

# PROGRAM „NAJPIERW MIESZKANIE” DZIEŁA POMOCY ŚW. OJCA PIO W KRAKOWIE

## Raport z konsultacji wierności NM

*Julia Wygnańska, Fundacja Najpierw Mieszkanie Polska*

*Warszawa, Kraków, grudzień 2022*

### 1. Wstęp

Program Najpierw Mieszkanie Dzieła Pomocy św. Ojca Pio jest realizowany w Krakowie od września 2020 roku. Punktem wyjścia dla organizacji programu są doświadczenia pracowników Dzieła, w szczególności Działu Pomocy Specjalistycznej oraz Model wstępny „Najpierw mieszkanie” opracowany przez Fundację Najpierw Mieszkanie Polska w 2020 r dla Partnerstwa „Najpierw mieszkanie – innowacyjne metody trwałego rozwiązania problemu bezdomności chronicznej”<sup>1</sup>. Fundacja Najpierw Mieszkanie Polska (FNMP) sprawuje opiekę merytoryczną nad Programem na podstawie Porozumienia o Współpracy z dnia 1 grudnia 2020 roku, zawartego pomiędzy Dziełem i Fundacją. Ewaluacja programu była prowadzona w okresie 1 października 2022 – 31 grudnia 2022 w ramach (Pokonać Bezdomność. Program Pomocy Osobom Bezdomnym Edycja 2022, MRiPS). Raport z konsultacji wierności obejmuje okres od września 2020 r. do grudnia 2022 r.

W pierwszej części raportu opisano organizację programu, druga część jest poświęcona konsultacji wierności, trzecia część zawiera rekomendacje.

## I. Organizacja programu

### 1. Uczestnicy

#### a. Profil uczestnika

Uczestnikami programu są osoby z doświadczeniem długotrwałej bezdomności, czyli minimalnie od trzech lat, znajdujące się w sytuacjach mieszkaniowych takich jak: przestrzeń publiczna, miejsca niekonwencjonalne, placówki dla osób w kryzysie bezdomności, czasowe hostele pracownicze (wg ETHOS). Są to osoby mierzące się z kryzysem zdrowia psychicznego, w tym uzależnieniem od substancji. W pierwszej kolejności brane były pod uwagę osoby, u których występowało podejrzenie współwystępowania zaburzeń (tzw. podwójnej diagnozy). Ze względu na świadomość realizatora programu o braku pełnej oferty wsparcia psychiatrycznego, do programu nie były kwalifikowane osoby mające poważne choroby

---

<sup>1</sup> <https://najpierwmieszkanie.org.pl/publikacje/strona/model-wstepny-FNMP-spis-tresci/>

psychiczne. Wszystkie osoby objęte kwalifikacją były w kontakcie z pracownikami usług świadczonych przez Dzieło.

#### **b. Kwalifikacja i angażowanie**

Kwalifikacja odbywała się na podstawie analizy dokumentów oraz wiedzy pracowników Dzieła o sytuacji osoby. Formularzem porządkującym informacje była Fiszka NM. Zespół dokonywał wstępnego wyboru uczestnika, następnie analizował jego sytuację pod kątem profilu uczestnika. Jeśli była taka potrzeba zbierane były dodatkowe dane, intensyfikowane były kontakty z uczestnikiem podczas jego obecności w Dziele.

Po pozytywnej kwalifikacji pracownik zespołu kontaktował się z osobą i przedstawiał jej ofertę i warunki uczestnictwa. Po przyjęciu oferty i zaakceptowaniu warunków podpisywana była umowa uczestnictwa. Stroną umowy był Uczestnik oraz Dzieło.

W okresie objętym ewaluacją, kwalifikacją objęto pięciu mężczyzn, pozytywnie zakwalifikowano trzech. Czas kwalifikacji wynosił około trzy miesiące. Zaangażowało się trzech mężczyzn w średnim wieku 55 lat. Średni czas uczestnictwa wyniósł 17 miesięcy, średni czas pobytu w mieszkaniu to 13 miesięcy.

#### **c. Kończenie udziału**

W okresie objętym ewaluacją żaden uczestnik nie zakończył uczestnictwa w Programie. Według „Modelu wstępnego NM” pozytywne zakończenie udziału następuje w chwili świadomej decyzji uczestnika popartej oceną sytuacji dokonywanej przez zespół wspierający o jego zdolności do utrzymywania się w mieszkaniu bez dodatkowego wsparcia ze strony Programu, np. z wykorzystaniem usług dostępnych w środowisku, mieszkań miejskich lub wynajmowanych samodzielnie. Negatywne zakończenie udziału następuje w chwili utrzymującego się co najmniej 3 miesięcznego braku kontaktu z zespołem mimo aktywnych, ale nie natrętnych prób podejmowanych przez Zespół. Nieprzestrzeganie warunków pobytu w mieszkaniu nie skutkuje zakończeniem uczestnictwa.

Realizator programu **gwarantuje brak ograniczenia czasowego** (np. trwaniem projektu, w ramach którego finansowany jest program) w dostępności mieszkań oraz wsparcia specjalistycznego. Gwarantem jest Zarząd Dzieła Pomocy im. Ojca Pio. Jest to jedyny program w Polsce dający taką gwarancję: mieszkania należą do realizatora, zespół specjalistów jest zatrudniony od lat.

