

PROGRAM AMBIWALENCJA 2023

FUNDACJA NAJPIERW MIESZKANIE POLSKA



INTENSYWNOŚĆ WSPARCIA - DUŻA

Średni czas trwania spotkania/
kontaktu z uczestnikiem

1h 43 min

Średnia liczba spotkań/kontaktów z
uczestnikiem w miesiącu

5,32

... w tym „na żywo”

2,43

... w tym telefonicznie

2,89



PRACOWNICZKI - WYKWALIFIKOWANE

Psycholożka/
pracowniczka socjalna

Ekspertka NM/
praktyczka dialogu
motywującego

- 41h miesięcznie
- 4 uczestników
- Superwizja koleżeńska
- ¼ etatu
- 4 uczestników
- Superwizja koleżeńska
- Koordynacja i administracja

UCZESTNICY I UCZESTNICZKI

8 osób z doświadczeniem bezdomności


NA ULICY


W MIESZKANIU MIEJSKIM


„KĄTEM”

OSIĄGNIĘCIA



OSIĄGNIĘCIA RZECZNICTWA

Program Ambivalencja FNMP jest dobrą praktyką w „Wojewódzkim Programie Rozwiązywania Kryzysu Bezdomności Woj. Mazowieckiego 2023–27”.

Usługa wzorowana na Programie Ambivalencja pt. „Świadczenie wsparcia opartego o metodę NM dla osób z doświadczeniem bezdomności - najemców lokali z zasobu m.st. Warszawy” jest finansowana przez m.st. Warszawę.



FINANSOWANIE 2023 - MAŁE

9 miesięcy / 8 uczestników / 2 pracowniczki / ¼ etatu

Środki publiczne
Wojewoda Mazowiecki

30 000 zł

Darczyńcy i
wolontariusze

18 970 zł

Niewyceniony wkład
własny FNMP

33 000 zł



REALNY KOSZT PROGRAMU 2024 - REKOMENDOWANY

12 miesięcy / 8 uczestników / 2 pracowniczki / ¼ etatu

119 480 zł

Rocznie

1 245 zł

Miesięcznie
„na uczestnika”

- wynagrodzenie pracowniczek zgodne z poziomem wynagrodzeń w instytucjach państwowych
- superwizja indywidualna
- dojazdy na spotkania
- przestrzeń biurowa i koszty administracyjne

PROGRAM AMBIWALENCJA 2023

FUNDACJA NAJPIERW MIESZKANIE POLSKA

SPIS TREŚCI

WSTĘP.....	2
UCZESTNICZY.....	2
Profil potencjalnego uczestnika	2
Kwalifikacja.....	2
Angażowanie	2
Kończenie uczestnictwa	3
Rezultaty uczestników.....	3
WSPARCIE.....	7
Wartości	7
Kontakty wspierające	8
Zespół wspierający	9
Korzystanie z usług w środowisku.....	11
Ciągłość wsparcia	12
MIESZKANIA	12
FINANSOWANIE.....	13
RZECZNICTWO	13
Popularyzacja programu	14
Konsultacje aktów prawnych	14
Rezultaty systemowe	15
REKOMENDACJE.....	15
Rekomendowany poziom finansowania	16
Oczekiwane rezultaty uczestników	17

WSTĘP

Program Ambiwalencja jest stałym programem Fundacji Najpierw Mieszkanie Polska prowadzonym od października 2021 r. według wartości „Najpierw mieszkanie”, m.in. zasadą, że mieszkanie i decydowanie o swoim życiu jest prawem, zdrowieniem krok po kroku, adekwatności wsparcia do diagnozy zdrowia i ciągłości wsparcia. Zaangażowani uczestnicy mogą liczyć na kontynuację wsparcia na tych zasadach tak długo jak tego potrzebują. Podstawą pracy jest relacja wspierająca między uczestnikiem a pracownikami, która służy modelowaniu dobrych zachowań.

Program jest prowadzony według wytycznych określonych w „Najpierw mieszkanie – otwarty model zakończenia bezdomności” (Wygnańska, 2023) i spełnia minimalne wytyczne dla programów NM określone w Zarządzeniu Prezydenta m.st. Warszawy z 31.01.2023 w sprawie metody NM 155/2023 dla „II grupy docelowej” czyli najemców lokali z zasobu mieszkaniowego m.st. Warszawy.

Raport dotyczy okresu, w którym program był dofinansowany ze środków Wojewody Mazowieckiego (01.04.2023 – 31.12.2023) choć wsparcie było zapewnione także od 01.01.2023 do 31.03.2023 r dzięki prywatnym darczyńcom Funduszu Najpierw Mieszkanie FNMP.

Opracowanie: Julia Wygnańska

Fundacja Najpierw Mieszkanie Polska, marzec 2024

UCZESTNICY

*„Czy w mieszkaniu czujesz się u siebie?”
„Nie. Czuję się człowiekiem.”*

Profil potencjalnego uczestnika

Program był adresowany do osób przeżywających trudności w utrzymaniu się w mieszkaniu m.in. utrzymaniu porządku, przestrzeganiu zasad współżycia sąsiedzkiego, regulowaniu opłat, gospodarowaniu budżetem domowym, korzystaniu ze świadczeń, dbaniu o zdrowie fizyczne i psychiczne, w tym w obszarze uzależnień, integracji ze społecznością lokalną czy utrzymaniu zatrudnienia.

Były to osoby posiadające doświadczenie bezdomności, czyli „mieszkania” w przestrzeni publicznej, miejscu niekonwencjonalnym, noclegowni, schronisku czy mieszkaniu treningowym. Mogły to być osoby, dla których doświadczenie to było aktualne, jeśli posiadały „cel mieszkaniowy” potwierdzony deklaracją lub złożeniem wniosku o pomoc mieszkaniową z zasobów miasta, lub będące w trakcie procedury uzyskiwania prawa do pomocy mieszkaniowej (oczekujące na wskazanie i możliwość zasiedlenia lokalu).

Były to osoby z grupy docelowej II oraz z I wg Zarządzenia Prezydenta Warszawy nr 155/2023.

Kwalifikacja

Kwalifikację prowadzili pracownicy programu. Kwalifikowały osoby, które były im znane, z którymi posiadały wcześniejsze relacje np. osoby wspierane podczas pobytu w placówkach lub respondentów długoterminowych badań prowadzonych przez pracowniczkę po zakończeniu badań.

