

PROGRAM AMBIWALENCJA

MOBILNE WSPARCIE DLA OSÓB Z DOŚWIADCZENIEM BEZDOMNOŚCI FUNDACJA NAJPIERW MIESZKANIE POLSKA

Opracowanie: Julia Wygnańska, Marzena Kamińska

Program Ambivalencja jest stałym programem Fundacji Najpierw Mieszkanie Polska realizowanym według wartości „Najpierw mieszkanie”, m.in. prawem do mieszkania, decydowania przez uczestników o ich życiu, adekwatności wsparcia do diagnozy i zasadą ciągłości wsparcia. Raz zaangażowani uczestnicy mogą liczyć na kontynuację wsparcia na zasadach NM.

Niniejszy raport dotyczy okresu, w którym program był dofinansowany ze środków m.st. Warszawy czyli 1 października 2021 - 30 listopada 2022. Wysokość dofinansowania wpłynęła na liczbę osób, którym mogliśmy zaproponować uczestnictwo, aby później wywiązać się z zasady ciągłości. Mimo braku kontynuacji finansowania miejskiego wsparcie zostało podtrzymane dla zaangażowanych osób dzięki prywatnym darczyńcom wspierającym Fundusz Najpierw Mieszkanie FNMP.

Dofinansowanie m.st. Warszawy pochodziło z otwartego konkursu ofert na realizację zadania publicznego w zakresie przeciwdziałania uzależnieniom i patologiom społecznym w latach 2021-2022 pod nazwą „Prowadzenie programów wsparcia dla osób bezdomnych i po kryzysie bezdomności znajdujących się na różnych etapach uzależnienia od substancji psychoaktywnych, w tym alkoholu” (Zarządzenie nr 949/2021 Prezydenta m.st. Warszawy z 17.06.2021)

„Normalni ludzie myślą: Dostał mieszkanie, to ma wszystko. I ja się nie dziwię, bo skąd mają wiedzieć. Inni ludzie nie rozumieją. Urzędnicy to już kompletnie – to jest dla nich jakieś niezrozumiałe, bo tak się potocznie uważa: dostał mieszkanie, ma wszystko, czego on jeszcze chce, w głowie mu się poprzewracało. A teraz jak pani widzi – siedzę cały dzień w domu, jestem samotny, nie radzę sobie, i jeszcze to się kończy tak, że jest wyprzedawanie wszystkiego i picie, i za pół roku już kogoś nie ma.”

Uczestnik programu, Raport z ewaluacji zewnętrznej

UCZESTNICY

Profil uczestnika

Program był adresowany do osób przeżywających trudności w utrzymaniu się w mieszkaniu m.in. utrzymaniu porządku, przestrzeganiu zasad współżycia sąsiedzkiego, regulowaniu opłat i prawidłowym gospodarowaniu budżetem domowym, dbaniu o zdrowie fizyczne i psychiczne (w tym w obszarze uzależnień), integracji ze społecznością lokalną, utrzymaniu zatrudnienia. Miały to być osoby posiadające doświadczenie bezdomności, czyli „mieszkania” w przestrzeni publicznej, miejscu niekonwencjonalnym, noclegowni, schronisku czy mieszkaniu treningowym. Jeśli doświadczenie to było aktualne to uczestnikiem programu mogła być osoba posiadająca „cel mieszkaniowy” potwierdzony jej jasną deklaracją lub wręcz złożeniem wniosku o pomoc mieszkaniową z zasobów gminy, lub już będąca w trakcie procedury uzyskiwania prawa do pomocy mieszkaniowej (po pozytywnym rozpatrzeniu wniosku oczekująca na wskazanie i możliwość zasiedlenia lokalu).

W świetle ustawy o pomocy społecznej adresaci programu przebywający w lokalach miejskich nie są osobami bezdomnymi, co bywa interpretowane jako podstawa do nieudzielania wsparcia z tytułu bezdomności np. w konkursach miejskich na działania w obszarze bezdomności.

Kwalifikacja

Do kwalifikacji, czyli do wyboru osób, którym realizator programu zaproponował uczestnictwo wykorzystana została Fiszka NM (Załącznik 3) według wzoru stosowanego w programie „Najpierw mieszkanie” realizowanym przez partnerstwo „Najpierw mieszkanie – innowacyjne metody

trwałego rozwiązania problemu bezdomności chronicznej”. Fiszka obejmuje część danych ujętych w minimalnym standardzie gromadzenia danych KDSB m.in. historię sytuacji mieszkaniowych i długość bezdomności, trudne wydarzenia w życiu, opis objawów kryzysu zdrowia psychicznego lub diagnoza oraz podstawowe dane demograficzne: wiek, płeć, stan cywilny formalny, aktualny stan w związku, rodzina.

Kwalifikacją zostały objęte osoby znane pracownikom programu, z którymi posiadały one wcześniejsze relacje wspierające np. osoby wspierane podczas pobytu w placówkach dla osób z doświadczeniem bezdomności, respondenci w długoterminowych badaniach prowadzonych przez pracowniczkę.

Angażowanie

Po przedstawieniu oferty i zasad wsparcia w programie decyzję o uczestnictwie podjęło 8 osób. Były to osoby z doświadczeniem bezdomności uzależnione od substancji psychoaktywnych, które złożyły wniosek o pomoc mieszkaniową z zasobu m.st. Warszawy (1 osoba), oczekują na możliwość zasiedlenia lokalu po zakończeniu remontu za który odpowiada zakład gospodarowania nieruchomościami (1 osoba) lub już mieszkają w lokalu miejskim.

Większość uczestników z dużą rezerwą podchodziła do kontaktów z instytucjami pomocowymi, które znały z okresu bezdomności, w szczególności z ośrodkami pomocy społecznej. Osoby te miały większą otwartość na współpracę z zespołem organizacji pozarządowej, której wsparcie postrzegały jako mniej charakterystyczne dla okresu bezdomności, z który chcieli zakończyć, mniej warunkujące, mniej kontrolujące i bardziej spójne z ich decyzjami i celami. Wpłynęło to na decyzję o wykluczeniu z procesu kwalifikacji i angażowania lokalnych instytucji tradycyjnej pomocy społecznej.

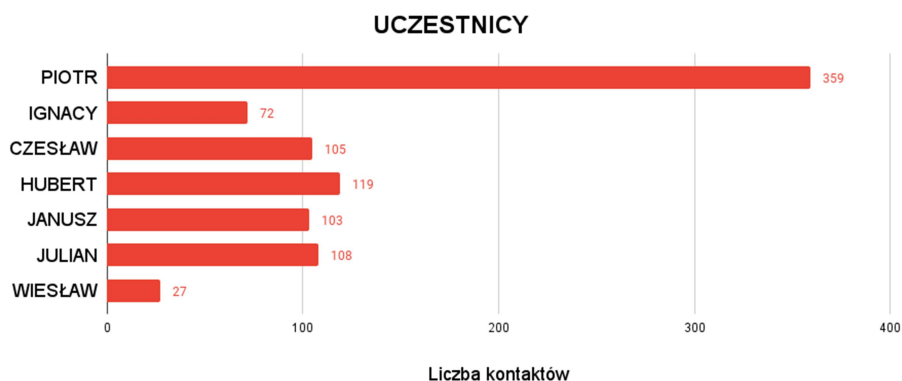
Wszystkie osoby mieszkające doświadczały trudności związane z utrzymaniem się w mieszkaniu, wynikające z posiadanego doświadczenia bezdomności.