W okresie objętym ewaluacją jeden uczestnik opuścił mieszkanie programowe dwukrotnie: za pierwszym razem z powodu planowanego pobytu w zakładzie karnym (uczestnik miał zagwarantowany powrót do tego samego mieszkania), za drugim razem z powodu złamania warunków pobytu (uczestnik miał zagwarantowany powrót do mieszkania w lokalizacji bardziej dostosowanej do jego potrzeb). W sytuacji innego uczestnika zdarzył się okres zagrożenia utratą mieszkania programowego z powodu uporczywego nieregulowania opłat

(zagrożenie zostało zlikwidowane). 31 grudnia 2022r. wszyscy uczestnicy przebywali w mieszkaniach programowych.

## 2. Wsparcie

### a. Indywidualny plan działania IPD

Uczestnicy nie podpisują kontraktu, planu terapeutycznego, leczenia, itd. Zespół pracuje z uczestnikami w oparciu o strukturę Indywidualnego Planu Działania IPD, czyli pomaga uczestnikom nazywać i dookreślać: ich aktualne **cele** np. mniej się denerwować, mniej samotności, ograniczyć picie, utrzymać porządek, odmówić znajomym, zadzwonić do rodziny; to co może pomóc w ich realizacji; co może być przeszkodą; co uczestnik postanawia zrobić i do czego zobowiązuje się zespół. Podczas kolejnych kontaktów Zespół pomaga uczestnikowi określić gdzie jest w realizacji celów akcentując co się udało dzięki działaniu uczestnika (sprawczość), wyłapując nowe cele, pomagając je uporządkować i zaplanować realizację. Zobowiązanie do podjęcia określonych działań dotyczy Zespołu, uczestnik zobowiązuje się wyłącznie przed sobą.

### b. Umowa uczestnictwa

Umowa obejmuje zobowiązania Programu wobec uczestnika (ofertę) oraz zobowiązania uczestnika związane z udziałem. Oferta to dostępność wsparcia psychologicznego i terapeutycznego świadczonego według wartości NM (decydowanie, zdrowienie, wspieranie, społeczność) oraz możliwość pobytu w mieszkaniu programowym (mieszkanie). Zobowiązania uczestnika to: kontakt z zespołem przynajmniej raz w tygodniu oraz – po podjęciu przez Uczestnika decyzji o przeprowadzeniu się do mieszkania: przestrzeganie zasad porządku społecznego, zakaz nocowania i stałego przebywania w mieszkaniu osób, które nie są uczestnikami i nie są objęte umową pobytu w mieszkaniu oraz konieczność przeznaczania 30% dochodów na czynsz i media na podstawie deklaracji Uczestnika o wysokości dochodów. Z warunku dochodowego zwolnione były osoby, w okresie w którym ich dochody były skrajnie niskie – 70% w żadnym razie nie wystarczyłoby do pokrycia kosztów zaspokojenia potrzeb podstawowych na poziomie minimum egzystencji.

Warunek dotyczący zakazu nocowania i stałego przebywania w mieszkaniu osób, które nie są uczestnikami i nie są objęte umową pobytu w mieszkaniu został wprowadzony na wzór umów najmu stosowanych powszechnie przez właścicieli lokali prywatnych w Krakowie. Podobne zapisy znajdują się także w umowach najmu lokali z zasobów miejskich/gminnych.

### c. Zespół wspierający

Na początku realizacji programu zespół pracował w formule asertywnego wsparcia środowiskowego (1-2 uczestników, 4 stałych pracowników oddelegowanych do pracy z uczestnikiem, regularne spotkania zespołu, kontakty wielu członków zespołu z jednym uczestnikiem). Z czasem zespół przyjął formułę intensywnego zarządzania przypadkiem.

Praca z uczestnikiem odbywa się **metodą środowiskową**, czyli w miejscu przebywania uczestnika np. w mieszkaniu lub innym miejscu przez niego wskazanym bez obowiązku przychodzenia do siedziby Dzieła. Usługi uzupełniające pozyskiwane są poprzez budowanie kompetencji uczestnika do korzystania z usług dostępnych w środowisku m.in. poradni leczenia uzależnień, miejskiego ośrodka pomocy społecznej. Dzieło współpracuje z miejskim ośrodkiem pomocy społecznej (nawiązane relacje) i posiada formalną umowę o współpracę z Poradnią Zdrowia Lekarzy Nadziei.

W Polsce ze względu na publiczny charakter służby zdrowia każda osoba mająca prawo do świadczeń zdrowotnych finansowanych ze środków publicznych (tzw. "ubezpieczenie zdrowotne") ma de facto indywidualną umowę na korzystanie z tych usług co powoduje, że zawieranie indywidualnych umów z instytucjami świadczącymi takie usługi nie jest konieczne dla dostarczenia usług uczestnikom. Z kolei zawieranie takich umów z podmiotami prywatnymi nie byłoby standardowym działaniem dostępnym przeciętnemu obywatelowi, byłoby też bardzo kosztowne.