Ze względu na niższy poziom dofinansowania zadania ze środków publicznych, kwalifikowano przede wszystkim osoby o niższych potrzebach wsparcia¹.

Kwalifikacja prowadzona była z oparciem o Fiszki NM (Wygnańska, 2023). Fiszka obejmuje część danych ujętych w minimalnym standardzie gromadzenia danych Branżowej Komisji Dialogu Społecznego ds. Bezdomności m.st. Warszawy.

Angażowanie

Wcześniejsze doświadczenia programu wskazywały, że potencjalni uczestnicy z rezerwą podchodzą do kontaktów z publicznymi instytucjami, m.in. z ośrodkami pomocy społecznej, ponieważ kojarzą je z okresem bezdomności, z którą chcą skończyć. Z tego powodu podczas angażowania wykluczono pośrednictwo takich instytucji.

Po przedstawieniu oferty i zasad wsparcia w programie przez pracowniczkę, decyzję o uczestnictwie podjęło 8 osób: pięciu mężczyzn i trzy kobiety, w tym jedna para oraz mama z

¹ Wg Otwartego modelu (Wygnańska, 2023) niższe potrzeby wsparcia to doświadczenie bezdomności poniżej 6 lat, problemy zdrowia psychicznego bez poważnych zaburzeń i chorób psychicznych z uzależnieniem od substancji lub bez.

dzieckiem. Sześcioro uczestników przebywało w lokalach miejskich, jeden w przestrzeni publicznej, jeden „kątem” lub w placówkach dla ofiar przemocy. Dla trojga uczestników udział w programie był kontynuacją, pięcioro to osoby zaangażowane w 2023 r. Wszystkie osoby posiadały doświadczenie bezdomności i mierzyły się z uzależnieniem od substancji psychoaktywnych, niektóre z innymi kryzysami zdrowia psychicznego.

Mimo stosunkowo długiego okresu pobytu w mieszkaniu (od roku do 4 lat) i wcześniejszemu przygotowaniu w schroniskach, wszystkie osoby mieszkające sygnalizowały trudności z utrzymaniem się w mieszkaniu, obawę jego utraty i spontanicznie sygnalizowały potrzebę wsparcia i chęć zaangażowania się na zasadach NM.

Kończenie uczestnictwa

Do końca okresu objętego niniejszym raportem uczestnictwo podtrzymały wszystkie zaangażowane osoby - pozostawały w aktywnym kontakcie z pracowniczkami wspierającymi. Trzy osoby zadeklarowały potrzebę kontynuacji wsparcia.

Od początku programu (październik 2021 r) uczestniczyło w nim 12 osób z czego 9 w ocenie własnej i pracowniczek nie potrzebuje więcej wsparcia, samodzielnie funkcjonuje w mieszkaniach wykorzystując usługi dostępne w środowisku dla osób w ich sytuacji życiowej. Nie są one samowystarczalne, ale radzą sobie bez potrzeby korzystania z dodatkowej pomocy naszej organizacji:

- Posiadając doświadczenie bezdomności poprawnie funkcjonują w lokalach miejskich jako mieszkańcy
- umiejętnie i adekwatnie do potrzeb korzystają z pomocy dostępnej na zasadach ogólnych w swoim środowisku m.in. ośrodków pomocy społecznej, administracji lokali, instytucji sąsiedzkich.
- Pracowniczki podtrzymują kontakt na zasadzie koleżeńskiej pozostając w gotowości do zaangażowania, gdyby wystąpił nowy kryzys.
- Jeden uczestnik jest regularnie wspierany przez wolontariusza programu choć aktualnie dzieje się to poza programem, na podstawie wzajemnej umowy i relacji uczestnika i wolontariusza.

Troje pozostałych uczestników mimo pozytywnych zmian w codziennym funkcjonowaniu potrzebuje dalszej pomocy. Rezultaty wsparcia są niepełne z punktu widzenia trwałości dobrego funkcjonowania w roli lokatorów.

Rezultaty uczestników

W programie prowadzono wewnętrzny monitoring kontaktów i rezultatów w oparciu o Fiszkę NM, bieżące omówienia sytuacji uczestników podczas spotkań zespołu oraz omówienie podsumowujące na koniec programu. Ze względu na małe dofinansowanie ze środków publicznych, program nie był objęty zewnętrzną ewaluacją.

Rezultaty ilościowo*

Rezultat	Uczestnicy, którzy osiągnęli rezultat	
	Liczba	Odsetek
Zbudowanie trwałej relacji wspierającej modelującej poprawne zachowania indywidualne i społeczne	7/8	87,5%
Zwiększenie kompetencji społecznych i umiejętności radzenia sobie z trudnościami w relacjach	6/8	75%
Zwiększenie kompetencji do korzystania ze wsparcia lokalnych instytucji m.in. ops, wzł, poz	8/8	100%
Zwiększenie kompetencji radzenia sobie z negatywnymi konsekwencjami przyjmowania substancji po przeprowadzeniu się do lokalu	6/6	100%
Zwiększenie umiejętności dbania o lokal (utrzymanie porządku) po przeprowadzeniu się do lokalu	6/6	100%

*Źródło: spotkania zespołu, analiza i podsumowanie kontaktów na koniec programu

Rezultaty jakościowo

Podczas uczestnictwa w programie 86% uczestników poprawiło swoje funkcjonowanie jako osób "domnych".

Wszystkie osoby poprawiły funkcjonowanie w jednym lub kilku obszarach ważnych dla osób z doświadczeniem bezdomności przenoszących się do lokali.

Zbudowanie trwałej relacji wspierającej

W ocenie pracowniczek trwałe relacje modelujące zachowania indywidualne i społeczne u uczestników zbudowano z 7 z 8 uczestników. W przypadku jednej osoby wsparcie było małe

intensywne, miało charakter bardziej „punktowy”, czyli interwencji w szczególnym kryzysie.

