
PODRĘCZNIK – MODEL



NAJPIERW

MIESZKANIE

– rekomendacje wdrażania

PODRĘCZNIK – MODEL



NAJPIERW

MIESZKANIE

– rekomendacje wdrażania

Podręcznik – Model Najpierw Mieszkanie i rekomendacje wdrażania.

na podstawie doświadczeń realizacji projektu Housing First – Najpierw Mieszkanie w Gdańsku, Warszawie i we Wrocławiu

Redakcja:

Elżbieta Szadura-Urbańska, Piotr Olech

Autorzy i autorki:

Anna Adamczyk, Kamila Augustyniak, dr hab. Anna Bokszczanin, Dagmara Całka, Dorota Ejneberg, s. Marta Faron, Anna Gazda, Aneta Huzij, dr Paweł Jaskulski, Magdalena Jeznach, Robert Klimczak, Aleksandra Kupczyk-Frączek, Magdalena Malczewska, Piotr Olech, Monika Piątkowska, Andrzej Ptak, Marcin Sochocki, Elżbieta Szadura-Urbańska, dr Małgorzata Szpunar, Agnieszka Wierzbicka, Jakub Wilczek, Bożena Dorota Zawadzka, Aleksandra Ziemia

Konsultacje:

Interdyscyplinarny Zespół Zamieszkani – Fundacji Fundusz Współpracy

Współpraca międzynarodowa:

Prof. José Ornelas, Teresa Duarte, Inês Almas

Korekta:

Olga Derewiecka

Projekt graficzny i skład:

 RZECZYOBRAZKOWE.PL

Wrocław 2022



Towarzystwo Pomocy
im. św. Brata Alberta



Ogólnopolska Federacja
na rzecz Rozwiązywania
Problemu Bezdomności



Associação para o Estudo
e Integração Psicossocial



Urząd Miejski Wrocławia



Urząd m.st. Warszawy



Urząd Miejski w Gdańsku



1

MODEL NAJPIERW MIESZKANIE

- 1.1. Wprowadzenie 10
- 1.2. O metodzie Najpierw Mieszkanie 16
- 1.3. Najpierw Mieszkanie
a deinstytucjonalizacja 24
- 1.4. Cele i obszary wsparcia Modelu
Najpierw Mieszkanie 27
- 1.5. Zasady Modelu
Najpierw Mieszkanie 29
- 1.6. Grupy docelowe 51
- 1.7. Kwalifikowanie do programu 53
- 1.8. Mieszkania 56
- 1.9. Wsparcie 62
- 1.10. Rezultaty, monitorowanie
i ewaluacja 70
- 1.11. Ocena wierności (zgodności) 74

2

REKOMENDACJE WDRAŻANIA MODELU NAJPIERW MIESZKANIE

- 1.12. Wstęp do rekomendacji 80
 - Wprowadzenie 80
 - O projekcie „Housing First
- Najpierw Mieszkanie” w Gdańsku,
Warszawie i we Wrocławiu 82
 - Historia metody Pathways Housing
First 85
- 1.13. Koordynacja i organizacja Najpierw
Mieszkanie 94
 - Kwalifikowanie do Najpierw
Mieszkanie 94
 - Przygotowanie mieszkań, remonty
i adaptacje 98
 - Zarządzanie mieszkaniami,
wyposażenie mieszkań 105
 - Partnerstwo i współpraca 108
 - Zespół interdyscyplinarny i kadra 112
 - Szkolenia użytkowników i kadry
realizującej Najpierw Mieszkanie 116
 - Superwizja 117
 - Źródła finansowania Najpierw
Mieszkanie 119
 - Wykorzystanie środków UE we
wdrażaniu Najpierw Mieszkanie 123
 - Ocena wierności 126
 - Efektywność ekonomiczna 129

- Dokumentacja 137
- Włączenie Najpierw Mieszkanie w polityki miast 139
- 1.14. Realizacja wsparcia 143
- Domostan 143
 - Integracja społeczna – partycypacja 147
 - Asystentura 152
 - Praca socjalna 158
 - Usługi specjalistyczne 164
 - Oczekiwane rezultaty wdrożenia metody Najpierw Mieszkanie w Polsce 167
 - Redukcja Szkód i Dialog Motywujący 172
 - Etyka pracy w metodzie Najpierw Mieszkanie 179
 - Mieszkanie jako podstawowe prawo osoby w bezdomności 181
 - Planowanie budżetu Najpierw Mieszkanie 184
 - Zakończenie udziału w programie Najpierw Mieszkanie 188
- 1.15. Doświadczenia z realizacji 196
- SPODZIEWAJ SIĘ NIESPODZIEWANEGO – czyli trudności i wyzwania w pracy asystentek/a w projekcie „Housing First – Najpierw Mieszkanie” na podstawie studium przypadku. 196
 - SĄSIAD – PRZYJACIEL CZY WRÓG? 202
 - Doradztwo zawodowe 205

- Doświadczenie pracy socjalnej w Najpierw Mieszkanie 210
 - Wsparcie psychologiczne 213
 - Usługi opiekuńcze 214
 - Od sceptyczki po entuzjastkę kończąc na realiste 216
 - Doświadczenia osób uczestniczących 219
 - Trzyście schodków – Pan Jarek z Gdańska 219
 - Pole fiołków – Pan Jacek z Wrocławia 223
 - Mój najlepszy żołnierz i ja – Pan Jarek z Warszawy 228
- 1.16. Ewaluacja programów Najpierw Mieszkanie 235
- Bibliografia 262
- Załączniki 267
- Załącznik 1 – Umowa użyczenia mieszkania 268
 - Załącznik 2 – Kontrakt na przebywanie w mieszkaniu. 278
 - Załącznik 3 – Wyposażenie mieszkania 288
 - Załącznik 4 – Zakresy zadań kadry Najpierw Mieszkanie 291
 - Załącznik 5 – Kwestionariusz Oceny Wierności metody Najpierw Mieszkanie 298

CZĘŚĆ



MODEL NAJPIERW
MIESZKANIE

AUTOR:
PIOTR OLECH

WE WSPÓŁPRACY Z ZESPOŁEM EKSPERCKIM W SKŁADZIE:
*ANNA ADAMCZYK, DOROTA EJNEBERG, ANNA GAZDA,
ANETA HUZIJ, ROBERT KLIMCZAK, MAGDALENA MALCZEWSKA
ANDRZEJ PTAK, ELŻBIETA SZADURA-URBAŃSKA, JAKUB
WILCZEK, BOŻENA DOROTA ZAWADZKA*

PRZY UDZIALE:
S. MARTA FARON, MAGDALENA JEZNACH, RAFAŁ STENKA

KONSULTACJE:
*INTERDYSCYPLINARNY ZESPÓŁ ZAMIESZKANI
- FUNDACJI FUNDUSZ WSPÓŁPRACY*

WSPÓŁPRACA MIĘDZYKRAJOWA:
PROF. JOSÉ ORNELAS, TERESA DUARTE, INÊS ALMAS

Wprowadzenie

Model Najpierw Mieszkanie (*Housing First*) to innowacyjny model, którego głównym celem jest rozwiązanie sytuacji długotrwałej bezdomności osób o wysokich potrzebach wsparcia. Jego interwencja opiera się na dwóch zasadniczych elementach, łączących dostęp do mieszkań indywidualnych, zintegrowanych ze wspólnotą, z zapewnieniem specjalistycznego, technicznego, zindywidualizowanego i ciągłego wsparcia.

Osoby doświadczające bezdomności z bardziej złożonymi potrzebami wsparcia wcale nie muszą mieszkać na ulicy, w miejscach niemieszkalnych czy instytucjach ze stałym zapleczem kadrowym i technicznym, ale mogą żyć samodzielnie, w swoich mieszkaniach z indywidualną usługą wsparcia, świadczoną przez zespół specjalistów.

Metoda Najpierw Mieszkanie (*Housing First*) opracowana przez dr. Samę Tsemberisa i wdrażana przez organizację *Pathways to Housing* w Nowym Jorku od 1992 roku, obecnie jest stosowana w USA, Kanadzie, Australii i wielu krajach europejskich.

Badania prowadzone od wielu lat w USA, Kanadzie i Europie pokazują, że metoda Najpierw Mieszkanie jest skuteczna w rozwiązywaniu problemu bezdomności. Wysokie wskaźniki skuteczności odnotowuje się w grupach osób o wysokich potrzebach wsparcia, szczególnie

osób długotrwale znajdujących się w sytuacji bezdomności, doświadczających zaburzeń psychicznych i/lub nadużywających substancji psychoaktywnych oraz osób z innymi problemami zdrowotnymi. Doświadczenia realizacji pokazują, że osiem na dziesięć osób uczestniczących w tego rodzaju programach pozostaje w mieszkaniach.

Niniejszy **Model Najpierw Mieszkanie** został opracowany przez partnerstwo organizacji: Towarzystwo Pomocy im. św. Brata Alberta Zarząd Główny, Urząd Miejski Wrocławia, Urząd Miejski w Gdańsku, Urząd Miasta Stołecznego Warszawa, Ogólnopolską Federację na rzecz Rozwiązywania Problemu Bezdomności oraz portugalskiego partnera zagranicznego Associação para o Estudo e Integração Psicossocial z Lizbony (AEIPS).

Partnerstwo to od lipca 2019 roku do marca 2022 roku realizowało projekt zatytułowany „Housing First – Najpierw Mieszkanie” współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój oś priorytetowa: IV. Innowacje społeczne i współpraca ponadnarodowa.

Przedsięwzięcie wdrażano z udziałem instytucji i organizacji lokalnych. We Wrocławiu współpracującą organizacją w zakresie wdrażania Najpierw Mieszkanie i realizacji pracy środowiskowej była Fundacja Homo Sacer, realizująca między innymi inicjatywę MiserArt, intensywnie współpracowano także z Miejskim Ośrodkiem Pomocy Społecznej we Wrocławiu. Organizacją lokalną wspierającą wdrożenie metody w Warszawie było Towarzystwo Pomocy im. św. Brata Alberta Koło Warszawa-Praga, z kolei instytucją lokalną było Centrum Pomocy Społecznej Dzielnicy Śródmieście. W Gdańsku organizacją lokalną było Towarzystwo Pomocy im. św. Brata Alberta Koło Gdańskie, na szeroką skalę współpracowano z Miejskim Ośrodkiem Pomocy Rodzinie w Gdańsku.

Celem głównym projektu było wdrożenie nowego rozwiązania o zasięgu ogólnopolskim, metody „Housing First – Najpierw Mieszkanie”, powstałej dzięki współpracy z partnerem zagranicznym z Portugalii, w obszarze rozwiązywania problemu bezdomności, uzależnień i zaburzeń psychicznych. Projekt obejmował realizację działań współpracy ponadnarodowej: transfer, zaadaptowanie i wdrożenie kompleksowego rozwiązania oraz wymianę informacji i doświadczeń.

W okresie realizacji projektu wdrożono w Gdańsku, Warszawie i we Wrocławiu nowe rozwiązanie w postaci metody Najpierw Mieszkanie (*Housing First*), zakładające zapewnienie usługi społecznej indywidualnego stałego mieszkania (przygotowano, wyremontowano,

wyposażono i uruchomiono 30 mieszkań) wraz z szerokim interdyscyplinarnym wsparciem (24 godziny przez 7 dni w tygodniu) osób z zaburzeniami psychicznymi i nadużywających substancji psychoaktywnych, jednocześnie doświadczających długotrwałej i chronicznej bezdomności (powyżej 6 lat). We Wrocławiu zdecydowano się uruchomić trzy mieszkania z zasobów miasta, udostępnionych przez MOPS Wrocław, natomiast siedem, mieszkań z zasobu prywatnego rynku najmu. W Gdańsku uruchomiono dziesięć mieszkań z zasobów miasta Gdańsk, udostępnionych przez Gdańskie Nieruchomości. W Warszawie z kolei uruchomiono dziesięć mieszkań z zasobów Skarbu Państwa, udostępnionych przez Zarząd Mienia Skarbu Państwa, jednostkę organizacyjną miasta stołecznego Warszawy.

Wsparcie w projekcie zakładało pracę w nurcie redukcji szkód, wyboru i samostanowienia osób uczestniczących, a także zdrowienia i uzyskiwania dobrostanu psychofizycznego. Pomoc realizowana była w zakresie utrzymania, stabilności i bezpieczeństwa mieszkaniowego, zdrowia, dobrostanu oraz integracji społecznej. Projekt uwzględniał mieszany system wsparcia specjalistycznego, prowadzono przede wszystkim różne formy intensywnego zarządzania przypadkiem (model ICM) opierając się na pracy asystentów – indywidualnych pracowników wsparcia oraz pracowników socjalnych. Wykorzystywano także elementy asertywnego wsparcia (leczenia) w środowisku (model ACT) zespołu interdyscyplinarnego psycho terapeutów/psychoterapeutek, psychiatrów, pielęgniarek/pielęgniarczy, lekarzy/lekarek, doradców/doradczyń zawodowych i innych specjalistów/specjalistek.

Pilotażowe wdrożenie metody Najpierw Mieszkanie realizowano od stycznia 2020 roku do września 2021 roku. W tym okresie ze wsparcia mieszkaniowego i specjalistycznego skorzystały 42 osoby. Spośród osób uczestniczących 81% utrzymywało stabilność mieszkaniową, 71% poprawiło swoją sytuację zdrowotną, 79% polepszyło swój dobrostan psychospołeczny, a 67% zwiększyło poziom swojej integracji społecznej. Ponad 80% osób uczestniczących poprawiło swoją ogólną sytuację życiową. W czasie trwania pilotażu zmarły cztery osoby.

We wrześniu 2021 roku skończył się okres współfinansowania projektu ze środków europejskich w zakresie wsparcia osób uczestniczących i utrzymania mieszkań. Po okresie pilotażu, od października 2021 roku finansowanie i utrzymanie programów Najpierw Mieszkanie w poszczególnych miastach zapewniły odrębnie samorządy lokalne w Gdańsku, Warszawie i we Wrocławiu. Warunkiem realizacji projektu było wdrożenie metody Najpierw Mieszkanie w system

polityki społecznej miast Wrocławia, Warszawy i Gdańska. Koniecznym było także dalsze kontynuowanie projektu Najpierw Mieszkanie w zakresie wspierania osób uczestniczących, a także zapewnienia trwałości rezultatów projektu w kontekście przeprowadzonych adaptacji i wyposażenia mieszkań.

Od października 2021 roku do marca 2023 roku projekt „Housing First – Najpierw Mieszkanie” w ramach zachowania trwałości rezultatów i kontynuacji wsparcia realizowany jest ze środków samorządów Gdańska, Warszawy i Wrocławia. Dotychczasowy lider projektu Towarzystwo Pomocy im. św. Brata Alberta Zarząd Główny przekazał lokalną realizację trzem organizacjom partnerskim i użytkownikom metody: Towarzystwu Pomocy im. św. Brata Alberta Koło Gdańskie, Towarzystwu Pomocy im. św. Brata Alberta Koło Warszawa-Praga oraz Fundacji Homo Sacer z Wrocławia. Projekt nadal realizowany jest w bliskiej współpracy z ośrodkami pomocy społecznej w tych miastach.

Przedstawiony **Model Najpierw Mieszkanie** jest opisem metody *Housing First* z perspektywy wiedzy i doświadczeń wdrożenia tej innowacji w rzeczywistości polskiej w określonym projekcie. Nasze rozumienie metody Najpierw Mieszkanie, jej zdefiniowanie, opis celów i zestawienie zasad skupia się na spersonalizowanym, a nie systemowym wymiarze. Naszym punktem wyjścia są osoby doświadczające bezdomności a nie system polityki społecznej. Przetestowanie i wdrożenie Najpierw Mieszkanie w Polsce, w tym w naszym projekcie, miało i ma nadal niewielką skalę i zasięg. Jednocześnie okres pilotażowego testowania i wdrażania Najpierw Mieszkanie pozostaje zbyt krótki, ciągle potrzebujemy więcej doświadczeń, a także badań naukowych oceniających skuteczność i efektywność działań. Oczywiście wstępne rezultaty Najpierw Mieszkanie w Polsce są dobrze rokujące i potwierdzają, że metoda działa i sprawdza się także w naszym kraju. Niemniej opracowanie i wydanie podręcznika Najpierw Mieszkanie przez dr. Sama Tsemberisa zabrało 18 lat, a wydanie modelu Najpierw Mieszkanie w Lizbonie zajęło 12 lat wdrażania programów. Potrzeba zatem pokory i cierpliwości, a przede wszystkim dalszej woli i praktyki do rozwoju tej metody w Polsce. Stąd skupieni jesteśmy raczej na indywidualnym rozwiązywaniu problemu bezdomności osób, niż na systemowym zakończeniu bezdomności w Polsce poprzez wdrożenie **Modelu Najpierw Mieszkanie**. Staraliśmy się, aby **Model Najpierw Mieszkanie** wskazywał pewne uniwersalne, elastyczne i szerokie ramy realizacji metody Najpierw Mieszkanie. W trakcie wdrażania programu wielokrotnie zmienialiśmy dotychczasowe założenia, dostrajaliśmy się i podążaliśmy za osobami uczestniczącymi oraz ich potrzebami. Zaproponowany model trzeba

zatem uznawać za punkt wyjścia do dalszych dyskusji i kontynuacji wdrażania go w Polsce. Oczywiście wdrożenie metody Najpierw Mieszkanie może się różnić w zależności od podmiotów, celów, odbiorców i miejsca realizacji, tak jak różniło się wdrożenie w Gdańsku, Warszawie i we Wrocławiu. Model opisany został na dużym poziomie ogólności tak, by miał szerokie zastosowanie w odmiennych miejscach w Polsce. Poszczególne regiony różnią się między sobą, a naszą intencją było zapewnienie wiedzy i informacji, które będą przydatne w całej Polsce. Szczegółowe wskazówki, praktyczne porady i wnioski, rekomendacje, a nawet instrukcje znajdują się w uzupełniającym, ale odrębnym opracowaniu zatytułowanym „Rekomendacje i instrukcje wdrażania modelu Najpierw Mieszkanie”.

Obecnie metoda Najpierw Mieszkanie na całym świecie rozumiana jest dość szeroko, odnotowuje się różnorodność stosowanych zasad, grup odbiorców oraz sposobów wdrażania. Realizacja naszego projektu i nasze rozumienie **Modelu Najpierw Mieszkanie** odnosi się przede wszystkim do pierwotnego rozumienia metody *Housing First* wypracowanej i wdrażanej przez organizację *Pathways to Housing*. Realizując niniejszy projekt, a także tworząc niniejszy **Model Najpierw Mieszkanie** wzorowaliśmy się na trzech kluczowych dla nas publikacjach i doświadczeniach. Po pierwsze, podręcznik metody *Housing First* przygotowany przez dr. Sama Tsemberisa z 2010 roku.¹ Podręcznik ten stanowi pierwsze tak szerokie opracowanie metody *Housing First*, to niewątpliwie kompendium wiedzy o tej metodzie i jest głównym punktem odniesienia w zakresie modelu. Po drugie, przetłumaczony w ramach naszego projektu poradnik wdrażania Najpierw Mieszkanie w Europie Nicholasa Pleacea w 2016 roku.² Poradnik ten opracowany został z udziałem FEANTSA, a także rady doradczej z udziałem wielu specjalistów/ek z Finlandii, Wielkiej Brytanii, Irlandii, Niemiec, Belgii, Holandii, Francji, Włoch, Hiszpanii, Danii, Portugalii, a także z udziałem dr. Sama Tsemberisa z USA. Po trzecie, opracowanie **Modelu Najpierw Mieszkanie** w Lizbonie przygotowane przez Teresa Duarte z naszej partnerskiej organizacji AEIPS oraz Americo Nave z CRESCER w 2021 roku.³ Opracowanie to stanowi podsumowanie dwunastu lat wdrażania metody Najpierw Mieszkanie w Lizbonie, jest dla nas ważne, ponieważ stanowi wykładnię rozumienia metody i sumę doświadczeń naszego partnera

¹ Tsemberis S., *Housing First - The Pathways Model to End Homelessness for People with Mental Illness and Addiction*, Hazelden, Minnesota 2010.

² Pleace N., *Najpierw mieszkanie w Europie - poradnik*, FEANTSA, tłum. J.Wilczek, Ogólnopolska Federacja na rzecz Rozwiązywania Problemu Bezdomności, Zabrze 2020.

³ Nave A., Duarte T, *Modelo Housing First*, NPISA, Lisboa 2021.

zagranicznego, z którego wiedzy korzystaliśmy w procesie realizacji projektu. Przygotowany i prezentowany **Model Najpierw Mieszkanie** z jednej strony jest celowym połączeniem i wyborem doświadczeń zagranicznych w perspektywie polskiej, z drugiej strony jest unikalnym opisem wiedzy i doświadczeń płynących z praktycznych doświadczeń wdrażania Najpierw Mieszkanie w Polsce.

Ostatecznie kształt **Modelu Najpierw Mieszkanie** jest po części wynikiem zmagania się z trudną rzeczywistością językową. Z jednej strony mamy do czynienia z bardzo trudnym tłumaczeniem i potrzebą oddania znaczenia oraz sensu wielu specjalistycznym terminom zdefiniowanym w języku angielskim i portugalskim. Staraliśmy się najlepiej oddać „ducha” i znaczenie sformułowań, nie zawsze trzymając się bezpośredniego tłumaczenia. Niekiedy pozwalamy sobie zestawiać różne słowa, także podając oryginalne słownictwo, szczególnie wtedy, gdy dany termin jest wieloznaczny i złożony. Z drugiej strony, w modelu chcieliśmy zachować wrażliwość językową tak, by zachować równość płci, szacunek dla różnorodności osób oraz nie umacniać negatywnych stereotypów i stygmatyzacji osób, które doświadczają bezdomności, zaburzeń psychicznych czy uzależnień. Dlatego, gdzie to tylko możliwe piszemy o osobach uczestniczących (bez względu na tożsamość płciową) lub osobach korzystających z programów Najpierw Mieszkanie, a także o osobach doświadczających, osobach w sytuacji czy osobach w kryzysie bezdomności. Podobne słownictwo stosujemy nawiązując do kwestii zaburzeń psychicznych i uzależnień od substancji psychoaktywnych. Język ewoluuje, ale ma też olbrzymi wpływ na rozumienie świata oraz kształtowanie wiedzy, umiejętności i postaw.

O metodzie Najpierw Mieszkanie

Metoda Najpierw Mieszkanie została sformułowana oryginalnie w języku angielskim jako *Housing First*. W opracowaniach dotyczących *Housing First* w Polsce przyjęło i ugruntowało się tłumaczenie Najpierw Mieszkanie.⁴ Oczywiście można byłoby także tłumaczyć *Housing First* jako najpierw lub po pierwsze mieszkalnictwo/mieszkanie/własny dom. Szczególnie to ostatnie odniesienie do własnego domu wydaje się ciekawe i trafne, ponieważ zwraca uwagę nie tylko na zapewnienie fizycznego mieszkania, ale wskazuje na proces i szerokie wsparcie budujące poczucie własnego domu. Tym bardziej, że

⁴ Olech P., *Metoda „najpierw mieszkanie” – zmieniający się charakter pracy socjalnej z ludźmi bezdomnymi w Europie*, „Forum – O bezdomności bez lęku”, red. Ł. Browarczyk, M. Dębski, A. Maj, Gdańsk 2011, s. 217-230.

Olech P., *Metoda drabinkowa a metoda najpierw mieszkanie w rozwiązywaniu problemu bezdomności*, „Forum O bezdomności bez lęku”, red. Ł. Browarczyk, M. Dębski, K. Weiner, Pomorskie Forum na rzecz Wychodzenia z Bezdomności, Gdańsk 2011, s.185-203.

Browarczyk Ł., Olech P., Stenka R., *Podręcznik Model Gminny Standard Wychodzenia z Bezdomności*, Pomorskie Forum na rzecz Wychodzenia z Bezdomności, Gdańsk 2014, s. 168. *Najpierw mieszkanie – materiały źródłowe*, red. J. Wygnańska, Fundacja Ius Medicinæ, Warszawa 2014.

Wygnańska J., *Najpierw mieszkanie w Polsce – dlaczego tak?* Fundacja Ius Medicinæ, Warszawa 2016.

w języku polskim znaczenie domu jest dużo szersze, niż znaczenie mieszkania.

Podobnie przyjęło się, że jeśli mówimy o *Housing First* to traktujemy ją jako metodę/filozofię/podejście Najpierw Mieszkanie. W naszym projekcie i naszym modelu częściej stosujemy sformułowania metoda bądź podejście uznając, że filozofia to pojęcie szersze. Jednocześnie filozofia, jeśli pojawia się w odniesieniu do Najpierw Mieszkanie to w potocznym i zawężającym znaczeniu. Przyjmuje się, że jednocześnie metoda Najpierw Mieszkanie odnosi się do pierwotnego i oryginalnego rozumienia *Housing First* z podręcznika dr. Sama Tsemberisa z 2010 roku⁵, gdzie zaprezentowano podejście organizacji *Pathways to Housing*. Próba opisu i syntezy metody Najpierw Mieszkanie dokonana została także w poradniku wdrażania Najpierw Mieszkanie w Europie przez Nicholasa Pleacea w 2016 roku.⁶

Tymczasem, kiedy odnosimy się do **Modelu Najpierw Mieszkanie**, to rozumiemy pewien sposób pojmowania i podejścia do metody Najpierw Mieszkanie, przekładający się na sposób realizacji i wdrożenia tejże metody. Zatem model jest pewnego rodzaju interpretacją metody Najpierw Mieszkanie. Modele mogą być przyjmowane na poziomie krajowym, regionalnym i lokalnym, a także na poziomie organizacji i instytucji (patrz: *Modelo Housing First* w Lizbonie⁷). Modele mogą się od siebie znacząco różnić, niemniej ważne jest, aby zgodne były z ogólnymi zasadami metody Najpierw Mieszkanie, co powinno być weryfikowane przez zastosowanie oceny wierności i zgodności.

Ostatecznie tam, gdzie wspominamy o różnych wdrożeniach Najpierw Mieszkanie zwykle piszemy o programach Najpierw Mieszkanie, z kolei kiedy odnosimy się do konkretnego wdrożenia, zwykle odnosimy się do projektu lub projektów Najpierw Mieszkanie.

Wyjaśnienia wymaga jednocześnie kwestia przyjętej pisowni. Otóż w większości opracowań zagranicznych *Housing First*, w tym *Pathways to Housing* i FEANTSA, pisane jest wielką literą. W Polsce zwykle Najpierw Mieszkanie pisane jest małymi literami jako „najpierw mieszkanie” lub zamiennie jako „Najpierw mieszkanie”, uznając zapewne, że nie jest to nazwa własna. W naszym modelu przyjęliśmy,

⁵ Tsemberis S., *Housing First - The Pathways Model to End Homelessness for People with Mental Illness and Addiction*, Hazelden, Minnesota 2010.

⁶ Pleacea N., *Najpierw mieszkanie w Europie - poradnik*, tłum. J.Wilczek, Ogólnopolska Federacja na rzecz Rozwiązywania Problemu Bezdomności, Zabrze 2020.

⁷ Nave A., Duarte T., *Modelo Housing First*, NPISA, Lisboa 2021.

zgodnie z oryginalną angielską pisownią, że **Najpierw Mieszkanie** piszemy wielkimi literami.

Najpierw Mieszkanie jest relatywnie nową i innowacyjną propozycją w systemie usług społecznych świadczonych osobom doświadczającym bezdomności. Opracowana została przez dr. Sama Tsemberisa w ramach organizacji *Pathways to Housing*. Jej wdrażanie rozpoczęto w 1992 roku w Nowym Jorku. *Housing First* od tego czasu okazała się niezwykle skuteczną metodą w trwałym rozwiązywaniu problemu bezdomności osób wymagających najintensywniejszego wsparcia w USA, Kanadzie oraz wielu krajach Europy. Istnieje opinia, że Najpierw Mieszkanie jest największą innowacją i zmianą w usługach kierowanych do osób pozostających w bezdomności. Dość często *Housing First* traktowana jest jak „przewrót kopernikański” w rozwiązywaniu problemu bezdomności. Najpierw Mieszkanie stanowi bowiem alternatywę wobec modelu schodkowego, czyli obecnego systemu różnego rodzaju instytucji/placówek tymczasowych oraz dotychczas stosowanych metod. Polega na tym, że osoby w kryzysie bezdomności zamiast przechodzenia przez różnego rodzaju „etapy/poziomy” zakwaterowania w systemie drabinkowym/schodkowym/hierarchizacji, który przybliży do stałego i niezależnego mieszkania, osobie lub rodzinie w sytuacji bezdomności natychmiast zapewnia się miejsce w mieszkaniu. To co różni metodę Najpierw Mieszkanie od modelu schodkowego i tradycyjnych interwencyjnych schronisk czy przejściowych form zakwaterowania, to wsparcia na mieszkalnictwie, z natychmiastowym ogniskowaniem pomocy na zapewnieniu dostępu i utrzymaniu stałego mieszkania.

Metoda Najpierw Mieszkanie jest podejściem zorientowanym na rozwiązanie problemu bezdomności, skupionym na natychmiastowym zapewnieniu osobom w bezdomności mieszkania i zagwarantowania w nim wsparcia w postaci różnych usług społecznych, z których osoby mogą, ale nie muszą korzystać. Podejście Najpierw Mieszkanie oparte jest na koncepcji zakładającej, że w przypadku osób lub rodzin w sytuacji bezdomności pierwszą i najważniejszą potrzebą jest uzyskanie własnego, stabilnego mieszkania, a inne potrzeby i problemy mogą być zaspokajane i rozwiązywane już po jego uzyskaniu. Czyli w jako pierwszy rozwiązywany jest problem bezdomności, rozumiany jako brak mieszkania, a następnie identyfikowane i rozwiązywane są inne towarzyszące mu problemy społeczne związane z wykluczeniem społecznym, uzależnieniem czy zdrowiem psychicznym. Dopiero po zamieszkaniu wspierane są procesy zdrowienia, poprawy dobrostanu psychospołecznego oraz zwiększania poziomu integracji społecznej.

Metodę Najpierw Mieszkanie stworzono z myślą o osobach, które bez intensywnego wsparcia nie są w stanie wyjść z bezdomności. Grupami docelowymi *Housing First* są osoby doświadczające bezdomności z poważnymi zaburzeniami i chorobami psychicznymi, nadużywające alkoholu i innych substancji psychoaktywnych, a także osoby w trudnej sytuacji zdrowotnej, wskutek chorób i niepełnosprawności ograniczających ich codzienne funkcjonowanie. Podejście Najpierw Mieszkanie okazało się skuteczne w przypadku osób doświadczających długoterminowej lub powtarzającej się cyklicznie bezdomności, które, oprócz zapotrzebowania na inne rodzaje pomocy, często nie posiadają żadnego oparcia społecznego tj. możliwości uzyskania pomocy ze strony rodziny, bliskich czy znajomych oraz są wykluczone ze swoich społeczności. Z czasem i wdrażaniem metody Najpierw Mieszkanie podejście to rozszerzono na osoby pozostające w krótszych okresach bezdomności, niedoświadczające zaburzeń psychicznych lub uzależnień, na całe rodziny czy na młodzież w kryzysie bezdomności.

Znaczenie filozofii Najpierw Mieszkanie doskonale tłumaczy Nicholas Pleace:

Najpierw Mieszkanie zawsze traktuje mieszkanie jako punkt początkowy procesu wsparcia, a nie jego cel końcowy. Zapewnienie mieszkania (*housing*) zawsze ma miejsce najpierw (*first*), przed podjęciem jakichkolwiek innych czynności, stąd nazwa – najpierw mieszkanie (*housing first*). Najpierw Mieszkanie skupia się więc na niezwłocznym zapewnieniu stabilnego zamieszkania, we własnym domu, jako część społeczności lokalnej. Skupia się także na poprawie sytuacji zdrowotnej, ogólnego dobrostanu, a także na poprawie funkcjonowania lokalnych sieci wsparcia socjalnego dla osób doświadczających bezdomności, z którymi wymagana jest interakcja. Jest to więc podejście krańcowo odległe od usług, które starają się doprowadzić osoby w kryzysie bezdomności wymagające najintensywniejszego wsparcia do stanu „gotowości mieszkaniowej” przed zapewnieniem stałego miejsca zamieszkania. Niektóre z istniejących modeli usług dla osób w kryzysie bezdomności wymagają od klienta abstynencji, zaangażowania w leczenie uzależnień oraz treningu samodzielnego zamieszkania przed przyznaniem stałego mieszkania. W tych modelach mieszkanie jest ostatnim szczeblem wsparcia (*housing last*).⁸

⁸ Pleace N., *Najpierw mieszkanie w Europie – poradnik*, tłum. J. Wilczek, Ogólnopolska Federacja na rzecz Rozwiązywania Problemu Bezdomności, Zabrze 2020.

W związku z tym, że metoda kierowana była i nadal jest do osób chronicznie doświadczających bezdomności, w podejściu Najpierw Mieszkanie nie jest wymagana od osób uczestniczących tzw. gotowość mieszkaniowa. Mogą to być jednocześnie osoby z zaburzeniami psychicznymi i uzależnieniami od substancji psychoaktywnych. Nie ma tutaj wymogu, aby osoby uczestniczące w programach Najpierw Mieszkanie były „gotowe mieszkaniowo” tzn. rokowały na samodzielne utrzymanie mieszkania. Rozwiązanie *Housing First* kierowane było i jest z definicji do najbardziej wykluczonej i zagrożonej grupy osób doświadczających bezdomności, generujących najwyższe koszty ekonomiczne dla systemu polityki społecznej.

Kluczowym elementem metody *Housing First* jest kwestia możliwości wyboru, samostanowienia i kontroli nad otrzymywanym wsparciem. Usługi zapewniane są w oparciu o filozofię kierowania i zarządzania przez osobę uczestniczącą w programie. Filozofia ta w praktyce oznacza, że osoby mogą wybrać rodzaj, częstotliwość i sekwencję udzielanego im wsparcia. Samodzielnie mogą wybrać dzielnicę i sąsiedztwo, meble i inne przedmioty gospodarstwa domowego. Wybór i samostanowienie mają fundamentalne znaczenie dla podmiotowości osób oraz budowania ich motywacji do zmiany.

Osoby korzystające z programów Najpierw Mieszkanie są aktywnie zachęcane do działań w kierunku redukcji szkód (*harm reduction*) związanych z zaburzeniami psychicznymi, alkoholem i innymi substancjami psychoaktywnymi oraz podejmowania terapii, leczenia uzależnień, jednak nie są to wymogi udziału i pozostawania w projekcie. Program zapewnia natychmiastowy dostęp do stałego mieszkania osobom przebywającym na ulicy, w przestrzeni publicznej i miejscach niemieszkalnych lub z placówek interwencyjnego zakwaterowania, bez obowiązku uczestnictwa w terapii lub utrzymywania trzeźwości. Inne usługi, kierowane do osób w kryzysie bezdomności, w tym tzw. model schodkowy (lub drabinkowy), często wymagają od tych osób poddania się leczeniu oraz utrzymywania abstynencji przed przyznaniem mieszkania, a także zakładają możliwość usunięcia osoby z mieszkania w przypadku niewypełniania tych wymogów. Takie oczekiwania i wymogi nie mogą być stosowane w programach Najpierw Mieszkanie. Metoda Najpierw Mieszkanie skupia się na redukowaniu szkód, gdzie ograniczenie ma na celu zmniejszenie ryzyka i szkodliwych skutków związanych z nadużywaniem substancji psychoaktywnych i zachowań ryzykownych dla jednostki, społeczności i społeczeństwa jako całości, bez konieczności abstynencji czy brania leków. Zgodnie z metodą oznacza to, że absolutna trzeźwość nie jest wymagana. Osoby uczestniczące w programach *Housing First* są zachęcane do podjęcia leczenia chorób czy zaburzeń psychicznych,

terapii alkoholowej lub narkotykowej. Nie są to jednak warunki konieczne do otrzymania i utrzymania mieszkania oraz wsparcia. Jednocześnie programy Najpierw Mieszkanie nie zatrzymują się na redukcji szkód, aktywnie działają w kierunku zdrowienia, poprawy dobrostanu psychospołecznego i integracji społecznej.

Rozwiązanie Najpierw Mieszkanie zakłada realizację zindywidualizowanych usług wsparcia, które obejmują działania w kierunku pozostawania i utrzymania mieszkania, procesu zdrowienia, poprawy dobrostanu psychospołecznego oraz zwiększenia poziomu integracji społecznej. Możliwa jest realizacja różnych systemów wsparcia specjalistycznego w Najpierw Mieszkanie. Jednym z głównych systemów jest intensywne zarządzanie przypadkiem (model ICM – *Intensive Case Management*). Opiera się na wsparciu realizowanym przez jednego pracownika, często nazywanego asystentem lub indywidualnym pracownikiem wsparcia, który z jednej strony samodzielnie udziela kompleksowego wsparcia, z drugiej strony łączy osobę i zapewnia dostęp do wymaganych usług zdrowotnych, pomocy społecznej i innych form wsparcia w lokalnych społecznościach. Inne formy wsparcia to asertywne wsparcie (leczenie) w środowisku (model ACT – *Assertive Community Treatment*) lub inny model zespołu interdyscyplinarnego, w którym wsparcie realizowane jest przez zespół specjalistów i specjalistek bezpośrednio odpowiadający na zgłaszane potrzeby i problemy w zakresie zdrowia psychicznego, uzależnienia i nadużywania substancji psychoaktywnych oraz zdrowia fizycznego. Bardzo często w takim zespole znajdują się psychoterapeuci/psychoterapeutki, psychiatry, pielęgniarki/pielęgniarze, lekarze/lekarki i inni specjaliści/inne specjalistki, w tym eksperci/ekspertki przez doświadczenie, czyli osoby z własnym doświadczeniem bezdomności, uzależnienia lub zaburzeń psychicznych. Podejście to zwykle rekomendowane jest w przypadku osób o bardzo wysokich potrzebach wsparcia. Możliwe jest dowolne przechodzenie między modelem ICM a ACT, a także stosowanie mieszanych systemów wsparcia. Bardzo często w programach Najpierw Mieszkanie pracują także pracownicy/czki socjalni/e, doradcy/czynie zawodowi/e, opiekunki/owie czy prawnicy/czki. Wsparcie powinno być dostępne 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu cały rok. Korzystanie z usług jest dobrowolne, choć uczestnicy programu są do tego zachęceni i motywowani. Jedynymi warunkami, ponad standardowe zasady wymogów lokatorskich, niezbędnymi do uczestnictwa w programie są: utrzymywanie cotygodniowego kontaktu z pracownikiem lub pracownikami projektu (z czego raz na dwa tygodnie spotkanie w mieszkaniu), nienocowanie osób trzecich bez zgody realizatorów i, w przypadku posiadania stałego dochodu, partycypacja w kosztach utrzymania mieszkania.

W ramach usług świadczona jest m.in. pomoc w utrzymaniu mieszkań, w tym gospodarowaniu budżetem, tak aby czynsz i inne rachunki były opłacane. Kluczem filozofii Najpierw Mieszkanie jest to, że osoby mają dostęp do usług pomocowych, których potrzebują, jeżeli zechcą z nich skorzystać.