„W momencie, kiedy się po terapiach wychodzi z ośrodka i dostaje się mieszkanie, to paradoksalnie jest najgorszy moment, jak się nie ma kogoś przy sobie – większość osób, które znam to albo zapili, albo sobie nie radzą. (...) Myśmy się jeszcze w ośrodku śmiało: dostał mieszkanie to zaraz umrze. Normalni ludzie tego nie rozumieją, bo dla nich to jest normalny tryb życia; żenię się,

rozwodzę, kłócę. A dla mnie mając 50 lat to wszystko jest zupełnie inne i ja sobie nie daję rady. Bez pomocy to my giniemy. Większość umiera. Większość jest alkoholikami, bo to choroba emocji, nie radzenie sobie z tym, zachłyśnięcie się tym, że teraz to wszystko mogę.”

Uczestnik programu, Raport z ewaluacji zewnętrznej

Na etapie angażowania okazało się, że jedna osoba uczestniczyła w innym programie realizowanym metodą „Najpierw mieszkanie” i po konsultacji między zespołami wspierającymi podjęto wspólną decyzję, że adekwatniejszy do potrzeb osoby będzie ten drugi program.



Kończenie uczestnictwa

Do końca realizacji zadania uczestnictwo podtrzymało 7 osób, w chwili zakończenia w aktywnym kontakcie pozostało 6 osób (5 w lokalach miejskich, 1 w przestrzeni publicznej). 5 osób zadeklarowało potrzebę kontynuacji wsparcia.

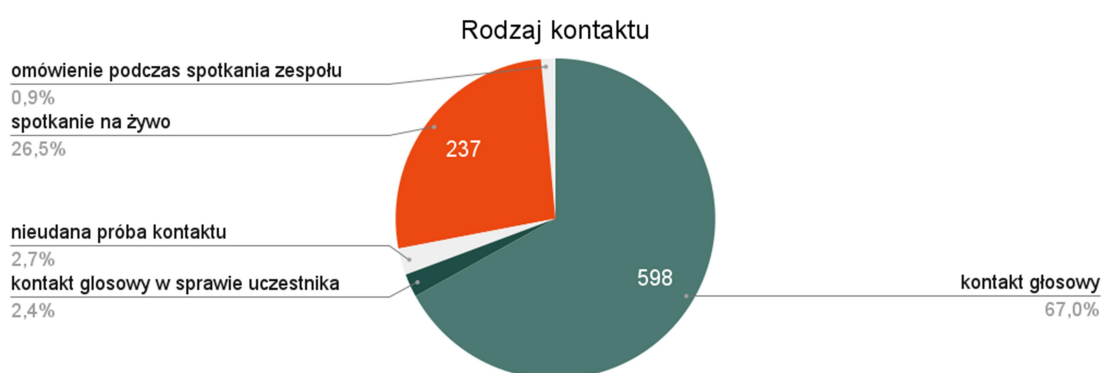
WSPARCIE

Wartości

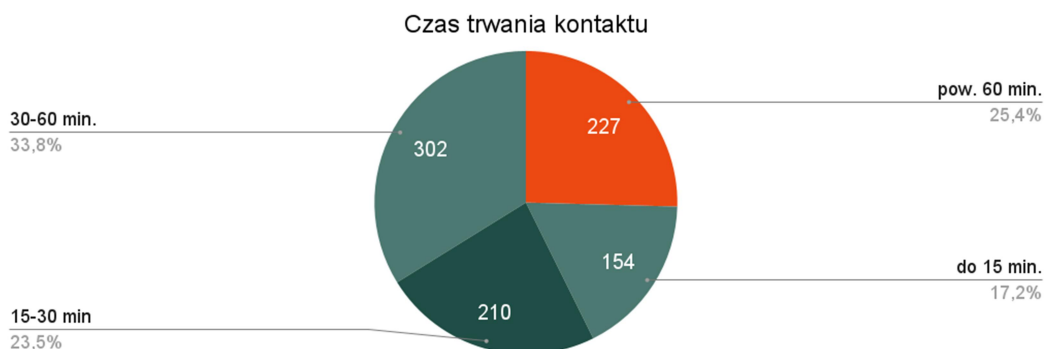
Wsparcie było świadczone na zasadzie szanowania decyzji uczestników i pomocy w realizacji ich celów, doceniania każdego kroku w stronę poprawy dobrostanu czyli kondycji we wszystkich obszarach życia (zdrowie fizyczne, psychiczne, rozwój duchowy, kulturalny, społeczny, edukacja, zatrudnienie), adekwatnie do diagnozy z wykorzystaniem usług dostępnych w środowisku i w miejscu przebywania uczestnika lub ustalonym z uczestnikiem.

Kontakty wspierające

Rodzaj, intensywność oraz przedmiot kontaktów wspierających z uczestnikami był monitorowany na bieżąco w oparciu o wewnętrzny system gromadzenia informacji o udzielonym wsparciu, tzw. bazę kontaktów (wszystkie wykresy pochodzą z bazy kontaktów). Informacje o kontakcie były wprowadzane przez pracowniczki po każdym kontakcie z uczestnikiem. Do bazy nie były wprowadzane dane umożliwiające identyfikację osoby (tylko imiona lub kody). Od strony technicznej baza jest formularzem google (darmowe) umieszczonym w przestrzeni FNMP w google works.



Liczba kontaktów wspierających na rzecz 7 uczestników to prawie 900 w okresie trzynastu miesięcy. Prawie 27% kontaktów odbyło się na "żywo" w miejscu zamieszkania uczestników lub we wskazanym przez niego miejscu „na mieście”, 67% stanowiły rozmowy telefoniczne lub głosowe za pośrednictwem internetu. Jedna trzecia kontaktów trwała od pół godziny do godziny, jedna czwarta ponad godzinę.