O zbudowanej relacji świadczą takie postawy uczestników: otwarte opowiadanie o swoich problemach

- dzielenie się sukcesami
- wspólne z pracowniczkami poszukiwanie rozwiązań w sytuacjach problemowych
- oczekiwanie zgodnie z ustalonym terminem na spotkanie/kontakt
- samodzielne dzwonienie bezpośrednio przed kontaktem w celu potwierdzenia
- zapoznavanie pracowniczek z osobami bliskimi
- proszenie o dodatkowe wsparcie w przypadku sytuacji kryzysowych
- spontaniczne telefony z życzeniami z okazji społecznie uznawanych za wymagające życzeń np. świąt, imienin.

Zdarzyło się, że pracowniczka programu była jedyną stałą regularnie zapraszaną osobą do domu uczestnika, podczas gdy pracownicy socjalni, opiekunki realizujące usługi opiekuńcze odchodzili od pracy z uczestnikiem. Świadczy to o stałości zbudowanej relacji.

Utrzymanie się w mieszkaniu

Wszyscy uczestnicy, którzy zaczęli program w mieszkaniach utrzymali się w nich, płacili czynsz, poprawili zachowania sąsiedzkie. Osoby posiadające niskie dochody uzyskiwały zasiłki z pomocy społecznej lub dodatki mieszkaniowe

zabezpieczające minimalny poziom dochodów niezbędny do opłacenia czynszu. Większość uczestników płaciło czynsz w pierwszej kolejności, priorytetyzując ten wydatek względem innych, nawet jedzenia.

Zwiększenie umiejętności dbania o mieszkanie

Pod koniec programu wszyscy uczestnicy gospodarujący w lokalach dbali o lokal w większym stopniu niż na początku. Lokale były zamiatane, podłoga myta, okna myte, łazienka/ubikacja sprzątna, śmieci i zbędne przedmioty wyrzucane, nie było insektów, a jak były to były szybko usuwane, w lodówkach była świeża żywność, ubrania były regularnie prane. W efekcie tych działań lokale większości uczestników były w pełni zadbane.

Jedna osoba odniosła spektakularny sukces. Na początku uczestnictwa nasze wsparcie sprowadzało się do czterogodzinnych wizyt, podczas których wyłącznie sprzątaaliśmy – taka była potrzeba zgłoszona przez uczestnika, mieszkanie było w bardzo złym stanie. Podczas wizyt w ostatnich dwóch miesiącach mieszkanie było wysprzątane samodzielnie. Osoba poprosiła o wsparcie w innych obszarach m.in. załatwianiu spraw na mieście.

Zwiększenie kompetencji radzenia sobie z negatywnymi konsekwencjami przyjmowania substancji psychoaktywnych

Zwiększenie świadomości wpływu uzależnienia na życie codzienne zaobserwowano o 7 osób na podstawie następujących zachowań i postaw:

- otwarte przyznanie się do przyjmowania substancji po okresie deklarowania, że się utrzymuje abstynencją co otworzyło drogę do szczerzej rozmowy o uzależnieniu.
- otwartość na psychoedukację i wsparcie w zakresie utrzymywania abstynencji, rozmowę o szkodach i stratach wynikających z nadużywania alkoholu oraz zyskach z abstynencji lub minimalizowania spożycia alkoholu
- sięganie po pomoc w ramach prób znalezienia rozwiązania, otwartość na motywowanie do zmiany
- wspieranie oraz szukanie rozwiązań pomagających w wyjściu z uzależnienia z pomocą instytucji zewnętrznych
- zachowanie abstynencji (w chwili zakończenia programu - 5 uczestników)
- zmniejszenie ilości/stężenia przyjmowanych substancji (1 uczestnik)
- 2 uczestników piło szkodliwie i nie osiągnęło zmiany

Kompetencje społeczne i umiejętności radzenia sobie z trudnościami w relacjach społecznych

Sześcioro uczestników zwiększyło kompetencje w relacjach społecznych, o czym świadczyło:

- odnowienie lub podjęcie próby odnowienia i pielęgnowania bezpiecznych więzi z osobami bliskimi lub ważnymi (np. udanie się do odległego miasta w celu znalezienia krewnego, nie widzianego od 20 lat)
- regularna obecność w Dziennym Ośrodku Wsparcia dla Osób Starszych (1 uczestnik) i nawiązywanie nowych

relacji z osobami tam spotykanymi, udział we wspólnych wycieczkach i aktywnościach wolnego czasu

- nawiązanie prawidłowych relacji sąsiedzkich (4 uczestników) lub ograniczenie sąsiedzkich trudności np. zakłócania ciszy nocnej itd. (2 uczestników)
- spędzanie uroczystości (np. Sylwester) w zorganizowanej formie (2 uczestników)
- prawidłowe relacje ze współpracownikami i przełożonymi w pracy (2 uczestników)
- zachowywanie zasad uczestnictwa w programie: dotrzymanie terminów umówionych spotkań, przestrzeganie zasad komunikacji telefonicznej (np. dzwonięcie w umówionych godzinach),

Zwiększenie kompetencji uczestników do korzystania ze wsparcia lokalnych instytucji m.in. ops, wzl, poz

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

Wszyscy uczestnicy zwiększyli kompetencje w tym obszarze o czym świadczą następujące zachowania i postawy:

- regularne kontakty z ops, administracjami budynków po wcześniejszym ich unikaniu

- natychmiastowe zgłoszenie kradzieży dowodu osobistego na policji, szybki kontakt z pracowniczką wspierającą, złożenie w ratuszu wniosku i uzyskanie nowego dowodu
- regularne korzystanie z podstawowej i specjalistycznej opieki zdrowotnej zgodnie ze stanem zdrowia m.in. monitorowanie stanu zdrowia po udarze, pobyt w szpitalu i kontynuacja leczenia, zadbanie o wyznaczenie i stawianie się w terminie na wizyty u specjalistów, wykonywanie zleconych badań
- korzystanie z pomocy pielęgniarki środowiskowej po urazie narządu ruchu
- korzystanie z Ośrodka Dziennego Pobytu dla Osób Starszych
- samodzielne sprawne monitorowanie sprawy umorzenia części zadłużenia wobec ZGN zakończone sukcesem dzięki zaangażowaniu urzędu dzielnicy
- wizyta w administracji w celu rozłożenia zadłużenia mieszkaniowego na raty
- wizyta u psychiatry (komercyjnej) w chwili zaostrzenia się kryzysu i rozpoczęcie przyjmowania leków (zamiast alkoholu)

Wzrost subiektywnie odczuwanej jakości życia

Ze względu na brak ewaluacji zewnętrznej subiektywnie odczuwana jakość życia uczestników nie była badana. Pracowniczki wspierające czuły, że zadawanie pytania o poprawę jakości życia stawiałoby uczestników w trudnej sytuacji wobec nich.