Metoda Najpierw Mieszkanie zorientowana jest na integrację społeczną. Zwykle mieszkania zapewnione w programie są rozproszone i indywidualne. Odpowiednie rozproszenie mieszkań, a także ich indywidualny charakter, podyktowane są wyborem osób uczestniczących, a także tym, by osoby z zaburzeniami psychicznymi i uzależnieniami integrowały się ze społecznością. Osoby uczestniczące w programach Najpierw Mieszkanie powinny zamieszkiwać nie więcej niż 20% lokali w danym budynku.⁹ Mieszkania mogą pochodzić zarówno z zasobów społecznych np. miejskich, jak i od najemców prywatnych. W różnych miejscach (w tym przede wszystkim w Finlandii) realizowane są także programy *Housing First* oparte na zgrupowanych mieszkaniach w budynkach. Uczestnicy płacą do 30% swoich stałych dochodów za wynajem, utrzymanie mieszkania, uczestnictwo w projekcie, resztę opłaca program. Brak własnych środków nie jest przeszkodą uczestnictwa w programie. Mieszkania są zapewnione na podstawie standardowej umowy najmu/podnajmu/użyczenia, bez określonego limitu czasu korzystania, usługi mieszkaniowe i społeczne świadczone są tak długo, jak jest to potrzebne i tak długo, jak osoby tego chcą. Mieszkanie i usługi społeczne świadczone są oddzielnie, tak by w przypadku utraty mieszkania z powodu naruszenia warunków najmu/użyczenia wsparcie było dalej świadczone albo w kolejnym mieszkaniu, albo w innym miejscu.

W związku z szerokim rozpowszechnieniem niniejszej metody i wdrażaniem jej przez różne organizacje i instytucje, szczególnie w USA pojawiły się różne jej odmiany (różnorodne modele), które w wielu punktach są odmienne od oryginalnych założeń przygotowanych przez organizację *Pathways to Housing*. Wśród najważniejszych odstępstw można wymienić:

- Wykorzystywanie wspólnych jednostek mieszkalnych dla kilku osób, a nie pojedynczych, podzielonych mieszkań (przykład Finlandii).
- Większy nacisk na dobór uczestników programów np. ograniczenie do osób, które zadeklarują wolę korzystania z usług wsparcia.

⁹ Zasada przyjęta w oryginalnej koncepcji *Pathways to Housing*.

- Rozszerzenie grupy docelowej programów Najpierw Mieszkanie na wszystkie grupy osób w bezdomności lub zagrożonych bezdomnością, szczególnie w programach zwanych „Natychmiastowe Zamieszkanie” (*Rapid Re-housing*) uwzględnienie grup krótko doświadczających problemu bezdomności, posiadających głównie problemy ekonomiczne.
- Wprowadzenie zakazu używania narkotyków w mieszkaniu.
- Narzucenie ram czasowych na świadczenie usług.

Badania prowadzone w USA, Kanadzie i Europie pokazują, że metoda Najpierw Mieszkanie rozwiązuje problem bezdomności przynajmniej w ośmiu na dziesięć przypadkach. Pokazują również, że metoda ta odnosi sukcesy w pracy z różnorodnymi grupami osób w sytuacji bezdomności. Jest wysoce skuteczna we wspieraniu osób wykluczonych ze społeczności wskutek długotrwałej lub powtarzającej się bezdomności, doświadczających poważnych chorób, zaburzeń psychicznych, nadużywających alkoholu i innych środków psychoaktywnych oraz osób z innymi problemami zdrowotnymi.¹⁰

Podsumowując, Najpierw Mieszkanie to metoda oparta na przekonaniu, że mieszkanie jest bardziej podstawowym prawem ludzkim niż czymś, na co osoby doświadczające bezdomności z zaburzeniami psychicznymi i uzależnieniami muszą zapracować albo udowodnić, że zasługują poprzez uczestnictwo w leczeniu czy terapii. Metoda oparta jest także na założeniu, że nawet osoby, które doświadczają bezdomności i mają problemy ze zdrowiem psychicznym, są w stanie definiować własne cele życiowe. Fundamentalną zasadą jest to, że osoby uczestniczące powinny mieć wybór w zakresie mieszkania i usług, które otrzymują. Z kolei usługi powinny być nastawione na wsparcie postępu zdrowienia, dobrostanu i integrację społeczną.

¹⁰ Pleace N., *Najpierw mieszkanie w Europie – poradnik*, tłum. J.Wilczek, Ogólnopolska Federacja na rzecz Rozwiązywania Problemu Bezdomności, Zabrze 2020, s.18.

Najpierw Mieszkanie a deinstytucjonalizacja

Warto odnieść się do perspektywy deinstytucjonalizacji w kontekście realizacji Najpierw Mieszkanie. Niewątpliwie w obszarze bezdomności Najpierw Mieszkanie najpełniej realizuje przebieg polityki społecznej ukierunkowany na odchodzenie od wsparcia instytucjonalnego na rzecz wsparcia środowiskowego, opartego o lokalne społeczności. Deinstytucjonalizacja powinna być postrzegana przez ogólnoeuropejskie wytyczne dotyczące przejścia od opieki instytucji do opieki świadczonej na poziomie społeczności jako *proces wymagający z jednej strony rozwoju usług świadczonych w społeczności lokalnej, z drugiej – stopniowego ograniczenia usług w ramach opieki instytucjonalnej. Integralnym elementem deinstytucjonalizacji usług jest profilaktyka, mająca zapobiegać umieszczaniu osób w opiece instytucjonalnej.*¹¹ Wytyczne wyraźnie nadmieniają o ograniczaniu i/lub wyeliminowaniu opieki instytucjonalnej. Wprawdzie mówią:

¹¹ Wytyczne w zakresie realizacji przedsięwzięć w obszarze włączenia społecznego i zwalczania ubóstwa z wykorzystaniem środków Europejskiego Funduszu Społecznego i Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego na lata 2014-2020. www.funduszeuropejskie.gov.pl/strony/o-funduszach/dokumenty/projekt-wytycznych-w-zakresie-realizacji-przedswiezec-w-obszarze-wlaczania-spolecznego-i-zwalczania-ubostwa-z-wykorzystaniem-srodkow-efs-i-efrr-na-lata-2014-2020/ (dostęp:26.04.2022).

wszędzie tam, gdzie jest to możliwe, w niniejszych wytycznych unika się używania terminu „deinstytucjonalizacja”, ponieważ jest on często rozumiany po prostu jako zamknięcie zakładów. W miejscach, gdzie termin ten jest stosowany, odnosi się on do procesu rozwoju usług świadczonych na poziomie lokalnych społeczności (również profilaktycznych), które mają wyeliminować konieczność opieki instytucjonalnej.

Jednocześnie wytyczne odwołują się i przytaczają definicję UNICEF jako:

całość procesu planowania transformacji i zmniejszania rozmiaru zakładów stacjonarnych lub ich likwidacji przy jednoczesnym zapewnieniu innego rodzaju różnorodnych usług opieki nad dziećmi bazujących na standardach wynikających z praw człowieka i zorientowanych na rezultaty.¹²

Odniesienie do definicji usług społecznych świadczonych w społecznościach lokalnych¹³ pokazuje jakim wyzwaniem jest realizowanie usług w sposób zdeinstytucjonalizowany w obszarze bezdomności. Otóż jak mówi definicja powinny być to:

usługi świadczone w interesie ogólnym umożliwiające osobom niezależne życie w środowisku lokalnym. Usługi te zapobiegają odizolowaniu osób od rodziny lub społeczności lokalnej, a gdy to nie jest możliwe, gwarantują tym osobom warunki życia jak najbardziej zbliżone do warunków domowych i rodzinnych oraz umożliwiają podtrzymywanie więzi rodzinnych i sąsiedzkich.

Są to usługi świadczone w sposób:

- a) zindywidualizowany (dostosowany do potrzeb i możliwości danej osoby) oraz jak najbardziej zbliżony do warunków odpowiadających życiu w środowisku domowym i rodzinnym;

¹² Ogólnoeuropejskie wytyczne dotyczące przejścia od opieki instytucjonalnej do opieki świadczonej na poziomie lokalnych społeczności. Wytyczne w zakresie wdrażania i wspierania trwałego przejścia od opieki instytucjonalnej do alternatywnych rozwiązań rodzinnych i opieki świadczonej na poziomie lokalnych społeczności w przypadku dzieci, osób niepełnosprawnych, osób mających problemy ze zdrowiem psychicznym oraz osób starszych w Europie. Europejska Grupa Ekspertów ds. Przejścia od Opieki Instytucjonalnej do Opieki świadczonej na poziomie Lokalnych Społeczności, listopad 2012.

¹³ Wytyczne w zakresie realizacji przedsięwzięć w obszarze włączenia społecznego i zwalczania ubóstwa z wykorzystaniem środków Europejskiego Funduszu Społecznego i Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego na lata 2014-2020. www.funduszeuropejskie.gov.pl/strony/o-funduszach/dokumenty/projekt-wytycznych-w-zakresie-realizacji-przedsiwziec-w-obszarze-wlaczania-spolecznego-i-zwalczania-ubostwa-z-wykorzystaniem-srodkow-efs-i-efrr-na-lata-2014-2020/ (dostęp: 26.04.2022).

- b) umożliwiające odbiorcom tych usług kontrolę nad swoim życiem i nad decyzjami, które ich dotyczą;
- c) zapewniające, że odbiorcy usług nie są odizolowani od ogółu społeczności lub nie są zmuszeni do mieszkania razem;
- d) gwarantujące, że wymagania organizacyjne nie mają pierwszeństwa przed indywidualnymi potrzebami mieszkańców.

Warunki, o których mowa w lit. a-d, muszą być spełnione łącznie, tak byśmy mogli mówić o usługach realizowanych w społecznościach lokalnych. Zastosowanie miękkich i jakościowych kryteriów opisujących czym są usługi świadczone w społeczności lokalnej, wskazuje na pożądaną charakterystykę usług zdeinstytucjonalizowanych. Wdrożenie ich w małych placówkach poniżej 30. miejsc jest bardzo trudne i zwraca także uwagę na zagrożenie odtwarzania kultury instytucjonalnej w rozwiązaniach środowiskowych takich jak mieszkania wspomagane, gdzie wprowadzone zasady i reguły mogą potencjalnie zaprzeczać zasadom deinstytucjonalizacji. W obszarze bezdomności zagadnienia te mogą mieć odniesienia do zasad związanych z abstynencją, trzeźwością, wolnością wyboru, samostanowieniem, intymnością i prywatnością czy izolacją i separacją. Wydaje się, że metoda Najpierw Mieszkanie wraz ze swoimi założeniami, wartościami i zasadami, w najszerszym zakresie i wprost realizuje wszystkie założenia procesów deinstytucjonalizacji, a także warunki do realizacji usług w lokalnych społecznościach. Rekomendujemy, aby metoda Najpierw Mieszkanie stała się priorytetowa we wdrażaniu procesów deinstytucjonalizacji w obszarze bezdomności na poziomie krajowym, regionalnym i lokalnym.

Cele i obszary wsparcia Modelu Najpierw Mieszkanie

Najpierw Mieszkanie to innowacyjny model, którego głównym celem jest rozwiązanie sytuacji długotrwałej bezdomności osób o wysokich potrzebach wsparcia. Jego interwencja opiera się na dwóch zasadniczych elementach, łączących dostęp do mieszkań indywidualnych, zintegrowanych ze wspólnotą, z zapewnieniem specjalistycznego, technicznego, zindywidualizowanego i ciągłego wsparcia.

W metodzie Najpierw Mieszkanie można wyróżnić trzy podstawowe cele, które jednocześnie stanowią obszary wsparcia osób uczestniczących w takich programach:

1. **Stabilność i bezpieczeństwo mieszkaniowe.**

Pierwszym celem jest zapewnienie wsparcia w zakresie pozostawania w mieszkaniu. Zapewnienie stabilności i bezpieczeństwa mieszkaniowego, wsparcia w utrzymaniu się w mieszkaniu, pozostawaniu w przestrzeni mieszkalnej, a nie na ulicy, w przestrzeni miejsc niemieszkalnych, miejscach publicznych czy instytucjach jest priorytetem i pierwszym głównym celem Najpierw Mieszkanie. Podejście metody nie oznacza „tylko mieszkania”, oczywiście mieszkanie jest pierwszym, ale nie jedynym i ostatnim elementem wsparcia. Mieszkanie jest niezbędnym i fundamentalnym składnikiem metody, stanowi punkt wyjścia, jednak musi być połączone ze wsparciem w zakresie utrzymania mieszkania, po-

zostawania w nim, z ochroną przed jego utratą, a co za tym idzie – z powrotem do bezdomności. Najpierw Mieszkanie jest stałym i trwałym rozwiązaniem, to znaczy, że wsparcie mieszkaniowe i społeczne realizowane są tak długo jak to jest potrzebne.

2. Zdrowienie i dobrostan.

Drugim celem jest wspieranie zdrowia i dobrostanu. Działania w kierunku poprawy sytuacji zdrowotnej obejmują zarówno zdrowie fizyczne jak i psychiczne. Zorientowanie na wydobrze-
nie/odzyskiwanie/poprawę/zdrowienie (*recovery*) skupia się na dobrostanie osoby rozumianym jako: dobre samopoczucie, budowanie dobrobytu, godności, poczucia celu, sensu i nadziei na lepsze, i bezpieczniejsze życie. Oczywiście w Najpierw Mieszkanie nacisk położony jest na osobę, która „odbudowuje swoje życie”, obiera jego przyszły kierunek, zgodnie z własną wolą i wolnością. Zdrowienie i dobrostan powiązane są jednocześnie z integracją społeczną i realizacją potrzeb społecznych.

3. Integracja społeczna.

Trzecim celem i jednocześnie obszarem wsparcia jest wspieranie procesów integracji społecznej w tym integracji ze społecznością, zwiększanie poziomu oparcia i wsparcia społecznego, a także wspieranie aktywności społecznej i zawodowej. Integracja społeczna powinna być ukierunkowana na umożliwienie niezależnego życia w normalnych warunkach mieszkaniowych. Działania w tym obszarze skupione są na emocjonalnym i praktycznym wspieraniu procesów stawania się i bycia częścią społeczeństwa pod wieloma względami. Poczucie przynależności do społeczności lokalnej, posiadanie wsparcia i oparcia społecznego oraz aktywność w życiu społecznym to kluczowe wymiary integracji społecznej.

Zasady Modelu Najpierw Mieszkanie

Wszystkie programy i projekty, realizujące Najpierw Mieszkanie, z której pochodzą podstawowe zasady i wartości tej metody, oparte są na pierwotnej metodzie *Pathways to Housing* opracowanej przez dr. Sama Tsemberisa w Nowym Jorku. W Europie, ale i w USA, Kanadzie czy Australii zauważalne są jednak istotne różnice między różnymi modelami i programami wdrażającymi Najpierw Mieszkanie, wynikające zapewne z różnych sytuacji i uwarunkowań. Podstawowe zasady metody Najpierw Mieszkanie, zamieszczone w poradniku *Housing First in Europe*, opracowane zostały dla programów europejskich w porozumieniu z dr. Samem Tsemberisem. Zasady te mają charakter uniwersalny i są dość szerokie, tak by uwzględnić zróżnicowanie wielu krajów europejskich. Oznacza to, że część pierwotnych i istotnych, z naszej perspektywy, zasad nie znalazła się w opracowaniu europejskim. Ostatecznie nieco inne i specyficzne zasady wypracowano w portugalskich doświadczeniach wdrażania Najpierw Mieszkanie, są one bliżej pierwotnego rozumienia *Pathways to Housing*, znalazły się one w modelu w Lizbonie realizowanym przez partnera projektu AEIPS. Na potrzeby naszego, polskiego modelu Najpierw Mieszkanie dokonaliśmy wyboru, naszym zdaniem kluczowych i najważniejszych, zasad metody. Ostatecznie zdecydowaliśmy zamieścić w modelu dwanaście fundamentalnych zasad i wartości dla modelu Najpierw Mieszkanie. Stanowią one połączenie i wzajemne uzupełnienie zasad *Pathways to Housing*, poradnika *Housing First Europe*

i *Modelo Housing First* w Lizbonie. W każdym opracowaniu, na które się powołujemy przygotowano osiem głównych i podstawowych zasad Najpierw Mieszkanie, niektóre z nich się pokrywają, a niektóre są odrębne. Analizując te podręczniki, a przede wszystkim odwołując się do naszych praktycznych doświadczeń uznaliśmy, że dla najlepszego oddania istoty metody warto ukazać i dość szczegółowo opisać dwanaście zasad modelu Najpierw Mieszkanie. W wielu miejscach zaproponowaliśmy także nowe tłumaczenie, zróżnicowane podejście i niekiedy inne rozłożenie akcentów, bazując na naszym doświadczeniu w warunkach polskich. Adaptacja do polskiej rzeczywistości nie oznacza jednak w jakimkolwiek zakresie odejścia od fundamentalnych wartości Najpierw Mieszkanie, co potwierdza wysoka ocena wierności i zgodności z oryginalnym podejściem *Pathways to Housing*. Wszystkie zasady miały i nadal mają zastosowanie w naszym wdrożeniu Najpierw Mieszkanie i możliwe są do realizacji w Polsce.

Podstawowe zasady modelu Najpierw Mieszkanie w Polsce to:

1. Mieszkanie jako podstawowe prawo człowieka.
2. Szacunek, akceptacja i troska.
3. Natychmiastowy dostęp do stałego zamieszkania i wsparcia.
4. Wybór, decyzyjność i samostanowienie.
5. Oddzielenie mieszkania od usług.
6. Mieszkania indywidualne, zintegrowane i rozproszone w społeczności.
7. Orientacja na dobrostan.
8. Redukcja szkód.
9. Aktywne zaangażowanie bez przymusu.
10. Planowanie zorientowane na osobę.
11. Elastyczne wsparcie tak długo, jak jest potrzebne.
12. Włączenie do społeczności.

1. Mieszkanie jako podstawowe prawo człowieka

W metodzie *Housing First* mieszkanie jest podstawowym prawem każdego człowieka. *Pathways to Housing* odwołuje się tutaj przede wszystkim do Powszechnej Deklaracji Praw Człowieka ONZ – w art. 25. Deklaracji zapisano, że:

każdy człowiek ma prawo do poziomu życia zapewniającego zdrowie i dobrobyt jemu i jego rodzinie włączając w to wyżywienie, odzież, mieszkanie, opiekę lekarską i niezbędne świadczenia socjalne oraz prawo do zabezpieczenia na wypadek bezrobocia, choroby, niezdolności do pracy,

wdowieństwa, starości lub utraty środków do życia w sposób od niego niezależny.¹⁴

Innym aktem ONZ jest *Międzynarodowy Pakt Praw Gospodarczych, Społecznych i Kulturalnych*, według którego Polska jako sygnatariusz (Dz.U. 1977 nr 38 poz. 169) zobowiązana jest do zapewnienia swoim mieszkańcom prawa do mieszkania (artykuł 11. 1):

Strony niniejszego Paktu uznają prawo każdego do odpowiedniego poziomu życia dla niego samego i jego rodziny, włączając w to wyżywienie, odzież i mieszkanie, oraz do stałego polepszania warunków bytowych. Państwa, Strony podejmą odpowiednie kroki w celu zapewnienia realizacji tego prawa, uznając w tym celu zasadnicze znaczenie współpracy międzynarodowej, opartej na zasadzie dobrowolności.¹⁵

W wymiarze europejskim prawo do mieszkania określają dwa dokumenty: art. 34 *Karty Praw Podstawowych*¹⁶ i art. 31 zmienionej *Karty Społecznej Rady Europy*¹⁷(...). Określają one prawo każdej osoby mieszkającej na terytorium Unii Europejskiej do dostępu do zdrowego, stosownego mieszkania o przystępnej cenie i, gdy nie dysponuje ona różnymi środkami przeznaczonymi do zapewnienia godnej egzystencji, do korzystania z pomocy mieszkaniowej. Ponadto *Karta Społeczna Rady Europy* zobowiązuje jej sygnatariuszy do zapewnienia skutecznego wykonywania prawa do mieszkania oraz do podjęcia działań zmierzających do *popierania dostępu do mieszkań o odpowiednim standardzie; zapobiegania i ograniczania bezdomności, w celu jej likwidowania; uczynienia kosztów mieszkań dostępnymi dla osób, które nie mają wystarczających zasobów*.¹⁸

W końcu *Konstytucja RP* w art. 75.:

Władze publiczne prowadzą politykę sprzyjającą zaspokojeniu potrzeb mieszkaniowych obywateli, w szczególności przeciwdziałają bezdomności, wspierają rozwój budownictwa socjalnego oraz popierają działania obywateli zmierzające do uzyskania własnego mieszkania.¹⁹

¹⁴ Powszechna Deklaracja Praw Człowieka - zbiór praw człowieka i zasad ich stosowania uchwalony przez Zgromadzenie Ogólne ONZ rezolucją 217/III A w dniu 10 grudnia 1948 roku w Paryżu. www.libr.sejm.gov.pl/tek01/txt/onz/1948.html (dostęp: 26.04.2022).

¹⁵ Tamże.

¹⁶ Karta Praw Podstawowych Unii Europejskiej, www.eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/?uri=celex%3A12012P%2FTXT (dostęp: 26.04.2022).

¹⁷ Europejska Karta Społeczna - wersja zrewidowana (STE 163), podpisana w Strasburgu 3.05.1995, ratyfikowana przez Polskę, Dz. U. nr 8, poz. 67 z 1999.

¹⁸ Tamże.

¹⁹ Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997r., www.sejm.gov.pl/prawo/konst/polski/kon1.htm (dostęp: 26.04.2022).

Prawo do mieszkania oznacza między innymi prawne zabezpieczenie najmu, przystępność cenową mieszkań, odpowiednie warunki lokalowe, zapewnienie podstawowych urządzeń, dostępność, odpowiednią lokalizację mieszkania, a także adekwatność kulturową.²⁰ Metoda Najpierw Mieszkanie realizuje prawo osób doświadczających bezdomności do mieszkania. W praktyce oznacza to, że mieszkanie zapewnione jest od razu, bez jakichkolwiek innych dodatkowych oczekiwań, czyli na mieszkanie nie trzeba zapracować czy być na nie gotowym, ale jest ono warunkiem koniecznym do zapewnienia bezpieczeństwa, pokoju i godności każdej osobie. Uzyskanie mieszkania w programach Najpierw Mieszkanie nie wymaga także leczenia, zachowania abstynencji, udziału w terapii czy brania leków. Osoby znajdujące się w sytuacji bezdomności nie muszą „zasłużyć” na prawo do mieszkania. Osoby uczestniczące w programie Najpierw Mieszkanie nie muszą ponadto „zasłużyć” na prawo do pozostania w mieszkaniu, powinny jednak przestrzegać warunków korzystania z mieszkania, w taki sposób, jak każdy najemca.

Oparcie metody *Housing First* na prawie do mieszkania jako prawie każdego człowieka z jednej strony służy odejściu od pomagania charytatywnego opartego na dobrej woli, z drugiej strony zaś od warunkowego i uznaniowego modelu pomagania. W rezultacie proces wspierania oparty na prawach redukuje zagrożenia związane z władzą, kontrolą, dyskryminacją i nierównością, co warunkuje budowanie godności i samostanowienia. Umocowanie Najpierw Mieszkanie na prawach człowieka, w tym prawie do mieszkania, ma fundamentalny i nierozzerwalny wpływ na wszystkie inne zasady metody.

2. Szacunek, akceptacja i troska

Szacunek, ciepło i współodczuwanie zdaniem dr. Sama Tsemberisa leży u podstaw całej komunikacji pomiędzy kadrą a osobami uczestniczącymi w programach Najpierw Mieszkanie. Są one sercem i duszą metody Najpierw Mieszkanie. Te elementy kreują zdrowe, pozytywne i rokujące relacje oraz kulturę programu, a także mają wpływ na osoby korzystające z Najpierw Mieszkanie i na zespół wsparcia. Zasady te muszą być wdrażane od samego początku i dotyczyć wszystkich osób uczestniczących.²¹ Zasady *Pathways Housing First* bardzo mocno korelują i nawiązują do wartości i zasad Dialogu Mo-

²⁰ Pleave N., *Najpierw mieszkanie w Europie – poradnik*, tłum. J. Wilczek, Ogólnopolska Federacja na rzecz Rozwiązywania Problemu Bezdomności, Zabrze, 2020, s.36.

²¹ Tsemberis S., *Housing First – The Pathways Model to End Homelessness for People with Mental Illness and Addiction*, Hazelden, Minnesota 2010, s.20.

tywującego²², gdzie w duchu i filozofii pojawia się współodczuwanie i troska rozumiane jako aktywne wspieranie dobra innej osoby, stawianie na pierwszym miejscu jej potrzeb. Jednocześnie równie istotne są empatia i akceptacja. Akceptacja jako bezwarunkowa wartość realizowana poprzez docenienie przyrodzonej wartości i potencjału każdego człowieka. Empatia z kolei rozumiana jako aktywne zainteresowanie wewnętrznym punktem widzenia drugiej osoby i dążenie do jego zrozumienia, do spojrzenia na świat jej oczyma. W dialogu również istotna jest kwestia wspierania autonomii jako poszanowania niezbywalnego prawa i zdolności do samostanowienia. Z duchem Najpierw Mieszkanie bardzo dobrze korelują także zasady prowadzenia dialogu motywującego tj. *zwalcz odruch naprawiania; zrozum motywację klienta; słuchaj klienta; podbuduj klienta*. Odnosząc się do zasad Najpierw Mieszkanie sformułowanych przez *Patwhays to Housing*, korzystając z dialogu motywującego oraz doświadczeń wdrożenia w polskich warunkach, uznajemy jako kluczowe trzy zasady. Po pierwsze, szacunek dla każdej osoby rozumiany jako stosunek do osób, które są wartościowe i godne uznania, wymagają poszanowania, zrozumienia i respektu. Po drugie, akceptacja, czyli uznanie wartości każdej osoby, jej potencjału, a także wolności i autonomii. Po trzecie, troska rozumiana jako dbałość o osoby, ciepło i czułość wobec osób, a także empatia i współodczuwanie.

3. Natychmiastowy dostęp do stałego zamieszkania i wsparcia

Najpierw Mieszkanie zapewnia natychmiastowy dostęp do stałego (nieprzejściowego) zamieszkania, bez konieczności poddania się leczeniu psychiatrycznemu lub okresowi trzeźwości przed wprowadzeniem się do domu. Oprócz mieszkania osoby powinny mieć także natychmiastowy dostęp do wsparcia. Najbardziej konwencjonalne programy zakładają, że osoby uzależnione i mające problemy ze zdrowiem psychicznym nie mogą podejmować decyzji dotyczących własnego życia i muszą przejść przez ścieżkę leczenia, szkolenia, budowania umiejętności, przechodzenia testów, które udowadniają ich zdolność do życia we własnym mieszkaniu.²³

²² Zgodnie z oceną wierności metody Najpierw Mieszkanie zespoły wsparcia muszą pracować zgodnie z dialogiem motywującym (*Motivational Interviewing*). Dialog motywujący to oparty na współpracy styl prowadzenia rozmowy, służący umocnieniu u osoby jej własnej motywacji i zobowiązania do zmiany. Miller W.R., Rollnick S., *DIALOG MOTYWUJĄCY - Jak pomóc ludziom w zmianie*, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Wydanie I, Kraków 2014.

²³ Nave A., Duarte T., *Modelo Housing First*, NPISA, Lisboa 2021.

Housing First odwraca tę logikę twierdząc, że ludzie powinni przede wszystkim mieć dostęp do przyzwoitych mieszkań. W przeciwieństwie do poprzednich podejść, programy Najpierw Mieszkanie oddzielają zakwaterowanie i leczenie. W tym sensie nacisk kładzie się na wspieranie osób w wychodzeniu z sytuacji bezdomności, traktując dom jako punkt wyjścia, a nie ostatni krok na ścieżce zdrowienia i integracji społecznej. Zgodnie z oceną wierności metody, natychmiastowy dostęp do mieszkania oznacza, że od oferty udziału i wyrażeniu zgody osoby, do zamieszkania nie powinno upłynąć więcej niż dwa tygodnie. W praktyce jednak najlepiej, jeśli cały proces (wyrażenia zgody na udział w programie, obejrzenia mieszkania, zamieszkania i rozpoczęcia niezbędnego wsparcia), nastąpi tego samego dnia. Realizatorzy Najpierw Mieszkanie starają się, aby każde mieszkanie zapewnione było długoterminowo i w miarę możliwości – docelowo. Dostęp do stałego zamieszkania nie oznacza w praktyce, że dane mieszkanie musi być zapewnione docelowo i na stałe. Program Najpierw Mieszkanie zapewnia jednak stałe i długoterminowe wsparcie mieszkaniowe, czyli tak długo jak osoba tego potrzebuje. Może być ono realizowane w trakcie uczestnictwa osoby w jednym lub wielu mieszkaniach. Zmiana mieszkania może być powodowana uwarunkowaniami zewnętrznymi, jednak za każdym razem realizator programu musi zaoferować inne mieszkanie. Istotne jest tutaj zobowiązanie do stałego wsparcia mieszkaniowego.

4. Wybór, decyzyjność i samostanowienie użytkowników usług

Najpierw Mieszkanie uznaje prawo osób do podejmowania decyzji dotyczących ich życia i kontroli nad otrzymywanymi usługami. Osoby uczestniczące w programach Najpierw Mieszkanie muszą być wysłuchane, a ich opinie i decyzje uszanowane. Osoby mają możliwość wyboru, gdzie chcą mieszkać, jak chcą udekorować swoje domy oraz organizować swoje harmonogramy, rutyny i codzienne zajęcia. Podobnie mogą wybrać rodzaj, częstotliwość i czas trwania otrzymywanych specjalistycznych usług wsparcia. Usługi są zorientowane na potrzeby każdej osoby i określają jej drogę do powrotu do zdrowia i dobrostanu. W ten sposób relacje między kadrą programu a osobami uczestniczącymi nabierają perspektywy współpracy. W relacji opartej na współpracy zespół wsparcia docenia doświadczenia i zainteresowania każdej osoby, pomagając jej odkrywać, uzyskiwać informacje i oceniać różne możliwości, pracując razem, aby osiągnąć cele i działania, które uważa za istotne.

Podstawowe zasady wyboru i kontroli, przez osoby korzystające z usług, koncentrują się na umożliwieniu osobom doświadczającym bezdomności decydowania o ich potrzebach i sposobach ich zaspokajania. W praktyce oznacza to między innymi wysoką indywidualizację wsparcia, upodmiotowienie, wysłuchanie i uszanowanie perspektywy osoby, elastyczne i dostosowane wsparcie, aktywne motywowanie i zachęcanie do zmiany oraz spersonalizowanie oferty pomocy. W metodzie Najpierw Mieszkanie samostanowienie jest postrzegane jako punkt wyjścia do odbudowy życia osoby dotkniętej bezdomnością. Kluczowym aspektem jest tu wspólny proces decyzyjny między osobą uczestniczącą a usługodawcą, realizatorem Najpierw Mieszkanie. W *Pathways Housing First* jest to określane *wyбором klienta i samostanowieniem*.²⁴ Niesamowity sukces programów Najpierw Mieszkanie polega przede wszystkim na wierze w ideę, że osoby doświadczające bezdomności, które mają problemy zdrowia psychicznego czy uzależnienia są w stanie definiować swoje własne cele związane ze zdrowieniem i dobrostanem. Co więcej, twórca Najpierw Mieszkanie dr Sam Tsemberis wskazuje, że sama idea metody pochodzi bezpośrednio od osób, które żyły na ulicy, od ludzi, którzy doświadczali wykluczenia, zagrożenia i dezorientacji. *Najpierw musieliśmy nauczyć się przestać pozwalać, aby nasze założenia przeszkadzały w słuchaniu ich potrzeb. Wszystko, co musieliśmy zrobić, to zapytać i wysłuchać, co nam mówią*.²⁵

W pracy z każdą osobą w metodzie Najpierw Mieszkanie należy równoważyć potrzebę wyboru i kontroli z usługami z motywowaniem i wspieraniem zaangażowania w proces zdrowienia i dobrostanu. Docelowo bowiem *Housing First* zakłada poprawę zdrowia, dobrobytu i szans życiowych każdej wspieranej osoby, dając możliwość trwałego wyjścia z bezdomności. Zagadnienie to jest także szczególnie ważne w sytuacji zagrożenia życia osób uczestniczących w programie lub kadry wsparcia. Równoważenie priorytetów jest fundamentem działania modelu Najpierw Mieszkanie, a indywidualne dostosowanie wsparcia ma służyć przede wszystkim spełnianiu aspiracji jednostek i budowania na ich zasobach i talentach.²⁶

²⁴ Tsemberis S., *Housing First - The Pathways Model to End Homelessness for People with Mental Illness and Addiction*, Hazelden, Minnesota 2010, s.25.

²⁵ Tamże.

²⁶ Talent tutaj, zgodnie ze stworzoną koncepcją badawczą przez Donalda Cliftona w Instytucie Gallupa, rozumiany jest jako naturalny wzorzec myślenia, odczuwania i działania, który może zostać produktywnie wykorzystany. Zgodnie z teorią, osoby wykorzystujące te talenty mają szanse działać najefektywniej.

5. Oddzielenie mieszkania od usług

Podejście *Housing First* gwarantuje, że prawo człowieka do mieszkania nie jest naruszane i uzależnione od zaangażowania w leczenie i odnotowywania progresu w procesie wsparcia. Mieszkanie jest zatem oddzielone od procesu leczenia i tutaj, szerzej, od świadczonych usług wsparcia.

Problemy związane z utrzymaniem mieszkania, utrzymaniem czystości, odpłatnością za mieszkanie, odnowieniem umowy najmu odseparowane od problemów klinicznych, potrzeb związanych ze zdrowiem psychicznym, zatrudnieniem, odnowieniem kontaktów rodzinnych, zdrowiem fizycznym czy problemami z uzależnieniem. Kryteria określające i determinujące sukces jako najemca i lokator są różne od tych dotyczących zdrowienia, dobrostanu i integracji społecznej w relacji z zespołem wsparcia.

Oddzielenie oferty mieszkaniowej od leczenia i wsparcia w praktyce oznacza kilka rzeczy. Po pierwsze, dostęp do mieszkania nie jest uzależniony od zmiany zachowania ani od podjęcia leczenia. Mieszkanie nadal jest opcją i możliwością, nawet jeśli osoby nie deklarują zaprzestania lub ograniczenia spożywania alkoholu lub innych środków psychoaktywnych, nie akceptują leczenia psychiatrycznego lub odrzucają inne formy wsparcia. Po drugie, pozostawanie w mieszkaniu nie wymaga od osób uczestniczących zmiany zachowania ani procesu leczenia. Metoda Najpierw Mieszkanie wspiera osoby, które przestrzegają warunków najmu/użyczenia w taki sposób jak każdy inny najemca/lokator. Metoda ta wymaga również regularnych spotkań z pracownikami programu, które obejmują monitorowanie utrzymania mieszkania. Osoby korzystające z programów Najpierw Mieszkanie nie są nigdy usuwane z mieszkania za to, że nie zmieniły swojego zachowania lub nie poddały się leczeniu. Po trzecie, wypowiedzenie mieszkania dopuszczalne jest wyłącznie przez wynajmującego/podnajmującego/użyczającego i tylko z powodu naruszenia warunków najmu/podnajmu/użyczenia lokalu mieszkalnego. Metoda przewiduje wtedy, jeśli nadal osoba tego chce, ulokowanie osoby usuniętej w innym mieszkaniu i zaoferowanie jej wsparcia podczas tego procesu. Inne usługi wsparcia pozostają niezmienione, odseparowane i niepowiązane z mieszkaniem. Korzystanie z kolejnego mieszkania musi odbywać się na dotychczasowych zasadach.

Innym wymiarem oddzielenia mieszkania od usług jest kwestia oferowania wsparcia tak długo jak osoba potrzebuje. Jeśli zatem korzystanie z usług wsparcia ustaje, osoby uczestniczące w programach mogą pozostać w dotychczasowych domach. Zakończenie wsparcia i brak potrzeby kontynuacji wsparcia nie muszą oznaczać przepro-

wadzki w inne miejsce. Można zatem powiedzieć, że model Najpierw Mieszkanie odnosi się do danej osoby, a nie do mieszkania, czyli skupia się na człowieku, a nie na miejscu. W praktyce oznacza to, że jeśli ktoś decyduje się na przeprowadzkę to usługi wsparcia i leczenia podążają za osobą w nowe miejsce. Jeśli ktoś straci mieszkanie przez wypowiedzenie umowy lub porzucenie mieszkania, to usługi wsparcia i leczenia nadal pozostają do dyspozycji osoby, także w innych miejscach, takich jak ulica czy instytucja, zgodnie z jej wolą, a program stara się znaleźć jej nowy dom lub czeka przez jakiś czas na powrót osoby do mieszkania. Jeśli ktoś korzysta z instytucjonalnych form pomocy np. szpitala psychiatrycznego lub trafi do więzienia na krótki okres to usługi wsparcia i leczenia programu nadal pozostają dostępne, a osoby zachowują swoje dotychczasowe mieszkanie albo organizowane jest nowe miejsce po ich powrocie. Kiedy kryzys mija, osoby uczestniczące w Najpierw Mieszkanie mogą zrobić to, co osoby zwyczajnie opuszczające instytucje – wracają do swojego domu. Zgodnie z tym podejściem kadra wspierająca Najpierw Mieszkanie zapewnia kontynuację wsparcia klinicznego podczas kryzysu mieszkaniowego, a kontynuacja stabilizacji mieszkaniowej zapewniona jest podczas kryzysu klinicznego.

W praktyce oddzielenie mieszkania od leczenia i wsparcia społecznego oznaczać może także, że osoby uczestniczące oddzielnie zawierają umowy najmu/podnajmy/użyczenia mieszkania w programie Najpierw Mieszkanie i odrębnie zawierają umowy czy kontrakty na korzystanie ze wsparcia i/lub posiadają także oddzielne indywidualne programy działań w zakresie rozwiązywania swoich problemów, co powiązane jest z kolei z zasadą planowania zorientowanego na osobę.

W wielu programach Najpierw Mieszkanie lokale mieszkalne są podnajmowane lub użyczane przez realizatorów programów. Z jednej strony zapewnia to poczucie bezpieczeństwa właścicielom wynajmowanych mieszkań, zarówno prywatnych jak i społecznych, w tym publicznych (np. komunalnych), ponieważ odpowiedzialność prawna za ich mieszkanie spoczywa wówczas na realizatorze programu Najpierw Mieszkanie, a nie na osobie korzystającej z tej usługi. Z drugiej strony, jeżeli wystąpi problem z jakimś mieszkaniem, podmiot prowadzący Najpierw Mieszkanie może szybko przenieść osobę uczestniczącą i umieścić ją w innym lokalu. Rozwiązanie to wymaga kompromisu między zapewnieniem mieszkania jako prawa człowieka a jednoczesnym ograniczeniem tytułu prawnego do tego mieszkania, bowiem zwykle w takich sytuacjach osoby nie mają pełni praw lokatorskich (np. prawa do postępowania sądowego w sprawie eksmisji), takich jak posiadają osoby samodzielnie wynajmujące

lokale publiczne czy prywatne. Jeśli zasada oddzielenia mieszkania od leczenia i wsparcia ma być przestrzegana fundamentalnie, znaczenie ma etyczne postępowanie realizatora programu Najpierw Mieszkanie. Przejście od podnajmu lub użyczenia przez realizatora do bezpośredniego i własnego najmu w wielu programach Najpierw Mieszkanie jest także procesem wspieranym przez kadrę specjalistów/specjalistek i wymaga zwykle czasu.

Osoby korzystające z Najpierw Mieszkanie nie muszą wyprowadzać się z mieszkań lub przechodzić w inne miejsca, aby ukończyć program *Housing First*. Ukończenie oznacza, że usługi wsparcia nie są już kontynuowane albo osoby otrzymują mniej intensywne usługi wsparcia, realizowane w społeczności lokalnej i dalej kontynuują życie w mieszkaniu.

