



RAPORT Z REALIZACJI ZAMÓWIENIA

Łódź, 2018





Zawartość

Przedmiot zamówienia	3
Metodologia przyjęta w pracy nad modelem Latarnika Społecznego	4
Realizacja zamówienia w kontekście przyjętej metodologii	6
Zadanie 1. opracowanie kluczowych narzędzi modelu funkcjonowania Latarnika Społecznego	6
Zadanie 2. opracowanie metodyki pracy Latarnika Społecznego	7
Zadanie 3. kontrola stosowanych produktów i narzędzi	8
Zadanie 4. opracowanie modelu funkcjonowania Latarnika Społecznego	8
Wypracowane produkty zadania 1	10
Kryteria rekrutacji mieszkańców do projektu /do wsparcia latarnika	10
Zasady organizacji pracy latarnika	11
Wzór umowy o współpracy	18
Zmiana umowy współpracy	22
Synchronizacja pracy Latarnika Społecznego w odniesieniu do instytucji	23
Procedura ochrony danych osobowych w związku z działaniem Latarnika Społecznego	31
Analiza dokumentów i publikacji wykonana w ramach zadania 1	35
Wypracowane produkty zadania 2	49
Analiza typów beneficjentów biorących udział lub skierowanych do projektu na podstawie informacji przekazanych przez zamawiającego i opracowanie na tej podstawie metodyki postępowania w zależności od rodzajów problemów.	49
Zasady funkcjonowania doraźnego zespołu merytorycznego	77
Model rozwoju zawodowego latarnika społecznego	84
Metodyka monitoringu działania latarników społecznych	98
Raport z monitorowania narzędzi	118





Przedmiot zamówienia

Zamówienie polegało na świadczeniu usługi doradztwa eksperckiego w dziedzinie tworzenia modelu funkcjonowania Latarnika Społecznego w ramach projektu pilotażowego pn. „Opracowanie modelu prowadzenia rewitalizacji obszarów miejskich na wybranym obszarze w Mieście Łodzi – etap 2” Usługę zrealizowało Centrum Promocji i Rozwoju Inicjatyw Obywatelskich OPUS . W ramach zadania pracowały 4 osoby:

Jolanta Woźnicka - koordynatorka zadania, doradczyni i eksperta rozwoju lokalnego. Ukończyła studia podyplomowe z zakresu ekonomii społecznej (2007), rewitalizacji miast (2016) oraz superwizji i animacji środowiskowej (2010). Przez lata pracy w sektorze pozarządowym zajmuje się przede wszystkim koordynacją działań projektowych oraz aktywizacją różnych grup do działania. Pracowała jako animatorka lokalna w projektach Centrum OPUS, koordynowała tworzenie modelu konsultacji społecznych, tworzyła programy edukacyjne dla urzędników z zakresu konsultacji społecznych. Współautorka koncepcji i podręcznika tworzenia rad społecznych przy bibliotekach, tutorka w programie Liderzy. Od roku 2011 aktywnie włącza się w procesy konsultacji społecznych jako moderatorka i koordynatorka procesu.

dr Aneta Krzewińska - socjolożka, adiunkt w Katedrze Metod i Technik Badawczych w Instytucie Socjologii Uniwersytetu Łódzkiego. Autorka publikacji metodologicznych. Koordynatorka i realizatorka wielu badań jakościowych i ilościowych dot. tematyki techniki deliberacyjnej, konsultacji społecznych. Uczestniczy w pracach Rady Programowej ds. Budżetu Obywatelskiego w Mieście Łodzi (a wcześniej Zespołu ds. wprowadzenia BO). Była ekspertką w dziedzinie metodyki badań z zakresu analizy ilościowej w Projekcie Pilotażowym „Opracowanie modelu prowadzenia rewitalizacji obszarów miejskich na wybranym obszarze w mieście Łodzi”. Współpracowała z organizacjami pozarządowymi: Fundacją Młodzieżowej Przedsiębiorczości, Stowarzyszeniem Klon/Jawor, Centrum Promocji i Rozwoju Inicjatyw Obywatelskich OPUS, Fundacją Normalne Miasto FENOMEN, Fundacją Urban Forms, Fundacją im. Stefana Batorego.

Łukasz Waszak - prawnik, absolwent Wydziału Prawa UŁ, absolwent studiów podyplomowych na UJ/SGH dot. rewitalizacji miast. Od 20 lat związany z łódzkim sektorem pozarządowym, specjalista w zakresie partycypacji i współpracy samorządów z organizacjami pozarządowymi. Od 2011 roku członek Rady Działalności Pożytku Publicznego przy Prezydent Miasta Łodzi. W latach 2012-2015 członek Rady Działalności Pożytku Publicznego przy Ministrze Pracy i Polityki Społecznej. Członek zespołów eksperckich w projektach dot. włączenia mieszkańców i organizacji pozarządowych w realizacji zadań publicznych

Magdalena Poptońska Kowalska - z wykształcenia pracownik socjalny, przez wiele lat pracowała w ośrodku pomocy społecznej. Ekspertka wielu projektów tworzących modele i systemy wsparcia klientów pomocy społecznej, mieszkańców i całe społeczności w rozwiązywaniu problemów społecznych. Doradczyni i trenerka, superwizorka, doradca w zakresie wdrażania metody Organizacji Społeczności Lokalnej w OPS. Ekspertka w ramach „MODELOWEJ REWITALIZACJI”. Wykładowca w Kolegium Pracowników Służb Społecznych w Poznaniu (KPSS).





Metodologia przyjęta w pracy nad modelem Latarnika Społecznego

W procesie wypracowania konkretnych narzędzi i metodyki pracy Latarników Społecznych zakładaliśmy opierać się na dotychczasowym doświadczeniu pomocy społecznej w Polsce, w tym w szczególności na wypracowanych w ramach projektów systemowych procedur pracy z indywidualnym przypadkiem, rodziną i całym środowiskiem. Braliśmy pod uwagę doświadczenia i dorobek praktyków i badaczy społecznych, w tym łódzkie badania nad biedą, doświadczenia projektu systemowego Organizowanie Społeczności Lokalnej. Odwoływaliśmy się przy tym do polskiej tradycji pracy środowiskowej rozwijanej w ramach pedagogiki społecznej. Uwzględniliśmy ponadto współczesne praktyczne doświadczenia wspierania różnego rodzaju instytucji publicznych (jak ośrodki pomocy społecznej, domy kultury czy szkoły) i organizacji pozarządowych w działaniach ukierunkowanych na rozwój społeczności lokalnych.

Zamówienie było w całości realizowane we współpracy z Zamawiającym, głównie z zespołem projektowym, Latarnikami Społecznymi (od drugiego etapu pracy), Gospodarzami Obszarów, Specjalistką ds. mieszkalnictwa i innymi wyznaczonymi przez Zamawiającego pracownikami. Odbýwały się spotkania robocze, a wypracowany materiał był konsultowany z Zamawiającym również mailowo. W efekcie powstał model, który odpowiada na ustawowe zapisy (*Ustawa o rewitalizacji*¹) zobowiązujące władze lokalne, aby uwzględniały potrzeby mieszkańców rewitalizowanych obszarów oraz zapewniły im możliwość korzystania z pozytywnych efektów tego procesu.

W Łodzi zapis ten ma szczególne znaczenie ze względu na skalę planowanych działań. Ogromnym wyzwaniem jest przeprowadzenie bardzo dużej liczby osób, w tym ludzi starszych oraz rodzin z dziećmi, których sytuacja ekonomiczno-mieszkaniowa często jest skomplikowana i nieuregulowana.

Analiza społeczna oraz rekomendacje zawarte w projekcie pilotażowym (projekt *Opracowanie modelu prowadzenia rewitalizacji obszarów miejskich na wybranym obszarze w Mieście Łodzi*) pokazały, że niezbędne jest bieżące, rzetelne informowanie mieszkańców o planowanych na danym obszarze działaniach rewitalizacyjnych oraz wsparcie ich w trakcie zmiany miejsca zamieszkania gdy pojawiają się problemy². **Żeby zwiększyć poczucie bezpieczeństwa mieszkańców, złagodzić niedogodności wynikające z przeprowadzek oraz zapewnić dostęp do wiedzy o działaniach rewitalizacyjnych, zatrudniono zespół osób, które wspierają mieszkańców w przeprowadzkach. Znalazło się w nim ośmiu Gospodarzy Obszaru (GO), ośmiu Latarników Społecznych (LS) oraz ich koordynator – specjalista ds. mieszkalnictwa. Cały zespół pracuje na 8 terenach rewitalizacji obszarowej³.**

Gospodarz Obszaru odpowiada za koordynację przeprowadzek, działania informacyjne dotyczące przeprowadzek, diagnozowanie problemów związanych ze zmianą miejsca zamieszkania i pomoc w ich rozwiązywaniu. To on sprawdza, z jakimi trudnościami borykają się mieszkańcy, wskazuje, dokąd mogą udać się

¹ Ustawa z dnia 9 października 2015 r. o rewitalizacji (Dz. U. z 2017 r. poz. 1023 z późn. zm.).

² Opis oraz wszystkie raporty powstałe w wyniku projektu pn. *Opracowanie modelu prowadzenia rewitalizacji obszarów miejskich na wybranym obszarze w Mieście Łodzi* dostępne są na stronie: www.centrumwiedzy.org.

³ O projektach rewitalizacji obszarowej czytaj w Gminnym Programie Rewitalizacji przyjętym uchwałą Rady Miejskiej nr XXXV/916/16 z dnia 28.09.2016 oraz na stronie: www.rewitalizacja.uml.lodz.pl.





po pomoc ekonomiczną. Sytuacja mieszkaniowa bywa czasem dość skomplikowana. Zdarza się, że wiele lat temu rodzicowi, który już dawno nie żyje, przyznano mieszkanie komunalne, a dorosłe dziś dziecko nigdy nie uregulowało jego sytuacji prawnej. Dziś może w nim mieszkać cała rodzina z dziećmi. Często jest zadłużone, a mieszkańcy nie znają wysokości długu albo nie rozumieją, dlaczego jest tak wysoki. Rolą Gospodarza Obszaru jest pomoc w kontakcie z Działem Windykacji Zarządu Lokali Miejskich i uregulowaniu tej sytuacji przed przeprowadzką. Pomaga uzyskać dodatek mieszkaniowy, proponuje udział w programie odpracowania długu⁴ lub spłatę w ratach. Gdy zadłużeniu towarzyszą bardziej skomplikowane problemy życiowe mieszkańców, do pracy włącza się Latarnik Społeczny.

Latarnik Społeczny wspiera mieszkańców w procesie zmiany życiowej, do której pretekstem może być przeprowadzka. Pracuje z osobami, które są, lub niebawem będą, przeprowadzane w związku z trwającą rewitalizacją, ale same nie radzą sobie z rozwiązaniem swoich problemów, jednak są gotowe przyjąć pomoc oraz podjąć wysiłek dokonania zmiany życiowej. Ze wsparcia LS mogą korzystać bez względu na status ekonomiczny – nie stosuje się tu typowych dla pomocy społecznej kryteriów dochodowych. LS pomaga podjąć decyzję, rozwiać wątpliwości, poszukać odpowiedzi na trudne pytania. Towarzyszy mieszkańcowi podczas wizyt w urzędzie pracy i przegląda z nim oferty zatrudnienia, pomaga załatwiać sprawy w ośrodku pomocy społecznej, np. w celu uzyskania usług opiekuńczych. Aby mógł rzetelnie wykonać swoją pracę, w jednym czasie zajmuje się niewielką liczbą podopiecznych (rodzin lub osób samotnych) – w praktyce jest to kilka środowisk.

Gospodarz i **Latarnik** tworzą trzon zespołu pomocowego. Dzięki ich współpracy łatwiej jest znaleźć mieszkańców potrzebujących pomocy i zbudować dla nich system wsparcia. Koordynacją pracy w zespołach zajmuje się **specjalista ds. mieszkalnictwa**. Odpowiada on również za współpracę z miejskimi instytucjami pomocowymi. W skutecznej pracy zespołu i wymianie informacji pomagają regularne spotkania i konsultowanie trudnych problemów. Dzięki temu duża ich część jest rozwiązywana na bieżąco.

Praca zespołowa GO i LS ma ogromne znaczenie. Ze względu na unikatowy charakter modelu i brak w Polsce wzorców, szczegóły działania systemu wypracowuje się na bieżąco. Znaczenie ma lokalna specyfika, skala problemów i czas przeznaczony na ich rozwiązanie.

W Łodzi Latarnicy i Gospodarze pracują w jednym zespole. Przez kilka miesięcy testowano dwie metody ich pracy. Początkowo funkcjonowały 4 pary wyspecjalizowanych GO i LS, a pozostali Latarnicy stanowili grupę interwencyjną, na bieżąco reagującą w trudniejszych przypadkach. Takie rozwiązanie gwarantowało udział „specjalistów” w rozwiązaniu konkretnego problemu, np. Latarnik specjalizujący się w pracy z byłymi więźniami i mężczyznami stosującymi przemoc mógł zajmować się określonymi sprawami bez przypisania do konkretnego obszaru. Po trzech tygodniach testowania tych dwóch rozwiązań – stałych duetów i grupy interwencyjnej – podjęto decyzję o stworzeniu stałych zespołów LS i GO, z uwzględnieniem współpracy i wymiany LS w przypadkach trudnych i wymagających dodatkowego wsparcia. Głównym argumentem przemawiającym za takim rozwiązaniem jest dynamika procesu przeprowadzek i potrzeba szybkiego reagowania, a to mogą zapewnić jedynie dobrze współdziałające zespoły LS i GO. Taki system pracy gwarantuje wsparcie jak największej liczby mieszkańców. Koncepcja ta sprawdza się też na etapie, gdy w dość krótkim czasie trzeba zorganizować przeprowadzki wielu środowisk⁵. Pomysł współdziałania GO i LS nadal ewoluuje i może się

⁴ Miasto Łódź prowadzi program odpracowania długów czynszowych; szczegóły programu dostępne są na stronie: <http://www.zlm.lodz.pl/pomoc/odpracowanie/>.

⁵ Do końca 2018 roku Miasto Łódź planuje przeprowadzić ok. 350 środowisk.





okazać, że wyniki monitoringu i obserwacji pracy zespołowej pozwolą znaleźć jeszcze inne rozwiązania poprawiające efektywność. Sytuacja jest zmienna. Mieszkańcy po przeprowadzkach będą potrzebowali wsparcia w nowym miejscu zamieszkania, czasem poza obszarem rewitalizacji, a potem niektórzy będą chcieli wrócić do dawnego mieszkania, już po zakończeniu remontu.

Łódzki zespół jest częścią jednostki koordynującej działania rewitalizacji Biura ds. Rewitalizacji w Urzędzie Miasta Łodzi. W każdym innym mieście zamiar usytuowania LS w strukturze Urzędu i w strukturze działań rewitalizacyjnych powinien zostać przeanalizowany przed wprowadzeniem tej funkcji. LS może działać w ramach jednostki koordynującej rewitalizację (tak jak w Łodzi), być członkiem jednostki odpowiedzialnej za przeprowadzkę lub zarządzającej projektami społecznymi w procesie rewitalizacji. Kluczowe jest, by w tym samym miejscu, w strukturze instytucji, znaleźli się Latarnicy, Gospodarze oraz osoba koordynująca ich pracę. Pozwala to na skuteczniejsze działanie. Zespół powinien wypracować procedury współdziałania z innymi jednostkami organizacyjnymi, szczególnie z ośrodkiem pomocy społecznej oraz działem odpowiedzialnym za zarządzanie polityką mieszkaniową, a także jednostką realizującą projekty społeczne w ramach programu rewitalizacji.

Narzędzia wypracowane w ramach niniejszego zamówienia mają pomóc Latarnikom w ich codziennej pracy. Zarówno narzędzia diagnozujące, jak karta działań LS pozwalają na koordynację pracy i monitorowanie zmiany. Dzięki pracy zespołowej i wspólnym korzystaniu z narzędzi Latarnicy są w stanie zastępować się w przypadku choroby, czy urlopu. Prezentowane w niniejszym raporcie oraz w poradniku dla Latarników Społecznych narzędzia pracy są pewną propozycją. Zdajemy sobie sprawę z ich ewolucji, możliwości zmian i różnego stopnia wykorzystywania. W opisie poszczególnych etapów pracy widać też, które z proponowanych narzędzi w rezultacie uznano za mniej użyteczne.

Realizacja zamówienia w kontekście przyjętej metodologii

Zadanie 1. opracowanie kluczowych narzędzi modelu funkcjonowania Latarnika Społecznego

W pierwszym etapie prac nad modelem LS z Centrum OPUS współpracowali głównie Gospodarze Obszaru i Specjalistka ds. mieszkalnictwa koordynująca ich pracę. Czas realizacji pierwszego etapu zbiegł się z procesem rekrutacji Latarników Społecznych. Produkty zadania 1 były więc wypracowane bez udziału LS.

Odbyło się **5 spotkań roboczych** (8, 16, 23, 30 maja, 9 czerwca), podczas których wskazany przez Wykonawcę zespół roboczy prezentował koncepcję i założenia pracy LS. Wszystkie produkty były konsultowane z zespołem Zamawiającego, zarówno GO, jak i pozostałe osoby z zespołu wносиły uwagi do produktów i narzędzi. Spotkania miały charakter roboczy.

Dodatkowo odbyły się **dwa spotkania robocze z jednostkami administracyjnymi** (16 i 30 maja), które bezpośrednio lub pośrednio współpracują z potencjalnymi beneficjentami oraz których przedstawiciele mogą wchodzić w skład doraźnych zespołów merytorycznych. Były to przede wszystkim Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej oraz Zarząd Lokali Miejskich. Na etapie pracy nad produktami z zadania 1 obie te instytucje





deklarowały chęć współpracy z LS, ale trudno było o konkretne procedury i zasady współpracy. Wydaje się, że funkcja LS na tym etapie była jeszcze zbyt mało dookreślona, by można było się do niej odnosić w kontekście konkretnej współpracy.

Dodatkowo Wykonawca dokonał analizy miejskich dokumentów strategicznych, programowych, łódzkich badań i analiz (np. dostępnych wyników wybranych badań społecznych prowadzonych przez uczelnie wyższe, analiz dokonanych w ramach „Pilotażu I”, rocznych raportów pomocy społecznej, raportów monitorujących wykonanie strategii dostępnych w Biurze ds. Strategii UMŁ) oraz przeprowadził rozeznanie wśród publikacji i podobnych systemów wsparcia.

Podczas realizacji zadania 1 wypracowane zostały następujące produkty:

- Kryteria rekrutacji mieszkańców do projektu, zawierające m. in.: opis cech i wymogów, jakie powinni spełniać beneficjenci (problemy społeczne, rodzaje usług, z których korzystają)
- Wzór umowy zawieranej z beneficjentami
- Procedura związana z ochroną danych osobowych w kontekście zawierania umowy z beneficjentem
- Zasady organizacji pracy LS
- Opis synchronizacji, synergii funkcji LS w odniesieniu do innych jednostek świadczących pomoc i zaangażowanych w proces pracy z beneficjentem oraz specjalisty ds. mieszkalnictwa.

Dodatkowo dokonano analizy dokumentów strategicznych oraz dostępnych opracowań. Wszystkie produkty zostały odebrane przez Zamawiającego w wyznaczonym terminie.

Zadanie 2. opracowanie metodyki pracy Latarnika Społecznego

Podczas prac nad zadaniami do zespołu projektowego dołączyło 8 osób zatrudnionych na stanowisku Latarnika Społecznego. Był to też pierwszy moment weryfikacji wyobrażeń o funkcji Latarnika a rzeczywistością. Po pierwszych doświadczeniach pracy w środowisku, kontakcie z mieszkańcami Latarnicy zwracali uwagę na zmiany, jakich należy dokonać w podejściu do tej funkcji. W związku z tym zrezygnowano z podpisywania umów z beneficjentami oraz rozpoczęto zacieśnianie współpracy z instytucjami pomocowymi w Mieście. Praca nad produktami zadania 2 pozwoliła też dodefiniować funkcję LS i była okazją do refleksji nad jej włączeniem w strukturę miejskich instytucji pomocowych.

Zgodnie z zaplanowaną metodologią **odbyło się 5 spotkań roboczych** (15, 22, 28 czerwca, 14, 19 lipca). W spotkaniach uczestniczyli przedstawiciele Zamawiającego, w tym Latarnicy, specjalistka ds. mieszkalnictwa, koordynatorka projektu pilotażowego oraz Wykonawcy. W wybranych spotkaniach uczestniczyli też przedstawiciele MOPS, ZLM oraz ekspertka Instytut Rozwoju Miast.





Podczas realizacji zadania 2 wypracowane zostały następujące produkty:

- Analiza typów beneficjentów biorących udział lub skierowanych do projektu na podstawie informacji przekazanych przez zamawiającego i opracowane na tej podstawie metodyki postępowania w zależności od rodzajów problemów
- Zasady funkcjonowania doraźnego zespołu merytorycznego
- Model rozwoju zawodowego Latarnika Społecznego
- Metodyka monitoringu działania latarników społecznych

Zadanie 3. kontrola stosowanych produktów i narzędzi

Wypracowane w zadaniu 1 i 2 produkty zostały udostępnione Latarnikom, którzy rozpoczęli pracę z ich użyciem. Pierwotny termin rozpoczęcia monitoringu po upływie 6 tygodni od zakończenia realizacji zadania 2 został przesunięty na 8 tygodni. Wykonawca, wspólnie z Zamawiającym zdecydowali, by dać Latarnikom więcej czasu na korzystanie z wypracowanych materiałów.

W ramach zadania 3 odbyły się 2 warsztatowe spotkania konsultacyjne z Latarnikami Społecznymi i Zespołem Projektowym, mające na celu zdiagnozowanie zalet i wad wypracowanych narzędzi i produktów. Przeprowadzono też analizę efektywności i użyteczności narzędzi.

Spotkania odbyły się 8 sierpnia 2017 oraz 1 września 2017. W spotkaniu uczestniczyły osoby pełniące funkcje Latarników Społecznych, zespół projektowy oraz przedstawiciele Wykonawcy. Podczas pierwszego spotkania omówione zostały narzędzia wypracowane w poprzednich etapach. Latarnicy Społeczni mieli okazję przećwiczyć wybrane z nich (głównie narzędzie diagnostyczne). Drugie spotkanie służyło zebraniu informacji i podzieleniu się doświadczeniem pracy. W trakcie spotkania LS przekazywali informacje na temat doświadczeń dotyczących pracy z narzędziami. W ich uwagach nie pojawiły się wątpliwości z pierwszego spotkania.

(szczegółowy raport z zadania w załączniku)

Zadanie 4. opracowanie modelu funkcjonowania Latarnika Społecznego

Model funkcjonowania Latarnika Społecznego został zawarty w poradniku dla LS. Poradnikowi towarzyszy prezentacja w formacie power point.

Proces opracowywania modelu trwał przez cały czas realizacji zamówienia. Składały się na niego zarówno dyskusje dot. definicji Latarnika, jak i użyteczności poszczególnych proponowanych narzędzi. Sam model LS ewaluował. Latarnicy, Gospodarze i Specjalistka ds. mieszkalnictwa zwracają uwagę na następujące aspekty działania, które uznano za ważne:





- sam proces ewaluacji modelu, przydział mieszkańców LS, dobór w pary LS - GO, podział terytorialny... w rezultacie najbardziej optymalną formą współpracy LS - GO są stałe duety pracujące na danym obszarze⁶;
- w pracy Latarników bardzo ważnym elementem jest praca w zespole; poprzez wymianę doświadczeń Latarnicy poznają różne sposoby podejścia do problemu i szybciej uczą się znajdować właściwe rozwiązania;
- praca LS to przede wszystkim codzienne spotkania z mieszkańcami, ich problemami i potrzebami;
- bardzo ważnym aspektem pracy LS okazało się sieciowanie, wypracowanie procedur pracy z instytucjami pomocowymi w Mieście.

Powyższe aspekty oraz efekt wielu dyskusji dot. kształtu modelu znalazł swoje odzwierciedlenie w poradniku oddanym Zamawiającemu razem z raportem.

do raportu zostały dołączone wszystkie produkty wypracowane w ramach zamówienia

⁶ rewitalizacja obszarowa w Łodzi podzielona jest na 8 projektów odpowiadających 8 konkretnym obszarom; więcej informacji na www.uml.lodz.pl/rewitalizacja





Wypracowane produkty zadania 1

Kryteria rekrutacji mieszkańców do projektu /do wsparcia latarnika

Praca Latarników Społecznych przede wszystkim wspiera środowiska w rozwiązywaniu problemów społecznych. Stąd koniecznym wydaje się objęcie wsparciem środowisk które:

- **systematycznie korzystają** ze wsparcia pracownika socjalnego w formie zasiłkowej tzn. otrzymują systematyczną pomoc finansową (zasiłki okresowe, dożywianie , pomoc celowa)

UWAGA!

Rodziny mogą korzystać z pomocy świadczonej przez Centrum Świadczeń Socjalnych w Łodzi ul. Urzędnicza 45- to są zasiłki typu 500 +. Jeżeli rodzina korzysta wyłącznie z tej formy pomocowej to nie znajduje się w kręgu zainteresowań LS

-objęte są **monitorowaną pracą socjalną** (częste wizyty, plany pracy w zakresie pracy socjalnej, wywiązywanie się z zobowiązań, aktywność i chęć poprawy swojej sytuacji życiowej itp.)

-objęte są **kontraktem socjalnym** (min 6 miesięcy przed przeprowadzką), bądź były nim objęte a ewaluacja i ocena kontraktu wskazała pozytywną zmianę nawet w minimalnym zakresie

Szczególą „kategorię” osób wymagających wsparcia będą stanowiły osoby starsze, które wymagają kontynuacji pomocy np. w formie **usług opiekuńczych czy ośrodków wsparcia**. Osoby te powinny znajdować się w szczególnym kręgu zainteresowania pracownika socjalnego jak i Latarnika.

Ze wsparcia Latarnika powinny korzystać też osoby, które nie korzystają z systemu pomocy społecznej, a Gospodarz stwierdza / podejrzewa u nich zaniedbania w wychowaniu dzieci, problemy społeczne, wie o wysokim, stale rosnącym zadłużeniu czynszowym.

Do wsparcia Latarnika w szczególności powinny być kierowane osoby, które mają **kilka powiązanych problemów społecznych**, których problemy mają charakter rodzinny, a nie indywidualny, są związane z miejscem zamieszkania, niezaradnością życiową. Dodatkowo wysokim priorytetem powinny być objęte osoby starsze, samotne oraz takie, u których występują problemy wskazane poniżej. Duże zapotrzebowanie na usługi dla osób starszych (por. analiza dokumentów) wskazuje również na priorytet pomocy osobom starszym i samotnym.

Przykładowe problemy kwalifikujące do wsparcia Latarnika:

- bezrobocie
- wielodzietność połączona z niewydolnością wychowawczą
- bieda





- uzależnienia
- przemoc
- zadłużenie czynszowe oraz zadłużenie wobec innych instytucji (np. parabanki)
- niepełnosprawność

Priorytetowo powinny być traktowane dwie grupy osób:

1. osoby starsze samotne
2. środowiska, które dotknięte są kilkoma powiązаныmi problemami społecznymi

Wsparcie Latarnika w postaci indywidualnego planu wsparcia powinno zostać włączone w sytuacji, gdy miejskie programy i / lub instytucje pomocowe nie mają narzędzi do kontynuowania wsparcia, system wsparcia jest niewystarczający, by prowadzić pomoc.

Wsparciem Latarnika objęte zostaną osoby, które wyrażą taką chęć. Ważnym kryterium powinny też być trudności w poruszaniu się w zakresach wsparcia miejskich instytucji pomocowych, nieumiejętność korzystania z pomocy, ale też nadmierne z niej korzystanie. Kierowanie przez gospodarza obszaru do wsparcia przez Latarnika niejako obligatoryjnie wszystkich osób przeprowadzanych **będzie gubiło sens** pracy Latarnika.

Z osobami objętymi wsparciem zostanie podpisana umowa zawierająca indywidualny plan wsparcia. Umowa będzie głównym dokumentem koniecznym do wypełnienia przez mieszkańca. Nie przewidujemy konieczności prowadzenia rozbudowanej sprawozdawczości przez mieszkańców. Wszelkie notatki powinny zostać przerzucone na Latarnika.

Zasady organizacji pracy latarnika

Latarnik społeczny ma zostać zatrudniony jako osoba realizująca system wsparcia dla mieszkańca z obszaru rewitalizacji obszarowej centrum Łodzi wyprowadzanego na czas prowadzenia prac remontowych - inwestycyjnych lub zmieniającego miejsce zamieszkania ze względu na zmianę funkcji lokalu (z mieszkalnej na użytkową).

W zadaniach LS znajdują się elementy bliskie metodologii pracy socjalnej, ale nie zakładamy, ani nie wymagamy, że osoby te znają zasady realizacji pracy socjalnej, prowadzenia diagnozy indywidualnej jak i rodzinnej, konstruowania kontraktów i np. indywidualnych ścieżek reintegracyjnych.

W pracy LS szczególnie należy wziąć pod uwagę , że **osoby które są klientami MOPS oraz SA GOTOWI uczestniczyć w działaniach pomocowych i zostali skierowani przez GOSPODARZA**



OBSZARU (30 środowisk – rodzin). Dodatkowo należy podkreślić, że LS może podejmować działania tzw. interwencyjne, jak np. pomoc w zakresie udzielenia informacji, wskazania właściwej instytucji, do której klient może się udać w celu pozyskania informacji czy otrzymania wsparcia jak np. dodatek mieszkaniowy, zasiłek z MOPS itp. Rodziny te nie są/nie będą objęte IPW, który obligatoryjnie konstruowany będzie dla 30 środowisk⁷.

Czytając literalnie zapis OPZ wnioskować można, że **beneficjent trafia do Latarnika już gotowy i zmotywowany** do podjęcia wspólnej pracy i działań w zakresie aktywizacji społeczno-zawodowej np. poprzez udział w projektach, a także wyraża gotowość do udziału w rozwiązywaniu swoich problemów, ze szczególnym uwzględnieniem problemu zadłużenia czynszowego.

Kryteria rekrutacji mieszkańców do wsparcia LS określa inny dokument.

SCHEMAT



⁷ Środowisko- wszystkie osoby wspólnie zamieszkujące bez względu na deklarowany rodzaj prowadzonego gospodarstwa domowego (odrębnie czy wspólnie) .



OPIS POSZCZEGÓLNYCH ETAPÓW PRACY:

ETAP 1. INFORMACJA Z BIURA DS. REWITALIZACJI (GOSPODARZ OBSZARU ORAZ SPECJALISTA DS. MIESZKALNICTWA)

Gospodarze pracują na jednym z 8 obszarów objętych działaniami rewitalizacyjnymi (tzw. projekty 1 - 8). Przypisanie do obszaru i ścisła współpraca z Zarządzeniem Lokali Miejskich powoduje, że będą oni diagnozować wiele problemów społecznych, które mogą wpływać na proces przeprowadzki. Na etapie, gdy do pracy przystępują zarówno Latarnicy, jak i Gospodarze lista mieszkań/kamienic, które będą przeprowadzane jest znana. Obecnie osoby przeprowadzane otrzymują stopniowo decyzje o przyznaniu mieszkania zamiennego/socjalnego/lokalu tymczasowego. Czasem przeprowadzka nie może się odbyć bez wcześniejszego podjęcia pracy Latarnika z mieszkańcem.

Dlatego uznajemy, że pierwszym etapem pracy będzie wskazanie przez Gospodarza rodzin do pracy latarniczej. Wskazanie będzie się odbywało na podstawie kryteriów.

ETAP 2. STWORZENIE TEAMU WSPIERAJĄCEGO: LATARNIK /PRACOWNIK SOCJALNY/ GOSPODARZ OBSZARU

Po dokonaniu rozpoznania LS **umawia spotkanie z pracownikiem socjalnym , gospodarzem obszaru** w celu wymiany informacji dot. rodziny/osoby objętej przeprowadzką i podjęciu decyzji czy środowisko wymaga wsparcia dodatkowego (poza tym, co oferuje MOPS). Pierwsze spotkanie/kontakt może być poszerzone o inne podmioty i osoby pracujące ze środowiskiem.

Zgodnie z założeniami Pilotażu II Miasto Łódź jako priorytet przyjęło ochronę interesu lokalnej społeczności w procesie rewitalizacji. Działania związane z przeprowadzaniem rodzin dotyczyć mają blisko 2 tys. rodzin, w tym osób starszych i rodzin z dziećmi, których sytuacja ekonomiczno-mieszkaniowa jest często nieuregulowana i skomplikowana. Rodziny te są także w większości beneficjentami świadczeń pomocowych stąd ich sytuacje życiowe są/powinny być znane pracownikom socjalnym zatrudnionym w MOPS.