Podsumowanie rezultatów

Rezultaty osiągnięte przez uczestników są przede wszystkim ich własnymi sukcesami. Pomocy w ich osiągnięciu nie przypisujemy wyłącznie wsparciu w Programie Ambivalencja. Większość uczestników korzystała równolegle z pomocy instytucji publicznych m.in. ośrodków pomocy społecznej, poradni leczenia uzależnień, poradni zdrowia psychicznego, placówek dla ofiar przemocy w rodzinie co wpłynęło na zmianę ich sytuacji.

Wsparcie Fundacji było nastawione na zwiększanie poczucia wartości własnej, zasługiwania na bycie na świecie i bycie w mieszkaniu, motywowanie do działania ku zmianie, motywowanie do korzystania z innej pomocy. W naszej ocenie na początku realizacji zadania w kwietniu 2023 r. realne zagrożenie utratą mieszkania występowało w przypadku trójki uczestników – zapobiegłyśmy temu udzielając wsparcia i motywując oraz pokazując w jaki sposób korzystać z pomocy instytucji lokalnych.

WSPARCIE

Wartości

Według „Najpierw mieszkanie” podstawą wsparcia jest zbudowanie i podtrzymanie profesjonalnej (nie przyjacielskiej) relacji wspierającej między uczestnikiem a pracowniczką. Relacja budowana podczas wzajemnych kontaktów ma stanowić bezpieczną przestrzeń do wyrażania przez obie

strony myśli, problemów, niepokojów, sukcesów, wyzwań, celów i pomysłów na ich realizację (Wygnańska, 2023).

Pracowniczki nie oceniały, nie proponowały gotowych rozwiązań, wspierały tylko w tym, o co poprosili uczestnicy i doceniały każdy krok uczestników w stronę realizacji ich celu.

Znajdowanie się osoby pod wpływem substancji np. alkoholu nie oznaczało wstrzymania kontaktów (telefonicznych ani „na żywo”). Warunki brzegowe kontaktu to brak poczucia zagrożenia przemocą ze strony uczestnika, komunikatywność uczestnika oraz dotrzymanie umówionego terminu.

Pracowniczki proponowały specjalistyczne wsparcie – głównie pomoc psychologiczną i motywacyjną w duchu dialogu – lub kierowały i udrażniały dostęp do wsparcia w środowisku np. poprzez finansowanie leczenia psychiatrycznego, jeśli nie było ono dostępne w ramach świadczeń publicznych.

Większość uczestników korzystała z pomocy lokalnych instytucji np. ops, poradni leczenia uzależnień. Pracowniczki bez wiedzy uczestnika nie kontaktowały się z instytucjami. Korzystanie z pomocy omawiały wyłącznie z uczestnikami, chyba że uczestnik poprosił o pośrednictwo w konkretnej sprawie.

W praktyce oznaczało to m.in., że:

- Nie zdradzamy pracownikom innych instytucji co mówią nam uczestnicy – uczestnik wie, że to co nam powierza podczas spotkania, zostaje między nami.

- Jeśli uczestnik chce abyśmy pośredniczyły w kontaktach z innymi instytucjami czy osobami, za każdym razem pytamy czy na pewno, czy wyraża zgodę i jakiego zakresu informacji o jego/jej sytuacji ona dotyczy.
- Nie sugerujemy sposobów postępowania, możliwe opcje prezentujemy tylko wtedy, gdy jesteśmy o to proszone.
- Wskazujemy opcję naszym zdaniem najlepszą dla uczestnika tylko jeśli nas o to wyraźnie poprosi zawsze zaznaczając, że nasza opinia nie ma większego znaczenia, ponieważ to nie nasze życie, tylko uczestnika.
- Skrupulatnie pilnujemy tego co dla uczestnika jest ważne – jeśli ważne jest umówienie się na konkretną godzinę i nasza obecność co do minuty, to jesteśmy co do minuty, jeśli ważne jest mycie zlewu konkretnym płynem, myjemy tym konkretnym płynem.

Kontakty wspierające

Do Programu zaangażowało się 8 osób, z czego 7 otrzymywało wsparcie przez cały rok, jedna osoba od lipca 2023 (od połowy projektu). Dla 7 osób wsparcie było intensywne, dla jednej miało charakter „punktowy”, czyli ograniczyło się do konkretnych interwencji bez działań, których celem było zbudowanie trwałej relacji. Oferta zadania publicznego, w ramach którego finansowany był program przewidywała objęcie wsparciem 5 osób.

Pracowniczki programu (i wolontariusz) zrealizowały 369 kontaktów wspierających trwających w sumie 307 godzin, z czego blisko połowa to były kontakty „na żywo” w

mieszkaniach uczestników, trwające od pół godziny do 4 godzin (średnio 1,72h).

Liczba kontaktów
IV-XII 2023

369

Czas trwania
kontaktów w sumie*

307h

Średni czas trwania
kontaktu

1h 43 min

**Nie wliczamy czasu dojazdu w przypadku spotkań „na żywo”*

Uczestnicy z pracowniczkami kontaktowali się średnio 5,3 razy miesięcznie, w tym średnio miesięcznie 2,4 kontakty były „na żywo” w większości w mieszkaniu lub miejscu przebywania uczestników, 2,9 to kontakty telefoniczne.

Średnia liczba
kontaktów w miesiącu

5,31

W tym średnia liczba
kontaktów na żywo...

2,43

... oraz średnia liczba
kontaktów głosowych

2,89

Większość kontaktów było zaplanowanych, wynikających 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”.

Pracowniczki odpowiadając na prośby o kontakty brały pod uwagę swój czas pracy. Znając dobrze sytuację uczestnika zazwyczaj były w stanie ocenić czy telefon poza umówionymi godzinami mógł oznaczać sytuację kryzysową wymagającą natychmiastowej interwencji czy nie.