6. Mieszkania indywidualne, zintegrowane i rozproszone w społeczności

Mieszkania w programach *Housing First* mają charakter indywidualny, to znaczy przeznaczone są dla pojedynczych osób, par lub rodzin, zgodnie z wyborem każdej osoby. Mieszkanie w zindywidualizowanym domu zapewnia poczucie bezpieczeństwa, prywatności, tożsamości i kontroli nad codziennymi czynnościami, które są niezbędne w procesie zdrowienia. Ponadto mieszkania rozproszone są w różnych dzielnicach miast, w sensie nieskupiania osób uczestniczących w programie w tym samym budynku lub na tej samej ulicy. Zwykle przyjmuje się, że nie więcej niż 20% lokali w budynku mieszkalnym może zostać przeznaczonych na potrzeby programu Najpierw Mieszkanie. Mieszkania wynajmowane są na prywatnym rynku najmu lub pochodzą z publicznych zasobów miast lub innych podmiotów publicznych, wkomponowane we wspólne konteksty sąsiedzkie, nie są utożsamiane z dotychczasową bezdomnością. Model ten promuje poczucie przynależności, pomagając przyspieszyć proces włączenia do społeczności i minimalizując możliwe czynniki, które nasilają gettoizację, stygmatyzację i tak już bardzo wrażliwej oraz kruchej populacji.²⁷

Programy Najpierw Mieszkanie wynajmują odpowiednie, niedrogie i przyzwoite (zgodne z podstawowymi standardami) mieszkania osadzone w lokalnych społecznościach. Najem mieszkań od prywatnych właścicieli daje większą możliwość wyboru, zgodnie z preferen-

²⁷ Nave A., Duarte T., *Modelo Housing First*, NPISA, Lisboa 2021.

cjami osób korzystających z programu w zakresie wyboru sąsiedztwa czy lokalizacji mieszkania. Korzystanie z mieszkań społecznych, w tym publicznych, także komunalnych wprawdzie może zapewniać wyższą stabilizację, obniżać koszty najmu i korzystania z mieszkań, ogranicza także pewne ryzyka, ale daje mniejszą możliwość wyboru zgodnie z potrzebami osób uczestniczących, szczególnie gdy realizator dysponuje już tylko jednym czy dwoma mieszkaniami. Kluczowe jest rozpoznanie preferencji i potrzeb mieszkaniowych osób, które mają korzystać z programów Najpierw Mieszkanie. Jeśli proces ten jest dobrze przeprowadzony to zwykle osoby wybierają pierwsze zaoferowane i obejrzone mieszkanie zaproponowane w programie *Housing First*.

Mieszkania zintegrowane i rozproszone, osadzone w społeczności pomagają w zapewnieniu, że osoby z zaburzeniami psychicznymi nie są zlokalizowane wspólnie w jednym budynku, ale są zintegrowane z różnorodnymi budynkami i ze społecznościami. W tym rozwiązaniu osoby nie przenoszą się do gotowych jednostek w programach mieszkaniowych, ale przenoszą się do ich własnych lokali osadzonych w sąsiedztwach, zgodnie z ich wyborem. Osoby korzystające z Najpierw Mieszkanie szybko dostrzegają i doceniają olbrzymią różnicę pomiędzy tymi dwoma podejściami, natychmiast inwestują w utrzymanie lokali i przemianę ich w domy. Zaczynają także inwestować w siebie.²⁸

7. Orientacja na dobrostan

Programy *Housing First* zorientowane są na odzyskiwanie/wydobrzeńcie/poprawę/zdrowienie (*recovery*), czyli powrót dobrostanu/dobrobytu, kompleksową koncepcję ukierunkowaną na poprawę samopoczucia jednostki i jakości życia ludzi. Orientacja na dobrostan oznacza budowanie woli życia, uzyskiwanie ogólnego dobrostanu psychicznego i zadowolenia z poszczególnych dziedzin życia. Oznacza to więcej, niż poprawę zdrowia fizycznego i psychicznego. Odzyskiwanie/wydobrzeńcie określa przede wszystkim indywidualny dobrostan, który definiuje się jako proces osobistego wzmocnienia, obejmujący odzyskanie poczucia nadziei na przyszłość i przejęcie kontroli nad ważnymi decyzjami, które mają wpływ na ich życie. To nadzieja i poczucie pewności motywuje osoby do wyznaczania nowych celów i zadań oraz do podejmowania kroków w tym kierunku. Odzyskiwanie dobrostanu określa się także jako proces, w którym

²⁸ Tsemberis S., *Housing First - The Pathways Model to End Homelessness for People with Mental Illness and Addiction*, Hazelden, Minnesota 2010, s.22.

osoby są w stanie żyć, pracować, uczyć się i partycypować w pełni w ich społecznościach. Dobrostan jest zatem powiązany z poczuciem szczęścia i pomyślności.

Powrót do zdrowia i dobrostanu nie jest liniowym procesem remisji objawów psychicznych lub fizycznych i przebiega różnie, w zależności od osoby. Ale pomimo swojej wyjątkowości, powrót do dobrostanu nie jest wyizolowanym procesem ani nie jest dziełem przypadku. Kluczowymi elementami są możliwości wyboru, wsparcie społeczne i zaangażowanie w działania, które łączą ludzi z ich społecznościami. Usługi zorientowane na powrót do dobrostanu nie postrzegają ludzi tylko przez pryzmat ich bezbronności, ale doceniają ich zdolności, talenty, zainteresowania i marzenia oraz szanują ich decyzje. Usługi wspierają osoby w zdobywaniu i rozwijaniu zasobów, które mają dla nich znaczenie oraz dają im możliwości pełnego uczestnictwa i wnoszenia wkładu w społeczność, stopniowo poprawiając ich warunki życia.²⁹

Sukces podejścia w realizacji usług wsparcia zależy od tego czy między pracownikami a osobami korzystającymi rozwinię się relacja zorientowana na dobrostan i zdrowienie. Ponieważ pracownicy muszą cały czas okazywać swoją wiarę w to, że osiągnięcie pełni dobrostanu jest możliwe, dobór i szkolenia kadry muszą być przeprowadzane bardzo starannie. Każdy/a pracownik/czka powinien/na przekazywać pozytywne komunikaty o możliwości osiągnięcia pełnego dobrostanu, nieść nadzieję, unikać hierarchicznej relacji władzy oraz wyrażać prawdziwą troskę i zainteresowanie. W praktyce pracownicy muszą być świadomi, że robienie pewnych rzeczy dla osoby uczestniczącej w Najpierw Mieszkanie może być właściwe podczas jej wejścia do programu i na wstępnym etapie uczestnictwa w nim, w istocie celem jest jednak działanie z osobą i ostatecznie rola polegająca na uczeniu i wspieraniu osób w tym, by same podejmowały działania dla siebie.³⁰

Usługi zorientowane na powrót do dobrostanu często wykorzystują więc narzędzia i instrumenty dialogu motywującego. W praktyce zatem metoda Najpierw Mieszkanie aktywnie zachęca do: leczenia w zakresie zdrowia psychicznego i innych problemów zdrowotnych; redukcji szkód związanych z używaniem substancji psychoaktywnych; zmian w zachowaniu w celu zmniejszenia ryzyka dla zdrowia i dobrostanu; zrozumienia, że pozytywna zmiana i szansa na lepsze życie w przyszłości są możliwe i osiągalne.

²⁹ Nave A., Duarte T., *Modelo Housing First*, NPISA, Lisboa 2021.

³⁰ Tsemberis S., *Housing First - The Pathways Model to End Homelessness for People with Mental Illness and Addiction*, Hazelden, Minnesota 2010, s.28.

Tak proces odzyskiwania dobrostanu opisuje poradnik *Housing First Europe*:

W modelu Najpierw Mieszkanie osoby w kryzysie bezdomności mogą powrócić do dobrostanu, co oznacza, że mogą odzyskać bardziej celowe i pełne nadziei życie. Powrót do dobrostanu nie jest równoznaczny z tym, że użytkownicy usług nie będą już doświadczać problemów ani kłopotów. Nie oznacza również, że nie będą już korzystać ze specjalistycznych usług czy leków lub że będą musiały żyć w sposób całkowicie niezależny. Proces odbudowy jest niepowtarzalny i osobisty. Jest to proces pełen prób i błędów, obejmujący małe kroki w przód i w tył. To proces świętowania dobrych doświadczeń, ale także odczuwania bólu i frustracji. W metodzie Najpierw Mieszkanie, proces powrotu do dobrostanu jest indywidualny, a wsparcie ma działać w sposób elastyczny, aby umożliwić wybór własnej drogi do lepszego życia.³¹

8. Redukcja szkód

Najpierw Mieszkanie łączy w swoim modelu filozofię redukcji ryzyka i minimalizacji szkód, niewymagającą abstynencji od zażywania substancji psychoaktywnych, stosowania leków lub leczenia jako kryteria przystąpienia i trwałości w programie. Podobnie jak redukcja ryzyka i minimalizacja szkód, programy *Housing First* przyjmują osoby doświadczające bezdomności na etapie, na którym bez żadnych wymagań i żądań rozpoczynają współpracę z daną osobą, dbając o wszystkie jej indywidualne problemy, zarówno na poziomie zdrowotnym jak i społecznym.³²

Redukcja szkód jest narzędziem wykorzystywanym w programach Najpierw Mieszkanie w celu przyczynienia się do powrotu do zdrowia i dobrostanu. To pragmatyczne, zorientowane na osobę podejście wykorzystuje wiele strategii, aby pomóc osobom korzystającym w radzeniu sobie z legalnym i nielegalnym używaniem substancji psychoaktywnych oraz objawami psychiatrycznymi. Redukcja ryzyka i minimalizacja szkód koncentrują się na ograniczaniu negatywnych konsekwencji szkodliwych zachowań związanych z nadużywaniem substancji, takich jak nagromadzone długi i seks bez zabezpieczeń. Obejmuje również zapobieganie i zarządzanie potencjalnymi konsekwencjami związanymi z objawami psychiatrycznymi, takimi jak zapobieganie hospitalizacji. Pozwala to na rozpoczęcie

³¹ Pleace N., *Najpierw mieszkanie w Europie – poradnik*, tłum. J. Wilczek, Ogólnopolska Federacja na rzecz Rozwiązywania Problemu Bezdomności, Zabrze 2020, s.41.

³² Nave A., Duarte T., *Modelo Housing First*, NPISA, Lisboa 2021.

procesu leczenia „tam, gdzie lokatorzy/ki są” w danym momencie i pomaga im stopniowo przejąć kontrolę nad własnymi ryzykownymi zachowaniami.³³

Programy Najpierw Mieszkanie wykorzystują strategię redukcji ryzyka i minimalizacji szkód w kontekście celów określonych przez uczestnika. W podejściu redukcji szkód obserwuje się i docenia małe kroki w kierunku lepszej jakości życia.

W poradniku *Housing First Europe* znajdujemy jeszcze dwa interesujące odniesienia:

Redukcja szkód opiera się na założeniu, że zakończenie szkodliwego używania alkoholu i innych substancji psychoaktywnych może być złożonym procesem, a usługi wymagające abstynencji lub detoksykacji są nieskuteczne w przypadku wielu osób w kryzysie bezdomności. Redukcja szkód jest popularną praktyką w niektórych krajach Europy Północnej i Zachodniej, takich jak Finlandia, Wielka Brytania czy Francja, ale nie jest powszechnie stosowana w całej Europie. Tymczasem badania potwierdzają, że redukcja szkód jest bardziej skuteczna w przypadku osób o wysokich i złożonych potrzebach niż usługi oparte na abstynencji lub detoksykacji.

Redukcja szkód odgrywa kluczową rolę w metodzie Najpierw Mieszkanie. Metoda nie mogłaby podkreślać prawa do mieszkania jako prawa człowieka, promować wyboru usługobiorców ani oferować oddzielenia mieszkania od leczenia, gdyby nie opierała się na zasadzie redukcji szkód. Wymaganie abstynencji oznaczałoby, że osobom odmawiającym zaprzestania korzystania z substancji psychoaktywnych nie można byłoby oferować mieszkań, a one same nie miałyby szans na utrzymanie się w mieszkaniach.³⁴

9. Aktywne zaangażowanie bez przymusu

Aktywne zaangażowanie bez przymusu odwołuje się do aktywnej relacji i wspierania osób korzystających z Najpierw Mieszkanie w kierunku pozostania w mieszkaniu, zdrowienia, dobrostanu i integracji społecznej, ale bez stosowania przymusu czy gróźb jego wykorzystania. Jest pojęciem wywodzącym się z terminologii amerykańskiej i oznacza asertywny, ale – co bardzo ważne – nieagresywny, sposób

³³ Tsemberis S., *Housing First - The Pathways Model to End Homelessness for People with Mental Illness and Addiction*, Hazelden, Minnesota 2010, s.29.

³⁴ Pleace N., *Najpierw mieszkanie w Europie – poradnik*, FEANTSA, tłum. J.Wilczek, Ogólnopolska Federacja na rzecz Rozwiązywania Problemu Bezdomności, Zabrze 2020, s.42.

pracy z użytkownikami usług. Często termin używany jest jako asertywne zaangażowanie bez przymusu. Nacisk kładziony jest na pozytywną interakcję z użytkownikami, co pozwala im uwierzyć, że powrót do dobrostanu jest możliwy. Jest to podejście, dzięki któremu metoda najpierw mieszkanie jest zorientowana na odbudowę życia człowieka. Pojęcie to nawiązuje także do sposobu komunikacji Porozumienia bez Przemocy (ang. *Nonviolent Communication*, NVC), czyli tzw. porozumienia współczującego, gdzie dzięki skupieniu uwagi na pewnych aspektach komunikatu rozmówcy oraz własnego (mianowicie na uczuciach i potrzebach), a także specyficznym formom posługiwania się językiem, pozwala na całkowite wyeliminowanie lub co najmniej ograniczenie możliwości wystąpienia przemocy w dialogu w jakiegokolwiek formie, psychicznej lub fizycznej.

Aktywne zaangażowanie bez przymusu, a także oparcie na wyborze i autonomii osoby ukierunkowane jest z jednej strony na redukcję ryzyka i minimalizowanie szkód, a z drugiej strony na orientację w kierunku zdrowienia i odzyskania dobrostanu. Niezwykle ważne jest równoważenie obu tych kierunków. W programach Najpierw Mieszkanie nie można poprzestać na redukcji szkód ani skupiać się tylko na procesie zdrowienia i odzyskiwania dobrostanu. Oba te kierunki wzajemnie się uzupełniają, a ich fundamentem musi być oparcie na aktywnym zaangażowaniu oraz wyborze osoby.

W praktyce aktywne zaangażowanie bez przymusu oznacza kilka kwestii. Po pierwsze, osoby korzystające ze wsparcia w modelu Najpierw Mieszkanie nie mogą być zagrożone sankcjami za zachowywanie lub niezachowywanie w określony sposób. Personel projektu nie może także podejmować wobec osób uczestniczących przymusowych działań, takich jak podjęcie przymusowego leczenia psychiatrycznego czy terapii uzależnień. Nie może być mowy o odmowie dostępu do mieszkania, zagrożeniu stabilności zamieszkania czy wycofaniu wsparcia lub leczenia w sytuacji, kiedy osoba uczestnicząca nie modyfikuje swojego zachowania na takie, które, zdaniem personelu realizującego program Najpierw Mieszkanie, mogłoby być korzystniejsze dla jej dobrostanu. Jedynym wyjątkiem podejmowania przymusowych działań jest sytuacja, gdy dana osoba zagraża bezpieczeństwu czy życiu własnemu, innych osób lub personelowi, w którym to przypadku może zaistnieć potrzeba zaprzestania współpracy, czasowo lub na stałe. Po drugie, zespół programu Najpierw Mieszkanie, stosując orientację na powrót do dobrostanu i redukcję szkód, w sposób aktywny i ciągły uświadamia osobie korzystającej, że wsparcie, leczenie i doradztwo są zawsze dostępne i że możliwe są pozytywne zmiany w zdrowiu, dobrostanie, integracji społecznej i ogólnej jakości życia. Dyskusja, doradztwo, informowanie, wsparcie

i perswazja to mechanizmy umożliwiające osiągnięcie tego celu, stąd tak ważne w aktywnym i asertywnym zaangażowaniu bez przymusu jest korzystanie z instrumentów pracy tj. dialogu motywującego czy porozumienia bez przemocy.

W programach australijskich Najpierw Mieszkanie asertywne zaangażowanie bez przymusu oznacza także kilka kwestii:

Odpowiedzialność – na pracownikach spoczywa ciężar utrzymywania relacji i stosowania kreatywnych i pomysłowych podejść, aby zapewnić, że ich praca jest angażująca, a nie obwiniać ludzi za „wycofanie się”.

Wytrwałość — podczas gdy poszczególne osoby i rodziny mogą odmówić wsparcia, personel pozostaje bez ingerencji i wykorzystuje swoje relacje do składania stałych i regularnych ofert w sposób okazujący troskę i szacunek dla ludzi.

Współodczuwanie — głębokie zrozumienie ludzi oznacza, że wsparcie jest zaprojektowane, tak aby pasowało do osoby, a nie odwrotnie, czyli osoba dopasowywana jest do usługi.

Dostępność — liczba spraw jest niewielka, a wsparcie jest dostępne poza normalnymi godzinami pracy. Dzięki temu personel może być wytrwały i proaktywny w swoim podejściu, robić „wszystko, co trzeba” i nie poddawać się i zamykać, gdy zaangażowanie jest niskie.

Zaufanie – Ze względu na wcześniejsze doświadczenia osób związane z traumą, dłuższą bezdomnością i wykluczeniem, bardzo ważne jest, aby usługi budowały zaufanie i były mocno zaangażowane w „robienie tego, co mówią”, aby były postrzegane jako świadome traumy i płci, niezawodne i przejrzyste.³⁵

10. Planowanie zorientowane na osobę

Metoda Najpierw Mieszkanie wykorzystuje planowanie zorientowane na człowieka, co zasadniczo polega na organizowaniu zindywidualizowanego wsparcia i leczenia w sposób skupiony na danej osobie. Osoba i jej potrzeby stoją zatem w centrum planowania działań wspierania w Najpierw Mieszkanie. Skoncentrowanie na osobie odzwierciedla zasadę wyboru i kontroli dla użytkowników usług. Innymi słowy, wsparcie w ramach modelu Najpierw Mieszkanie ma

³⁵ www.homelessnessaustralia.org.au/what-you-can-do/housing-first/ (dostęp: 26.04.2022).

dostosować się do uczestnika, a nie uczestnik do wsparcia. Zatem wszystkie usługi podążają za wolą i potrzebami osób uczestniczących w programie Najpierw Mieszkanie.

W związku z tym, że działanie w Najpierw Mieszkanie ukierunkowane jest na realizację celów związanych z pozostaniem i utrzymaniem się w mieszkaniu, zdrowieniem i dobrostanem, a także integracją społeczną, musi być odpowiednio planowane. Zgodnie z podręcznikiem *Housing First Europe* planowanie zorientowane na człowieka w metodzie Najpierw Mieszkanie koncentruje się na zrozumieniu:

1. Wszystkich aspektów życia, które uczestnik chce prowadzić, tzn. rzeczy, które są dla niego opłacalne, satysfakcjonujące i które poprawiają jego dobrostan i szanse bycia szczęśliwym. Wykracza to poza upewnienie się, że mieszkanie jest odpowiednie i że zapewniono odpowiedni zakres leczenia i wsparcia.
2. Potrzeb użytkownika usług dotyczących integracji społecznej. Integracja społeczna obejmuje takie aspekty, jak wsparcie społeczne (przyjaciele, rodzina lub partner), udział w życiu społecznym (bycie częścią sąsiedztwa i społeczeństwa, niebycie izolowanym) i wnoszenie własnego wkładu do społeczeństwa, np. poprzez wolontariat, pracę zarobkową lub inną produktywną aktywność. Dobra integracja społeczna może poprawić zdrowie i dobrostan poprzez podniesienie samooceny.
3. Zakresu oferowanego wsparcia, który – będąc skoncentrowany na danej osobie – może obejmować: pomoc w prowadzeniu i utrzymaniu domu; praktyczne umiejętności, takie jak gotowanie, zarządzanie budżetem domowym i rachunkami, zakupy; doradzanie w kwestiach finansowych (w tym zadłużen) oraz wsparcie w zakresie w zakresie urządzenia i wyposażenia mieszkania. W obszarze wsparcia społecznego, plan zorientowany na człowieka może dotyczyć nawiązywania lub przywracania przyjaźni i pozytywnych relacji rodzinnych. Metoda najpierw mieszkanie może również, w zakresie integracji społecznej, zachęcać i wspierać w podejmowaniu edukacji, szkoleń zawodowych, działań artystycznych, wolontariatu, pracy zarobkowej i aktywności w społeczności. Wreszcie, jeśli chodzi o zdrowie i dobrostan – zachęca i wspiera użytkowników usług w podejmowaniu leczenia.

Planowanie zorientowane na osobę powinno posiadać następujące cechy:

- zapewnienie, że odbiorca wsparcia jest w centrum wszelkich decyzji, które mogą zmienić jego życie;

- zrozumienie, czego każdy usługobiorca chce od życia, jak chce je przeżyć i co chce w nim robić; w tym ich oczekiwań odnośnie relacji, roli w społeczeństwie i tego jak chcą spędzać swój czas;
- zapewnienie, że praca personelu programów Najpierw Mieszkanie jest skupiona na oczekiwaniach usługobiorców, ich jakości życia, pokonywaniu zagrożeń dla ich zdrowia, ochronie ich dobrostanu i podtrzymywaniu trwałości ich wyjścia z bezdomności;
- zaakceptowanie faktu, że odbiorca wsparcia może dążyć do osiągnięcia celów, które w opinii usługodawcy mogą nie być dla niego najlepszym wyborem; nadrzędnym zadaniem metody Najpierw Mieszkanie jest bowiem motywowanie i wspieranie w odbudowie życia człowieka, ale nie można w niej nalegać, aby odbiorca pomocy obrał określony kierunek.³⁶

Planowanie zorientowane na osobę jest spersonalizowanym działaniem i zindywidualizowanym wsparciem w kierunku realizacji celów Najpierw Mieszkanie, oczywiście w duchu poszanowania wolności i samostanowienia osób uczestniczących.

11. Elastyczne wsparcie tak długo, jak jest potrzebne

Programy Najpierw Mieszkanie realizują zespoły wsparcia, kadra specjalistów, która zapewnia wsparcie i monitoring osób uczestniczących. Zespoły mogą pracować w różnych systemach. Pierwszy system obejmuje intensywne zarządzanie przypadkiem (model ICM – *Intensive Case Management*). Opiera się na wsparciu realizowanym przez jednego pracownika, często nazywanego asystentem lub indywidualnym pracownikiem wsparcia, który z jednej strony samodzielnie udziela kompleksowego wsparcia, z drugiej strony łączy osobę i zapewnia dostęp do wymaganych usług zdrowotnych, pomocy społecznej i innych form wsparcia w lokalnych społecznościach. Drugi system obejmuje asertywne wsparcie (leczenie) w środowisku (model ACT – *Assertive Community Treatment*) lub inny model zespołu interdyscyplinarnego, w którym wsparcie realizowane jest przez zespół specjalistów/ek bezpośrednio odpowiadający na zgłaszane potrzeby i problemy w zakresie zdrowia psychicznego, uzależnienia i nadużywania substancji psychoaktywnych oraz zdrowia fizycz-

³⁶ Pleace N., *Najpierw mieszkanie w Europie – poradnik*, red. tłum. J.Wilczek, Ogólnopolska Federacja na rzecz Rozwiązywania Problemu Bezdomności, Zabrze 2020, s.44.

nego. Bardzo często w zespole takim znajdują się psychoterapeuci/psychoterapeutki, psychiatrzy, pielęgniarki/pielęgniarze, lekarze/lekarzki i inni specjaliści/inne specjalistki, w tym eksperci/ekspertki przez doświadczenie, czyli osoby z własnym doświadczeniem bezdomności, uzależnienia lub zaburzeń psychicznych. W programach Najpierw Mieszkanie możliwe jest stosowanie innych rozwiązań, a także łączenie systemu ICM z ACT oraz przechodzenie z jednego do drugiego. Z doświadczeń polskiego wdrożenia metody Najpierw Mieszkanie zastosowano wariant mieszany, w którym oparto się na intensywnym zarządzaniu przypadkiem przez asystentów/asystentki osób uczestniczących oraz pracowników/pracownice socjalnych/socjalne we współpracy z doraźnym zespołem specjalistów i specjalistek tj. psychiatrów, psychoterapeutów/psychoterapeutek, pielęgniarek/pielęgniarzy, opiekunek/opiekunów, doradców/doradczyń zawodowych czy lekarzy/lekarek, oczywiście dodatkowo szeroko wykorzystując możliwości systemu polityki społecznej oraz zasobów lokalnych społeczności. W Lizbonie AEIPS, organizacja partnerska realizująca Najpierw Mieszkanie, opiera się przede wszystkim na indywidualnym zarządzaniu przypadkiem szeroko korzystając z zasobów miasta i lokalnych społeczności. Zespoły wsparcia skonstruowane są zwykle w taki sposób, aby na jednego asystenta czy jedną asystentkę lub indywidualnych pracownika czy pracownicę wsparcia przypadało maksymalnie dziesięciu najemców/uczestników. Wsparcie i pracownicy/pracownice są dostępni 24 godziny na dobę przez 365 dni w roku.

Wsparcie jest zindywidualizowane i definiowane z samymi osobami uczestniczącymi, zgodnie z ich potrzebami i celami, w dziedzinach takich jak zarządzanie i utrzymanie domu (organizacja gospodarstwa domowego, gotowanie, zakupy), relacje sąsiedzkie, dostęp do ogólnych zasobów lub zaangażowanie i udział w działaniach społeczności. Osoby różnią się wiekiem, płcią, kulturą, doświadczeniem, zainteresowaniami i osobistymi potrzebami. To, co ważne, cenione i traktowane priorytetowo, w każdym momencie i dla każdej osoby, z pewnością będzie się różnić od potrzeb i wyborów dokonywanych przez inne osoby. Zespół musi być wrażliwy na tę różnorodność i wspierać osoby w dostępie do zasobów i działań, które są dla nich priorytetowe i znaczące.³⁷

Monitoring prowadzony jest w kontekście mieszkaniowym (minimum jedno spotkanie w tygodniu, w tym wizyta domowa mi-

³⁷ Nave A., Duarte T., *Modelo Housing First*, NPISA, Lisboa 2021.

nimum w raz na dwa tygodnie) oraz w kontekście społeczności. Aby zapewnić całodobową pomoc, najemcy mogą kontaktować się w nocy i w weekendy przez telefon komórkowy z członkiem/ członkinią zespołu wspierającego, ponieważ system gwarantuje to wsparcie. Najemca może również udać się na miejsce w dowolnym momencie.

Programy Najpierw Mieszkanie zapewniają ciągłe, długoterminowe wsparcie. Zobowiązaniem realizatorów jest wspieranie osób uczestniczących tak długo, jak tego potrzebują.

Metoda Najpierw Mieszkanie podkreśla prawo do mieszkania także w wymiarze utrzymywania kontaktu z osobą korzystającą z usług po jej usunięciu czy pozostawieniu mieszkania i programu. Jeśli dojdzie do wypowiedzenia i usunięcia osoby (z powodu zaległości w czynszu, braku kontaktu, uciążliwości zakłócającej spokój sąsiadów lub wyrządzenia szkody), realizator nie pozostawi tej osoby bez wsparcia. Będzie nadal utrzymywał z nią kontakt i starał się ponownie znaleźć dla niej mieszkanie, jeśli osoba wyraża takie zainteresowanie. Podobnie, jeśli osoba uczestnicząca nie czuje się na siłach, aby żyć we własnym domu i porzuci mieszkanie, usługodawca nadal będzie realizował usługi dla tej osoby i starał się dążyć do urzeczywistnienia jej prawa do mieszkania.

Praktyczne wskazówki w zakresie realizacji wsparcia tak długo, jak to potrzebne daje poradnik *Housing First Europe*:

Intensywność wsparcia może rosnąć i spadać w zależności od indywidualnych potrzeb, co umożliwia reagowanie, gdy ktoś potrzebuje więcej lub mniej pomocy na co dzień. Jak wspomniano powyżej, wsparcie skupia się na osobie, a nie na miejscu. Dzięki temu usługodawca może utrzymywać kontakt z uczestnikiem, który straci swoje mieszkanie lub będzie musiał na przykład pójść na krótko do szpitala czy placówki penitencjarnej. Ostatnim kluczowym elementem elastycznego świadczenia usług jest zapewnienie wsparcia tak długo, jak to jest konieczne. Dla uczestników programów Najpierw Mieszkanie, życie we własnym domu może nie być normalnym doświadczeniem. Być może spędzili oni lata, w niektórych przypadkach dekady, w noclegowniach i schroniskach, w squatach lub żyjąc na ulicy. Wsparcie potrzebne w adaptacji do samodzielnego życia może trwać wiele miesięcy, a proces powrotu usługobiorcy do najlepszego możliwego stanu zdrowia, dobrostanu i integracji społecznej może być równie czasochłonny. Nie oznacza to, że potrzeby w zakresie wsparcia będą stale wysokie. Potrzeby zmieniają się z czasem. Wsparcie niekoniecznie musi być stałe, ponieważ uczestnicy mogą osiągnąć punkt, w którym nie będą już potrzebować usług w modelu Najpierw Mieszkanie

i zacząć radzić sobie przy mniej intensywnym wsparciu lub żyć całkowicie niezależnie.³⁸

Doświadczenia wielu programów Najpierw Mieszkanie pokazują, że okres oraz intensywność korzystania ze wsparcia dla osób uczestniczących jest bardzo zróżnicowany. Niemniej ważne jest, aby osoby korzystające z Najpierw Mieszkanie wiedziały i były pewne, że wsparcie i pomoc są bezterminowe, tak długo jak tylko potrzebują, możliwe, że przez wiele lat.

12. Włączenie do społeczności

Promowanie integracji w społeczności jest jednym z głównych celów i jednocześnie zasad programów Najpierw Mieszkanie. Wartości tej nie należy interpretować zawężająco, odnosząc się jedynie do stanu danej lokalnej społeczności. Zasada włączenia do społeczności oznacza, że wszyscy ludzie mogą mieć dostęp do zasobów i sprawiedliwie uczestniczyć w różnych obszarach życia społeczności, nie będąc pogrupowanymi według różnicujących kryteriów. W ten sposób programy Najpierw Mieszkanie wspierają osoby uczestniczące i lokatorów w uzyskiwaniu/odnawianiu dokumentów (dowodu osobistego, paszportu, prawa jazdy i innych), w dostępie do świadczeń zdrowia fizycznego i psychicznego, w łączeniu się z usługami socjalnymi i w odblokowaniu wsparcia społecznego, w rozwiązywaniu problemów prawnych (na przykład kwestie długów), a także w realizacji projektów edukacyjnych, szkoleń zawodowych lub zatrudnienia.

Mieszkanie w domu położonym w skonsolidowanych dzielnicach jest podstawowym elementem integracji i niezbędnym warunkiem dostępu do innych zasobów społeczności. Na przykład możliwość posiadania adresu w danej społeczności pozwala na zarejestrowanie się w instytucjach i organizacjach lokalnych, co w konsekwencji zapewnia dostęp do zestawu usług, jakie te instytucje oferują tylko osobom w nich zarejestrowanym (kluby osiedlowe, centra aktywności, domy sąsiedzkie).

Programy Najpierw Mieszkanie nie oferują wszystkich usług odpowiadających na różne potrzeby i priorytety lokatorów, ale zapewniają im dostęp do istniejących usług i zasobów w społeczności oraz dostępność dla wszystkich innych obywateli i obywaterek. Korzystanie z usług społecznych, takich jak ośrodki zdrowia, usługi socjalne

³⁸ Pleace N., *Najpierw mieszkanie w Europie – poradnik*, tłum. J. Wilczek, Ogólnopolska Federacja na rzecz Rozwiązywania Problemu Bezdomności, Zabrze 2020, s.45.

i inne lokalne organizacje, jest bardziej efektywnym sposobem zarządzania dostępnymi zasobami i przyczyniania się do promowania integracji w społeczności.³⁹

Jednym z kierunków integracji społecznej jest także wzajemna pomoc i wsparcie realizowane w nurcie samopomocowym przez inne osoby uczestniczące, samorząd osób korzystających lub przez ekspertów/ekspertki przez doświadczenie, będących częścią kadry programów Najpierw Mieszkanie. Wzajemne wsparcie, integracja osób uczestniczących, dzielenie się wspólnym doświadczeniem, wspólne rozwiązywanie problemów może dla wielu osób stanowić olbrzymie wsparcie w adaptacji i odnalezieniu się w nowej sytuacji mieszkaniowej.

Zespoły Najpierw Mieszkanie wspierają również uczestników w identyfikowaniu i prowadzeniu działań w społeczności, zgodnie z interesami każdego z nich. Zaangażowanie w działalność rekreacyjną, kulturalną, sportową, obywatelską, edukacyjną lub zawodową sprzyja rozwojowi osobistemu i poziomowi dobrostanu, umożliwia nawiązanie nowych relacji społecznych i wzmacnia poczucie przynależności do społeczności. Programy Najpierw Mieszkanie muszą zapewniać szereg różnorodnych i elastycznych usług, do których powinny należeć m.in. wsparcie emocjonalne, udział w życiu społeczności, wsparcie społeczne od partnera, przyjaciół, bliskich i rodziny, zarządzanie negatywnymi relacjami, przeciwdziałanie zachowaniom trudnym, uciążliwym i niezgodnym z prawem, radzenie sobie ze stygmatyzacją, ustrukturalizowana i znacząca aktywność (np. wolontariat czy aktywizm), praca zarobkowa, edukacja i szkolenia, bezpieczeństwo bytu.⁴⁰

³⁹ Nave A., Duarte T., *Modelo Housing First*, NPISA, Lisboa 2021.

⁴⁰ Pleace N., *Najpierw mieszkanie w Europie – poradnik*, tłum. J.Wilczek, Ogólnopolska Federacja na rzecz Rozwiązywania Problemu Bezdomności, Zabrze 2020, s.57-59.

1.6

ROZDZIAŁ SZÓSTY

Grupy docelowe

Programy Najpierw Mieszkanie stworzone zostały pierwotnie dla osób długotrwanie doświadczających bezdomności, żyjących w skrajnym ubóstwie i społecznie zmarginalizowanych i izolowanych. W programach realizowanych przez *Pathways to Housing* grupą docelową były i nadal są osoby z zaburzeniami psychicznymi i uzależnieniami od środków psychoaktywnych. Najczęściej były i są to osoby, które nie chcą, nie potrafią lub nie mogą w stały sposób korzystać z oferty instytucjonalnej placówek zapewniających tymczasowe schronienie. Najpierw Mieszkanie skupia się przede wszystkim na osobach, które przebywają w miejscach niemieszkalnych i przestrzeni publicznej. Programy dawały pierwszeństwo osobom najbardziej podatnym na zagrożenia, z towarzyszącymi chorobami – chorobami przewlekłymi, w tym cukrzycą, chorobami serca i/lub płuc, HIV i innymi, takimi jak gruźlica, HCV, choroby jamy ustnej itp. – stanowiąc dostosowaną i skuteczną odpowiedź dla osób o złożonych potrzebach. Złożoność jest oczekiwaniem, a nie wyjątkiem w programach Najpierw Mieszkanie. Praktyki i procedury programu mają na celu ułatwienie szybkiego dostępu do pożądaných usług (zwłaszcza dostępu do domu). Dlatego wśród osób w kryzysie bezdomności priorytetowymi grupami integracji w programach Najpierw Mieszkanie są:

- Osoby doświadczające długotrwałej bezdomności.
- Osoby w bezdomności z problemami zdrowia psychicznego.
- Osoby w bezdomności z uzależnieniami od substancji psychoaktywnych.

- Osoby w bezdomności z problemami zdrowia fizycznego.
- Osoby w bezdomności doświadczające stygmatyzacji.
- Osoby w sytuacji bezdomności, które nie utrzymują się lub pozostają w istniejących rozwiązaniach.

Rozwój i upowszechnienie metody Najpierw Mieszkanie przyniosło w wielu miejscach rozszerzenie grup docelowych o osoby o mniej złożonych potrzebach wsparcia tj. młodzież doświadczająca bezdomności, osoby krótko w bezdomności, rodziny w kryzysie bezdomności. Poszerzenie grup osób korzystających z Najpierw Mieszkanie wynikało z myśli, że skoro metoda sprawdza się wobec osób o najwyższych potrzebach wsparcia, doświadczających największego wykluczenia i marginalizacji, z całą pewnością może obejmować wszystkie grupy osób doświadczających bezdomności.

Na podstawie doświadczeń *Pathways to Housing*, partnerów zagranicznych AEIPS, a także własnych związanych z wdrażaniem Najpierw Mieszkanie w Gdańsku, Warszawie i we Wrocławiu rekomendujemy, aby metodę kierować do osób o najwyższym stopniu niezaspokojenia potrzeb, w tym przede wszystkim do osób długotrwale i chronicznie doświadczających bezdomności jednocześnie z zaburzeniami psychicznymi i/lub uzależnieniami od alkoholu i/lub innych środków psychoaktywnych. Jednocześnie świadomie, po konsultacjach z partnerami portugalskimi, zrezygnowaliśmy w modelu z dokładnego określania okresu dla długoterminowej bezdomności. Wyjściowo w projekcie przyjmowaliśmy, że okres ten powinien wynosić minimum sześć lat pozostawania w bezdomności, w związku z tym, że w Polsce średni okres doświadczania bezdomności to około sześciu, siedmiu lat. Jednak realizacja programu pokazała, że interpretację i operacjonalizację terminu długotrwałej bezdomności należy traktować elastycznie, tak by dynamicznie reagować na potrzeby i sytuację. Osoby kwalifikowane do programów Najpierw Mieszkanie powinny przede wszystkim pochodzić z przestrzeni miejsc niemieszkalnych i przestrzeni publicznej. Grupą docelową powinny być osoby zarówno z ostatnim meldunkiem z gminy, w której realizowany jest program Najpierw Mieszkanie jak i osoby spoza gminy, ale od dawna przebywające w danej gminie, dla których miejsce to stanowi centrum życiowe. Udział w programie Najpierw Mieszkanie powinny mieć osoby, które wyrażają wolę i chęć współpracy w programie, jednak bez warunków wstępnych, typu branie leków, zachowanie abstynencji czy rozwiązanie problemów zdrowotnych lub zawodowych. Program Najpierw Mieszkanie wykorzystuje podejście redukcji szkód w używaniu substancji psychoaktywnych (nie wymaga abstynencji i pracuje nad ograniczeniem negatywnych konsekwencji używania).

1.7

ROZDZIAŁ SIÓDMY

Kwalifikowanie do programu

Koncepcja kwalifikacji do programów Najpierw Mieszkanie opiera się na podejściu, że w przypadku osób doświadczających bezdomności, pierwszą i najważniejszą potrzebą jest uzyskanie własnego, stabilnego zamieszkania, a problemy mogą być rozwiązywane po uzyskaniu mieszkania. W pierwszej kolejności rozwiązuje się problem bezdomności rozumiany jako brak mieszkania, a następnie adresuje się problemy zdrowotne i wykluczenia społecznego. Z uwagi na powyższe, kwalifikacja do programu prowadzona jest bez warunków wstępnych typu zachowanie abstynencji czy rozwiązanie problemów zdrowotnych lub zawodowych. W związku z tym, że mieszkanie jest prawem każdego człowieka, dostęp do niego nie może być warunkowany takimi zastrzeżeniami.