Ponadto uczestnicy Programu NM, który jest odrębnym programem organizacji, mogą korzystać z usług świadczonych przez Dzieło na zasadach ogólnych dla osób doświadczających bezdomności, ubóstwa i wykluczenia. Dzieło świadczy wiele usług odpowiadających na szereg celów życiowych m.in. zdrowia (fizycznego i psychicznego), pracy (doradztwo zawodowe, dział edukacji i zatrudnienia), wsparcia mieszkaniowego (oprócz NM mieszkania chronione, wspierane, dofinansowanie kosztów pobytu w hostelach), pomocy społecznej (w zakresie pracy socjalnej, pomocy finansowej na leki), duchowości (we współpracy z Zakonem Kapucynów), rekreacji i czasu wolnego.

Zapewniana jest **ciągłość pomocy** poprzez stabilne warunki zatrudnienia członków zespołu (umowy o pracę), uwzględniana decyzja uczestnika o tym, z kim kontaktuje się najintensywniej (np. psychoterapeutką, bratem zakonnym). W zespole miała miejsca rotacja pracowników: jedna osoba zrezygnowała po trzech miesiącach pracy na początku realizacji programu (przed zaangażowaniem pierwszego uczestnika więc nie miała wpływu na ciągłość wsparcia), we wrześniu 2021 r. dołączył brat zakonny pracujący w zespole na tych samych zasadach co wszyscy pracownicy a od kwietnia 2021 r. w formule dodatkowego doradcy. W kwietniu 2021 r. do zespołu dołączyła terapeutka uzależnień, która kontynuowała współpracę do września 2022 r. Tylko w przypadku tego ostatniego stanowiska pracy ciągłość została przerwana.

Zespół zapewnia **wielodyscyplinarne wsparcie**. W jego skład wchodzi: pedagoga (kierowniczka zespołu NM, kierowniczka Działu Socjalnego Dzieła), pracowniczka socjalna (jednocześnie pracowniczka wspierająca w programie mieszkań treningowych, wspieranych, chronionych i treningowych), psychoterapeutka psychodynamiczna, terapeutka uzależnień pracująca w nurcie redukcji szkód (od kwietnia do września 2022 r) oraz brat zakonny (do maja 2022 r). Do dyspozycji uczestników są usługi specjalistów zatrudnionych przez realizatora programu na rzecz wszystkich odbiorców m.in. psychiatra, prawnik i doradca

zawodowy. Zespół Programu podnosi wiedzę w zakresie NM uczestnicząc w szkoleniach, cały zespół jest przeszkolony w zakresie dialogu motywującego.

**Spotkania zespołu:** Zespół spotyka się raz w tygodniu w celu omówienia sytuacji uczestników. Za omówienie odpowiada pracownik pozostający w najintensywniejszym kontakcie z uczestnikiem. W czasie gdy zespół pracował w formule AWŚ jedna osoba pełniła funkcję „lustra”: celowo nie miała żadnego kontaktu z uczestnikiem, a jej zadaniem było wskazanie z dystansu obszarów, które mogły wymagać dodatkowej refleksji, nie zostały omówione. Omówienie obejmowało wydarzenia w życiu uczestników w mijającym okresie i przewidywane w najbliższym, nazwanie bieżących celów i pozostałych elementów IPD.

**System gromadzenia informacji:** pracownicy zespołu prowadzili notatki elektronicznie online dostępne dla całego zespołu obejmujące: datę i czas trwania kontaktu (spotkania, rozmowy telefoniczne), wydarzenia w życiu uczestnika, ustalenia z uczestnikiem, uwagi dla zespołu. Notatki nie były przedmiotem ewaluacji ani konsultacji wierności.

Pracownicy zespołu korzystali z **superwizji** grupowej, prowadzonej przez zewnętrzną superwizorkę. Uczestniczyli w niej wszyscy pracownicy programów mieszkaniowych organizacji („Najpierw mieszkanie”, mieszkań treningowo-chronionych, mieszkań wspieranych). Spotkania odbywały się raz na dwa miesiące, prowadząca została wprowadzona w zasady i wartości metody „Najpierw mieszkanie”, m.in. zapoznała się z „Modelem wstępnym „Najpierw mieszkanie””, odbyła kilka rozmów z pracowniczką programu.

### 3. Mieszkania

#### a. Pozyskiwanie lokali

Lokale programowe są udostępniane uczestnikom bezpośrednio przez Dzieło z puli lokali, których Dzieło jest właścicielem lub najemcą od właściciela prywatnego. W Krakowie nie jest to jedyny przypadek, w którym właścicielem lokalu na wynajem jest instytucja charytatywna lub zakon. Faktem jest jednak, że ten rodzaj własności nie jest szeroko rozpowszechniony.

Lokale są rozproszone względem siebie – znajdują się w odrębnych budynkach – oraz względem innych lokali zajmowanych przez osoby mierzące się z wyzwaniami w obszarze poprawności zachowań lokatorskich (są poza budynkami socjalnymi z koncentracją problemów społecznych). W okresie objętym ewaluacją realizator przeznaczył do programu trzy mieszkania.

#### b. Warunki udostępniania lokali

Mieszkania programowe są dostępne dla uczestników bezpośrednio w chwili podjęcia przez nich decyzji o pobycie w mieszkaniu. Jest to możliwe dzięki harmonizacji kwalifikacji i angażowania z dostępnością mieszkania – angażowanie nowego uczestnika rozpoczyna się w chwili, w której mieszkanie jest w dyspozycji realizatora programu. Możliwość niezwłocznego

wprowadzenia się jest utrzymana również w sytuacji powrotu po stracie mieszkania – w okresie objętym ewaluacją realizator programu okresowo utrzymywał puste mieszkanie w gotowości, czekając na decyzję uczestnika.