Przedmiot kontaktu – o czym rozmawialiśmy

Podczas zdecydowanej większości kontaktów temat rozmowy był ustalony wspólnie przez uczestnika i pracowniczkę. Czasem temat rozmowy narzucały pracowniczki, jeśli uznały, że coś wymaga pilnego poruszenia:

- ustalanie co w danym momencie jest dla osoby ważne, w czym chciałaby naszej pomocy
- zdrowie fizyczne m.in. wizyty w POZ, rehabilitacja po udarze, leczenie kardiologiczne, hepatologiczne, nefrologiczne, urologiczne, okulistyczne, problemy ortopedyczne, dermatologiczne, przewlekłe choroby kończyn dolnych.
- zdrowie psychiczne: osamotnienie i zapobieganie osamotnieniu, lęk o siebie, innych, bliskich, depresja,
- regularność wizyt terapeutycznych, leczenia, trudności i korzyści z utrzymania regularności
- psychoedukacja dot. używania środków psychoaktywnych
- odczucia związane z przyjmowaniem substancji, identyfikowanie związku między samopoczuciem, postępowaniem a ilością przyjętych substancji
- sprawy mieszkaniowe – monitorowanie płatności czynszu, zadłużenia
- zagrożenie przemocą, identyfikowanie rodzajów przemocy, prawa ofiar
- kompetencje komunikacyjne społeczne: budowanie więzi, identyfikowanie bezpiecznej przyjaźni, postawy wobec współpracowników; i indywidualne np. z partnerem, osobami trzecimi, sąsiadem

- gospodarowanie czasem wolnym
- podjęcie pracy, brak umowy, obciążająca praca
- samodzielność vs „ktoś zrobi za mnie”: różnica w satysfakcji z samodzielnych decyzji i osiągnięć vs cudzych decyzji i osiągnięć
- analiza podjętych decyzji: przypominanie i omawianie skutków podjętych decyzji i planów

System gromadzenia informacji

W 2023 roku pracowniczki nie prowadziły systematycznej bazy informacji o kontaktach z uczestnikami jak w latach poprzednich, gdy po każdym kontakcie na bieżąco rejestrowały parametry kontaktu (FNMP, 2022). Pracowniczki notowały informacje w telefonie, notesie, zeszytach, komputerze a następnie podsumowywały dane o średniej liczbie kontaktów w miesiącu (w tym kontaktów głosowych i „na żywo” w tym w mieszkaniach uczestników), średnim czasie trwania kontaktu, przedmiocie kontaktów w danym miesiącu oraz z czyjej inicjatywy odbywał się kontakt. Ten sposób gromadzenia informacji był możliwy dzięki niewielkiej liczbie uczestników programu.

Zespół wspierający

Zespół wspierający działał według formuły indywidualnej asystentury określonej w Otwartym modelu zakończenia bezdomności (Wygnańska, 2023). Kadre tworzyły dwie pracowniczki wspierające: psycholożka (umowa zlecenie, 126h wsparcia dla uczestników oraz spotkania zespołu i superwizje koleżeńskie); trenerka NM i praktyczka dialogu motywującego

pełniąc jednocześnie zadania koordynacyjne (umowa o pracę ¼ etatu). Dodatkowo FNMP nawiązała współpracę z wolontariuszem studentem socjologii (Porozumienie o współpracę, 11,5h).

Kwalifikacje pracowniczek wspierających:

- Psycholożka kliniczna, absolwentka m.in.: Szkoła Treningu i Warsztatu Psychologicznego (OTS INTRA), Trening interpersonalny i intrapsychiczny (Instytut Psychologii Zdrowia PTP), Terapia Skoncentrowana na Rozwiązaniach (CTSR), Dialog motywujący.
- Ekspertka „Najpierw mieszkanie”, trenerka Najpierw mieszkanie Housing First Europe Hub (2022), absolwentka Studium Reintegracji Społecznej I Studium Metod Psychokorekcyjnych (Towarzystwo Psychoprofilaktyczne Oddział Warszawski), praktyczka dialogu motywującego (certyfikat PIDM 2022).
- Wolontariusz, student socjologii, przeszkolony wewnątrz przez FNMP w zakresie metody Najpierw mieszkanie na podstawie Otwartego modelu NM.

Spotkania zespołu

Spotkania zespołu odbywały się raz w miesiącu i w miarę potrzeb wynikających z przebiegu wsparcia i sytuacji uczestników. Podczas spotkań omawiana była sytuacja uczestników, trudności w udzielaniu wsparcia oraz trudności osobiste pracowniczek w kontakcie z poszczególnymi uczestnikami. Wolontariusz omawiał swoją pracę z koordynatorką programu.

Superwizja

W programie prowadziłyśmy regularną superwizję koleżeńską. Polegała ona na wzajemnym wsparciu w procesie pracy z uczestnikami, dzieleniu się doświadczeniem i perspektywą jednej specjalistki (doświadczonej psycholożki) na pracę drugiej (ekspertka NM) i odwrotnie.

Ważną kwestią było dokonywanie wzajemnego oglądu poprawności relacji pracowniczka - uczestnik np. nadmiernego przywiązania, poczucia nadmiernego zobowiązania pracowniczek do poprawy w życiu uczestników, nadmierną otwartość na kontakty ze strony uczestników (odbieranie telefonów poza godzinami pracy), trudności i konieczność stawiania granic w intensywności kontaktów.

Superwizja koleżeńska pomagała budować profesjonalne relacje wspierające zamiast przyjacielskich, być asertywnym w egzekwowaniu warunków uczestnictwa, powstrzymać narzucanie własnych wyobrażeń i ekspertyz o tym, co dla uczestników dobre, zachować uważność na ich potrzeby i cele.

W programie nie było superwizji zewnętrznej ze względu na brak dofinansowania dla tego działania oraz zbyt niskie wynagrodzenia, aby pracowniczki mogły finansować superwizję we własnym zakresie.

Warto zauważyć, że obie pracowniczki mimo tego dbały o zdrowie psychiczne korzystając z terapii własnej.

Korzystanie z usług w środowisku

W ramach programu Fundacja Najpierw Mieszkanie nie nawiązywała oficjalnej współpracy potwierdzonej formalnymi porozumieniami z instytucjami świadczącymi usługi pomocy społecznej, lokalowe czy zdrowotne. Porozumienia nie były potrzebne, ponieważ uczestnicy programu byli uprawnieni do pomocy na zasadach ogólnych, tak jak wszyscy mieszkańcy, których sytuacja życiowa spełniała kryteria ustawowe.