Kwalifikacja i wybór osób korzystających z programów Najpierw Mieszkanie nie jest klasyczną rekrutacją i naborem, zwykle osoby doświadczające bezdomności nie zgłaszają się samodzielnie, kwalifikacja do programu nie ma charakteru otwartego, dostępnego dla wszystkich zainteresowanych.

Kwalifikowanie powinno być realizowane w partnerstwie między usługodawcą, realizatorem Najpierw Mieszkanie a instytucją publiczną, zlecającą wdrażanie metody Najpierw Mieszkanie, najczęściej będzie to gmina na terenie, której realizowany jest program.

Kwalifikowanie potencjalnych osób uczestniczących powinno odbywać się w bliskiej współpracy z instytucjami i organizacjami, które dobrze znają środowisko osób doświadczających bezdomności. W szczególności grupa streetworkerów/ek i innych osób pracujących w środowisku ludzi w kryzysie bezdomności ulicznej powinna mieć możliwość zgłaszania kandydatur do programów Najpierw Mieszkanie. Podobnie pracownicy/ce socjalni/ne organizacji pozarządowych jak i publicznych podmiotów pomocy społecznej powinni/y mieć możliwość proponowania kandydatur do Najpierw Mieszkanie. Kwalifikacja powinna mieć charakter ciągły i na bieżąco odpowiadać na potrzeby programów.

Partnerzy zgodnie z grupami docelowymi Najpierw Mieszkanie w kwalifikacji do projektów powinni opierać się przede wszystkim na wyborze osób w kryzysie bezdomności przebywających w przestrzeni publicznej i miejscach niemieszkalnych. Grupa ta doświadcza największego zagrożenia zdrowia i życia. Koszty osobiste ponoszone przez osobę, a także koszty społeczne takiej bezdomności są najwyższe. Zapewnienie wsparcia tej grupie jest najtrudniejsze, ale i najbardziej potrzebne, stąd nasze przekonanie, że powinna ona być priorytetowo potraktowana w programach wdrażających metodę Najpierw Mieszkanie. Dodatkowo do projektu mogą być kwalifikowane osoby z różnorodnych placówek (ogrzewalni, noclegowni, schronisk), w szczególności osoby, które często zmieniają placówki, rotują między miejscami niemieszkalnymi a placówkami, przebywają w nich okazjonalnie, nie są w stanie sprostać zasadom regulaminów ze względu na doświadczanie kryzysów psychicznych i/lub uzależnień.

Kwalifikacja do programów prowadzona powinna być w sposób ciągły, dynamiczny i otwarty dla organizacji i instytucji rekomendujących. W trakcie realizacji możliwe powinno być także przyjmowanie zgłoszeń i propozycji od osób uczestniczących w programie. Umożliwi to sukcesywne zamieszkiwanie i utrzymanie ciągłości zamieszkiwania przez osoby znajdujące się w sytuacji bezdomności. Zasadą na tym etapie jest nieinformowanie o ofercie Najpierw Mieszkanie kandydatów, tak aby nie wzbudzać ich oczekiwań i ewentualnego doświadczenia niepowodzenia w przypadku nieprzyjęcia do programu. Po zakwalifikowaniu do programu zostaje przeprowadzona rozmowa zapraszająca i motywująca do udziału w projekcie, według schematu/scenariusza opracowanego przez realizatorów. Osobom zakwalifikowanym do udziału w projekcie przedstawione zostają opcje dostępnych mieszkań zgodnie z potrzebami i oczekiwaniami uczestników, z uwzględnieniem możliwości i zasobów programu. Osoby powinny mieć możliwość osobiście odwiedzić mieszkania i sa-

modzielnie zdecydować oraz wybrać odpowiednie dla siebie. Od złożenia oferty udziału w programie Najpierw Mieszkanie do zamieszkania nie powinno upłynąć więcej niż dwa tygodnie, najlepiej jednak, aby możliwość zamieszkania była natychmiastowa, to znaczy tego samego dnia, kiedy osoba wyrazi zgodę i zainteresowanie udziałem w programie.

Mieszkania

Istnieje fundamentalna różnica między zapewnieniem schronienia lub zakwaterowania nawet w mieszkaniu, a posiadaniem domu. Mieszkanie, które może być domem musi oferować prawne zabezpieczenie najmu, zapewniać prywatność, przestrzeń, nad którą osoba w nim żyjąca ma kontrolę, miejsce, które zapewnia fizyczne bezpieczeństwo, odpowiedni standard i wszystkie udogodnienia zwykłego domu, własne miejsce, które lokator może urządzić oraz przystępność cenową.

Dom to coś więcej niż mieszkanie, wymiar fizyczny lokalu, szczególnie dla osób wcześniej doświadczających bezdomności, jest bardzo istotny. Niemniej równie istotny wymiar domu dotyczy obszaru prawnego oraz społecznego. Obszar prawny zapewnia stabilność i bezpieczeństwo, odpowiednie umocowanie. Z kolei obszar społeczny daje przestrzeń do udomowienia, czyli swobodnego budowania relacji społecznych, a także zaspokojenia potrzeb intymności i prywatności. Zgodnie z *Europejską Typologią Bezdomności i Wykluczenia Mieszkaniowego* (ETHOS) dom musi posiadać te trzy domeny: fizyczną, społeczną i prawną.⁴¹ Brak którejs z domen znaczy bezdomność

⁴¹ Europejska Typologia Bezdomności i Wykluczenia Mieszkaniowego ETHOS, w: Browarczyk Ł., Olech P., Stenka R., *Podręcznik Model Gminny Standard Wychodzenia z Bezdomności*, Pomorskie Forum na rzecz Wychodzenia z Bezdomności, Gdańsk 2014, s.22-23.

lub wykluczenie mieszkaniowe. Posiadanie domu oznacza posiadanie odpowiedniego schronienia (przestrzeni) przed niekorzystnymi warunkami atmosferycznymi (domena fizyczna), w którym można zachować prywatność i czerpać satysfakcję z relacji społecznych (domena społeczna), i do którego zajmowania posiada się tytuł prawny (domena prawna). Wykluczenie z jednej lub kilku domen wyznacza cztery podstawowe kategorie koncepcyjne, które należy rozumieć jako brak domu: brak dachu nad głową, brak mieszkania, niezabezpieczone mieszkanie oraz nieodpowiednie mieszkanie.

Metoda Najpierw Mieszkanie skupia się na rozwiązaniu problemu bezdomności poprzez natychmiastowe zapewnienie mieszkania, jednak potrzeba czasu, wsparcia i pewnych procesów, aby osoby poczuły się „domne”. Zwykle na samym początku Najpierw Mieszkanie rozwiązuje problem braku dachu nad głową i braku mieszkania, ale pełne rozwiązanie problemu bezdomności i „stworzenie domu” rozłożone są w czasie i wymagają przede wszystkim utrzymania i pozostania w mieszkaniu. Do zakończenia bezdomności danej osoby nie jest zawsze wymagane rozwiązanie wszystkich problemów zdrowia fizycznego i psychicznego czy problemów społecznych. Możliwe jest funkcjonowanie w mieszkaniu przy wielu problemach i deficytach, oczywiście z towarzyszącym wsparciem i usługami społecznymi.

Oprócz zapewnienia trwałego wyjścia z bezdomności, dom odgrywa następujące role w modelu Najpierw Mieszkanie:

- Dom jest punktem wyjścia do integracji społecznej.
- Właściwy dom zapewnia zarówno bezpieczeństwo jak i przewidywalność życia.
- Dom zapewnia bezpieczne i stabilne środowisko poprawiające skuteczność leczenia i wsparcia.
- Dom zapewnia kontrolę nad życiem.
- Dom nadaje priorytet innym aspektom życia.⁴²

Programy Najpierw Mieszkanie operują na dwóch różnych zasobach mieszkaniowych. W USA *Pathways to Housing*, a także inne organizacje wykorzystują przede wszystkim współpracę z sektorem prywatnym wynajmując lub pomagając wynająć mieszkania z rynku prywatnego. Podobnie w Europie, w krajach, w których jest niewielki udział mieszkalnictwa społecznego, w tym publicznego, lub lokalizacja i stan tego mieszkalnictwa uniemożliwiają realizację zasad Najpierw Mieszkanie, także korzysta się z mieszkań wynajmowa-

⁴² Pleace N., *Najpierw mieszkanie w Europie – poradnik*, tłum. J. Wilczek, Ogólnopolska Federacja na rzecz Rozwiązywania Problemu Bezdomności, Zabrze 2020, s.67-68.

nych na rynku od prywatnych właścicieli. Na szeroką skalę robią tak organizacje portugalskie, w tym AEIPS z Lizbony. W wielu krajach Najpierw Mieszkanie realizowane jest w oparciu o zasoby mieszkalnictwa społecznego, czyli takich mieszkań, które powstały ze środków publicznych, prywatnych darczyńców, organizacji charytatywnych lub pozarządowych i są przeznaczone na potrzeby społeczne, w szczególności dla osób o niskich dochodach lub doświadczających wykluczenia. Tutaj mieszkania albo mogą być najmowane z zasobów mieszkań społecznych, albo bezpośrednio budowane, zakupione lub wykorzystywane już istniejące, będące w zasobach realizatora programu. Mieszkania publiczne w tym komunalne czy Skarbu Państwa, w szczególności mieszkania wspomagane i mieszkania ze wsparciem, mogą służyć realizacji metody Najpierw Mieszkanie. Niektóre programy Najpierw Mieszkanie korzystają w sposób mieszany z obu zasobów, zarówno z rynku prywatnego jak i społecznego.

Oba rozwiązania mają swoje plusy i minusy, a od uwarunkowań lokalnych zależy wybór zasobu mieszkaniowego. W przypadku mieszkań od prywatnych właścicieli zaletami są możliwość większego wyboru w zakresie lokalizacji, wielkości, wyposażenia mieszkania, a także większa mobilność i elastyczność tego rozwiązania. Ponadto, zwykle to właściciel mieszkania zapewnia niezbędne wyposażenie i urządzenia, a także musi usunąć awarie, które nie wynikają z winy lokatorów. Trudnością wykorzystania zasobów rynku prywatnego mogą być wyższe koszty najmu i eksploatacji lokali, a także mniejsza stabilność i większa niepewność najmu. W przypadku zasobów mieszkań społecznych, szczególnie publicznych w tym komunalnych, zaletami mogą być wyższe bezpieczeństwo i pewność najmu (część mieszkań może być docelowa), większa ochrona lokatorska, także czynsze i koszty utrzymania mieszkań mogą być niższe. Wyzwaniem jednak może być stan mieszkań, konieczność ich remontu, adaptacji i napraw, a także ich lokalizacja w zmarginalizowanych dzielnicach i sąsiedztwach. Trudnością może być także mniejszy wybór mieszkań i utrudnienia z ich elastycznym i dynamicznym wykorzystaniem.

Lokalizacja i standard mieszkań są ważne. Jednak program Najpierw Mieszkanie może nie mieć wystarczających zasobów, aby móc wybierać dowolne miejsca i mieszkania o standardzie zgodnie z oczekiwaniami osób. W niektórych lokalizacjach czy w przypadku wysokich standardów, bardzo często potrzebny będzie kompromis między tym, co jest dostępne finansowo dla osób uczestniczących, możliwościami finansowymi realizatorów programu, a tym, co byłoby wymaganym domem.

Twórcy *Housing First Europe* zwracają uwagę na kwestie dzielnic i sąsiedztwa:

Tam, gdzie jest to możliwe, ważne jest, aby unikać obszarów charakteryzujących się wysokim wskaźnikiem przestępczości, uciążliwymi zachowaniami, niską spójnością społeczną i kapitałem społecznym, gdzie pozytywne znaczenie „społeczności” praktycznie nie istnieje, a uczestnik programu Najpierw Mieszkanie może być przedmiotem przemocy lub prześladowania, bądź też być narażonym na ciągłe ryzyko bycia ofiarą przestępstwa. Wyniki badań jasno wskazują, że niewłaściwa lokalizacja może hamować lub osłabiać powrót do dobrostanu, który jest wspierany w metodzie Najpierw Mieszkanie. Mówiąc bardziej ogólnie, zalecane jest unikanie lokalizacji uciążliwych oraz tych, które nie mają dostępu do niezbędnych i pożądaných udogodnień, takich jak niedrogi lokalny sklep, środki transportu publicznego czy atrakcyjne tereny zielone. Właściwy rodzaj sąsiedztwa może być wyznacznikiem zdrowia, dobrostanu i integracji społecznej, pozytywnie wpływając na wyniki wspierania usługobiorców.⁴³

Umowy najmu mieszkań z właścicielami mogą być zawierane bezpośrednio przez osoby biorące udział w programach Najpierw Mieszkanie. Jednak w przypadku wielu programów (*Pathways to Housing* czy AEIPS) to podmioty wdrażające programy *Housing First* zawierają bezpośrednie umowy z wynajmującymi (prywatnymi, społecznymi lub publicznymi) oraz podmiotami dostarczającymi wodę, energię elektryczną czy gaz. Zwykle usługi telefoniczne, internetowe czy telewizyjne realizowane są bezpośrednio i na zlecenie osób uczestniczących, odpłatność ponoszą bezpośrednio lokatorzy. W ten sposób program Najpierw Mieszkanie zakłada spłatę czynszów za domy, koszty eksploatacji i część wydatków z konsumpcji domowej. Tutaj może pojawić się konieczność zabezpieczenia środków finansowych na koszty czynszów i eksploatacji mieszkań w sytuacji, kiedy środki z zabezpieczenia społecznego i pomocy społecznej nie są wystarczające do opłacenia wydatków lokalowych. Mieszkania wtedy są podnajmowane (odpłatnie) lub też użyczane (bezpłatnie, ale z partycypacją w kosztach mieszkania). Zatem podmioty realizujące Najpierw Mieszkanie formalizują również umowę o świadczenie usług z lokatorami programu. Niniejsza umowa ustanawia zobowiązanie między obiema stronami. Zobowiązanie najemcy/użytkownika obejmuje przestrzeganie zasad lokatorskich, cotygodniowe wizyty zespołu Najpierw Mieszkanie, wpłacanie do 30% miesięcznego dochodu (jeśli i kiedy taki istnieje, ponadto, jeśli jest stały) na dzielenie

⁴³ Pleece N., *Najpierw mieszkanie w Europie – poradnik*, tłum. J. Wilczek, Ogólnopolska Federacja na rzecz Rozwiązywania Problemu Bezdomności, Zabrze 2020, s.65-66.

kosztów czynszu i wypełnianie swoich obowiązków jak każdy inny najemca. Zwykle w wielu programach Najpierw Mieszkanie nie ma możliwości, bez zgody realizatorów, nocowania i stałego zamieszkiwania innych osób, ale ta zasada dotyczy wielu umów najmu. Programy Najpierw Mieszkanie są zaangażowane w zapewnienie wsparcia i kontynuacji najmu, zarówno w kontekście domowym jak i integracji ze społecznością.

Zapewnienie mieszkań osobom korzystającym z programów Najpierw Mieszkanie wiąże się z koniecznością przestrzegania zasad metody, to z kolei wpływa na konieczność spełnienia kilku wymogów. Po pierwsze, osoby uczestniczące powinny mieć możliwość zobaczenia mieszkania przed podjęciem decyzji o udziale w projekcie. Po drugie, osoby powinny mieć możliwość wyboru mieszkania, posiadać wpływ na lokalizację, wielkość i urządzenie mieszkania. Oznacza to w praktyce, że osoby powinny otrzymać więcej niż jedną ofertę mieszkania. Najlepiej, jeśli mieszkanie jest sprofilowane pod potrzeby osób na podstawie wcześniejszego rozpoznania oczekiwań. Oferta mieszkaniowa i wsparcie nigdy nie powinny być wycofywane tylko dlatego, że ktoś odrzucił jedną lub więcej propozycji mieszkania. Po trzecie, wyjaśnić należy osobom finansowe i społeczne konsekwencje posiadania własnego domu, a także zapewnić możliwość ich omówienia. Ostatecznie po czwarte, osobom uczestniczącym zagwarantowana zostanie elastyczność w wyborze stylu życia w tym na ile osoby chcą mieszkać samotnie, z bliskimi czy też w rodzinie.

Wsparcie mieszkaniowe czy w zasobach prywatnych, czy społecznych w programach Najpierw Mieszkanie powinno polegać między innymi na dokładnej kontroli i sprawdzaniu mieszkań, weryfikacji przystępności cenowej, sprawdzeniu umowy najmu, sporządzeniu i realizowaniu umowy podnajmu/użyczenia, zadbaniu o zabezpieczenie praw lokatorskich, wsparciu w dialogu, negocjacjach i edukacji właścicieli mieszkań, oferowaniu usług zarządzania mieszkaniami, a także oferowanie zachęt finansowych i zmniejszeniu ryzyka związanego z najmem.

Wdrażanie Najpierw Mieszkanie w Polsce pozwala na rekomendowanie zarówno korzystania z zasobów prywatnych jak i społecznych w tym publicznych. Jakkolwiek realizatorzy programów Najpierw Mieszkanie muszą być świadomi wyzwań i trudności, jakie związane są z zarządzaniem różnymi rodzajami mieszkań. Doświadczenie naszego programu zorientowane było na mieszkania komunalne i Skarbu Państwa w formule mieszkań wspomaganych i mieszkań ze wsparciem. Uważamy jednak, że korzystanie z mieszkań prywatnych ma także potencjał i potrzebuje szerszego zastosowania.

Kluczowe w naszym programie było zapewnienie trwałości i kontynuacji wsparcia w Najpierw Mieszkanie, co z kolei związane było z efektywnością finansową i zdecydowanie tańszym utrzymaniem i kosztami eksploatacji mieszkań społecznych. Mieszkania z zasobów komunalnych umożliwiają w trakcie zamieszkiwania zmianę formalną statusu mieszkań np. z mieszkania wspomaganego czy mieszkania ze wsparciem w mieszkanie komunalne z własną umową najmu. Osoby zwykle mogą pozostać w tym samym mieszkaniu, nawet docelowo. Tymczasem mieszkania prywatne czy mieszkania Skarbu Państwa zwykle mogą być użytkowane czasowo, w tym kontekście ważne jest zapewnienie kolejnego mieszkania i wsparcia w nim. W praktyce może to być kolejne mieszkanie na rynku prywatnym lub mieszkanie z zasobów komunalnych już z własną umową (jeśli jest taka możliwość i wola osoby). Na tym bowiem polega zasada stałego zamieszkiwania i wsparcia. Ważne jest w tym zakresie, aby mieszkań nie traktować jako treningowych i z góry zamieszkiwania jako tymczasowego.

Zdecydowanie możemy także rekomendować pośredniczenie w najmie i użyczenie mieszkań przez realizatorów programów Najpierw Mieszkanie, zarówno z zasobów prywatnych jak i społecznych, w tym komunalnych czy Skarbu Państwa. Doświadczenie wspierania osób, które posiadały bezpośrednio i własne umowy najmu realizowaliśmy w ograniczonym zakresie. Jednak z jednostkowych doświadczeń wynika, że zbyt szybkie przejście z umowy podnajmu/użyczenia na własną umowę najmu może tworzyć poważne problemy z utrzymaniem mieszkań, uzyskiwaniem dobrostanu, zdrowieniem i integracją społeczną, szczególnie osób z zaburzeniami psychicznymi i jednocześnie uzależnieniami. Przejście na własną umowę najmu musi być za każdym razem świadomą i niezależną decyzją osoby, poprzedzoną rozważeniem wszystkich szans i zagrożeń. Osoby uczestniczące w programie nie mogą być do tego zmuszane, najlepiej, jeśli wcześniej uda się realizatorom zbudować relację opartą na systematycznym kontakcie, wsparciu i zaufaniu.

Wsparcie

Wsparcie w modelu Najpierw Mieszkanie zorientowane jest na trzy główne cele metody. Po pierwsze, koncentruje się na stabilności i bezpieczeństwie mieszkaniowym, czyli utrzymaniu się i pozostaniu w mieszkaniu, zapobiega powrotowi na ulicę, do miejsc niemieszkalnych lub do placówek. Po drugie, skupia się na procesie zdrowienia i odzyskiwania dobrostanu, czyli przede wszystkim na samopoczuciu osób uczestniczących, a także poprawie zdrowia fizycznego i psychicznego. Po trzecie, ogniskuje się na wzmacnianiu sieci oparcia społecznego, integracji ze społecznością lokalną oraz rozwijaniu aktywności społecznej i zawodowej.

Wsparcie realizowane jest przede wszystkim przez kadrę programów Najpierw Mieszkanie w formule intensywnego zarządzania przypadkiem (model ICM – *Intensive Case Management*) i/lub asertywnego wsparcia (leczenia) środowiskowego (model ACT – *Assertive Community Treatment*).

Intensywne zarządzanie przypadkiem (ICM) opiera się na wsparciu realizowanym przez jednego pracownika, często nazywanego asystentem lub indywidualnym pracownikiem wsparcia, który z jednej strony samodzielnie udziela kompleksowego wsparcia, z drugiej strony pełni funkcję łącznika i zapewnia dostęp do wymaganych usług zdrowotnych, pomocy społecznej i innych form wsparcia w lo-

kalnych społecznościach. Asertywne wsparcie (leczenie) w środowisku (ACT) lub inny model zespołu interdyscyplinarnego, opierają się na modelu, w którym wsparcie realizowane jest przez zespół specjalistów/ek bezpośrednio odpowiadający na zgłaszane potrzeby i problemy w zakresie zdrowia psychicznego, uzależnienia i nadużywania substancji psychoaktywnych oraz zdrowia fizycznego. Przyjmuje się, że model ACT stosuje się w pracy z osobami z poważnymi chorobami psychicznymi z lub bez uzależnień, natomiast model ICM z osobami z zaburzeniami psychicznymi z lub bez uzależnień.

W podejściu ACT wsparcie i interwencje realizowane są bezpośrednio, a w ICM interwencje np. psychiatryczne realizowane są poprzez koordynację powiązań z zasobami w społeczności, usługami dostępnymi w środowisku. Programy Najpierw Mieszkanie zatrudniają czasem w roli ekspertów przez doświadczenia i pomocy wzajemnej swoich byłych uczestników (lub osoby o podobnej historii) w ramach zespołu ACT (lub podobnego) albo w celu świadczenia usług w oparciu o zarządzanie przypadkiem (ICM). W praktyce wdrażania wielu programów Najpierw Mieszkanie realizowane są mieszane systemy wsparcia albo przechodzi się płynnie z jednego do drugiego modelu.

Różnice między tymi dwoma modelami wsparcia prezentuje poniższa tabela:

INTENSYWNE ZARZĄDZANIE PRZYPADKIEM (ICM – INTENSIVE CASE MANAGEMENT)	ASERTYWNE WSPARCIE (LECZENIE) ŚRODOWISKOWE (ACT – ASSERTIVE COMMUNITY TREATMENT)
<ul style="list-style-type: none"> ■ Wsparcie udzielane przez jedną osobę z kadry programu Najpierw Mieszkanie często nazywaną asystentem/ką lub indywidualnym/ną pracownikiem/cą wsparcia (<i>case manager/worker</i>). Kadra wspierająca zna wszystkie osoby uczestniczące i może się wzajemnie zastępować. ■ Asystenci/teki lub indywidualni/e pracownicy/ce wsparcia mają wykształcenie i przygotowanie zawodowe w zakresie nauk społecznych lub bez niego ale z doświadczeniem zawodowym w obszarze. Możliwe jest także pełnienie tej roli przez ekspertów/ki przez doświadczenie. ■ Częścią zespołu zwykle jest koordynator/koordynatorka usług/zespołu, a także osoba odpowiedzialna za kwestie mieszkaniowe. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Wsparcie udzielane jest przez zespół interdyscyplinarny, kadre specjalistów/tek, członkowie/inie zespołu pracują z każdą osobą uczestniczącą. W zespole jest duża wymiennosc i możliwość zastępowania członków/iń. ■ Zespół interdyscyplinarny powinien składać się z psychiatrów, psychoterapeutów, psychoterapeutek, (terapeutów, terapeutek), pielęgniarek, pielęgniarzy, opiekunek, opiekunów i lekarzy, lekarek internistów, eksperta lub ekspertkę przez doświadczenia, możliwe jest zatrudnianie także doradców lub doradczyń zawodowych, pracowników/pracownic socjalnych, prawników/prawniczek według potrzeb.

**INTENSYWNE ZARZĄDZANIE PRZYPADKIEM
(ICM – INTENSIVE CASE MANAGEMENT)**

- Spotkania kliniczne zespołu wspierającego minimum raz w tygodniu. Omawiana jest sytuacja wszystkich osób uczestniczących oraz planowane są kolejne działania. Cyklicznie na spotkania zapraszane są osoby współpracujące z innych organizacji i instytucji wspierających.
- 1 pracownik/ca wspierający/a na 10 do 20 osób korzystających z programu Najpierw Mieszkanie. Zatrudnienie w pełnym wymiarze godzin. Liczba osób oraz ich dobór ma charakter indywidualny podyktowany potrzebami użytkowników.
- Kadra programu udziela bezpośredniego wsparcia i pomocy w zakresie swoich kompetencji i możliwości, jednocześnie koordynuje wsparcie usług specjalistów i specjalistek zewnętrznych.
- Kadra programu zapewnia kontakt i dostęp do różnych usług zdrowotnych i społecznych w zakresie opieki psychiatrycznej, leczenia zaburzeń używania substancji psychoaktywnych, psychoterapii, opieki lekarskiej i pielęgniarskiej, usług opiekuńczych, doradztwa i wsparcia zawodowego, a także integracji społecznej.
- Spotkania z osobami uczestniczącymi odbywają się przynajmniej raz w tygodniu, w zależności od potrzeb także częściej, szczególnie na początku uczestnictwa czy w sytuacjach kryzysowych.

**ASERTYWNE WSPARCIE (LECZENIE) ŚRODOWISKOWE
(ACT – ASSERTIVE COMMUNITY TREATMENT)**

- Częścią zespołu zwykle jest koordynator/koordynatorka usług/zespołu, a także osoba odpowiedzialna za kwestie mieszkaniowe.
 - Spotkania kliniczne zespołu odbywają się codziennie w celu omówienia sytuacji każdej osoby uczestniczącej oraz ustalenia planu działań i dalszego wsparcia.
 - 1 członek/kini zespołu interdyscyplinarnego na maksymalnie 10 osób uczestniczących w programie Najpierw Mieszkanie. Zatrudnienie w pełnym wymiarze godzin.
 - Zespół interdyscyplinarny zapewnia konkretne interwencje w różnych obszarach życia (np. zdrowie fizyczne, zatrudnienie, edukacja, zadowolenie z mieszkania, wsparcie społeczne, wsparcie duchowe, rekreacja i wypoczynek itp.).
 - Usługi psychiatryczne zapewnione są bezpośrednio w programie (psychiatra spotyka się systematycznie się co miesiąc z osobami uczestniczącymi).
 - Zintegrowane, stopniowe leczenie zaburzeń używania substancji psychoaktywnych zapewnione jest w programie (zespół zapewnia leczenie dla osób tego wymagających).
 - Usługi opiekuńcze i opieka medyczna zapewnione są bezpośrednio w programie (zespół zapewnia opiekę dla osób tego wymagających).
 - Program zapewnia zatrudnienie eksperta/ekspertkę przez doświadczenie (spełniającej kryteria, równorzędny członek/ini zespołu interdyscyplinarnego, odpowiednio przygotowana osoba z własnym doświadczeniem wcześniejszej bezdomności, zaburzeń psychicznych, uzależnienia).
 - Program zapewnia dostęp do usług doradztwa i wsparcia zawodowego oraz integracji społecznej.
 - Spotkania z osobami uczestniczącymi odbywają się przynajmniej raz w tygodniu, w zależności od potrzeb także częściej, szczególnie na początku uczestnictwa czy w sytuacjach kryzysowych.
-

Doświadczenia portugalskie z Lizbony opierają się o system intensywnego zarządzania przypadkiem, gdzie praca opiera się przede wszystkim na indywidualnych pracownikach/cach wsparcia, w większości psychologach/żkach, obejmujących wsparciem do dziesięciu osób równocześnie. Usługi specjalistyczne realizowane są głównie w oparciu o zasoby lokalnych społeczności, dzielnic i miasta. W programach zatrudniani są także eksperci/ekspertki przez doświadczenie.

Doświadczenia wdrażania programu „Housing First – Najpierw Mieszkanie” w Polsce koncentrowały się na mieszanym systemie opartym przede wszystkim na intensywnym zarządzaniu przypadkiem, uzupełnianym systemem asertywnego wsparcia (leczenia) środowiskowego. Włączenie specjalistów/specjalistek motywowane było przede wszystkim pracą z osobami o wysokich potrzebach oraz trudnym dostępem do usług w społecznościach lokalnych, w szczególności usług psychiatrycznych i terapeutycznych.

W każdym z trzech miast osoby korzystające z Najpierw Mieszkanie wspierane były przez:

- 2 asystentki/ów (doświadczone osoby w pracy z osobami wykluczonymi społecznie) – pełne etaty – jeden asystent/jedna asystentka na około od pięciu do dziesięciu osób uczestniczących, przy założeniu, że nie mogą pracować mniej niż dwie osoby jednocześnie z osobami uczestniczącymi w projekcie.
- Pracownika/cę socjalnego/ą oddelegowanego/ą do współpracy z ośrodka pomocy społecznej. Zatrudnienie pełnoetatowe, jeden pracownik/ca na dziesięć osób uczestniczących.
- Specjalistów/specjalistki współpracujących/współpracujące z zespołem wsparcia, w zależności od potrzeb tj. psychoterapeuta/ka; lekarz/lekarka psychiatrii; doradca/czyni zawodowy/a; pielęgniar-ka/piękniarz; opiekun/opiekunka; lekarz/ka; „złota rączka” czy inni profesjonaliści wspierający osoby uczestniczące. Specjaliści/specjalistki pracowali/pracowały według potrzeb w oparciu o umowy cywilno-prawne.
- Animatora/animatorkę i lidera/liderkę merytorycznego zespołu wspierającego, pełniącego obowiązki wsparcia merytorycznego, opiekuna/opiekunkę mieszkań oraz asystenta/asystentkę wspomagającego/wspomagającą (jeden etat).

Zgodnie ze standardami metody w systemie ICM możliwe jest pracowanie z nie więcej niż 20 osobami przez jednego pracownika/cę wsparcia. Wnioskujemy jednak, aby w takim systemie pracownik/ca nie współpracowali z większą liczbą niż dziesięć środowisk, z uwzględnieniem partnerów, bliskich czy dzieci. Rekomendujemy jednak, optymalnie dla realizacji wsparcia, ustalenie do dziesięciu

osób objętych wsparciem jednego/ej pracownika/cy, tak jak w systemie ACT. Zwracamy jednocześnie uwagę, że dobrze byłoby, aby stopniowo wprowadzać nowych uczestników i aby pracownik/ca wsparcia od razu nie pracował/a z całą grupą dziesięciu nowych osób. Niekiedy warto rozważyć także wprowadzenie dwóch różnych asystentów/tek do jednego środowiska, gdzie osoby mieszkają wspólnie.

Ze względu na niewielką liczbą mieszkań i środowisk objętych wsparciem w projekcie zdecydowaliśmy się na model ICM z elementami ACT. Zastosowanie modelu ACT wymaga większej liczby mieszkań i osób objętych wsparciem, jest też rozwiązaniem kosztowniejszym. Zwykle zespół interdyscyplinarny ACT obejmuje wsparciem 60-80 osób. Rekomendujemy, w warunkach polskich, aby w pracy z osobami z poważnymi chorobami i zaburzeniami psychicznymi z jednoczesnymi uzależnieniami wsparcie realizować jednak w modelu ACT lub minimalnie w modelu mieszanym, warto także, aby wsparcie takie udzielane było przez doświadczoną kadrę.

Zespół projektu „Housing First – Najpierw Mieszkanie” korzystał ze wsparcia superwizyjnego, realizowanego zarówno grupowo jak i indywidualnie. Kadra projektu ponadto pracowała w nurcie dialogu motywującego (wszystkie osoby zostały przeszkolone w tym zakresie). W programie realizowano szeroką partycypację i działania integracyjne w gronie osób uczestniczących (regularne spotkania, grupy wsparcia, wspólne wyjścia), wprowadzono także działalność samorządu użytkowników Najpierw Mieszkanie. Rozpoczęto też proces przygotowania wybranych osób uczestniczących w programie do pełnienia roli ekspertów/ekspertek przez doświadczenie. Na tym etapie realizacji **Modelu Najpierw Mieszkanie** nie zdecydowano się na zatrudnienie w kadrze wsparcia osób z własnym doświadczeniem bezdomności, uzależnienia i/lub zaburzeń psychicznych. Wynikało to przede wszystkim z przekonania o potrzebie zdobycia doświadczeń we wdrażaniu Najpierw Mieszkania, braku osób gotowych do pełnienia takich funkcji, a także z konieczności zapewnienia czasu i odpowiedniego procesu do przygotowania osób do pełnienia takiej roli. Niemniej warto z pewnością korzystać z doświadczeń streetworkingu samopomocowego, liderów we wspólnotach, takich jak Barka czy Emaus, doświadczeń ekspertów/ekspertek przez doświadczenie czy asystentów/asystentek zdrowia, tak by w przyszłości w programach Najpierw Mieszkanie osoby wcześniej doświadczające kryzysu bezdomności, uzależnienia i zaburzeń psychicznych mogły pracować.

Pierwszy obszar wsparcia Najpierw Mieszkanie obejmuje kwestię utrzymania i pozostania w mieszkaniu. Mieszkanie w podejściu *Housing First* stanowi punkt wyjścia do współpracy i realizacji wspar-

cia. Kluczowe po zamieszkaniu są jednak działania ukierunkowane na stabilizację i bezpieczeństwo mieszkaniowe. Oznacza to, że usługi w modelu Najpierw Mieszkanie powinny skupiać się na wsparciu w różnych obszarach życia, tak by osoby nie wracały na ulicę czy do instytucji. Wsparcie w zakresie utrzymania i pozostania w mieszkaniu jest niezbędne do osiągnięcia najważniejszego wskaźnika metody, czyli rozwiązania problemu bezdomności. Sukces w tym zakresie osiągany jest przez zapewnienie wysokiej jakości usług wsparcia po zakwaterowaniu lokatorów. Wśród kluczowych działań w obszarze utrzymania mieszkania i zapewnienia stabilności zamieszkania należy wymienić:⁴⁴

- Regularne spotkania i kontakt z kadrą programu, minimum raz w tygodniu. Spotkania powinny mieć formułę indywidualną i osobistą. Raz na dwa tygodnie spotkania powinny odbyć się w mieszkaniu. W przypadku kryzysów psychicznych czy interwencji wskazane jest, aby w spotkaniach uczestniczyły dwie osoby z kadry programu. W przypadku opuszczenia mieszkania spotkania powinny być kontynuowane w środowisku pobytu osoby np. na ulicy. Niekiedy możliwe są kontakty telefoniczne, z wykorzystaniem komunikatorów internetowych czy poprzez media społecznościowe. Intensywność i rodzaj kontaktu w dużej mierze kształtowane są na podstawie woli i potrzeb osób uczestniczących w Najpierw Mieszkanie, oczywiście w ramach możliwości i aktywności zawodowej personelu.
- Systematyczne monitorowanie sytuacji mieszkaniowej osób korzystających z programu Najpierw Mieszkanie.
- Zapewnianie jak najlepszych relacji z sąsiadami.
- Wsparcie w kontakcie i relacjach z innymi osobami będącymi gośćmi lokatora.
- Praktyczne porady i pomoc w odpowiednim urządzeniu, wyposażeniu i korzystaniu z mieszkania i jego urządzeń.
- Pomoc w zarządzaniu własnym budżetem.
- Zapewnienie bezpośredniego dostępu do pomocy społecznej lub wsparcia w zakresie korzystania z prawa do pomocy społecznej.
- Wsparcie w zakresie zarządzania długami.
- Porady i wsparcie dotyczące prowadzenia niezależnego życia.
- Wsparcie w korzystaniu z zasobów sąsiedztwa, lokalnej społeczności i dzielnicy.
- Program Najpierw Mieszkanie może skutecznie świadczyć pełne lub częściowe usługi zarządzania prywatnym lub społecznym zasobem mieszkaniowym. W takich przypadkach usługodawca za-

⁴⁴ Pleace N., *Najpierw mieszkanie w Europie – poradnik*, tłum. J. Wilczek, Ogólnopolska Federacja na rzecz Rozwiązywania Problemu Bezdomności, Zabrze 2020, s.49-50.

pewnia wsparcie uczestnikom, ale także zarządza mieszkaniem (podnajmuje/użycza, opłaca czynsz) w celu zniwelowania ryzyka właściciela.

- Wszystkie pozostałe rodzaje wsparcia powinny być udzielane w razie potrzeby.

Drugi obszar wsparcia w programach Najpierw Mieszkanie obejmuje proces zdrowienia i odzyskiwania dobrostanu. Wsparcie w tej sferze może obejmować następujące obszary działań:⁴⁵

- Usługi związane z ochroną zdrowia psychicznego.
- Dostęp do psychiatrii, psychologa, pielęgniarek zajmujących się zdrowiem psychicznym oraz do specjalistycznej pracy socjalnej dla osób z problemami psychicznymi.
- Usługi terapii uzależnień.
- Usługi zdrowotne i społeczne w nurcie redukcji szkód.
- Usługi medyczne.
- Usługi opiekuńcze.
- Usługi zapewniające fizyczną pomoc osobie z niepełnosprawnością, osobie starszej lub z innymi trudnościami w poruszaniu się (np. uraz, rekonwalescencja po operacji, chorobie itp.)
- Niwelowanie barier architektonicznych obejmuje wyposażenie i fizyczne dostosowanie mieszkania.
- Budowanie poczucia własnej wartości, sensu i woli życia.
- Rozwój kompetencji intrapsychicznych i interpersonalnych, w tym rozwijanie talentów.
- Wzmacnianie i budowanie sfery duchowej.
- Całodobowa dostępność.
- Porady i informacje dotyczące zdrowia dostarczane przez personel programu.

Trzeci obszar wsparcia osób korzystających z programów Najpierw Mieszkanie obejmuje szeroko pojętą integrację społeczną. Włączenie społeczne koncentruje się na emocjonalnym i praktycznym wsparciu, które umożliwiają osobie bycie częścią społeczeństwa pod wieloma względami. Organizacja wsparcia w tym zakresie może obejmować następujące elementy:⁴⁶

- Porady, informacje, wsparcie praktyczne i emocjonalne od kadry programu.

⁴⁵ Pleace N., *Najpierw mieszkanie w Europie – poradnik*, tłum. J.Wilczek, Ogólnopolska Federacja na rzecz Rozwiązywania Problemu Bezdomności, Zabrze 2020, s.54-56.

⁴⁶ Pleace N., *Najpierw mieszkanie w Europie – poradnik*, tłum. J.Wilczek, Ogólnopolska Federacja na rzecz Rozwiązywania Problemu Bezdomności, Zabrze 2020, s.57-59.