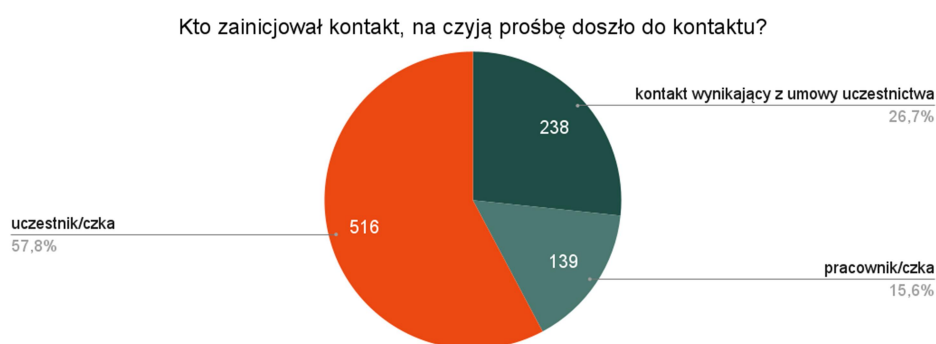


Uczestnicy z pracowniczkami kontaktowali się średnio 9 razy miesięcznie, co oznacza dużą intensywność. 27% kontaktów to były kontakty planowe,

wynikające z zasad programu określonych w umowie uczestnictwa. Uczestnik był zobowiązany do jednego kontaktu w tygodniu, w tym jeden kontakt musiał odbyć się w mieszkaniu lub stałym miejscu przebywania, jeden musiał być na żywo.

Większość kontaktów miała charakter dodatkowy i była inicjowana przez uczestników, np. prosili o spotkanie, telefonowali aby porozmawiać o czymś (58%), z czego można wyciągnąć wniosek, że kontakty te były postrzegane przez nich jako ważne, przydatne do czegoś. Po stronie pracowniczek oznaczało to dużą dyspozycyjność, gotowość do odebrania telefonu w chwili, w której dzwoni uczestnik i poświęcenia czasu na rozmowę.

Taki sposób pracy jest charakterystyczny dla metody „Najpierw mieszkanie” – kontakty planowe stanowiące zobowiązanie uczestnika i pracownika wspierającego odbywają się raz w tygodniu. Wszystkie pozostałe kontakty odbywają się w miarę potrzeb uczestnika, które wyznaczają ich częstotliwość oraz czas trwania. Pracowniczki odpowiadając na kontakty oczywiście biorą pod uwagę swój czas pracy i stawiają granice. Znając dobrze sytuację uczestnika zazwyczaj są w stanie ocenić czy telefon poza umówionymi godzinami może oznaczać sytuację kryzysową wymagającą natychmiastowej interwencji.



Rozmowy wspierające dotyczyły przede wszystkim zdrowia fizycznego i psychicznego oraz życia codziennego. W miarę wnoszenia tematów przez uczestników pracowniczki kierowały uwagę uczestników na kwestie stanowiące problem, który chcieliby rozwiązać, barierę, którą chcieliby usunąć. Kwestią na którą pracowniczki zwracały szczególną uwagę był związek odczuwanych przez uczestników problemów, np. w obszarze zdrowia fizycznego z przyjmowaniem lub nie przyjmowaniem substancji psychoaktywnych.



Podczas zdecydowanej większości kontaktów, temat rozmowy został ustalony wspólnie przez uczestnika i pracowniczkę, co może świadczyć o podążaniu za zasadą decydowania charakterystyczną dla „Najpierw mieszkanie”.

Pracownicy nie narzucają celów, budują bezpieczną relację wspierającą, na bazie której uczestnicy stają się gotowi dzielić się trapiącymi ich problemami i pracować nad ich rozwiązaniem. Czasem temat rozmowy proponowały pracowniczki, jeśli uznały że coś wymaga pilnego poruszenia. Choć rozmowy z uczestnikami dotyczyły głównie tematów ogólnych, miały mieć jednak charakter wspierający, co wymagało kierowania uwagi na tematy, których czasem uczestnik chciał uniknąć.



Zespół wspierający

Zespół wspierający działał w formule intensywnego zarządzania przypadkiem (według metody NM), którą można nazwać indywidualną asystenturą. Kadre programu stanowiły dwie pracowniczki wspierające:

- Psycholożka kliniczna, absolwentka m.in.: Szkoła Treningu i Warsztatu Psychologicznego (Ośrodek Terapeutyczno-Szkoleniowy INTRA, Warszawa), Trening interpersonalny i intrapsychiczny (Instytut Psychologii Zdrowia PTP, Warszawa), Terapia Skoncentrowana na Rozwiązaniach (Centrum Terapii Skoncentrowanej na Rozwiązaniach "CTSR", Warszawa), Dialog motywujący (szkolenie dla pracowników Caritas Archidiecezji Warszawskiej, Warszawa)
- Ekspertka „Najpierw mieszkanie”, trenerka Najpierw mieszkanie Housing First Europe Hub (2022), absolwentka Studium Reintegracji Społecznej obejmującego m.in. treningi intrapsychiczny i interpersonalny (Towarzystwo Psychoprofilaktyczne Oddział Warszawski), Studium Metod Psychokorekcyjnych (Towarzystwo Psychoprofilaktyczne Oddział Warszawski), praktyczka dialogu motywującego (certyfikat uzyskany w ramach realizacji zadania, Polski Instytut Dialogu Motywującego, 2022).

Spotkania zespołu nie odbywały się regularnie, raczej w miarę potrzeb wynikających z przebiegu wsparcia i sytuacji uczestników. Miały formę raczej konsultacji pracowniczek dotyczących bieżących szczególnych sytuacji. W okresie jakiego dotyczy raport odbyło się 12 konsultacji.

Korzystanie z usług dostępnych w środowisku

W ramach projektu nawiązaliśmy oficjalną współpracę potwierdzoną formalnymi porozumieniami z dwoma instytucjami lokalnymi: ośrodkiem pomocy społecznej dla jednej z dzielnic oraz Stowarzyszeniem Aktywności Miejskich Rozkwit. W praktyce realizacji programu formalne porozumienia okazały się do niczego nie potrzebne - współpraca była możliwa na zasadach ogólnych.

Było to też wskazane ze względu na uczestników - celem wsparcia w programie jest zwiększenie ich samodzielności w korzystaniu z usług dostępnych w środowisku na zasadach ogólnych. Chodzi o to, żeby chcieli, umieli i korzystali z pomocy np. OPS na tych samych zasadach, co każdy inny uprawniony mieszkaniec, a nie na specjalnych warunkach wynikających z porozumienia między instytucjami zawartego np. na czas realizacji zadania publicznego.

Być może specjalne porozumienia między realizatorem programu a instytucją lokalną są konieczne jeśli instytucja zwyczajowo pomija osoby z grupy

docelowej w swoim działaniu, a życie osoby jest zagrożone jak np. w programach streetworkerskich adresowanych do osób mieszkających na ulicy.