Do wsparcia Latarnika powinny być kierowane osoby, które mają **kilka powiązanych problemów społecznych**, których problemy mają charakter rodzinny, a nie indywidualny, są związane z miejscem zamieszkania, niezaradnością życiową. Przykładowe problemy kwalifikujące do wsparcia Latarnika:

- bezrobocie
- wielodzietność połączona z niewydolnością wychowawczą
- ubóstwo
- uzależnienia





- przemoc
- zadłużenie czynszowe oraz zadłużenie wobec innych instytucji (np. parabanki)
- niepełnosprawność

Drugą grupą z wysokim priorytetem wsparcia powinny być osoby starsze i samotne.

Wsparcie Latarnika w postaci indywidualnego planu wsparcia (IPW) powinno zostać włączone w sytuacji, gdy miejskie programy i/lub instytucje pomocowe nie mają narzędzi do kontynuowania wsparcia, system wsparcia jest niewystarczający, by prowadzić pomoc.

Po przeprowadzonym rozpoznaniu sytuacji LS podejmuje decyzję (wraz z zespołem) czy środowisko objęte zostaje IPW, czy wymaga wyłącznie działań interwencyjnych, informacyjnych i przekazania do wsparcia np. MOPS.

ETAP 3. DIAGNOZA

Rozpoczynając pracę z rodziną, czy osobą Latarnik powinien **otrzymać** od gospodarza obszaru protokół/listę osób i rodzin, które w opinii gospodarza jak i pracownika socjalnego powinny zostać objęte jego wsparciem a następnie powinien niezwłocznie nawiązać **kontakt z pracownikiem socjalnym**, który :

1. przejął środowisko w związku z przeprowadzką z powodu zmiany miejsca zamieszkania;
2. podjął decyzje z gospodarzem obszaru o zakwalifikowaniu środowiska do wsparcia LS.

Rekomendujemy, by w spotkaniu z Latarnikiem brało udział 2 pracowników socjalnych ze starego i nowego miejsca zamieszkania .

Latarnik Społeczny w zakresie współpracy z instytucjami lokalnymi włącza je w proces współpracy z osobą/rodziną/środowiskiem jako realizatorów działań wynikających z zadań danyh instytucji. Latarnik nie zastępuje instytucji, lecz uzupełnia i monitoruje wsparcie realizowane przez nie.

Rolą Latarnika jest przeprowadzenie środowiska przez współpracę z instytucjami, wykorzystanie różnych narzędzi jakimi dysponują, których wykorzystanie jest kluczowe do realizacji IPW.

Instytucje z jakimi współpracuje Latarnik Społeczny możemy podzielić na instytucje bezpośrednio i pośrednio zaangażowane we współpracę z LS i środowiskiem włączonym przy działaniach LS.



ETAP4. REALIZACJA IPW

Przejmujący sprawę pracownik socjalny i LS powinni zostać szczegółowo poinformowani przez przekazującego sprawę pracownika socjalnego o sytuacji rodziny, przeprowadzonej diagnozie, ograniczeniach, a także możliwości, potencjałów, zasobów rodziny/osoby do zmiany swojej sytuacji życiowej.

SYTUACJE SPORNE: w przypadku różnicy zdań pomiędzy uczestnikami spotkania w zakresie objęciem wsparcia rodziny/osoby przez LS ostateczną decyzję podejmuje LS.

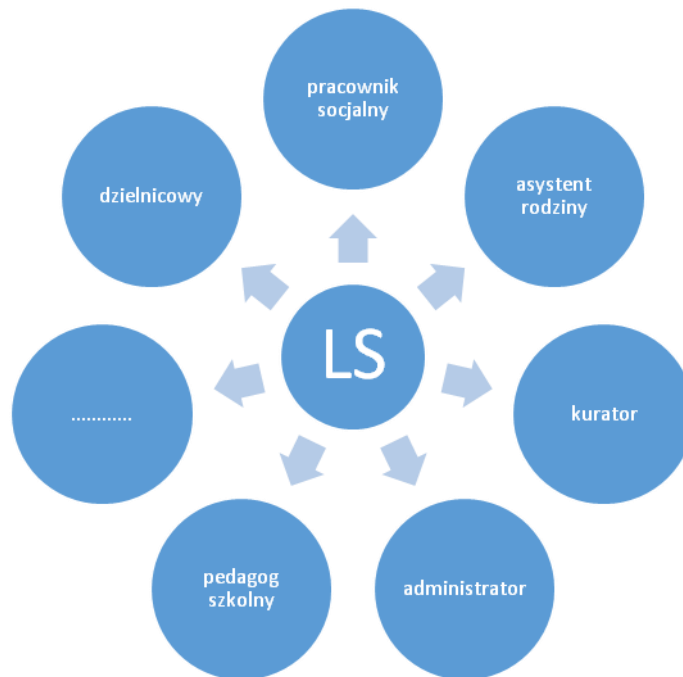
Należy podkreślić, że LS może objąć wsparciem **max 30 środowisk** dlatego kwalifikacja ich powinna być szczegółowa i precyzyjna. Objęcie wsparciem rodziny przez LS NIE ZWALNIA PRACOWNIKA SOCJALNEGO z podejmowania działań z tym środowiskiem. LS wraz z pracownikiem socjalnym, a w sytuacji wsparcia asystenta rodziny także z nim, tworzą zespół pomocowo-wspierający oparty o kompetencje, możliwości i kwalifikacje oraz uprawnienia każdej ze stron.

Latarnik Społeczny w zakresie podejmowania działań ma wielu współpracowników wspierających proces. Są to m.in.: pracownik socjalny, asystent rodziny (jeżeli rodzina jest objęta), kurator (w sytuacji dozoru), dzielnicowy, zespół interdyscyplinarny (w sytuacji przemocy), pedagog szkolny (w sytuacji problemów szkolnych i opiekuńczo – wychowawczych).

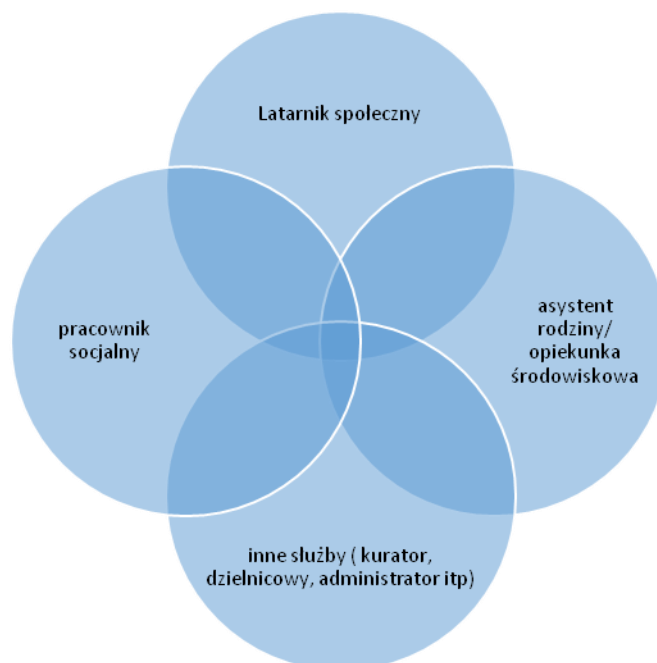
Jest to otwarty katalog, który konstruowany jest każdorazowo do indywidualnej sytuacji rodziny, osoby i podlega systematycznej i ciągłej ewaluacji.

Środowiska objęte wsparciem LS to rodziny wieloprotblemowe, które wymagają komplementarnych działań wspólnych, a koordynacją których powinien zajmować się LS.

Powodować to będzie wspólne działania wielu służb, które nie będą powielać działań w środowisku. Każda osoba zaangażowana w proces będzie działać w obrębie swoich uprawnień i kompetencji, zgodnych z przepisami regulującymi prace i działania poszczególnych instytucji .



W procesie pracy LS najważniejsza jest rodzina ujmowana indywidualnie jak również w kontekście społeczności lokalnej w której funkcjonuje dlatego LS powinien łączyć pracę z indywidualną rodziną z działaniami lokalnymi. Na rzecz rodziny pracują wspólnie:



W niniejszej propozycji zakładamy, że kluczowe będzie **WSPÓŁDZIAŁANIE I WSPÓŁPRACA LS i PS.**

Obie osoby pracują z rodziną w zakresie wyjścia z jej trudnej sytuacji życiowej , w związku z tym działania muszą się uzupełniać a nie powielać!



Na poszczególnych etapach dochodzić będą inne osoby jak asystent rodziny , kurator czy dzielnicowy jednak fundament działań stanowi LS i PS (pracownik socjalny)

ZAKOŃCZENIE PRACY LATARNIKA

Decyzja o zakończeniu pracy z klientem następuje w wyniku wspólnego spotkania wszystkich zainteresowanych stron tj. klienta, Latarnika, pracownika socjalnego, asystenta (jeżeli rodzina korzysta z jego wsparcia), którzy jednomyślnie podejmują taką decyzję.

Decyzja ta jest poparta faktami jak np. podjęcie zatrudnienie, poprawa sytuacji społecznej, poprawy sytuacji rodzinnej itp. Podkreślić należy, że przede wszystkim klient powinien podjąć taką decyzję i ją uzasadnić.

Celem wsparcia Latarnika jest wyjście rodziny z trudnej sytuacji w taki sposób, aby samodzielnie mogła zaspakajać swoje potrzeby nie tylko bytowe, ale także społeczne.

Zakończenie wspólnych działań powinno zostać zakończone protokołem z ustaleń podpisanym przez wszystkie strony.



Wzór umowy o współpracy

Przeznaczenie narzędzia:

Umowa zawiera postanowienia o realizacji Indywidualnego Planu Wsparcia. Służy wyznaczenia celów działania pomiędzy Latarnikiem Społecznym a Klientem odnoszące się do wybranego problemu lub problemów, opracowaniu planu działania, który wspólnie wypracuje i wdrażać będzie Klient we współpracy z Latarnikiem społecznym

Wypełnia: Latarnik z Klientem

Data sporządzenia umowy _____

Miejscowość _____

1. STRONY UMOWY WSPÓŁPRACY⁸

1.1.

Imię i nazwisko klienta/ członka rodziny:	
Adres miejsca zamieszkania:	
Telefon:	

1.2.

Imię i nazwisko klienta/ członka rodziny:	
Adres miejsca zamieszkania:	
Telefon:	

1.3

Imię i nazwisko klienta/ członka rodziny:	
Adres miejsca zamieszkania:	
Telefon:	

⁸ Stronami umowy są klient oraz Latarnik Społeczny, stronami mogą też być członkowie rodziny klienta.





1.4

Imię i Nazwisko Latarnika Społecznego	
Adres miejsca kontaktowego:	
Telefon:	

Podstawą *Umowy* jest *Diagnoza – ocena sytuacji* sporządzona dnia _____

2. CELE WSPÓŁPRACY

2.1. CEL OGÓLNY /należy określić do czego wspólnie zmierza Klient i Latarnik społeczny? Jaki problem/y chcą rozwiązać OKRES POTRZEBNY DO JEGO REALIAZACJI /należy określić w jakim czasie jest to możliwe osiągnięcie celów?

2.2. CELE SZCZEGÓŁOWE I EFEKTY /należy wskazać co należy zrobić, by powyższe cele było możliwe do osiągnięcia i jak poznamy, że zostały one osiągnięte?

Odnosimy się do wszystkich sytuacji np. materialnej mieszkaniowej, zdrowotnej, rodzinnej, które są związane z rozwiązywaniem problemem, a które chcemy poprawić.

	Sytuacja problemowa	Co chcemy osiągnąć?	Jak poznamy, że to osiągnęliśmy?
A			
B			





3. PLAN DZIAŁAŃ /należy opisać co należy zrobić aby cele osiągnąć?/

Cel	Działanie	Termin	Realizator/Instytucje wspierające
A			
B			
C			
D			

4. Strony ustalają, że będą się informować o postępie działań w następujący sposób





6. Ocena realizacji Umowy współpracy nastąpi raz na kwartał na podstawie co miesięcznych sprawozdań z realizacji Indywidualnego Planu Działania

5. Zmiana umowy może nastąpić na skutek wspólnej decyzji stron umowy – klienta i realizatorów dokonanej w trakcie systematycznej ewaluacji działań przy wykorzystaniu narzędzia Ocena realizacji *Umowy o współpracy*

7. Umowa zastała sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach – po jednym dla każdej ze stron umowy.

Podpis Pani / Pana _____

Podpis Pani / Pana _____

Podpis Pani / Pana _____

Podpis Latarnika Społecznego _____





Zmiana umowy współpracy

1. Zmiana dotyczy *Umowy współpracy* zawartej w dniu _____

2. Zmiana obejmuje²

Zmianę tego co musimy osiągnąć – jaką?³

Zmianę tego co powinna zrobić Pani / Pan⁴

Zmianę tego co powinien zrobić Latarnik Społeczny⁵

3. Uzasadnienie wprowadzonych zmian

4. Ocena realizacji *Umowy współpracy* nastąpi raz na kwartał na podstawie co miesięcznych sprawozdań z realizacji Indywidualnego Planu Wsparcia

5. Zmiana *Umowy współpracy* została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach – po jednym dla każdej ze stron *Umowy*.

Podpis Pani / Pana _____

Podpis Latarnika Społecznego _____



Synchronizacja pracy Latarnika Społecznego w odniesieniu do instytucji

Latarnicy otoczenie instytucjonalne

Latarnik Społeczny w zakresie współpracy z instytucjami lokalnymi włącza je w proces współpracy z osobą/rodziną/środowiskiem jako realizatorów działań wynikających z zadań danych instytucji.

Latarnik nie zastępuje instytucji, lecz uzupełnia i monitoruje wsparcie realizowane przez nie na rzecz osoby/rodziny/środowiska.

Podstawową rolą Latarnika jest przeprowadzenie osoby/rodziny/środowiska przez współpracę z instytucjami, wykorzystanie różnych narzędzi jakimi dysponują, których wykorzystanie jest kluczowe do realizacji Indywidualnego Planu Wsparcia (IPW).

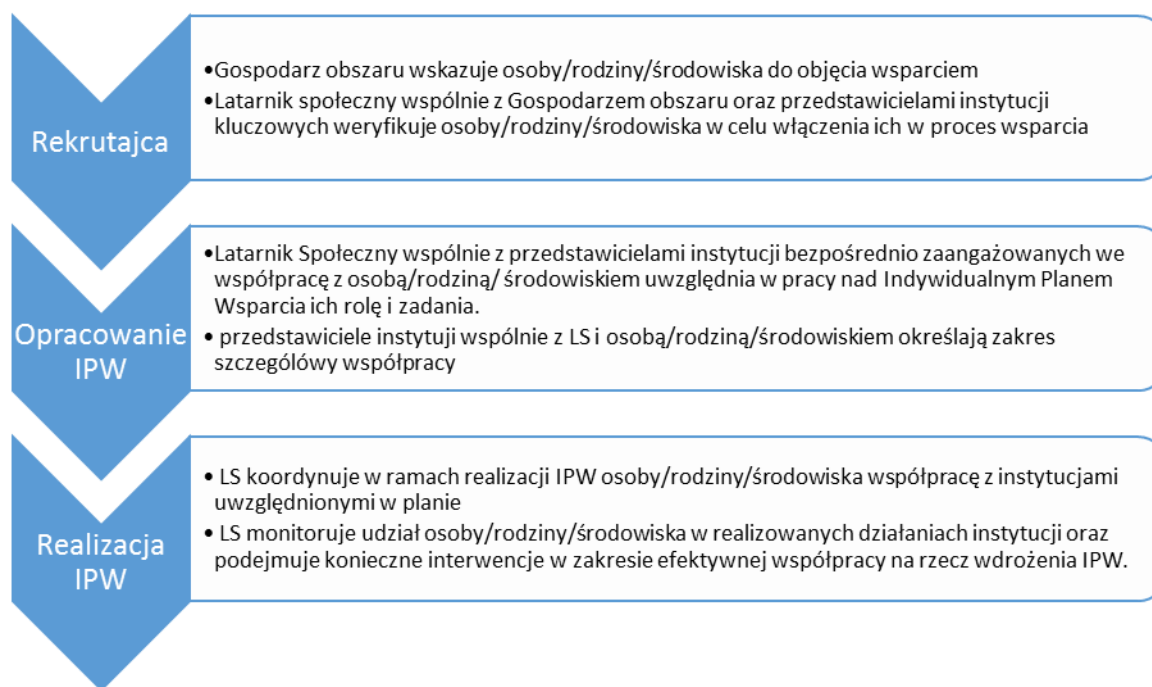
Instytucje, z którymi współpracuje Latarnik Społeczny możemy podzielić na instytucje bezpośrednio i pośrednio zaangażowane we współpracę z LS i osobą/rodziną/środowiskiem włączonym przy działaniach LS.

Instytucje bezpośrednio zaangażowane we współpracę z Latarnikiem Społecznym:

- a) Biuro ds. Rewitalizacji - Gospodarz Obszaru, specjalista ds. mieszkalnictwa
- b) Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej - pracownik socjalny i asystent rodziny
- c) Biuro Strategii Miasta Łodzi - koordynatorzy projektów aktywizacji społeczno-zawodowej
- d) Zarząd Lokali Miejskich - Miejski Administrator Nieruchomości

Współpraca LS z miejskimi instytucjami odbywa się na poszczególnych etapach:

- a) rekrutacji
- b) opracowania Indywidualnego Planu Wsparcia (IPW) osoby/rodziny/środowiska, w zakresie koordynacji działań instytucji i włączenia ich działań w IPW, tak by uzyskać efekt synergii.
- c) realizacji IPW w zakresie wdrożenia działań podejmowanych przez instytucje oraz koordynacji ich działań wobec osoby/rodziny/środowiska.



Latarnik społeczny a Biuro ds. Rewitalizacji - Gospodarze Obszarów oraz Specjalista ds. mieszkalnictwa.

Współpraca Latarnika Społecznego i Gospodarza Obszaru jest kluczowa na etapie rekrutacji. To Gospodarz Obszaru wskazuje osoby, które powinny być objęte wsparciem przez Latarnika. Podstawą wskazania osób są kryteria weryfikacji zawarte w karcie rekrutacji. Gospodarz i Latarnik wspólnie weryfikują przyjęcie osoby do wsparcia. W ramach rekrutacji Gospodarz wskazuje również jakie obecnie instytucje współpracują z osobą/rodziną/środowiskiem.

Latarnik Społeczny w procesie opracowania IPW z osobą/rodziną/ środowiskiem włącza Gospodarza obszaru do planu w zakresie działań jakie będą podejmowane do czasu przeprowadzki.

Działania	Obszar współpracy z Gospodarzem Obszaru	Narzędzie Latarnika Społecznego przy współpracy z Gospodarzem Obszaru
Rekrutacja uczestników w procesie przeprowadzek	GO wskazanie osób/rodzin/ środowisk kwalifikujących się do wsparcia według kryteriów Identyfikacja instytucji kluczowych, które współpracują lub mogą współpracować z osobą/rodziną/środowiskiem	Karta weryfikacji z kryteriami oraz wykazem instytucji, które już pracują z daną rodziną

<p>Planowanie IPW</p>	<p>Udział w procesie GO w związku z harmonogramem przeprowadzek oraz określenie zadań w okresie kiedy jeszcze osoba/rodzina/środowisko przebywa na obszarze rewitalizowanym</p> <p>GO współpracują również z LS i Miejskim Administratorem Nieruchomości w zakresie zaplanowania i realizacji działań pod kątem potrzeb i problemów mieszkaniowych, w szczególności udziału w programach wychodzenia z zadłużeń czynszowych.</p>	<p>Indywidualny Plan Wsparcia- zapisy dot. zadań Gospodarza Obszaru jako instytucji współpracującej z osobą/rodziną /środowiskiem</p>
------------------------------	--	---

Ostateczną listę osób do wsparcia przez Latarnika Społecznego zatwierdza Specjalista ds. Mieszkalnictwa w Biurze ds. Rewitalizacji.

Latarnik Społeczny a Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej -pracownik socjalny /asystent rodziny

Współpraca z Miejskim Ośrodkiem Pomocy Społecznej jest kluczowa dla działań Latarnika Społecznego. To pracownicy socjalni oraz asystenci rodziny współpracujący z osobą/rodziną/środowiskiem są głównymi partnerami LS we współpracy. Latarnik społeczny współpracuje z pracownikiem socjalnym osoby/rodziny/środowiska z obszaru rewitalizowanego na etapie rekrutacji i planowania działań oraz z pracownikiem socjalnym z docelowego miejsca zamieszkania osoby/rodziny/środowiska po przeprowadzce. Kluczową rolą LS jest włączenie pracowników MOPS do tworzenia IPW z osobą/rodziną/środowiskiem wraz z uwzględnieniem jakie instrumenty pomocy społecznej będą uruchamiane. Kluczową rolą LS jest koordynacja działań podejmowanych przez pracowników MOPS oraz innych instytucji w zakresie realizacji IPW.

Działania	Obszar współpracy z pracownikiem socjalnym i asystentem rodziny	Narzędzia Latarnika Społecznego przy współpracy z pracownikiem socjalnym i asystentem rodziny
Rekrutacja uczestników	Pracownik Socjalny oraz asystent rodziny z obszaru rewitalizowanego – weryfikacja wspólnie z LS oraz GO osób/rodzin/środowisk kwalifikujących się do wsparcia	Notatka (wzór opracowany zostanie w 2 etapie)
Planowanie IPW	Pracownik socjalny z obszaru rewitalizowanego oraz asystent rodziny – udział w procesie planowania i synchronizacja narzędzi wsparcia dla osoby/rodziny/środowiska	Indywidualny Plan Wsparcia zapisy dot. zadań realizowanych wspólnie z pracownikiem socjalnym i asystentem
Przeprowadzka	Pracownik socjalny z miejsca po przeprowadzce oraz z obszaru rewitalizowanego oraz asystent rodziny – wspólne spotkanie w celu przekazania założeń z IPW	Indywidualny Plan Wsparcia zapisy dot. zadań realizowanych wspólnie z pracownikiem socjalnym i asystentem rodziny Notatka po spotkaniu (wzór opracowany na 2 etapie projektu)
Realizacja IPW	Pracownik socjalny /asystent rodziny- realizacja w ramach IPW instrumentów pomocy społecznej	Ocena realizacji umowy (wzór w załączniku)

Latarnik Społeczny a Biuro Strategii Miasta Łodzi - koordynator projektów aktywizacji społeczno-zawodowej

Współpraca LS z koordynatorem projektów aktywizacji społeczno-zawodowej realizowanych przez Miasto Łódź w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego na lata 2014-2020 ma na celu koordynację działań na rzecz mieszkańców obszaru rewitalizowanego. LS w zakresie tworzonego wspólnie z osobą/rodziną/środowiskiem Indywidualnego Planu Wsparcia może przewidzieć włączenie osoby do projektów aktywizacji społeczno-zawodowej realizowanych przez Biuro Strategii Miasta. Współpraca LS i koordynatora ma na celu skoordynowanie działań w zakresie rekrutacji osób do projektów oraz włączenie instrumentów wsparcia zawartych w projektach do IPW

osoby/rodziny/środowiska. LS może wesprzeć proces rekrutacji do projektów, uwzględniając ich zakres w opracowanych IPW.

Działania	Obszar współpracy z koordynatorem projektów społecznych	Narzędzie Latarnika Społecznego przy współpracy z koordynatorem
Rekrutacja uczestników	Koordynator i LS ustalają listę kryteriów do identyfikacji osób do projektów społecznych w ramach RPO realizowanych przez Miasto Łódź	Lista kryteriów (dokumenty wypracowane będą w ramach Biura ds. Strategii Miasta Łodzi, w chwili gdy Miasto Łódź rozpocznie realizację projektów)
Planowanie IPW	LS w ramach wypracowania IPW włącza koordynatora do procesu planowania działań we współpracy z osobą/rodziną/środowiskiem w zakresie	Wstępna karta rekrutacji do projektu (dokumenty wypracowane będą w ramach Biura ds. Strategii Miasta Łodzi, w chwili gdy Miasto Łódź rozpocznie realizację projektów) Indywidualny Plan Wsparcia zapisy dot. zadań związanych z udziałem w projekcie aktywizacji społeczno-zawodowej
Realizacja IPW	Koordynator - włączenie osoby do realizacji projektu LS monitoring udziału w projekcie	Karta monitoringu realizacji IPW

Zarząd Lokali Miejskich - Miejski Administrator Nieruchomości

Współpraca Latarnika Społecznego z Miejskim Administratorem Nieruchomości ma na celu włączenie działań w zakresie realizacji celów mieszkaniowych osoby/rodziny/środowiska objętych wsparciem przez Gospodarza Obszaru. Latarnik współpracuje z Gospodarzem Obszaru i MAN z obszaru rewitalizacji oraz z obszaru nowego miejsca po przeprowadzce w zakresie potrzeb i ryzyk mieszkaniowych. Działania ZLM i MAN wobec osoby/rodziny/środowiska uwzględniane są w IPW

działania. Rolą LS jest wsparcie procesu działań realizowanych pomiędzy Gospodarzem Obszaru - ZLM/MAN a osobą/rodziną/środowiskiem oraz zapewnienie sprawnego przepływu informacji.

Działania	Obszar współpracy z Miejskim Administratorem Nieruchomości	Narzędzia Latarnika Społecznego przy współpracy z Miejskim Administratorem Nieruchomości
Rekrutacja uczestników	MAN z obszaru rewitalizacji wspólnie z GO oraz LS analizują sytuację osoby/rodziny/środowiska pod kątem potrzeb i problemów mieszkaniowych, w szczególności udziału w programach wychodzenia z zadłużeń czynszowych.	notatka (wzór opracowany w 2 etapie)
Planowanie IPW	LS w ramach wypracowania IPW włącza dotychczasowego MAN i nowego MAN do procesu planowania działań we współpracy z osobą/rodziną/środowiskiem w zakresie potrzeb mieszkaniowych. szczególnie udziału w programach wychodzenia z zadłużeń czynszowych.	Indywidualny Plan Wsparcia zapisy dot. zadań związanych z realizacją potrzeb mieszkaniowych, w tym udział w programach odpracowania czynszu
Realizacja IPW	Monitoring sytuacji mieszkaniowej i stopnia wdrożenia programów odpracowania czynszu realizowanych przez osobę/rodzinę/środowisko prowadzoną we współpracy z GO i MAN	Karta monitoringu realizacji IPW

Instytucje pośrednie:

Współpraca z innymi instytucjami podejmowana jest przez Latarnika Społecznego po ich identyfikacji w etapie rekrutacji realizowanym wspólnie z Gospodarzem Obszaru.

Instytucje, które powinny być uwzględnione w analizie:

a) Powiatowy Urząd Pracy

- doradca zawodowy

b) Sąd rodzinny

- kurator sądowy

c) Policja

- dzielnicowy

Udział powyższych instytucji powinien być określonych przez LS po analizie indywidualnej sytuacji osoby/rodziny/środowiska. Na tej podstawie w/w instytucje powinny być włączone odpowiednio w Indywidualny Plan Wsparcia z osobą/rodziną/ środowiskiem.

Procedura postępowania Latarnika Społecznego jest analogiczna jak w powyżej przedstawionym schemacie. LS wspólnie z przedstawicielami instytucji oraz osobą/rodziną włącza już zaplanowane działania lub wypracowuje nowe do Indywidualnego Planu Wsparcia.

Podsumowanie

Rolą Latarnika Społecznego jest :

Schemat pracy	Narzędzia:
a) Identyfikacja problemów	Karta identyfikacji problemów i instytucji
b) Identyfikacja instytucji zaangażowanych w dany problem	Jw.
c) Organizacja spotkania roboczego	Zaproszenie pisemne Zaproszenie telefoniczne Lista obecności Sala na spotkanie

d) Opracowanie planu działania instytucji oraz włączenie do niego osoby/rodziny/środowiska	Schemat planu pracy/IPW w ramach umowy o współpracy
e) Aktualizacja z osobą/rodziną/środowiskiem IPW uwzględniając działania wypracowane na zespole doraźnym	Ocena umowy o współpracy
f) Koordynacja współpracy instytucji	Notatka służbowa/sprawozdanie z pracy LS
g) Regularne spotkania zespołu doraźnego w celu monitorowania działań	Harmonogram spotkań Lista obecności

Procedura ochrony danych osobowych w związku z działaniem Latarnika Społecznego.

Latarnik społeczny jest pracownikiem Biura ds. rewitalizacji, na tej podstawie działa na podstawie upoważnienia do przetwarzania danych osobowych wydanego przez Prezydent Miasta Łodzi na podstawie art. 37 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 o ochronie danych osobowych. Upoważnienie to daje możliwość przetwarzania danych w związku z zajmowanym stanowiskiem na czas zatrudnienia. Podstawą wydania upoważnienia jest złożenie oświadczenia na wzorze określonym przez Biuro ds. Rewitalizacji:

Oświadczenie

Ja niżej podpisany/a oświadczam:

że przed przystąpieniem do wykonywania Umowy Nr 1/BR/PII/2017 zostałem/am zaznajomiony/a z przepisami dotyczącymi ochrony danych osobowych, w tym z przepisami ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2016 r. poz. 922) oraz rozporządzeniami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie.

Zobowiązuję się do:

- zachowania w tajemnicy i nie ujawniania wszelkich danych osobowych oraz innych danych uzyskiwanych i przetwarzanych;
- nieujawniania informacji objętych tajemnicą służbową w rozumieniu ustawy z dnia 5 sierpnia 2010 r. o ochronie informacji niejawnych (Dz. U. z 2016 r. poz. 1167 z późn. zm.) – w ramach wykonywania prac związanych z realizacją Umowy;
- nie rozpowszechniania nabytej informacji o charakterze technicznym, technologicznym, organizacyjnym i handlowym, stanowiących tajemnicę, pod rygorem odpowiedzialności cywilnej i karnej.

Obowiązek zachowania w tajemnicy informacji dotyczących wyżej wymienionych danych uzyskanych w związku z realizacją zadań wynikających z przedmiotu Umowy zawartej pomiędzy stronami i ciąży na mnie nawet po wygaśnięciu stosunku o pracę.

.....
Podpis



Wzór upoważnienia:

Prezydent Miasta Łodzi	Łódź, dnia
.....	
UPOWAŻNIENIE NR.....	
Na podstawie art. 37 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2014 poz.1182 z późn. zm)	
Upoważniam	
Pana/Panią.....	
Zatrudnioną w Urzędzie Miasta Łodzi	
Do przetwarzania danych osobowych wynikającego z zakresu zadań związanych z przetwarzaniem danych osobowych.	
Upoważnienie udzielone jest na czas wykonywania czynności związanych z przetwarzaniem danych osobowych w czasie zatrudnienia i obowiązuje od dnia.....	
Podpis Prezydent	
Oświadczam, że zapoznałem/am się z przepisami z zakresu ochrony danych osobowych, w tym z dokumentami określającymi zasady ochrony i przetwarzania danych osobowych obowiązującymi w Urzędzie Miasta Łodzi.	
Jednocześnie zobowiązuję się do zachowania w tajemnicy danych osobowych przetwarzanych w Urzędzie Miasta Łodzi oraz sposobu ich zabezpieczenia również po ustaniu zatrudnienia lub zakończeniu realizacji powierzonych zadań, a także do zabezpieczenia danych osobowych przed ich udostępnianiem osobom nieupoważnionym, zabraniam przez osobę nieupoważnioną, przetwarzaniem z naruszeniem przepisów prawa oraz zmianą, utratą, uszkodzeniem lub zniszczeniem.	
Podpis	

Dodatkowo w celu współpracy Latarnika Społecznego z pracownikami socjalnymi Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej oraz osobą/rodziną/środowiskiem konieczne jest uzyskanie przez Latarnika Społecznego zgody od osoby/rodziny/środowiska na przekazanie danych związanych z daną osobą/rodziną/środowiskiem.





Wzór przekazania danych:

Łódź, dnia

OŚWIADCZENIE

Ja zamieszkały

w

wyrażam zgodę na współpracę na rzecz poprawy sytuacji mojej rodziny z Latarnikiem Społecznym

w osobie

Wyrażam zgodę na przekazanie Latarnikowi Społecznemu następujących informacji na temat sytuacji mojej rodziny:

- a) Imiona i nazwiska osób;
- b) Daty urodzin osób;
- c) Adres zamieszkania;
- d) Dane dotyczące wykształcenia;
- e) Dane dotyczące miejsca pracy;
- f) Dane dotyczące źródeł dochodu;
- g) Dane dotyczące warunków zamieszkania;
- h) Dane dotyczące sytuacji prawnej oraz aktualnego miejsca pobytu dziecka;
- i) Dane o rozwoju psychofizycznym dziecka.