Uczestnicy mieli ograniczony wybór lokali. Każdemu uczestnikowi realizator programu pokazał mieszkanie, które w danym momencie było dostępne. Uczestnicy nie mieli możliwości wyboru lokalizacji. Mogli zdecydować o wystroju mieszkania, np. pójść do sklepu z pracownikiem i kupić to, co im pasowało w ramach określonego budżetu realizatora.

Uczestnicy nie posiadają odrębnej umowy najmu mieszkania, warunki pobytu w mieszkaniu są określone w umowie uczestnictwa i są jasno oddzielone od warunków uczestnictwa. Zespół stosuje zasadę oddzielenia „mieszkania od wsparcia”, m.in. unikając szafowania pobytem w mieszkaniu jako sankcją za problematyczne zachowania w obszarze zdrowia psychicznego np. przemocy, agresji. Sankcje z powodu tego typu zachowań mieszczą się w obszarze wsparcia np. polegają na ograniczeniu kontaktu z osobą, kontaktach realizowanych przez parę pracowników, kontaktach w przestrzeni publicznej zamiast w mieszkaniu.

**Opłaty** pobierane są na podstawie umowy uczestnictwa począwszy od czwartego miesiąca pobytu w mieszkaniu i stanowią 30% zadeklarowanych przez uczestnika dochodów. Uczestnicy posiadający skrajnie niskie dochody czyli poniżej wysokości zasiłku stałego z pomocy społecznej są zwolnieni z opłat. W okresie objętym ewaluacją jeden uczestnik był całkowicie zwolniony z opłat, dwóch dokonywało regularnych opłat o średniej wysokości 200 PLN miesięcznie.

### **c. Standard lokali**

Lokale to „kawalerki” o powierzchni użytkowej ok. 33 m<sup>2</sup>. Posiadają pokój, łazienkę z ubikacją, kuchnię wyposażoną w kuchenkę lub płytę, zlew z bieżącą wodą, lodówkę, blat i szafki do przechowywania produktów. Lokale są udostępniane uczestnikom umeblowane w: łóżko, szafę, stół, krzesła oraz z wyposażeniem: kołdra, poduszka, pościel, koc, firanki, garnki, naczynia, sztuce. W lokalach znajdują się pralki oraz TV i internet.

## 4. Finansowanie

Program Dzieła jest finansowany przede wszystkim ze środków własnych realizatora, pozyskanych w formie darowizn, przy wykorzystaniu lokali mieszkalnych będących w posiadaniu organizacji. W okresie 25 kwietnia 2022 31 grudnia 2022 Program był dofinansowany ze środków Ministerstwa Rodziny i Polityki Społecznej (Konkurs „Pokonać bezdomność”). Obszar finansowania programu nie był przedmiotem ewaluacji.

## 5. Szkolenia

Zespół specjalistów oraz osoba zarządzająca programem z ramienia zarządu organizacji uczestniczyli w pogłębionym szkoleniu „Wartości i Model Najpierw Mieszkanie” organizowanym przez Fundację Y-Saatio oraz Fundację Najpierw Mieszkanie Polska.

Szkolenie było prowadzone przez liderów Fińskiej Sieci Szkolenia Trenerów Najpierw Mieszkanie. Szkolenie było współfinansowane przez realizatora programu. Członkini zespołu (pracowniczka socjalna) ukończyła także pierwszy stopień „Studium Reintegracji Społecznej” Towarzystwa Pomocy Psychoprofilaktycznej Oddział Warszawski. Ponadto zespół projektowy uczestniczył w kilku spotkaniach na rzecz wymiany doświadczeń z przedstawicielami Partnerstwa Najpierw mieszkanie – Housing First” (Towarzystwo Pomocy im. Św. Brata Alberta) oraz Partnerstwa „Najpierw mieszkanie – innowacyjne metody trwałego rozwiązania problemu bezdomności chronicznej (Fundacja Fundusz Współpracy). Zespół miał zatem możliwość budowania kompetencji w oparciu o doświadczenia wszystkich podmiotów realizujących programy NM w Polsce oraz promujących wartości bliskie „Najpierw mieszkanie” w szczególności decydowanie, redukcja szkód, zdrowienie.

## II. Konsultacja wierności

Konsultacja wierności miała charakter bieżący, była prowadzona od początku realizacji programu przez 28 miesięcy i jest kontynuowana. Konsultacja obejmowała udział ekspertki NM w comiesięcznych spotkaniach z zespołem specjalistów realizującym program, spotkania indywidualne z członkinią zarządu organizacji, indywidualne wywiady badawcze z uczestnikami programu, oraz badanie wierności z wykorzystaniem skali wierności.

### 2. Cel i metodologia

Konsultacja wierności NM była realizowana zgodnie ze standardem Fundacji Najpierw Mieszkanie Polska. Celem konsultacji była wspólna z realizatorami refleksja nad przebiegiem programu, możliwościami i sposobami zwiększenia wierności oraz barierami dla osiągnięcia większej wierności wynikającymi z kontekstu lokalnego i krajowego. Skala wierności i jej kolejne wersje została opracowana w USA i jest dostosowana do tamtejszego kontekstu instytucjonalnego, polityki społecznej, pomocy społecznej (m.in. wysokości zasiłków z tytułu niepełnosprawności), mieszkaniowej (dostępności i wysokości „dodatków” mieszkaniowych) oraz leczenia (prywatna służba zdrowia) (Tsemberis, Czech, 2019). W kontekście polskim powinna być traktowana jako inspiracja do tworzenia programów w największym możliwym stopniu kończących bezdomność na bazie lokalnych rozwiązań.