Barierę we współpracy z instytucjami lokalnymi w zakresie metody „Najpierw mieszkanie”:

- Wycofywanie wsparcia, kontaktu jeśli uczestnik jest pod wpływem alkoholu bez względu na jego zdolność do komunikacji, logicznego myślenia, (nie)stwarzanie zagrożenia przemocą np. odmowa przeprowadzenia wywiadu środowiskowego z powodu „wyczuwania od osoby woni alkoholu”.
- Regularne sygnalizowanie konieczności abstynencji, udania się na detoks, zamkniętą terapię, co jest odczytywane przez uczestników jako oczekiwanie, którego spełnienie jest warunkiem uzyskania wsparcia.
- Narzucanie celów uczestnikom np. pójścia do schroniska, rejestracji w urzędzie pracy, wizyty u psychologa lub psychiatry z jednoczesnym ignorowaniem aktualnych celów sygnalizowanych przez uczestników.
- Miękkie przymuszanie uczestników do przyjęcia wskazanych celów poprzez sugerowanie, że jest to najlepsze czy też konieczne działanie, np. „żeby dostać mieszkanie, musi pan pracować, więc musi się pan zarejestrować w urzędzie pracy”.
- Miękkie wykorzystywanie przekonania uczestników o autorytecie i władzy danej instytucji do przymuszania go do wrażenia „zgody” na realizację proponowanych działań, zobowiązania do określonych czynności postrzeganych przez pracowników instytucji jako dobre dla osoby, lub konieczne ze względu na przepisy.
- Oczekiwanie od pracowniczek wspierających uczestników, że będą rozwiązywać „problemy instytucji z uczestnikiem” np. sprawią, że uczestnik będzie gotowy do podpisania dokumentu w chwili, w której pracowniczka instytucji ma czas na spotkanie.
- Zwracanie się przede wszystkim do pracowniczki wspierającej podczas rozmowy, w której uczestniczy uczestnik oraz pracowniczka wspierająca np. w wydziale obsługi mieszkańców.

W trakcie realizacji programu część barier udało się zlikwidować dzięki otwartości na poznawanie zasad pracy metodą NM ze strony pracowników instytucji lokalnych oraz otwartości na zrozumienie zasad działania instytucji określonych przepisami ze strony pracowniczek wspierających.

Superwizja

Program był objęty superwizją, której celem było zadbanie o jakość wsparcia świadczonego uczestnikom. Prowadzona była superwizja indywidualna, grupowa i koleżeńska.

Pracowniczka wspierająca (psycholożka) uczestniczyła w 48 godzinnych sesjach superwizji indywidualnej raz w tygodniu (48h w tym 18h opłaconych ze środków własnych Fundacji). Druga pracowniczka wspierająca superwizowała pracę z dwoma uczestnikami w ramach pogłębionego szkolenia z dialogu motywującego przedstawiając opisy przypadku oraz wywiad motywujący z uczestnikiem podczas sesji superwizyjno-certyfikujących.

MIESZKANIA

Uczestnicy programu, którzy przebywali w mieszkaniach posiadali własne umowy najmu uzyskane poza programem - program nie obejmował zapewnienia uczestnikom mieszkania. Pracowniczki programu zapewniały wsparcie w podtrzymaniu prawa do mieszkania, które obejmowało m.in.:

- zapobieganie nieprzedłużeniu najmu socjalnego z powodu zadłużenia i zgłaszanego przez sąsiadów zakłócania porządku sąsiedzkiego
- zadeklarowanie wsparcia w opłaceniu kosztów najmu lokalu w sytuacji grożącego pobytu uczestnika w zakładzie karnym z powodu wyroku wydanego 10 lat wcześniej
- dofinansowanie czynszu
- wsparcie w opróżnieniu lokalu i przeprowadzce do nowego wraz z zapewnieniem pomocy rzeczowej w jego wyposażeniu
- opłacenie kosztów dezynsekcji lokalu

Jeden uczestnik przebywający w przestrzeni publicznej w trakcie programu złożył wniosek o pomoc mieszkaniową. Ze względu na poziom finansowania programu, nie mieliśmy możliwości zapewnienia mu mieszkania według zasad „Najpierw mieszkanie” czyli przedstawienia oferty zamieszkania w chwili wyrażenia przez uczestnika gotowości do pobytu w nim. Uczestnik uważa jednak, że jako „prawdziwy bezdomny” radzi sobie dobrze i nie musi tego na razie zmieniać. W programie uzyskał wsparcie, zgodne ze swoimi decyzjami, w procesie starania się o pomoc mieszkaniową Dzielnicy na zasadach ogólnych.

FINANSOWANIE

Całkowity koszt programu zapewniającego intensywne wsparcie 7 osobom w okresie 14 miesięcy wyniósł około 60 000 PLN. Efekt ten został osiągnięty dzięki niskiej wycenie pracy pracowniczek wspierających (wsparcie w miejscu przebywania uczestnika, w terminach dostosowanych do jego możliwości świadczone przez psycholożkę z dodatkowymi szkoleniami oraz ekspertkę NM, praktyczkę DM) na poziomie ok 40-60 PLN za godzinę (kwota z kosztami pracodawcy).

Realizator dofinansował program ze środków własnych przeznaczonych na zwiększenie częstotliwości indywidualnej superwizji pracowniczki wspierającej, dojazdu i zakwaterowania podczas szkolenia z dialogu motywującego, wynagrodzenie dla pracowniczki wspierającej (psycholożki) w listopadzie 2022 r., pomoc rzeczową w postaci nowych 3 pralek, 3 lodówek, płyty kuchennej, transportu mebli. Dodatkowo realizator zapewnił wsparcie dla uczestników w wymiarze o 20% wyższym niż planowany. Wkład własny realizatora wyniósł ponad 15 tys. PLN. Kwota ta nie obejmuje zapewnienia przestrzeni biurowej, do spotkań, przechowywania dokumentów, narzędzi pracy takich jak telefon i komputer.

SZKOLENIA

Podczas realizacji programu obie realizatorki podniosły swoje kompetencje w nowych dla nich obszarach „Najpierw mieszkanie” i dialogu motywującego:

- psycholożka uczestniczyła w Szkoleniu "Wartości i Model NM" prowadzonym przez FNMP oraz Fundację Y-SAATIO (dwa dni online, jeden dzień na żywo).
- pracowniczka wspierająca ukończyła pogłębione szkolenie z dialogu motywującego Polskiego Instytutu Dialogu Motywującego obejmujące 7 dwudniowych sesji szkoleniowych, w tym pięć sesji szkoleniowych i dwie sesje superwizyjno-certyfikacyjne i uzyskała Certyfikat Praktyczki Dialogu Motywującego. Oba rodzaje kwalifikacji okazały się bardzo przydatne w pracy z uczestnikami programu.

REZULTATY

Zgodnie ze standardem Fundacji Najpierw Mieszkanie Polska w programie prowadzono monitoring wewnętrzny w oparciu o Fiszkę NM, bazę kontaktów z uczestnikami, omówienia pracowniczek. Niżej przedstawiamy rezultaty programu w ocenie realizatorek według rodzajów rezultatów określonych w Zarządzeniu o konkursie, w ramach którego Program był dofinansowany w okresie objętym niniejszym raportem.