.....
(czytelne podpisy pełnoletnich członków rodziny/środowiska objętych wsparciem Latarnika Społecznego)

.....
(podpis pracownika socjalnego)

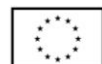




Latarnik Społeczny zobowiązany będzie do złożenia oświadczenia o nie ujawnianiu informacji o osobie/rodzinie/środowisku

Wzór oświadczenia:

Łódź, dnia
OŚWIADCZENIE
Ja.....
zamieszkały w
zobowiązuję się do nieujawnienia informacji uzyskanych o osobie/rodzinie/środowisku wspieranej Pana/i
.....
1. Zostałam/em zapoznana/y z treścią ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 r. Nr 101 poz. 926 ze zm.) w szczególności wynikających z treści:
Art. 6
1. W rozumieniu ustawy za dane osobowe uważa się wszelkie informacje dotyczące zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osoby fizycznej.
2. Osobą możliwą do zidentyfikowania jest osoba, której tożsamość można określić bezpośrednio lub pośrednio, w szczególności przez powołanie się na numer identyfikacyjny albo jeden lub kilka specyficznych czynników określających jej cechy fizyczne, fizjologiczne, umysłowe, ekonomiczne, kulturowe lub społeczne.
Art. 27 ust. 1
Zabrania się przetwarzania danych ujawniających pochodzenie rasowe lub etniczne, poglądy polityczne, przekonania religijne lub filozoficzne, przynależność wyznaniową, partyjną lub związkową, jak również danych o stanie zdrowia, kodzie genetycznym, nałogach lub życiu seksualnym oraz danych, dotyczących skazań, orzeczeń o ukaraniu i mandatów karnych, a także innych orzeczeń wydanych w postępowaniu sądowym lub administracyjnym.
2. Zobowiązuję się do przestrzegania przepisów wynikających z tejże ustawy.
3. Jestem świadoma/y że ujawnienie osobom postronnym uzyskanych informacji o osobie/rodzinie /środowisku wspieranej Pana/i..... skutkować będzie zastosowaniem sankcji przewidzianych w art. 51 powołanej ustawy „Kto będąc obowiązany do ochrony danych osobowych udostępnia je lub umożliwia dostęp do nich osobom nieupoważnionym, podlega grzywnie, karze ograniczenia wolności albo pozbawienia wolności do lat 2.
..... (czytelne podpisy Latarnika Społecznego)
..... (podpis pracownika socjalnego)



Analiza dokumentów i publikacji wykonana w ramach zadania 1

Poniższe opracowanie powstało na podstawie analizy miejskich dokumentów strategicznych, programowych, badań społecznych prowadzonych przez łódzkie uczelnie wyższe, dokumentacji opracowanej w fazie pilotażu rewitalizacji, raportów rocznych pomocy społecznej, raportów monitorujących wykonanie strategii dostępnych w Biurze ds. Strategii UMŁ oraz rozeznania przeprowadzonego wśród publikacji i opisów podobnych systemów wsparcia. Dokumentacja ta łącznie liczy ponad 2000 stron. Wnioski z niej płynące z konieczności są skrótowe i przedstawione w sposób ułatwiający ich percepcję. Zainteresowani pogłębionymi diagnozami oraz szczegółowymi danymi znajdą potrzebne informacje w dokumentach źródłowych⁹.

W opracowaniu najczęściej przywoływane są analizy i wnioski z następujących dokumentów:

- *Gminny Program Rewitalizacji*
- *Polityka Społeczna 2020+ dla Miasta Łodzi. Strategia Rozwiązywania Problemów Społecznych*
- *Zestaw analiz i rekomendacji w zakresie sytuacji społeczno-gospodarczej pilotażowego obszaru rewitalizacji Łodzi.*

Mieszkańcy Łodzi obecnie. Problemy i wyzwania społeczne związane z rewitalizacją

W dokumentach najczęściej wskazuje się na następujące problemy występujące w obszarze rewitalizacji: bezrobocie (w tym bezrobocie długotrwałe), ubóstwo, zadłużenie czynszowe (w tym nawarstwione, nieściągalne), niski poziom kapitału społecznego (w tym zanik więzi wspólnotowych), przestępczość, niski poziom edukacji i uczestnictwa w kulturze. U części mieszkańców obserwuje się jednocześnie występowanie tych problemów. Nie wiadomo precyzyjnie, ile jest takich osób, ani jak dużą część społeczności one stanowią. Wydają się one jednak decydować o reputacji tego terenu. Wyzwaniem będzie zatem takie skoncentrowanie usług i form wsparcia społecznego, które będzie adekwatne wobec złożoności problemów i barier w procesie korzystania z pomocy. Dodatkowym wyzwaniem będzie również konieczność czasowego lub trwałego przekwaterowania rodzin w inne miejsca zamieszkała i wynikające z tego potencjalne zagrożenia dla dzieci i młodzieży, związane ze zmianą szkoły, środowiska.

⁹ Inne opracowania wykorzystane do napisania tego wprowadzenia zostały umieszczone na końcu dokumentu.

Bezrobocie i/lub niezarejestrowana praca

Zjawisko bezrobocia, w tym bezrobocia długotrwałego, choć widoczne w całym mieście, ma wyraźną koncentrację przestrzenną w wyznaczonym obszarze rewitalizacji. W samym obszarze rozłożone jest w miarę równomiernie. Problem długotrwałego bezrobocia dotyczy w Łodzi 57,5% ogółu bezrobotnych (na koniec 2013 r.). Jednym z głównych problemów z zatrudnieniem jest niski poziom wykształcenia oraz brak kwalifikacji zawodowych.

Według autorów opracowań potrzebne są więc na tym terenie działania na rzecz bezrobotnych długotrwanie pozostających poza rynkiem pracy. Niestety przedsiębiorcy funkcjonujący na tym obszarze wskazują na złe doświadczenia związane z zatrudnianiem okolicznych mieszkańców oraz ze współpracą z urzędem pracy przy tworzeniu dotowanych stanowisk. Ponadto potencjał zatrudnieniowy pracodawców dominujących na tym terenie nie jest zbyt wysoki, a oczekiwania wobec pracowników przerastają potencjał kompetencyjny mieszkańców tego obszaru pozostających bez zatrudnienia. Dlatego należy rozwijać alternatywne sposoby aktywizacji – np. rozwój ekonomii społecznej, w tym wsparcie dla jej podmiotów poprzez m.in. preferencyjne zlecenie im zadań publicznych oraz wsparcie organizacji pozarządowych działających na rzecz aktywizacji zawodowej. Spółdzielczość socjalna, przy odpowiednim wsparciu, może być szansą zarówno dla osób obecnie biernych zawodowo, jak i dla pracujących w szarej strefie. Dodatkowym atutem spółdzielni są jej funkcje wspólnototwórcze: integracja, demokratyczny system zarządzania, upodmiotowienie pracowników. Wskazuje się również na potrzebę wprowadzania regulacji wspierających najdrobniejszy handel targowiskowy i uliczny.

Zadłużenie czynszowe

Rośnie liczba rodzin, korzystających z dodatku mieszkaniowego, co dowodzi o ubożeniu mieszkańców Łodzi. W ostatnich latach wzrosły także wydatki związane z utrzymaniem mieszkania, co ma bezpośredni wpływ na wysokość dodatku mieszkaniowego i wzrost kwoty wypłaconych świadczeń w poszczególnych latach. Mimo to poważnym problemem na obszarze rewitalizowanym jest zaleganie z opłatami mieszkaniowymi. Według GPR zjawisko nawarstwionych, nieściągalnych zadłużeń czynszowych należy traktować jako problem społeczny, a nie tylko finansowy miasta. Rozwiązania w tym obszarze powinny zatem dotyczyć nie tylko windykacji należności, ale również polityki mieszkaniowej (np. mieszkania chronione, treningowe i wspomagane).

Oto przykładowe rekomendacje w tym zakresie:

- 1) stworzenie procedury szybkiego reagowania na niepłacenie czynszu (np. telefon już po pierwszej niezapłaconej opłacie miesięcznej)
- 2) unikanie bezosobowych pism, dążenie do bezpośredniego kontaktu osobistego z rodzinami (telefon, wizyta) – tak by zdiagnozować sytuację rodziny i powody zaległości oraz dostosować do nich dalszą ścieżkę postępowania
- 3) pogłębiona analiza efektywności naliczania odsetek od zadłużeń – wydaje się, że w niektórych przypadkach stanowią one czynnik dodatkowo utrudniający spłacanie zadłużenia (całkowite zadłużenie po pewnym czasie wydaje się "niespłacalne", co demotywuje do kontynuacji prób spłaty zadłużenia)

- 4) opracowanie form informowania o zadłużeniu, które działałyby motywująco a nie zniechęcająco, pokazując spłatę należności jako cel możliwy do osiągnięcia;
- 5) wdrożenie motywującego systemu spłat (np. nagradzanie regularnych spłat, umorzenia proporcjonalne do spłaty szybszej niż przewiduje harmonogram)
- 6) analiza możliwości prawnych dla wprowadzenia transferu środków z MOPS bezpośrednio do Urzędu Miejskiego, tak by część opłat za użytkowanie mieszkań była pokrywana bezpośrednio ze środków pomocy społecznej
- 7) przekształcenia części mieszkań komunalnych, w których występuje wysokie zadłużenie i trudna sytuacja mieszkańców (np. trwałe bezrobocie, choroba) w mieszkania socjalne lub wprowadzenie najmu socjalnego w mieszkaniach komunalnych.

Ubóstwo

Zjawisko nieściągalnych zadłużeń czynszowych jest elementem szerszego i głębszego problemu, jakim jest ubóstwo rodzin zamieszkałych w obszarze objętym rewitalizacją (tzw. enklawy biedy dziedzicznej pokoleniowo) i związana z nim bezradność życiowa. Wprawdzie liczba rodzin i osób korzystających ze świadczeń pomocy społecznej od kilku lat nie wykazuje ani trendu rosnącego, ani malejącego, jednak przy jednoczesnym stałym spadku liczby mieszkańców miasta oznacza to stały wzrost odsetka mieszkańców objętych wsparciem pomocy społecznej.

Charakterystyczne dla łódzkiej pomocy społecznej jest również duże zapotrzebowanie na realizację usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania klientów. W skali roku taką pomocą objętych jest około 4 tysięcy osób, u których świadczonych jest ponad 1 300 000 godzin usług (np. przygotowanie lub dostarczanie oraz podawanie posiłków, dokonywanie zakupów, załatwianie spraw bieżących, sprzątanie oraz czynności pielęgnacyjno-higieniczne). Świadczyć to może o stosunkowo wysokim odsetku osób całkowicie lub w znacznym stopniu nieporadnych życiowo.

Z ubóstwem powiązana jest stygmatyzacja osób biednych, w tym biednych dzieci. Podkreśla się, że interwencje w tym obszarze są najskuteczniejsze wobec dzieci i młodzieży, kiedy jest jeszcze szansa na wzmocnienie postaw służących przyszłemu radzeniu sobie w życiu i na rynku pracy. Ważne jednak, by w pomoc zaangażować jak najszerszą koalicję instytucjonalną (poradnie psychologiczno-pedagogiczne, szkoły, organizacje pozarządowe, kościoły i związki wyznaniowe, ośrodki kultury).

Zakres potencjalnych oddziaływań jest szeroki: programy aktywizujące i wspomagające wychodzenie z ubóstwa, przełamujące bezradność, wspierające oddolną samoorganizację, budujące wiarę we własny potencjał, wsparcie dla mikroinicjatyw współdziałania sąsiedzkiego, wszelkie formy pracy z dziećmi i młodzieżą nakierowane na przerwanie cyklu dziedziczenia ubóstwa, wykorzystanie instrumentów animacji kultury.

Niski poziom wykształcenia

Autorzy opracowań wskazują również na szereg niekorzystnych zjawisk związanych w obszarze edukacji/wykształcenia: kończenie edukacji na wczesnych etapach kształcenia, brak kwalifikacji zawodowych, brak kompetencji społecznych umożliwiających efektywne funkcjonowanie. Niskie kompetencje często również utrudniają lub wręcz uniemożliwiają

korzystanie z instrumentów wsparcia społecznego, często obwarowanych licznymi warunkami formalnymi, procedurami, przepisami. Braki edukacyjne przekładają się zatem na gorsze szanse na rynku pracy, słabsze radzenie sobie w życiu i mniej efektywne korzystanie ze wsparcia. Dlatego autorzy dokumentów strategicznych postulują wspieranie aspiracji oraz szans edukacyjnych najmłodszych mieszkańców, a także wspieranie pozaformalnej i nieformalnej edukacji młodzieży i edukację ustawiczną dorosłych, w tym seniorów.

W Gminnym Programie Rewitalizacji edukacji, zwłaszcza tej pozaformalnej, przypisuje się również dodatkową funkcję: wspólnototwórczą, wspierającą poczucie zakorzenienia, postawę lokalnego patriotyzmu oraz myślenia o zamieszkiwanym terenie w kategoriach dobra wspólnego (szczególnie w kontekście dbania o odnowioną przestrzeń).

Dzieci w nowym środowisku

Przekwaterowanie w związku z rewitalizacją może szczególnie dotknąć dzieci i młodzież. Dla nich bowiem czasowa lub trwała przeprowadzka oznacza nie tylko zmianę miejsca zamieszkania, ale również zmianę szkoły, środowiska rówieśniczego, zerwanie więzi ze swoim środowiskiem wsparcia. Zmiany te połączone ze stygmatyzacją biedy i stereotypami dotyczącymi obszarów rewitalizowanych mogą pogorszyć ich szanse rozwojowe i edukacyjne oraz narazić ich na dyskryminację w nowym środowisku szkolnym i sąsiedzkim. Wyzwaniem będzie więc zapewnienie wsparcia pedagogicznego w nowych miejscach nauki oraz utrzymanie sieci kontaktów ułatwiających powrót do pierwotnego miejsca zamieszkania po zakończeniu remontów. Jest to istotne wobec zjawiska dysfunkcyjności części rodzin z obszaru rewitalizowanego (bezrobocie, uzależnienia, przemoc, choroby somatyczne i psychiczne, wczesne macierzyństwo, emigracja zarobkowa, bezradność w sprawach opiekuńczo-wychowawczych).

Przemoc w rodzinie

Prawdopodobnie obecnie w Łodzi przemoc w rodzinie jest zjawiskiem w znacznej mierze ukrytym i w praktyce Niebieska Karta jest zakładana tylko dla części spraw najbardziej drastycznych. W szczególności nieznana jest prawdziwa skala przemocy wobec młodszych dzieci. Konieczna jest zatem lepsza diagnoza zjawiska i staranniejsze monitorowanie jego wskaźników. Z zakresie przeciwdziałania zjawisku niezbędna jest poprawa skuteczności ochrony ofiar oraz większa intensywność działań korekcyjno-edukacyjnych wobec sprawców (w tym terapii). Wskazuje się również na potrzebę działań edukacyjnych i uświadliwiających na przejawy przemocy (np. wobec świadków).

Wielopropblemowość

Większość z wymienionych wyżej problemów jest ze sobą powiązana, dlatego najczęściej występują łącznie i wzajemnie się wzmacniają. Z czasem prowadzą do kolejnych (np. do złego stanu zdrowia, nałogów, zachowań nieaprobowanych społecznie), często uniemożliwiając odróżnienie przyczyn od skutków. Najczęściej osoby zmagające się z tyloma problemami nie mają wystarczających zasobów i/lub sieci wsparcia potrzebnych do radzenia sobie z trudnościami i tym samym zatrzymywania lawinowego przyrostu problemów. Obserwujemy bowiem deinstytucjonalizację rodziny: wzrost liczby rodzin niepełnych, jednoosobowych gospodarstw domowych, nieformalnych związków z dziećmi.

Skala problemów osób i rodzin, ich wielowątkowość, wzajemne przenikanie się przyczyn i skutków, trwałość tych zjawisk, ich przestrzenne wzmacnianie (efekty sąsiedztwa) sprawiają, że działania realizowane w tym obszarze powinny polegać na systemowej, długofalowej pracy. A oddziaływania powinny objąć nie tylko pojedyncze osoby lub rodziny, ale również całą lokalną społeczność. Wg autorów opracowań potrzebny jest więc intensywny rozwój usług społecznych: placówek wsparcia dziennego, form pracy z dziećmi i młodzieżą, instrumentów wsparcia rodziny i seniorów, zaangażowania instytucji edukacyjnych, kulturalnych, animatorów i liderów społecznych oraz organizacji pozarządowych.

Szczególnym wsparciem powinny być otoczone rodziny z dziećmi – tak by najmłodsze pokolenie miało szansę wyjść z zamkniętego kręgu dziedziczonej biedy i nieporadności społecznej. Będzie rosło zapotrzebowanie na pracę asystentów rodzin, ponieważ jest to efektywna forma wsparcia. Należy zatem stworzyć system certyfikowania kwalifikacji i doszkalania asystentów, monitorowania ich pracy oraz zapewnienia im superwizji. Wydaje się, że pierwszym krokiem w reformowaniu sektora usług społecznych powinno być sporządzanie przestrzennych map dostępności dla mieszkańców rewitalizowanych obszarów działań czy usług społecznych określonego typu, a następnie zaprojektowanie na ich podstawie kompleksowego programu integracji i pomocy społecznej.

Słabości instytucjonalne nakreślone w dokumentach strategicznych

Tymczasem przeprowadzona w dokumentach strategicznych ocena zasobów i relacji między instytucjami działających w obszarze integracji społecznej pokazała, że instytucje te nie są jeszcze w pełni przygotowane do odpowiedzenia na wyzwania związane z rewitalizacją. Analizy strategiczne nakreśliły również główne kierunki zmian w sposobie funkcjonowania sektora pomocowego.

Według przeprowadzonych badań współpraca między głównymi instytucjami – MOPS i PUP – ma charakter ograniczony. Sprowadza się do tego, że pracownicy MOPS korzystają z danych z systemu PUP, aby zweryfikować status swoich podopiecznych. Pracownicy obu instytucji nie mają ze sobą na co dzień kontaktu i nie pozostają w żadnych relacjach, co uniemożliwia koordynowanie działań na rzecz poszczególnych odbiorców pomocy obu instytucji. Poprawienie efektywności działań realizowanych przez MOPS i PUP mogłoby sprzyjać zwiększeniu zasięgu wymiany informacji i koordynacji działań.

Dużą słabością obecnego systemu jest też obciążenie pracowników MOPS i PUP wysoką liczbą klientów przypadającą na jednego pracownika przy jednoczesnej dużej biurokratyzacji ich pracy. Pracownicy socjalni MOPS i doradcy zawodowi PUP nie są w stanie poświęcić swoim klientom wystarczająco dużo czasu i uwagi potrzebnych do wprowadzenia skutecznych i trwałych zmian. Liczba środowisk przypadających na jednego pracownika socjalnego to 80-90 jednostek, w przypadku doradców zawodowych to ok. 850 osób. Brak czasu znacznie utrudnia wykorzystanie potencjału narzędzi wsparcia, które oferuje system pomocy i integracji społecznej (np. kontraktu socjalnego, form aktywizacji zawodowej). Nadmiar klientów powoduje, że pierwszeństwo mają nagłe, najbardziej problematyczne

sytuacje oraz osoby potrzebujące niewielkiej pomocy, której można stosunkowo szybko udzielić.

Przeprowadzone badania pozwoliły stwierdzić, że typ i jakość relacji pracowników z odbiorcami pomocy bardzo zależy od warunków pracy panujących w danej instytucji, przede wszystkim kultury organizacyjnej, obciążenia pracowników obowiązkami i stylem zarządzania kierownictwa. Nie bez znaczenia są też czynniki osobowościowe i dotychczasowe doświadczenia osób odpowiedzialnych za świadczenie usług i bezpośrednią pracę z klientami. Ważne jest zatem prowadzenie działań zmierzających do podnoszenia efektywności instytucji pomocowych (np. minimalizacja obciążeń biurokratycznych, wdrażanie zindywidualizowanych form wsparcia, wprowadzanie nowych form skutecznej aktywizacji, doszkalanie pracowników).

Istotnym ogniwem systemu pomocy społecznej, pełniącym rolę wspierającą wobec instytucji publicznych, są organizacje pozarządowe. Realizują one zadania zlecone przez gminę (prowadzą schroniska, doradztwo, dożywianie, etc.). Jednak wobec zmniejszania publicznych wydatków na te działania organizacje mają problem z utrzymywaniem dotychczasowej skali działalności. Potrzebne jest więc tworzenie możliwości pozyskiwania przez NGO środków na codzienne funkcjonowanie placówek – chodzi zwłaszcza o utrzymanie i remonty pomieszczeń oraz rachunki za gaz/prąd/wodę/czynsz. Takich środków nie są bowiem w stanie pozyskiwać w konkursach grantowych, które z zasady przeznaczone są inicjowanie dodatkowych projektów. Trudno je jednak realizować, kiedy brakuje środków na utrzymanie pomieszczeń i zespołu, niezbędnych dla kontynuacji podstawowej działalności.

Wsparcie dla sektora pozarządowego jest tym bardziej uzasadnione, że w badaniach zaobserwowano, że pracownikom NGO udaje się zachowywać postawę lepiej służącą rozwiązywaniu problemów klientów (elastyczność podejścia do odbiorców pomocy, lepszy dostęp do osób wykluczonych, umiejętność budowania zaufania lokalnej społeczności). Praca w strukturach administracyjnych sprzyja postawie dystansu do klientów oraz bardziej powierzchownemu traktowaniu każdego „przypadku”. To w dużej mierze wynik biurokratyzacji procedur, którymi obwarowana jest praca pracowników socjalnych (np. koniecznością wypełniania kart wywiadu środowiskowego, podpisywania kontraktu socjalnego, opracowywania dokumentacji każdego środowiska objętego wsparciem). W efekcie pracownik socjalny spędza więcej czasu na wypełnianiu dokumentacji niż na bezpośredniej pracy z klientem. To z kolei powoduje, że pracownicy koncentrują się na przypadkach najbardziej skrajnych i wymagających natychmiastowej interwencji, mniej zaś czasu poświęcają zwykle rodzinom czy osobom, które mają mniejszą liczbę problemów (a które wcześniejsza interwencja uchroniłaby przed pogorszeniem sytuacji i nawarstwianiem się problemów).

Słabo wykorzystywany jest również potencjał liderów społecznych. Duża część podejmowanej przez nich aktywności ma charakter doraźny: wynika raczej z niezadowolenia z działań realizowanych przez władze i instytucje, a nie z długofalowych planów poprawy sytuacji społeczności. Działania te koncentrują się wobec remontów budynków, zwiększania bezpieczeństwa oraz wspierania sąsiadów w kwestiach prawnych i urzędowych. Ich działania i inicjatywy niekoniecznie wyrażają potrzeby mieszkańców i wobec tego często działają oni w pojedynkę, co ogranicza ich wpływ na otoczenie. W badanych obszarach zdiagnozowano stosunkowo niski kapitał społeczny, co przekłada się na brak działań oddolnych na rzecz wspólnot sąsiedzkich i na brak zaufania wobec zewnętrznych interwencji pomocowych.

Na relacje pomiędzy pracownikami sektora pomocowego a odbiorcami pomocy silnie wpływają również wzajemne stereotypy i uprzedzenia powodujące negatywne nastawienie stron do siebie. Do tego dochodzi wstyd potencjalnych klientów przed ujawnieniem trudnej sytuacji lub lęk przed stygmatyzacją. W odpowiedzi na te problemy proponuje się działania zmierzające do doskonalenia procesu diagnozowania potrzeb klientów i dopasowywania do nich odpowiednich form wsparcia.

Konkludując, możliwości poprawy i aktywizacji osób wykluczonych społecznie wymagają z jednej strony reformy działania (i współdziałania) instytucji publicznych udzielających wsparcia, a z drugiej większego wspierania działań organizacji pozarządowych stanowiących ważne uzupełnienie publicznego systemu usług i pomocy społecznej.

Przedstawiciele badanych instytucji zwracali uwagę na szereg praktycznych rozwiązań, które mogłyby wpłynąć na wyższą efektywność ich pracy. Dwa najważniejsze to urealnienie liczby obsługiwanych osób przypadających na jednego pracownika i oddelegowanie większej liczby osób do obsługi klientów z obszaru rewitalizowanego, borykających się z długotrwałymi i nawarstwionymi problemami.

Jeżeli chodzi o organizacje pozarządowe, to oprócz stworzenia stabilnego systemu wspierania ich działalności, warto byłoby również dążyć do budowania sieci wymiany doświadczeń i informacji między organizacjami, tak by propagować dobre praktyki, nie powielać swoich działań i oferować możliwie szeroką gamę usług – tak, by ta sieć wiedzy i współpracy objęła zarówno organizacje świeckie, jak i kościelne.

Niezbędne wydają się też działania zmierzające do lepszej koordynacji udzielanego wsparcia oraz pomocy mieszkańcom w dostępie do takich instrumentów pomocowych, jakich w danym momencie realnie potrzebują i których udzielenie zatrzyma lawinę narastania problemów. Ważne wydaje się takie zorganizowanie tych procesów koordynacyjnych i kontaktu z mieszkańcami, które pozwoli na zbudowanie relacji zaufania i współpracy pomiędzy odbiorcami pomocy a podmiotami jej udzielającymi. A w konsekwencji przyczyni się do odbudowy i wzmocnienia więzi wspólnotowych. Istnieje zatem konieczność uzupełnienia systemu pomocy „łącznikami” pomiędzy mieszkańcami a instytucjami – osobami pomagającymi diagnozować potrzeby mieszkańców i będącymi ich przewodnikami w trudnym procesie zmiany związanej z rewitalizacją.

Powołanie funkcji latarników społecznych w kontekście celów strategicznych

Miasta

Zgodnie z Krajową Polityką Miejską rewitalizacja ma być przede wszystkim procesem społecznym. Dokument wyraźnie wskazuje, że należy zapobiegać eksportowaniu problemów społecznych poza obszar rewitalizacji i przeciwdziałać fikcyjnemu poprawianiu wskaźników społecznych w obszarze rewitalizacji poprzez przenoszenie dotychczasowych mieszkańców do innych dzielnic miasta. Oznacza to konieczność podjęcia systemowych, kompleksowych i efektywnych działań na rzecz ludności zamieszkującej tereny poddane rewitalizacji. A także uważne obserwowanie przesiedleń związanych z rewitalizacją: zarówno planowanych przekwaterowań, jak i tych będących wynikiem procesów rynkowych.

Dla Łodzi jest to wyzwanie o tyle szczególne, że na obszarze rewitalizacji zdiagnozowano znaczący ilościowo problem bezumownego użytkowania lokali. Dotyczy to na tyle licznej grupy rodzin, że wymaga wdrożenia systemowego rozwiązania, zgodnego z celami społecznymi rewitalizacji.

W nawiązaniu do krajowych wytycznych Łódź przyjęła w Gminnym Programie Rewitalizacji misję: WYZWOLIĆ POTENCJAŁ CENTRUM ŁODZI I JEGO MIESZKAŃCÓW, co oznacza, że Łódź:

- *będzie wyciągać pomocną dłoń do każdego, kto znalazł się w trudnej sytuacji życiowej i stwarzać szanse na udział w pozytywnych efektach procesu rewitalizacji.*
- *będzie aktywnie wspierać rozwój przedsiębiorczości mieszkańców, którzy coraz chętniej będą chcieli brać sprawy zawodowe we własne ręce.*
- *przywróci dumę z zamieszkiwania w centrum, zmieni je w obszar inspirujący.*
- *będzie utrzymywać wśród mieszkańców poczucie wspólnoty i współodpowiedzialności za własne miasto.*
- *zmieni przestrzeń martwą i opuszczone w miejsca tętniące życiem miejskim.*
- *dołączy do największych atrakcji turystycznych kraju jako kreatywna przestrzeń miejska stworzona na unikatowej w skali Europy przemysłowej zabudowie mieszkalnej, rezydencjonalnej i pofabrycznej.*
- *i łodzianie będą postrzegani w kraju i na świecie jako społeczność przyjazna różnorodności kulturowej, żyjąca z poszanowaniem środowiska naturalnego, kreatywna i przedsiębiorcza a przede wszystkim solidarna i dbająca o słabszych.*
- *oraz jej dziedzictwo architektury i urbanistyki przełomu XIX i XX wieku, zostaną docenione i wykorzystane we współczesnych działaniach będąc powodem do dumy i fundamentem tożsamości lokalnej.*

Realizacja tej misji wymaga objęcia szeregiem oddziaływań mieszkańców Łodzi, zwłaszcza tych zamieszkujących obszar rewitalizacji. Dlatego pierwszy cel strategiczny brzmi: **UZYSKAĆ SPÓJNOŚĆ SPOŁECZNĄ**. Ale również pozostałe cele:

Cel strategiczny 2. ZMIENIĆ DZIĘKI REWITALIZACJI WIZERUNEK MIASTA I JEGO CENTRUM

Cel strategiczny 3. OŻYWIĆ LOKALNĄ PRZEDSIĘBIORCZOŚĆ

Cel strategiczny 4. OŻYWIĆ OBSZAR ZAMIESZKANIA.

W znacznym stopniu zależą od powodzenia procesów komponentu społecznego rewitalizacji. Stąd tak ważna jest koncentracja na **spójności społecznej**. W myśl definicji stosowanej przez Radę Europy spójność społeczna to *zdolność społeczeństwa do zapewnienia dobrobytu wszystkim swoim członkom, zminimalizowania różnic i uniknięcia społecznej polaryzacji. W praktyce istotą spójności społecznej jest budowanie takich relacji społecznych, aby naturalna różnorodność wzbogacająca społeczeństwo nie przeradzała się w bolesne podziały generujące nieufność i wrogość między grupami społecznymi, a nawet w segregację społeczną*. Dlatego w Łodzi przewidziano działania ukierunkowane na zmniejszenie bezrobocia i zwiększanie liczby trwałych miejsc pracy dobrej jakości, przeciwdziałanie ubóstwu i jego dziedziczeniu, wyrównywanie szans edukacyjnych, budowanie

zaangażowania obywatelskiego w dobro wspólne oraz pomostowego kapitału społecznego. Szczegółowy wykaz celów i działań znajduje się w tabelach.

Co Łódź chce osiągnąć w zakresie spójności społecznej w wyniku rewitalizacji?

Cele operacyjne z GPR:

- 1.1. *Tworzyć bodźce dla lepszego zatrudnienia.*
- 1.2. *Zmniejszyć skalę narażenia na ubóstwo, zahamować proces dziedziczenia ubóstwa, w tym – poprzez animację społeczną.*
- 1.3. *Zwiększyć szanse edukacyjne młodych mieszkańców obszaru rewitalizacji.*
- 1.4. *Budować wspólnotę łodzian wokół dobra wspólnego.*
- 1.5. *Zapobiegać segregacji przestrzennej, tworzyć zróżnicowaną społeczność na obszarach rewitalizowanych.*
- 1.6. *Budować pomostowy kapitał społeczny.*
- 1.7. *Zapobiegać eksportowaniu problemów społecznych poza obszar.*

Jak Łódź chce osiągnąć spójność społeczną w wyniku rewitalizacji?

Kierunki działań z GPR:

- ✓ Wspierać aktywizację zawodową, poprzez zlecenie podmiotom ekonomii społecznej w trybie bezprzetargowym – zgodnie z ustawą o rewitalizacji, zadań w ramach procesu rewitalizacji, takich jak: prace porządkowe, utrzymanie zieleni itp. Wspierać zlecenie podmiotom ekonomii społecznej niektórych zadań integrujących społeczność lokalną.
- ✓ Wspierać tworzenie trwałego zatrudnienia wysokiej jakości, w szczególności zatrudnienia dla kobiet, między innymi poprzez wspieranie programów budowania wśród łodzianek i łodzian kompetencji poszukiwanych w sektorze IT.
- ✓ Intensywnie wykorzystywać instrumenty ustawy o promocji zatrudnienia i instrumentach rynku pracy (szczególnie bezrobotnych zagrożonych w największym stopniu oddaleniem od rynku pracy lub niegotowych do podjęcia zatrudnienia).
- ✓ Tworzyć lokalne zintegrowane systemy wsparcia dla ludzi żyjących na zdegradowanych społecznie i przestrzennie obszarach miejskich.
- ✓ Szeroko wdrożyć w miejskich zamówieniach publicznych klauzule społeczne oraz instrumenty ustawy o rewitalizacji wspierające zatrudnienie lokalne u wykonawców przedsięwzięć rewitalizacyjnych. Stosować kryterium podstawy zatrudnienia personelu w przetargach/konkursach na wykonawstwo zadań w ramach przedsięwzięć rewitalizacyjnych, także w odniesieniu do organizacji pozarządowych jako wykonawców tych zadań.