Celem wsparcia w programie jest zwiększenie samodzielności uczestników w korzystaniu z usług społecznych. Chodzi o to, żeby chcieli, umieli i korzystali z pomocy na tych samych zasadach, co każdy inny uprawniony mieszkaniec, a nie na specjalnych warunkach wynikających z porozumienia między instytucjami zawartego np. na czas realizacji programu.

W programie w 2023 r. pracowniczki zauważyły mniej barier w kontaktach uczestników z instytucjami niż w latach poprzednich (FNMP, 2022). Im dłużej osoba była w programie, tym mniejszych barier doświadczała. Problemem były różnice w poziomie rozumienia i stosowania wartości NM oraz przywiązanie do tradycyjnych metod pracy socjalnej i wychodzenia z bezdomności:

- Regularne sygnalizowanie konieczności abstynencji, udania się na detoks, zamkniętą terapię, co było odczytywane przez uczestników jako warunek uzyskania wsparcia. Poczucie, że nie mogą spełnić tego warunku traktowali jako odmowę wsparcia, lub niechęć do jego

udzielenia. W konsekwencji demotywoowało ich to do pogłębiania kontaktów i ubiegania się o pomoc.

- Narzucanie celów uczestnikom np. pójścia do schroniska, rejestracji w urzędzie pracy, wizyty u psychologa lub psychiatry z jednoczesnym ignorowaniem aktualnych celów sygnalizowanych przez uczestników.
- Małe rozumienie realiów bezdomności ulicznej: życia w ciągłym zagrożeniu, trudności w zaspokajaniu podstawowych potrzeb, zależności od pomocy innych (zebrania) rodzącej potrzebę odwzajemnienia się/wymiany.
- Bardzo długotrwały proces rozpatrywania wniosku o pomoc mieszkaniową.
- Odmowa przydzielenia talonów na żywność argumentowana tym, że osoba część zakupionych dóbr rozdaje, bogatym, nie zasługującym na pomoc społeczną (osoba się w ten sposób odwdzięcza za pomoc, czuje się godna i bardziej szanowana).

W trakcie realizacji programu część barier udało się zlikwidować dzięki otwartości na poznawanie wartości NM ze strony pracowników instytucji lokalnych.

Pomoc rzeczowa - finansowa

FNMP zapewniła uczestnikom pomoc finansową m.in. opłaciła bilety kolejowe w celu odwiedzenia rodziny, dezynsekcję mieszkania, koszty leczenia zdrowia psychicznego. Środki pochodziły z Funduszu Najpierw Mieszkanie FNMP. We współpracy z innymi instytucjami m.in. Restor zapewniliśmy też uczestnikom pomoc rzeczową.

Ciągłość wsparcia

Fundacja dba o ciągłość wsparcia starając się o finansowanie programu ze środków publicznych i prywatnych. Gdy brakuje środków np. finansowanie publiczne obejmuje 9 miesięcy w roku, podtrzymujemy kontakty na zasadzie wolontariackiej z uczestnikami, którzy ich potrzebują najbardziej.

Dzięki dofinansowaniu wynagrodzeń z Funduszu Najpierw Mieszkanie pracowniczki wspierające podtrzymują chęć pracy w Fundacji. Jest to trudne. Uczestnicy doświadczają kryzysów dotyczących bezpośrednio ich poczucia człowieczeństwa. Obserwujemy cierpienie czując zobowiązanie do pomocy.

Braki we wsparciu

W programie brakowało:

- możliwości skonsultowania obserwowanych objawów przez pracowniczkę ze specjalistą zdrowia psychicznego
- budżetu na pomoc rzeczową
- możliwości przyspieszenia dzielnicowej procedury rozpatrywania wniosku o pomoc mieszkaniową uczestnika żyjącego „na ulicy” - po dwóch latach od zakwalifikowania do najmu uczestnik był 36 na liście oczekujących.

MIESZKANIA

Program nie obejmował wynajęcia mieszkania i udostępnienia go uczestnikom na zasadzie pobytu. Najem małego mieszkania na rynku prywatnym to minimum 30 tys. zł rocznie, od Miasta 9 tys. zł. Tymczasem całkowite dofinansowanie programu ze

środków publicznych jakie Fundacja zdołała uzyskać to 30 tys. zł. Dlatego, z jednym wyjątkiem, do programu nie były zaangażowane osoby żyjące na ulicy. Większość uczestników posiadała umowy najmu na mieszkanie miejskie uzyskane poza programem.

Uczestnik żyjący na ulicy czuje się „prawdziwym bezdomnym” i jest dumny z tego jak sobie radzi. Daje mu to poczucie mocy i wartości własnej. Mieszkanie chciałby mieć, gdy „będzie umierał”. Nie mamy jasności czy jest to jego szczerza opinia czy racjonalizacja wynikająca z bezradności wobec przedłużania się terminu uzyskania lokalu w odpowiedzi na wniosek o pomoc mieszkaniową.

Pracowniczki monitorowały sprawę w urzędzie spotykając się m.in. z burmistrznią. Zadeklarowały gotowość do wynajęcia mieszkania przez Fundację w oparciu o regulacje uchwały najmowej² m.st. Warszawy oraz zarządzenia o przyznawaniu lokali organizacjom pozarządowym³.

Osobom posiadającym umowy najmu pracowniczki zapewniały wsparcie w podtrzymaniu prawa do mieszkania:

- monitorowanie zadłużenia
- monitorowanie zakłócania porządku sąsiedzkiego
- pomoc w utrzymaniu porządku, opłacenie dezynsekcji

² Uchwała nr XXIII/669/209 Rady m.st. Warszawy z 5.12.2019 w sprawie zasad wynajmowania lokali wchodzących w skład mieszkaniowego zasobu Miasta

³ Zarządzenie nr 540/2020 Prezydenta m.st. Warszawy z dnia 27 kwietnia 2020 r. w sprawie zasad przekazywania lokali mieszkalnych na rzecz organizacji pozarządowych

FINANSOWANIE

W 2023 r. wykazane finansowanie programu wynosiło blisko 50 tys. złotych. Nieco ponad 60% tej kwoty stanowiło dofinansowanie ze środków publicznych (Wojewoda Mazowiecki), niecałe 40% wkład własny finansowy i osobowy FNMP wykorzystany głównie na dofinansowanie wynagrodzeń pracowniczek wspierających i pomoc dla uczestników.