Program był objęty ewaluacją zewnętrzną, której wyniki zostały przedstawione w odrębnym raporcie (Szarfenberg, A., 2022). W ewaluacji wykorzystano ankietę ewaluacyjną stosowaną w Programie „Najpierw mieszkanie” Partnerstwa „Najpierw mieszkanie – innowacyjne metody trwałego rozwiązania problemu bezdomności chronicznej”. Ewaluatorka przeprowadziła dwie rundy wywiadów pogłębionych z uczestnikami (Szarfenberg, A., 2022).

Rezultaty w ocenie pracowniczek wspierających

Podczas uczestnictwa w programie 86% uczestników poprawiło swoje funkcjonowanie jako osób "domnych". Wszystkie osoby 100% poprawiły funkcjonowanie w jednym lub kilku obszarach ważnych dla osób z doświadczeniem bezdomności podejmujących wyzwanie jej zakończenia.

Podtrzymanie kontaktu z osobami wspierającymi

Większość kontaktów była inicjowana przez uczestników, uczestnicy chcieli wsparcia i sięgali po nie często. Tylko jedna osoba z siedmiu zrezygnowała z kontaktu (pod koniec uczestnictwa).

Kompetencje dbania o lokal

U uczestników zwiększyła się potrzeba dbania o siebie oraz czystość w mieszkaniu. Podczas rozmów dochodziliśmy do decyzji dotyczących gospodarnego zaopatrywania się w żywość, usuwania zepsutej żywności, gotowania, zadbania o środki higieniczne i chemiczne, zadbania o przestrzeń mieszkania. W ramach wsparcia dbałości o lokal zapewniliśmy pomoc rzeczową: kuchenkę (1), pralki (3), lodówki (3), wersalkę (1). Uczestnicy czynnie uczestniczyli w wyborze, transporcie i zaplanowaniu rozmieszczenia sprzętów w ich mieszkaniach. Na prośbę uczestnika sfinansowaliśmy

dezynsekcję lokalu (problem wystąpił po nabyciu przez niego używanego materaca). Szybkie wsparcie programu w tym obszarze pomogło uczestnikowi dbać o lokal i miało znaczenie dla jego relacji z sąsiadami. Wsparliśmy proces zamiany i przeprowadzki do nowego mieszkania z zasobu m.st. Warszawa uczestnika, dzięki czemu pierwsze mieszkanie zostało opróżnione w sposób nie generujący kosztów dla urzędu ani uczestnika.

W okresie objętym dofinansowaniem wszyscy uczestnicy mieszkający w mieszkaniach poprawili standard mieszkań oraz jakość dbania o lokal.

Kompetencje społeczne i radzenia sobie z trudnościami w relacjach

Rezultat był osiągnięty poprzez modelowanie dobrych relacji poprzez relację wspierającą między uczestnikiem a pracownikami. Punktem wyjścia był sposób kontaktowania się z uczestnikiem m.in. dobór tematów (to co wnosi uczestnik), zadawania pytań, słuchania, nie oceniania, nie bycia ekspertem. Dawało to uczestnikom możliwość wnoszenia do rozmowy doświadczanych trudności, co z kolei było to punktem wyjścia do ich omawiania i poszukiwania rozwiązań. W efekcie:

- relacja została podtrzymana z 6 z 7 uczestników.
- wzrosły umiejętności do jasnego, spokojnego, rzeczowego, pozbawionego pretensji komunikowania swojej sytuacji osobom trzecim, np. pracownikom urzędów, sąsiadom, pracownikom.
- ograniczony został wstyd związany z doświadczeniem bezdomności i uzależnieniem co umożliwiło otwarte komunikowanie sytuacji pracodawcom, terapeutom, sponsorom AA, co jest wstępem do budowania relacji wspierających proces zdrowienia,
- podejmowane były próby odnowienia lub nawiązania relacji z bliskimi osobami, przyjaciółmi, członkami rodziny i praca nad utrzymaniem poprawnego kontaktu odpowiadającego na potrzeby uczestników i szanującego granice członków rodzin i przyjaciół,
- nawiązywane były kontakty międzysąsiedzkie, zwiększyła się otwartość na informację zwrotną ze strony sąsiadów przekazywaną w formie skarg oraz rezyliencja uczestników w przypadku skarg nieuzasadnionych powodowanych stereotypami.

Zwiększenie umiejętności korzystania ze wsparcia instytucji w środowisku

Rezultat był osiągnięty poprzez przedstawianie i wspieranie poznawania oferty i zasad współpracy lokalnych instytucji wspierających dostępnych dla wszystkich mieszkańców. Należały do nich: ośrodki pomocy społecznej (rzadko), wydziały zasobów lokalowych, administracje budynków, komisariaty policji, poradnie zdrowia, poradnie leczenia uzależnień, psychotraumatolog, urząd pracy, kluby seniora i aktywności lokalnej, syndyk, bank, Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich.

Uczestnicy pisali i składali samodzielnie lub z pomocą pracowniczek pisma dot. rozłożenia zadłużenia na raty, ugody dot. zadłużenia, upadłości konsumenckiej, dopłaty do ogrzewania, zaginięcia psa, wyjaśnienie dot. miejsca przebywania na terenie danej dzielnicy (osoba bezdomna), opróżnienia mieszkania (które stało trzy lata puste z meblami od czasu eksmisji uczestnika), przedłużenia umowy najmu lokalu, wniosku o pomoc mieszkaniową, wycofania sprawy z sądu, wyjaśnienia i odroczenia nakazu stawienia się w zakładzie karnym w celu odbycia kary odroczonej dziesięć lat wcześniej, przedłużenia emerytury.

W rezultacie wzrosła świadomość i stosowanie zasad korzystania ze wsparcia instytucji dostępnych w środowisku. Każdy uczestnik efektywnie korzystał ze wsparcia min. dwóch instytucji adekwatnych do jego potrzeb i celów.

Ograniczenie ilości przyjmowanych substancji

Ilość przyjmowanych substancji ograniczyło 6 z 7 uczestników, choć w różnym stopniu i na różny czas.

Dwóch uczestników utrzymało abstynencję podczas całego okresu realizacji programu, dwóch ograniczyło ilość spożywanego alkoholu, w tym przerwało ciąg alkoholowy (zapisali się na terapię, korzystali z grup AA, utrzymywali kontakt ze sponsorem, utrzymywali zatrudnienie, co wcześniej było niemożliwe ze względu na poziom przyjmowanych substancji), jeden uczestnik okresowo zmieniał rodzaj przyjmowanych substancji na zawierające mniej alkoholu (wódka->wódka kolorowa->piwo, kilka razy dziennie->raz dziennie), jeden z uczestników dwukrotnie podjął próbę zachowania abstynencji, o jednym nie mamy informacji.