- ✓ Współpracować z pracodawcami z obszaru rewitalizacji w celu wspierania instrumentami CSR (Społeczna Odpowiedzialność Biznesu) zatrudnienia godziwej jakości; promować pracodawców przez przyznawanie certyfikatu „Dobre zatrudnienie w Łodzi”.
- ✓ Wytworzyć model preferencji dla handlu targowiskowego i ulicznego.
- ✓ Wspierać mikro inicjatywy samopomocowe, współdziałanie sąsiedzkie, projekty wymiany usług i współużytkowania dóbr, w celu budowania trwałej sieci wzajemnego wsparcia w środowiskach dotkniętych ubóstwem.
- ✓ Intensywnie wspierać wszelkie formy pracy z dziećmi i młodzieżą nakierowane na przerwanie cyklu dziedziczenia ubóstwa oraz modele profilaktycznej pracy środowiskowej z rodziną.
- ✓ Stosować preferencyjne wsparcie dla działań nastawionych na zintegrowaną pracę modelem Labiryntu Problemów – złożonej sieci współzależnych przyczyn problemów społecznych, z których ubóstwo jest jednym z problemów węzłowych.
- ✓ Wpierać wszelkie formy aktywizacji środowisk i osób, w tym poprzez animację kultury i sportu, oraz pobudzanie do żywego uczestnictwa w życiu społecznym: aktywności kulturowych, ekologicznych, sportowych, edukacyjnych, prozdrowotnych i profilaktycznych itp.
- ✓ Rozwijać na obszarze rewitalizacji usługi społeczne, takie jak placówki wsparcia dziennego (opiekuńcze, specjalistyczne i w formie pracy podwórkowej), świetlice środowiskowe, świetlice socjoterapeutyczne i inne formy pracy z dziećmi i młodzieżą, instrumenty wsparcia rodziny, w tym rodziny sprawującej stałą opiekę nad osobą od tej opieki zależną, usługi na rzecz seniorów, a także różne mieszkania specjalnego przeznaczenia: chronione, treningowe, wspomagane itd.
- ✓ Rozwijać programy rozwiązywania problemu nawarstwionych, nieściągalnych zadłużeń czynszowych; programy powinny uwzględniać m.in. mechanizm stopniowego umarzania wynegocjowanej części zadłużenia pod warunkiem spłaty w ratach pozostałej części, możliwość odpracowania zadłużenia oraz możliwość zamiany lokalu mieszkalnego na mniejszy.
- ✓ Podjąć współpracę ze szkołami w celu maksymalizowania szans edukacyjnych uczniów. Przejść w obszarze rewitalizacji na ocenę szkół poprzez kryterium Edukacyjnej Wartości Dodanej

Tak wielowątkowych, kompleksowych działań nie da się efektywnie zrealizować bez zbudowania z mieszkańcami długotrwałych relacji opartych na zaufaniu i współpracy. Dotychczasowe struktury integracji i pomocy społecznej wydają się – na podstawie przeprowadzonych badań i zdiagnozowanych słabości – niewystarczające i niedostatecznie skoordynowane dla realizacji misji rewitalizacyjnej miasta, złożonej z tak wielu zróżnicowanych działań. Wyraźnie widać potrzebę uzupełnienia systemu wsparcia osobami, które byłyby łącznikiem pomiędzy dotychczasowymi interesariuszami systemu pomocy społecznej (odbiorcy pomocy, pracownicy socjalni, pracownicy urzędu pracy, przedstawiciele innych instytucji publicznych i pozarządowych świadczących) i nowymi działaniami przewidzianymi w procesie rewitalizacji. Te osoby będą upostaciowieniem zapisu z misji rewitalizacyjnej Miasta deklarującego, że będzie wyciągać *pomocną dłoń do każdego, kto znalazł się w trudnej sytuacji życiowej i stwarzać szanse na udział w pozytywnych efektach procesu rewitalizacji. Takie osoby pełniłyby rolę przewodników społeczności objętych rewitalizacją, towarzysząc im w kolejnych etapach tej być może największej zmiany życiowej i pomagając na każdym z tych etapów uzyskać takie wsparcie, którego akurat*

mieszkańcy potrzebują. Stąd symboliczna nazwa dla tej nowej funkcji w systemie integracji i pomocy społecznej: Latarnicy (ci którzy towarzyszą Łodzi w pełnej wyzwań podróży, wskazując drogę do szczęśliwego portu).

Powołanie Latarników w świetle koncepcji teoretycznych

Idea powołania funkcji Latarników oraz koncepcja ich działania inspirowana jest nurtem refleksji teoretycznej na temat wspólnoty społecznej oraz relacji zachodzących w niej pomiędzy jednostkami oraz jednostką a wspólnotą. Nurt ten zwany komunitaryzmem postuluje się centralną ideą zakorzenienia jednostki we wspólnotach oraz solidarnego działania osób na rzecz dobra wspólnego. Jak wszystkie refleksje ideologiczne zawiera w sobie zarówno potencjał do spożytkowania, jak i potencjał interpretacji zniewalających. W naszej refleksji koncentrujemy się na tych jego elementach, które posłużą zwiększeniu spójności społecznej.

Komunitaryzm zrodził się w latach 80. XX wieku, poniekąd jako reakcja na skutki społeczne wdrożenia ultraliberalnych koncepcji ekonomiczno-społecznych. Komunitaryści postawili liberalizmowi zarzut lekceważenia lub nawet celowego rozkruszania więzi społecznych przez nadmierne akcentowanie praw indywidualnych, zwolnienie jednostek z obowiązków wobec wspólnoty oraz redukcja motywacji ludzkich do indywidualistycznych, czy wręcz egoistycznych. Ich zdaniem doprowadziło to do dezintegracji wspólnot społecznych i rodzin co poszerzyło możliwe pola konfliktów społecznych i jednostkowych. W efekcie nastąpił rozpad sfery publicznej i pojawiło się zjawisko atomizacji. Ludzie przestali interesować się sobą wzajemnie, stali się niewrażliwi na los innych członków dawnej wspólnoty, utracili zainteresowanie pracą na rzecz społeczności, w których żyją. Potrzeby społeczne zostały wyparte przez wąski zakres potrzeb własnych. Związki z otoczeniem, sąsiedztwem, współpracownikami stały się powierzchowne i instrumentalne. W myśl teoretyków komunitaryzmu *człowiek, który pogrąży się tylko w prywatności, jest stracony dla życia obywatelskiego*. W efekcie ludzie żyją *we wspólnocie obcych*. Perspektywa własnych interesów jest destrukcyjna dla życia społecznego, obywatelskiego, samorządności, a w konsekwencji paradoksalnie również dla sukcesu ekonomicznego oraz praw jednostki, które przecież nie mogą być chronione inaczej niż w perspektywie wspólnotowej.

Komunitaryści postrzegają człowieka jako byt konkretny, istniejący w określonej rzeczywistości społecznej, politycznej, zakorzeniony w pewnej kulturze oraz wyposażony w bagaż psychologiczny, historyczny i pokoleniowy, zjednoczony z innymi więzami solidarności, krwi, historii, kultury, wspólnych wartości. Jednostki nie są izolowane, lecz wchodzi w skład wielu – współzależnych i zachodzących na siebie – wspólnot różnego typu: rodzin, społeczności sąsiedzkich, stowarzyszeń religijnych, społecznych, etnicznych, pracowniczych, zawodowych i politycznych.

Każdy człowiek jest zatem czyimś synem lub córką, kuzynem lub stryjem kogoś, mieszkańcem danego miasta, wsi, dzielnicy, sąsiadem, kimś należącym do określonej grupy zawodowej lub społecznej, narodu lub klanu. Uczestnictwo w tych kręgach przynależności daje jednostce tożsamość, pozwala uczestniczyć w dobru wspólnym i działać na rzecz podtrzymania ciągłości istnienia wspólnot. Dlatego komunitaryści postulują, by nie przeciwstawiać

jednostki wspólnocie, tylko podkreślać dwoistość ludzkiej natury: jej wymiar indywidualny i społeczny. W tym ujęciu wspólnota jest konieczna dla dobrego życia, gdyż dostarcza wzorów i tradycji, czyli tła potrzebnego do samookreślenia oraz daje obywatelom możliwość praktykowania cnót obywatelskich.

Programowo komunitarianie dokonują eklektycznego łączenia wątków konserwatywnych (wspólnotowość, cnoty rodzinne, tradycja), socjalnych (brak zaufania do samoczynnych mechanizmów rynkowych, sprawiedliwość społeczną), demokratycznych (samorządność i partycypacja), ale również liberalnych (odrzuć państwowej inżynierii socjalnej). Komunitaryzm opowiada się za „silną demokracją”: opartą na wartościach takich jak jednakowa godność wszystkich, prawo naturalne i przyrodzona wolność osoby. Bliski jest również katolickiej zasadzie pomocniczości: to, co może być zrobione przez wspólnoty mniejszego szczebla nie powinno być przenoszone na szczebel wyższy. Odwołuje się do komutatywnej (wymiennej) koncepcji sprawiedliwości, w myśl której każdy członek wspólnoty jest coś winny wspólnocie, a każda wspólnota jest coś winna każdemu jej członkowi. Zasadę solidarności komunitarianie chcą realizować na poziomie wspólnot naturalnych (rodziny albo społeczności sąsiedzkie) oraz dzięki woluntarystycznej solidarności społecznej, zamiast zbiurokratyzowanej opieki publicznej.

Podsumowując podstawowe założenia komunitaryzmu warto podkreślić kilka najważniejszych postulatów tej koncepcji:

- ✓ przestawienia się w życiu społeczno-ekonomicznym z indywidualizmu na wspólnotowość i z konkurencji na współpracę,
- ✓ przeniesienie środka ciężkości z uprawnień jednostek na odpowiedzialność za los innych i wspólnoty jako takiej,
- ✓ postrzeganie wolności wyboru własnego stylu życia przede wszystkim w kontekście zgodności z wartościami moralnymi danej wspólnoty,
- ✓ wprowadzenie w życie rozwiązań wzmacniających rodzinę, wspólnotę sąsiedzką, demokrację lokalną, promujących przestrzeń miejską sprzyjającą kontaktom międzyludzkim, partycypacji w życiu wspólnoty, poczuciu zadowolenia, bycia u siebie.

Postulaty te wydają się być w znacznej mierze zgodne z kierunkiem działań przyjętych w Gminnym Programie Rewitalizacji i wydają się dobrze korespondować z problemami, wyzwaniem, wobec których stoją społeczności lokalne poddane procesowi rewitalizacji społecznej. **Mieszkańcy pozostający w najtrudniejszej sytuacji społeczno-ekonomicznej nie będą bowiem w stanie poradzić sobie sami bez wsparcia okazanego im przez wspólnotę lokalną, sąsiedzką, samorząd.** A szeroko zakrojone działania zmierzające do uzyskania spójności społecznej nie są możliwe do realizacji przez aparat administracyjny i zinstytucjonalizowane, zbiurokratyzowane podmioty pomocy społecznej. **Niezbędne jest ożywienie więzi społecznych, uruchomienie procesów samopomocowych, odbudowanie wspólnotowych, opartych na relacjach międzyludzkich sieci wsparcia, wzmocnienie sektora pozarządowego oraz uzupełnienie systemu usług i integracji społecznej ogniwem łączącym to, co oddolne z tym, co zinstytucjonalizowane.** W tę wizję wpisuje się funkcja Latarników – przedstawiciele samorządu lokalnego, osadzone w strukturze samorządowej administracji, ale działających w duchu wspólnotowym, w oparciu o relacje charakterystyczne dla wspólnot naturalnych i ruchów oddolnym, w odpowiedzi na rzeczywiste, zróżnicowane potrzeby osób wymagających wsparcia.

Materiały źródłowe do analizy:

Etzioni Amitai (2004), *Wspólnota responsywna: perspektywa komunitariańska*, w: *Komunitarianie – wybór tekstów*, (red.) Piotr Rymarczyk, Tadeusz Szubka, Warszawa: Aletheia.

Gawkowska Aneta (2004), *Komunitaryzm*, w: *Słownik społeczny*, red. Bogdan Szlachta, Kraków: Wydawnictwo WAM.

Gminny Program Rewitalizacji dla miasta Łodzi 2026+.

Golczyńska-Grondas Agnieszka, Holets Natalia, Petelewicz Marta, Starzyńska Dorota (2010), *Wzmocnić szanse i osłabić transmisję biedy wśród mieszkańców miast województwa łódzkiego – WZLOT*, Łódź: Wydawnictwo Biblioteka.

Jankowski Bogdan, Warzywoda-Kruszyńska Wielisława (2010), *Mieszkańcy łódzkich enklaw biedy 10 lat później – WZLOT*, Łódź: Wydawnictwo Biblioteka.

Lokalny Program Rewitalizacji Łodzi 2020+. Założenia.

Polityka Społeczna 2020+ dla Miasta Łodzi. Strategia Rozwiązywania Problemów Społecznych.

Przybysz Piotr (1994), *Dwa modele człowieka. O sporze liberalizm – komunitaryzm*, „Arka” 51 (3)

Raporty z projektu *Wzmocnić szanse i osłabić transmisję biedy wśród mieszkańców miast województwa łódzkiego – WZLOT*.

Regionalny Program Operacyjny Województwa Łódzkiego na lata 2014-2020.

Strategia Zintegrowanego Rozwoju Łodzi 2020+.

Szahaj Andrzej (2005), *Komunitaryzm*, w: *Encyklopedia Socjologii. Suplement*. Warszawa: Oficyna Naukowa.

Szczap Agnieszka (2003), *Idea społeczeństwa obywatelskiego w komunitaryzmie*, Rocznik Lubuski Tom XXIX, cz. I

Śpiewak Paweł (2004), *Poszukiwanie wspólnot*, w: *Komunitarianie – wybór tekstów*, (red.) Piotr Rymarczyk, Tadeusz Szubka, Warszawa: Aletheia.

Tam Henry (2012), *Komunitaryzm. Nowy program polityczny i obywatelski*, Toruń: Wydawnictwo Naukowe UMK.

Tarkowska Elżbieta (red.) (2002), *Przeciw biedzie: programy, pomysły, inicjatywy*, Warszawa: Oficyna Naukowa.

Tarkowska Elżbieta (red.) (2013), *Dyskurs ubóstwa i wykluczenia społecznego*, Warszawa: Wydawnictwo IFiS PAN.

Tarkowska Elżbieta, Warzywoda-Kruszyńska Wielisława, Wódcz Kazimiera (red.) (2003), *Biedni o sobie i swoim życiu*, Katowice: Wydawnictwo Naukowe Śląsk.

Walzer Michael (2004), *Komunitariańska krytyka liberalizmu*, w: *Komunitarianie – wybór tekstów*, (red.) Piotr Rymarczyk, Tadeusz Szubka, Warszawa: Aletheia.

Warzywoda-Kruszyńska Wielisława (red.) (1998), *Żyć i pracować w enklawach biedy: (klimaty łódzkie)*, Łódź: Absolwent.

Warzywoda-Kruszyńska Wielisława (red.) (1999), *(Żyć) Na marginesie wielkiego miasta*, Łódź: Absolwent.

Warzywoda-Kruszyńska Wielisława (red.) (2013), *Bieda dzieci, zaniedbanie, wykluczenie społeczne*, Łódź: Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego.

Warzywoda-Kruszyńska Wielisława, Golczyńska-Grondas Agnieszka (2010), *Wzmocnić szanse i osłabić transmisję biedy wśród mieszkańców miast województwa łódzkiego – WZLOT. (Raport końcowy + rekomendacje)*, Łódź: Wydawnictwo Biblioteka.

Warzywoda-Kruszyńska Wielisława, Jankowski Bogdan (2013), *Ciągłość i zmiana w łódzkich enklawach biedy*, Łódź: Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego.

Zestaw analiz i rekomendacji w zakresie sytuacji społeczno-gospodarczej pilotażowego obszaru rewitalizacji Łodzi. Raport końcowy z badania zrealizowanego przez EGO – Evaluation for Government Organizations s.c. na zlecenie Urzędu Miasta Łodzi w ramach Projektu Pilotażowego pn. Opracowanie Modelu Prowadzenia Rewitalizacji Obszarów Miejskich na Wybranym Obszarze w Mieście Łodzi.

Zestaw rekomendacji i modeli dla prowadzenia procesu rewitalizacji w centrum Łodzi, wykonawca: DS. CONSULTING SP. Z O.O. na zlecenie Urzędu Miasta Łodzi w ramach Projektu Pilotażowego pn. Opracowanie Modelu Prowadzenia Rewitalizacji Obszarów Miejskich na Wybranym Obszarze w Mieście Łodzi Strategia Rozwoju Województwa Łódzkiego 2020.

Wypracowane produkty zadania 2

Analiza typów beneficjentów biorących udział lub skierowanych do projektu na podstawie informacji przekazanych przez zamawiającego i opracowanie na tej podstawie metodyki postępowania w zależności od rodzajów problemów.

METODYKA POSTĘPOWANIA LATARNIKA SPOŁECZNEGO

Latarnik społeczny podczas pracy z mieszkańcem i jego otoczeniem podejmuje działania, które pomóc powinny Jemu (mieszkańcowi) poprawić swoją sytuacji. W związku z tym podczas spotkań z Latarnikami została wypracowana ścieżka działań, która określa poszczególne kroki pracy wraz z podstawowymi narzędziami w jej realizacji.

Bez względu na typ beneficjenta proponuje się następujący schemat Jego pracy (LS):



WSTĘPNA DIAGNOZA

WAŻNE! W sytuacjach kryzysowych, w których istotna jest szybkość działania (np. osoba nietrzeźwa-agresywna, przemoc, pobicie, zagrożenie życia i zdrowia człowieka) LS podejmuje działania natychmiastowe – interwencyjne kontaktując się z odpowiednimi służbami – telefony alarmowe 112, policja 997, straż pożarna 998, pogotowie 999.

Pierwsza diagnoza stanowi zbiór podstawowych informacji o mieszkańcu i jego otoczeniu. W związku z tym dotyczy głównie pozyskania informacji o:

- zadłużeniu (czy jest? w jakiej wysokości? itp.);
- etapie przeprowadzki (kiedy? gdzie?)
- sytuacji zawodowej mieszkańca (osoba pracująca, bezrobotna itp.);
- sytuacji rodzinnej (liczba osób wspólnie zamieszkujących, liczba dzieci itp.);
- sytuacji zdrowotnej (np. niepełnosprawność).

Zbiór podstawowych informacji znajduje się poniższej tabeli. Należy podkreślić, że informacje te mogą być pozyskiwane w różnym czasie od mieszkańca (wpływa na nie poziom zaufania, otwartość mieszkańca, które LS buduje kolejnymi spotkaniami).

LISTA ISTOTNYCH, PODSTAWOWYCH ZAGADNIENI DIAGNOSTYCZNYCH – pierwsze spotkanie z mieszkańcem¹⁰

Poniższa tabela ma charakter informacyjno-diagnostyczny. Służy LS do prowadzenia wstępnej obserwacji mieszkańca/rodziny, a jej wypełnienie może polegać jedynie na zaznaczeniu TAK/NIE, zapisaniu liczby osób itp. Tabela może zostać wypełniona podczas pierwszego spotkania z mieszkańcem, albo w trakcie kilku pierwszych spotkań. Dane mogą zostać zebrane jedynie od mieszkańca, ale rekomendujemy weryfikację informacji w rozmowie z pracownikiem socjalnym.

Istotny jest fakt, że informacje te mają charakter PODSTAWOWY:

PROBLEM/OBSZAR	INFORMACJA ¹¹	UWAGI
Struktura rodziny (liczba osób zamieszkujących wspólnie)		
Systematycznie korzystanie ze wsparcia pracownika socjalnego w formie zasiłkowej		
Inne formy wsparcia (dodatek mieszkaniowy, pomoc np.		

¹⁰ Mieszkaniec ujmowany jako środowisko osób wspólnie zamieszkujących. Określone sytuacje stanowią katalog podstawowych obszarów, których określenie może pomóc LS w diagnozie sytuacji wstępnej.

¹¹ Informacja o spełnianiu /nie spełnianiu kryterium, określenie sytuacji na podstawie rozmowy z mieszkańcem.

500+, zasiłki rodzinne itp.)		
Objęcie kontraktem socjalnym		
Korzystanie z usług opiekuńczych realizowanych przez MOPS		
Bezrobocie (rejestracja/brak rejestracji w PUP)		
Wielodzietność w tym połączona z zauważalnymi problemami wychowawczymi		
Ubóstwo (niski dochód, niewystarczające środki finansowe na utrzymanie rodziny itp.)		
Uzależnienia (podjęte leczenie, obserwacja)		
Przemoc (objęcie/nie objęcie NK)		
Zadłużenia (czynszowe, parabanki itp.)		
Niepełnosprawność (orzeczenie o stopniu niepełnosprawności)		
Choroby inne (genetyczne, psychiczne, przewlekłe)		
INNE zaobserwowane podczas wizyty		

Poniżej prezentujemy przykładowo wypełnioną tabelę wstępnej diagnozy.

PROBLEM/OBSZAR	INFORMACJA ¹²	UWAGI
Struktura rodziny (liczba osób zamieszkujących wspólnie)	6 osób w tym 2 dzieci (w wieku 2 i 4 lata) i 4 osoby dorosłe (Pani X, Pani Y wraz konkubentem i matka Pani X)	W mieszkaniu podczas wizyty była 1 osoba – mieszkaniec
Systematycznie korzystanie ze wsparcia pracownika socjalnego w formie zasiłkowej	Tak	Pobiera zasiłek stały
Inne formy wsparcia (dodatek mieszkaniowy, pomoc np. 500+, zasiłki rodzinne itp.)	Nie wie	Może córka Pani X zamieszkująca wspólnie – weryfikacja
Objęcie kontraktem socjalnym	Nie wiem	Weryfikacja u pracownika socjalnego
Korzystanie z usług opiekuńczych realizowanych przez MOPS	Nie	Matka Pani X nie była obecna w domu
Bezrobocie (rejestracja/brak rejestracji w PUP)	Mieszkanca Pani X zarejestrowana, pozostali członkowie rodziny nie wiadomo	Weryfikacja u pracownika socjalnego
Wielodzietność w tym połączona z zauważalnymi problemami wychowawczymi	Informacja od Pani X, że dzieci są grzeczne, córka dobrze wychowuje	Weryfikacja u pracownika socjalnego
Ubóstwo (niski dochód, niewystarczające środki finansowe na utrzymanie rodziny itp.)	Tak	Wskazują na trudności finansowe
Uzależnienia (podjęte leczenie, obserwacja)	Nie	W mieszkaniu zauważa się np. sporą ilość butelek po alkoholu, w mieszkaniu czuć zapach alkoholu.
Przemoc (objęcie/nie objęcie NK)	Nie	

¹² Informacja o spełnianiu/nie spełnianiu kryterium, określenie sytuacji na podstawie rozmowy z mieszkańcem.

Zadłużenia (czynszowe, parabanki itp.)	Tak	Mieszkaniec nie zna dokładnie wysokości wszystkich zadłużeń
Niepełnosprawność (orzeczenie o stopniu niepełnosprawności)	Nie	Mama mieszkanki ma 73 lata, jest w pełni sprawna. Posiada rentę
Choroby inne (genetyczne, psychiczne, przewlekłe)	Nie	
INNE zaobserwowane podczas wizyty	Widać duże zaniedbanie mieszkania, mieszkanka niechętnie odpowiada na pytania o swojej rodzinie.	

Diagnoza na tym etapie to przede wszystkim obserwacja prowadzona zarówno przez GO, jak i przez LS, którzy podczas rozmowy z mieszkańcem zauważają sytuacje i kwestie problemowe, które wymagają dalszej diagnozy i objęcia wsparciem mieszkańca przez LS.

Powyższej listy nie należy traktować jako zamkniętej. Każda sytuacja jest indywidualna i wymaga innego podejścia. Proponowana diagnoza to określenie sytuacji podstawowej, która nie obejmuje wchodzenia w diagnostyczne szczegóły dotyczące mieszkańca i jego otoczenia.

W modelowej sytuacji na tym etapie będzie można określić system sieciowania poszczególnych instytucji, które w ramach swoich kompetencji i uprawnień, a także dostępnych narzędzi, będą mogły wspierać mieszkańca w rozwiązaniu trudnej sytuacji.

Wyróżniamy następujące ścieżki diagnostyczne:

1. Gospodarz Obszaru jest osobą pierwszego kontaktu z mieszkańcem. Na bazie pozyskanych informacji z rozmowy z mieszkańcem (np. sytuacja zawodowa, mieszkaniowa - zadłużenie, rodzinna) oraz na bazie własnej obserwacji dokonuje wstępnej diagnozy. Informacje te stanowią podstawę dla GO do przekazania sprawy mieszkańca do objęcia wsparciem LS.
2. GO wraz z LS spotykają się w środowisku mieszkańca po raz pierwszy i wspólnie na bazie pozyskanych informacji podejmują decyzję o objęciu wsparciem LS.



KONTYNUACJA DIAGNOSTYCZNA LS – kolejne spotkania z mieszkańcem

Po zebraniu wstępnych informacji, kolejnym krokiem jest pogłębianie wiedzy na temat sytuacji mieszkańca. Zestaw proponowanych zagadnień obrazuje tabela poniżej – narzędzie nr 2. Proces ten będzie realizowany w systemie ciągłym na każdym etapie pracy LS. Poszczególne informacje pozyskiwane przez LS od mieszkańca będą gromadzone podczas stałej pracy w ramach IPW i nie stanowią katalogu informacji zamkniętych.

W ramach tego działania LS posługuje się narzędziem nr 3, w którym na bieżąco opisuje sytuację każdorazowo po spotkaniu z mieszkańcem. Karta ta konstruowana jest indywidualnie dla każdego mieszkańca wraz z jego otoczeniem.

Zadaniem LS jest przekazywanie mieszkańcowi informacji o możliwości skorzystania ze wsparcia innych instytucji.

W tym celu LS dysponuje INFORMACJĄ nr 1, która zawiera zestaw podstawowych zagadnień i aktów prawnych przypisanych określonym typom beneficjentów.



NARZEDZIE NR 2.

W tabeli wskazano przykładowe zagadnienia i pytania do zgłębienia diagnozy w wybranych obszarach problemowych. Podobnie, jak w pierwszym etapie, jej wypełnienie może być efektem kilku spotkań.

PROBLEM/OBSZAR	INFORMACJA
Struktura rodziny	PRZYKŁAD: Kto zamieszkuje, w jakim wieku, czy jest uregulowana sytuacja prawna do zamieszkiwania: meldunek, brak meldunku? ¹³
Pomoc finansowa z MOPS i Świadczeń Rodzinnych	PRZYKŁAD: Z jakich form wsparcia korzysta mieszkaniec i jego otoczenie, czy jest to pomoc okazjonalna czy stała?
Kontrakt socjalny¹⁴	PRZYKŁAD: Czy proponowano kontrakt socjalny, jeżeli tak, to jak on przebiegał, czy zostały zrealizowane działania, w jakim obszarze był konstruowany (A. w zakresie rozwiązywania trudnej sytuacji życiowej, B. w celu wzmocnienia aktywności i samodzielności życiowej, zawodowej lub przeciwdziałania wykluczeniu społecznemu) ¹⁵ ?
Bezrobocie	PRZYKŁAD: Status osoby pozostającej poza rynkiem pracy: osoba bezrobotna, poszukująca pracy, nieaktywna zawodowo, wykształcenie, posiadane kursy, kwalifikacje, uprawnienia. Co jest przyczyną pozostawania poza rynkiem pracy (np. wiek, brak kwalifikacji zawodowych, brak wykształcenia, stan zdrowia)?
RODZINA z dziećmi	PRZYKŁAD: Status rodziny: rodzina pełna (związek małżeński, konkubinaty/związek partnerski, rodzina pieczy zastępczej, rodzina niepełna, rodzina wielodzietna [powyżej 3 dzieci], sytuacja prawna opiekunów (pełne prawa rodzicielskie, ograniczone – kto? wobec kogo?). Edukacja dzieci – szkoła, przedszkole, brak klasyfikacji do następnej klasy, sukcesy w nauce i trudności z nauką. Kto pomaga dzieciom w nauce? Uzdolnienia i zainteresowania dzieci i formy ich rozwijania, stosowane metody wychowawcze, sukcesy i trudności w tym zakresie.
Gospodarstwo domowe	PRZYKŁAD: Prowadzenie gospodarstwa domowego, np. pranie, sprzątanie, robienie zakupów, przygotowywanie posiłków itp. Jak postrzega mieszkaniec swoje umiejętności w tym zakresie? Czy ma jakieś trudności? Jak wygląda podział obowiązków?
Ubóstwo	PRZYKŁAD: Jak wygląda zarządzanie budżetem domowym? W jaki sposób dokonywane są zakupy (tygodniowo, codziennie, bez zastanowienia itp.) Czy dzielone są środki na poszczególne działy jak np. opłaty, zdrowie,

¹³ W dniu 27 sierpnia 2015 r. została podpisana przez Prezydenta Rzeczypospolitej Polskiej ustawa z dnia 23 lipca 2015 r. o zmianie ustawy o ewidencji ludności (Dz. U. z 2015 r. poz. 1337), która wejdzie w życie po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia. Ustawa przesunęła termin zniesienia obowiązku meldunkowego na dzień 1 stycznia 2018r.

¹⁴ Informację o kontrakcie socjalnym weryfikujemy w rozmowie z pracownikiem socjalnym.

¹⁵ LS pozyskuje informacje z tego obszaru zarówno od mieszkańca, jak i pracownika socjalnego.

	edukacja, odzież, żywność, środki czystości itp.)?
Uzależnienia	PRZYKŁAD: Kogo w rodzinie dotyczy prowadzenie nietrzeźwego stylu życia/choroba alkoholowa? Czy były podejmowane jakiegokolwiek próby rozwiązania tego problemu? Czy było uczestnictwo w grupach wsparcia jak ALANON, ALATIN, AA?
Przemoc	PRZYKŁAD: Czy rodzina objęta jest Niebieską Kartą, wsparciem zespołu interdyscyplinarnego? Czy występują w rodzinie niepokojące sytuacje takie, jak np. popychanie, uderzanie, wyzwiska?
Zadłużenia	PRZYKŁAD: Od kiedy jest zadłużenie czynszowe, jaka jest jego skala, co zostało dotychczas zrobione, aby rozwiązać ten problem, czy korzystają z usług parabanków, jakie jest zadłużenie?
Niepełnosprawność	PRZYKŁAD: Źródło niepełnosprawności np. wypadek, wada wrodzona, choroba przewlekła. Czy jest orzeczonego stopień niepełnosprawności, jeżeli nie, to dlaczego? Stopień samoobsługi: czy jest wymagane wsparcie np. osób drugich? czy jest korzystanie z usług opiekuńczych?, czy wymagane jest likwidowanie barier architektonicznych?, jakie jest zaopatrzenie w sprzęt rehabilitacyjny?
Długotrwała choroba	PRZYKŁAD: Czy jest wsparcie lekarza, specjalistów?, czy jest prawo do bezpłatnych świadczeń zdrowotnych? jakie są trudności w związku ze stanem zdrowia?, czy sytuacja zdrowotna wymaga wsparcia osób drugich?
Osoba starsza – samotna	PRZYKŁAD: Czy utrzymuje kontakt z bliższą i dalszą rodziną?, czy samodzielnie porusza się poza mieszkaniem?, czy korzysta z ofert dla seniorów (UTW, Kluby Seniora itp.)? Jak spędza czas wolny?, jakie czynności powodują kłopot i trudności?, w czym wymaga wsparcia?

INFORMACJA NR 1. TYPY BENEFICJENTÓW z podziałem na problem (katalog nie stanowi zamkniętego wykazu jednostek i działań. W różnych sytuacjach mogą pojawić się dodatkowe projekty, działania, a także inne akty prawne.