W procesie ustalania not na skali, ekspertka NM dbała o to, aby wskazane odpowiedzi odzwierciedlały rzeczywisty sposób realizacji danego aspektu programu bez względu na różnice kontekstowe. W ten sposób zagwarantowano porównywalność wyników badania z badaniami wierności programów zagranicznych.

Bieżący charakter konsultacji prowadzonej podczas całego okresu realizacji programu, gwarantuje ekspertce zdobycie pogłębionej wiedzy o sposobie realizacji, a realizatorom stały dostęp do informacji o tym, jak rozwijać Program w stronę NM. Niezależność organizacyjna ekspertki od realizatora i zespołu, brak jej bezpośredniego zaangażowania w świadczenie wsparcia na rzecz uczestników, gwarantuje z jednej strony obiektywność i zdystansowane

doradztwo (konsultacja wierności nie jest prowadzona przez osobę, która musi być „świadkiem w swojej sprawie”), z drugiej daje realizatorowi pełną swobodę w sytuacji, w której uznałby, że przyjęcie rozwiązania mniej wiernego metodzie jest lepsze.

### 3. Elementy konsultacji wierności

**Spotkania ekspertki NM z zespołem specjalistów.** Spotkania odbywały się raz w miesiącu w formule online lub „na żywo” w siedzibie realizatora. Uczestniczyli w nich wszyscy członkowie zespołu specjalistów (nieobecności były sporadyczne). Zespół kolejno omawiał sytuację uczestników, ekspertka odnosiła wnoszone opisy do „Modelu wstępnego NM”. Omówienia były dokonywane na dwa sposoby: 1) relacja z wydarzeń w życiu uczestnika; 2) refleksja nad sytuacją uczestnika w formule indywidualnego planu działania: cel, mocne strony i bariery w realizacji, plan uczestnika na osiągnięcie celu, zobowiązania zespołu dot. wsparcia uczestnika w realizacji planu. Okresowo poruszane były kwestie ogólne budzące wątpliwości zespołu lub ekspertki np. kwalifikacja do programu, proces angażowania, usunięcie z lokalu, warunki kończenia uczestnictwa, wsparcie gdy uczestnik jest poza mieszkaniem, postępowanie w sytuacji konfliktu z sąsiadami.

**Badanie uczestników:** Badanie zostało prowadzone przez ekspertkę z wykorzystaniem kwestionariusza ewaluacyjnego „Najpierw mieszkanie” opracowanego przez Housing First Europe Hub i zaadaptowanego do kontekstu polskiego. Ten sam kwestionariusz był wykorzystywany w badaniu uczestników Programu Najpierw Mieszkanie Fundacji Fundusz Współpracy realizowanego w partnerstwie m.in. z FNMP. Zespół specjalistów informował uczestników o badaniu i po uzyskaniu ich zgody umawiał spotkanie z ekspertką. Przeciętnie wywiad trwał 2h i odbywał się w mieszkaniu programowym uczestnika. Przeprowadzone zostały wywiady wstępne z 3 uczestnikami, planowane są kolejne w miarę trwania uczestnictwa. Z założenia okres między wywiadem wstępnym, a kolejnym wynosi od 10 do 18 miesięcy. Wstępem do badania jest Fiszka NM przygotowywana na etapie kwalifikacji, opisująca podstawowe cechy sytuacji uczestników m.in. historię bezdomności, trudne doświadczenia w życiu, stan zdrowia psychicznego, podstawowe dane demograficzne.

**Badanie wierności z wykorzystaniem skali wierności.** Badanie zostało zrealizowane w grudniu 2022 r. po ponad dwóch latach od rozpoczęcia realizacji programu. W badaniu po raz pierwszy w Polsce wykorzystana została najnowsza skala wierności opracowana m.in. przez twórcę Housing First S. Tsemberisa (Tsemberis i Czech, 2019), przetłumaczona przez FNMP. Skala stanowi załącznik do „Otwartego Modelu „Najpierw mieszkanie”” podsumowującego doświadczenia Partnerstwa „Najpierw mieszkanie – innowacyjne metody trwałego rozwiązania problemu bezdomności chronicznej” (Wygnańska, 2023). Analogiczna skala była stosowana w badaniu wierności programu NM FW z tym, że w badaniu programu Dzieła wykorzystano pytania odnoszące się do programu z zespołem intensywnego zarządzania przypadkiem, a w programie NM FFW z zespołem asertywnego wsparcia środowiskowego. Uczestnikami badania wierności z wykorzystaniem skali były wszystkie członkinie zespołu specjalistów oraz osoba zarządzająca programem z ramienia zarządu



realizatora odpowiadająca m.in. za pozyskiwanie i udostępnianie mieszkań. Uczestnicy otrzymali skalę wierności mailowo z prośbą o indywidualne zaznaczenie odpowiedzi. Ekspertka również zaznaczyła swoje odpowiedzi. Następnie odbyło się spotkanie „konsensusowe”, podczas którego uczestnicy przedstawili i porównali odpowiedzi. W sytuacji rozbieżności przeprowadzona została dyskusja, aż do momentu uzyskania konsensusu co do najważniejszej noty. Rzeczniką głosu uczestników była ekspertka na podstawie informacji pozyskanych w ramach wywiadów badawczych.