Zwiększenie świadomości negatywnych konsekwencji przyjmowania substancji

Uczestnicy stopniowo uświadamiali sobie straty związane z uzależnieniem np. utratę pracy, zdrowia, brak zapasów żywnościowych, zadłużenie mieszkania podczas bycia w ciągu alkoholowym. Zauważali sprzeczność między tym co osiągnęli w okresie trzeźwości, a tym co się działo wokół nich w trakcie ciągu (co zauważali po). Widzieli sukcesy w realizacji swoich celów krótkoterminowych np. zadbane mieszkanie, utrzymywanie pracy i wiązali to z okresem trzeźwości lub ograniczenia substancji. Zaczęli zauważać związek uzależnienia z długofalowymi planami i niemożliwością ich osiągnięcia. Bardziej świadomie i krytycznie oceniali losy bliskich sobie osób, wcześniej też bezdomnych którzy nie porzucili substancji.

Świadomość strat i ich związku z poziomem przyjmowanych substancji wzrosła u wszystkich uczestników, choć nie u wszystkich przełożyło się na ograniczenie picia w tym samym stopniu.

Zwiększenie kompetencji radzenia sobie z negatywnymi konsekwencjami przyjmowania substancji

Świadectwem zwiększenia kompetencji jest podtrzymanie abstynencji lub ograniczenie ilości i rodzaju przyjmowanych substancji oraz zwiększenie świadomości negatywnych konsekwencji przyjmowania substancji. Wskaźniki te zostały osiągnięte przez większość uczestników.

Ważnym wskaźnikiem tego rezultatu jest gotowość uczestników do otwartej rozmowy „o picie”, ilości alkoholu, częstotliwości spożycia, z pracowniczkami wspierającymi Programu. Żaden uczestnik nie ukrywał faktu aktywnego uzależnienia przez pracowniczkami, każdy był gotowy i nawet chętny do otwartej rozmowy.

Pomoc rzeczowa

Wszyscy uczestnicy otrzymali uzupełniające wsparcie rzeczowe m.in. 3 lodówki, 3 pralki, 1 kuchenkę, wersalkę (finansowane ze środków własnych FNMP), zakupy spożywcze, transport, dezynsekcję, zakupy odzieżowe/wyposażenie mieszkania, leki, możliwość uprania ubrań (osoba żyjąca w przestrzeni publicznej).

Rezultaty systemowe

Na podstawie doświadczeń z realizacji programu opracowane zostały wytyczne dot. Mobilnego Programu Wsparcia dla osób z doświadczeniem bezdomności znajdujących się w sytuacjach mieszkaniowych oznaczających bezdomność lub wykluczenie mieszkaniowe oraz gospodarujących w lokalach miejskich po doświadczeniu bezdomności. Wytyczne zostały zgłoszone w procesie konsultacji ogłoszeń o konkursach dofinansowujących działania w obszarze bezdomności na forum Komisji Dialogu Społecznego ds. Bezdomności i zgłoszone do Biura Pomocy i Projektów Społecznych jako uwagi całej Komisji Dialogu Społecznego ds. Bezdomności do ogłoszeń o konkursie (wrzesień – listopad 2022).

Informacje o realizacji zadania oraz raport otwarcia zostały opublikowane na Portalu Najpierw Mieszkanie i udostępnione w mediach społecznościowych <https://najpierwmieszkanie.org.pl/publikacje/projekt/ambivalencja-projekt/>

30 grudnia 2022 r podczas transmisji na żywo za pośrednictwem profilu FB „Najpierw mieszkanie” pracowniczki wspierające opowiedziały o doświadczeniach programu, ewaluatorka omówiła wyniki ewaluacji zewnętrznej:

<https://www.facebook.com/FundacjaNajpierwMieszkanie/videos/1497773350732389>

Według realizatora poprzez realizację zadania żadna zmiana społeczna nie mogła być osiągnięta ponieważ program był prowadzony na małą skalę. Jak jednak podkreślono w ewaluacji zewnętrznej:

"Żadna zmiana społeczna nie zostanie osiągnięta bez realizacji takich jednostkowych zadań jak Program Ambivalencja".

WYTYCZNE NA PRZYSZŁOŚĆ

Osoby, które po doświadczeniu bezdomności gospodarują w lokalach miejskich mierzą się z wieloma trudnościami, ponieważ bezdomność nie kończy się automatycznie w chwili trafienia do mieszkania. Wiele trudności wynika bezpośrednio z doświadczenia długotrwałego przebywania na ulicy i w zbiorowych placówkach co odróżni tę grupę osób od innych mieszkańców posiadających problemy z funkcjonowaniem w mieszkaniu. Wsparcie kierowane do tej grupy powinno adekwatne do jej specyfiki.

Wartości

Wsparcie jest świadczone według wartości „Najpierw mieszkanie”: budowanie bezpiecznej relacji wspierającej, mieszkanie jako prawo, szanowanie decyzji uczestników i wspieranie ich w realizacji ich celów (np. metodą dialogu motywującego), zdrowienie, wsparcie zindywidualizowane i adekwatne do diagnozy, prawo do życia w społeczności i korzystania z usług dostępnych w środowisku.

Osoba wspierająca jest dostępna dla uczestnika w ustalonych godzinach, w chwili kryzysu 24/7, jest otwarta na kontakty, nie ocenia. Jej działania są nastawione w pierwszej kolejności na podtrzymanie relacji bez względu na progres (lub jego brak) w radzeniu sobie przez uczestnika z uzależnieniem, leczeniem, i innymi sprawami.

Kontakty są podejmowane z osobami, które logicznie się komunikują bez względu na to czy pozostają pod wpływem substancji czy nie.

Uczestnicy

- Osoby przeżywające poważne trudności w utrzymaniu się w mieszkaniu m.in. utrzymaniu porządku, przestrzeganiu zasad współżycia sąsiedzkiego, regulowaniu opłat i prawidłowym gospodarowaniu budżetem domowym, dbaniu o zdrowie fizyczne i psychiczne (w tym w obszarze uzależnień), integracji ze społecznością lokalną, utrzymaniu zatrudnienia.

oraz

- Osoby z doświadczeniem bezdomności w przestrzeni publicznej, miejscu niekonwencjonalnym, noclegowni, schronisku czy mieszkaniu

treningowym aktualnie gospodarujące w mieszkaniach z zasobu m.st. Warszawy lub

- Osoby z doświadczeniem bezdomności przebywające aktualnie w przestrzeni publicznej, miejscu niekonwencjonalnym, noclegowni, schronisku posiadające cel mieszkaniowy np. złożenie wniosku o pomoc mieszkaniową z zasobów gminy, lub już będące w trakcie procedury uzyskiwania prawa do pomocy mieszkaniowej