KATEGORIA/podstawowy akt prawny	Jednostka	Działania ¹⁶
BEZROBOCIE – USTAWA z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku Dz.U.17.1065	Powiatowy Urząd Pracy	<ul style="list-style-type: none"> – rejestracja bezrobotnych i poszukujących pracy – poradnictwo zawodowe – szkolenia – pośrednictwo pracy – dofinansowanie podjęcia działalności gospodarczej – prace interwencyjne – roboty publiczne – staż – przygotowanie zawodowe dorosłych
	MOPS	<ul style="list-style-type: none"> – przyznawanie i wypłacanie pomocy na ekonomiczne usamodzielnienie w formie zasiłków, pożyczek oraz pomocy w naturze – praca socjalna
NIEPEŁNOSPRAWNOŚĆ – jeżeli nie ma orzeczenia o stopniu niepełnosprawności – Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych. Dz.U.97.123.776 z późn. zm. (konsekwencja w stosowaniu jednego zapisu odnośnie do ustaw) – Ustawa z dnia 11 września 2015r. o zdrowiu publicznym Dz.U. 2015 poz. 1916	Powiatowy Zespół ds. Orzekania o Niepełnosprawności	<ul style="list-style-type: none"> – wydawanie orzeczeń o stopniu niepełnosprawności – wydawanie orzeczeń o niepełnosprawności osób do 16 roku życia – wydawanie orzeczeń o wskazaniach do ulg i uprawnień na podstawie prawomocnych orzeczeń ZUS – wydawanie legitymacji osób niepełnosprawnych
	NFZ	<ul style="list-style-type: none"> – realizacja skierowań na leczenie uzdrowskowe i rehabilitację uzdrowskową – podpisywanie umów na dobrowolne ubezpieczenie zdrowotne – refundacja różnych wyrobów medycznych (są to np. różnego rodzaju protezy, aparaty i ortezy ortopedyczne, wózki inwalidzkie, laski i kule, balkoniki, obuwie ortopedyczne, zestawy infuzyjne do osobistych

¹⁶ Działania określone w tabeli stanowią wykaz podstawowych zadań poszczególnych jednostek. Szczegółowe zapisy znajdują się w aktach prawnych regulujących ich funkcjonowanie.

		pomp insulinowych pieluchomajtki, cewniki czy sprzęt stomijny)
	MOPS	<ul style="list-style-type: none"> – wydawanie Europejskiej Karty Ubezpieczenia Zdrowotnego (EKUZ) – przyznawanie i wypłacanie zasiłków celowych na pokrycie wydatków na świadczenia zdrowotne osobom bezdomnym oraz innym osobom niemającym dochodu i możliwości uzyskania świadczeń na podstawie przepisów o powszechnym ubezpieczeniu w Narodowym Funduszu Zdrowia – organizowanie i świadczenie usług opiekuńczych – kierowanie do domu pomocy społecznej i ponoszenie odpłatności – praca socjalna, – przyznawanie i wypłacanie zasiłków (m.in. stałych, celowych, okresowych)

<p>NIEPEŁNOSPRAWNOŚĆ – orzeczenie o stopniu niepełnosprawności</p> <ul style="list-style-type: none"> – Ustawa z dnia 11 września 2015r. o zdrowiu publicznym. Dz. U. 2015 poz. 1916 – Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych. Dz.U.97.123.776 z późn. zm. 	PFRON	<ul style="list-style-type: none"> – dofinansowanie do uczestnictwa osób niepełnosprawnych i ich opiekunów w turnusach rehabilitacyjnych – dofinansowanie zaopatrzenie w przedmioty ortopedyczne i środki pomocnicze przyznawane osobom niepełnosprawnym na podstawie odrębnych przepisów – dofinansowanie zaopatrzenia w sprzęt rehabilitacyjny – dofinansowanie likwidacji barier technicznych – dofinansowanie likwidacji barier w komunikowaniu się – dofinansowanie likwidacji barier architektonicznych – podejmowanie działań zmierzających do ograniczania skutków niepełnosprawności – współpraca z organizacjami pozarządowymi i fundacjami działającymi na rzecz osób niepełnosprawnych w zakresie rehabilitacji społecznej i zawodowej tych osób
	MOPS	<ul style="list-style-type: none"> – organizowanie i świadczenie usług opiekuńczych – praca socjalna – kierowanie do domu pomocy społecznej i ponoszenie odpłatności – przyznawanie zasiłków (m.in. stałych, okresowych, celowych)
	NFZ	<ul style="list-style-type: none"> – zabezpieczenie w zakresie refundacji na środki pomocnicze
<p>UBÓSTWO</p> <ul style="list-style-type: none"> – -USTAWA z dnia 12 marca 2004r. pomocy społecznej Dz.U. 2004 nr 64 poz. 593¹⁷ – USTAWA z dnia 28 listopada 2003 r. o świadczeniach rodzinnych Dz .U. z 2016 poz. 1518 z późn. zm. 	Centrum Świadczeń Rodzinnych	<ul style="list-style-type: none"> – świadczenia rodzinne – świadczenia wychowawcze – świadczenia z funduszu alimentacyjnego – działania podejmowane wobec dłużnika alimentacyjnego
	MOPS	<ul style="list-style-type: none"> – dodatki mieszkaniowe – dodatki energetyczne – jednorazowe świadczenie z tytułu urodzenia się dziecka, u którego zdiagnozowano ciężkie i nieodwracalne upośledzenie

¹⁷ Tekst jednolity Dz.U. z 2016 poz. 930

		<p>albo nieuleczalna chorobę zagrażająca życiu, które powstały w prenatalnym okresie rozwoju dziecka lub w czasie porodu,</p> <ul style="list-style-type: none"> – praca socjalna – udzielanie schronienia, zapewnienie posiłku oraz niezbędnego ubrania osobom tego pozbawionym – przyznawanie i wypłacanie zasiłków (m.in. stałych, okresowych, celowych) – przyznawanie i wypłacanie zasiłków celowych na pokrycie wydatków na świadczenia zdrowotne osobom bezdomnym oraz innym osobom niemającym dochodu i możliwości uzyskania świadczeń na podstawie przepisów o powszechnym ubezpieczeniu w Narodowym Funduszu Zdrowia – przyznawanie zasiłków celowych w formie biletu kredytowanego
	Organizacje pozarządowe np. CARITAS	<ul style="list-style-type: none"> – udzielanie pomocy doraźnej i długofalowej, materialnej i finansowej osobom bezrobotnym, bezdomnym, chorym, starszym, dzieciom z rodzin ubogich, a także imigrantom i uchodźcom
<p>Przemoc</p> <ul style="list-style-type: none"> – Ustawa z dnia 29 lipca 2005 r. o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie Dz.U. 2005 nr 180 poz. 1493 z póź.zm. 	<p>Policja Pracownik socjalny Procedura Niebieskiej Karty Organizacje wspierające ofiary przemocy Kurator (jeżeli jest określony dozór przez sąd)</p>	Procedura Niebieskiej Karty
<p>Problemy wychowawcze z dziećmi</p> <ul style="list-style-type: none"> – Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej i Sportu z dnia 7 stycznia 2003r. w sprawie zasad udzielania i organizacji pomocy psychologiczno-pedagogicznej w publicznych przedszkolach, szkołach i 	<p>Pedagog szkolny (w sytuacji dzieci szkolnych) Poradnia Pedagogiczno-Psychologiczna</p>	<ul style="list-style-type: none"> – -udzielanie dzieciom i młodzieży pomocy psychologiczno-pedagogicznej – udzielanie rodzicom i nauczycielom pomocy psychologiczno-pedagogicznej w zakresie wychowania i kształcenia dzieci i młodzieży,

<p>placówkach.</p> <ul style="list-style-type: none"> – USTAWA z dnia 9 czerwca 2011r. o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej Dz. U. 2011 Nr 149 poz. 887 	<p>Asystent rodziny, pracownik socjalny, wychowawca np. ze świetlicy lub innych placówek poza szkolnych</p>	<ul style="list-style-type: none"> – opracowanie i realizacja planu pracy z rodziną we współpracy z członkami rodziny i w konsultacji z pracownikiem socjalnym.
<p>Uzależnienia¹⁸</p> <ul style="list-style-type: none"> – Ustawa z dnia 26 października 1982r. o wychowaniu w trzeźwości i przeciwdziałaniu alkoholizmowi. Dz. U. 1982 nr 35 poz. 230 – Ustawa z dnia 29 lipca 2005r. o przeciwdziałaniu narkomanii Dz. U. 2005 nr 179 poz. 1485 – Ustawa o działalności pożytku publicznego i wolontariacie Dz. U. z 2003 r. Nr 96, poz. 873 z późn. zm. 	<p>Poradnia Leczenia Uzależnień¹⁹</p>	<ul style="list-style-type: none"> – diagnozowanie pacjentów uzależnionych współuzależnionych przyjętych do poradni na terapię – prowadzenie terapii uzależnienia i współuzależnienia – wykonywanie konsultacji specjalistycznych dla osób uzależnionych i współuzależnionych
	<p>Komisja rozwiązywania problemów alkoholowych</p>	<ul style="list-style-type: none"> – prowadzenie historii choroby i innej obowiązującej dokumentacji – współpraca z instytucjami i organizacjami zajmującymi się rozwiązywaniem problemów osób uzależnionych
	<p>Ośrodki np. stowarzyszenie MONAR.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – prowadzenie działań związanych z profilaktyką i rozwiązywaniem problemów alkoholowych – integracja społeczna osób uzależnionych od alkoholu – zwiększanie dostępności pomocy terapeutycznej i rehabilitacyjnej dla osób uzależnionych, – prowadzenie działań terapeutycznych i pomocowych dla osób uzależnionych od różnego rodzaju środków odurzających
<p>Długotrwała choroba</p> <ul style="list-style-type: none"> – Ustawa z dnia 11 września 2015r. o zdrowiu publicznym Dz.U. 2015 poz. 1916 – Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu 	<p>MOPS</p>	<ul style="list-style-type: none"> – wsparcie w formie usług opiekuńczych, pomocy finansowej na zakup leków, zasiłku stałego
	<p>Lekarz rodzinny</p>	<ul style="list-style-type: none"> – skierowanie od lekarza do specjalistów i w sytuacji pogorszenia zdrowia

¹⁸ W tabeli uwzględniono instytucje zajmujące się uzależnieniami zarówno od alkoholu, jak i innych substancji, w tym np. dopalaczy. Instytucje wskazane w tabeli prowadzą działania profilaktyczne i interwencyjne zarówno w zakresie uzależnienia od alkoholu, jak i innych uzależnień.

¹⁹ W leczeniu i rehabilitacji osób uzależnionych nie obowiązuje rejonizacja. Oznacza to, że można skorzystać z dowolnej placówki na terenie Polski niezależnie od miejsca zamieszkania (zameldowania).

osób niepełnosprawnych. Dz.U.97.123.776 z późn. zm.		wystąpienie do PZOOSN oraz NFZ (zlecenie na środki pomocnicze od lekarza specjalisty lub lekarza POZ)
	NFZ	– zaopatrzenie w środki pomocnicze dla osób ubezpieczonych w NFZ (pieluchomajtki, cewnik, zestaw infuzyjny lub inne środki pomocnicze)



„Opracowanie modelu prowadzenia rewitalizacji obszarów miejskich na wybranym obszarze w Mieście Łodzi – etap 2”

Projekt współfinansowany ze środków Funduszu Spójności w ramach Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna 2014 – 2020

NARZĘDZIE NR 3²⁰

KARTA DZIAŁAŃ LATARNIKA SPOŁECZNEGO²¹

Latarnik Społeczny:

Mieszkaniec/adres/nazwisko:

Data, miejsce	Opis sprawy, realizowane działania	Ustalenia, rekomendacje	Status (do zrobienia, w trakcie, zakończone)
ZAKOŃCZENIE WSPARCIA			
		Data kolejnej wizyty monitorującej.....	

²⁰ W narzędziu tym LS określa również zakończenie pracy z mieszkańcem, jeżeli nie jest objęty wsparciem zespołu doraźnego, w sytuacji pracy zespołu zakończenie następuje zgodnie z zał.4 OCENA REALIZACJI DZIAŁAŃ DORAŻNEGO ZESPOŁU MERYTORYCZNEGO.

²¹ KARTA konstruowana jest indywidualnie dla każdego mieszkańca wraz z jego otoczeniem.



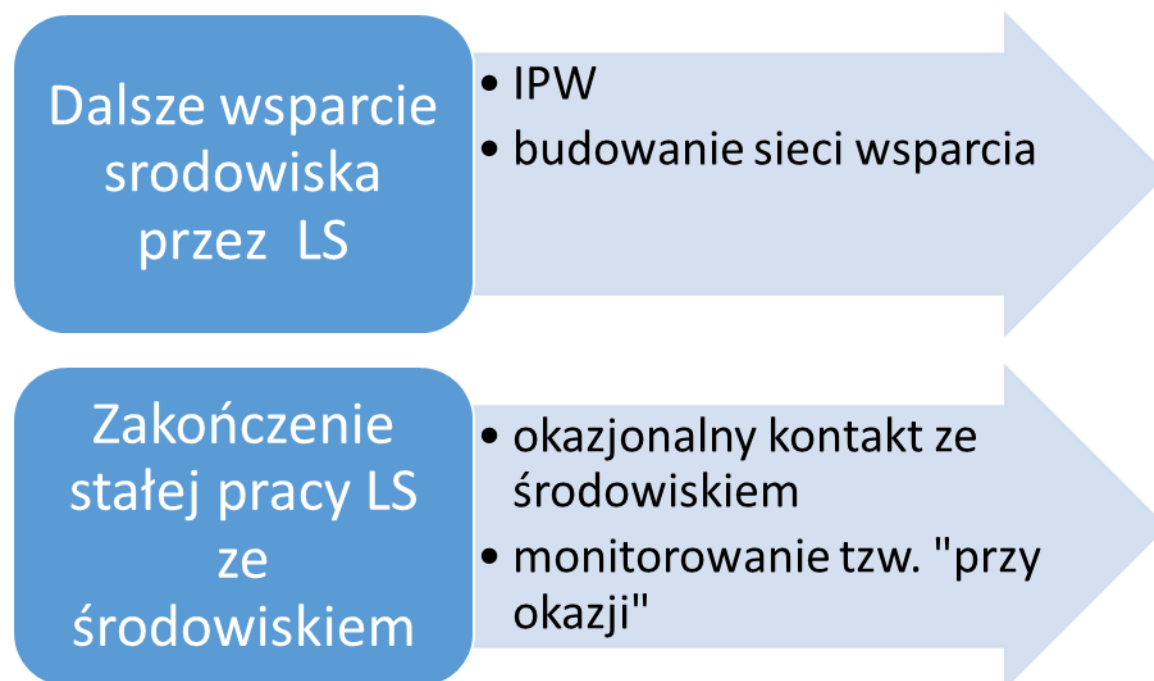
WERYFIKACJA DIAGNOZY, BUDOWANIE SYSTEMU WSPARCIA

Etap ten pozwala na weryfikację pozyskanych informacji przez LS (zbiera informacje twarde jak np. kontakt z pracownikiem socjalnym, ustalone działania z MOPS, kuratorem, dzielnicowym, zespołem interdyscyplinarnym itp.). LS samodzielnie podejmuje decyzję, jakie informacje chce zweryfikować w celu określania dalszych działań wspólnych z mieszkańcem.

Rekomendujemy ustalenie spotkania, na które LS zaprosi wszystkich „aktorów” zaangażowanych w proces. Na tym etapie zaczyna się proces budowania sieci wsparcia przez LS dla środowiska beneficjenta. Tworzenie zespołu doraźnego zależy od sytuacji mieszkańca i jego otoczenia. LS podejmuje decyzję, czy zespół będzie powoływany, czy sytuacja nie wymaga takiego działania. Tworzenie zespołu doraźnego jest FAKULTATYWNYM DZIAŁANIEM LS i wynika z chęci rozwiązania wielu problemów mieszkańca i jego otoczenia. W takiej sytuacji konieczne jest zaangażowanie w JEDNYM CZASIE przedstawicieli kilku instytucji (np. pracownik socjalny, dzielnicowy, pedagog szkolny) i budowanie działań w oparciu o ich kompetencje i uprawnienia w rozwiązywaniu trudnej sytuacji mieszkańca i jego otoczenia.

Biorąc pod uwagę fakt, iż ustalenie spotkania może być trudne i czasochłonne możliwy jest także kontakt telefoniczny w celu weryfikacji informacji diagnostycznych pozyskanych przez LS.

NA TYM ETAPIE POJAWIAJĄ SIĘ DWIE ŚCIEŻKI DALSZYCH DZIAŁAŃ:



TWORZENIE INDYWIDUALNEGO PROGRAMU WSPARCIA

Konstruowanie IPW z mieszkańcem jest indywidualne i zależy od:

- poziomu zaufania mieszkańca do LS,
- otwartości mieszkańca na podejmowanie wspólnych działań,
- motywacji mieszkańca do zmiany swojej sytuacji życiowej,
- pełnej zgody umawiających się stron, co do warunków IPW,
- możliwości renegocjacji warunków IPW,
- wzajemnej odpowiedzialności za ich dotrzymanie.

Sposób i tempo zawierania IPW traktowany jest za każdym razem indywidualnie, w oparciu o powyższe czynniki oraz indywidualną sytuację mieszkańca.

Propozycja wypracowania celów i zadań zawartych w IPW może pojawić się po kilku spotkaniach, które poprzedzi seria działań realizowanych przez mieszkańca. W przypadku osób mało aktywnych, nieufnych, praca LS będzie polegała na umawianiu się ustnie na drobne zadania. Dopiero po zbudowaniu zaufania i motywacji mieszkańca LS może zaproponować spisanie większych zadań, dłuższych. Na tym etapie pracy z mieszkańcem spisujemy IPW. Podpis mieszkańca na IPW ma znaczenie wzmacniające, nadaje sprawczość i zwiększa odpowiedzialność za własne decyzje i działania. Docelowo IPW ma usamodzielniać mieszkańców do własnego rozwiązywania problemów społecznych.

Przy określaniu celów pracy z beneficjentem LS zwraca uwagę na to, czy:

- a) cel dotyczy mieszkańca (rozwiązania jego problemu) i jest przez niego formułowany – LS pomaga go tylko zapisać w sposób właściwy, jest moderatorem naprowadzającym na rozwiązania, ale nie narzuca i nie decyduje o tym, co beneficjent ma zrobić;
- b) cel to przewidywalny, pożądany stan rzeczy, jaki powinien zostać osiągnięty dla poprawy funkcjonowania mieszkańca, należy jednak zwrócić uwagę na to, że celem może być zmniejszenie, a nie zupełne zlikwidowanie danego problemu.

Wyznaczanie celów działania w IPW:

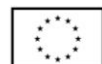
- Do czego dąży LS i mieszkaniiec oraz po co są podejmowane różne działania.
- Ważne jest, aby cele były ułożone w kolejności, w jakiej muszą być osiągnane.

Działania w IPW:

- to konkretne, zaplanowane czynności (zadania), których podejmowanie zapewnia realizację celów IPW,
- często trzeba określić też sposoby ich wykonywania,



- zadania muszą być przydzielone określonym osobom – realizatorom,
- musi też być precyzyjnie określony czas (termin) ich realizacji,
- IPW ma charakter wiążący, zobowiązujący, ustala określone warunki,
- „Mierz siły na zamiary” – ta maksyma odnosi się do wszystkich stron kontraktu.





„Opracowanie modelu prowadzenia rewitalizacji obszarów miejskich na wybranym obszarze w Mieście Łodzi – etap 2”

Projekt współfinansowany ze środków Funduszu Spójności w ramach Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna 2014 – 2020

Załącznik Nr 4 INDYWIDUALNY PLAN WSPARCIA

Latarnik Społeczny/ kontakt:

Mieszkaniec/adres/kontakt:

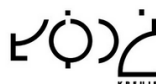
DATA ZAWARCIA IPW:

1. CEL OGÓLNY /należy określić, do czego wspólnie zmierzamy? Jaki problem/y chcemy rozwiązać? Odnosimy się do wszystkich sytuacji, np. materialnej mieszkaniowej, zdrowotnej, rodzinnej, które są związane z rozwiązywanym problemem, a które chcemy poprawić

.....

	SYTUACJA	DZIAŁANIA	TERMIN / realizator działania	EFEKTY
A				
B				
C				
D				

Podpis Latarnika Społecznego:.....Podpis mieszkańca :



Unia Europejska
Fundusz Spójności





Poniżej prezentujemy kilka przykładów problemów i propozycji ich rozwiązań. Mają one charakter edukacyjny i wskazane rozwiązania nie są jedynymi, które można zastosować. Rozwiązania proponowane w przykładach wynikają z przepisów prawa oraz z zakresów zadań i kompetencji poszczególnych wskazanych w nich instytucji.

PRZYKŁAD NR 1.

OPIS sytuacji:

Ostatnia rodzina w kamienicy. W mieszkaniu nie ma wody. Pustostany przyciągają bezdomnych i narkomanów, jest coraz mniej bezpiecznie. Małżeństwo, troje dorosłych dzieci (dzieci nie mieszkają z rodzicami, ale są zameldowane). Utrudniony kontakt z rodziną – milczący telefon, nieotwieranie drzwi. Ze względu na obawy o własne życie administratorka kamienicy bała się odwiedzać rodzinę. Pracownik socjalny niewiele wiedział o sytuacji rodziny, mimo że rodzina utrzymywała się ze świadczeń socjalnych (często zawieszanych ze względu na niedopełnienie formalności). Podejrzenie, że mężczyzna jest chory psychicznie. Nie jest zdiagnozowany i nie leczy się, ale jest agresywny i nie toleruje obcych osób. Lokator widzi sąsiadów, których nie ma i rozmawia z nimi. Choroba może wiązać się z epizodem bezdomności w życiu mężczyzny. Lokator nie opuszcza kamienicy. Z uwagi na zaburzenia lokatora, nie ma możliwości nawiązania z nim logicznego kontaktu werbalnego. Mężczyzna nie rozumie, że powinien poddać się leczeniu. Niestety żona również nie dostrzega, że jego stan zdrowia odbiega od normy. Kobieta ma skłonności alkoholowe. W rodzinie występuje agresja słowna, a sądząc po śladach na ciele kobiety – również przemoc fizyczna. Rodzina od kilku miesięcy ma wskazany lokal socjalny, ale nie zamierza się do niego przeprowadzić. Rodzina ma wysokie zadłużenie czynszowe a dodatkowo rośnie zadłużenie lokalu socjalnego. Oboje zostali wyrejestrowani z Urzędu Pracy ze względu na niestawianie się na wyznaczone wizyty z doradcą. Rodzina nie chce kontaktu i nie oczekuje pomocy – trudno w związku z tym wypracować jakiegokolwiek efekty. Na ten moment rodzina chce kontaktować się jedynie z Latarnikiem i Gospodarzem.

Rekomendowane działania LS

Ponieważ problem ma charakter złożony, to do jego rozwiązania należy zaangażować kilka podmiotów i podjąć szereg działań zmierzających do jego rozwiązania. Proponujemy następującą ścieżkę działania:

1. kontakt z pracownikiem socjalnym (pomimo braku chęci ze strony rodziny) i przedstawienie aktualnej sytuacji mieszkańca i jego otoczenia
2. kontakt z dzielnicowym (podejrzenie przemocy)
3. powołanie zespołu doraźnego, w skład którego wchodzić będą: pracownik socjalny, dzielnicowy
4. konstruowanie IPW

Rodzina z wielopropblemowością wymaga podjęcia działań wspólnych przez w/w instytucje i ich przedstawicieli. W ramach swoich kompetencji pracownik socjalny powinien:





- nawiązać kontakt z niezamieszkującymi wspólnie dziećmi (narzędzie pracownika socjalnego; wywiad alimentacyjny)
- rozpatrzyć możliwość przydzielenia rodzinie prawa do świadczeń opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych
- skierować pismo do Poradni Zdrowia Psychicznego z określeniem sytuacji mieszkańca i prośbą o wizytę w środowisku lekarza psychiatry
- objąć rodzinę pracą socjalną w zakresie motywowania mieszkańca i jego otoczenia do przeprowadzenia się do wskazanego lokalu socjalnego
- skierować wniosek do Gminnej Komisji Przeciwdziałania Alkoholizmowi

W ramach swoich kompetencji dzielnicowy powinien rozpocząć procedurę Niebieskiej Karty.

Umocowania prawne

- Ustawa z dnia 12 marca 2004 o pomocy społecznej Dz.U. z 2016 poz. 930 z późn.zm.
- Ustawa z dnia 29 lipca 2005 r. o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie Dz.U. 2005 nr 180 poz. 1493 z poz.zm.
- Ustawa z dnia 26 października 1982 r. o wychowaniu w trzeźwości i przeciwdziałaniu alkoholizmowi. Dz.U. 1982 nr 35 poz. 230
- Ustawa z dnia 19 sierpnia 1994 r. o ochronie zdrowia psychicznego (Dz.U. z 2016 r. poz. 546)





PRZYKŁAD NR 2.

Opis sytuacji:

Kobieta, dwoje małoletnich dzieci, matka kobiety oraz konkubent matki (obydwoje po 60 roku życia znaczny stopień niepełnosprawności w obu przypadkach). Matka kobiety cierpi na chorobę Alzheimera, konkubent ma zespół Korsakova ze względu na długoletnią chorobę alkoholową. Kobieta wprowadziła całą rodzinę do pustostanu. Sąd nakazał eksmisję do pomieszczenia tymczasowego. Rodzina ma bardzo wysoki dług czynszowy. Na dowód osobisty matki kobiety zaciągnięto kilkadziesiąt tysięcy złotych kredytów (banki i parabanki). Rodzina kradnie prąd. Mieszkanie jest w bardzo złym stanie technicznym, jest zaniedbane i występuje tam robactwo. Kobieta jest niewydolna wychowawczo. Zmusza małoletniego syna do opieki nad swoją matką i jej konkubentem. Faworyzuje młodszą córkę. Długotrwałe korzystanie z pomocy społecznej, niestety widoczne jest nieudolne gospodarowanie otrzymanymi środkami. Kobieta nie pracuje i nie zamierza podjąć zatrudnienia twierdząc, że musi zajmować się matką i jej partnerem. Kobieta jest zainteresowana głównie pomocą finansową i rzeczową, przy czym ewidentnie pomocy potrzebują dzieci i osoby starsze przebywające w mieszkaniu.

Rekomendowane działania LS

Proponujemy następującą ścieżkę działania:

1. nawiązać kontakt z pracownikiem socjalnym, który w ramach swoich kompetencji i uprawnień może:
 - przydzielić rodzinie asystenta rodziny
 - przyznać pomoc finansową dla osób ze znacznym stopniem niepełnosprawności w formie zasiłku stałego oraz inne formy jak np. pomoc na dożywianie dla dzieci
 - przyznać usługi opiekuńcze dla osób niepełnosprawnych
 - zgłosić dezynsekcję do SANEPID-u
 - prowadzić pracę socjalną w zakresie motywowania do podjęcia pracy osób bezrobotnych
 - nawiązać kontakt z pedagogiem szkolnym (jeżeli dzieci są w wieku szkolnym)
2. powołać zespół doraźny, w skład którego wejdą: pracownik socjalny, asystent rodziny oraz pedagog szkolny
3. konstruować IPW

Umocowania prawne :

- Ustawa z dnia 12 marca 2004 o pomocy społecznej Dz.U. z 2016 poz. 930





- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej i Sportu z dnia 7 stycznia 2003 r. w sprawie zasad udzielania i organizacji pomocy psychologiczno-pedagogicznej w publicznych przedszkolach, szkołach i placówkach.
- USTAWA z dnia 9 czerwca 2011 r. o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej Dz.U. 2011 Nr 149 poz. 887
- UCHWAŁA NR 221 RADY MINISTRÓW z dnia 10 grudnia 2013 r. w sprawie ustanowienia wieloletniego programu wspierania finansowego gmin w zakresie dożywiania „Pomoc państwa w zakresie dożywiania” na lata 2014–2020





PRZYKŁAD 3.

1. Opis sytuacji:

Rodzina czteroosobowa: kobieta, jej mąż, nastoletnia córka i dorosły syn (który nie mieszka z rodzicami). Kilka miesięcy temu małżeństwo pochowało swoją córkę, która zmarła w wyniku choroby genetycznej. Obecnie u najmłodszej córki również zdiagnozowano chorobę genetyczną. Kobieta jest w stałym kontakcie z lekarzami - rodzina czeka na skomplikowaną operację córki, która ma się odbyć w ciągu kilku następnych miesięcy. Kobieta przez kilkadziesiąt lat zajmowała się dziećmi, w związku z czym nie wykonywała pracy zawodowej. Mąż jest długoletnim alkoholikiem. Wielokrotnie podejmował próby leczenia i terapii, które przerywał za każdym razem. Jest osobą pracującą, jednak całą pensję przeznaczą na alkohol. Rodzina ma bardzo wysokie zadłużenie czynszowe. Mają wyrok z eksmisją do lokalu socjalnego. Kobieta ma przepuklinę, dlatego również powinna poddać się operacji. Niestety nie ma jej kto zastąpić w opiece na dzieckiem. Kobieta jest zarejestrowana w Urzędzie Pracy. W przeszłości korzystała z pomocy Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej i Centrum Świadczeń Socjalnych (pomoc głównie ze względu na dzieci). Kobieta jest w bardzo złej kondycji psychicznej – szczególnie ze względu na traumę po stracie dziecka. Kobieta rozważa rozwód z mężem.

Rekomendowane działania LS

Proponujemy następującą ścieżkę działania:

1. nawiązać kontakt z pracownikiem socjalnym , który w ramach swoich kompetencji i uprawnień może:
 - prowadzić pracę socjalną, m.in.: pomóc nawiązać kontakt z psychologiem, organizacjami wspierającymi osoby przeżywające żałobę, traumę, prawnikiem – bezpłatne porady prawne w kwestii rozwodowej, alimentacyjnej (nastoletnia córka)
 - skierować wniosek do Gminnej Komisji Przeciwdziałania Alkoholizmowi wobec męża
 - nawiązać kontakt z synem oddzielnie mieszkającym (wywiad alimentacyjny)
2. konstruować IPW

Umocowania prawne:

- Ustawa z dnia 12 marca 2004 o pomocy społecznej Dz.U. z 2016 poz. 930 z późn.zm.
- Ustawa z dnia 26 października 1982 r. o wychowaniu w trzeźwości i przeciwdziałaniu alkoholizmowi. Dz.U. 1982 nr 35 poz. 230





PRZYKŁAD 4.

Opis sytuacji:

Mężczyzna, po 55 roku życia, samotny. W młodości był w toksycznej relacji z matką – izolowała go od kobiet, nie pozwoliła mu wejść w związek. Matka zmarła dekadę temu. Długoletni alkoholik. Urządza libacje alkoholowe, w wyniku czego często jest okradany. Wielokrotnie miał wyznaczone terminy terapii alkoholowej, nigdy się jednak na nie stawiał. Mieszkaniec twierdzi, że przez blisko 30 lat Urząd Pracy nie znalazł mu pracy. Nie przywiązuje wagi do swojego zdrowia, higieny i wyglądu. Cierpi na patologiczne zbieractwo, w związku z czym mieszkanie komunalne jest w fatalnym stanie sanitarnym. Inni lokatorzy obawiają się o swoje zdrowie i bezpieczeństwo. Przedmioty, które zbiera, wskazują na inne zaburzenia psychiczne. Mężczyzna nie ma zadłużenia czynszowego, ma dodatek mieszkaniowy. Mężczyzna utrzymuje się z zasiłku celowego na żywność oraz okresowego wypłacanego w formie pieniężnej. Kontakt z mężczyzną jest utrudniony – zapomina o spotkaniach, jest niecierpliw w załatwianiu kwestii formalnych (ucieka), często nie otwiera drzwi.

Rekomendowane działania LS

Proponujemy następującą ścieżkę działania:

1. nawiązać kontakt z pracownikiem socjalnym który w ramach swoich kompetencji i uprawnień oprócz pomocy finansowej może:
 - skierować pismo do Poradni Zdrowia Psychicznego z prośbą o przeprowadzenie wizyty domowej lekarza psychiatry
 - skierować wniosek do Gminnej Komisji Przeciwdziałania Alkoholizmowi
 - zgłosić deratyzację i dezynsekcję do SANEPID
2. konstruować IPW

Umocowania prawne:

- Ustawa z dnia 12 marca 2004 o pomocy społecznej Dz.U. z 2016 poz. 930 z późn.zm.
- Ustawa z dnia 26 października 1982 r. o wychowaniu w trzeźwości i przeciwdziałaniu alkoholizmowi. Dz.U. 1982 nr 35 poz. 230
- Ustawa z dnia 19 sierpnia 1994 r. o ochronie zdrowia psychicznego (Dz.U. z 2016 r. poz. 546)





PRZYKŁAD 5

Opis sytuacji:

Kobieta, lat 89. Kobieta wykształcona, przez większość życia aktywna zawodowo. Pobiera wysoką emeryturę. Jest sprawna umysłowo i ruchowo. Dwoch synów i wnuk - zainteresowani losem seniorki, jednak sami mają swoje rodziny i nie mogą się nią opiekować w dostatecznym stopniu.

Rekomendowane działania LS

Proponujemy następującą ścieżkę działania:

1. nawiązać kontakt z pracownikiem socjalnym, który w ramach swoich kompetencji i uprawnień może:
 - przydzielić usługi opiekuńcze
 - zaproponować udział w Domu Dziennego Pobytu, Uniwersytecie III wieku i innych placówkach działających w obszarach senioralnych,
2. skontaktować mieszkankę z Centrum Aktywnego Seniora, w którym może znaleźć sporą ofertę bezpłatnych zajęć dla seniorów

Umocowania prawne:

- Ustawa z dnia 12 marca 2004 o pomocy społecznej Dz.U. z 2016 poz. 930 z późn.zm.



MONITORING CELÓW I DZIAŁAŃ IPW

Jest to działanie, w którym tzw. „odhaczamy” poszczególne sukcesy (narzędzie nr 5 EFEKTY). To wskaźniki osiągnięcia każdego z celów szczegółowych. Wskazanie efektów działań pozwala osobie, z którą zawarty jest IPW, zrozumieć: do czego dąży realizując dane działanie szczegółowe. Określenie efektów działań będzie też pomocne, niezbędne przy ocenie stopnia realizacji celów wyznaczonych w IPW.