- Pomoc w dostępie do edukacji, szkoleń zawodowych, wolontariatu, pracy zarobkowej i innych ustrukturalizowanych, produktywnych aktywności.
- Interpersonalne – wzmacnianie, a nawet nabywanie kompetencji społecznych.
- Wsparcie w budowie lub przywracaniu wsparcia społecznego.
- Wsparcie wzajemne (nurt samopomocowy), które może pochodzić od innych osób korzystających z programu (np. w formule samorządu, grupy wsparcia czy spotkań indywidualnych) lub od eksperta/ekspertki przez doświadczenie zatrudnionego/zatrudnionej w programie.
- Wsparcie emocjonalne.
- Udział w życiu społeczności.
- Wsparcie społeczne od partnera, przyjaciół i rodziny.
- Zarządzanie negatywnymi relacjami.
- Przeciwdziałanie zachowaniom trudnym, uciążliwym i niezgodnym z prawem.
- Radzenie sobie ze stygmatyzacją.
- Ustrukturalizowana i znacząca aktywność może być szczególnie ważna w zapewnianiu uczestnikom programów Najpierw Mieszkanie poczucia celu i wzmacnianiu ich poczucia własnej wartości.
- Praca zarobkowa.
- Bezpieczeństwo ontologiczne (bezpieczeństwo bytu).

Wszystkie trzy obszary wsparcia w modelu Najpierw Mieszkanie realizują cele metody, muszą jednak być realizowane z zachowaniem zasad i wartości, w tym przede wszystkim wyboru i samostanowienia osób uczestniczących. Oczywiście dopiero zapewnienie mieszkania jako punktu wyjścia oznacza, że usługi w modelu Najpierw Mieszkanie mogą skupić się na umożliwieniu użytkownikom usług niezależnego życia, wspieraniu ich zdrowia i dobrostanu oraz oferowaniu integracji ze społecznością lokalną i całym społeczeństwem. Osoby uczestniczące w programach muszą być zapewnione, że wsparcie zarówno mieszkaniowe jak i społeczne jest stałe i trwałe.

Rezultaty, monitorowanie i ewaluacja

Programy realizujące metodę Najpierw Mieszkanie na całym świecie mają udokumentowaną i opartą na dowodach skuteczność utrzymania mieszkań.

Badania prowadzone w USA, Kanadzie i Europie pokazują, że metoda najpierw mieszkanie rozwiązuje problem bezdomności w przynajmniej ośmiu na dziesięć przypadkach. Pokazują również, że model ten odnosi sukcesy w pracy z różnorodnymi grupami osób doświadczających bezdomności. Jest wysoce skuteczny we wspieraniu osób wykluczonych ze społeczności wskutek długotrwałej lub powtarzającej się cyklicznie bezdomności, cierpiących na poważne choroby i zaburzenia psychiczne, nadużywających alkoholu i innych substancji psychoaktywnych oraz osób z innymi problemami zdrowotnymi.⁴⁷

Długotrwałe i randomizowane badania eksperymentalne w Nowym Jorku na grupie 225. osób doświadczających bezdomności z zaburzeniami psychicznymi, gdzie część losowo wybranych osób trafiło w ramach modelu schodkowego wsparcia na leczenie i terapię (grupa kontrolna), a część trafiła natychmiast do własnych mieszkań bez konieczności uczestniczenia w leczeniu i terapii (grupa eksperymentalna) pokazały, że po dwóch latach eksperymentu około 80% uczestników utrzymało mieszkania, porównując do 30% uczestników w ramach tradycyjnego

⁴⁷ Pleace N., *Najpierw mieszkanie w Europie – poradnik*, tłum. J.Wilczek, Ogólnopolska Federacja na rzecz Rozwiązywania Problemu Bezdomności, Zabrze 2020, s.17-18.

systemu schodkowego wsparcia. Inne badania pokazują, że 68% długoletnich uczestników programów Najpierw Mieszkanie po czterech latach utrzymuje własne mieszkania, w ramach oryginalnego modelu realizowanego przez *Pathways to Housing* nawet ponad 78% uczestników utrzymuje własne mieszkania.⁴⁸ Ewaluacja kanadyjskiego programu *At Home/Chez Soi* wykazała, że jego uczestnicy spędzili 73% dwuletniego okresu badania w stałym zakwaterowaniu, w porównaniu do 32% w przypadku osób korzystających z innych usług. Przeprowadzono tutaj randomizowane badanie kontrolowane (RCT) z udziałem 2200 osób, porównujące program Najpierw Mieszkanie z istniejącymi tradycyjnymi usługami.⁴⁹ Wskaźniki skuteczności w Europie dorównują lub przekraczają wyniki osiągnięte w Ameryce Północnej.⁵⁰

Uczestnicy programów Najpierw Mieszkanie, zarówno w Europie, jak i Ameryce Północnej, wykazują poprawę zdrowia i dobrostanu, a także zwiększenie poziomu integracji społecznej. Wyniki mogą być zróżnicowane, nie we wszystkich indywidualnych przypadkach następuje oczywiście poprawa zdrowia i dobrostanu, trudno jest także badać poziom integracji społecznej, ale metoda Najpierw Mieszkanie jest w stanie zapewnić pozytywne zmiany wielu adresatom wsparcia.⁵¹ Badania progra-

⁴⁸ Gulcur L., Nakae M., Tsemberis S., *Housing First, consumer choice and harm reduction for homeless individuals with a dual diagnosis*, „American Journal of Public Health”, 94(4), 2004, s. 651-656.

Padgett D.K., Gulcur L., Tsemberis S., *Housing First Services for People Who Are Homeless With Co-Occurring Serious Mental Illness and Substance Abuse*, „Research on Social Work Practice”, 16(1), 2006, s. 74-83.

Tsemberis S., *Housing First: Ending Homelessness, Promoting Recovery and Reducing Costs* [w:] I. Ellen Gould Ellen, B. O'Flaherty, *How to House the Homeless*, Nowy Jork 2010, s. 37-54.

Tsemberis S., *Housing first: The pathways Model to End Homelessness for People with Mental Illness and Addiction Manual*, Minnesota 2010.

⁴⁹ Goering P., Veldhuizen S., Watson A. et al., *National At Home/Chez Soi Final Report*, Mental Health Commission of Canada, Calgary 2014, www.mentalhealthcommission.ca/English/system/files/private/document/mhcc_at_home_report_national_cross-site_eng_2.pdf (dostęp: 6.06.2022)

⁵⁰ Pleace N., *Najpierw mieszkanie w Europie* – poradnik, tłum. J.Wilczek, Ogólnopolska Federacja na rzecz Rozwiązywania Problemu Bezdomności, Zabrze 2020, s.28.

⁵¹ Pleace N., Quilgars D., *Improving Health and Social Integration through Housing First: A Review*, DIHAL/FEANTSA, Bruksela 2013, www.housingfirstguide.eu/website/wp-content/uploads/2016/03/improving_health_and_social_integration_through_housing_first_a_review.pdf (dostęp: 6.06.2022).

Johnson G., Parkinson S., Parsell C., *Policy shift or program drift? Implementing Housing First in Australia*, AHURI Final Report No. 184, AHURI, Melbourne 2012, www.ahuri.edu.au/___data/assets/pdf_file/0012/2064/AHURI_Final_Report_No184_Policy_shift_or_program_drift_Implementing_Housing_First_in_Australia.pdf (dostęp: 6.06.2022)

Ornelas J., Martins P., Zilhão M., et al., *Housing First: An Ecological Approach to Promoting Community Integration*, „European Journal of Homelessness”, 8(1), 2014, s. 29-56, www.housingfirstguide.eu/website/housing-first-aneological-approach-to-promoting-community-integration/ (dostęp: 6.06.2022).

mu *Casas Primeiro* w Lizbonie wykazały, że prawie połowa uczestników programu Najpierw Mieszkanie zaczęła spotykać się z innymi ludźmi w kawiarniach w celach towarzyskich, 71% deklaruje, że czuje się w swojej okolicy „jak w domu”, a 56% z nich czuje się częścią społeczności.⁵²

Wyniki badań, monitoring, ewaluacja były i są kluczowe dla rozwoju metody Najpierw Mieszkanie. Dzięki gromadzeniu dowodów dobrej jakości, metoda ta zaczęła się liczyć w debatach dotyczących polityki przeciwdziałania bezdomności w Ameryce Północnej i była w stanie przyciągnąć, a następnie utrzymać finansowanie. W Europie, powstająca baza rezultatów wdrożeń metody Najpierw Mieszkanie wykazała, że może ona działać w różnych krajach, w których występują znaczne różnice w systemach pomocy społecznej, systemach mieszkaniowych, kulturze i poziomach rozwoju gospodarczego. Badania ewaluacyjne programów Najpierw Mieszkanie informują o sukcesach w krajach tak różnych jak Dania, Anglia, Francja, Holandia, Portugalia, Szkocja czy Hiszpania.

W okresie realizacji programu Najpierw Mieszkanie w Gdańsku, Warszawie i we Wrocławiu przez Towarzystwo Pomocy im. św. Brata Alberta od stycznia 2020 roku do września 2021 roku (21 miesięcy) 81% osób uczestniczących utrzymywało stabilność zamieszkania i pozostawało w mieszkaniach, 71% poprawiło swoją sytuację zdrowotną, 79% polepszyło swój dobrostan psychospołeczny, 67% osób uczestniczących w projekcie zwiększyło poziom swojej integracji społecznej, a ponad 80% osób uczestniczących poprawiło swoją ogólną sytuację życiową. Łącznie udział brały 42 osoby, 4 osoby uczestniczące w projekcie zmarły w czasie trwania pilotażu metody Najpierw Mieszkanie.

Jak widać po powyższych przykładach, rezultaty wdrażania Najpierw Mieszkanie odnoszą się przede wszystkim do celów samej metody, czyli do kwestii pozostawania i utrzymania w mieszkaniu, zdrowia i dobrostanu, a także integracji społecznej. W mniejszym zakresie i nie wprost rezultaty Najpierw Mieszkanie odnoszą się do pojęcia samodzielności i niezależności. Wydaje się, że kwestia samodzielności widziana jest przede wszystkim przez kwestię wolności wyboru i samostanowienia a jednocześnie zobowiązania do wspierania tak długo, jak jest to potrzebne i oczekiwane. Oznacza to w praktyce, że osoby uczestniczące w programach Najpierw Mieszkanie mogą korzystać ze wsparcia przez wiele lat, a niekiedy do końca swojego życia. Jednoznacznie rezultaty mierzo-

⁵² J. Ornelas, P. Martins, M. Zilhão et al., *Housing First: An Ecological Approach to Promoting Community Integration*, „European Journal of Homelessness”, 8(1), 2014, s. 29-56, www.housingfirstguide.eu/website/housing-first-aneological-approach-to-promoting-community-integration/, (dostęp: 6.06.2022).

ne w programach Najpierw Mieszkanie są inne od tych definiowanych w programach opartych o model drabinkowy. Oba podejścia mają różne paradygmaty, cele i zasady. Rozumienie jednak samodzielności w programach wychodzenia z bezdomności powinno być wielowymiarowe, uwzględniające samodzielność w kilku obszarach w tym sferze mieszkaniowej, zawodowej, socjalno-bytowej, społecznej, psychologicznej i zdrowotnej.⁵³ W ocenie rezultatów programów Najpierw Mieszkanie trzeba uwzględnić te perspektywy, przestawić optykę i przyjąć, że trudne jest porównywanie rezultatów z modelem drabinkowym.

Istnieje wiele korzyści z monitorowania i ewaluacji (oceny) programów Najpierw Mieszkanie. Po pierwsze, systematyczne i staranne mierzenie wyników pozwala na ocenianie danego programu Najpierw Mieszkanie. Dobrej jakości ewaluacja pozwala poznać wszelkie ograniczenia programu w zakresie wsparcia lub oferty mieszkaniowej, umożliwiając wprowadzenie ulepszeń. Ewaluacja przedstawia zarówno zagrożenia jak i szanse. Po drugie, monitoring i ewaluacja wykazujące dobre wyniki mogą sprawić, że wdrożenia metody Najpierw Mieszkanie otrzymają niezbędne finansowanie oraz wsparcie w upowszechnianiu metody. Po trzecie, ewaluacja programów Najpierw Mieszkanie jest najlepszym sposobem pozyskania dobrych praktyk i ważnych wniosków dotyczących świadczenia usług opartych o tę metodę. Przeprowadzanie i udostępnianie ocen może być bardzo przydatne dla wszystkich osób zaangażowanych w rozwój i świadczenie usług Najpierw Mieszkanie. Po czwarte, uzyskane wyniki były i są istotne w przekonaniu rządów, samorządów, organizacji i dostawców usług dla osób w kryzysie bezdomności do rozważenia skorzystania z metody Najpierw Mieszkanie.⁵⁴

Ewaluacja w programach Najpierw Mieszkanie powinna uwzględniać⁵⁵:

- Badania procesu.
- Badania skuteczności.
- Badania efektywności.
- Ocenę wierności (zgodności).

Realizowana powinna być w zgodzie z celami i obszarami wsparcia metody Najpierw Mieszkanie.

⁵³ Dębska-Cenian A., Olech P., *Od bezdomności do samodzielności życiowej*, Pomorskie Forum na rzecz Wychodzenia z Bezdomności, Gdańsk 2008.

⁵⁴ Pleace N., *Najpierw mieszkanie w Europie – poradnik*, tłum. J.Wilczek, Ogólnopolska Federacja na rzecz Rozwiązywania Problemu Bezdomności, Zabrze 2020, s.77.

⁵⁵ Pleace N., *Najpierw mieszkanie w Europie – poradnik*, tłum. J.Wilczek, Ogólnopolska Federacja na rzecz Rozwiązywania Problemu Bezdomności, Zabrze 2020, s.78-80.

Ocena wierności (zgodności)

Najpierw Mieszkanie w związku z koniecznością realizacji jej zasad wymaga przeprowadzania okresowej oceny wierności i zgodności z metodą. Ocena wierności jest kluczowym sposobem pozwalającym zweryfikować, w jakim stopniu dany program realizuje założenia metody Najpierw Mieszkanie. Skala wierności odnosi się przede wszystkim do tego, jak dokładnie wdrażany program jest zgodny z zasadami i wartościami Najpierw Mieszkanie. Jeżeli dana usługa wspierająca osoby w kryzysie bezdomności nie spełnia podstawowych zasad, nie może być traktowana jako przykład wdrożenia metody Najpierw Mieszkanie.

Skala wierności i ocena zgodności opisują, w jakim zakresie realizowany program odchodzi, a na ile odwzorowuje oryginalny model Najpierw Mieszkanie. Dla realizatorów programów pomiar wierności oznacza upewnienie się, że oceniane działania są zbliżone do pierwotnego modelu i nie odchodzą od podstawowych zasad metody Najpierw Mieszkanie.

W założeniach oceny wierności im wyższa zgodność z zasadami i wytycznymi Najpierw Mieszkanie, tym większa skuteczność i efektywność działań w zakresie osiągnięcia celów metody. Jako kluczowy element ewaluacji programów Najpierw Mieszkanie udziela on informacji, zarówno realizatorom jak i osobom oceniającym, o poziomie

skuteczności projektu i wierności podstawowym zasadom modelu. Niekiedy niskie wyniki skuteczności danego programu mogą być tłumaczone lub wyjaśnione niską wiernością z metodą Najpierw Mieszkanie. Twórcy podręcznika *Housing First Europe* piszą o powiązaniu oceny wierności ze skutecznością w następujący sposób:

Dotychczasowe dowody z badań prowadzonych w Europie wskazują, że sukces programów Najpierw Mieszkanie jest powiązany z wysoką wiernością podstawowym zasadom. Programy zgodne z podstawowymi zasadami, choć wdrażane są w krajach europejskich z bardzo odmiennymi systemami pomocy społecznej, opieki zdrowotnej, mieszkalnictwa i przeciwdziałania bezdomności, wszystkie przyniosły dobre wyniki w walce z bezdomnością.⁵⁶

Ocena wierności i wykorzystywane przy jej badaniu skale zgodności Najpierw Mieszkanie mają także funkcje praktyczne, otóż stanowią konkretną operacjonalizację podstawowych zasad Najpierw Mieszkanie. Zwykle jest to ponad 30 różnych kryteriów, pozwalających ocenić zgodność danego programu w wielu aspektach. Wspierają one realizatorów we wdrażaniu programów Najpierw Mieszkanie. Realizacja niektórych zasad metody Najpierw Mieszkanie w konkretnych sytuacjach w pracy z osobami uczestniczącymi w programach może być niejednoznaczna. W takich okolicznościach odwołanie się do narzędzi pomiaru wierności może być pomocne, dając wskazówki rozwiązania danego wyzwania. Jednocześnie cykliczna realizacja oceny wierności może na zasadzie autoewaluacji pomagać realizatorom korygować działania i przypominać o najważniejszych zasadach Najpierw Mieszkanie. Pomiar wierności i zgodności w końcu pomaga określić, które programy są w istocie realizowane w metodzie Najpierw Mieszkanie, a które są oparte o wybrane selektywnie założenia metody Najpierw Mieszkanie, ale nie są w istocie programami Najpierw Mieszkanie. Pamiętać należy, że metoda Najpierw Mieszkanie i sposób jej realizacji nie jest nigdzie certyfikowana i zatwierdzana przez odpowiednie instytuty, organizacje czy instytucje. Inaczej niż w wielu innych przypadkach, Najpierw Mieszkanie nie jest opatentowane i certyfikowane, twórcy tego podejścia uznali, że sama metoda może być w inny sposób rozwijana i wdrażana. W tym kontekście realizacja oceny wierności zgodnie z zaleceniami metodologicznymi, w sposób systematycz-

⁵⁶ Pleace N., *Najpierw mieszkanie w Europie – poradnik*, FEANTSA, tłum. J.Wilczek, Ogólnopolska Federacja na rzecz Rozwiązywania Problemu Bezdomności, Zabrze 2020, s.78-79.

ny i transparentny, jest wymogiem realizacji programów Najpierw Mieszkanie.

Narzędzia w postaci testów i skali do badania wierności (zgodności) funkcjonujące w USA i Kanadzie są rozwijane, adaptowane i stosowane niezależnie w poszczególnych krajach europejskich. Oczywiście kwestie techniczne i operacyjne mogą różnicować poszczególne narzędzia. Jednak zwykle uwzględniają one różnice wynikające z wdrażania Najpierw Mieszkanie z wykorzystaniem różnych zasobów mieszkaniowych (prywatnych czy społecznych w tym publicznych) czy też różnice wynikające z zastosowania różnych systemów wsparcia (ICM a ACT). Szczegóły realizacji i ewaluacji muszą uwzględniać różnice między krajami, na przykład w kontekście polityki społecznej, ochrony zdrowia, mieszkalnictwa czy pomocy społecznej. Jednak przestrzeganie podstawowych zasad metody Najpierw Mieszkanie nie może się różnić, jeśli usługa ma być postrzegana jako posiadająca wysoki poziom wierności.

Najważniejsze przykłady testów i skali wierności programów Najpierw Mieszkanie to:

- narzędzie oceny wierności *Pathways to Housing*,
- narzędzie oceny wierności kanadyjskiego programu *At Home/Chez Soi*,
- narzędzie oceny wierności *Full Service Partnership* (FSP).

W warunkach polskich zespół badawczy projektu „Housing First – Najpierw Mieszkanie” pomyślnie zaadaptował, zweryfikował i przetestował narzędzie do pomiaru wierności programów Najpierw Mieszkanie, opracowane w ramach kanadyjskiego programu *At Home/Chez Soi*. Narzędzie, po wprowadzeniu niewielkich zmian adaptujących je do warunków polskich, dostępne jest w języku polskim na stronie www.bezdomnosc.pl.⁵⁷ Adaptacja, tłumaczenie i publikacja odbyły się za zgodą i we współpracy z dr. Timem Aubrym z Uniwersytetu w Ottawie, współrealizatorem programu w Kanadzie, samo narzędzie jednak powstało z udziałem dr. Sama Tsemberisa.⁵⁸ Narzędzie składa się z 39. kryteriów, przy czym w zależności od przyjętego modelu świadczenia usług w programie – ACT lub ICM, używa się odpowiednio 38. lub 37. kryteriów, w których zgodność

⁵⁷ www.sites.google.com/view/bezdomnosc-pl/baza-wiedzy/housing_first (dostęp: 26.04.2022).

⁵⁸ Stefancic A., Tsemberis S., Messeri P., *The Pathways Housing First Fidelity Scale for individuals with psychiatric disabilities*, „American Journal of Psychiatric Rehabilitation”, nr 16(4), 2013, s. 240-261.

z poszczególnymi założeniami oryginalnej metody Najpierw Mieszkanie oceniana jest w skali 1-4. Oceny te sumowane są następnie dla poszczególnych obszarów oraz dla całego badania. Łączna ocena, przewyższająca 87,5% maksymalnej punktacji, uznawana jest za wysoką wierność badanego programu z oryginalną metodą Najpierw Mieszkanie. Realizacja badania wierności prowadzona jest przez zewnętrznych badaczy z wykorzystaniem wywiadów indywidualnych i grupowych z realizatorami oraz grup fokusowych z udziałem osób korzystających z programu Najpierw Mieszkanie. Wybór tego narzędzia wynikał przede wszystkim z przejrzystego sposobu oceny i dość jasnej metodologii realizacji. Opublikowano także wyniki przeprowadzenia pierwszej oceny wierności metody Najpierw Mieszkanie.⁵⁹

⁵⁹ Bokszczanin A., Jaskulski P., Sochocki M., *Raport z badania wierności oryginalnej metodzie najpierw mieszkanie Projekt „Housing first najpierw mieszkanie”*, Ogólnopolska Federacja na rzecz Rozwiązywania Problemu Bezdomności, Zabrze 2020.

CZĘŚĆ



REKOMENDACJE
WDRAŻANIA
MODELU NAJPIERW
MIESZKANIE

Wstęp do rekomendacji

Wprowadzenie

Zespół projektu „Housing First – Najpierw Mieszkanie”

Przygotowaliśmy dla Państwa zbiór rekomendacji, które – mamy nadzieję – okażą się pomocną wskazówką we wprowadzaniu metody Najpierw Mieszkanie w Waszych społecznościach: miastach, gminach, powiatach. Opracowując je przyzwyczailiśmy się mówić, że piszemy „podręcznik”, gdyż rzeczywiście poniższe teksty stanowią usystematyzowaną wiedzę na temat pomocy osobom w kryzysie bezdomności, w paradygmacie innym niż tradycyjny. Jednak, naszym zdaniem, choć zabrzmiałoby to może trochę nieskromnie, proponujemy Wam o wiele więcej niż zwykły podręcznik. Dzielimy się z Wami efektem naszych licznych rozmów, czasami sprzeczek, przeczytanych publikacji, spotkań, dyskusji z naszymi portugalskimi partnerami, a przede wszystkim codziennych doświadczeń z osobami w sytuacji bezdomności, które korzystały ze wsparcia udzielanego zgodnie z zasadami metody Najpierw Mieszkanie. Podręcznik to też wynik naszych wyjątkowych relacji między członkami zespołu oraz z uczestnikami projektu. Relacji autentycznych, zaangażowanych, głęboko ludzkich.

Realizacja projektu „Housing First – Najpierw Mieszkanie” i praca nad podręcznikiem dały nam też okazję do współpracy organizacji pozarządowych z urzędami miast, ośrodkami pomocy społecznej. Zapewniamy, że była to współpraca owocna. Różne spojrzenia na ten sam problem rodzą nowe pomysły na ich rozwiązanie, energią do działania. Zachęcamy więc do tworzenia takich partnerstw, ale wcześniej do lektury rekomendacji.

Z naszego podręcznika dowiecie się jak przystąpić do realizacji pomysłu zgodnie z metodą Najpierw Mieszkanie i jak ten pomysł skutecznie wcielić w życie. Podsuwamy Wam praktyczne wskazówki co do wyboru mieszkań, kadry i organizacji pracy. Szczegółowo objaśniamy, jak w codziennej praktyce stosować kanony tej metody. Zwracamy uwagę na potencjalne trudności, szczerze piszemy o własnych rozterkach. Oddajemy też głos samym zainteresowanym – osobom, które jako pierwsze w Polsce skorzystały ze wsparcia Najpierw Mieszkanie. Nie wyobrażamy sobie, że moglibyśmy pisać o uczestnikach i uczestniczkach projektu bez ich twórczego udziału. Podjęliśmy decyzję, aby poszczególne rozdziały zachowały styl ich autorów. Chcemy w ten sposób podkreślić, że publikację tworzyło wiele zaangażowanych osób i indywidualności, połączonych wspólnymi wartościami i wspólnym celem. Jednocześnie zwracamy uwagę na kwestie językowe, na przykład staramy się, gdzie to tylko możliwe używać feminatywów, czasami jednak je pomijamy, ale mamy wtedy na myśli wszystkie osoby uczestniczące w programie Najpierw Mieszkanie, bez względu na ich tożsamość płciową.

Zachęcamy Was do skorzystania z naszych rekomendacji i wykorzystania ich w praktyce. Zapewniamy, że czeka Was niecodzienne wyzwanie, dużo wysiłku, ale i satysfakcji. To dla nas wyróżnienie, że za pośrednictwem tego podręcznika możemy towarzyszyć Wam we wspieraniu osób doświadczających bezdomności według metody Najpierw Mieszkanie. Odwagi i powodzenia!

O projekcie „Housing First – Najpierw Mieszkanie” w Gdańsku, Warszawie i we Wrocławiu

Zespół projektu „Housing First – Najpierw Mieszkanie”

Projekt „Housing First – Najpierw Mieszkanie” realizowany był od lipca 2019 roku do września 2022 roku we Wrocławiu, w Warszawie i Gdańsku przez Towarzystwo Pomocy im. św. Brata Alberta Zarząd Główny we współpracy z partnerami: Urzędem Miejskim Wrocławia, Urzędem Miejskim w Gdańsku, Urzędem Miasta Stołecznego Warszawa, Ogólnopolską Federacją na rzecz Rozwiązywania Problemu Bezdomności. Na etapie wdrażania projektu partnerem międzynarodowym była portugalska organizacja *Associao para o Estudo e Integrao Psicossocial*. Natomiast lokalną organizacją, współpracującą w zakresie wdrażania Najpierw Mieszkanie i realizacji pracy środowiskowej, była wrocławska Fundacja Homo Sacer, która realizuje między innymi inicjatywę MiserArt. Kolejnymi organizacjami lokalnymi, wspierającymi wdrożenie metody były: w Warszawie Towarzystwo Pomocy im. św. Brata Alberta Koło Warszawa-Praga, a w Gdańsku Towarzystwo Pomocy im. św. Brata Alberta Koło Gdańskie. Projekt współfinansowany był ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Program Operacyjny Wiedza Edukacja Rozwój POWER, Oś priorytetowa: IV. Innowacje społeczne i współpraca ponadnarodowa.

Celem głównym było wdrożenie nowego rozwiązania o zasięgu ogólnopolskim, metody Najpierw Mieszkanie (*Housing First*), powstałej dzięki współpracy z partnerem zagranicznym z Portugalii, w obszarze rozwiązywania problemu bezdomności, uzależnień i zaburzeń psychicznych. Projekt obejmował realizację działań współpracy ponadnarodowej: transfer, zaadaptowanie i wdrożenie kompleksowego rozwiązania oraz wymianę informacji i doświadczeń.

Podejście Najpierw Mieszkanie oparte jest na założeniu, że w przypadku osób uzależnionych i z zaburzeniami psychicznymi, doświadczających bezdomności, pierwszą i najważniejszą potrzebą jest uzyskanie własnego, stabilnego zamieszkania, a problemy mogą być rozwiązywane po uzyskaniu mieszkania. Szczególnie te dotyczące uzależnienia powinny być rozwiązywane w bezpiecznej i stabilnej przestrzeni. Cele metody Najpierw Mieszkanie ukierunkowane są na cztery kwestie: utrzymanie i stabilność mieszkaniową, zdrowienie i dobrostan, integrację społeczną i efektywność kosztową.

Pilotażowe wdrożenie metody Najpierw Mieszkanie realizowano od stycznia 2020 roku do września 2021 roku. W tym okresie wdrożono w Gdańsku, Warszawie i we Wrocławiu nowe rozwiązanie w postaci metody Najpierw Mieszkanie (*Housing First*), zakładające zapewnienie usługi społecznej indywidualnego, stałego mieszkania (przygotowano, wyremontowano, wyposażono i uruchomiono 30 mieszkań) wraz z szerokim interdyscyplinarnym wsparciem (24 godziny przez 7 dni w tygodniu) osobom z zaburzeniami psychicznymi i nadużywającym substancji psychoaktywnych, jednocześnie doświadczającym długotrwałej i chronicznej bezdomności (powyżej sześciu lat). We Wrocławiu uruchomiono trzy mieszkania z zasobów miasta, udostępnione przez MOPS Wrocław, natomiast siedem mieszkań z zasobu prywatnego rynku najmu. W Gdańsku uruchomiono dziesięć mieszkań z zasobów miasta, udostępnionych przez Gdańskie Nieruchomości. W Warszawie z kolei uruchomiono dziesięć mieszkań z zasobów Skarbu Państwa, udostępnionych przez Zarząd Mienia Skarbu Państwa jednostkę organizacyjną miasta stołecznego Warszawy.

Wsparcie w projekcie zakładało pracę w nurcie redukcji szkód, wyboru i samostanowienia osób uczestniczących, a także zdrowienia i uzyskiwania dobrostanu psychofizycznego. Pomoc realizowana była w zakresie utrzymania, stabilności i bezpieczeństwa mieszkaniowego, zdrowia, dobrostanu oraz integracji społecznej. Projekt uwzględniał mieszany system wsparcia specjalistycznego, prowadziliśmy przede wszystkim różne formy intensywnego zarządzania przypadkiem (model ICM) opierając się na pracy asystentów – indywidualnych pracowników wsparcia oraz pracowników socjalnych. Wykorzystywaliśmy także elementy asertywnego wsparcia (leczenia) w środowisku (model ACT), zespołu interdyscyplinarnego psychoterapeutów/psychoterapeutek, psychiatrów, pielęgniarek/pielęgniarzy, lekarzy/lekarek, doradców zawodowych/doradczyń zawodowych i innych specjalistów i specjalistek.

Wsparcie realizowane było i nadal jest w każdym z miast przez:

- dwóch asystentów/dwie asystentki (doświadczone osoby w pracy z osobami wykluczonymi społecznie) – pełne etaty,
- pracownika socjalnego/pracownicę socjalną z ośrodka pomocy społecznej,
- lidera/liderkę zespołu pełniącego obowiązki wsparcia merytorycznego oraz asystenta/asystentkę,
- opiekuna/opiekunkę mieszkań odpowiedzialnego/odpowiedzialną za zarządzanie i administrowanie mieszkaniami,
- psychoterapeutę/psychoterapeutkę,
- lekarza/lekarzkę psychiatrii,
- doradcę zawodowego/doradczynię zawodową,

- pielęgniarkę/pielęgniara,
- lekarza/lekarzkę,
- „złotą rączkę” – pomoc techniczną.

W okresie realizacji pilotażu ze wsparcia mieszkaniowego, społecznego i specjalistycznego skorzystały 42 osoby; 81% osób uczestniczących utrzymywało stabilność zamieszkania i pozostawało w mieszkaniach; 71% osób uczestniczących poprawiło swoją sytuację zdrowotną, a 79% polepszyło swój dobrostan psychospołeczny; 67% osób uczestniczących w projekcie zwiększyło poziom swojej integracji społecznej. Ponad 80% osób uczestniczących poprawiło swoją ogólną sytuację życiową. Cztery osoby uczestniczące w projekcie zmarły w czasie trwania pilotażu metody Najpierw Mieszkanie.

Wszystkie osoby uczestniczące w Najpierw Mieszkanie doświadczały długoterminowej i chronicznej bezdomności (powyżej sześciu lat), kwalifikowane były przede wszystkim z przestrzeni publicznych, ulic i miejsc niemieszkalnych, doświadczały uzależnień i/lub zaburzeń psychicznych w tym:

- zaburzeń neurorozwojowych (organiczne zaburzenia psychiczne),
- zaburzeń psychotycznych,
- zaburzeń afektywnych/nastroju (tu: depresja, CHAD, nieokreślone), zaburzeń nerwicowych i psychosomatycznych (zaburzenia lękowe, stres – tu m.in. PTSD, zaburzenia bólowe),
- zespołów behawioralnych związanych z zaburzeniami fizjologicznymi i czynnikami fizycznymi (tu: zaburzenia jedzenia, zaburzenia snu, zaburzenia seksualne i tożsamości płciowej, używanie substancji psychoaktywnych bez uzależnienia etc.),
- zaburzeń osobowości i zachowania (depresje osobowościowe – lekooporne, samobójstwa, zaburzenia kontroli impulsów np. patologiczny hazard, kleptomania, uszkodzenia ciała, niezdolność do utrzymywania bliskich, stabilnych i satysfakcjonujących związków, antyspołeczność itd.),
- zaburzeń psychicznych i zachowań wynikających z uzależnienia (behawioralne oraz związane z używaniem substancji psychoaktywnych).

Problem uzależnienia lub współuzależnienia dotyczył niemal wszystkich osób uczestniczących.

Fakt doświadczenia zaburzeń psychicznych lub uzależnienia na etapie rekrutacji potwierdzany był przez oświadczenie samej osoby w sytuacji bezdomności bądź pracowników rekomendujących udział w programie Najpierw Mieszkanie, czyli streetworkerów/streetworkerek i/lub pracowników/pracownic socjalnych.

We wrześniu 2021 roku skończył się okres współfinansowania projektu ze środków europejskich w zakresie wsparcia osób uczestniczących i utrzymania mieszkań. Jednocześnie warunkiem realizacji projektu było wdrożenie metody Najpierw Mieszkanie w system polityki społecznej miast Wrocławia, Warszawy i Gdańska. Koniecznym było także dalsze wdrażanie projektu Najpierw Mieszkanie z uwagi na wspieranie osób uczestniczących, a także zapewnienie trwałości rezultatów projektu w kontekście przeprowadzonych adaptacji i wyposażenia mieszkań.

Od października 2021 roku do marca 2023 roku projekt „Housing First – Najpierw Mieszkanie” w ramach zachowania trwałości rezultatów i kontynuacji wsparcia realizowany jest ze środków samorządów Gdańska, Warszawy i Wrocławia. Dotychczasowy lider projektu Towarzystwo Pomocy im. św. Brata Alberta Zarząd Główny przekazał lokalną realizację trzem organizacjom partnerskim i użytkownikom metody: Towarzystwu Pomocy im. św. Brata Alberta Koło Gdańskie, Towarzystwu Pomocy im. św. Brata Alberta Koło Warszawa-Praga oraz Fundacji Homo Sacer z Wrocławia.

W projekcie opracowany został, na podstawie doświadczeń realizacji, **Model Najpierw Mieszkanie**, jednocześnie szczegółowe wskazówki, wnioski i rekomendacje znalazły się w uzupełniającym opracowaniu zatytułowanym „Rekomendacje wdrażania modelu Najpierw Mieszkanie”.

Historia metody Pathways Housing First

Aleksandra Kupczyk-Frączek

Programy pomocy osobom w kryzysie bezdomności, które w Polsce przyjęto nazywać Najpierw Mieszkanie (*Housing First* = HF) już od prawie trzydziestu lat są wdrażane w USA i wielu krajach europejskich. Ciągłe Najpierw Mieszkanie jako podejście wzbudza wiele emocji, sporów zarówno wśród naukowców jak i praktyków. Zanim przejdę do omówienia początków powstania metody Najpierw Mieszkanie warto zauważyć, że mimo istotnych różnic, wpisuje się ona w chlubną tradycję niwelowania ważnego społecznie problemu, jakim jest bezdomność. Już przecież od średniowiecza w Europie i Polsce powstawała sieć, prowadzonych głównie przez zakony, przytułków i szpitali dla ludzi bez dachu nad głową. Kolejne wieki przyniosły wiele inicjatyw zarówno świeckich jak i kościelnych np. powołana za czasów króla Stanisława Augusta – nie tyleż nowatorska co

kontrowersyjna – *Komisja Boni Ordinis*, której celem było umieszczenie osób w kryzysie bezdomności w miejscach przymusowej pracy. W epoce oświecenia niezbyt interesowano się losem ubogich i bezdomnych, a pierwszymi ustawami dotyczącymi pomocy tej grupie osób mogą chlubić się Niemcy, którzy pod koniec XIX wieku dokonali stosownych legislacji. Omówienie historii pomocy osobom w sytuacji bezdomności w ostatnim wieku przekracza ramy tego opracowania, ale w dużym uproszczeniu można stwierdzić, że była (i ciągle jest) ona oparta na postrzeganiu osób w kryzysie bezdomności jako słabszych, wymagających kierowania i nadzoru, którzy dopiero kiedy udowodnią, że są tacy jak my, mogą „zasłużyć” na mieszkanie. Od dziesięcioleci trwają dyskusje czy takie podejście jest oparte na poszanowaniu godności i podmiotowości osób doświadczających bezdomności, a przede wszystkim czy skutecznie pomaga wyjść z tego kryzysu.

Jednak dopiero dr Sam Tsemberis, zauważając nielogiczność i nieskuteczność podejścia, wskazał drogę wyjścia z impasu. Ten działający w Nowym Jorku, grecko-kanadyjski psycholog kliniczny, założyciel organizacji *Pathways to Housing* w 1992 roku opracował metodę *Housing First* (HF), której pierwsze ewaluacje wskazały, że jest bardziej skuteczna w przezwyciężaniu ulicznej bezdomności niż dotychczasowe programy. Metoda ta oparta jest na przekonaniu, że mieszkanie to podstawowe prawo człowieka, a nie nagroda, na którą ludzie doświadczający bezdomności, dodatkowo obciążeni zaburzeniami psychicznymi czy uzależnieniami, muszą „zapracować”, udowodnić, że zasługują np. poddając się leczeniu, idąc do pracy. Podejście Tsemberisa wyrasta również z przekonania, że ludzie w sytuacji bezdomności, mimo zaburzeń psychicznych, są w stanie samodzielnie określać swoje życiowe cele. Powinni mieć też możliwość wyboru mieszkania i form pomocy, jaką otrzymają, a pomoc ta powinna być ukierunkowana na ich zdrowienie. W niniejszym tekście będę odwoływać się do *Pathways Housing First* jako pierwotnej i oryginalnej metody Najpierw Mieszkanie.

Program *Pathways Housing First* jest adresowany do dorosłych osób z zaburzeniami psychicznymi, doświadczających chronicznej bezdomności, co w tym przypadku oznacza bezdomność trwającą przynajmniej rok. Z bezdomnością chroniczną skorelowanych jest wiele stanów klinicznych m.in. zaburzenia psychiczne, uzależnienia, dokuczliwe i przewlekłe choroby czy drobne zatargi z prawem. Około 80% klientów programu to osoby ze współwystępującymi zaburzeniami wynikającymi na przykład z uzależnień. Cechy demograficzne klientów Najpierw Mieszkanie odzwierciedlają cechy populacji osób bezdomnych w danym mieście. Zazwyczaj są to osoby w wieku od 19.

do 79. lat, częściej mężczyźni niż kobiety, zwłaszcza w programach adresowanych do osób mieszkających na ulicach. Obecnie szacuje się, że różnymi programami Najpierw Mieszkanie objętych jest ok. 300 miast w USA.

Zapewniając natychmiastowy dostęp do stałego, niezależnego mieszkania, Najpierw Mieszkanie odwróciło kolejność usług i zrewolucjonizowało standardowy tryb wsparcia dla bezdomnych dorosłych, którzy zmagają się z problemami psychiatrycznymi i/lub uzależnieniami.