Wsparcie

- Jeśli uczestnicy programu nie posiadają poważnych problemów z zakresu zdrowia psychicznego, a konsekwencje uzależnienia od substancji nie stanowią bezpośredniego zagrożenia życia, zespół wspierający może mieć charakter indywidualnej asystentury (według zagranicznych wytycznych dla metody „Najpierw mieszkanie”: intensywnego zarządzania przypadkiem).
- Pracownik wspierający zatrudniony w wymiarze 1 etatu może pracować maksymalnie z 8-10 uczestnikami.
- Spotkania zespołu (IZP) odbywają się raz w miesiącu jeśli liczba uczestników wynosi 8-10, częściej jeśli liczba uczestników jest większa.
- Warunkiem objęcia wsparciem jest decyzja osoby o zaangażowaniu się w uczestnictwo w programie po przedstawieniu informacji o zasadach uczestnictwa oraz podpisanie umowy uczestnictwa przez uczestnika i realizatora.
- W pierwszej kolejności do programu kwalifikowane są osoby posiadające wcześniejsze doświadczenie korzystania ze wsparcia świadczonego przez pracowników wspierających.
- Warunkiem uczestnictwa w programie jest pozostawanie w regularnym kontakcie z pracownikami programu: minimum jeden kontakt w tygodniu, w tym jeden kontakt na dwa tygodnie „na żywo”, jeden kontakt w miesiącu w miejscu zamieszkania uczestnika.
- Wsparcie jest realizowane na podstawie indywidualnego planu działania określającego cele uczestnika, mocne strony, bariery, plan uczestnika do osiągnięcia celu oraz zobowiązanie pracownika wspierającego do zapewnienia ustalonych form wsparcia
- Pierwszy indywidualny plan działania powstaje podczas pierwszego miesiąca uczestnictwa w programie.

- Wsparcie do osób z uzależnieniem świadczone jest metodą redukcji szkód: uczestnicy mogą być motywowani do pełnej abstynencji, jej zachowanie nie jest warunkiem uczestnictwa, samo pozostawanie pod wpływem alkoholu nie jest podstawą do nie podjęcia czy przerwania kontaktu z uczestnikiem.
- Wsparcie jest świadczone w środowisku, czyli miejscu przebywania uczestnika.
- Wsparcie jest ukierunkowane na przygotowanie uczestników do samodzielnego korzystania z usług dostępnych w środowisku na zasadach ogólnych, w szczególności ośrodków pomocy społecznej, wydziałów zasobów lokalowych, instytucji aktywności lokalnej, kulturalnej i czasu wolnego, poradni zdrowia, w tym poradni zdrowia psychicznego i leczenia uzależnień.

Realizatorzy programu

- Organizacja/instytucja posiadająca roczne doświadczenie w realizacji programów wsparcia dla osób z doświadczeniem bezdomności gospodarujących w samodzielnych lokalach mieszkalnych lub zatrudniająca kadre posiadającą takie doświadczenie;
- Pracownicy wspierający to osoby posiadające pogłębione szkolenie z metody „Najpierw mieszkanie”, z uprawnieniami do świadczenia wsparcia psychologicznego, pracy socjalnej, terapii uzależnień w nurcie redukcji szkód, dialogu motywującego
- Zaleca się zatrudnienie w programie ekspertów przez doświadczenie i/lub asystenci zdrowia;
- realizator programu prowadzi wewnętrzny system gromadzenia informacji o częstotliwości, charakterze i obszarach tematycznych kontaktów z uczestnikami; system może być wykorzystywany do ewaluacji programu
- zaleca się poddanie programu ewaluacji zewnętrznej prowadzonej przez specjalistę nie zaangażowanego w świadczenie wsparcia uczestnikom, obejmującej badanie sytuacji i opinii uczestników programu.
- Realizator programu zapewnia pracownikom wspierającym superwizję indywidualną lub grupową minimum jeden raz w tygodniu przy liczbie uczestników 8-10 na jednego pracownika; raz na dwa tygodnie jeśli

liczba uczestników/wymiar czasu pracy pracownika jest mniejsza. Minimalna forma superwizji to superwizja koleżeńska świadczona wzajemnie przez członków zespołu podczas spotkań zespołu.

Oczekiwane rezultaty programu

- podtrzymanie kontaktu z pracownikami wspierającymi
- samodzielne inicjowanie kontaktu przez uczestnika gdy doświadcza trudności
- zwiększenie kompetencji dbania o lokal
- uzyskanie lub podtrzymanie tytułu prawnego do mieszkania
- poprawa zachowań lokatorskich w zakresie: przestrzegania zasad współżycia sąsiedzkiego, regulowania płatności, utrzymywania czystości w lokalu i sąsiedztwie, wykorzystywania lokalu zgodnie z umową najmu (np. nie przyjmowanie „na waleta”)
- dla osób z uzależnieniem od substancji – zwiększenie kompetencji radzenia sobie z uzależnieniem, zwiększenie świadomości szkód wynikających z przyjmowania substancji
- zwiększenie umiejętności oraz faktycznego korzystania z usług dostępnych w środowisku
- poprawa subiektywnie odczuwanej jakości życia przez uczestników

ZAŁĄCZNIKI

Załącznik 1. Umowa uczestnictwa

Nazwa programu:

Umowa z dnia:

Stronami umowy są:

Pan/i (imię, nazwisko)..... PESEL zwany/a dalej Uczestnikiem/czką,
oraz

Realizator programu (dane).....reprezentowany przezzwany dalej realizatorem.

1. Realizator oświadcza, iż:

a) Realizuje Program (nazwa programu)zwany dalej Programem.

b) Program jest realizowany w okresie:

c) Przedmiotem Programu jest udzielenie wsparcia uczestnikom zgodnie z wartościami „Najpierw mieszkanie” w szczególności poszanowania decyzji i celów uczestnika, zdrowienia, redukcji szkód, budowania relacji ze środowiskiem i wsparcia w pozostaniu w mieszkaniu.

d) Realizator gromadzi dane osobowe uczestników m.in. imię, nazwisko, numery telefonów, adresy miejsca przebywania i/lub zamieszkania oraz informacje o sytuacji mieszkaniowej i zdrowotnej. Dane zpseudonimizowane są przechowywane w wewnętrznym elektronicznym systemie gromadzenia informacji. Dostęp do danych osobowych mają wyłącznie pracownicy programu.

e) Za dodatkową zgodą uczestnika/czki dane mogą być udostępnione osobom trzecim np. pracownikom innej instytucji wspierającej.

2. Uczestnik/czka oświadcza, iż:

a) Zobowiązuje się do jednego kontaktu w tygodniu z pracowniczkami programu.

b) Jeden kontakt w miesiącu odbędzie się „na żywo” w aktualnym miejscu zamieszkania lub przebywania uczestnika.

c) Jeden kontakt w miesiącu będzie się „na żywo” w dowolnym miejscu.

d) Pozostałe kontakty (poza wymienionymi w punktach b i d) mogą być realizowane telefonicznie lub z pomocą innych narzędzi do komunikacji np. online, sms, chat.

e) Niespełnienie wymogów dotyczących kontaktów określonych w punktach b, c, d może skutkować zerwaniem umowy uczestnictwa przez Realizatora.