Praca na potencjałach to określenie zasobów i możliwości beneficjenta do rozwiązania swoich sytuacji problemowych.

Etap ten polega na oszacowaniu przebytej drogi (oceny cząstkowej i końcowa) – określenie zmian, jakie zaszły między początkiem a zakończeniem działania. Celem oceny cząstkowej jest także potwierdzenie, że działania prowadzone są prawidłowo lub wskazują na konieczność ich modyfikacji.

USAMODZIELNIENI MIESZKAŃCA/POPRAWA SYTUACJI

W tym etapie rekomendujemy podjęcie wspólnej decyzji zespołu doraźnego w sytuacji jego powołania, zgodnie z narzędziem nr 4 OCENA REALIZACJI DZIAŁAŃ DORAŻNEGO ZESPOŁU MERYTORYCZNEGO lub samodzielną decyzję LS na podstawie przeprowadzonego procesu w ramach IPW (EFEKTY). Zakończenie procesowej pracy LS nie kończy jednak kontaktów z rodziną, która przechodzi w sferę wsparcia okazjonalnego, informacyjnego.

Faza zakończenia IPW wynika z rozwiązania problemu, czyli kończy się relacja związana z wykonaniem określonego zadania.

SŁOWNICZEK POJĘĆ

MIESZKANIEC i JEGO OTOCZENIE – wszystkie osoby wspólnie zamieszkujące bez względu na charakter prowadzonego gospodarstwa domowego (wspólnie, odrębnie) oraz określone prawo do zamieszkiwania (meldunek, brak meldunku)

KONTRAKT SOCJALNY – to pisemna umowa zawarta z osobą ubiegającą się o pomoc, określająca uprawnienia i zobowiązania stron umowy, w ramach wspólnie podejmowanych działań zmierzających do przezwyciężenia trudnej sytuacji życiowej osoby lub rodziny (Dzienniku Ustaw Nr 218 poz.1439 z 22 listopada 2010).

„Art. 108. 1. W celu określenia sposobu współdziałania w rozwiązywaniu problemów osoby lub rodziny znajdujących się w trudnej sytuacji życiowej pracownik socjalny zatrudniony w ośrodku pomocy społecznej lub w powiatowym centrum pomocy rodzinie może zawrzeć kontrakt socjalny z tą osobą lub rodziną, w celu wzmocnienia aktywności i samodzielności życiowej, zawodowej lub przeciwdziałania wykluczeniu społecznemu.”



UBÓSTWO – ze względu na brak jednolitej definicji ubóstwa w Polsce jak i na świecie w tym materiale ubóstwo traktowane jest jako prawo do świadczeń z pomocy społecznej określone w art.8 ustawy o pomocy społecznej (Dz.U. z 2016 poz. 930)

PRACA SOCJALNA – „(...) działalność zawodową mającą na celu pomoc osobom i rodzinom we wzmacnianiu lub odzyskiwaniu zdolności do funkcjonowania w społeczeństwie poprzez pełnienie odpowiednich ról społecznych oraz tworzenie warunków sprzyjających temu celowi” art. 6 pkt 12 Ustawy o pomocy społecznej (Dz.U. z 2016 poz. 930)





Zasady funkcjonowania doraźnego zespołu merytorycznego

Doraźny zespół merytoryczny – założenia działania:

Doraźny zespół merytoryczny (dalej: DZM) jest jednym z kluczowych narzędzi w pracy Latarnika Społecznego. Idea powoływania zespołu doraźnych odpowiada na problem braku koordynacji i współpracy pomiędzy różnymi organizacjami/institucjami w zakresie działań wspierających osobę/rodzinę/środowiska w Łodzi. Zespół nie ma charakteru obligatoryjnego. Jego powołanie musi wynikać z potrzeby współpracy różnych instytucji. Zespół powinien być powoływany w sytuacji kumulacji problemów osoby/rodziny/środowiska, która wymaga interwencji różnych instytucji i koordynacji współpracy pomiędzy nimi w celu realizacji działań założonych w Indywidualnym Planie Wsparcia (dalej: IPW). Decyzję o konieczności powołania zespołu podejmuje Latarnik Społeczny. Zespoły doraźne nie mają charakteru formalnego, tj. nie wymagają zarządzeń właściwych organów samorządowych.

Cel działania DZM:

Celem DZM jest wzmocnienie współpracy pomiędzy przedstawicielami lokalnych instytucji działających w Łodzi w porozumieniu z Latarnikiem Społecznym oraz z osobą/rodziną/środowiskiem objętymi wsparciem Latarnika Społecznego.

A. Zasady powoływania zespołu przy Latarniku Społecznym:

DZM zwoływane są przez Latarnika Społecznego w indywidualnych przypadkach, wynikających z potrzeby dla danej osoby/rodziny/środowiska. Pretekstem do powołania zespołu jest kumulacja problemów społecznych, kiedy dla efektywnego realizowania działań konieczna jest współpraca różnych instytucji. Decyzję o powołaniu zespołu podejmuje Latarnik Społeczny, oceniając czy zespół i stała współpraca podmiotów/institucji jest potrzebna do realizacji zadań IPW, czy też nie.

Zadaniem zespołu jest:

- a) identyfikowanie problemów osoby/rodziny/środowiska;
- b) planowanie wspólnych działań i aktualizacja IPW dla osoby/rodziny/środowiska;
- c) wdrażanie działań naprawczych;
- d) ocena świadczonego wsparcia.

Etapy powoływania i działania DZM:

1. Latarnik Społeczny identyfikuje zakres problemów, który opisywany jest w IPW.
2. Latarnik Społeczny identyfikuje przedstawicieli instytucji kluczowych, których współpraca jest konieczna do realizacji celów zawartych w IPW.
3. Powołanie zespołu może odbyć się w dwóch formach:
 - a. „oficjalnej” – Latarnik Społeczny występuje do przełożonych w celu oficjalnego zaproszenia instytucji/organizacji do pracy w zespole;
 - b. „roboczej” – Latarnik Społeczny bezpośrednio kontaktuje się z przedstawicielami instytucji/organizacji i organizuje spotkania robocze zespołu.





Wybór formy uzależniony jest od partnerów – niektórzy dla podjęcia współpracy będą potrzebować oficjalnych zaproszeń do udziału w spotkaniach zespołu, inni nie.

4. Organizacja pracy zespołu:
 - a. identyfikacja problemów;
 - b. określenia planu działań;
 - c. określenie harmonogramu spotkań.
 - d. ocena współpracy
 - e. zakończenie prac zespołu

B. Skład DZM, wskazanie sposobu doboru składu zespołu:

W skład DZM wchodzi osoby reprezentujące lokalne instytucje, których współpraca jest konieczna do koordynacji działań na rzecz osoby/rodziny/środowiska objętego wsparciem Latarnika Społecznego.

Podstawowy trzon DZM tworzą:

- a) Latarnik Społeczny odpowiedzialny za współpracę z osobo/rodziną/środowiskiem, który koordynuje prace zespołu;
- b) Pracownik socjalny pracujący z osobą/rodziną/środowiskiem w obszarze rewitalizowanym (w przypadku osób objętych wsparciem instytucji pomocy społecznej);
- c) Pracownik socjalny pracujący z osobą/rodziną/środowiskiem w nowym miejscu zamieszkania (jeżeli miejsce nowego miejsca zamieszkania jest już znane);
- d) Gospodarz obszaru, z którego pochodzi osoba/rodzina/środowisko.

W zależności od stwierdzonych problemów Latarnik Społeczny identyfikuje inne kluczowe osoby /instytucje/organizacje, których współpraca jest konieczna dla polepszenia sytuacji osoby/rodziny/środowiska objętego wsparciem DZM.

Poniżej prezentujemy przykładowe składy zespołów w zależności od obszarów problemowych:

1. Problemy osoby/rodziny/środowiska w kwestiach dot. przemocy w rodzinie, czy innych problemów z wymiarem sprawiedliwości:
 - a) kurator sądowy;
 - b) dzielnicowy z obszaru rewitalizowanego;
 - c) dzielnicowy z obszaru nowego miejsca zamieszkania;
 - d) przedstawiciele innych podmiotów, które Latarnik Społeczny zidentyfikuje na etapie powołania lub działania zespołu, których udział jest niezbędny do koordynacji działań.
2. W kwestiach dotyczących aktywizacji społeczno-zawodowej:
 - a) pracownicy Powiatowych Urzędów Pracy;
 - b) pracownik Biura ds. Strategii Miasta i innych jednostek organizacyjnych Urzędu Miasta Łodzi odpowiedzialnych za projekty aktywizacji społeczno-zawodowej;
 - c) przedstawiciele organizacji pozarządowych prowadzący działania aktywizujące, z którymi Latarnik Społeczny współpracuje lub może współpracować w zakresie działań na rzecz osoby/rodziny;
 - d) przedstawiciele innych podmiotów, które Latarnik Społeczny zidentyfikuje na etapie powołania lub działania zespołu, których udział jest niezbędny do koordynacji działań.





C. Zasady funkcjonowania DZM, w tym częstotliwość spotkań, określenie decyzyjności pracy w zespole oraz innych zależności:

Pracami zespołu kieruje Latarnik Społeczny.

Spotkania zespołu odbywają się w miarę potrzeb, jednak rekomendowane jest min. jedno spotkanie w miesiącu.

Decyzje na zespole podejmowane są w drodze konsensusu.

Podstawą pracy DZM jest plan działania zespołu (załącznik 2). Na jego podstawie członkowie zespołu określają zadania i czas realizacji.

Za monitoring prac zespołu odpowiada Latarnik Społeczny. Monitoring przeprowadzany jest:

- a) każdorazowo na spotkaniu DZM poprzez analizę stopnia realizacji planu;
- b) Indywidualnie przez Latarnika Społecznego poprzez kontakt z instytucjami w zakresie bieżącej realizacji działań.

Uwagi w zakresie monitoringu Latarnik Społeczny zamieszcza w swoim sprawozdaniu (vide: Działanie 1, Narzędzie nr 3 – Karta pracy Latarnika Społecznego).

D. Procedura ewaluacji i zakończenia pracy w zespole:

Ewaluacja prac doraźnego zespołu merytorycznego dokonywana jest min. raz na kwartał oraz na koniec pracy zespołu.

Podstawą ewaluacji jest plan działania zespołu (załącznik 2). Ewaluację dokonują członkowie zespołu.

Latarnik Społeczny ocenę realizacji działań zespołu opisuje w swoim sprawozdaniu; może też wykorzystać uproszczony wzór oceny, zawarty w załączniku 4.

Decyzję o kontynuacji prac zespołu podejmują członkowie zespołu.

W przypadku decyzji o zakończeniu prac zespołu Latarnik Społeczny odpowiada za archiwizację prac zespołu zgodnie z procedurami obowiązującymi w Biurze ds. Rewitalizacji.

E. Dokumentacja w ramach pracy doraźnego zespołu merytorycznego:

Dokumentację z prac zespołu prowadzi Latarnik Społeczny jako koordynator odpowiedzialny za pracę z osobą/rodziną/środowiskiem. Dokumentacja z prac zespołu obejmuje:

- a) Oświadczenia osób pracujących w zespole do zachowania tajemnicy (załącznik 1);
- b) Plan działań zespołu (załącznik 2);
- c) Protokoły ze spotkań zespołu wraz z listą obecności (załącznik 3);
- d) Ocena realizacji współpracy w ramach DZM – dokument fakultatywny (załącznik 4).





Załącznik 1

OŚWIADCZENIE CZŁONKA DORAŻNEGO ZESPOŁU MERYTORYCZNEGO

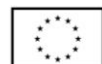
.....
(imię i nazwisko)

.....
(seria i nr dokumentu tożsamości)

.....
(miejsce pracy)

„Oświadczam, że zachowam poufność informacji i danych, które uzyskałem przy realizacji zadań związanych z przeciwdziałaniem przemoc w rodzinie oraz że znane mi są przepisy o odpowiedzialności karnej (art. 9c ust.3 ustawy z dnia 10 czerwca 2010r. Dz. U. Nr 125 poz. 842) za udostępnienie danych osobowych lub umożliwienie do nich dostępu osobom nieuprawnionym.”

.....
(podpis osoby składającej oświadczenie)





Załącznik 2

PLAN DZIAŁANIA DORAŻNEGO ZESPOŁU MERYTORYCZNEGO

1. Odbiorca działań (dane osoby/rodziny/środowiska):

.....
.....

2. Kluczowe problemy osoby/rodziny/środowiska, którymi zajmować ma się zespół:

.....
.....
.....
.....

3. Planowane cele współpracy pomiędzy partnerami w ramach dorażnego zespołu merytorycznego oraz działania, które należy podjąć na rzecz osoby/rodziny/środowiska:

.....
.....
.....
.....

L.P.	Działania zaplanowane	Osoba/instytucja odpowiedzialna	Termin realizacji

*ustalenia powyższe powinny stanowić podstawę do aktualizacji Indywidualnego Planu Wsparcia

Planowane terminy oceny realizacji planu działania:

L.P.	Działania zaplanowane	Termin oceny





Załącznik 3

PROTOKÓŁ ZE SPOTKAŃ DORAŻNEGO ZESPOŁU MERYTORYCZNEGO:

Data spotkania:

Tematy zgłaszane do prac zespołu na posiedzeniu w dniu:

.....

.....

.....

Zaplanowane działania członków zespół zespołu:

L.P.	Działania zaplanowane	Osoba/instytucja odpowiedzialna	Termin realizacji

Termin kolejnego spotkania zespołu.....

LISTA OBECNOŚCI NA SPOTKANIU DORAŻNEGO ZESPOŁU MERYTORYCZNEGO W DNIU.....

L.p.	Imię Nazwisko	Nazwa instytucji/organizacji	Podpis





Załącznik 4

OCENA REALIZACJI DZIAŁAŃ DORAŻNEGO ZESPOŁU MERYTORYCZNEGO

Zaplanowane działania:

L.P.	Działania zaplanowane	Osoba/instytucja odpowiedzialna	Termin realizacji

Ocena realizacji i inne uwagi:

L.P.	Działania zaplanowane	Osoba/instytucja odpowiedzialna	Termin realizacji

Ocena realizacji i inne uwagi:

Czy osiągnięte zostały cele dla, którego powołany został doraźny zespół merytoryczny?

.....
.....
.....

Czy konieczne są dalsze prace doraźnego zespołu merytorycznego?

.....
.....
.....





Model rozwoju zawodowego latarnika społecznego

A. DOCELOWY MODEL KOMPETENCYJNY

Poniżej prezentujemy docelowe kompetencje Latarnika Społecznego (dalej: LS). Poniższy dobór kompetencji jest efektem spotkań z LS i dyskusji o ich zadaniach i roli. Tabela prezentuje poszczególne kompetencje, ich definicje oraz przykładowe wyznaczniki świadczące o nabyciu danej kompetencji. Jednocześnie pragniemy zaznaczyć, że kompetencje nie są stałymi cechami osób na stanowisku LS. Można i należy je kształcić i rozwijać. Poziom rozwoju poszczególnych kompetencji można skalować korzystając np. z następującej skali:

Pięć poziomów kompetencji:

- A (1) – Brak przyswojenia danej kompetencji. Brak zachowań wskazujących na jej opanowanie i wykorzystywanie w podejmowanych działaniach;
- B (2) – Przyswojenie kompetencji w stopniu podstawowym. Jest ona wykorzystywana w sposób nieregularny. Wymagane jest aktywne wsparcie i nadzór ze strony bardziej doświadczonych osób;
- C (3) – Kompetencja przyswojona w stopniu dobrym – pozwalającym na samodzielne, praktyczne jej wykorzystanie w trakcie realizacji zadań zawodowych;
- D (4) – Kompetencja przyswojona w stopniu bardzo dobrym, pozwalającym na bardzo dobrą realizację zadań z danego zakresu oraz przekazywanie innych własnych doświadczeń;
- E (5) – Kompetencja przyswojona w stopniu doskonałym. Zdolność do twórczego wykorzystania i rozwijania wiedzy, umiejętności i postaw właściwych dla danego zakresu działań²².

Powyższa skala będzie podstawą do rozmów rozwojowych i planowania rozwoju zawodowego LS.

Kompetencje zostały podzielone na:

- osobiste – związane z indywidualną realizacją zadań;
- społeczne – wpływające na jakość wykonywanych zadań w kontakcie z innymi.

W przypadku LS kompetencje społeczne rozumiemy jako wykonywanie zadań zarówno w zespole złożonym z LS, Gospodarzy Obszaru, ale też w kontakcie z mieszkańcami i mieszkankami oraz w pracy z instytucjami i organizacjami, np. przy okazji doraźnych zespołów merytorycznych.

²² Filipowicz G., *Pracownik wyskalowany, czyli metody i narzędzia pomiaru kompetencji*, „Personel”, nr 15, 1-31 lipca 2002, Warszawa.



1. Kompetencje osobiste

Kompetencje	Definicja	Wyznaczniki
Komunikatywność	Umiejętność skutecznego porozumienia się z innymi, w tym z osobami o różnych poglądach, różnym wykształceniu, statusie społecznym.	<ul style="list-style-type: none"> wypowiada się w sposób jasny i zrozumiały; potrafi słuchać i rozumie intencje rozmówcy; dopytuje się w przypadku braku informacji i sprawdza, czy jest rozumiany (np. stosuje parafrazę); potrafi dostosować poziom słownictwa specjalistycznego do rozmówcy.
Empatia	Zdolność do odczuwania i rozumienia przeżyć drugiego człowieka oraz do komunikowania mu o tym.	<ul style="list-style-type: none"> jest szczerzy w relacjach z otoczeniem; najpierw słucha i zbiera informację, potem komentuje; nie ocenia, mówi o swoich odczuciach; wczuwa się w sytuację innych, ma refleksję w typie: „co ja mogę zrobić w takiej sytuacji”.
Opanowanie	Umiejętność kontroli własnego zachowania, świadomość swoich emocji i reakcji na nie.	<ul style="list-style-type: none"> nie poddaje się emocjom; ma świadomość swoich reakcji na pojawiające się trudności i emocje z nimi związane; koncentruje się na zadaniu, celu, rozwiązaniu problemu; zachowuje dystans do problemu.
Odporność na stres	Stres nie powoduje spadku efektywności w realizowaniu zadań zawodowych.	<ul style="list-style-type: none"> radzi sobie z napięciem emocjonalnym w stopniu pozwalającym na wykonywanie zadań, dążenie do celu; potrafi rozmawiać, używając rzeczowych argumentów pomimo ataków; potrafi rozładować trudne



		emocje podczas rozmowy.
Inteligencja emocjonalna	Skuteczne wywieranie na emocje własne i innych ludzi.	<ul style="list-style-type: none">rozpoznaje swoje emocje i potrafi nimi zarządzać;rozpoznaje emocje innych osób;potrafi wykorzystać emocje w działaniu zarówno swoje, jak i osób, z którymi pracuje.
Otwartość na innych	Gotowość do odbioru nowych bodźców i idei.	<ul style="list-style-type: none">jest osobą otwartą na różnorodność;jest osobą gotową do rozmowy;akceptuje odmienne poglądy;jest osobą elastyczną w stosunku do innych;nie narzuca swojego pomysłu na rozwiązanie sytuacji.
Wytrwałość	Umiejętność kontynuowania wysiłków pomimo trudności.	<ul style="list-style-type: none">wykazuje się cierpliwością;konsekwentnie dąży do celu;nie poddaje się mimo porażek.
Elastyczność działania	Umiejętność przełamania stereotypów oraz schematów myślenia nakierowana na rozwiązanie problemu	<ul style="list-style-type: none">dostosowuje się do zmiennego środowiska;przetłumacza schematyzm w myśleniu;potrafi spojrzeć na problem z różnych perspektyw;potrafi korzystać z różnych zasobów.
Samodzielność	Realizowanie zadań bez bezpośredniego nadzoru	<ul style="list-style-type: none">potrafi planować swoje zadania na dzień / tydzień;realizuje zaplanowane zadania w określonym czasie;szuka rozwiązań napotkanych problemów i wsparcia w ich rozwiązaniu;jest konsekwentny i zdyscyplinowany.





Asertywność	Wyrażanie własnych poglądów, opinii, emocji oraz stawianie granic w szacunku do poglądów, opinii, emocji i granic innych.	<ul style="list-style-type: none">• potrafi bronić argumentami swojego stanowiska;• krytykę ze strony innych traktuje jako możliwość zmiany i rozwoju;• zna granice swoich kompetencji i potrafi bez urażenia uczuć innych bronić ich nieprzekraczania.
Zarządzanie czasem	Efektywne wykorzystanie czasu w pracy.	<ul style="list-style-type: none">• potrafi planować zadania i wyznaczać priorytety;• potrafi zaplanować ramy czasowe do poszczególnych zadań;• przewiduje niezbędne zasoby potrzebne do wykonania zadania.
Umiejętność uczenia się	Szybkie przyswajanie nowej wiedzy i umiejętności.	<ul style="list-style-type: none">• posiada umiejętność analizy i syntezy wiedzy;• potrafi ocenić znaczenie i przydatność poszczególnych informacji;• potrafi wyciągać wnioski;• potrafi przełożyć wiedzę na praktyczne sytuacje w swojej pracy.



2. Kompetencje społeczne

Kompetencje	Definicja	Wyznaczniki
Organizowanie i planowanie	Przewidywanie wszystkich czynników mogących mieć wpływ na realizację zadania. Stworzenie optymalnych warunków do realizacji zadań.	<ul style="list-style-type: none"> określa niezbędne zasoby (czas, środki, ludzie) zarówno dla siebie, jak i pomaga to zrobić innym; ustala cele, priorytety i monitoruje działania zarówno swoje, jak i innych; jest konsekwentny w działaniu.
Rozwiązywanie problemów	Umiejętność efektywnego pokierowania procesem rozwiązywania problemu w oparciu o wszelkie niezbędne informacje.	<ul style="list-style-type: none"> dostrzega problem we wczesnym stadium; nie kieruje się emocjami; potrafi szukać rozwiązań we współpracy z innymi.
Sprawność organizacyjna	Umiejętność korzystania z wiedzy własnej i współpracowników.	<ul style="list-style-type: none"> zna kompetencje współpracowników i instytucji; potrafi wykorzystać zarówno kanały informacyjne, jak i wiedzę całej instytucji (np. urzędu); ma znajomość mechanizmów panujących w organizacji, zna jej słabe i mocne strony.
Partnerstwo	Traktowanie współpracowników i mieszkańców jak partnerów (z szacunkiem).	<ul style="list-style-type: none"> traktuje innych na równi z samym sobą; bierze pod uwagę opinię innych, korzysta z doświadczeń i zwraca uwagę na realne ograniczenia; w rozwiązywaniu problemów stosuje zasadę wygrana-wygrana.
Negocjowanie	Szukanie rozwiązań, w których wszystkie strony dążą do możliwie korzystnego	<ul style="list-style-type: none"> potrafi zidentyfikować stanowisko i interes wszystkich stron, w tym swoje;

	rozwiązania konfliktu.	<ul style="list-style-type: none"> poświęca czas na zaplanowanie i przygotowanie się do procesu szukania rozwiązań; stara się dobrze poznać argumenty drugiej strony.
Podejmowanie decyzji /przyjmowanie odpowiedzialności	Umiejętność trafnej oceny sytuacji, wyciągania wniosków i podejmowania na ich podstawie decyzji. Brak tendencji do unikania odpowiedzialności.	<ul style="list-style-type: none"> umiejętnie analizuje sytuacje, nawet w sytuacji stresu; dokonuje syntezy i trafnej oceny danych, potrafi wyciągać wnioski; bierze odpowiedzialność za własne decyzje.
Wprowadzanie zmian	Umiejętność współpracy z ludźmi w zmiennym środowisku.	<ul style="list-style-type: none"> jest otwarty na zmiany; potrafi działać w zmiennym środowisku; potrafi określać cele i zarządzać ludźmi w zmiennym środowisku.
Wywieranie wpływu	Umiejętność wpływania na zachowania i decyzje innych ludzi.	<ul style="list-style-type: none"> potrafi skłonić innych, by wykonywali zadania dobrowolnie; posiada zdolność perswazji; potrafi wczuć się w punkt widzenia innej osoby.



B. DOCELOWY SYSTEM OCENY PRACOWNICZEJ

Ocenianie nie kojarzy się nam dobrze i często budzi niepokój i stres. Z drugiej strony potrzebujemy informacji zwrotnej o efektach naszej pracy, postępach i zmianach, jakie zachodzą w naszych kompetencjach, sposobie pracy, efektywności. Jest to istotne zarówno dla organizacji, jak i pracowników, ponieważ ludzie (mimo obaw) lubią wiedzieć, jak są widziani przez innych, jak postrzegana jest ich praca. Pozwala to także dostrzec sens ich zaangażowania, jego wartość i znaczenie w kontekście całej organizacji. W perspektywie organizacji, ocenianie pozwala na ewaluację efektywności i jakości pracy; umożliwi wskazanie potencjału rozwojowego pracownika i pełni ważną funkcję motywacyjną.

Zbudowanie efektywnego systemu oceny pracowniczej wymaga obserwacji zespołu pracowników w czasie wykonywania pracy, określenia docelowych kompetencji potrzebnych całej organizacji (w tym wypadku całemu zespołowi LS). Wymaga to określenia celu, zasad, przedmiotu i procedury oceny pracowniczej.

W początkowym okresie pracy LS rekomendujemy **ocenianie przez określanie celów** – metoda ta nawiązuje do zarządzania przez cele. Polega na wspólnym ustalaniu celów rozwojowych przez przełożonego i pracownika, tak, aby rozwój pracownika był związany zarówno z celami organizacji, jak i indywidualnymi potrzebami i planami pracownika. Wyznaczenie celu pociąga za sobą ustalenie kolejnych zadań i udzielanie wsparcia podczas pracy nad osiągnięciem tegoż celu. Osiągnięcie celu może być związane z określoną nagrodą.

Ocena powinna mieć formę rozmowy dwustronnej: przełożony – pracownik. Podczas spotkania osoby dyskutują o rezultatach i możliwych sposobach ich zrealizowania (bądź nie). Podczas rozmowy warto zwrócić uwagę na konieczność wspólnego wyznaczania celów rozwojowych.

Przykładowe narzędzie do prowadzenia rozmowy oceniającej zawarliśmy poniżej.





ARKUSZ OCENY

Imię i nazwisko pracownika				
Okres, za jaki prowadzona jest ocena				
Ocena kompetencji [ocenie podlegają wybrane kluczowe kompetencje potrzebne do wykonywania zadań]				
	Kompetencje	Samoocena pracownika [opis wg wyznaczników]	Ocena przełożonego [opis wg wyznaczników]	Uzgodnienia dotyczące rozwoju poszczególnych kompetencji
1.	Komunikatywność ²³			
2.	Empatia			
3.	Opanowanie			
4.	Odporność na stres			
5.	...			
Realizacja obowiązków				
	Obowiązki (zgodne z zakresem obowiązków)	Samoocena pracownika	Ocena przełożonego	Uzgodnienia dotyczące zmian w zakresie realizacji obowiązków

²³Poniższe kompetencje zostały wpisane jako przykład; w formularzu oceny można wybrać wszystkie kompetencje potrzebne na stanowiska LS opisane w tym materiale, albo wybrać kilka (np. 5) dla każdego z pracowników. Wybór powinien uwzględniać zarówno cele rozwojowe pracownika, jak i potrzeby całej organizacji i stanowiska pracy. Na wstępnym etapie pracy sensowniejsze wydaje się dokonanie oceny / poddanie refleksji wszystkich kompetencji. Przy kolejnych ocenach, jako cele rozwojowe można dokonywać wyboru najistotniejszych z nich.





Cele rozwojowe

Ustalone wspólnie cele, nad którymi pracownik będzie pracował. Powinny być zgodne z indywidualnymi potrzebami pracownika i potrzebami całej organizacji.

Cel 1.....

Cel 2.....

Zadania

(np. działania edukacyjne, podejmowane wyzwania, itp.)

Zadanie 1.....

Zadanie 2.....



C. DOCELOWY SPOSÓB ROZWOJU KOMPETENCJI (W TYM SZKOLENIA I KURSY)

Latarnik Społeczny to nowa funkcja w systemie wsparcia i rozwiązywania problemów społecznych w działaniach rewitalizacyjnych w Łodzi. Rozwój kompetencji LS powinien być oparty o 3 działania:

1. ocena pracownicza, rozmowy rozwojowe z kierownikiem (patrz: pkt B);
2. regularne superwizje z zewnętrznym superwizorem;
3. działania edukacyjne – zwiększanie wiedzy i kompetencji.

Ad 1. Ocena pracownicza.

Opis zawarty w punkcie B.

Ad 2. Regularne superwizje.

Latarnicy Społeczni są grupą mocno narażoną na wypalenie zawodowe ze względu na trudne problemy mieszkańców, z jakimi się borykają, na niewystarczający poziom współpracy między instytucjami w Łodzi i na sytuację „pozostawienia samym sobie w relacji z mieszkańcem”. W związku z tym konieczne jest zbudowanie skutecznego systemu wsparcia superwizyjnego, by przeciwdziałać wypaleniu zawodowemu.

Superwizja to relacja rozwojowa między superwizorem a Latarnikiem Społecznym; jej celem jest udzielenie lepszego wsparcia mieszkańcom, którzy są ostatecznymi beneficjentami tego procesu. Celem superwizji jest, przygotowanie Latarnika do stawienia czoła wszystkim wyzwaniom, z którymi się spotyka w swojej pracy.

Superwizje powinny mieć dwojaki charakter:

- superwizje grupowe dla całej grupy Latarników Społecznych

Spotkania powinny trwać ok. 3 – 4 godz. i być prowadzone przez osobę z kompetencjami superwizorskimi poświadczonymi doświadczeniem (min. 3 lata pracy, prowadzenie superwizji dla osób zajmujących się wsparciem innych osób²⁴, np. pracowników socjalnych, psychologów, terapeutów, etc.) i/lub przygotowanie edukacyjne (np. ukończenie studiów magisterskich, podyplomowych w tym zakresie lub szkoleń / kursów w wymiarze min. 200 godz. edukacyjnych). Spotkania powinny być regularne (np. raz w miesiącu).

- superwizje indywidualne

spotkania powinny trwać do 2 godz. i być prowadzone przez osobę z kompetencjami superwizorskimi, poświadczonymi doświadczeniem (min. 3 lata pracy, prowadzenie superwizji dla osób zajmujących się wsparciem innych osób²⁵, np. pracowników socjalnych, psychologów, terapeutów, etc.) i/lub przygotowanie edukacyjne (np. ukończenie studiów magisterskich, podyplomowych w tym zakresie lub szkoleń / kursów w wymiarze min. 200 godz edukacyjnych).

²⁴ W odróżnieniu od superwizji trenerskich, gdzie oglądowi poddawana jest relacja edukacyjna, nie wyprowadzająca z problemów życiowych.

²⁵ W odróżnieniu od superwizji trenerskich, gdzie oglądowi poddawana jest relacja edukacyjna, nie wyprowadzająca z problemów życiowych.



Spotkania powinny być regularne (np. raz w miesiącu), przy czym każdy z LS powinien odbyć co najmniej 6 superwizji w ciągu roku.

Indywidualna relacja superwizyjna może być wsparta kontaktem telefonicznym w miarę potrzeb i w porozumieniu z superwizorem. Dodatkowo relacja ta, by miała wymiar rozwojowy, może być poszerzona o zadania rozwojowe dla LS.

Ad 3. Działania edukacyjne.

Działania edukacyjne powinny wspierać kompetencje opisane w punkcie A. Dodatkowo w procesie zwiększania kompetencji LS powinni uzupełnić wiedzę z zakresu pomocy społecznej i narzędzi pracy z mieszkańcem w trudnej sytuacji.