#### 4. Szczegółowe wyniki badania wierności z wykorzystaniem skali

Łączna nota uzyskana w badaniu ze skalą wierności wyniosła **3,59** w skali od 1 do 4. Uzyskana nota oznacza, że realizowany program posiada wysoką wierność NM według standardów międzynarodowych: w badaniu wierności dziesięciu programów NM na świecie opublikowanym w „European Journal of Homelessness Vol. 12, Issue 3 – Special Edition on Fidelity to the Housing First Model (FEANTSA, 2013) noty powyżej 3,50 uznawano za oznaczające wysoką wierność, poniżej 3,00 oznaczające niską wierność<sup>2</sup>.

Mieszkania - adekwatność do potrzeb uczestników		Wsparcie - adekwatność do potrzeb uczestników		Niezależność mieszkania od wsparcia		Podejście oparte na zdrowieniu		Organizacja programu	
Nr pytania	NOTA	Nr pytania	NOTA	Nr pytania	NOTA	Nr pytania	NOTA	Nr pytania	NOTA
1	4	10	4	20	4	28	4	34	3
2	4	11	4	21	4	29	4	35	4
3	4	12	1	22	4	30	4	36	4
4	2	13	4	23	4	31	4	37	4
5a	3	14a	4	24a	4	32	3	38	3
6	4	15a	3	24b	3	33	4	39a	4
7a	4	16a	4	25	4			40	3
7b	4	17a	4	26a	1			41	1
8	4	18	4	27	4				
9	4	19	4						
<b>3,70</b>		<b>3,60</b>		<b>3,56</b>		<b>3,83</b>		<b>3,25</b>	
<b>Łączna nota:</b>								<b>3,59</b>	

### III. Rekomendacje

#### 1. Rekomendacje na rzecz zwiększenia wierności

Rekomendacje na rzecz zwiększenia wierności nie są tożsame z rekomendacjami dla rozwoju programu, ponieważ program już w obecnej wersji uzyskał notę oznaczającą wysoką wierność. Na tym etapie nie są dostępne wyniki badania uczestników jednoznacznie

<sup>2</sup> Założenie to dotyczy not uzyskiwanych w badaniu wierności ze skalą z 2013 r (Stefancic, Tsemberis).

określające efektywność przyjętych rozwiązań organizacyjnych. Jeśli będzie ona wysoka, zwiększanie wierności nie ma większego sensu, jeśli niska, należałoby to rozważyć.

- (Pyt. 4) Zwiększenie możliwości wyboru mieszkania w ramach puli mieszkań programowych np. włączenie do gamy mieszkań „do wyboru” mieszkań wykorzystywanych w innych programach mieszkaniowych organizacji. Po dokonaniu wyboru przez uczestnika mieszkania wracałyby do puli danego programu, tak aby łączna liczba mieszkań programu pozostała zgodna z decyzjami organizatora o liczbie mieszkań w programie. Inną opcją jest wspieranie uczestnika w podpisaniu jego umowy najmu z właścicielem mieszkania z rynku prywatnego lub z zasobów miasta.
- (Pyt. 5a) Rozwiązanie przyjęte w programie nie uzyskało pełnej noty, ponieważ właściciel mieszkania – charytatywna organizacja pozarządowa - jest nietypowym właścicielem. Choć umowa najmu jaką posiada uczestnik jest standardowa, to właściciel jest niestandardowy co sprawia, że bardzo mało osób może liczyć na taki najem, stąd kryterium ogólnodostępności mieszkania nie jest w tym zakresie spełnione. Rozwiązaniem zwiększającym wierność byłoby wynajęcie mieszkania bezpośrednio przez uczestnika na rynku prywatnym lub z zasobów gminy dostępnych na zasadach ogólnych.
- (Pyt.12) W zespole specjalistów nie są zatrudnieni eksperci przez doświadczenie ani asystenci zdrowienia. Rozwiązaniem zwiększającym wierność byłoby zatrudnienie eksperta przez doświadczenie jako członka zespołu specjalistów w wymiarze czasu pracy adekwatnym do stosunkowo niewielkiej skali programu. Ekspert przez doświadczenie to osoba posiadająca doświadczenie kryzysu np. bezdomności, uzależnienia, innej choroby psychicznej.
- (Pyt 15a) W chwili realizacji badania w zespole specjalistów nie był zatrudniony terapeuta uzależnień (okresowo). Rozwiązaniem zwiększającym wierność byłoby zatrudnienie osoby o takich kwalifikacjach jako stałego członka zespołu.
- (Pyt 26a) W programie nie ma możliwości koordynowania przyjmowania, leczenia i wypisywania uczestników z instytucji (np. szpitala, więzienia) z przedstawicielami tych instytucji. Wynika to ze sposobu funkcjonowania instytucji i jest niezależne od realizatora programu. Rozwiązaniem zwiększającym wierność byłoby pozyskiwanie od uczestników pełnomocnictwa do reprezentowania ich w instytucjach, upoważnienia do przetwarzania danych osobowych uczestnika przez członka zespołu.
- (Pyt 34) Uczestnicy posiadają możliwość interwencyjnego kontaktu telefonicznego z członkami zespołu po godzinach pracy, ale nie przez całą dobę (bez godzin nocnych). Jednak pracownicy posiadając wiedzę o aktualnej sytuacji uczestników, która wskazywałaby, że może nastąpić kryzys są elastyczni w tym obszarze bez względu na warunki swojego zatrudnienia. Rozwiązaniem zwiększającym wierność byłoby zwiększenie dostępności pracownika w godzinach nocnych.
- (Pyt 38) Spotkania zespołu spełniają warunek regularności, częstotliwości i omówienia sytuacji każdego uczestnika, natomiast spotkania poświęcone