3. Uczestnik wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych przez Realizatora do celów realizacji programu zgodnie z ustawą z dnia 10 maja 2018 roku o ochronie danych osobowych (Dz. Ustaw z 2018, poz. 1000) oraz zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie

ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO).

Zgoda dotyczy przetwarzania danych od daty niniejszej umowy do 31 grudnia 2025 r.

4. Uczestnik/czka (podpis) Realizator programu (podpis)

Załącznik 2. Zakres baza kontaktów

Do bazy kontaktów wprowadzane są poniższe informacje:

- KOD – unikalny speudonimizowany identyfikator uczestnika
- Pracowniczka wspierająca (z systemu, osoba wypełniająca)
- Data kontaktu
- Rodzaj kontaktu: spotkanie na żywo; kontakt głosowy telefoniczny/online; kontakt tekstowy (mail, SMS, WhatsApp, Messenger itd.); kontakt live online (np. Zoom); nieudana próba kontaktu (np. nieodebrane połączenie, nieobecność na planowanym spotkaniu)
- Czas trwania kontaktu: do 15 min., 30 min., 45min., 1 h, ponad 1h
- Kto zainicjował kontakt/na czyją prośbę doszło do kontaktu?: uczestnik, pracownik, wspólnie/razem
- Kto określił, czego dotyczył kontakt, co było przedmiotem rozmowy/pracy: uczestnik, pracownik, wspólnie/razem
- Obszar kontaktu: sprawy mieszkaniowe (utrzymanie mieszkania, porządek itd.); życie codzienne, jak spędza czas, co robi na co dzień; finanse, budżet domowy, dochody i wydatki; zdrowie fizyczne; zdrowie psychiczne/samopoczucie (emocje, przeżycia, problemy, leczenie); uzależnienia; zatrudnienie/praca; edukacja; przestrzeganie prawa, kontakty z wymiarem sprawiedliwości; kontakty sąsiedzkie, ze społecznością lokalną; relacje międzyludzkie; sprawy rodzinne np. opieka nad dziećmi, rozwód; korzystanie ze wsparcia instytucji, zasiłków, form pomocy, dokumenty; duchowość
- Stan mieszkania: opis raz w miesiącu
- Uwagi dotyczące kontaktu np. opis celu lub celów jakie w danym momencie stawia sobie Uczestnik, mocnych i słabych stron w ich realizacji, planu działania uczestnika na rzecz celów i pracownika.

Rekomendowane po doświadczeniach Programu:

- Miejsce kontaktu (na żywo): mieszkanie programowe; miejsce zamieszkania/przebywania uczestnika (inne niż mieszkanie programowe, np. schronisko, hostel, przestrzeń publiczna); miejsce publiczne (inne niż miejsce zamieszkania/przebywania); instytucja wspierająca, np. OPS, ZGN itd.; siedziba Zespołu/Programu

- Działanie na rzecz uczestnika bez jego udziału: omówienie sytuacji uczestnika podczas spotkania zespołu (do 500 znaków); omówienie podczas spotkania interwencyjnego; omówienie IPD/aktualizacji IPD

16. Piecza zastępcza np. dom dziecka, rodzina zastępcza			
17. Ośrodek dla uchodźców/cudzoziemców			
18. Mieszkanie z partnerem/małżonkiem/małżonką			
19. Mieszkanie/dom rodzinny/z rodzicami/pochodzenia			
20. inne, jakie?			

IV. TRUDNE WYDARZENIA W ŻYCIU OSOBY - Które wydarzenia miały/mają miejsce w życiu Osoby?

Prosimy o odpowiedź dla każdej pozycji: TAK, NIE lub NIE WIEM:	
1. Rozpad/poważny konflikt w rodzinie pochodzenia, wychowania (np. biologicznej, zastępczej)	
2. Odejście/śmierć rodzica/opiekuna w dzieciństwie	
3. Poważne problemy w nauce/szkoła specjalna	
4. Bycie ofiarą przemocy fizycznej/psychicznej/seksualnej w dzieciństwie	
5. Eksmisja/wymeldowanie/wyrzucenie z mieszkania	
6. Konflikt w związku, rozwód, rozpad związku	
7. Okresy dłuższego bezrobocia - powyżej pół roku	
8. Brak ubezpieczenia zdrowotnego – powyżej pół roku	
9. Konflikt z prawem	
10. Zadłużenie	
11. Choroba przewlekła/niepełnosprawność	
12. Choroba/zaburzenia psychiczne (inne niż uzależnienia)	
13. Uzależnienie od alkoholu, narkotyków, dopalaczy, leków, hazardu, inne	
14. Migracja/wyjazd na stałe do innego miasta/kraju	
15. Bycie ofiarą przemocy psychicznej, seksualnej, fizycznej np. poniżania/wyzywania podczas bezdomności	
16. Pobyt w szpitalu lub na oddziale psychiatrycznym	
17. inne, jakie:	

V. SYTUACJA ADMINISTRACYJNA OSOBY (dla osób przebywających w Warszawie)	
1. Przebywa na terenie m.st. Warszawa od co najmniej 3 lat	NIE TAK => Od ilu lat: ...
2. Posiada ostatnie lub aktualne zameldowanie na pobyt stały w Warszawie	NIE TAK NIE WIEM
3. Mieszka w lokalu socjalnym/komunalnym z zasobu m.st Warszawa	NIE TAK NIE WIEM
4. Stara się o lokal socjalny/komunalny z zasobu m.st Warszawa – jest na liście	NIE TAK NIE WIEM

VI. AKTUALNA SYTUACJA OSOBY

1. Diagnoza uzależnienia od substancji, opis problemu, poziom przyjmowanych substancji:

2. Czy Osoba posiada diagnozy i orzeczenia dotyczące chorób somatycznych i psychicznych - jakie?

3. Czy Osoba jest ubezwłasnowolniona? Jeśli tak, to w jakim stopniu? Kto jest opiekunem prawnym i czy jest z nim kontakt?

4. Czy Osoba korzysta obecnie z pomocy? Jeżeli tak, to z jakiej i w jakim zakresie (finansowa, rzeczowa, inne)?

5. Czy posiada Pan/Pani informacje na temat zatrudnienia podejmowanego przez Osobę. Jakie? Kiedy ostatni raz?

6. Czy osoba zgłaszana do udziału w projekcie posiada orzeczenie o stopniu niepełnosprawności? Jeśli tak, to jakiego rodzaju?

7. Opis bieżących trudności w funkcjonowaniu w mieszkaniu