Proponowane zakresy szkoleń i kursów:

Zakres tematyczny szkolenia / kursu	Minimalny czas trwania szkolenia
Rewitalizacja - wprowadzenie do tematyki , Ustawa o rewitalizacji, Gminny Program Rewitalizacji.	8 godzin / 1 dzień
Kompetencje poszczególnych instytucji pomocowych (w tym: OPS, policja, straż miejska, etc.)	8 godzin / 1 dzień
Podstawy systemu pomocy społecznej w Polsce, w tym: ustawa o pomocy społecznej, metody i narzędzia pracy socjalnej	16 godzin / 2 dni
Organizacja społeczności lokalnej , w tym nowe narzędzia pracy w środowisku lokalnym	24 godziny / 3 dni
Polityka mieszkaniowa w Polsce i w Łodzi, ochrona praw lokatorów	8 godzin / 1 dzień
Praca z klientem w trudnej sytuacji , jak pracować z osobami z konkretnymi problemami społecznymi, w szczególności z zakresu uzależnień, niepełnosprawności, przemocy	24 godziny / 3 dni
Jak pracować w oparciu o zespoły doraźne , jak wykorzystywać partnerstwo w środowisku lokalnym jako narzędzie rozwiązywania problemów społecznych	16 godzin / 2 dni
Diagnoza sytuacji beneficjenta , czyli jak prowadzić działania diagnostyczne	16 godzin / 2 dni
Wywieranie wpływu , czyli jak motywować do zmiany, jak budować wewnętrzną motywację do zmiany, jak angażować ludzi do zmiany i samorozwoju.	24 godziny / 3 dni





Budowanie IPW w praktyce	16 godzin / 2 dni
Jak kształtować swoją inteligencję emocjonalną, jak rozpoznawać swoje emocje, jak nimi zarządzać, jak rozpoznawać emocje innych, jak korzystać z emocji w pracy z mieszkańcem	24 godziny / 3 dni
Interwencja kryzysowa, czyli jak radzić sobie w sytuacji kryzysowej, jak wychodzić z kryzysu	16 godzin / 2 dni

Dodatkowo rekomendujemy, by każdy z LS wziął udział w treningu interpersonalnym, by doświadczyć swoich emocji i przyjrzeć się swoim relacjom w kontakcie z innymi osobami. Rekomendujemy, by osoby nie brały udziału w treningu razem jako grupa.



D. DOCELOWY SYSTEM MOTYWACYJNY.

Wydaje się, że Latarnicy Społeczni mają dziś wysoką motywację wewnętrzną zbudowaną m in. na:

- chęci pomagania osobom w trudnej sytuacji,
- okazji do uczestnictwa w eksperymentalnym przedsięwzięciu,
- wysokim realnym wpływem na zakres zadań i sposób pracy.

W myśleniu o systemie motywacyjnym warto utrzymać te czynniki. Z obserwacji i doświadczeń pracy z osobami w sektorze pozarządowym i publicznym wynika, że są to częste czynniki motywacyjne (poczucie wpływu na sytuację, prestiż, możliwość samorozwoju). Z drugiej strony te same czynniki mogą powodować wysoki poziom frustracji. W części B i C wspomniano o zagrożeniu wypaleniem zawodowym, przeciążeniu problemami itp. Trzeba do uwzględnić w zarządzaniu pracą LS.

W związku z tym poniżej prezentujemy wybrane czynniki motywacyjne i odpowiadające im narzędzia, pomagające wzmocnić wewnętrzną motywację Latarników Społecznych.

Czynniki motywacyjne²⁶	Narzędzia motywacyjne
Docenianie zaangażowania i sukcesów LS	Regularne spotkania zespołu LS, pochwały ze strony bezpośrednich przełożonych, dawanie czasu i przestrzeni na rozmowę o sukcesach, umożliwienie udziału w spotkaniach, konferencjach prezentujących model LS w innych miastach.
Dobra atmosfera pracy	Dbanie o wspólne spotkania, świętowanie urodzin / imienin / osobistych sukcesów LS, stwarzanie przestrzeni do dzielenia się własnymi doświadczeniami.
Jasno określone cele i zadania	Rozmowy rozwojowe, zbudowanie precyzyjnego zakresu zadań LS, monitorowanie, czy zadania są zrozumiałe, szkolenia i superwizje, wsparcie w realizacji celów i zadań.
Podnoszenie kwalifikacji	Wspólne szkolenia, możliwość dofinansowania szkoleń zewnętrznych, studiów podyplomowych.
Delegowanie zadań, w których pracownik może się wykazać swoją wiedzą i doświadczeniem	Dawanie zadań dodatkowych, wykorzystujących wiedzę i doświadczenie np. nabyte podczas szkoleń.
Możliwość uczestniczenia w wyznaczaniu celów i zadań	Rozmowy rozwojowe, udział w spotkaniach roboczych dot. rozwoju projektu LS w Łodzi.

²⁶ Czynniki motywacyjne zostały wybrane z polskiej mapy motywacji autorstwa Jana Mądrego, Andrzeja Niemczyka, Rafała Szczepanika z firmy szkoleniowej Training Partners. Powstały na podstawie prowadzonych przez nich badań, które wykazały, że bez względu na zajmowane stanowisko pracownika motywują podobne czynniki.



Pewność zatrudnienia i bezpieczeństwo socjalne	Umowa o pracę, stabilność finansowa stanowiska, włączenie LS w pakiet socjalny UMŁ, wskazanie LS perspektywy zatrudnienia po zakończeniu projektu pilotażowego.
--	---

Bibliografia:

- Filipowicz G., *Pracownik wyskalowany, czyli metody i narzędzia pomiaru kompetencji*, „Personel”, nr 15, 1-31 lipca 2002, Warszawa 2002.
- Niemczyk, A. Niemczyk, J. Mądry, *Motywacja pod lupą. Praktyczny poradnik dla szefów*, Warszawa 2009.
- Ken Blanchard, Bob Nelson, *1001 sposobów na nagradzanie pracowników*, Warszawa 2006.
- Ken Lloyd, *Nagradzanie i wyróżnianie pracowników*, Warszawa 2008.
- S. Covey, *7 nawyków skutecznego działania*, Warszawa 2016.

Do opracowania materiału korzystano również z:

- niepublikowanych materiałów edukacyjnych ze szkolenia „Zarządzanie zasobami ludzkimi”, odbywającego się w ramach cyklu edukacyjnego PROMENGO, organizowanego przez Fundację Akademia Organizacji Obywatelskich;
- badań polskiej mapy motywacji dostępnych na stronie <https://trenerzy.pl/polska-mapa-motywacji/>





Metodyka monitoringu działania latarników społecznych

- A. ogólnodostępne wskaźniki, które posłużą do przeprowadzenia ewaluacji „działania 1. modelowe przeprowadzki – orientacja na mieszkańca” projektu przed jego zakończeniem**
- B. określenie wskaźników monitoringu skuteczności i efektywności pracy LS**
- C. określenie sposobu zbierania danych i realizowania metodyki monitoringu**

W działaniu 4. wyróżniono odrębne elementy związane z szeroko rozumianą oceną działań Latarników Społecznych (LS) oraz skutecznością elementów projektu „modelowe przeprowadzki – orientacja na mieszkańca”. Elementami tymi są: monitoring i ewaluacja. W literaturze przedmiotu można wskazać na dwa odmienne podejścia dotyczące tych procesów, a mianowicie:

- 1) podejście, w którym monitoring i ewaluacja to dwa różne procesy
- 2) podejście, w którym monitoring i ewaluacja są ze sobą ściśle związane i służą do oceny działań podejmowanych w danym projekcie.

W opracowaniu tym skłaniamy się do drugiego podejścia zakładającego, że:

Monitoring – wykorzystywany jest do sprawdzenia czy w projekcie realizowane są zaplanowane działania i czy w wyniku tych działań wytwarzane są pewne usługi, dobra (najczęściej nazywane produktami). Dodatkowo monitoring jest bieżącą analizą podejmowanych działań służącą m.in. do określenia, czy kolejne etapy są realizowane zgodnie z tym, jak to zostało zapisane w projekcie (łącznie ze śledzeniem finansowania tych działań) i czy pozwoli to na osiągnięcie zamierzonych efektów. Co więcej, monitoring nie odnosi się do długoterminowych i odroczonej efektów, ale skupia się na bieżących działaniach. Analiza tego, co pojawia się tu i teraz daje możliwość rozwiązania problemów pojawiających się w trakcie realizacji poszczególnych etapów.

Ewaluacja – dość często wykorzystuje wyniki uzyskane podczas monitoringu, ale ma ona szerszy zasięg. Bierze się w niej pod uwagę również dobór środków (działań) do problemów, a także zadań do celów. Uwzględnia się przy tym oddziaływanie nie tylko na osoby, do których odnoszą się działania w sposób bezpośredni (beneficjentów bezpośrednich), ale także na innych – beneficjentów pośrednich, do których nie odnoszą się podejmowane interwencje, ale którzy mogą skorzystać na realizacji danego programu. Uzyskane podczas ewaluacji działania mogą być wykorzystane nie tylko do oceny danego projektu, ale mogą być również brane pod uwagę przez realizatorów innych podobnych działań. Ewaluacja służy nie tylko ocenie skuteczności danej interwencji zaraz po jej zakończeniu, ale również pozwala na ocenę odroczoną (trwałość zaobserwowanych zmian).





Porównanie cech ewaluacji z cechami monitoringu znajduje się w poniższej tabeli.

Monitoring	Ewaluacja
Podejmowany w trakcie ocenianego działania.	Podejmowana w różnych momentach ocenianego działania: przed (ewaluacja ex-ante/proaktywna), w trakcie (ewaluacja mid-term lub on-going/formatywna), po (ewaluacja ex-post/sumatywna) ²⁷ .
Proces samodzielny, może być podejmowany bez konieczności prowadzenia ewaluacji.	Proces zawierający w sobie monitorowanie działań.
Prowadzony na bieżąco.	Prowadzona na bieżąco, ale również przed i po zakończeniu działań (nawet po dość długim czasie).
Odnoszący się do konkretnych czynności podejmowanych w trakcie projektu i do ich finansowania.	Odnosząca się do konkretnych działań, sposobu ich finansowania, a także wpływu tych działań na cały proces zmian i jego skuteczność, trwałość.
Uwzględnia przede wszystkim perspektywę realizatorów i osób poddanych działaniom – beneficjentów bezpośrednich.	Uwzględnia szereg perspektyw w tym: zlecających działania, planujących społeczną interwencję, realizatorów, beneficjentów bezpośrednich, beneficjentów pośrednich.
Daje możliwość wprowadzania zmian na bieżąco.	Daje możliwość wprowadzenia zmian na bieżąco a także zmian w całym projekcie, jeśli planowany jest jego powtórzenie.
Najczęściej prowadzony przez realizatorów działań i/lub ewaluatorów wewnętrznych.	Prowadzona przez: realizatorów, ewaluatorów wewnętrznych i ewaluatorów zewnętrznych.

Ewaluację najczęściej prowadzi się odwołując się do następujących kryteriów:

- 1) **trafności**, nazywana również odpowiednością, adekwatnością – pozwala odpowiedzieć na pytania: czy działania w obrębie danego projektu są zgodne z potrzebami osób, do których projekt ten jest kierowany? w jakim stopniu cel projektu odpowiada zdiagnozowanym potrzebom i problemom?

²⁷ Ewaluacja może być przeprowadzona na różnych etapach danego projektu. W zależności od tego, którego etapu ona dotyczy, inaczej jest nazywana. I tak: ewaluacja proaktywna (zwana również ex-ante) prowadzona jest zanim rozpocznie się jakiegokolwiek działania w projekcie, a więc prowadzona jest **przed**; ewaluacja formatywna (dzielona na mid-term, czyli ewaluację działań w połowie ich trwania lub on-going, czyli ewaluację ciągłą w trakcie całego działania) prowadzona **w trakcie** realizacji projektu, a ewaluacja sumatywna (zwana również ex-post) prowadzona jest **po** zakończeniu projektu.





- 2) skuteczność – ocena, w jakim stopniu są realizowane cele projektu i czy to, co osiągnięto, jest zgodne z zamierzeniami.
- 3) efektywność (wydajność) – określenie poziomu „opłacalności” podejmowanych działań, czyli stosunek poniesionych nakładów do uzyskanych wyników i rezultatów;
- 4) użyteczność – ocena, w jakim stopniu potrzeby beneficjentów (zarówno bezpośrednich, jak i pośrednich) są zaspokojone poprzez podejmowane względem nich działania, jak dalece interwencja spełniła ich oczekiwania.
- 5) trwałość – czy uzyskane efekty utrzymują się po zakończeniu bezpośrednich działań podejmowanych w ramach projektu.

Oczywiście poszczególne kryteria ewaluacji mogą być mierzone w trakcie tych samych badań prowadzonych z tymi samymi osobami, a ponadto jeden wskaźnik może się odnosić do większej liczby kryteriów, tzn. może na przykład służyć do oceny trafności i użyteczności.

Zastosowane w monitoringu i ewaluacji wskaźniki powinny spełniać kilka warunków. Powinny one być:

- 1) szczegółowo opisane poprzez odniesienie ich do konkretnych działań i/lub celów;
- 2) prosto skonstruowane, dzięki czemu będzie łatwiej je stwierdzać;
- 3) możliwe do zmierzenia przy użyciu odpowiednich do tego narzędzi;
- 4) określone w realistyczny sposób, to znaczy nie powinno się zakładać takiego poziomu realizacji danego wskaźnika, o którym z góry wiadomo, że będzie niemożliwy do osiągnięcia;
- 5) określone w czasie z podanym terminem, w jakim zostanie osiągnięta zakładana wartość wskaźnika.

W poniższej tabeli zebrano propozycje wskaźników, które zostały opracowane w trakcie spotkania z Latarnikami Społecznymi, a które odnoszą się zarówno do punktu A. działania 4., czyli przeprowadzenia ewaluacji „działania 1. modelowe przeprowadzki – orientacja na mieszkańca” projektu przed jego zakończeniem, a także punktu B. pozwalającego na określenie wskaźników monitoringu skuteczności i efektywności pracy LS. W przypadku każdego ze wskaźników zaproponowano sposób zbierania danych. Dodatkowo (pod tabelą) umieszczono dokładny opis tego, w jaki sposób dany wskaźnik zapisywać i jak później dokonywać jego pomiaru.



LP	Wskaźnik	Odnosi się do:		Czas pomiaru	Sposób pomiaru	Uwagi
		monitoringu	ewaluacji			
1.	Liczba mieszkańców, z którymi udało się LS nawiązać kontakt (mieszkaniec otworzył drzwi, porozmawiał z LS, chociaż nie musiał się zgodzić na współpracę)	✓	✓	Pomiar ciągły w odniesieniu do każdego mieszkańca, pierwszy pomiar po miesiącu od podjęcia przez LS pierwszej próby kontaktu z danym mieszkańcem	Pomiar prowadzony przez LS, zapisywany w notatkach/raportach	
2.	Liczba mieszkańców ²⁸ , z którymi nie udało się LS nawiązać kontaktu wraz z próbą ustalenia powodów braku tego kontaktu: odmowa wprost, nieprzebywanie pod danym adresem (o czym wiadomo z innych źródeł, np. od sąsiadów, pracownika socjalnego itp.), długotrwała nieobecność (przebywanie w zakładzie karnym, w szpitalu itp.), brak jakichkolwiek informacji.	✓	✓	Pomiar ciągły w odniesieniu do każdego mieszkańca/lokalu, pierwszy pomiar po miesiącu od podjęcia przez LS pierwszej próby kontaktu	Pomiar prowadzony przez LS, zapisywany w notatkach/raportach	
3.	Liczba instytucji wchodzących w skład sieci zbudowanej wokół danego mieszkańca/	✓	✓	Pomiar ciągły w odniesieniu do każdego mieszkańca, pierwszy	Pomiar prowadzony przez LS, zapisywany w	

²⁸ Biorąc pod uwagę, że zarówno LS, jak i GO mogą nie dysponować aktualną listą wszystkich mieszkańców/środków z danego obszaru, należy wskaźnik ten odnosić do: mieszkańców – gdy LS udało się skontaktować z mieszkańcem, ale ten odmówił współpracy lub mieszkania/lokalu – gdy LS nie był w stanie ani skontaktować się z mieszkańcem zajmującym dane mieszkanie/lokal lub nie uzyskał na jego temat żadnych informacji.

	środowiska (sieć w starym miejscu zamieszkania)			pomiar po 3 miesiącach od podjęcia przez LS pierwszej próby kontaktu	notatkach/raportach	
4.	Liczba sieci instytucjonalnych zbudowanych wokół danego mieszkańca/środowiska (sieć zbudowana wokół mieszkańca w nowym miejscu zamieszkania)	✓		Pomiar ciągły w odniesieniu do każdego mieszkańca, pierwszy pomiar po 3 miesiącach od momentu przeprowadzenia się mieszkańca	Pomiar prowadzony przez LS, zapisywany w notatkach/raportach	
5.	Liczba instytucji, z którymi udało się skontaktować LS, a które wchodzi w skład sieci budowanej wokół danego mieszkańca/środowiska	✓		Pomiar ciągły w odniesieniu do każdego mieszkańca, pierwszy pomiar po 2 miesiącach od podjęcia przez LS pierwszej próby kontaktu	Pomiar prowadzony przez LS, zapisywany w notatkach/raportach	
6.	Liczba instytucji, z którymi udało się skontaktować LS, a które wchodzi w skład sieci budowanej wokół danego mieszkańca/środowiska na nowym miejscu zamieszkania	✓		Pomiar ciągły w odniesieniu do każdego mieszkańca, pierwszy pomiar po 2 miesiącach od momentu przeprowadzenia się mieszkańca	Pomiar prowadzony przez LS, zapisywany w notatkach/raportach	
7.	Liczba diagnoz sytuacji wszystkich mieszkańców pozostających pod opieką jednego LS przeprowadzonych z pomocą instytucji wchodzących w skład sieci ²⁹	✓	✓	Pomiar ciągły w odniesieniu do każdego mieszkańca, pierwszy pomiar po 6 miesiącach od pierwszego kontaktu z danym	Pomiar prowadzony przez LS, zapisywany w notatkach/raportach	

²⁹ Wskaźnik ten odnosi się do LS, a nie pojedynczego mieszkańca. Oznacza to, że każdy LS podaje informacje na temat tego, ile w danym czasie wykonał diagnoz w stosunku do mieszkańców/środowisk, z którymi pracuje. Podobnie należy rozumieć wskaźniki 8 i 9.

				mieszkańcem		
8.	Liczba IPW przygotowanych dla wszystkich mieszkańców/środowisk pozostających pod opieką LS	✓		Pomiar ciągły w odniesieniu do każdego mieszkańca, pierwszy pomiar po 2 miesiącach od zakończenia diagnozy dla danego mieszkańca	Pomiar prowadzony przez LS, zapisywany w notatkach/raportach; przygotowane IPW	
9.	Liczba IPW przygotowanych dla poszczególnych mieszkańców/środowisk pozostających pod opieką LS i podpisanych przez mieszkańca	✓	✓	Pomiar ciągły w odniesieniu do każdego mieszkańca, pierwszy pomiar po miesiącu od zakończenia przygotowania IPW przez LS	Pomiar prowadzony przez LS, zapisywany w notatkach/raportach; podpisany IPW	
10.	Liczba rozmów motywujących odbytych przez LS przypadających na jednego mieszkańca/środowisko, które motywowały do podpisania IPW	✓		Pomiar ciągły dokonywany w czasie od pierwszego spotkania ³⁰	Pomiar prowadzony przez LS, zapisywany w notatkach/raportach;	
11.	Stosunek liczby działań ³¹ zrealizowanych do liczby działań zapisanych w IPW w odniesieniu do każdego mieszkańca	✓		Pomiar ciągły od momentu podpisania IPW do chwili zaprzestania intensywnej pracy	Pomiar prowadzony przez LS, obliczony na podstawie danych zapisywany w	

³⁰ Możliwa jest sytuacja, w której już na pierwszym spotkaniu LS przedstawia mieszkańcowi zasady pracy i od tego czasu pracuje z mieszkańcem m.in. nad tym, by zgodził się podpisać IPW.

³¹ Działaniem w tych wskaźnikach są poszczególne zapisy określające aktywności, które muszą być podjęte przez danego mieszkańca. Zależy ono od stopnia szczegółowości danego IPW. Jeśli w przypadku danego mieszkańca LS będzie musiał rozpisać każde z zadań bardzo dokładnie (np. wizyta u lekarza pierwszego kontaktu zostanie rozpisana na następujące elementy: 1) ustalenie, gdzie znajduje się najbliższy ZOZ; 2) ustalenie, w jakich godzinach przyjmuje lekarz, 3) umówienie się na wizytę u lekarza, 4) pójście do lekarza w ustalonym terminie, 5) uzyskanie pomocy lekarskiej, np. diagnozy, skierowania itp.) to działaniem, które się monitoruje są szczegółowe czynności składające się na to zadanie (w powyższym przypadku będzie tych działań 5). Jeśli natomiast w przypadku niektórych mieszkańców IPW zostanie skonstruowany w oparciu o nierozpisane

				z danym mieszkańcem	notatkach/raportach;	
12.	Stosunek liczby działań zrealizowanych do liczby działań zapisanych w IPW w odniesieniu do wszystkich mieszkańców danego LS	✓	✓	Pomiar ciągły od momentu podpisania IPW z pierwszym mieszkańcem do chwili zakończenia intensywnej pracy z kolejnymi mieszkańcami	Pomiar prowadzony przez LS, obliczony na podstawie danych zapisywany w notatkach/raportach;	Wskaźnik ten będzie zmieniał się w czasie. Można na jego podstawie budować trendy, czyli pokazywać zmianę na wykresie
13.	Stosunek liczby działań zrealizowanych do liczby działań zapisanych w IPW w odniesieniu do wszystkich mieszkańców wszystkich LS		✓	Pomiar ciągły od momentu podpisania IPW z pierwszym mieszkańcem do chwili zakończenia intensywnej pracy ze wszystkimi przeprowadzanymi mieszkańcami	Pomiar prowadzony przez LS, obliczony na podstawie danych zapisywany w notatkach/raportach;	Wskaźnik ten będzie zmieniał się w czasie. Można na jego podstawie budować trendy, czyli pokazywać zmianę na

zadania (np. 1) wizyta u lekarza pierwszego kontaktu; 2) wizyta w PUP-ie; 3) kontakt z pedagogiem szkolnym młodszego dziecka itp.), to działaniami są poszczególne zadania (w tym przypadku będą one 3).

						wykresie
14.	Liczba mieszkańców, którzy osiągnęli kolejne etapy przewidziane w projekcie, tzn. pracują z LS przed przeprowadzką; przeprowadzili się; pracują z LS po przeprowadzce	✓	✓	Pomiar ciągły od momentu pierwszego kontaktu z pierwszym mieszkańcem do chwili zakończenia intensywnej pracy z kolejnymi mieszkańcami	Pomiar prowadzony przez LS, obliczony na podstawie danych zapisywany w notatkach/raportach;	Wskaźnik ten będzie zmieniał się w czasie. Można na jego podstawie budować trendy, czyli pokazywać zmianę na wykresie
15.	Liczba mieszkańców, którzy osiągnęli kolejne etapy przewidziane w projekcie, tzn. pracują z LS przed przeprowadzką; przeprowadzili się; pracują z LS po przeprowadzce – dotyczy wszystkich LS	✓	✓	Pomiar ciągły od momentu pierwszego kontaktu z pierwszym mieszkańcem do chwili zakończenia intensywnej pracy z kolejnymi mieszkańcami	Pomiar prowadzony przez LS, obliczony na podstawie danych zapisywany w notatkach/raportach;	Wskaźnik ten będzie zmieniał się w czasie. Można na jego podstawie budować trendy, czyli pokazywać zmianę na wykresie

16.	Procent mieszkańców, którzy osiągnęli kolejne etapy przewidziane w projekcie, tzn. pracują z LS przed przeprowadzką; przeprowadzili się; pracują z LS po przeprowadzce – dotyczy wszystkich LS, (liczba osób znajdujących się na kolejnych etapach do liczby wszystkich potencjalnych uczestników tego projektu – patrz wskaźnik 24)		✓	Pomiar ciągły od momentu pierwszego kontaktu z pierwszym mieszkańcem do chwili zakończenia intensywnej pracy z kolejnymi mieszkańcami	Pomiar prowadzony przez LS, obliczony na podstawie danych zapisywany w notatkach/raportach;	Wskaźnik ten będzie zmieniał się w czasie. Można na jego podstawie budować trendy, czyli pokazywać zmianę na wykresie
17.	Liczba mieszkańców/środowisk, z którymi zakończono pracę, ale znajdują się na liście osób, które LS monitoruje	✓		Pomiar ciągły od pierwszego wyjścia w teren LS	Pomiar prowadzony przez LS na podstawie danych zapisywany w notatkach/raportach;	
18.	Miejsce zamieszkania ³² mieszkańców objętych opieką LS a znajdujących się na różnych etapach tego procesu	✓	✓	Pomiar ciągły od pierwszego wyjścia w teren LS	Pomiar prowadzony przez LS na podstawie danych zapisywany w notatkach/raportach;	Wskaźnik dobrze nanieść na mapę Łodzi, aby pokazać drogę pokonywaną

³² Przez wskaźnik „miejsce zamieszkania” rozumie się osiedle (podział Łodzi na 36 osiedli) oraz kwartał, ale tylko w przypadku, gdy mieszkaniec przeprowadza się w obręb obszarów podlegających działaniom rewitalizacyjnym, w stosunku do których ustalono numerację. Każda zmiana miejsca zamieszkania danego mieszkańca powinna być odnotowana: jeśli mieszkaniec będzie zmieniał miejsce zamieszkania tylko raz i jest przeprowadzany z obszaru 3 na osiedle Widzew Wschód, to LS powinien zapisać tylko te dwie lokalizacje. Gdyby jednak mieszkaniec kolejny raz się przeprowadzał i wrócił do obszaru 3, to trzeba zapisać 3 lokalizacje.

						ą przez LS
19.	Liczba rodzin niesamodzielnych, które po zakończeniu projektu korzystają z pomocy instytucji pomocowych (w rozbiciu na rodzaje instytucji)		✓	Pomiar ciągły po zakończeniu projektu	Pomiar na podstawie danych urzędowych	
20.	Opinia mieszkańców na temat działań LS	✓	✓	Przeprowadzona w każdej rodzinie po przeprowadzeniu	Pomiar, który powinien być dokonany przez niezależnych ankieterów (specjalizujących się w badaniach jakościowych) w formie krótkiej rozmowy (wywiadu nieustrukturyzowanego), w trakcie której zadają oni kilka pytań projekcyjnych	Przykłady pytań znajdują się w dalszej części dokumentu
21.	Samocena własnej skuteczności pracy LS mająca pełnić również funkcję wzmacniającą, motywującą	✓		Przeprowadzona przynajmniej trzy razy w trakcie trwania projektu	LS wraz ze swoim przełożonym powinien dokonać autoanalizy własnych działań	Przykład narzędzia znajduje się w dalszej części dokumentu
22.	Liczba przeprowadzonych osób		✓	Pomiar po zakończeniu projektu	Na podstawie danych zgromadzonych w trakcie trwania projektu	Wskaźnik ten jest potrzebny do zobrazowania znaczenia

						działań LS
23.	Średni czas przeprowadzki przypadający na jednego mieszkańca (dla wszystkich mieszkańców, w rozbiu na poszczególne obszary rewitalizacji)		✓	Pomiar po zakończeniu projektu	Na podstawie danych zgromadzonych w ramach projektu (czas, który upłynął od momentu dostarczenia decyzji o przeprowadzce do chwili przeprowadzenia się)	
24.	Średnia liczba lokali okazanych mieszkańcom, którzy mieli się przeprowadzić		✓	Pomiar po zakończeniu projektu	Na podstawie danych zgromadzonych w ramach projektu (liczba lokali okazanych wszystkim mieszkańcom podzielona przez liczbę przeprowadzonych mieszkańców)	
25.	Lista lokali najczęściej odrzucanych (z ustaleniem przyczyn tego odrzucenia)		✓	Pomiar po zakończeniu projektu	Na podstawie danych zgromadzonych w ramach projektu (informacje ile razy dany lokal był oferowany różnym mieszkańcom)	
26.	Liczba mieszkańców, którzy powrócili do starego miejsca zamieszkania, czyli przeprowadzali się dwukrotnie		✓	Pomiar po zakończeniu projektu	Na podstawie danych zgromadzonych w ramach projektu	

27.	Lokalizacja osób, które zostały przeprowadzone, w rozbiciu na rodzaje lokali		✓	Pomiar po zakończeniu projektu	Na podstawie danych zgromadzonych w ramach projektu	Wskaźnik dobrze nanieść na mapę Łodzi
28.	Liczba rodzin, które skutecznie wyszły z zadłużenia	✓	✓	Pomiar po zakończeniu projektu	Na podstawie danych zgromadzonych w ramach projektu	
29.	Skuteczność programu związanego z redukcją zadłużenia (stosunek liczby rodzin, które wyszły z zadłużenia do liczby wszystkich zadłużonych)		✓	Pomiar po zakończeniu projektu	Na podstawie danych zgromadzonych w ramach projektu	
30.	Stosunek liczby osób, które spłaciły zadłużenie do liczby osób, które podpisały umowę dotyczącą spłaty zadłużenia		✓	Pomiar po zakończeniu projektu	Na podstawie danych zgromadzonych w ramach projektu	
31.	Liczba osób objętych działaniami, które podjęły zatrudnienie/staż		✓	Pomiar po zakończeniu projektu	Na podstawie danych zgromadzonych w ramach projektu	
32.	Liczba osób objętych działaniami, które podniosły swoje kwalifikacje zawodowe		✓	Pomiar po zakończeniu projektu	Na podstawie danych zgromadzonych w ramach projektu	
33.	Liczba osób objętych działaniami, które podniosły poziom wykształcenia		✓	Pomiar po zakończeniu projektu	Na podstawie danych zgromadzonych w ramach projektu	

34.	Ocena poziomu satysfakcji związanego z procesem przeprowadzania się		✓	Pomiar po zakończeniu projektu	Na podstawie specjalnie prowadzonych badań satysfakcji przeprowadzonych wśród mieszkańców, którzy uczestniczyli w projekcie	
-----	---	--	---	--------------------------------	---	--

Uwaga:

Zawarte w tabeli wskaźniki w większości odnoszą się do wszystkich mieszkańców (bez względu na ich typ). Wyjątkami od tego są następujące wskaźniki:

2	dotyczy tylko osób (lub mieszkań), z którymi LS nie podjęli współpracy (z powodu odmowy lub braku jakiegokolwiek kontaktu).
19	tylko dla rodzin, które pozostały niesamodzielne i nawet po przeprowadzce wymagają ciągłego wsparcia ze strony instytucji pomocowych
28/29/30	tylko dla mieszkańców mających zadłużenie
31	tylko dla mieszkańców pozostających bez pracy

Większość wskaźników gromadzona jest w trakcie bieżącej pracy Latarników Społecznych lub innych osób pracujących przy realizacji projektu. Mając na uwadze fakt, że zakres działań, ich rodzaj i obciążenie LS jest dość duże (o czym wielokrotnie mówiono podczas spotkań), rekomendujemy, aby monitoring w znacznej części oprzeć na danych już dostępnych. Rekomendacja ta podyktowana jest również tym, że analiza dokumentów zastanych (w tym m.in. dokumentów urzędowych, do których na pewno należą materiały tworzone przez LS) jest popularną praktyką stosowaną z powodzeniem zarówno podczas monitoringu, jak też w ewaluacji. Aby jednak dokumenty te mogły zostać wykorzystane do monitorowania procesu, należy dołożyć wszelkich starań w trakcie ich przygotowywania. Muszą one spełniać następujące warunki:

- 1) powinny być przygotowywane na bieżąco – tylko wtedy dają możliwość opisu sytuacji tak, jak ona rzeczywiście miała miejsce bez modyfikacji dokonywanych w czasie;
- 2) powinny być przygotowywane na zestandaryzowanych formularzach – tak, by można było porównywać poszczególne zapisy pochodzące od różnych LS (proponujemy formularz EXCEL do zliczania poszczególnych wskaźników jest dokumentem stanowiącym załącznik do tego opracowania);
- 3) powinny być przygotowywane z mniej więcej podobnym stopniem szczegółowości – najlepiej, gdyby ten stopień został uwspólniony w trakcie rozmowy z LS;
- 4) powinny mieć formę utrwaloną – w formie papierowej lub pliku cyfrowego (takiego warunku nie spełniają ustne raporty LS);
- 5) powinny być dostępne wielokrotnie – co oznacza, że poszczególne dokumenty przygotowywane przez LS mogą być wykorzystywane wielokrotnie na różnych etapach monitoringu lub ewaluacji, nie mogą one zostać zniszczone, skasowane po jednokrotnym wykorzystaniu.



Aby wszystkie te elementy były spełnione proponujemy następującą metodykę pomiaru prowadzoną przez Latarników Społecznych i ich bezpośrednich przełożonych (osoby koordynującej pracę LS).

LS na bieżąco wypełnia formularze dotyczące pracy z poszczególnym mieszkańcem a następnie przynosi te dane do formularza, w którym możliwe jest zliczanie poszczególnych działań. Jednostką zapisu w tym formularzu jest mieszkaniec. Raz na kwartał (częstotliwość może być zmieniana w zależności od tego, jak intensywnie LS pracują z mieszkańcami) koordynator pracy LS dokonuje zbiorczego podsumowania działań wszystkich Latarników licząc m.in. sumę dla każdego wskaźnika a także ich średnią (czyli sumę podzieloną przez liczbę LS).