Tradycyjny system pomocy osobom doświadczającym bezdomności miał w USA charakter drabinkowy/schodkowy co oznacza, że przed otrzymaniem wsparcia w postaci mieszkania zainteresowana tą formą pomocy osoba zobowiązana była do utrzymania trzeźwości oraz do obowiązkowego poddania się leczeniu. Dostępne formy wsparcia były uzależnione od gotowości do samodzielnego zamieszkania – im człowiek przejawiał większą gotowość do samodzielnego życia, tym wsparcie, które otrzymywał bardziej przypominało naturalne warunki mieszkaniowe. Do czasu pojawienia się Najpierw Mieszkanie, system drabinkowy był jedynym modelem programowym dla osób w bezdomności, cierpiących na zaburzenia psychiczne i nadal jest szeroko stosowany w USA, Kanadzie i wspierany w ramach rządowego finansowania. *U.S. Department of Housing and Urban Development Office (HUD)* finansuje tysiące programów drabinkowych w ramach corocznego Programu *Continuum of Care* (Kontinuum Wsparcia). W amerykańskim modelu pomocy drabinkowej można wyróżnić kilka form wsparcia: usługi świadczone przez zespół środowiskowy (z ang. *outreach*), centra pobytu dziennego, noclegownie, schroniska, programy mieszkań przejściowych o ograniczonym czasie pobytu od sześciu miesięcy aż do dwóch lat. System obejmuje cały wachlarz programów docelowego mieszkalnictwa wspieranego (ang. *permanent supportive housing, PSH*), takiego jak zbiorowe „rezydencje” oraz mniejsze i większe budynki z indywidualnymi pokojami dla mieszkańców i dostępem do specjalistów świadczących usługi w miejscu zamieszkania beneficjentów.

Programy docelowego mieszkalnictwa wspieranego mogą mieć charakter mieszany, co oznacza, że osoby z zaburzeniami psychicznymi zajmują około połowę mieszkań w budynku, a pozostali lokatorzy to ludzie o specjalnych potrzebach lub posiadający bardzo niskie dochody. Samodzielne i wspólne mieszkania również mogą stanowić komponent drabinkowy. Ale w modelu drabinkowym prawie wszystkie możliwości stałego zamieszkania, zwłaszcza w indywidualnych mieszkaniach, są dostępne tylko dla klientów, którzy najpierw poddadzą się leczeniu psychiatrycznemu i wykażą się abstynencją. Te

wymogi stanowią dla wielu osób z podwójną diagnozą tj. zaburzeniami psychicznymi i uzależnieniami, przeszkodę nie do pokonania. A przecież to właśnie z powodu tych podwójnych obciążeń pozostają w chronicznej bezdomności.

Za pomocą modelu drabinkowego próbowano rozwiązać problemy osób w bezdomności mieszkających na ulicach, wśród których znajdowało się wiele osób z zaburzeniami psychicznymi. Dzięki rządowemu finansowaniu instytucje zdrowia psychicznego zmobilizowały się i opracowały programy, w ramach których osoby doświadczające bezdomności, realizując kolejne ich etapy, mogły dążyć do stałego, samodzielnego mieszkania. Wśród tych programów były te bazowe, poczynając od programów typu *outreach (streetwork)*, przez tymczasowe zakwaterowanie i mieszkania przejściowe. Filozofia powrotu osoby w kryzysie bezdomności do samodzielności była wzorowana na podejściu leczniczym – terapeutycznym modelu otoczenia (ang. *milieu model*) stosowanym na oddziałach psychiatrycznych. *Milieu model* to system szczebli pokonywanych krok po kroku, które dają pacjentom pewne przywileje z tytułu przestrzegania regulaminu oddziału. Tempo pokonywania tych stopni wynika z regulaminu danego programu i zależy od potencjału klientów, ich zdolności do przestrzegania zasad, które prawie zawsze obejmują zachowanie trzeźwości i poddanie się leczeniu psychiatrycznemu.

Badania dotyczące efektywności drabinkowego modelu wsparcia dla osób doświadczających bezdomności z problemami psychicznymi w tym z uzależnieniami, prowadzone w latach 90. XX wieku, jasno wskazywały, że ten model nie prowadzi do planowanych rezultatów. Główne problemy, z którymi zmagają się osoby to:

- trudności w sprostaniu stawianym wymaganiom, co w rezultacie skutkowało nieudzieleniem pomocy w formie mieszkania,
- relegowanie z programów mieszkaniowych o charakterze czasowym lub eksmitowanie z mieszkań o charakterze stałym w związku z niemożnością utrzymania abstynencji (co wiązało się z wymogiem uczestnictwa w leczeniu psychiatrycznym),
- trudności w sprostaniu oczekiwaniom dotyczącym podejmowania różnych aktywności, które w odniesieniu do realiów życia społecznego byłyby nieosiągalne do spełnienia również przez każdą inną osobę.

Podczas kolejnych lat realizacji tradycyjnego modelu zauważono stale rosnącą liczbę rezygnacji z oferowanego wsparcia. Można powiedzieć, że porażki tego modelu stawały się coraz bardziej widoczne na ulicach amerykańskich miast – liczba osób w kryzysie bezdomności, przebywających w przestrzeni publicznej, powiększała się.

Mimo rosnącego zjawiska bezdomności w USA nadal stosowano model drabinkowy, który był uzupełnieniem modelu pomocy dla osób z problemami psychicznymi stosowanego na oddziałach psychiatrycznych. Podejście to, jak już wspomniano, opierało się na terapeutycznym modelu otoczenia i zakładało zdobywanie kolejnych przywilejów w związku z przestrzeganiem regulaminu.

Badania nad usługami dla osób w bezdomności w modelu schodkowym wykazały podobne problemy jak te zidentyfikowane w usługach zdrowia psychicznego w modelu schodkowym. W szczególności dlatego, że osoby doświadczające bezdomności:

- nie były w stanie spełnić stawianych im wymogów, nie mogły więc też dotrzeć do etapu przyznania im mieszkania,
- same rezygnowały z usług w oparciu o model schodkowy (zarówno ze względów na nieumiejętność aklimatyzacji jak i niemożność przestrzegania zasad).

Ponadto:

- postrzeganie doświadczania bezdomności jako konsekwencji własnych wyborów życiowych, wad charakteru, uzależnień jest z etycznego punktu widzenia niedopuszczalne,
- usługi drabinkowe są nie tylko nieskuteczne, ale też drogie.

Osoby poddane tradycyjnym programom psychiatrycznym w przypadku kryzysu lub nawrotu zażywania substancji psychoaktywnych często są eksmitowane z mieszkań. W ten sposób system może przyczyniać się do niestabilności mieszkaniowej, popadania wielu osób w długotrwałą bezdomność, które w efekcie powiększają grupę osób stale korzystających z systemu pomocy, wielokrotnie korzystających z kosztownych usług opieki, takich jak pomoc doraźna, schroniska i zakłady karne¹. Ponieważ w wielu przypadkach osoby te nigdy nie uporały się z bezdomnością, programy modeli schodkowych zaczęły być postrzegane jako nieopłacalne. Tym bardziej, że różnorodne usługi świadczone w tym modelu były również drogie. Osoby doświadczające bezdomności stale korzystające z tego wsparcia są też często określane mianem chronicznie bezdomnych. Obrońcy programów schodkowych przekonują, że takie osoby pozostają w bezdomności z powodu specyficznych wad lub cech osobowości, które czynią ich „opornymi na leczenie” i „ciężkimi do zakwaterowania”.

¹ Hopper K., Jost J., Hay T., Welber S., Haugland G., *Homelessness, severe mental illness, and the institutional circuit*, „Psychiatric Services”, nr48(5), 1997, s. 659-665.

Dlatego właśnie organizacja *Pathways to Housing* opracowała metodę i program Najpierw Mieszkanie. Model *Pathways Housing First*, zakorzeniony w filozofii wyboru konsumenta, rehabilitacji psychiatrycznej i ruchu konsumenckim, zapewnia osobom to, czego chcą najpierw: domu. Zgodnie z hierarchią potrzeb Maslowa (1947) model opiera się na założeniu, że dopóki dana osoba nie będzie miała domu (chyba że jej podstawowe bezpieczeństwo i potrzeby w zakresie bezpieczeństwa są spełnione), nie będzie też miała odpowiednich warunków do skutecznego radzenia sobie z innymi wyzwaniami, takimi jak: objawy zaburzeń psychicznych, uzależnienie lub brak zatrudnienia.

Realizatorzy modelu Najpierw Mieszkanie zwrócili uwagę, że wielu klientów nie było w stanie dostać się do programów drabinkowych lub po dostaniu utrzymać mieszkania. Inni – ci, którzy doświadczali bezdomności latami, byli dotknięci zaburzeniami psychicznymi zakłócającymi ich myślenie i postrzeganie – nigdy nie próbowali aplikować do programów mieszkaniowych, w których podjęcie leczenia jest wstępnym wymogiem.

Badania wykazały również, że metoda Najpierw Mieszkanie może przynieść znacznie lepsze wyniki, przy niższym poziomie wydatków, niż usługi z modelu schodowego. Dane liczbowe fundacji *Pathways to Housing* jednoznacznie wskazują, że koszty programu są zdecydowanie niższe. I tak koszt jednego noclegu w *Housing First* to 57\$ za noc, w porównaniu do 77\$ za miejsce w schronisku (około 52€ w porównaniu z 70€, dane z roku 2012). W Londynie w 2013 roku ustalono, że jedna usługa programu Najpierw Mieszkanie kosztowała około 9,600€ (13,500€) na osobę rocznie (bez czynszu). Porównano to do 1,000€ rocznie więcej w przypadku schroniska lub prawie 8,000€ więcej za miejsce w usługach modelu schodkowego o wysokiej intensywności (bez czynszu). Odpowiadało to rocznym oszczędnościom w przybliżeniu równym od 1,400€ do 11,250€ (dane z roku 2013).

Ponieważ wybór konsumenta jest podstawą tego modelu, odbiorcy Najpierw Mieszkanie mają prawo wyboru miejsca zamieszkania oraz rodzaju, kolejności i intensywności usługi, które otrzymują. Większość respondentów uważa „stałe miejsce zamieszkania” za priorytet, a „niezależne mieszkanie” za preferowaną opcję. W związku z tymi oczekiwaniami mieszkanie zajmuje pierwsze miejsce w kolejności otrzymywanych usług i jest to lokum w systemie „mieszkań rozproszonych” znajdujących się w ogólnie dostępnych lokalizacjach. Inne usługi świadczone konsumentom na ich życzenie obejmują m.in. pomoc w nawiązaniu relacji z rodziną, powrocie do szkoły, zna-

lezeniu pracy i sprostanie wyzwaniom związanym z nadużywaniem substancji i/lub zaburzeń psychiatrycznych. Jak wspomniano, wybór konsumenta i samostanowienie stanowią sedno *Pathways Housing First*. Świadczenie usług rozpoczyna się od założenia, że zgłaszające się do projektu osoby w kryzysie bezdomności, są można powiedzieć, „ekspertami z własnego życia”, w związku z czym najlepiej mogą ocenić to, co jest im potrzebne. Być może najtrudniejsze do przezwyciężenia, wśród tych którzy bronili standardowej opieki, było przekonanie, że ich klienci nie są w stanie dokonać właściwych wyborów odnośnie leczenia i mają trudności w rozeznaniu swoich potrzeb. Postawienie na wybór konsumenta był więc rewolucyjny, ponieważ usługodawcy standardowej opieki zakładają, że osoby, które korzystają z leczenia psychiatrycznego nadużywają narkotyków lub alkoholu, zasadniczo nie są w stanie decydować o własnym życiu. Nie chciano również ryzykować, jeśli chodzi o zapewnienie mieszkania, które w ich mniemaniu przysługiwałoby tylko osobom wykazującym stabilność psychiczną. Tymczasem program *Pathways Housing First* przywraca osobom w kryzysie ich godność, autonomię i indywidualność, daje możliwość dokonywania wyborów, podejmowania ryzyka i uczenia się na własnych błędach. Dzięki temu rozumieją oni konsekwencje swoich wyborów, próbują różnych sposobów, popełniają błędy i uczą się nowych rozwiązań. Jednak, kiedy osiągają sukces jest on ich zasługą, a w przypadku porażki biorą za nią odpowiedzialność. To przejście z pozycji „eksperta usługodawcy” do „eksperta klienta” było i jest nadal niepopularne wśród niektórych dostawców usług dla osób doświadczających bezdomności.

Nieco ponad dwie dekady temu podejście Najpierw Mieszkanie do osób w kryzysie bezdomności zostało uznane za „nieodpowiedzialne i skazane na niepowodzenie”. Dzisiaj niektórzy nadal mogą wierzyć w pierwszą część tego stwierdzenia, ale nikt nie może powiedzieć, że Najpierw Mieszkanie okazało się porażką. Zmiana zasad i praktyk, spowodowana tym podejściem, przyniosła wielu osobom doświadczającym bezdomności bardzo potrzebny, a często nieosiągalny optymizm. W początkowym okresie wdrażania metoda Najpierw Mieszkanie wywoływała wiele wątpliwości, sceptycyzmu, a nawet jawną wrogość.

Model Najpierw Mieszkanie od skromnych nowojorskich początków z pierwszej połowy lat 90. XX wieku, stał się rozpoznawalną marką na arenie międzynarodowej. W 1997 roku ten jeszcze zupełnie nowy program stał się eksperymentalnym elementem czteroletniej randomizowanej próby finansowanej przez Rząd Federalny ds. Nadużywania Substancji i Zarządzania Służbami Zdrowia Psychicznego (SAMHSA). Okazało się, że program przyniósł spektakularne wyniki

– aż 80% uczestników utrzymywało się w mieszkaniach. Te i późniejsze osiągnięcia sprawiły, że *Pathways to Housing* znalazło się w centrum zainteresowania, jeśli chodzi o usługi dla osób w sytuacji bezdomności. Najpierw Mieszkanie okazało się nie tylko ekonomicznym i skutecznym, ale też bardzo nowatorskim podejściem w porównaniu z podejmowanymi wcześniej, kosztownymi i często daremnymi wysiłkami położenia kresu bezdomności. Program Najpierw Mieszkanie został włączony do Krajowego Rejestru Programów Opartych na Dowodach prowadzonego przez SAMHSA, *Substance Abuse and Mental Health Services Administration of the U.S. Department of Health and Human Services* (Wydział ds. Uzależnień i Zdrowia Psychicznego Amerykańskiego Departamentu Zdrowia i Usług Społecznych). Dzisiaj metoda Najpierw Mieszkanie w postaci wielu programów została wprowadzona w ponad stu miastach w USA, Kanadzie, Europie i Australii. Jak wskazuje *National Alliance to End Homelessness* 67% dziesięcioletnich planów likwidacji bezdomności chronicznej, przyjętych przez ponad 400 amerykańskich miast uwzględnia komponent Najpierw Mieszkanie.

Wśród wielu wyróżnień metoda dr. Sama Tsemberisa *Pathways to Housing* otrzymała nagrodę „Doskonałości w Innowacji” przyznawaną przez Narodową Radę Środowiskowej Behawioralnej Opieki Zdrowotnej reprezentującą 1300 amerykańskich organizacji zapewniających leczenie i rehabilitację osobom z zaburzeniami psychicznymi i uzależnieniami. *Pathways Housing First* otrzymał również „Złotą Odznakę Amerykańskiego Stowarzyszenia Psychiatrycznego” zajmując pierwsze miejsce wśród najlepszych środowiskowych programów ochrony zdrowia psychicznego. W czerwcu 2010 roku Amerykańska Agencja Interagencji ds. Bezdomności przedstawiła pięcioletni federalny plan położenia kresu bezdomności, w którym metoda Najpierw Mieszkanie jest jedną z pięciu głównych strategii.

Metoda Najpierw Mieszkanie, jeszcze pod koniec ubiegłego wieku, zaczęła być z powodzeniem stosowana w Kanadzie i szybko zyskała dobrą sławę również w Europie. Jej liczne lokalne odmiany, nie zawsze są w 100% zgodne z oryginałem, na co wskazuje również twórca metody. Jednak nawet pobieżna lektura doniesień wdrażania metody z innych krajów wskazuje, że zachowana jest autonomia wyboru klienta i przekonanie o tym, że jest on „ekspertem własnego życia”. Obecnie Najpierw Mieszkanie z powodzeniem wdrażają kraje skandynawskie, poza tym Portugalia, Francja, Dania, Wielka Brytania, Holandia, a obecnie również Polska.

Pryncypium programu Najpierw Mieszkanie. Metoda Najpierw Mieszkanie oparta jest na założeniu, że mieszkanie to podstawowe

prawo człowieka, a nie przywilej, na który osoby z zaburzeniami psychicznymi muszą zapracować albo udowodnić, że na niego „zasługują” poddając się leczeniu. W metodzie Najpierw Mieszkanie przyjmuje się, że osoby w sytuacji bezdomności i z zaburzeniami psychicznymi są w stanie samodzielnie określać swoje życiowe cele. Fundamentalna zasada jest taka, że osoby w kryzysie bezdomności powinny mieć możliwość wyboru mieszkania i form pomocy, jaką otrzymają, a pomoc ta powinna być ukierunkowana na zdrowienie.

W *Pathways Housing First* ważne są dla nas następujące zasady:

1. Mieszkanie jako podstawowe prawo człowieka.
2. Szacunek, ciepło i współczucie dla każdego klienta.
3. Zobowiązanie do pracy z klientem tak długo, jak on tego potrzebuje.
4. Mieszkania rozproszone w społeczności; samodzielne.
5. Niezależność mieszkania i wsparcia.
6. Wybór klienta i jego samostanowienie.
7. Orientacja na zdrowie.
8. Redukcja szkód.

Koordinacja i organizacja Najpierw Mieszkanie

Kwalifikowanie do Najpierw Mieszkanie

Zespół projektu „Housing First – Najpierw Mieszkanie”

Koncepcja rekrutacji w programach Najpierw Mieszkanie opiera się na założeniu, że pierwszą i najważniejszą potrzebą osób doświadczających bezdomności jest uzyskanie własnego, stabilnego zamieszkania, a inne ich problemy mogą być rozwiązywane po uzyskaniu mieszkania. Na początku rozwiązuje się problem bezdomności rozumiany jako brak mieszkania a następnie zajmuje się problemami zdrowotnymi i wykluczenia społecznego. Z uwagi na powyższe, rekrutacja do programu prowadzona jest bez warunków wstępnych na przykład tych dotyczących zachowania abstynencji czy rozwiązania problemów zdrowotnych lub zawodowych. W związku z tym, że mieszkanie jest prawem każdego człowieka, dostęp do niego nie może być warunkowany takimi zastrzeżeniami.

Wybór, czy raczej nabór osób korzystających z programów Najpierw Mieszkanie nie jest klasyczną rekrutacją, zwykle osoby doświadczające bezdomności nie zgłaszają się samodzielnie, rekrutacja nie ma charakteru otwartego, dostępnego dla wszystkich zainteresowanych.

Rekrutacja powinna być realizowana w partnerstwie między usługodawcą, realizatorem Najpierw Mieszkanie a instytucją publiczną, zlecającą wdrażanie metody Najpierw Mieszkanie, najczęściej będzie to gmina, na terenie której realizowany jest program.

Nabór osób uczestniczących powinien odbywać się w bliskiej współpracy z instytucjami i organizacjami, które dobrze znają środowisko osób doświadczających bezdomności. W szczególności grupa streetworkerów/ek i innych osób pracujących w środowisku osób w kryzysie bezdomności ulicznej powinna mieć możliwość zgłaszania kandydatów do programów Najpierw Mieszkanie. Podobnie pracownicy/ce socjalni/ne organizacji pozarządowych, jak i publicznych podmiotów pomocy społecznej powinni/y mieć możliwość proponowania kandydatur do Najpierw Mieszkanie. Rekrutacja powinna mieć charakter ciągły i na bieżąco odpowiadać na potrzeby tej grupy osób.

Partnerzy, zgodnie z grupami docelowymi Najpierw Mieszkanie, rekrutując do projektów powinni przede wszystkim uwzględniać osoby w kryzysie bezdomności przebywające w przestrzeni publicznej i miejscach niemieszkalnych. Zdrowia i życia osób z tej grupy są najbardziej zagrożone. Koszty osobiste, a także koszty społeczne ulicznej bezdomności są najwyższe. Zapewnienie wsparcia tej grupie jest najtrudniejsze, ale i najbardziej potrzebne, stąd nasze przekonanie, że powinna ona być priorytetowo potraktowana w programach wdrażających metodę Najpierw Mieszkanie. Dodatkowo do projektu mogą być rekrutowane osoby z różnorodnych placówek (ogrzewalni, noclegowni, schronisk), w szczególności osoby, które często zmieniają placówki, rotują między miejscami niemieszkalnymi a placówkami, przebywają w nich okazjonalnie, nie są w stanie sprostać zasadom regulaminów ze względu na kryzysy psychiczne i/lub uzależnienia.

Zasobami rekrutacji Najpierw Mieszkanie powinny być:

1. Organizacje pozarządowe odpowiedzialne za wdrażanie Najpierw Mieszkanie.
2. Miasta i jednostki odpowiedzialne za pomoc i integrację społeczną: rekrutacja oparta na współpracy z organizacjami streetworkerskimi oraz placówkami niskoprogowymi i innymi, gdzie jest kontakt z osobami doświadczającymi bezdomności.

Rekrutacja powinna być oparta na prowadzonym przez organizacje streetworkingu oraz w placówkach prowadzonych przez inne organizacje działające na danym obszarze interwencji.

Nabór do projektu należy prowadzić w sposób ciągły, dynamiczny i otwarty dla organizacji i instytucji rekomendujących. W trakcie realizacji możliwe powinno być także przyjmowanie zgłoszeń i propozycji od osób uczestniczących w programie. Umożliwi to sukcesywne zamieszkiwanie i utrzymanie ciągłości zamieszkiwania przez osoby znajdujące się w sytuacji bezdomności.

Do programów Najpierw Mieszkanie rekrutowane powinny być osoby doświadczające bezdomności, spełniające łącznie następujące kryteria progowe:

- osoby długotrwale doświadczające bezdomności z zaburzeniami psychicznymi i/lub uzależnieniami (głównie od alkoholu) bez warunku w postaci utrzymania abstynencji czy podejmowania leczenia,
- osoby przebywające w miejscach niemieszkalnych i przestrzeni publicznej i/lub w placówkach dla osób bezdomnych,
- osoby posiadające ostatni meldunek w mieście, w którym wdrażany jest projekt Najpierw Mieszkanie lub według uznania poszczególnych organizacji i miast, osoby posiadające swoje centrum życiowe od minimum 5 lat w poszczególnym mieście i planujące w nim pozostać.

Osoby spełniające kryteria progowe są zgłaszane do komisji kwalifikującej. Rekomendacje udziału do projektu zgłaszane są osobiście przez osoby pracujące dla partnerów programu i współpracujących organizacji na obszarze interwencji podczas posiedzenia komisji. Zasadą na tym etapie jest nieinformowanie o ofercie Najpierw Mieszkanie kandydatów, tak aby nie wzbudzać ich oczekiwań i ewentualnego doświadczenia niepowodzenia w przypadku nieprzyjęcia do projektu.

O przyjęciu kandydata do projektu decydują: przedstawiciel/ka organizacji pozarządowej realizującej Najpierw Mieszkanie oraz przedstawiciel/ka miasta zlecającego zadanie realizacji Najpierw Mieszkanie. Komisja pracuje przede wszystkim metodą konsensu i negocjacji. W przypadku braku konsensusu – decyzję podejmuje odrębne gremium w postaci osób zarządzających organizacją pozarządową, prowadzącą Najpierw Mieszkanie i jednostkę miasta zlecającą Najpierw Mieszkanie, po zasięgnięciu opinii z obu źródeł.

Komisja spotyka się po zgłoszeniu kolejnych kandydatów regularnie, aż do momentu zamieszkania wszystkich przewidzianych i dostępnych mieszkań. Rekomenduje się sukcesywny wybór osób do udziału w projekcie na każdym posiedzeniu, tak by mieszkania zamieszkiwane były cyklicznie do momentu wyczerpania puli przewidzianych i dostępnych mieszkań.

Po wytypowaniu przez komisję kandydata do projektu zostaje z nim przeprowadzona rozmowa zapraszająca i motywująca do udziału w projekcie, według schematu/scenariusza opracowanego przez realizatorów projektu. Wstępną rozmowę, zapowiadającą przedstawicieli/przedstawicielki projektu odbywają osoby rekomendujące udział w projekcie, najczęściej streetworkerzy/streetworkerki lub inni pracownicy/inne pracownice jako osoby pozostające w bieżącej relacji z osobą doświadczającą bezdomności. Zaproszenie do udziału w projekcie i rozmowę motywującą odbywają przedstawiciele organizacji pozarządowej prowadzącej Najpierw Mieszkanie.

Do rozmowy (w zależności od indywidualnych, uzasadnionych potrzeb) mogą dołączać inne osoby, w tym przede wszystkim osoby rekomendujące udział w projekcie lub inne osoby niezbędne do przeprowadzenia rozmowy.

Podczas rozmowy przedstawione zostają zasady warunkujące udział w programie:

- spełnienie oczekiwań standardowej umowy najmu/podnajmu/użyczenia,
- kontakt minimum raz w tygodniu z asystentem wsparcia lub pracownikiem projektu, raz na dwa tygodnie kontakt realizowany w mieszkaniu,
- partycypacja finansowa w utrzymaniu mieszkania w wysokości do 30% własnego dochodu od momentu uzyskania źródła stałego dochodu.

Osobom zakwalifikowanym do udziału w projekcie przedstawione zostają opcje dostępnych mieszkań, zgodnie z potrzebami i oczekiwaniami uczestników, z uwzględnieniem możliwości i zasobów programu. Osoby powinny mieć możliwość obejrzenia mieszkania i podjęcia samodzielnego wyboru odpowiedniego dla siebie lokum. Od złożenia oferty udziału w programie Najpierw Mieszkanie do zamieszkania nie powinno upłynąć więcej, niż dwa tygodnie, najlepiej jednak, aby możliwość zamieszkania była natychmiastowa, to znaczy tego samego dnia, w którym osoba wyrazi zgodę i zainteresowanie udziałem w programie.

Spośród osób znajdujących się w sytuacji bezdomności, spełniających kryteria progowe, zakwalifikowanych do uczestnictwa w projekcie, do podpisania kontraktu najmu/podnajmu/użyczenia mieszkania i udziału w programie kierowane są osoby posiadające dowód osobisty (dokument niezbędny do podpisania umowy). W wyjątkowych okolicznościach możliwe jest zawarcie umowy bez dowodu osobistego, na podstawie innych danych i dokumentów.

Przygotowanie mieszkań, remonty i adaptacje

ANETA HUZIJ

Pozyskiwanie mieszkań w warunkach deficytu mieszkań w Polsce

Podręcznik: *Housing First Europe* identyfikuje różne możliwe problemy i ograniczenia związane z pozyskiwaniem mieszkań do programów realizowanych w różnych krajach Europy.

Te charakterystyczne dla Polski to:

1. Ogromny deficyt mieszkaniowy w Polsce.

Ogromny deficyt mieszkaniowy w Polsce przyczynia się do wzrostu wykluczenia mieszkaniowego. Szacuje się, że w Polsce brakuje od dwóch do trzech milionów mieszkań, przy czym dolna granica to różnica pomiędzy popytem a podażą na mieszkania przy uwzględnieniu m.in. takich uwarunkowań jak sytuacja demograficzna, suburbanizacja czy deprywacja mieszkań, górna granica to brak mieszkań z uwzględnieniem średniej UE dla głównych jakościowych wskaźników opisujących stan mieszkalnictwa.²

2. Brak dostępności tanich mieszkań na wynajem.

Problem z dostępnością tanich mieszkań jest charakterystyczny zarówno dla gminnych zasobów mieszkaniowych, jak i dla prywatnych właścicieli działających na wolnym rynku.

W pierwszym przypadku związane jest to z polityką wyprzedaży mieszkań komunalnych z zasobów gmin oraz z degradacją niesprzedanych lokali mieszkalnych (wysokie koszty remontów, niewystarczające dochody mieszkańców).

W drugim przypadku determinantą są wysokie ceny mieszkań, brak zdolności finansowej lub kredytowej zdecydowanej większości polskiego społeczeństwa *versus* mniejszość, która lokuje posiadane środki w zakup mieszkań na wynajem, ale liczy na większy, niż lokata w banku, zwrot z zainwestowanego kapitału,

² Heritage Real Estate Think Thank, Ile mieszkań brakuje w Polsce, 2019.

a co za tym idzie, przy dużym popycie kształtuje ceny na dość wysokim poziomie.

3. Przeludnienie mieszkań.

Do pomiaru tego zagadnienia wykorzystuje się wskaźnik przeludnienia, który określa odsetek osób zamieszkujących przeludnione lokale, uwzględniając takie parametry jak: liczba pomieszczeń dostępnych w mieszkaniu, wielkość gospodarstwa domowego oraz wiek jego członków i ich sytuacja rodzinna. W Polsce średnio odsetek ten kształtuje się na poziomie 40,7% w 2016 roku, przy czym *Najbardziej problem ten dotyczy rodzin wynajmujących mieszkania po cenach rynkowych, aż 72,1% najemców mieszkało w przeludnionych mieszkaniach.*³

4. Długi okres oczekiwania na mieszkania komunalne.

Korzystanie z mieszkań komunalnych jest najlepszym rozwiązaniem dla osób, które ze względu na sytuację finansową nie mogą sobie pozwolić na zakup własnego mieszkania. Jednak pozyskanie takiego mieszkania związane jest z kilkuletnim oczekiwaniem na przyznanie lokalu oraz z koniecznością przejścia procedury rekrutacyjnej (spełnianie warunków). Ważnym jest fakt, że okres ten można skrócić pod warunkiem posiadania środków na remont lokalu.

Wady i zalety mieszkań z sektora publicznego i prywatnego

Mając na uwadze wyżej wymienione ograniczenia, jak również biorąc pod uwagę doświadczenia z realizacji projektu „Housing First – Najpierw Mieszkanie”, w którym testowane było pozyskiwanie lokali z zasobów Skarbu Państwa, gminnych jak i z prywatnego rynku, przedstawiamy w poniżej zamieszczonej tabeli wady i zalety każdego z testowanych rozwiązań.

³ Heritage Real Estate Think Thank, Ile mieszkań brakuje w Polsce, 2019, str.8.

RODZAJ LOKALU	ZALETY	WADY
SEKTOR PUBLICZNY (GMINA, SKARB PAŃSTWA)	<ul style="list-style-type: none"> ■ niższe niż rynkowe ceny czynszu, ■ mieszkania samodzielne (jedno mieszkanie dla jednej osoby z wyjątkiem osób żyjących w związkach partnerskich, w takich przypadkach mieszkania 2 pokojowe lub dla rodzin z odpowiednim metrażem⁴), ■ możliwość zmiany formuły mieszkania (przekształcenie lokalu na mieszkania chronione, wspomagane oraz w przeciwnym kierunku). 	<ul style="list-style-type: none"> ■ ograniczony wybór odpowiednich mieszkań, mieszkania aktualnie wolne, ■ niewielki wybór małych mieszkań, ■ niewielka część mieszkań dostępna dla osób z niepełnosprawnościami, ■ często konieczne jest zapewnienie odpowiednio długiego czasu i wysokich środków finansowych na remont lokalu – pustostanu i ewentualne naprawy, ■ konieczne środki na wyposażenie mieszkania, ■ trudność ze znalezieniem mieszkań w miejscach umożliwiających integrację społeczną, ■ wysoki poziom biurokratyzacji utrzymania mieszkań (np. wymiana instalacji, naprawa okien), ■ narażenie na zniszczenia wyposażenia mieszkania (rezerwacja środków na odtworzenie).
SEKTOR PRYWATNY	<ul style="list-style-type: none"> ■ elastyczność – potencjalny szeroki wybór mieszkań, ■ lokalizacja mieszkania, samodzielne i rozproszone (jedno mieszkanie dla jednej osoby z wyjątkiem osób żyjących w związkach partnerskich, w takich przypadkach mieszkania 2 pokojowe lub dla rodzin z odpowiednim metrażem), ■ mieszkania wyposażone, ■ możliwość wyboru mieszkań w lokalizacjach sprzyjających włączeniu społecznemu. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ wysokie ceny najmu, ■ niska dostępność małych mieszkań na wynajem na rynku, ■ niechęć właścicieli mieszkań do udostępniania lokali uczestnikom projektu, ■ narażenie na zniszczenia wyposażenia mieszkania (rezerwacja wyższych środków na odtworzenie), ■ często problem stabilności mieszkaniowej – umowy terminowe ze stosunkowo krótkim okresem wypowiedzenia zagrożenie szybką zmianą decyzji właściciela lokalu, ■ częste ograniczenia w możliwości użytkowania mieszkania (zakazy: trzymania zwierząt, palenia, picia itp).

⁴ Ustawa o dodatkach mieszkaniowych z dnia 21 czerwca 2001 r. (Dz.U. 2001 nr 71 poz. 734) Art.5 pkt.1.

Wybór źródła pozyskania lokali do programu pozostaje zawsze do oceny przez realizatora. Jednak podejmując decyzje należy wziąć pod uwagę wszystkie koszty związane z remontem i utrzymaniem.

Pamiętając, iż zazwyczaj przy realizacji tego typu programów działamy w warunkach ograniczonych środków finansowych, a punktem odniesienia do kosztów mieszkania są najczęściej koszty utrzymania w schronisku, jednym z najistotniejszych warunków jest koszt pozyskania mieszkania i jego utrzymania, a zatem preferowane do programu są mieszkania z zasobów publicznych, które mogą być objęte różnego rodzaju ulgami (porównanie stosunkowo niskich kosztów mieszkania w schronisku do wysokich kosztów wynajmu jest w Polsce wyraźnie inne niż w krajach zachodnich).

Dla porównania, w innych krajach, gdzie realizowane są tego typu projekty, częstym rozwiązaniem jest wynajem tanich mieszkań, a istotnym członkiem zespołu jest osoba wyspecjalizowana w obrocie nieruchomościami, która dysponuje informacjami i na bieżąco uzupełnia informacje na temat niewielkich, tanich mieszkań dostępnych na wynajem w okolicy, w której realizowany jest program. Jednak do utrzymania takiego stanowiska konieczna jest odpowiednio duża skala projektu. W takich warunkach przeprowadza się wywiad z uczestnikiem na temat dzielnicy, w jakiej chciałby zamieszkać i zgodnie z preferencjami, udostępniane jest mieszkanie.

W przetestowanych warunkach najpierw przygotowane zostały mieszkania w różnych dzielnicach miasta, a następnie osoby zrekrutowane mogły wybrać lokale z posiadanego zasobu.

Przy czym najmniejszy wybór miały osoby z niepełnosprawnościami (mała dostępność odpowiednich lokali) oraz uczestnicy, którzy przystępowali do projektu jako ostatni. Jednak przy rekrutacji zespół powinien działać elastycznie i uwzględniać również mieszkania, jakie są w dyspozycji.

Wybór mieszkania – wywiad i lokalizacja

Istotnym elementem wyboru mieszkania jest z jednej strony wywiad z uczestnikiem, z drugiej strony, właściwa lokalizacja.

W odniesieniu do wywiadu, przed zaproponowaniem lokalu, należy szczegółowo omówić kwestię miejsca zamieszkania:

1. Wybór dzielnicy/części miasta, które zdecydowanie nie odpowiadają wyobrażeniu o miejscu zamieszkania, a które są preferowane.

2. Zapotrzebowanie na specyficzne potrzeby, w tym związane z niepełnosprawnością.
3. Preferencje wyboru miejsca zamieszkania w odniesieniu do chęci utrzymywania kontaktów ze znajomymi (z ulicy, z rodziną itp.)

W odniesieniu do właściwej lokalizacji, ważnym elementem wyboru mieszkań jest wybór dzielnic/części miast, które z jednej strony są dostępne cenowo (nie stosują najwyższych stawek), a z drugiej strony nie znajdują się na peryferiach czy w tak zwanych „noclegowniach”, czyli miejscach, gdzie lokatorzy tylko nocują, a pracują i spędzają czas wolny gdzie indziej. Unikanie tzw. „złych dzielnic”, gdzie mieszkańcy narażeni są na przemoc, łatwiejszy dostęp do narkotyków czy niereagowanie na brak porządku i aspołeczne zachowania. Również zbyt „dobre dzielnice” nie są odpowiednie, nie tylko z uwagi na wyższe ceny, ale również z uwagi na potencjalne narażenie na ostracyzm czy onieśmianie uczestnika programu.

Wybierane lokale powinny spełniać zasady takie jak: rozproszona lokalizacja, odpowiednia komunikacja miejska, łatwy dostęp do miejsc użyteczności publicznej, takich jak tanie sklepy, kawiarnie, biblioteki, kluby sąsiedzkie, ośrodki zdrowia itp.

Bardzo ważne jest indywidualne podejście do każdego uczestnika programu, z uwagi na bardzo różne doświadczenia życiowe i potrzeby tych osób. Pochodzenie z patologicznych środowisk gdzie nie mieli szansy na przyswojenie reguł poprawnego funkcjonowania w społeczeństwie, długotrwałe mieszkanie w nieludzkich warunkach, ograniczenia fizyczne i umysłowe, konflikty w niektórych lokalizacjach generują potrzeby, takie jak łatwy dostęp do ośrodków zdrowia (dla jednych zbyt duża odległość będzie usprawiedliwieniem do niepodjęcia działań w tym zakresie, dla zdeterminowanych nie będzie miało to znaczenia), łatwy dostęp do innych uczestników, rodziny, znajomych (dla jednych będzie bardzo ważny, dla innych wręcz przeciwnie – potrzebny jest spokój i odizolowanie).

Ważnym elementem jest również możliwość zmiany lokalizacji mieszkania-dzielnicy, w szczególności w przypadku utraty poczucia bezpieczeństwa w danym mieszkaniu, dotyczy to jednak niewielkiej liczby uczestników.

Remonty i adaptacja

Warunki lokalowe zależą również od indywidualnych potrzeb, natomiast te wspólne przedstawiają się następująco:

- Mieszkanie znajduje się w budynku zapewniającym spokój i bezpieczeństwo mieszkańcom.
- Mieszkanie posiada bezpośrednie oświetlenie światłem dziennym, przynajmniej w przypadku pomieszczeń mieszkalnych.
- W mieszkaniu znajduje się co najmniej jeden pokój (w tym z aneksem kuchennym), łazienka (z ubikacją) oraz przestrzeń komunikacji wewnętrznej.
- W mieszkaniu jest łazienka, w której znajdują się wanna lub natrysk, umywalka, ubikacja lub wydzielona ubikacja (wyposażona w umywalkę).
- W mieszkaniu znajduje się kuchnia lub aneks kuchenny wyposażony co najmniej w zlewozmywak i kuchenkę (pozostałe sprzęty patrz: wyposażenie mieszkań).
- W kuchni i łazience zapewniony jest dostęp do bieżącej wody (ciepłej i zimnej).
- W mieszkaniu jest ogrzewanie (w przypadku pieców zapewniony jest opał, w przypadku ogrzewania centralnego jest sprawna regulacja temperatury w lokalu).
- W przypadku, gdy mieszkańcem jest osoba (osoby) z niepełnosprawnością ruchową wszystkie pomieszczenia powinny być pozbawione barier architektonicznych i dostępne dla tych osób z zewnątrz.
- Dostosowanie lokali powinno uwzględniać różnego rodzaju niepełnosprawności (w tym związane z wyniszczeniem, geriatryczne, psychiczne). W praktyce oznacza to łatwą obsługę w zakresie zamków, zaworów, baterii itp.).