Finansowanie programu od 1 kwietnia do 31 grudnia 2023

Koszty merytoryczne: specjalistyczne wsparcie 2x ¼ etatu, pomoc rzeczowa, koordynacja merytoryczna	42970,00
Koszty administracyjne: usługa księgowa, administrowanie i sprawozdawczość, laptop	6000,00
W tym:	
Kwota dotacji od Wojewody Mazowieckiego	30000,00
Wkład własny FNMP (finansowy i osobowy)	18970,00
Suma kosztów realizacji zadania	48970,00
Koszt miesięczny: 9 mies. / 8 uczestników	5441,00

Nie był to całkowity koszt programu, ponieważ część działań nie została wyceniona przez Fundację lub była wyceniona na niskim poziomie:

- niska wycena zatrudnienia wykwalifikowanych pracowniczek wspierających (40-60 zł h/brutto brutto).
- niewliczenie wszystkich działań pracowniczek do czasu pracy m.in. wsparcia świadczonego jednorazowo osobom niebędącym uczestnikami programu, dojazdów na spotkania
- brak superwizji zewnętrznej i opłacanie dbałości o warsztat pracy psychologa/terapeuty reintegracji społecznej prywatnie przez pracowniczeki

- zakwalifikowaniu do programu tylko 3 uczestników o wysokich potrzebach wsparcia
- niewliczeniu finansowania przestrzeni biurowej czy telefonów - pracowniczeki pracują we własnych domach

Szacowane koszty działań nie objętych finansowaniem

Szacowana wartość wykorzystania przestrzeni biurowej z wyposażeniem, 2 telefony (ok 1000 zł/mies.)	9000,00
Dojazdy na spotkania (bilety komunikacji miejskiej dla dwóch pracowniczek 2x3x250zł)	1500,00
Superwizja indywidualna (2pracowniczeki/2xmies/9mies/250zł)	9000,00
Razem	33000

Podsumowując, realizacja programu kosztowała 81 970 zł.

Dofinansowanie ze środków publicznych w konkursie Wojewody Mazowieckiego stanowiło niecałe 40%, ponad 60% stanowił wkład własny finansowy wniesiony przez Fundację Najpierw Mieszkanie Polska i jej darczyńców oraz zasoby własne fundacji i pracowniczek.

Środki publiczne	Darczyńcy i wolontariusze	Niewyceniony wkład własny FNMP
30 000 zł	18 970 zł	33 000 zł
37%	23%	40%

Wkład ten pozwolił na uzyskanie wysokiego standardu programu w szczególności świadczenia intensywnego wsparcia przez wysoko kwalifikowane pracowniczeki w pełnej zgodności z wartościami „Najpierw mieszkanie”.

RZECZNICTWO

Popularyzacja programu

Pracowniczki programu uczestniczyły w wydarzeniach publicznych, podczas których opowiadały o Programie Ambiwalencja, szkoliły pracowników instytucji pomocy społecznej z wartości „Najpierw mieszkanie”, odpowiadały także na zainteresowanie mediów tematyką bezdomności, prawa do mieszkania i działalności organizacji pozarządowych.

Wydarzenia:

- Prezentacja podczas Forum Pracowników Socjalnych w Ciechanowie poświęconym zjawisku bezdomności (ok 200 pracowników instytucji pomocy społecznej z Mazowsza.
- Prezentacja programu dla doktorantów psychologii Szkoły Wyższej Psychologii Społecznej (2h spotkania, 25 os.)
- Prezentacja dla studentów Koła Naukowego Socjologii Uniwersytetu Warszawskiego (2h spotkania, ok. 30 osób „na żywo”, transmisja online).

Konsultacje aktów prawnych

Fundacja Najpierw Mieszkanie brała udział w konsultacjach merytorycznych aktów prawnych i ogłoszeń o konkursach m.st. Warszawy za pośrednictwem Branżowej Komisji Dialogu Społecznego ds. Bezdomności.

W oparciu o doświadczenia Programu Ambiwalencja oraz ekspertyzy „Najpierw mieszkanie” zadawaliśmy pytania w czterech przetargach na świadczenie usług opartych na

metodzie „NM” ogłaszanych przez Warszawskie Centrum Integracji „Integracyjna Warszawa. Ze względu na przetargowy charakter finansowania usługi, m.st. Warszawa nie prowadziło konsultacji społecznych dot. warunków zamówienia. Na kształt zamówienia można było wpłynąć tylko pośrednio zadając pytania w ramach procedury składania oferty. Wskazaliśmy niezgodność wielu pierwotnych warunków z metodą NM. Pytania stanowiły podstawę dla WCI do nieznacznych zmian w warunkach przetargu m.in. doprecyzowania zapisów, zmniejszenia liczby osób w niektórych mieszkaniach, zasad obliczania liczby usług świadczonych klientom usług, itd. Uwagi Fundacji były kierowane również do Branżowej Komisji Dialogu Społecznego ds. Bezdomności m.st. Warszawy.

Uwagi Fundacji do warunków zamówienia oraz rozstrzygnięcia zostały opublikowane na portalu ngo.pl w artykule pt. „Nowa edycja programu „Najpierw mieszkanie” czy tylko mieszkania treningowe”⁴ oraz na Portalu Najpierw Mieszkanie.

Informacja o realizacji zadania w oparciu o dofinansowanie w konkursie Wojewody Mazowieckiego była publikowana na Portalu Najpierw Mieszkanie⁵ oraz w mediach społecznościowych FNMP – profil FB Najpierw mieszkanie.

⁴ <https://publicystyka.ngo.pl/nowa-edycja-programu-najpierw-mieszkanie-czy-tylko-mieszkania-treningowe-komentarz-julii-wygnanskiej>

⁵ <https://najpierwmieszkanie.org.pl/publikacje/projekt/ambiwalencja-program/>

Rezultaty systemowe

Program Ambivalencja FNMP oraz metoda „Najpierw mieszkanie” zostały ujęte jako dobre praktyki programów mieszkań wspomaganych w „Wojewódzkim Programie Rozwiązywania Kryzysu Bezdomności Woj. Mazowieckiego na lata 2023–2027”⁶. Stanowi to podstawę dla instytucji publicznych z terenu Mazowsza np. Urzędu Wojewody czy Marszałkowskiego do uwzględniania finansowania tego typu działań w konkursach dla organizacji pozarządowych.