całościowemu omówieniu sytuacji danego uczestnika nie odbywają się regularnie, a ich częstotliwość była mniejsza niż raz w miesiącu. Rozwiązaniem zwiększającym wierność było prowadzenie regularnych spotkań poświęconych całościowemu omówieniu sytuacji uczestników np. według struktury indywidualnego planu działania (cele, mocne strony, bariery, plan, zobowiązanie zespołu).

- (Pyt. 40) Pracownicy programu mają regularną superwizję grupową raz w miesiącu i jest ona prowadzona przez osobę posiadającą rozległe doświadczenie, jednak nie posiadającą w chwili rozpoczęcia programu doświadczenia własnego w obszarze NM. Natomiast zespół programu przekazał superwizorce materiały teoretyczne dot. metody, z którymi się zapoznała m.in. Model wstępny NM. Po ponad dwóch latach realizacji programu, w chwili badania wierności doświadczenie superwizorki w obszarze NM naturalnie wzrosło. Rozwiązaniem zwiększającym wierność byłaby kontynuacja współpracy z tą samą osobą, ze względu na doświadczenie jakie nabyła.
- (Pyt. 41) Uczestnicy nie mają zinstytucjonalizowanych form wpływania na sposób prowadzenia programu: w programie nie ma komisji, rzeczników uczestników, nie zasiadają też w organach zarządzających. Sposobem zwiększenia wierności byłoby np. regularne zapraszanie przedstawiciela uczestników na spotkania zarządu organizacji dotyczące programu NM lub powołanie rzecznika uczestników.

## 2. Rekomendacje dla rozwoju Programu NM Dzieła

Rekomendacje dla rozwoju programu NM Dzieła św. Ojca Pio wynikające z przeprowadzonej konsultacji wierności, etapu rozwoju programu oraz lokalnego kontekstu:

- Stopniowe zwiększanie liczby uczestników programu. W tej chwili program jest realizowany na małą skalę w porównaniu z innymi programami NM w Polsce. Z pewnością wśród osób korzystających ze wsparcia Dzieła znajduje się znacznie więcej potencjalnych uczestników, którzy ze względu na profil potrzeb nie będą w stanie skorzystać z tradycyjnych programów wsparcia.
- Rozważenie stopniowego zwiększania integracji programów mieszkaniowych Dzieła wokół wartości „Najpierw mieszkanie” np. poprzez dokonanie analizy wierności z wykorzystaniem skali wierności programu mieszkań treningowych, wspieranych i chronionych oraz refleksję nad celowością i charakterem ewentualnych zmian zbliżających sposób funkcjonowania programów do modelu NM. Być może refleksja doprowadziłaby z jednej strony do wniosku, iż taka zmiana nie jest celowa np. ze względu na wysoką efektywność programów realizowanych tradycyjną metodą, z drugiej pokazałaby, które z wartości NM warto wdrożyć.
- Kontynuacja badania uczestników programu w oparciu o kwestionariusz NM.
- Włączenie do gamy mieszkań „do wyboru” przez uczestników przystępujących do programu NM, mieszkań wykorzystywanych w innych programach mieszkaniowych organizacji. Po dokonaniu wyboru mieszkania wracałyby do puli odpowiedniego

programu, tak aby łączna liczba mieszkań danego programu pozostała zgodna z pierwotnymi decyzjami organizatora.

- Włączenie do gamy mieszkań wykorzystywanych w programie mieszkań wynajmowanych bezpośrednio przez uczestnika na rynku prywatnym lub z zasobów gminy dostępnych na zasadach ogólnych. W ten sposób uczestnik posiadałby standardową umowę najmu i korzystał z mieszkań spełniających kryterium ogólnodostępności i trwałości, co jest bliższe rozwiązaniom w pełni wiernym NM. Alternatywnie włączenie do grona uczestników programu osób o profilu uczestnika NM, które uzyskały prawo do lokalu z zasobów Miasta Krakowa na zasadach ogólnych, oczekują na skierowanie do najmu lub już są faktycznymi najemcami. Przykładem takiego programu jest wsparcie dla grupy „GN20” w programie NM Fundacji Fundusz Współpracy lub Program Ambivalencja FNMP. Pozwoliłoby to na zwiększenie skali programu i zapewnienie osobom adekwatnego wsparcia bez potrzeby powiększania bazy mieszkaniowej realizatora programu.
- Zaangażowanie eksperta przez doświadczenie jako członka zespołu specjalistów Programu NM w wymiarze czasu pracy adekwatnym do stosunkowo niewielkiej skali programu (np. jedno spotkanie w miesiącu z uczestnikiem programu, udział w 1 spotkaniu zespołu). Ekspert przez doświadczenie to osoba posiadająca doświadczenie kryzysu np. bezdomności i/lub uzależnienia i/lub innej choroby psychicznej – nie musi to być osoba, która uczestniczyła w programie „Najpierw mieszkanie”.
- Wprowadzenie regularnych spotkań zespołu specjalistów Programu NM poświęconych całościowemu omówieniu sytuacji uczestników np. według struktury indywidualnego planu działania. Ze względu na skalę programu nie ma konieczności organizowania ich raz w miesiącu, tylko na tyle często, aby sytuacja każdego uczestnika była omówiona co pół roku.
- Kontynuacja współpracy z obecną superwizorką ze względu na doświadczenie jakie nabyła superwizując zespół NM, ewentualnie zaproponowanie dodatkowego szkolenia z metody NM. Ze względu na skalę programu zwiększenie częstotliwości superwizji grupowej nie wydaje się potrzebne.
- Regularne zapraszanie przedstawiciela uczestników na spotkania zarządu organizacji dotyczące programu NM lub powołanie rzecznika uczestników.
- Poszukiwanie dodatkowych źródeł finansowania rozwoju programu ze środków publicznych m.in. konkursu „Pokonać bezdomność”, współpracy z Miastem Krakowem, samorządem województwa małopolskiego, ewentualnie ze środków UE.