Propozycja formularza jest opcjonalna, ponieważ w trakcie spotkań z LS wielokrotnie odnosili się oni do unikania nadmiernego obciążenia ich pracą związaną z wypełnianiem dodatkowych dokumentów. Jednak należy pamiętać o tym, że bez takiego rodzaju sprawozdawczości nie ma możliwości liczbowego zilustrowania pracy LS i jej poszczególnych etapów.

W tabeli uwzględniono podział na wskaźniki służące monitoringowi i ewaluacji. Wskaźniki służące ewaluacji³³ pozwolą na ocenę:

Trafności projektu (czyli pracy LS)	1, 2, 3, 7, 9, 12, 13, 14, 15, 16, 20, 22, 28, 29, 30, 31, 32, 33;
Skuteczności projektu (czyli pracy LS)	1, 2, 3, 7, 9, 12, 13, 14, 15, 16, 18, 19, 22, 23, 24, 28, 29, 30, 31, 32, 33
Użyteczność projektu (czyli pracy LS)	1, 2, 3, 7, 9, 12, 13, 14, 15, 16, 18, 19, 20, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 31, 32, 34

Wskaźniki zastosowane w monitoringu³⁴ pracy LS pozwolą na ocenę:

Skuteczności pracy LS	1, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12, 13, 14, 17, 20, 21
Obciążenia LS pracą/zadaniami	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 14, 15, 16, 17, 18, 21
Opisowi środowiska pracy LS	2, 3, 9, 11, 13, 14, 15, 16, 16, 17, 19, 22, 23, 24, 25

Dodatkowo, w metodyce monitoringu i ewaluacji nie zaproponowano rozbudowanych działań badawczych prowadzonych wśród mieszkańców biorących udział w projekcie i ograniczono je tylko do jednokrotnego pomiaru po zakończeniu projektu. Badanie satysfakcji wzięcia udziału w projekcie powinno być przeprowadzone przez profesjonalną firmę badania opinii, która opracuje metodologię badania (na dziś dość trudno jest określić wyczerpującą listę pytań problemowych), przeprowadzi je

³³ Ponieważ na obecnym etapie zaawansowania projektu związanego z pracą LS i procesem przeprowadzek trudno jest wskazać na szczegółowe cele, zadania i problemy, które mogą się pojawić w trakcie trwania projektu, lista poszczególnych wskaźników przypisanych do konkretnych wymiarów ewaluacji może być zmieniana.

³⁴ Również w tym przypadku należy podchodzić do oceny i kategoryzacji tych wskaźników w sposób elastyczny.



i opracuje wyniki wraz z rekomendacjami. Brak wielokrotnych pomiarów za pomocą rozbudowanych kwestionariuszy podyktowane jest również uwagami przekazywanymi zarówno przez Gospodarzy Obszaru, jak i Latarników Społecznych, którzy wielokrotnie sygnalizowali, że mieszkańcy, z którymi pracują obawiają się, są nieufni w stosunku do papierowych dokumentów. Rekomendujemy, aby zrezygnować z jakichkolwiek formularzy wypełnianych przez mieszkańców lub też wypełnianych w trakcie rozmowy ankieterów z mieszkańcami na rzecz prowadzenia badań satysfakcji mieszkańca w trakcie wywiadu³⁵ z nim (poniżej przedstawiamy propozycję zagadnień do poruszania w takim wywiadzie). Wywiady z mieszkańcami pozwolą na zdobycie danych o charakterze ilustracyjnym, będą bogate w przykłady dobrych/złych działań LS, dostarczą również materiału (jeśli zostaną przeprowadzone ze wszystkimi lub z większością mieszkańców przeprowadzonych), który po odpowiednim opracowaniu będzie można zliczyć.

Poniżej zamieszczamy propozycje dwóch narzędzi do prowadzenia monitoringu działań LS.

Pierwsza z nich odnosi się do próby ustalenia, jak mieszkańcy pracujący z LS oceniają jego pracę. Rekomendujemy przeprowadzenie tej oceny w postaci wywiadu, który ma przypominać codzienne rozmowy. W trakcie takiego wywiadu prowadzonego przez ankieterów specjalizujących się w tego typu badaniach należy ustalić, jak mieszkaniec ocenia pracę LS. Jeśli mieszkaniec nie będzie chciał opowiadać o swojej współpracy z LS wprost, rekomendujemy zadanie pytań projekcyjnych, czyli pokazujących sytuacje, które hipotetycznie mogłyby wystąpić. Proponujemy zatem, aby ankieter zadał kilka pytań projekcyjnych, których przykłady zamieszczono poniżej wraz z listą przykładowych poszukiwanych informacji i pytaniami zadawanymi wprost (dla mieszkańców, którzy nie będą mieli problemu z udzieleniem odpowiedzi na pytania o pracę LS).

³⁵ Wywiad taki podobny do codziennej rozmowy polega na zadawaniu pytań przez osobę prowadzącą wywiad (ankietera) za każdym razem dostosowując pytania do sytuacji konkretnego mieszkańca, odnosząc je do jego sytuacji, ale także kolejności poruszanych przez mieszkańca kwestii. Dzięki temu uzyskuje się bogaty w przykłady materiał, a mieszkańcom daje się możliwość wypowiedzenia się na dany temat bez narzucania ram interpretacyjnych. Aby taka rozmowa dostarczała cennych informacji przed przystąpieniem do niej przygotowuje się listę dyspozycji stanowiącą listę poszukiwanych informacji, która jest podstawą do formułowania poszczególnych pytań. Jest to narzędzie badawcze, w którym indywidualne podejście do każdego badanego (w tym przypadku mieszkańca) daje możliwość: 1) uwzględnienia specyfiki ich życiowych sytuacji (np. mieszkańców, w przypadku których nie wystąpiła przemoc nie pyta się o te zagadnienia); 2) udzielania odpowiedzi własnymi słowami (a nie narzuconymi przez badacza kategoriami); 3) zrozumienia zadania, które stawia się przed mieszkańcami (dotyczy to szczególnie osób, które nie potrafią odpowiadać na skategoryzowane pytania z różnych kwestionariuszy, bowiem nie rozumieją słów, za pomocą których są one sformułowane). Wyczerpująca lista poszukiwanych informacji powinna zostać przygotowana po zakończeniu etapu przeprowadzek po to, by jak najlepiej odnosiła się do sytuacji, które miały miejsce w trakcie trwania projektu.

Poszukiwana informacja	Przykład pytania do mieszkańca zadanego wprost	Przykład pytania projekcyjnego
Potrzeba istnienia Latarnika Społecznego w projekcie związanym z przeprowadzkami mieszkańców w wyniku działań rewitalizacyjnych	Czy LS był Panu/i potrzebny, czy też dałby/aby Pan/i sobie radę bez niego?	A jak Pan/i sądzi, czy w takim projekcie „przeprowadzkowym” potrzebny jest ktoś, kto pomaga mieszkańcom, czy też powinni sobie oni radzić sami? A dlaczego Pan/i tak myśli?
Chęć skorzystania z pomocy LS	A czy chętnie podjął/ęła Pan/i współpracę z LS? Czy skorzystał/a Pan/i z jego pomocy?	Czy gdyby ktoś z Pana/i znajomych, rodziny musiał się przeprowadzić, to czy radził/a/by Pan/i mu skorzystać czy też zgodzić się na taką pomoc?
Cechy charakterystyczne LS	A jaki był LS, z którym Pan/i współpracował? Jakie miał cechy charakteru? Które z tych cech były szczególnie przydatne w trakcie przeprowadzki?	Jakie cechy powinna posiadać taka pomagająca osoba, aby ci, którzy korzystają z jej pomocy byli jak najbardziej zadowoleni?
LS i jego umocowanie w urzędzie	A czy Pana/i zdaniem lepiej jest, by LS był urzędnikiem, czy też powinien pracować gdzieś indziej, być wolontariuszem itp.?	Czy taka przeprowadzka, jest Pana/i zdaniem łatwiejsza dla mieszkańców znajdujących się w podobnej do Pana/i sytuacji, czy też trudniejsza, kiedy ktoś z urzędu pomaga?
Najważniejsze działania LS	W jakich problemach, sprawach LS Pani/i pomógł? Jakich spraw nie udało by się bez niego załatwić? A gdzie jego pomoc nie była potrzebna	W jakich sprawach, problemach, kwestiach pomoc LS jest Pana/i zdaniem najistotniejsza? A jakimi sprawami LS nie powinien się zajmować? Dlaczego Pa/i tak uważa.
Ogólna ocena pracy LS i współpracy z nim	A jak ocenia Pan/i całą pracę LS? Jak się Panu/i z nim pracowało?	A czy gdyby te kilka miesięcy temu, gdy spotkał/a się Pan/i pierwszy raz z LS, ale miał/a wiedzę, którą posiada teraz, to czy zdecydował/aby się Pan/i na taką współpracę?



Należy pamiętać, że są to tylko przykłady pytań, ankieter może je modyfikować i dostosowywać do konkretnego mieszkańca, pamiętając jednak o tym, żeby uzyskać opinię o pracy LS.

Z takiej rozmowy ankieter powinien przygotować sprawozdanie składające się z 3 części zamieszczonych w poniższej ramce. Ważne, by badacze przeprowadzili przynajmniej jedną taką rozmowę w każdym środowisku (najlepiej z mieszkańcem, z którym najczęściej kontaktował się LS). Po zakończeniu takiej rozmowy należy przygotować sprawozdanie, którego poszczególne elementy umieszczono w poniższej ramce.

Część 1: ewidencyjno-informacyjna

z kim wywiad przeprowadzono? kiedy? w jakich warunkach? jak długo trwał wywiad? kiedy sporządzono sprawozdanie? kto prowadził wywiad? który to wywiad z kolei w danym badaniu?

Część 2: zasadnicza

zrelacjonowanie wypowiedzi mieszkańca: trzeba przekazać sens jego wypowiedzi bez przytaczania treści pytań; jeśli ankieter ma jakiś zapisany, zapamiętany fragment rozmowy może umieścić w tej części cytaty.

Część 3: oceniająca

czy udało się przeprowadzić rozmowę? czy udało się zdobyć wszystkie informacje? z jakich powodów są braki informacyjne? jak LS ocenia szczerść mieszkańca podczas rozmowy? jak LS ocenia atmosferę wywiadu i jej wpływ na uzyskiwane informacje?

Drugie z narzędzi odnosi się bezpośrednio do oceny pracy LS, która może być przeprowadzona w oparciu o poniższe narzędzie.

Narzędzie do prowadzenia rozmów ewaluacyjnych/oceny pracy latarników

Narzędzie to może zostać użyte do prowadzenia okresowych ocen pracowniczych, czyli do systematycznie przeprowadzanych rozmów z każdym z LS. W stosunku do tradycyjnych narzędzi używanych w tych sytuacjach różni się tym, że:

- 1) jest to nie tyle ocena dokonana przez przełożonego/wynegocjowana przez obie strony, co raczej to LS dokonuje samooceny, a rolą przełożonego jest towarzyszenie mu w tym procesie;
- 2) celem rozmowy nie jest ustalenie „obiektywnej” oceny, tylko wsparcie LS w znalezieniu przez niego adekwatnych dla niego sposobów rozwoju (podniesienia skuteczności pracy);





- 3) zakłada ono, że to LS jest ekspertem od swojego stanowiska pracy, a rolą przełożonego jest wydobywanie zasobów LS i nakierowanie go na poszukiwanie własnych rozwiązań;
- 4) pozwala na przeprowadzenie dłuższego procesu rozwojowego pracownika.

Narzędzia można użyć również w parach latarnik – latarnik (bez udziału przełożonego).

Inną możliwą modyfikacją jest użycie metody w sposób bardziej zbliżony do tradycyjnej rozmowy oceniającej – najpierw przez skalę przechodzi LS, a potem wg. tych samych punktów ocenia skuteczność pracownika jego przełożony (jednak ten ocenny komponent może nieco zablokować proces wzmacniania i sięgania do zasobów pracownika, zwłaszcza jeśli przełożony ma tendencję do koncentrowania się raczej na tym, co nie działa, czego jeszcze brakuje).

Narzędzie to jest adaptacją do celów pracowniczych jednej z podstawowych technik Podejścia Skoncentrowanego na Rozwiązaniach. Warto je stosować w powiązaniu z tzw. centralną filozofią tego podejścia:

- 1) Jeśli coś działa, rób tego więcej.
- 2) Jeśli coś nie działa, rób coś innego.
- 3) Jeśli się nie zepsuło, nie naprawiaj.

Filozofię tę można odnieść do pracy LS – jeśli jakieś interwencje, kontakty, sposoby komunikacji, myślenie, wiedza itd. sprawdziły się w jakiejś sytuacji, dają dobre efekty, warto stosować je częściej (w innych sytuacjach, w odniesieniu do innych klientów itd.). Jeśli odwrotnie – coś nie zadziało – zamiast traktowania tego jako porażki, błędu, tematu do analizy, lepiej po prostu przestać to robić i zacząć robić coś innego, co być może będzie skuteczniejsze. Jeśli jakieś działania przynoszą jednoznacznie dobry skutek, warto je kontynuować w niezmienionej postaci, bez ciągłych prób zmieniania, „polepszania”, „rozwijania”.

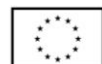
Instrukcja dla przełożonego do przeprowadzenia rozmowy w oparciu o skalę skuteczności

1. Na skali od 0 do 10, gdzie 0 oznacza całkowity brak skuteczności, zupełny brak jakichkolwiek efektów pracy, a 10 oznacza wystarczającą skuteczność (np. w minimum połowie klientów udaje się jakkolwiek, nawet w niewielkim stopniu, pomóc w osiągnięciu ich celów, zaspokojeniu potrzeb), jak to oceniasz dzisiaj?

Dzięki czemu oceniasz to na tyle, a nie mniej?/Jakie rzeczy się dzieją, co robisz, co już wiesz/umiesz, że dajesz sobie X a nie mniej? Co jeszcze? Na czym jeszcze to polega? Co jeszcze? Co jeszcze?

Dowiaduj się, dowiaduj, dowiaduj, a potem podsumuj (komplementowanie osiągnięć – wyliczenie sukcesów, a nie mówienie, że latarnik jest „jakiś”).

2. A kiedy było więcej? Ile to było na tej skali? Jak to było? Co się wtedy działo? Na czym to polegało? Dzięki czemu to było możliwe? Co mówisz/robiłeś/czujesz/myślałeś innego? Co inni



mówili/robili/czuli/myśleli innego? Jakie ślady rozwiązania pokazuje ten wyjątek? Czego Cię to uczy? Jakie Twoje umiejętności, mocne strony i zasoby pokazuje ten wyjątek? Jak możesz doprowadzić do ponownego wyjątku? [*przełożony nie zadaje tych pytań ciągiem, tylko stara się naturalnie wplatać je w tok rozmowy*]

Jeśli pracownik nie jest w stanie zidentyfikować wyjątku, powyższe pytania odnosimy do:

- jakiejś innej osoby (np. innego LS), która jest na skali wyżej – najlepiej, żeby to był konkretny człowiek, którego pracownik zna i z którym się może utożsamić (w jakiś sposób podobny lub będący w podobnej sytuacji);
- jeśli LS nie potrafi nikogo takiego wskazać, to prosimy, żeby wyobraził sobie taką osobę;
- w ostateczności możemy odwołać się do wiedzy zewnętrznej (książkowej lub wiedzy przełożonego), uzyskawszy uprzednio zgodę LS (np. A chcesz posłuchać, co ja wiem o skutecznym pomaganiu, czym się charakteryzują skuteczni pomagacze?)

W tym kroku chodzi o:

Znalezienie wyjątku: KIEDY? Opisanie go, badanie, oglądanie JAK TO WYGLĄDAŁO? Wnioskowanie DZIĘKI CZEMU TO BYŁO MOŻLIWE?

To „naturalny” materiał do poszukiwania rozwiązań – pomysłów na rozwój własnych umiejętności, na zmianę strategii, na robienie nowych, bardziej skutecznych rzeczy.

Podsumowanie (komplementowanie) – albo zasobów odkrytych w wyjątkach LS, albo umiejętności dostrzeżenia ich u innych, czy też wyobrażenia sobie, wymyślenia rozwiązań.

3. Obraz małej zmiany

Jak byś miał być trochę wyżej na tej skali, to na ile byś był?/ Jak będziesz kawałek wyżej, to na ile będziesz?

Jak to będzie, jak będziesz na X? (a nie: jak to zrobisz!)

Tu ważne, że to pracownik sam określa zakres i tempo zmiany. Podsumowanie obrazu małej zmiany – podsumuj to, co latarnik powiedział.

4. Jak sądzisz, co może być pierwszym, drugim krokiem w tej zmianie?

Tu również pozwalamy latarnikowi na samodzielne określenie pierwszego, względnie bezpiecznego kroku. Ważne, żeby nie był on zbyt trudny – tak, by na pewno pracownik doświadczył sukcesu, wzmacnił się i w ten sposób nabrał odwagi i chęci do kolejnych, już może nieco większych zmian.

Kolejne oceny wyglądają podobnie do pierwszej.

Zaczyna się od pytania, gdzie dzisiaj pracownik jest na skali i dopytywania o kryjące się za tym mocne



strony i osiągnięcia pracownika. Na przykład: Co Ci mówi, że jest lepiej? Po czym to poznajesz? Jak udało Ci się tego dokonać? Odpowiedzi powinny być komplementowane – szef łowi zasoby i sukcesy (nawet drobne).

Następnie identyfikacja wyjątku – badamy, czy w czasie, który upłynął od poprzedniej sesji nie było dnia, kiedy pracownik był wyżej na skali i odkrywamy, jakie jego zasoby i zachowania za tym stały oraz jak może doprowadzić do ich ponownej aktywacji.

Kolejny etap to obraz małej zmiany i zaplanowanie kolejnego małego kroku.

Raport z monitorowania narzędzi

PRZEBIEG DZIAŁAŃ MONITORUJĄCYCH

Monitoring stosowanych produktów i narzędzi odbywał się 6 tygodni po przyjęciu produktów zadania 2. Założeniem działań monitorujących było przetestowanie wybranych narzędzi przez Latarników Społecznych.

W ramach działań monitorujących odbyły się:

- konsultacje z Latarnikami Społecznymi i Zespołem Projektowym, mające na celu zdiagnozowanie zalet i wad wypracowanych narzędzi i produktów (2 spotkania warsztatowe z Latarnikami i Zespołem);
- analiza efektywności i użyteczności narzędzi (metody analizy: wywiady z Latarnikami, pracownikami socjalnymi i mieszkańcami, analiza dokumentów stworzonych na podstawie narzędzi i produktów);
- samodzielne testowanie wypracowanych narzędzi przez Latarników Społecznych.

WARSZTATOWE SPOTKANIA KONSULTACYJNE Z LATARNIKAMI SPOŁECZNYMI I ZESPOŁEM PROJEKTOWYM

Spotkania odbyły się 8 sierpnia 2017 oraz 1 września 2017. W spotkaniu uczestniczyły osoby pełniące funkcje Latarników Społecznych, zespół projektowy oraz przedstawiciele Wykonawcy.

Podczas **pierwszego spotkania** omówione zostały narzędzia wypracowane w poprzednich etapach. Latarnicy Społeczni mieli okazję przećwiczyć wybrane z nich (głównie narzędzie diagnostyczne).

Przebieg pierwszego spotkania:

W pierwszej części spotkania LS posługiwali się *narzędzie nr 2 – DALSZĄ DIAGNOZA*. Podczas spotkania prowadzący posłużyli się scenką, podczas której pracownicy Biura ds. Rewitalizacji (nie będący LS) otrzymali rolę do odegrania. Zostały przygotowane przykładowe sylwetki mieszkańców, a





zadaniem LS było uzyskanie danych potrzebnych do wypełnienia tabeli. Na to zadanie przeznaczono 30 minut. Następnie LS dzielili się swoimi uwagami w stosunku do poszczególnych elementów zawartych w narzędziu. Proponowali zmiany i uzupełnienia, który zostały uwzględnione w narzędziu.

W dalszej części omówiono *narzędzie 3 – IPW* wskazując na poszczególne jego elementy i ustalając sposób wypełnienia. W wyniku wspólnej dyskusji okazało się, że są dwa możliwe sposoby wypełniania tego dokumentu:

- kiedy wskazuje się cele o dość dużym stopniu ogólności, np. znaleźć pracę, uzyskać orzeczenie o niepełnosprawności, spłacić zadłużenie mieszkania itp.
- kiedy wskazuje się szczegółowe kroki służące temu, by zrealizować ogólny cel, np. w przypadku znalezienia pracy: kupować gazetę z ogłoszeniami, iść do PUP itp.

Uzgodniono, że w trakcie pierwszych prób wypełniania IPW Latarnicy Społeczni będą testować, jaki poziom ogólności zapisywanych celów będzie najlepszy dla mieszkańców. W trakcie spotkania byli bardziej skłonni zapisywać konkretne, szczegółowe kroki postępowania. Ustalono, że LS bardziej zaawansowani w kontaktach z mieszkańcami, w stosunku do których sądzą, że mogą sporządzić IPW, przetestują to narzędzie.

Ostatnia część spotkania była poświęcona zespołom doraźnym i sposobom ich powoływania. Ustalono, że w trakcie okresu testowania poszczególnych narzędzi LS spróbują powołać chociaż jeden taki zespół, aby zobaczyć, czy i jakie problemy napotkają.

Drugie spotkanie służyło zebraniu informacji i podzieleniu się doświadczeniem pracy. W trakcie spotkania LS przekazywali informacje na temat doświadczeń dotyczących pracy z narzędziami. W ich uwagach nie pojawiły się wątpliwości z pierwszego spotkania.

Poniżej uwagi do poszczególnych narzędzi:

a) Narzędzie 2 – DALsza DIAGNOZA

- narzędzie bardzo przydatne dla LS, wysoko oceniana jego użyteczność, w trakcie spotkania pojawiły się komentarze, że narzędzie to pozwala usystematyzować wiedzę na temat danego mieszkańca, daje możliwość uporządkowania wszystkich informacji oraz pomaga LS zebrać cały komplet informacji na temat mieszkańca (wiedzą, o co pytać, mają nadzieję, że niczego nie pominą);
- narzędzie szczególnie pomocne w początkach pracy z mieszkańcami, kiedy LS nie zna jeszcze środowiska, w które wchodzi i nie wie, z jakimi problemami może się zetknąć (doświadczenie pokazało, że istnieje specyfika „problemowa” poszczególnych obszarów, są obszary, na których występuje często problem z alkoholem, podczas gdy na innym obszarze spotykają się raczej z dość częstym uzależnieniem od narkotyków);
- narzędzie, które powinno zostać użyte po rozmowie z mieszkańcem, ale nie w jego obecności (dokument służy LS i powinien być przez niego systematycznie uzupełniany);





- ważne jest również to, że informacje, które są wpisywane przez LS zdobywane są podczas wielu spotkań z mieszkańcami, proces ten wymaga zdobywania zaufania i stopniowego zbierania informacji dotyczących problemów danego mieszkańca/rodziny;
- w przypadku mieszkańców, z którymi LS nie współpracują taka dalsza diagnoza nie musi być wykonywana (wystarczy pierwszy etap diagnostyczny), ponieważ wiadomo, że w tym przypadku nie występują problemy, którymi mają się zająć LS.

b) Narzędzie 3 – KARTA DZIAŁAŃ LATARNIKA SPOŁECZNEGO

- narzędzie bardzo przydatne w pracy LS i wysoko przez nich oceniane;
- wypełniane systematycznie – każdego dnia, po powrocie z terenu, dzięki czemu pozwala usystematyzować wszystko to, co danego dnia robił LS;
- karta musi być wypełniana przez LS bez obecności mieszkańca. Jest to wewnętrzny dokument, który może być również pomocny w monitorowaniu postępów w pracy z mieszkańcem.

c) Narzędzie 4 – INDYWIDUALNY PLAN WSPARCIA

- podstawową wątpliwością związaną z IPW było podpisywanie dokumentu przez mieszkańca, rekomendowano, by podpis mieszkańca traktować opcjonalnie i pozostawić to do decyzji LS. Opór mieszkańców wynika z doświadczeń z pomocą społeczną, budzi obawę konsekwencji w przypadku niewykonania zadania;
- LS zwracają uwagę na budowanie zaufania i obawę, że trud włożony w ten proces zostanie zniszczony przez konieczność złożenia podpisu i wymienione wyżej obawy, podawano przykłady mieszkańców, którzy odmawiali podpisu i nie byli w stanie tego umotywić, inni mają tak niski poziom zaufania, że boją się nawet podawać numer własnego telefonu (w sytuacjach związanych z poszukiwaniem pracy), nie chcą niczego podpisywać.
- IPW jest dokumentem, który można wypełniać tylko dla części mieszkańców (LS mówili o bardzo małym procencie mieszkańców, z którymi mogliby wypełnić ten dokument). Dlatego też LS proponują potraktować go jako nieobowiązkowy; warto byłoby przedstawić rekomendacje, kiedy IPW można wypełniać, tzn. dla jakiego typu mieszkańców, w jakich sytuacjach (przykłady, w których nie wypełniać IPW: osoby niepiśmienne, osoby wieloproblemowe, gdzie priorytetem są podstawowe sprawy bytowe, osoby o niskim poziomie zaufania, które charakteryzują zachowania ucieczkowe, np. kłopot ze skontaktowaniem się z nimi);
- IPW może być pomocnym dokumentem, gdy mieszkaniec jest już po przeprowadzce – wszystkie podstawowe sprawy bytowe ma zagwarantowane (np. prawo do lokalu, odpracowanie długu, pieniądze na jedzenie itp.) wtedy można planować dalsze zmiany;
- LS opowiadali również o tym, że samo wypełnianie IPW było dla nich nienaturalne. Jeśli z danym mieszkańcem dość długo planują, rozmawiają o tym, co po kolei zrobić, ustalili poszczególne kroki (i zawsze robią to w trakcie kolejnych rozmów i wizyt), to pojawienie się z takim dokumentem powoduje, że sytuacja staje się sztuczna, zanika dotychczasowe porozumienie. Sztuczność tę odczuwali nie tylko mieszkańcy, ale też LS;





- LS mieli też uwagi dotyczące poziomu ogólności poszczególnych działań. Ich zdaniem powinny być to raczej cele o dość dużym poziomie ogólności, gdyż mieszkańcy, z którymi pracują rzadko kiedy są w stanie zrozumieć to, że powinni te cele podzielić na mniejsze kroki i po kolei je realizować. Ważniejsze dla nich są te cele ogólne („grube”) niż drobne nie dające satysfakcji, gdy się je wykona.

- d) Powoływanie ZESPOŁÓW DORAŻNYCH
 - z uwagi na czas urlopowy, na który przypadł monitoring LS mieli kłopoty ze zorganizowaniem ZD, pojawiła się sugestia, by zapisać, że na zorganizowanie pierwszego spotkania takiego zespołu powinni mieć miesiąc (jest to czas, w którym można dotrzeć do wszystkich stron);
 - pojawiła się prośba o to, by przygotować wzór pisma (oficjalnego dokumentu), które mogłoby być przekazywane przełożonym osób wchodzących w skład takiego zespołu (nie zawsze uda się to „załatwić” kanałami prywatnymi); ze strony Biura ds. Rewitalizacji pismo powinno być podpisywane przez Kierownika Oddziału ds. Działań Społeczno-Gospodarczych Ewę Grabarczyk;
 - pojawiła się też uwaga dotycząca rozróżnienia zespołów doraźnych i wprowadzenia dwóch kategorii:
 - zespołów doraźnych związanych z rozwiązywaniem problemów danego mieszkańca (zespół doraźny w rozumieniu bliskim np. zespołem doraźnym dla rodzin dotkniętych przemocą), który powinien być formalny, składać się przede wszystkim z osób związanych z instytucjami miejskimi lub/i organizacji pomocowych, do jego powołania powinno się wykorzystywać kanały formalne (pismo) i ma być powoływany jeszcze przed przeprowadzeniem mieszkańca po to, by starać się zmniejszyć problemy, które on ma;
 - zespół doraźny związany z sieciowaniem osób mogących pomóc mieszkańcowi (potrzebna jest nazwa), który może być powoływany już po przeprowadzeniu mieszkańca po to, by pokazać mu szereg możliwości, opcji, zajęć, by lepiej zaczął funkcjonować w nowym środowisku. W przypadku tego zespołu można działać drogami nieformalnymi, a w jego skład mogą wchodzić nie tylko osoby związane z udzielaniem pomocy, ale również inne podmioty (np. biblioteki).

OPIS PRZYPADKU ZE SPOTKANIA 1

Opis pierwszego spotkania monitorującego (2 godziny)

Instrukcja do zadań

1. Latarników połączyć w pary. Jedna z osób dostaje opis mieszkańca/środowiska, który ma odgrywać, a druga z osób ma przeprowadzić diagnozę sytuacji mieszkańca i wypełnić tabelę nr 2. LS, który udaje osobę wymagającą pomocy powinien raczej utrudniać (lecz bez



przesady) zadanie. Następnie Latarnicy zamieniają się rolami. W sumie na to zadanie jest 20 minut – po 10 minut na każdą osobę.

2. Omawiamy poszczególne elementy składające się na dane narzędzia. Wyjaśniamy wątpliwości. Staramy się wypracować jedno stanowisko. Na tę część mamy 20 minut.
3. Zadanie 2 polega na próbie wypełnienia IPW (w trybie indywidualnym) na podstawie tego, co zapisał każdy z LS w tabeli diagnostycznej. Możliwe są dwie odmiany tego ćwiczenia: każdy z LS robi IPW dla tabeli wypełnionej przez siebie lub też LS zamieniają się tabelami, by utrudnić zadanie. Każdy z LS ma zaplanować przynajmniej 4 działania i wpisać je w karty IPW. Powinno to zająć około 15 minut.
4. Omawiamy to ćwiczenia opracowując identyczny sposób postępowania się tym narzędziem. Powinno to zająć 30 minut.

Sytuacja A

Jesteś kobietą (25 lat), matką dwójki małych dzieci (7 i 3 lata). Każde z dzieci ma innego ojca, ale nie utrzymują oni kontaktów ze swoimi dziećmi, nie płacą alimentów. Otrzymujesz alimenty z funduszu alimentacyjnego. Nie pracujesz, zajmujesz się młodszym dzieckiem. Starsze dziecko uczęszcza do szkoły i powinno otrzymać stałą pomoc logopedyczną, jednak jeszcze tego nie załatwiłaś. Nigdy nie pracowałaś, edukację skończyłaś na 3 klasie technikum gastronomicznego, wtedy zaszłaś w ciążę i rzuciłaś szkołę. Mieszkasz razem z rodzicami (oboje po 60 roku życia), matka otrzymuje niewielką emeryturę (zlikwidowano zakład, w którym pracowała), a ojciec jest na rencie, ponieważ uległ wypadkowi w pracy (stracił dłoń). Od tego czasu nadużywa alkoholu. Mieszkanie, w którym mieszkacie jest zadłużone – nie wiesz dokładnie na jaką kwotę. Wielokrotnie odcinali Wam prąd i gaz. Oprócz tego masz kilkadziesiąt tysięcy długu w parabankach. Mieszkanie jest w bardzo złym stanie technicznym, jest zaniedbane, a zimą niedogrzone. Od czasu do czasu korzystasz z pomocy finansowej MOPSu. Kilkakrotnie była groźba, że odbiorą Ci dzieci – wtedy przez jakiś krótki okres się starałaś, ale później wszystko wracało do stanu wyjściowego. Niedawno otrzymaliście informacje o tym, że będziecie musieli się przeprowadzić, przy czym w mieszkaniu zameldowani są tylko Twoi rodzice, a głównym najemcą jest Twój ojciec grożący, że Was wyrzuci.





POPRAWIONE NARZĘDZIA

INDYWIDUALNY PLAN WSPARCIA³⁶

Latarnik Społeczny/ kontakt:

Mieszkaniec/adres/kontakt:

Data zawarcia IPW:

1. CEL OGÓLNY³⁷ (należy określić, do czego wspólnie zmierzamy? Jaki problem/y chcemy rozwiązać? Odnosimy się do wszystkich sytuacji, np. materialnej mieszkaniowej, zdrowotnej, rodzinnej, które są związane z rozwiązywanym problemem, a które chcemy poprawić).

	DZIAŁANIA	TERMIN/realizator działania	EFEKTY	SYTUACJA

³⁶ Rekomenduje się, aby IPW wypełniać tylko z tymi mieszkańcami, którym dokument w ocenie LS będzie przydatny w: stworzeniu listy zadań, które musi wykonać, uporządkowaniu tych zadań i wskazaniu wśród nich priorytetów, pokazanie „sukcesów” w realizacji poszczególnych zadań itp. O tworzeniu IPW decydują wspólnie LS i mieszkaniec.

³⁷ Poziom ogólności celu, który ma być osiągnięty zależy od danego mieszkańca, jednak rekomendujemy, aby były to cele konkretne, zrozumiałe i dające się łatwo przełożyć na działania, np. wizyta w PUP, wizyta u lekarza specjalisty itp.