Biorąc pod uwagę narażenie na zniszczenie lub zepsucie, istotnym elementem jest jakość takich sprzętów jak: baterie umywalkowe, prysznicowe i zlewozmywakowe, preferowane są murowane kabiny prysznicowe nad plastikowymi kompaktami, umywalki, zlewozmywaki, wanny, brodziki odporne na zadrapania, podłogi ułatwiające utrzymanie czystości (bez wykładzin dywanowych w łazience i kuchni, najlepiej z płytkami podłogowymi). Preferowane są lokale, w których ściany w łazience i kuchni nie są narażone na zniszczenie związane z użytkowaniem (najlepiej wyposażone w płytki ścienne).

Należy zwrócić uwagę, aby mieszkanie było suche (nienarażone na zalania).

Pomimo faktu, iż w obecnej sytuacji rynkowej tańsze jest gotowanie na gazie, to z uwagi na bezpieczeństwo lokatorów lepiej, aby kuchenki były elektryczne, tak aby ograniczyć ryzyko użytkowania gazu (pożar, wybuch).

Koszty remontu mieszkań rozkładają się w czasie na okres, przez jaki osoby mogą korzystać z mieszkań. Tenże uwarunkowany jest zakładanymi, indywidualnymi celami, jednakże ze względu na różnorodność sytuacji uczestników programu niewskazane jest określanie maksymalnego czasu pobytu, może to być wieloletnia forma wsparcia.

Dodatkowo mieszkanie:

- musi być prywatną przestrzenią, w której można zostać samemu,
- musi być w dobrym stanie technicznym,
- nie może być przeludnione.

Umowy

Bardzo ważnym elementem programu jest kwestia umów na lokale przeznaczone dla uczestników.

W tym zakresie należy rozróżnić umowy zawierane pomiędzy organizacją realizującą program a właścicielami lokali, jak również umowy zawierane przez organizację z osobami, które decydują się na zamieszkanie. W ramach przetestowanych rozwiązań przygotowane były dwa typy umów w zależności od rodzaju lokalu (ze Skarbu Państwa, gminy oraz z sektora prywatnego). Każdy właściciel lokalu stawia własne warunki dotyczące umowy.

Również umowy zawierane z uczestnikami programu różniły się w zależności od sytuacji osób, które kierowane były do lokali. Przygotowane zostały umowy dla:

1. Osób zamieszkujących samodzielnie.
2. Osób zamieszkujących wspólnie (małżeństwa, partnerzy, rodzeństwo), gdzie osoby mieszkają i odpowiadają za lokal wspólnie.
3. Osób zamieszkujących wspólnie, gdzie jest jeden główny lokator odpowiedzialny za mieszkanie, zaprasza inną osobą do dzielenia lokalu.

Przykładowe umowy stanowią załączniki nr 1 i 2.

Każdy członek zespołu realizującego program na każdym jego etapie stara się przywrócić poczucie godności uczestnikom w obrębie przygotowania i adaptacji mieszkań, dotyczy to zapewnienia:

1. Możliwości obejrzenia mieszkania zanim uczestnik zdecyduje się w nim zamieszkać.
2. Wyboru mieszkania, a zatem przedstawienia oferty na więcej niż jedno mieszkanie, przy możliwości odmowy przyjęcia oferty bez konsekwencji wykluczenia z projektu. Wybór dotyczy zarówno mieszkania jak i jego lokalizacji.

3. Dokładnej informacji w zakresie kosztów udziału w projekcie, czyli finansowych konsekwencji posiadania mieszkania (w tym możliwość ich przedyskutowania).
4. Ważne jest, aby uczestnicy dokładnie zrozumieli warunki, na jakich otrzymują własne mieszkanie.
5. Elastyczności dotyczącej wyboru sposobu życia tj. życia samodzielnie, z partnerem, przyjaciółmi. Na świecie istnieją projekty wspierające całe rodziny, pary itp.

Zarządzanie mieszkaniami, wyposażenie mieszkań

ANNA GAZDA

Zarządzanie mieszkaniami

Prowadzenie wsparcia mieszkaniowego wymaga precyzyjnego planowania budżetu z uwzględnieniem dostępnych zasobów oraz ewentualnych zmian (najczęściej wzrostu) ceny mediów, czynszu i usług. Konstruowanie budżetu powinno uwzględniać cały okres, na jaki zapewnione jest dofinansowanie kosztów w ramach projektu, grantu.

Należy mieć na uwadze ewentualne zniszczenia dokonane przez użytkowników w lokalach. Warto, przed zakończeniem finansowania, zweryfikować stan mieszkań i sprzętów oraz dokonać koniecznych napraw i uzupełnień. Jest to szczególnie istotne w przypadku lokali wynajmowanych na rynku prywatnym i tych, w których powierzone sprzęty stanowią własność innych podmiotów. Zarządzanie lokalami można powierzyć firmom wyspecjalizowanym w takiej działalności bądź osobie z kadry realizatora.

W projekcie „Housing First – Najpierw Mieszkanie” zadania te realizowali lokalni animatorzy wdrażania. Proponowane rozwiązanie ułatwiło asystentom koncentrację na bezpośrednim wsparciu merytorycznym osób uczestniczących w projekcie i pozwalało na utrzymanie relacji bez obciążeń administracyjnych i finansowych.

Bazując na doświadczeniach z testowania metody Najpierw Mieszkanie uzasadnione jest uwzględnianie przy planowaniu projektów tego typu poniższych aspektów:

- Upoważnienie/pełnomocnictwo do zarządzania lokalami, co usprawnia proces zawierania umów z uczestnikami, dostaw me-

diów, wynajmu mieszkań, sporządzania protokołów zdawczo-odbiorczych itp.

- Podpisanie umów z dostawcami energii elektrycznej, gazu, wody, ścieków itp. Wyjątek stanowią sytuacje, kiedy takie umowy zawiera zarządca budynku lub właściciel mieszkania.
- Zawieranie umów ubezpieczenia lokali. Warto negocjować na przykład wyłączenie odpowiedzialności za działania osób pod wpływem alkoholu.
- Ścisła współpraca z właścicielami i zarządcami budynków.
- Sporządzanie protokołów zdawczo-odbiorczych lokali.
- Wyposażenie mieszkań zgodnie ze standardem (załącznik nr 3).
- Prowadzenie wykazu sprzętów z uwzględnieniem podziału na mieszkania.
- Koordynacja prac „złotej rączki”, obejmująca także ocenę konieczności wykonania napraw. Rozliczanie wykonania napraw.
- Ponoszenie opłat RTV lub pozyskanie zwolnienia z tej opłaty.
- Dezynfekcja, deratyzacja, sprzątanie. Szczególnie istotne przy zmianie lokatorów lub zdawaniu mieszkania właścicielowi.
- Wymiana zużytych, zniszczonych sprzętów.
- Likwidacja zużytych, nienadających się do naprawy sprzętów.
- Weryfikacja zużycia mediów.
- Regulowanie należności.
- Pilnowanie terminów okresowych przeglądów i na przykład legalizacji wodomierzy, podzielników ciepła – w zależności od ustaleń poczynionych z właścicielem lokalu.
- Zapewnienie budżetu na wymiany zamków i dorabianie kluczy. Szczególnie polecamy zamki zamykane od wewnątrz na pokrętło, co uniemożliwia pozostawienie klucza w drzwiach.
- Zapewnienie dostępu (klucz) do skrzynki pocztowej, piwnicy.
- Monitorowanie sposobu użytkowania piwnicy, szczególnie u „zbieraczy”.
- Monitorowanie dochodów uczestników i ustalanie odpłatności.

Warto rozważyć wykupienie ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej podmiotu realizującego Najpierw Mieszkanie za szkody wyrządzone przez uczestników.

Ważne jest wprowadzanie aspektu ekologicznego zarówno w aspekcie wyposażania lokalu, jak i jego użytkowania. Istotne jest prowadzenie instruktaży dla uczestników w zakresie dbania o sprzęty domowe oraz korzystania z energii, gazu, wody, segregacji śmieci prowadzone przez asystentów lub specjalistę od napraw („złotą rączkę”).

Warto także sięgnąć do umiejętności i talentów samych uczestniczek oraz zasobów lokalnych instytucji i organizacji.

Wyposażenie

Sprzęty powinny być dopasowane do mieszkania i jego specyfiki. Warto zwrócić uwagę na to czy ich używanie będzie możliwe w określonej przestrzeni (np. sposób otwierania pralki) i dostosowane do potrzeb i możliwości mieszkańca (np. wysokość stołu, szafek w przypadku osób z niepełnosprawnością ruchową).

Wyposażenie mieszkań nie musi być nowe. Podstawową zasadą jest, aby użyczane mieszkańcom sprzęty i artykuły były w dobrym stanie (nieuszkodzone, niepoplamione itp.), kompletne, czyste i sprawne, nadające się do użytku. Sprzęty takie można pozyskiwać z darowizn.

Jeśli to możliwe, powinno zapewnić się udział uczestników w wyborze sprzętów (np. szafy, stołu itp.)

Możliwością, nieprzetestowaną w ramach projektu, jest zorganizowanie magazynu sprzętów, mebli zapasowych, ale też artykułów wyposażenia lokali (komplety pościeli, zasłony, naczynia itp.) Warto zabezpieczyć budżet na taki magazyn, jeśli nie mamy go w zasobach.

Sprzęty powinny być energooszczędne, z opcją zapobiegania niebezpiecznym zdarzeniom np. kuchenki z funkcją wyłączania, gdy nie ma na nich naczyń, żelazka z zabezpieczeniem przeciwpożarowym, pralki z odcięciem wody.

W przypadku nowych sprzętów, należy uwzględnić gwarancję, serwis na terenie Polski (najlepiej w miejscowości, w której jest lokal). Rekomendujemy sporządzenie kserokopii kart gwarancyjnych i dowodów zakupu oraz przygotowanie prostej instrukcji użytkowania sprzętów oraz przeprowadzenie instruktażu z uczestnikiem.

Rekomendujemy, aby meble wykonane były z trwałych materiałów np. płyta laminowana, MDF, drewno, łatwe do utrzymania w czystości.

Wykaz sprzętów w załączniku nr 3.

Partnerstwo i współpraca

BOŻENA DOROTA ZAWADZKA

Podmioty zaangażowane w realizację projektów prowadzonych według modelu Najpierw Mieszkanie

Projekty mogą być realizowane we wszystkich gminach, w których występuje problem bezdomności, w szczególności w gminach, które przyjęły w system polityki społecznej model Najpierw Mieszkanie.

Projekty prowadzone metodą Najpierw Mieszkanie są realizowane przez podmioty zaangażowane w przeciwdziałanie zjawiskom wykluczenia społecznego oraz posiadające lokalne rozpoznanie problemów społecznych w tym diagnozę osób w kryzysie bezdomności.

Są to:

- Organizacje pozarządowe prowadzące zadania z zakresu pomocy społecznej, w tym pomocy rodzinom i osobom w trudnej sytuacji życiowej i wyrównywania szans tych rodzin i osób, w szczególności działające w obszarze pomocy osobom w kryzysie bezdomności.
- Instytucje samorządowe i jednostki samorządu terytorialnego koordynujące zadania z zakresu pomocy społecznej, w tym pomocy rodzinom i osobom w trudnej sytuacji życiowej i wyrównywania szans tych rodzin i osób.
- Organizacje międzynarodowe działające w obszarze rozwiązywania problemu bezdomności, uzależnień i zaburzeń psychicznych, w ramach realizacji działań współpracy ponadnarodowej. Celem włączenia organizacji międzynarodowej w projekt jest transfer informacji i doświadczeń, posiadanych w zakresie realizacji metody Najpierw Mieszkanie w różnych krajach.

W celu realizacji projektu prowadzonego metodą Najpierw Mieszkanie wyżej wymienione podmioty mogą zawierać partnerstwa organizacji pozarządowych pomiędzy sobą i/lub instytucji/jednostek samorządu terytorialnego z organizacjami pozarządowymi.

Rekomendacja:

- Rekomenduje się zlecenie realizacji zadania prowadzenia wsparcia w mieszkaniach typu Najpierw Mieszkanie organizacjom pozarządowym w formie wspierania lub powierzania wraz z udzieleniem dotacji.

- Możliwe jest również samodzielne prowadzenie programów typu Najpierw Mieszkanie przez jednostki samorządu terytorialnego i organizacje pozarządowe.
- Rekomenduje się zawieranie partnerstw pomiędzy NGO i podmiotami/instytucjami samorządowymi. Partnerstwa i współpraca pomiędzy podmiotami są rekomendowane z uwagi na perspektywy pozyskiwania mieszkań z zasobów gmin oraz z uwagi na możliwości pozyskiwania specjalistycznego wsparcia prowadzonego w jednostkach samorządu terytorialnego.
- Możliwe jest włączanie partnera zagranicznego w celu wymiany doświadczeń i informacji z prowadzenia działań metodą Najpierw Mieszkanie w innych krajach.
- Źródłami finansowania projektów typu Najpierw Mieszkanie mogą być: środki własne organizacji, środki gmin oraz środki zewnętrzne, w tym europejskie.

Podział zadań w projektach prowadzonych metodą Najpierw Mieszkanie

Podział zadań w projektach prowadzonych metodą Najpierw Mieszkanie zależy od wyboru prowadzenia działań samodzielnie bądź w partnerstwie. W każdym przypadku zasadą jest, aby:

- praca socjalna wykonywana była przez pracownika socjalnego ośrodka pomocy społecznej, na terenie, którego znajduje się mieszkanie typu Najpierw Mieszkanie;
- podmiotem współodpowiedzialnym za rekrutację jest zawsze podmiot publiczny, niezależnie od pełnionej w projekcie roli lidera czy partnera.

Rekomendacja:

Rekomenduje się prowadzenie zadań w partnerstwach, przy czym:

1. Do zadań lidera partnerstwa należy:
 - prowadzenie asystentury ukierunkowanej na wzmocnienie aktywizacji społecznej i rozwiązywanie problemów;
 - udział w rekrutacji uczestników;
 - koordynacja merytoryczna zadań i zespołu wdrożeniowego;
 - prowadzenie pomocy specjalistycznej w zakresie zdrowia fizycznego, psychicznego i uzależnień;
 - prowadzenie grup wsparcia i działań integracyjnych dla uczestników projektu;
 - prowadzenie wsparcia w opłatach mieszkaniowych (partycypacja zgodnie z metodą Najpierw Mieszkanie w kosztach czynszu, eksploatacji mieszkań, energii elektrycznej, gazu, wywozu śmieci);

- prowadzenie wsparcia w sprawach prowadzenia gospodarstwa domowego i utrzymania lokalu w dobrym stanie (sprzątanie, dezynfekcja, odwyszawianie, mycie, konserwacja, naprawy, drobne remonty, ubezpieczenie mieszkań);
 - prowadzenie monitoringu zgodności realizowanych zadań i wsparcia z metodą Najpierw Mieszkanie;
 - prowadzenie szkoleń dla realizatorów z metody Najpierw Mieszkanie.
2. Do zadań podmiotu/institucji będącej członkiem partnerstwa należy:
- zabezpieczenie mieszkań z zasobu gminy;
 - w miarę możliwości przeprowadzenie koniecznych remontów mieszkań;
 - udział w rekrutacji do projektu;
 - współpraca w prowadzeniu wsparcia w mieszkaniach.
3. Do zadań podmiotu/institucji międzynarodowej, będącej członkiem partnerstwa zagranicznego, należy:
- wymiana wiedzy, doświadczenia i informacji w zakresie realizacji projektów metodą Najpierw Mieszkanie w kraju partnera;
 - transfer wypracowanych i sprawdzonych metod;
 - umożliwienie wizyt studyjnych.

Odpowiedzialność w projektach Najpierw Mieszkanie

Odpowiedzialność w projektach typu Najpierw Mieszkanie spoczywa na NGO i na partnerach lub podmiotach samodzielnie realizujących działania. Odpowiedzialność dotyczy zarówno zgodności prowadzonych działań z metodą Najpierw Mieszkanie, jak też uzyskiwanych rezultatów.

Rekomendacja

Lider/liderka projektu odpowiada za:

- zarządzanie (w tym nadzorowanie) całością zadań w projekcie, zgodnie z podziałem zadań i przypisanymi kompetencjami;
- rekrutację prowadzoną zgodnie z metodą Najpierw Mieszkanie;
- koordynowanie (w tym monitorowanie) prawidłowości działań merytorycznych partnerów, zgodnie z podziałem zadań i przypisanymi kompetencjami;
- osiągnięcie wskaźników produktu oraz rezultatów;
- zapewnienie udziału partnerów w podejmowaniu decyzji i realizacji zadań;
- wsparcie partnerów w realizacji powierzonych zadań;

- zapewnienie sprawnego systemu komunikacji między liderem/ liderką i partnerami;
- zapewnienie prawidłowości operacji finansowych;
- pozyskiwanie, gromadzenie i archiwizację dokumentacji związanej z realizacją zadań partnerstwa;
- gromadzenie informacji o uczestnikach projektu;
- koordynację działań partnerstwa na rzecz upowszechniania informacji o projekcie i jego celach;
- prowadzenie ewaluacji działań.

Partner projektu odpowiada za:

- prawidłową realizację przypisanych zadań określonych w partnerstwie;
- aktywne włączenie się w proces rekrutacyjny;
- aktywne uczestnictwo w pracy struktur powołanych do koordynacji i monitoringu zadań;
- samodzielnie wykonywanie przyjętych na siebie zadań. Zlecenie części zadań podmiotom niebędącym partnerami, zwanymi dalej wykonawcami, może dotyczyć jedynie części zadania powierzonego partnerowi, która nie może być wykonana bezpośrednio przez partnera lub w ramach współpracy między partnerami.

W przypadku, gdy wniosek nie przewiduje zlecenia usługi merytorycznej, wykonanie części tychże zadań przez wykonawcę zewnętrznego wymaga uprzedniej zgody lidera/liderki wyrażonej na piśmie;

- informowanie lidera o planowanych zmianach, przeszkodach i ryzykach związanych z realizacją zadań;
- zapewnienie personelu o odpowiednich kwalifikacjach;
- prawidłowe rozliczenie finansowe oraz zaniechania własnych zadań.

Zasady współpracy w projektach Najpierw Mieszkanie

Podstawową zasadą jest współpraca na rzecz zwiększania skuteczności działań prowadzonych metodą Najpierw Mieszkanie wobec osób doświadczających długotrwałej bezdomności, jednocześnie uzależnionych i zaburzonych psychicznie.

Dla czytelnej i skutecznej współpracy potrzebne są jasno określone zasady, dotyczące częstotliwości i struktury spotkań:

1. Spotkania realizatorów z uczestnikami:
 - rekomenduje się spotkania asystenta z uczestnikiem/uczestnikami nie rzadziej, niż raz w tygodniu. Uczestnik wyraża zgodę na te spotkania przystępując do projektu;

- spotkania pozostałej kadry projektu z uczestnikiem/uczestnikami odbywają się każdorazowo po wyrażonej zgodzie i na prośbę uczestnika;
 - spotkania z pracownikiem socjalnym ośrodka pomocy społecznej w celu przeprowadzenia rodzinnego wywiadu środowiskowego są umawiane oddzielnie pomiędzy stronami lub za pośrednictwem asystenta.
2. Spotkania realizatorów projektu, w celu omówienia, wypracowania i podziału zadań, a także uzyskania wsparcia o charakterze superwizyjnym:
- rekomendowane są spotkania zespołów wsparcia raz w tygodniu;
 - rekomendowane są spotkania zespołu z superwizorem raz w miesiącu.

Zespół interdyscyplinarny i kadra

ROBERT KLIMCZAK

Zapewnienie wsparcia jest podstawowym elementem współpracy w metodzie Najpierw Mieszkanie. Nasze doświadczenie wskazuje konieczność wsparcia mającego charakter ciągły – całodobowy opierający się na pracy pracownika socjalnego i asystentów. Stąd istotną kwestią jest właściwa forma zatrudnienia osób stanowiących trzon pomocy.

Podstawowy standard wsparcia powinien polegać na:

- monitorowaniu sytuacji mieszkaniowej,
 - poradnictwie dotyczącym codziennego funkcjonowania w mieszkaniu,
 - treningu budżetowym,
 - wsparciu w samodzielności,
 - funkcjonowaniu w środowisku lokalnym,
 - zarządzaniu mieszkaniem,
- innych działaniach uzależnionych od potrzeb uczestników.

Dla wypełnienia powyższych założeń istotną kwestią jest stworzenie stałego zespołu osób wspierających składającego się z:

- asystentów – jedna asystentka/jeden asystent na od pięciu do dziesięciu uczestników projektu z doświadczeniem w pracy z osobami wykluczonymi społecznie, zatrudnienie na pełnym etacie,

przy założeniu, że nie mogą pracować mniej niż dwie osoby jednocześnie z osobami uczestniczącymi w projekcie,

- pracownika socjalnego/pracownicę socjalną,
- osoby odpowiedzialnej za substancję mieszkaniową,
- lidera merytorycznego/liderkę merytoryczną.

Wsparcie tej grupy nie powinno być ograniczone czasowo. Wieloletnie przebywanie uczestników projektu na ulicy wymaga zbudowania zaufania i stworzenia mapy potrzeb i dróg ich zaspokojenia. Czas wsparcia i współpracy z asystentami/asystentkami i pracownikami/pracownicami socjalnymi jest uzależniony od indywidualnych potrzeb uczestników.

Dla sprawnego udzielania wsparcia istotne jest rozdzielenie funkcji „pomagaczy” od funkcji administracyjnych. Niezbędne zatem jest zatrudnienie osoby odpowiedzialnej za substancję mieszkaniową oraz lidera merytorycznego/liderki merytorycznej. Oczywiście w sytuacji małego zasobu mieszkaniowego (max. do 10 mieszkań) istnieje możliwość, aby zadania te realizował lider merytoryczny/liderka merytoryczna.

Do zadań związanych z administrowaniem mieszkań należą:

- współpraca z właścicielami mieszkań; w tym z gminą w przypadku, gdy mieszkania pochodzą z zasobu lokalowego gminy;
- występowanie i monitorowanie kwestii partycypacji i odpłatności za koszty eksploatacji mieszkań w sytuacji osób, które mogą ponosić takie koszty;
- przygotowanie mieszkań do zamieszkania osób uczestniczących – kwestie wyposażenia w odpowiednie sprzęty, funkcjonowanie i działanie wszystkich mediów;
- wykonywanie i przeprowadzanie drobnych napraw w mieszkaniach projektowych, ewentualne zlecenie i nadzorowanie większych napraw czy prac remontowych w mieszkaniach;
- prowadzenie, wydawanie i monitorowanie stanu kluczy zapasowych do mieszkań w sytuacjach zagubienia kluczy;
- realizacja przymusowych wejść do mieszkań w sytuacji braku kontaktu ze strony osób uczestniczących w projekcie, ewentualna współpraca z firmami otwierającymi mieszkania;
- doposażenie mieszkań dla osób uczestniczących;
- wybór, organizacja i przygotowanie mieszkań z zasobów prywatnych w przypadku potrzeby awaryjnych/interwencyjnych miejsc pobytu dla osób uczestniczących w Najpierw Mieszkanie;
- przygotowywanie, przedstawianie i podpisywanie w imieniu realizatora umów użyczenia/udostępnienia mieszkań (wraz z protokołami zdawczo-odbiorczymi) z osobami uczestniczącymi w projekcie.

W projekcie ważny jest nie tylko dobrostan uczestników, ale również kadry „pomagaczy”. Zatem bardzo ważne jest wsparcie kadry poprzez supervizję i organizacja pracy w taki sposób, by całonocność wsparcia nie była nadmiernym obciążeniem dla nich. Zatem rekomendujemy, by w projekcie funkcjonowało rozwiązanie w postaci – dyżurów pod jednym numerem telefonu, na który byłyby przekierowywane połączenia w godzinach popołudniowych i nocnych z telefonów asystentów/asystentek, pracowników/pracownic socjalnych.

Osoby w kryzysie bezdomności objęte wsparciem w metodzie Najpierw Mieszkanie, to osoby przez wiele lat wykluczone ze społeczeństwa, funkcjonujące poza jego strukturami i usługami dostępnymi dla ogółu mieszkańców. W momencie przyjęcia wsparcia metody rozpoczyna się proces, który można określić, za *Najpierw mieszkanie w Europie. Poradnik* – „odbudową życia”. Ogólnodostępne usługi z zakresu zdrowia nie zawsze są z sobą połączone, a ich scalenie często jest niemożliwe. Dotyczy to usług z pogranicza terapii uzależnień, zdrowia psychicznego i chorób wewnętrznych.

W tym miejscu istotną rolą jest zapewnienie w metodzie Najpierw Mieszkanie usług zespołu interdyscyplinarnego, odpowiadającego na potrzeby uczestników. Ta forma działań pozwoli na skoordynowanie świadczonych usług i pełną wymianę informacji między specjalistami w celu połączenia form wsparcia z leczeniem.

Usługi zespołu interdyscyplinarnego zapewnione powinny być bezpośrednio przez organizację realizującą metodę Najpierw Mieszkanie lub przez podmioty zewnętrzne pod kierunkiem organizacji pracującej metodą z uwzględnieniem indywidualnych potrzeb uczestników.

Usługi, które powinny być realizowane w ramach zespołu interdyscyplinarnego to:

- usługi z zakresu zdrowia psychicznego,
- usługi z zakresu terapii uzależnień – z naciskiem na pracę metodą redukcji szkód,
- usługi medyczne – z naciskiem na usługi pielęgniarstwa,
- usługi opiekuńcze – dla osób z niepełnosprawnościami,
- wsparcie wolontariuszy – polegające na uzupełnieniu wsparcia asystenckiego, organizacji czasu wolnego i integracji z lokalną społecznością.

Do realizacji wsparcia w pracy metodą Najpierw Mieszkanie niezbędne jest odpowiednie wykształcenie dające „pomagaczowi” wiedzę. Poza wiedzą w pomaganiu ważne są też kompetencje. Do podstawowego katalogu kompetencji powinny należeć:

1. Kompetencje społeczne:
 - łatwość nawiązywania kontaktów,
 - wysoki poziom kultury osobistej,
 - poszanowanie godności i odmienności drugiego człowieka,
 - określanie priorytetów w pracy w oparciu o złożoność problemów osób, którym pomagamy,
 - umiejętność podejmowania współpracy z innymi instytucjami,
 - podejmowanie samokształcenia i samodoskonalenia,
 - postępowanie zgodnie z zasadami etyki zawodowej.

2. Kompetencje osobowościowe:
 - umiejętność pracy w stresie,
 - dyskrecja,
 - wysokie morale osobiste i zawodowe,
 - otwartość,
 - obiektywizm,
 - odpowiedzialność,
 - kreatywność.

3. Kompetencje zawodowe:
 - samodzielność jak i umiejętność pracy zespołowej,
 - umiejętność obserwacji i łączenia faktów,
 - umiejętność motywowania do zmiany,
 - znajomość przepisów w kontekście realizowanych zadań,
 - postawienie trafnej diagnozy,
 - wiedza i umiejętności stosowania metod i technik pracy z rodziną.

Ostatnią cechą niezbędną w procesie pomagania są umiejętności „pomagacza”, dzięki którym potrafi połączyć wiedzę ze swoimi kompetencjami i ten wachlarz wykorzystać w praktyce, realizując wsparcie w metodzie Najpierw Mieszkanie.

Rekomendacje:

- Zatrudnienie osób udzielających bezpośredniego wsparcia w ramach zadaniowego czasu pracy.
- Dostęp do kadry wspierającej powinien być zapewniony w określonych godzinach. Z uwagi jednak na uczestników o wysokich potrzebach wsparcia należy uwzględnić możliwość telefonicznego zgłaszania sytuacji nagłych przez całą dobę oraz reagowania na te sytuacje. Konieczne jest zatem stworzenie telefonu interwencyjnego, na którego numer będą przekierowywane połączenia po godzinach pracy asystentów/asystentek i pracowników/pracownic socjalnych z ich numerów.

- Stworzenie zespołu interdyscyplinarnego lub sieci wsparcia specjalistów/specjalistek z zakresu psychiatrii, psychologii, usług opiekuńczych.
- Stworzenie sieci wolontariuszy/wolontariuszek w celu integracji uczestników ze środowiskiem lokalnym.
- Wydzielenie stanowiska odpowiedzialnego za substancję mieszkaniową w przypadku dysponowania więcej niż 10. lokalami.
- Do realizacji zadań rekomendowane są osoby z wyższym wykształceniem preferowane kierunki – praca socjalna, pedagogika, psychologia, nauki społeczne.

Szkolenia użytkowników i kadry realizującej Najpierw Mieszkanie

ANNA GAZDA

Szkolenia personelu pełnią niezwykle istotną rolę w procesie wsparcia osób w bezdomności. Właściwe przygotowanie kadry i rozwijanie kompetencji członków zespołu jest jednym z kluczowych działań do prowadzenia efektywnej, profesjonalnej pracy z uczestnikami. Poza rozwijaniem technik i narzędzi, szkolenia sprzyjają budowaniu zdrowych relacji kadry i osoby wspieranej. Pełnią także istotną rolę profilaktyczną, zapobiegającą szybkiemu wypaleniu zawodowemu.

W okresie testowania metody Najpierw Mieszkanie w Gdańsku, Warszawie i we Wrocławiu, w ramach projektu, poza szkoleniami wprowadzającymi do metody, uczestniczyliśmy w warsztatach dialogu motywującego – wskazanego w metodzie oraz superwizji.

Dużą wartość w rozwijaniu wiedzy i umiejętności miały regularne (min. raz w tygodniu) spotkania zespołu zapewniające wymianę doświadczeń członków kadry.

Doświadczenia z realizacji projektu wskazują jednak wyraźnie, że istotne były wcześniej nabyte umiejętności i wiedza członków zespołu. Szczególnie istotne są:

- a) związane z metodą Najpierw Mieszkanie:
- metoda Najpierw Mieszkanie (historia, cele, podstawowe zasady, ocena wierności metody),
 - obszary wsparcia (zapewnienie i utrzymanie mieszkań, zdrowie i dobre samopoczucie, integracja społeczna),
 - zakresy zadań asystentów i pracowników socjalnych,

- b) w obszarze pracy z uczestnikami:
- koncepcja redukcji szkód,
 - dialog motywujący,
 - komunikacja interpersonalna,
 - praca z osobami doświadczającymi choroby psychicznej,
 - wspieranie osób uzależnionych,
 - praca z osobami ze stresem pourazowym,
 - terapia skoncentrowana na rozwiązaniach,
 - warsztat antydyskryminacyjny,
 - seksualność,
 - inne specyficzne, zależne od problemów uczestników (np. ofiary przemocy, handlu ludźmi, osoby nieheteronormatywne itp.),
- c) w obszarze pracy z kadłą:
- przeciwdziałanie wypaleniu zawodowemu,
 - komunikacja interpersonalna,
 - trening asertywności,
 - sieciowanie systemu wsparcia (wyszukiwanie i weryfikowanie informacji),
 - samoobrona (np. WenDo).

Warto zwrócić uwagę na to, że w celu rozwijania kompetencji kadry można posiłkować się zasobami zewnętrznymi. Szkolenia, warsztaty, w tym bezpłatne, oferowane są przez różne podmioty (publiczne i pozarządowe), często w ramach rozbieżnych projektów. Dla efektywności pracy z mieszkańcami istotna jest natomiast jakość oferowanych szkoleń, szczególnie tych dotyczących relacji z uczestnikami i uczestniczkami oraz wypalenia zawodowego. Istotne jest także wcześniejsze przygotowanie w zakresie Modelu i jego wdrażania w organizacji na poziomie Realizatorów, w tym, w szczególności osób mających wpływ na organizowanie wsparcia w Najpierw Mieszkanie.

Superwizja

ELŻBIETA SZADURA-URBAŃSKA

Dużym wsparciem i narzędziem rozwoju osób zatrudnionych w projekcie, we wszystkich trzech miastach realizujących projekt było superwizowanie własnej pracy. To również ważny element metody, w której zwraca się uwagę nie tylko na aspekt zawodowego wzrostu pracowników, ale też na ich (a nie tylko osób wspieranych) dobrostan. Warto podkreślić, że chociaż w każdym z miast superwizję

przewodzący uznani i doświadczeni specjaliści, to jednak stawiali oni pierwsze kroki w roli superwizorów zespołu pracującego metodą Najpierw Mieszkanie. Ten motyw „pierwszych doświadczeń” przewija się na wszystkich polach tego innowacyjnego projektu.

Superwizor gdańskiego zespołu Zygmunt Medowski jasno sprecyzował cele superwizji w Najpierw Mieszkanie i ujął je następująco:

- Odeagowanie i przepracowanie napięć związanych z realizacją projektu. Są one ponadprzeciętne, klient jest wymagający i to prowadzi do wielu sytuacji stresowych.
- Ujednolicenie metod pracy z klientem. Elastyczny sposób podejścia do klienta wymaga uwspólniania i wypracowania standardów. Preferowanym przez zespół narzędziem jest dialog motywujący, który z jednej strony daje swobodę zespołowi realizującemu projekt, a z drugiej służy wzmocnieniu klienta.
- Opracowanie autorskich rozwiązań. Mimo korzystania z doświadczeń innych zespołów, w tym zespołów zagranicznych, stosunkowo często zdarzają się sytuacje nieszablone, których nie obejmują dotychczasowe rozwiązania. Zespół musi wypracować swoje autorskie regulacje.

To wyzwanie, ale też ogromna satysfakcja odkrywania niezbadanych jeszcze rejonów. Tym większa, że projekt jest skierowany do osób doznających wielokrotnego wykluczenia – tak określiła swój stosunek do pracy w Najpierw Mieszkanie Joanna Wawerska-Kus, jedna z superwizerek. Również Zygmunt Medowski zwraca uwagę na innowacyjność tego społecznego projektu, stawiającego przed jego realizatorami wymagania znacznie wykraczające poza rozwiązania dotychczas praktykowane w pracy z osobami w kryzysie bezdomności. Najpierw Mieszkanie wymaga od nich kreatywności w poszukiwaniu tych rozwiązań i elastyczności w działaniu. Dlatego też pierwszym koniecznym zadaniem dla superwizorów z trzech miast było poznanie kluczowych zasad Najpierw Mieszkanie, gdyż to one stanowiły odniesienie do bieżącej pracy podczas sesji. Regularne, comiesięczne sesje (a w zależności od potrzeb również częstsze, ewentualnie indywidualne) pozwoliły uczestniczącym w nich pracownikom na dokładne zdefiniowanie i ograniczenie trudności w pracy z uczestnikami Najpierw Mieszkanie. Piotr Olech, który korzystał również z indywidualnych sesji superwizji podkreśla, że umożliwiły mu one pogłębienie wątków, które zaistniały już podczas sesji grupowych i zwrócenie uwagi na bardziej osobiste podejście do różnych, pojawiających się w relacji z uczestnikami, problemów.

Dzięki informacjom zwrotnym, uzyskiwanym zarówno od superwizora jak i zespołu, możliwy był wgląd w dany problem, w przyczyny

i skutki osobistego zaangażowania. Często podczas kilku sesji wracaliśmy do jednego motywu, jednej sytuacji, gdyż głęboko w nas rezonowała, a potem okazywało się, że rozwiązanie tego konkretnego problemu przekłada się, chyba na zasadzie jakiejś iluminacji, nagłego olśnienia, również na inne problemy w relacjach z innymi uczestnikami – wyjaśnia Olga Szejter, asystentka z Warszawy i dodaje, że szczególnie trudne były rozmowy na temat kontaktów z osobami nadużywającymi substancji psychoaktywnych.

Anna Gazda z wrocławskiego zespołu, która wcześniej miała już wiele doświadczeń z superwizją podkreśla dużą jej wartość w budowaniu otwartości w zespole, co przekłada się na zwiększanie zaufania między jego członkami. Pani Anna wyraża przy tym żal, że ważna dla realizacji projektu część zespołu MOPS nie brała udziału w superwizji i uważa, że nie wykorzystano tego narzędzia należycie. *Zabrakło mi też superwizji projektowej, czyli spotkań wszystkich zaangażowanych miast. Trochę taką funkcję przypisuję spotkaniom kadry wspierającej: asystentów i pracowników socjalnych* – precyzuje pani Anna i dodaje, że – *ciekawym doświadczeniem było obserwowanie u współpracowników wzrostu ich asertywności oraz umiejętności odróżniania tego, co w relacji jest od uczestnika od tego, co jest od pracownika.*

Superwizja zespołu pracowników i współpracowników realizujących wsparcie osób w kryzysie bezdomności metodą Najpierw Mieszkanie jest integralnym elementem tej metody.

Źródła finansowania Najpierw Mieszkanie

ANNA ADAMCZYK

Realizacja przedsięwzięć społecznych takich jak Najpierw Mieszkanie nie jest możliwa bez odpowiedniego finansowania. Doświadczenia wdrażania tego typu projektu wskazują, że główną barierą jego realizacji jest brak wsparcia finansowego. W rozdziale skoncentrowano się przede wszystkim na głównych, najczęściej wykorzystywanych i najbardziej dostępnych formach finansowania.

1. Programy i fundusze unijne

Programy unijne dają znaczne możliwości finansowe realizacji metody Najpierw Mieszkanie. Uzyskanie dofinansowania ze środków Unii Europejskiej pozwala zrealizować przedsięwzięcie z jednego kompletnego źródła. Fundusze umożliwiają wsparcie dla działań wy-

sokiego ryzyka, dla których pozyskanie kapitału w innych przypadkach byłoby znacznie utrudnione. Istnieje też możliwość realizacji dużych ogólnopolskich projektów, projektów partnerskich, współpracy między miastami, testowania rozwiązania Najpierw Mieszkanie w różnych miejscowościach na terenie kraju.

Co jest niezwykle ważne w przypadku Najpierw Mieszkanie fundusze dają możliwość testowania innowacyjnych i eksperymentalnych rozwiązań w dziedzinie nauk społecznych, pozwalają na podejmowanie nowatorskich działań, które mają na celu rozwiązanie problemów natury społecznej. Niestety sztywne reguły i wytyczne projektów unijnych nie zawsze są dostosowane do pionierskich rozwiązań. Procedura złożenia wniosku wymaga odpowiednich kwalifikacji i umiejętności, co może być utrudnieniem w przypadku mniej doświadczonych oferentów. Do tego dochodzi długi czas rozpatrywania wniosków oraz brak pewności uzyskania dofinansowania. Dodatkowo rozbudowany formalizm wniosków, raportów, rozliczeń i kontroli sprawia, że konieczne jest zapewnienie odpowiedniej kadry znającej specyfikę realizacji projektów unijnych. Ponadto kontrole realizacji wymagają znacznego zaangażowania pracowników i przygotowania dużej ilości dokumentacji.

Trzeba pamiętać o konieczności zapewnienia wkładu własnego, co często może być problemem dla wnioskodawcy. Sama realizacja projektu musi odbywać się zgodnie z wytycznymi projektowymi, które nie są, jak na razie, dostosowane do specyfiki projektów Najpierw Mieszkanie. W znacznym stopniu wpływa to na brak możliwości szybkiej reakcji na zmiany i dostosowania do zmieniających się potrzeb uczestników projektu. Sztywne reguły projektów unijnych skutkują mniejszą elastycznością w wydatkowaniu funduszy, co jest szczególnie widoczne w przypadku procedur związanych z realizacją zasady konkurencyjności czy wprowadzeniem zmian do projektu. Procedura prowadzona na zasadzie konkurencyjności jest dość skomplikowana i sformalizowana. Zamówienia w projektach unijnych obejmują odpowiednie regulacje tzw. zasady realizacji projektu, które określają reguły udzielania zamówień w oparciu o procedury wynikające z wytycznych, które zobowiązany jest stosować zamawiający na podstawie zawartej umowy o dofinansowanie. W związku z powyższym za naruszenia w obszarze udzielania takich zamówień również przewidywane jest nakładanie korekt finansowych oraz dokonywanie pomniejszeń. Personel projektu powinien mieć odpowiednie kwalifikacje do przeprowadzenia procedury zasady konkurencyjności. Warto również poruszyć kwestie dotyczące ograniczonego czasu finansowania przedsięwzięć w projektach unijnych oraz konieczności zapewnienia trwałości po zakończeniu finansowania.