### 3.Rekomendacje dot. skali wierności

W badaniu Programu NM Dzieła Pomocy św. Ojca Pio zastosowano skalę wierności z 2019 r. (Tsemberis, Czech) w wersji uwzględniającej uwagi dot. adaptacji skali do kontekstu polskiego, zgłoszone w procesie konsultacji wierności programu NM FFW. Adaptacja polega na uwzględnieniu gminnych zasobów lokalowych przyznawanych na zasadach ogólnych jako ogólnodostępnych zasobów mieszkaniowych wspierających integrację:

- (Pyt. 5a uwzględniające *zmianę adaptacyjną* do kontekstu polskiego dodaną w ramach konsultacji wierności Programu NM FFW). **Ogólnodostępność mieszkań:** Czy lokale, w których mieszkają uczestnicy programu są rozproszone na rynku prywatnym *lub w zasobie mieszkaniowym gmin* i odpowiadają ich pragnieniom w takim samym stopniu jak lokale dostępne ludziom nie posiadającym zaburzeń psychicznych lub innych niepełnosprawności.

Uczestnicy badania Programu NM Dzieła nie zgłosili zastrzeżeń do adekwatności pytania 5a do kontekstu polskiego. Według uczestników niektóre pytania i odpowiedzi było ciężko zrozumieć i dobrać do rzeczywistego sposobu realizacji programu. W większości przypadków po wyjaśnieniu przez ekspertkę wątpliwości zostały rozwiane. Mimo tego, uczestnicy wskazali istotne różnice w kontekście polskim i amerykańskim, wpływające na ocenę wierności:

- (Pyt. 14a, 15a, 16a, 17a) Publiczny charakter służby zdrowia w Polsce oznacza, że każda osoba posiadająca ubezpieczenie zdrowotne posiada *de facto* umowę na korzystanie z tych usług, stąd szczególne umowy z dostawcami usług zdrowotnych nie są konieczne, tak jak w USA gdzie służba zdrowia ma charakter prywatny. Dostęp do usług może być ograniczony nie tyle brakiem formalnej lub nieformalnej umowy z dostawcami usług, ile niską jakością usług publicznej służby zdrowia, i/lub dyskryminacją osób o określonym profilu, czy też brakiem umiejętności osób uprawnionych do korzystania z nich.
- (Pyt. 7b, 19) Niski poziom dodatków mieszkaniowych, zasiłków z pomocy społecznej i z tytułu ubezpieczeń społecznych dostępnych na zasadach ogólnych powoduje, że w programach NM konieczne jest stosowanie rozwiązań szczególnych, adresowanych wyłącznie do uczestników. Ich trwałość jest ograniczona do okresu uczestnictwa w programie.
- (Pyt. 19) W Polsce nie funkcjonuje odrębna formuła pełnomocnictwa finansowego, stąd nie może ona być stosowana w Programie. Stosuje się pełnomocnictwo, przy którego udzielaniu osoba udzielająca może określić zakres np. decyzje finansowe.

## SPis treści

Wstęp .....	1
I. Organizacja programu .....	1
1. Uczestnicy.....	1
a. Profil uczestnika.....	1
b. Kwalifikacja i angażowanie .....	2
c. Kończenie udziału .....	2
2. Wsparcie.....	3
a. Indywidualny plan działania IPD .....	3
b. Umowa uczestnictwa .....	3
c. Zespół wspierający.....	3
3. Mieszkania.....	5
a. Pozyskiwanie lokali .....	5
b. Warunki udostępniania lokali .....	5
c. Standard lokali .....	6
4. Finansowanie.....	6
5. Szkolenia.....	6
II. Konsultacja wierności.....	7
1. Cel i metodologia.....	7
2. Elementy konsultacji wierności.....	8
3. Szczegółowe wyniki badania wierności z wykorzystaniem skali.....	9
III. Rekomendacje.....	9
1. Rekomendacje na rzecz zwiększenia wierności .....	9
2. Rekomendacje dla rozwoju Programu NM Dzieła .....	11
3. Rekomendacje dot. skali wierności .....	12