W lipcu 2023 r. Warszawskie Centrum Integracji "Integracyjna Warszawa" ogłosiło przetarg na usługę podobną do Programu Ambivalencja pt. „Świadczenie wsparcia opartego o metodę „Najpierw Mieszkanie” dla osób z doświadczeniem bezdomności - najemców lokali z zasobu m.st. Warszawy”⁷. Fundacja Najpierw Mieszkanie złożyła ofertę, jednak przegrała ze względu na wycenę usługi. Kontrahent, który wygrał zaproponował wycenę obejmującą wynagrodzenie dla pracowników wspierających w wysokości 40 zł/h z kosztami pracodawcy (27 zł „na rękę”). W ocenie FNMP była to stawka dumpingowa, nieadekwatna do wymaganych kwalifikacji i zakresu obowiązków pracowników, stanowiąca zagrożenie dla jakości usługi.

⁶ Uchwała nr 412/392/23 Zarządu Województwa Mazowieckiego z dnia 21 marca 2023 r

⁷ WCI.ZO.26.2.12.2023

REKOMENDACJE

Z doświadczeń Programu w 2023 r. wynikają następujące rekomendacje dla samorządów lokalnych i władz centralnych dotyczące finansowania i realizacji programów w obszarach prewencji bezdomności, mieszkań wspieranych, programów „Najpierw mieszkanie” adresowanych do osób, z doświadczeniem bezdomności i kryzysów zdrowia psychicznego, które dostęp do mieszkania uzyskały samodzielnie (poza programem).

W mocy pozostają rekomendacje z 2022 r (FNMP, 2023) oraz wytyczne Otwartego modelu zakończenia bezdomności (Wygnańska, 2023):

- Podstawą podtrzymania relacji jest zaufanie uczestnika w to, że informacje, które nam powierza zostają między nami. Oznacza to, że nie wymieniamy się nimi z pracownikami innych instytucji np. „dla dobra uczestnika” żeby mu coś zorganizować czy załatwić. Do wymiany dochodzi tylko gdy uczestnik o nią wprost poprosi po uzgodnieniu zakresu jakiego może dotyczyć.
- Minimalna liczba kontaktów z uczestnikami miesięcznie to 4, w tym dwa na żywo z czego jedno powinno być koniecznie w mieszkaniu/miejscu przebywania osoby.
- Formalne porozumienia między realizatorem programu a instytucjami ogólnego dostępu np. ośrodkami pomocy społecznej nie powinny być wymogiem ani czynnikiem zapewniającym dodatkową punktację w ocenie merytorycznej ofert w konkursach. Uczestnicy powinni

umieć korzystać z pomocy na zasadach ogólnych a pracownicy instytucji na takich zasadach ją świadczyć.

- Wynagrodzenia pracowniczek wspierających powinny być spójne z wynagrodzeniami specjalistów o analogicznych kwalifikacjach zatrudnianych w instytucjach publicznych np. psychologów w poradni zdrowia psychicznego.
- Jeśli wynagrodzenia są niższe, to superwizja zewnętrzna, czas poświęcony na dojazdy na spotkania i koszt dojazdów powinny być uwzględnione w wycenie programu objętej dofinansowaniem ze środków publicznych.
- Minimalny okres finansowania programu – 12 miesięcy
- Wsparcie wg NM może być świadczone w ramach specjalistycznych usług opiekuńczych, jeśli zatrudnieni pracownicy posiadają kwalifikacje zgodne z Otwartym modelem zakończenia bezdomności (Wygnańska, 2023).
- Pracownicy wspierający powinni mieć możliwość konsultacji sytuacji i objawów uczestników mierzących się z poważnymi zaburzeniami psychicznymi ze specjalistą zdrowia psychicznego, psychiatrą.
- Przyspieszenie procedury otrzymania lokalu dla uczestników w ramach pomocy mieszkaniowej miasta.
- Stosowanie uchwały najmowej m.st. Warszawy umożliwiającej wynajęcie lokalu mieszkalnego z zasobów dzielnicy organizacji pozarządowej.

Rekomendowany poziom finansowania

Rekomendowany poziom finansowania programu o następujących parametrach:

- dla ośmiorga uczestników, osób z doświadczeniem bezdomności i kryzysów zdrowia psychicznego, gospodarujących w lokalach miejskich na podstawie umowy najmu socjalnego lub „kątem” czy „na ulicy” (mniejszość), w tym połowa posiadająca wyższe potrzeby wsparcia;
- uzyskujących wsparcie w wymiarze średnio 5,3 kontaktów miesięcznie w tym dwa kontakty „na żywo” a jeden z nich w mieszkaniu, o średnim czasie trwania 1 h 43 min;
- świadczone przez pracowniczki z kwalifikacjami psychologicznymi lub terapeutycznymi według wartości „Najpierw mieszkanie” dbających o warsztat pracy poprzez superwizję indywidualną.
- Z możliwością uzupełnienia o specjalistyczne usługi zdrowotne m.in. psychiatryczne;
- Pokrywający koszty zapewnienia minimalnych warunków do pracy (biuro, telefony, dojazdy).

Roczny koszt	Miesięczny koszt	Miesięczny koszt „na uczestnika”
119 480 zł	9 957 zł	1 245 zł

Oczekiwane rezultaty uczestników

Rezultaty jakich można oczekiwać dzięki realizacji rekomendacji u minimum 75% uczestników:

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

BIBLIOGRAFIA

Kamińska, M., Wygnańska, J (2023) Program Ambiwalencja 2022. Mobilne wsparcie dla osób z doświadczeniem bezdomności, Fundacja Najpierw Mieszkanie Polska, Warszawa

Wygnańska J. (2023) Najpierw mieszkanie – otwarty model zakończenia bezdomności, Fundacja Najpierw Mieszkanie Polska, Warszawa

Zarządzenie Prezydenta m.st. Warszawy z dnia 31 stycznia 2023 r w sprawie wprowadzenia w Warszawie metody Najpierw mieszkanie, Nr zarządzenia 155/2023