2. Dotacje ze środków publicznych (przyznawane przez administrację rządową lub samorządową)

Dotacje są jednym z najczęściej wykorzystywanych źródeł finansowania przedsięwzięć społecznych. Procedura złożenia wniosku jest nieco mniej skomplikowana niż w przypadku środków unijnych. Mniej rozbudowany formalizm wniosków, raportów, rozliczeń i kontroli sprawia, że ta forma finansowania jest bardziej dostępna dla potencjalnych wnioskodawców. Oczywiście również ta forma dofinansowania jest obwarowana pewnymi zasadami i wymogami, do których należy się dostosować i które również mogą wpływać na elastyczność realizacji działań, jednak są one mniej skomplikowane niż w przypadku programów unijnych. Dotacje dają możliwość realizacji zweryfikowanych, sprawdzonych rozwiązań, potrzebnych z punktu widzenia samorządu, administracji rządowej. Dlatego ta forma finansowania jest korzystna na etapie wdrażania modelu Najpierw Mieszkanie, a nie na etapie testowania nowego rozwiązania. Dodatkowo w przypadku wpisania Najpierw Mieszkanie do strategii miejskich występuje większe prawdopodobieństwo otrzymania dofinansowania. Minusem są ograniczone możliwości finansowania Najpierw Mieszkanie uzależnione od możliwości instytucji udzielającej dotacje np. kondycji finansowej samorządów. Trzeba też pamiętać o określonym terminie realizacji zadania, czasie finansowania przedsięwzięcia, co powoduje konieczność uczestnictwa w kolejnych naborach dotacyjnych.

Przedstawione poniżej formy finansowania dają ograniczone możliwości pozyskiwania środków na wdrożenie projektów Najpierw Mieszkanie, ale sprawdzą się jako ich uzupełnienie.

3. Darowizny – w formie gotówki lub rzeczowe – od firm, osób prywatnych lub innych organizacji/instytucji

Darowizny nie dają możliwości całościowego finansowania Najpierw Mieszkanie. Zazwyczaj darowizna dotyczy pomocy rzeczowej i wtedy może być przeznaczona na potrzeby uczestników Najpierw Mieszkanie. W przypadku środków finansowych przekazywane kwoty można przeznaczyć na dodatkowe wsparcie niektórych działań, takich jak wyposażenie dla uczestników Najpierw Mieszkanie, remonty w mieszkaniach czy działania integracyjne.

4. Sponsoring

Sponsoring wiąże się z koniecznością znalezienia sponsora, który w taki sposób chciałby kształtować pozytywny wizerunek oraz

podwyższyć stopień swojej wiarygodności. Najpierw Mieszkanie wymaga sporych nakładów finansowych, co sprawia, że istnieje małe prawdopodobieństwo znalezienia sponsora, który w całości sfinansuje wdrażanie metody. Trzeba mieć na uwadze, że sponsor traktuje swoje działania głównie w kontekście działań marketingowych i będzie oczekiwał promocji swojej marki. Sponsorzy wolą dofinansować działania akcyjne: wydarzenia, kampanie, nagrody w konkursach, niż działania stałe takie jak wsparcie mieszkaniowe czy specjalistyczne. Sponsorzy preferują działania przyciągające uwagę mediów, co sprawia, że dofinansowanie Najpierw Mieszkanie może być dla nich mało atrakcyjne.

5. Działalność odpłatna organizacji

Działalność odpłatna ma swoje ograniczenia – pobierana przez organizację odpłatność nie może być wyższa od tej, jaka wynika z kosztów tej działalności oraz jeżeli przeciętne miesięczne wynagrodzenie osoby fizycznej z tytułu zatrudnienia przy działalności odpłatnej za okres ostatniego roku obrotowego, a w przypadku zatrudnienia trwającego krócej niż rok obrotowy – za okres tego zatrudnienia – przekracza trzykrotność przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw ogłoszonego przez prezesa Głównego Urzędu Statystycznego za rok poprzedni.

W ramach działalności odpłatnej może być prowadzona partycypacja finansowa osób uczestniczących w kosztach utrzymania mieszkań i korzystania z programu Najpierw Mieszkanie.

Dla organizacji pozarządowych działalność odpłatna jest narzędziem pozyskiwania funduszy na działania statutowe – w pierwszej kolejności finansowane są podstawowe potrzeby organizacji, a dopiero potem realizowane są projekty. W przypadku Najpierw Mieszkanie taka działalność może być jedynie uzupełnieniem pozyskanych z innych źródeł środków finansowych.

6. Działalność gospodarcza organizacji

Dla organizacji pozarządowych działalność gospodarcza jest jedynie narzędziem pozyskiwania funduszy na działania statutowe. Organizacje muszą wyważyć proporcje między zadaniami ekonomicznymi a celami statutowymi. Organizacja, aby prowadzić działalność musi zarejestrować się w Rejestrze Przedsiębiorców w KRS. Z reguły działalność gospodarcza jest dodatkiem dla organizacji, a środki w ten sposób pozyskane nie są wystarczające, aby całościowo finansować działania w ramach Najpierw Mieszkanie.

7. Inne, takie jak składki członkowskie, odpisy 1% podatku dochodowego od osób fizycznych, zbiórki publiczne, kampanie, akcje charytatywne

Stanowią jedynie uzupełnienia podstawowego finansowania Najpierw Mieszkanie.

Rekomendacje:

Najkorzystniejszą formą finansowania Najpierw Mieszkanie są fundusze unijne oraz dotacje. Dają najbardziej kompletne i szerokie możliwości realizacji metody. Fundusze unijne sprawdzają się w przypadku działań wysokiego ryzyka, ale wymagają kompetentnego personelu w zakresie obsługi projektów europejskich. Dotacje sprawdzają się na etapie realizacji zweryfikowanych, sprawdzonych rozwiązań Najpierw Mieszkanie.

Wykorzystanie środków UE we wdrażaniu Najpierw Mieszkanie

ANNA ADAMCZYK

Z pewnością korzystanie z dotacji udzielanych ze środków Unii Europejskiej ma wiele zalet, takich jak możliwość pozyskania znacznych środków finansowych na realizację Najpierw Mieszkanie, możliwość pokrycia wielu rodzajów kosztów: osobowych, instytucjonalnych, technicznych, inwestycyjnych i innych. Środki unijne umożliwiają realizację działań uważanych za kontrowersyjne i dyskusyjne, dla których pozyskanie kapitału bez wcześniejszego przetestowania byłoby niemożliwe.

Istnieją również wady wykorzystywania tych środków, na przykład bardzo rozbudowany formalizm wniosków, raportów i rozliczeń, mała elastyczność w wydatkowaniu otrzymanych pieniędzy, konieczność posiadania pieniężnego wkładu własnego. Należy również przyznać, iż wadą opierania Najpierw Mieszkanie na dotowaniu ze środków UE jest niepewność otrzymania środków finansowych oraz brak stabilizacji dla długofalowych działań mieszkaniowych organizacji.

Pomimo wskazanych niedoskonałości, uważamy, że środki europejskie są obecnie, obok dotacji ze środków publicznych, najbardziej odpowiednim sposobem finansowania Najpierw Mieszkanie w Polsce. Trzyletnia realizacja projektu unijnego pozwoliła nam sprawdzić

w praktyce procedury unijne w kontekście realizacji metody Najpierw Mieszkanie i wyciągnąć wnioski dotyczące takiego rozwiązania.

Unia Europejska stworzyła szereg instrumentów finansowych wspierających innowacyjne praktyki dotyczące kwestii społecznych. Są to programy o różnym charakterze, angażujące mniejsze lub większe środki finansowe. Finansowane są one głównie przez Europejski Fundusz Społeczny (EFS). Obecnie, w ramach tego funduszu, najbardziej odpowiednim programem do finansowania innowacji społecznych jest Program Operacyjny Wiedza, Edukacja i Rozwój.

Aby zoptymalizować realizację programów Najpierw Mieszkanie warto wziąć pod rozwagę niniejsze rekomendacje wynikające z naszego doświadczenia:

1. Realizacja ogólnopolskiego pilotażu metody Najpierw Mieszkanie powinna obejmować większą liczbę gmin, minimum 10 gmin o zróżnicowanej wielkości i różnej charakterystyce.
2. Projekty wdrożeniowe metody Najpierw Mieszkanie powinny być prowadzone na większą skalę, ze względu na poprawność metodologiczną badań, a także efektywność kosztową samego procesu wsparcia osób w mieszkaniach.
3. Projekty wdrażające Najpierw Mieszkanie powinny być realizowane z założeniem minimum trzyletniego okresu wsparcia osób uczestniczących, co oznacza, że całościowo powinny być planowane z perspektywą łącznie pięciu lat.
4. Pierwsze wdrożenie metody Najpierw Mieszkanie powinno mieć formułę realizacji projektów innowacyjnych z istotnym komponentem badawczym, analitycznym i ewaluacyjnym.
5. Projekty powinny mieć zapewnione minimum 20% udziału crossfinansingu na koszty remontów i adaptacji mieszkań w projektach współfinansowanych z Europejskiego Funduszu Społecznego.
6. Warto rozważyć wykorzystanie projektów zintegrowanych – komponent inwestycyjny z EFRR a komponent usług społecznych z EFS.
7. Zaleca się realizację projektów Najpierw Mieszkanie w formule partnerstwa z samorządami lokalnymi, z myślą przede wszystkim

kim o umocowaniu metody Najpierw Mieszkanie w politykach lokalnych i utrzymaniu wdrażania działań.

8. W celu uzyskania efektywności kosztowej wdrażanych projektów Najpierw Mieszkanie, należy uwzględnić minimum 20-30 mieszkań oferowanych w danym miejscu, gdyż przy większej liczbie uczestników koszty maleją.
9. Rekomendacja wykorzystywania mieszkań z zasobów gmin i Skarbu Państwa w przypadku realizacji projektów Najpierw Mieszkanie.
10. Wprowadzenie komponentu edukacyjnego i szkoleniowego w zakresie Najpierw Mieszkanie. Wdrażanie ogólnopolskiego pilotażu metody Najpierw Mieszkanie z pewnością wymagałoby realizacji działań w zakresie edukacji. Upowszechnienie metody i realizacja innych projektów na poziomie regionów podobnie wymagałyby działań szkoleniowych.
11. Zapewnienie ram czasowych i finansowych do analizy, badań i ewaluacji wdrożeń Najpierw Mieszkanie. Ze względu na charakter projektów Najpierw Mieszkanie niezbędne jest włączenie komponentów badawczych i analitycznych.
12. Wyjaśnienia wymaga kwestia zakazu przepływów finansowych między partnerami, w przypadku udziału organizacji pozarządowych i samorządów lokalnych, dysponującymi gminnym zasobem mieszkaniowym, w sytuacji transferu kosztów utrzymania mieszkań.
13. Zapewnienie możliwości indywidualnego wyposażenia mieszkań w ramach Najpierw Mieszkanie i – w kontekście zasad konkurencyjności – potraktowanie każdego lokalu odrębnie.
14. Zapewnienie możliwości działania zespołu interdyscyplinarnego składającego się z terapeutów/ek, terapeutów/ek uzależnień, prawników/czek, pracowników/c socjalnych, pielęgniarzy/pielęgniarek, lekarzy/lekarek psychiatrów oraz doradców/czyń zawodowych. Zaletą takiego zespołu jest przede wszystkim natychmiastowy przepływ informacji pomiędzy członkami/członkiniami zespołu nt. wsparcia i współpracy z klientami. To sprawia, że wsparcie jest kompleksowe i skuteczne. Osoba wspierana nie jest wówczas odsyłana z instytucji do instytucji (zresztą szybko by się wycofała), gdyż zespół czuwa, by odpowiadać na potrzeby, co w efekcie ma doprowadzić do wyjścia

z bezdomności. Zespół docelowo pracuje z osobami będącymi w mieszkaniach, ale sprawdza się również we wsparciu osób nieobjętych programem na przykład analizując sytuację danej osoby i odsyłając do członków/iń zespołu o innych specjalnościach.

Ocena wierności

ELŻBIETA SZADURA-URBAŃSKA

Wdrażanie metody w warunkach polskich poddano wnikliwej ocenie zgodności z oryginałem, wykorzystując narzędzie opracowane przez dr. Sama Tsemberisa na potrzeby kanadyjskiego projektu *Chez Soi/At Home*. Narzędzie to łączy dwa podejścia stosowane w metodzie *Housing First*: podejście Asertywnego Wsparcia w Środowisku (ACT - *Assertive Community Treatment*) i Intensywnego Zarządzania Przypadkiem (ICM - *Intensive Case Management*). Przyjęcie jednej z dwóch strategii zależy od stanu zdrowia uczestników, wsparcia jak również możliwości realizatorów programu. W sytuacji, kiedy uczestnicy mają poważne problemy psychiczne, a zespół interdyscyplinarny bezpośrednio świadczy wsparcie, wówczas mówimy o ACT. Natomiast ICM stosujemy, gdy problemy uczestników są mniejsze oraz kiedy wsparcie pochodzi od zewnętrznych specjalistów.

Polskie wdrażanie łączy w sobie te dwa podejścia, z większym naciskiem na ICM. Każdy z zespołów w Gdańsku, Warszawie i we Wrocławiu poddał ocenie (na czteropunktowej skali ocen), w jakim stopniu wdrażana przez nich metoda jest odzwierciedleniem kluczowych jej zasad. Pięć obszarów obejmuje 39 kryteriów, a cztery punkty przyznane w każdym z tych wskaźników, świadczą o 100% wierności metodzie. Polskie wdrażanie oceniono łącznie na 92,6% zgodności. Najwyższą zgodność uzyskano w obszarach „organizacji programu” i „filozofii usług”, co świadczyłoby o dobrym zrozumieniu intencji twórców metody i gotowości polskiego zespołu do podążania ich śladem. Zaangażowanie, jakość i częstotliwość spotkań kadry, wybór odpowiednich narzędzi pracy (dialog motywujący, redukcja szkód), podejście zespołowe i stała gotowość do rozwoju zawodowego stały się już niemalże znakami rozpoznawczymi „Housing First - Najpierw Mieszkanie”. I mimo, że z powodów obiektywnych nie można było włączyć od początku projektu ekspertów przez doświadczenie, to jednak partycypacja uczestników jest coraz bardziej widoczna. Należy zauważyć, że między oceniającymi zespołami były pewne różnice w interpretacji poszczególnych kryteriów, co jednak nie wpłynęło na ogólną wysoką wierność polskiego projektu „Housing First - Naj-

„Najpierw Mieszkanie” z oryginałem. Mając na względzie, że - jak wynika z licznych doniesień wdrażania metody w innych krajach - im wyższa wierność, tym wyższa skuteczność, należy rekomendować systematyczne badanie wierności w trakcie realizacji projektów Najpierw Mieszkanie.

Wyniki oceny wierności „Housing First - Najpierw Mieszkanie”, październik-listopad 2020 roku, Gdańsk-Warszawa-Wrocław.

OBSZAR	KRYTERIUM
WYBÓR MIESZKANIA I ORGANIZA- CJA MIESZKAŃ – 91,7%	wybór mieszkań
	dostępność mieszkań
	trwały tytuł do mieszkań
	przystępność cenowa mieszkań
	zintegrowanie mieszkań
	prywatność
ODDZIELENIE MIESZKANIA OD LECZENIA – 93,1%	brak wymogu gotowości mieszkaniowej
	brak powiązania między uczestnictwem w usługach a dostępem do mieszkania
	standardowe warunki najmu
	zapewnienie ponownego zamieszkania
	kontynuacja usług w przypadku utraty mieszkania
	mobilność usług
FILOZOFIA USŁUG – 96,7%	wybór usług
	brak wymogu udziału w leczeniu psychiatrycznym
	brak wymogu udziału w leczeniu uzależnień
	redukcja szkód
	dialog motywujący
	aktywne zaangażowanie
	brak przymusu
	planowanie zorientowane na człowieka
	interwencje ukierunkowane na szeroki zakres celów życiowych
samostanowienie i niezależność uczestników	
ZAKRES USŁUG – 85,2%	wsparcie w utrzymaniu się w mieszkaniu
	usługi psychiatryczne
	zintegrowane, stopniowe leczenie zaburzeń używania substancji psychoaktywnych
	usługi wspieranego zatrudnienia
	usługi opiekuńcze i opieka medyczna
	integracja społeczna
	24-godzinne wsparcie
	zaangażowanie podczas pobytu w instytucjach
profesjonalna sieć wsparcia	
ORGANIZACJA PROGRAMU – 97,2%	priorytet dla osób doświadczających przeszkód w osiągnięciu stabilności mieszkaniowej
	niewielka liczba uczestników na jednego pracownika
	podejście zespołowe
	częstotliwość spotkań
	jakość cotygodniowych spotkań
	ekspert przez doświadczenie w zespole
	partycypacja uczestników

Efektywność ekonomiczna

PIOTR OLECH

Kwestia badania opłacalności wdrażania programów Najpierw Mieszkanie realizowana jest zwykle przez analizę i porównanie skuteczności i poziomu wydatków do innych istniejących usług, a także pomiary redukcji wydatków w innych usługach.⁵ Efektywność ekonomiczna, niekiedy nazywana finansową lub kosztową, w metodzie Najpierw Mieszkanie przede wszystkim ujmowana jest w korelacji między kosztem udziału w programie Najpierw Mieszkanie osoby uczestniczącej w ujęciu dziennym lub miesięcznym w stosunku do kosztów korzystania z innych usług zapewniających schronienie czy zamieszkanie. Jednocześnie dość powszechnym elementem badania efektywności ekonomicznej jest analiza kosztów, jakie generuje doświadczanie bezdomności, szczególnie ulicznej, zestawiając to z kosztami związanymi z uczestnictwem w programach Najpierw Mieszkanie.

Aspekty ekonomiczne w coraz większym zakresie pojawiają się w dyskursie o polityce rozwiązywania problemu bezdomności, zarówno w USA jak i Europie. Szczególnie w USA realizowanych było i jest wiele badań pozwalających określać koszty funkcjonowania osób doświadczających bezdomności wraz z udzielanym im szerokim wsparciem. Badania niniejsze realizowane są głównie w przypadku wdrażania metody Najpierw Mieszkanie. W roku poprzedzającym przyjęcie Federalnego Planu „Otwierania Drzwi”⁶, przeprowadzono co najmniej pięć badań kosztów. Jedne z większych badań zrealizowano w Los Angeles, w mieście, w którym obok Nowego Jorku przebywa największa liczba osób w kryzysie bezdomności. Naukowcy przebadali publiczne koszty dla różnych sytuacji, w których znalazły się osoby doświadczające bezdomności: gdy zamieszkują własne mieszkania i gdy nie są w nich umieszczeni; różnice w oszczędnościach, gdy mieszkańcy samodzielnie opłacali koszty, a gdy ponosiły je instytucje publiczne. Badania objęły 10193 osób doświadczających bezdomności w Los Angeles – 1007 spośród nich wyszło z bezdomności, wyprowadzając się do wspieranych mieszkań. Typowy koszt publiczny dla mieszkańców we wspieranych mieszkaniach wyniósł 605 dolarów miesięcznie. Typowe koszty publiczne podobnych osób

⁵ Pleace N., *Najpierw mieszkanie w Europie – poradnik*, tłum. J.Wilczek, Ogólnopolska Federacja na rzecz Rozwiązywania Problemu Bezdomności, Zabrze, 2020, s.85.

⁶ United States Interagency Council on Homelessness, „Opening Doors” Federal Strategic Plan to Prevent and End Homelessness – Update 2011, Waszyngton 2011.

w kryzysie bezdomności wyniosły 2897 dolarów, były pięć razy większe, niż w przypadku osób przebywających w mieszkaniach wspieranych. Badacze zauważyli, że koszty zwiększają się w przypadku bezdomności osób starszych, osób z HIV/AIDS, ze współwystępującymi zaburzeniami i/lub nieposiadających historii zatrudnienia. Inne studia prowadzone w tym czasie przyniosły podobne wyniki. Badanie programu Najpierw Mieszkanie w Seattle pokazało, że koszty całkowite niniejszego programu wyniosły 2 449 dolarów na osobę miesięcznie. W Chicago, w randomizowanym badaniu grup kontrolnych osób doświadczających chronicznej bezdomności zidentyfikowanych w szpitalu, po umieszczeniu w mieszkaniach wspieranych, naukowcy stwierdzili zmniejszenie o 29% hospitalizacji, zredukowanie o 29% dni spędzonych w szpitalu, a w 24% spadek interwencji ratunkowych. W całym stanie Maine, pierwszy raz w historii prowadzono badania w wiejskim środowisku. Na ich podstawie naukowcy stwierdzili, że stałe mieszkania wspierane są również skuteczne, poza wielkimi obszarami metropolitalnymi. W badaniu w Maine stałe wsparcie mieszkaniowe przyniosło oszczędności i niższe koszty usług w następujących systemach: schronisko (99% oszczędności), pogotowie (14%), pobyt w więzieniu (95%), transport pogotowia (32%). Całkowite oszczędności w okresie sześciu miesięcy wyniosły 219 791 dolarów, czyli średnio 1348 dolarów na osobę.⁷

Organizacja *Pathways to Housing* wyliczyła, że całkowite koszty programu Najpierw Mieszkanie to 57 dolarów dziennie na osobę, porównując do 73 dolarów za dzień w schronisku, 164 dolary za dzień w więzieniu, 519 dolarów za pobyt na szpitalnym oddziale ratunkowym i aż 1185 dolarów za dzień w szpitalu psychiatrycznym.⁸ Wtedy wspomniana organizacja obsługiwała niemal tysiąc klientów w trzech miastach USA. Ewaluacja projektu Najpierw Mieszkanie realizowanego w Denver pokazuje, że w ciągu 24 miesięcy koszty tradycyjnego systemu wsparcia tzn. pobyt w placówkach na jednego uczestnika wynosił 31545 dolarów, natomiast udział w programie *Housing First* pozwalał w tym samym czasie na oszczędności na poziomie 4745 dolarów na jednym uczestniku⁹. Badania prowadzone w Nowym Jorku pokazują, że jedna osoba w bezdomności z zaburzeniami psychicznymi w ciągu roku korzysta z usług, których koszt wyniósł 40 451. Wdrożenie projektów opartych na metodzie Najpierw Mieszkanie pozwoliło niniejszą kwotę zredukować o 16 281

⁷ Tamże, s.17-18.

⁸ Pathways to Housing, *Fact Sheet*, Press kit, NowyJork 2010.

⁹ Johnsen S., Teixeira L., *Staircases, Elevators and Cycles of Change*, w: Housing First and Other Housing Models for People with Complex Support Needs, Londyn 2010.

dolarów, głównie ze względu na oszczędności wynikające ze zmniejszenia wykorzystywania usług doraźnych i interwencyjnych.¹⁰

Szerokie badanie kosztów zrealizowano w Seattle w latach 2005–2007. Zbadano korzystanie i koszty usług tj. rezerwacji więzienia, dni uwięzienia, korzystania ze schronisk i centrum trzeźwości, szpitalnych usług medycznych, finansowanych ze środków publicznych terapii alkoholowej i detoksykacji, leczenia szpitalnego i ratownictwa medycznego dla uczestników programu Najpierw Mieszkanie w stosunku do innych osób bezdomnych korzystających z normalnego systemu wsparcia. Uczestnicy projektu Najpierw Mieszkanie mieli całkowite koszty w wysokości 8 175 922 dolarów w roku poprzedzającym badanie lub mediana koszty 4066 dolarów na osobę miesięcznie (przedział IQR, 2067–8264 dolarów). Mediana miesięcznych kosztów spadła do 1492 dolarów (IQR, 337–5709 dolarów) i 958 dolarów (IQR, 98–3200 dolarów), odpowiednio po sześciu i dwunastu miesiącach w mieszkaniach. Stwierdzono obniżenie kosztów całkowitych o 53% w stosunku do uczestników listy kontrolnej w ciągu pierwszych sześciu miesięcy. Wszystkie koszty uczestników projektu Najpierw Mieszkanie wyniosły średnio 2449 dolarów na osobę miesięcznie po uwzględnieniu kosztów programu mieszkaniowego. W populacji przewlekle chorych osób w bezdomności z wysokim procentem korzystania z usług i kosztów, udział w programie Najpierw Mieszkanie już po sześciu miesiącach spowodował względny spadek kosztów. Korzyści te wzrosły do tego stopnia, że uczestnicy zostali w mieszkaniach na dłużej.¹¹

Realizowany także w Europie, wdrażany w Lizbonie (Portugalia), projekt zatytułowany *Casas Primeiro* ukazuje, że koszt całkowity utrzymania osoby bezdomnej wraz ze wsparciem wynosił w 2011 roku około 20 euro na dzień, koszty utrzymania tej samej osoby w schronisku dla osób w bezdomności wynoszą 30 euro dziennie.¹²

¹⁰ Atherton I., McNaughton-Nicholls C., *Housing First as a Means of Addressing Multiple Needs and Homelessness*, „European Journal of Homelessness”, 2008(2), s. 289-303.

¹¹ Garner M. D., Larimer M. E., Malone D. K., *Health care and public service use and costs before and after provision of housing for chronically homeless persons with severe alcohol problems*, „Journal of the American Medical Association”, 2009, 301(13), s. 1349-1357.

¹² Peer Review, *Building a comprehensive and participative strategy on homelessness*, Lizbona, 4-30.12.2011; www.peer-review-social-inclusion.eu/peer-reviews/2010/building-a-comprehensive-and-participative-strategy-on-homelessness, (dostęp: 11.12.2011).

Badanie efektywności ekonomicznej w warunkach polskich jest bardzo trudne. Jeszcze trudniejsze w innowacyjnych i eksperymentalnych projektach współfinansowanych ze środków europejskich, gdzie znaczna część kosztów wynika albo z samej natury eksperymentu i badania, albo z uwarunkowań biurokratycznych. Niemniej Zespół Badawczy prowadzony przez Ogólnopolską Federację na rzecz Rozwiązywania Problemu Bezdomności w projekcie „Housing First – Najpierw Mieszkanie” zrealizował taką analizę. Jej najważniejsze wyniki są następujące:

- Koszty ekonomiczne generowane przed przystąpieniem do projektu osób w kryzysie bezdomności w okresie sześciu miesięcy wynosiły 418 465,18 zł, a w przeliczeniu na jedną osobę średnio 1 835,37 zł miesięcznie.¹³
- Koszty po przystąpieniu do programu Najpierw Mieszkanie to 8 175,94 zł miesięcznie/osoba w samym projekcie (włącznie z kosztami remontów i wyposażenia mieszkań), a po zakończeniu projektu i finansowaniu wdrożenia przez samorządy (koszty usługi) – Wrocław – 3 566 zł mies./osoba, Gdańsk – 3 078 zł mies./osoba, Warszawa – 2 000 zł mies./osoba. Koszty pozostałych usług publicznych w przeliczeniu na jedną osobę wyniosły średnio 1 182,86 zł miesięcznie.

Powierzchnowa analiza pokazuje zatem, że wdrożenie Najpierw Mieszkanie w realiach polskich jest dość kosztowne, droższe niż pozostawianie osób na ulicy, nie przynosi oszczędności w stosunku do innych usług zapewniających schronienie osobom w kryzysie bezdomności, a także wobec innych usług publicznych. Dane jednak w tym zakresie są niejednoznaczne, a kosztowność pozorna. Badanie efektywności ekonomicznej jest bardzo złożone i wielowymiarowe. Kluczowa jest tutaj także skuteczność wsparcia. Niemniej w trakcie okresu zamieszkiwania w lokalach, zdecydowanie spadła jednak częstotliwość korzystania z wszelkich instytucji publicznych i ich usług (średnio o 1/3).

W niniejszym materiale proponuję bliżej i głębiej przyrzeć się kwestiom efektywności ekonomicznej programów Najpierw Mieszkanie z perspektywy wdrażania tej metody w Polsce. Odpowiemy tutaj na

¹³ Jaskulski P., Raport z pierwszego etapu badania efektywności ekonomicznej metody najpierw mieszkanie, w: Projekt „Housing first – najpierw mieszkanie”, Ogólnopolska Federacja na rzecz Rozwiązywania Problemu Bezdomności, Zabrze 2020.

niejednoznaczność i złożoność procesu badania efektywności ekonomicznej.

Kwestią fundamentalną dla wykazywania efektywności kosztowej programów Najpierw Mieszkanie w Polsce (mierzonej jako relacja kosztów miesięcznych na jednego uczestnika w stosunku do kosztu miesięcznych utrzymania osoby w schronisku) jest niski koszt publiczny na prowadzenie schronisk i innych placówek dla osób w kryzysie bezdomności. Otóż z analiz prowadzonych na potrzeby kontynuacji wdrażania Najpierw Mieszkanie w Gdańsku, Warszawie i we Wrocławiu wynikało, że samorządy te średnio miesięcznie na utrzymanie jednego uczestnika w schronisku z usługami przeznaczały między 1300 zł a 1800 zł. Koszty te oczywiście nie uwzględniają wszystkich wydatków wynikających z prowadzenia schronisk, jest to jednak koszt ponoszony przez instytucje publiczne. Tak niski koszt realizacji zapewnienia schronienia w placówkach dla osób w bezdomności wynika przede wszystkim z dwóch powodów. Po pierwsze, wiele placówek nie wdraża jeszcze wszystkich standardów związanych z prowadzeniem usług schronienia; spodziewać się można, że w perspektywie kolejnych lat koszty usług schronisk radykalnie się zwiększą. Po drugie, wiele placówek prowadzi wsparcie w minimalnych warunkach lokalowych i z niskim zasobem kadrowym. Jednocześnie, w porównaniu kosztów należy uwzględnić fakt, że prawie 100% schronisk dla osób w kryzysie bezdomności prowadzonych jest przez organizacje pozarządowe, które dysponują innymi jeszcze źródłami utrzymania placówek, zatem koszt prowadzenia usługi jest znacznie wyższy niż koszty ponoszone bezpośrednio przez instytucje publiczne.

Jednocześnie biorąc pod uwagę specjalne potrzeby osób uczestniczących i wysoki poziom zaangażowania kadry i usług wsparcia, warto porównanie kosztów programu odnieść do kosztów innych placówek realizujących wsparcie instytucjonalne w systemie pomocy społecznej. Tutaj analiza pokazuje, że w tych trzech miastach koszty utrzymania jednej osoby w domach pomocy społecznej wynosiły w 2021 roku między 3600 zł a 8100 zł miesięcznie, a kwota w placówce opiekuńczo-wychowawczej na osobę wynosiła między 4200 zł a 11 500 zł miesięcznie. Porównanie kosztów programu Najpierw Mieszkanie w zestawieniu z innymi niż schroniska instytucjami, takimi jak domy pomocy społecznej czy placówki opiekuńczo-wychowawcze dla dzieci i młodzieży, wygląda tutaj już zupełnie inaczej. W tym miejscu warto zrobić odniesienie do innych średnich kosztów pobytu osób w różnego rodzaju instytucjach. I tak na przykład miesięczny pobyt w więzieniu w Polsce wynosi 3 150 zł, pobyt w szpitalu psychiatrycznym to koszt między 9000 zł a 11 000zł miesięcznie,

pobyt na izbie wytrzeźwień lub w placówce spełniającej jej funkcje zwykle waha się między 4500 zł a 9000 zł miesięcznie.

Kolejną zmienną, którą trzeba uwzględnić przy analizie i porównaniu kosztów programu Najpierw Mieszkanie do kosztów pobytu w placówkach jest kwestia skali i liczby odbiorców. Projekt przez nas realizowany prowadzony był dla dziesięciu mieszkań w każdym z miast. Zupełnie inaczej kształtuje się średni koszt programu Najpierw Mieszkanie w przeliczeniu na jednego uczestnika w sytuacji, gdy prowadzi się program dla dziesięciu osób, a inaczej, kiedy dla 30, 50 czy 80 osób. Bezpośrednie porównanie kosztów małego programu Najpierw Mieszkanie dla dziesięciu osób ze schroniskiem do 80 osób jest zatem nieadekwatne i niemiarodajne. Symulacje przygotowane dla samorządów Gdańska, Warszawy i Wrocławia pokazały, że średni miesięczny koszt programu Najpierw Mieszkanie w przypadku 30 osób uczestniczących wyniósłby w Gdańsku około 2500 zł, w przypadku 50 osób około 2300 zł, a w przypadku 80 osób około 2100 zł miesięcznie. Na uwagę zasługuje także przykład Warszawy, gdzie w kontynuacji wdrożenia metody Najpierw Mieszkanie zakontraktowano nie dziesięć a szesnaście mieszkań, co przy ograniczeniu niektórych kosztów, porównując do Gdańska i Wrocławia, spowodowało obniżenie znacząco kosztów do kwoty 2000 zł miesięcznie na osobę uczestniczącą w programie Najpierw Mieszkanie. Doświadczenie to pokazuje, że już uruchomienie dwudziestu mieszkań w jednym mieście wyraźnie zmniejsza koszty programu w przeliczeniu na jedną osobę uczestniczącą.

Inaczej z kolei wygląda szacowanie kosztów bezdomności ulicznej. Całościowe ujęcie tych kosztów wymaga uwzględnienia kosztów po stronie ochrony zdrowia – w tym kosztów karettek pogotowia, oddziałów ratunkowych, szpitali, przychodni zdrowia, szpitali psychiatrycznych oraz zakładów opiekuńczo-leczniczych czy pielęgnacyjno-opiekuńczych. Bezdomność uliczna wymaga uwzględnienia kosztów po stronie pomocy społecznej, w tym kosztów: posiłków, odzieży, usług streetworkerskich, pracy socjalnej, świadczeń, usług zapewniających schronienie (placówki) tj. ogrzewalnie, noclegownie, schroniska. Ponadto koszty te powinny uwzględniać interwencje po stronie policji, straży miejskiej – interwencje, mandaty, przewożenie osób. Ważne są także koszty po stronie wymiaru sprawiedliwości tj. postępowania sądowe, koszty penitencjarne, w tym koszty pobytu w zakładach karnych i aresztach śledczych. Podobnie koszty pobytu w izbach wytrzeźwień czy izbach zatrzymań. Całościowe koszty wymagałyby także uwzględnienia transportu publicznego, w tym mandatów za jazdę bez biletów oraz samą bezpłatną jazdę. Ostatecznie całościowe koszty mogłyby obejmować także długi konsumencie, długi alimentacyjne, długi związane z wyłudzeniami, a także

koszty samych przestępstw. Jak widać koszty bezdomności ulicznej są niezwykle złożone i skomplikowane. Realizacja badań w tym zakresie jest bardzo trudna i pracochłonna. Wyniki badań uzyskane w naszym projekcie, także obciążone są różnymi ograniczeniami na przykład niezwykle trudno ustalić kwestie hospitalizacji, interwencji medycznych czy pobytów na oddziałach ratunkowych. W czasie realizacji badań nie było jeszcze możliwości skorzystania i weryfikowania danych w systemie e-pacjent. Rekomendujemy w kolejnych badaniach wykorzystanie tego systemu do określenia historii opieki zdrowotnej uczestników Najpierw Mieszkanie (oczywiście za zgodą osób uczestniczących). W wielu przypadkach trzeba opierać się na deklaracjach samych osób doświadczających bezdomności, a jeśli są one uzależnione lub zaburzone psychicznie, skutkuje to trudnościami w uzyskaniu wiarygodnych danych. Jednocześnie badacze mają ograniczenia w dostępie do danych ochrony zdrowia, wymiaru sprawiedliwości, interwencji policyjnych czy straży miejskiej. Realizatorzy projektu, wspólnie z osobami uczestniczącymi dopiero w trakcie jego trwania zaczęli występować do poszczególnych instytucji, w tym przede wszystkim do szpitali, o informacje dotyczące korzystania ze świadczeń opieki zdrowotnej.

Doświadczenia realizatorów programów Najpierw Mieszkanie w Gdańsku, Warszawie i we Wrocławiu pokazują zmniejszenie skali korzystania, a tym samym ograniczenie kosztów po przystąpieniu do projektu w następujących obszarach i instytucjach: szpitalne oddziały ratunkowe, izby wytrzeźwień, pogotowie ratunkowe, interwencje streetworkingu, interwencje policji i straży miejskiej, zmniejszenie zagrożenia pozbawienia wolności, korzystanie z ogrzewalni/noclegowni/schronisk (w przypadku placówek niejednoznaczne i indywidualne). Odnotowuje się zmniejszenie hospitalizacji psychiatrycznych, detoksu, obniżenie kosztów pochówków, kosztów związanych ze śmiercią, zagrożenia epidemiczne COVID-19, ograniczenie kosztów wydawania odzieży i jedzenia. Są jednak obszary, gdzie uczestnictwo w programach Najpierw Mieszkanie generuje zwiększenie kosztów w usługach publicznych szczególnie na początku partycypacji, jest to korzystanie ze świadczeń pomocy społecznej (np. zasiłków), koszty ubezpieczeń zdrowotnych, uzyskanie prawa do świadczeń zdrowotnych, koszty podstawowej opieki zdrowotnej, koszty zaawansowanego leczenia szpitalnego (operacje), koszty samego programu Najpierw Mieszkanie, koszty korzystania z poradni zdrowia psychicznego, koszty pracy socjalnej, koszty terapii uzależnień (ośrodki), koszty wyrobienia dokumentów (w tym dowody osobiste), pomoc żywnościowa i odzieżowa. W tych zakresach realizatorzy odnotowują wzrost korzystania, co przekłada się na wyższe koszty społeczne.

Ostatnią kwestią istotną przy analizie danych związanych z efektywnością kosztową Najpierw Mieszkanie jest kwestia czasu i okresu realizacji badań. Otóż obecnie, w związku z początkową fazą wdrażania programów Najpierw Mieszkanie w Polsce, jesteśmy w stanie wskazywać jedynie koszty przed wejściem do projektów, a także koszty generowane na początku uczestnictwa. Tymczasem ciągle brakuje badań i analiz dotyczących długoterminowego wpływu uczestnictwa w Najpierw Mieszkanie na koszty korzystania z usług publicznych. Należy przyjąć, że szczególnie na początku (pierwsze sześć miesięcy, czasem pierwsze dwanaście miesięcy) następuje intensyfikacja korzystania z różnych usług publicznych, szczególnie tych, z których osoby dotychczas przebywające na ulicy były wykluczone. Z biegiem czasu korzystanie z wielu usług publicznych normalizuje i stabilizuje się.

Zestawienie powyższych zmiennych i okoliczności, które należy uwzględnić podczas badania efektywności ekonomicznej programów Najpierw Mieszkanie pokazują, że wszelkie analizy powinny opierać się na pogłębionych studiach przypadków, bardzo zindywidualizowanych, uwzględniających zmienność uwarunkowań. Jednak w przypadku małej grupy odbiorców wyniki takich badań trudno uznawać za reprezentatywne i miarodajne dla całej zbiorowości osób w kryzysie bezdomności.

Kwestia opłacalności ekonomicznej wdrażania metody Najpierw Mieszkanie w Polsce pozostaje obecnie niejednoznaczna i bardzo złożona. Zagadnienie to pozostaje otwarte, wymaga kontynuacji badań i dalszej realizacji programów Najpierw Mieszkanie. Realizatorzy projektów zwracają uwagę, że badania po dwóch, trzech latach uczestnictwa mogą przynieść zupełnie inne rezultaty, niż analizy dokonywane po roku uczestnictwa. Niewątpliwie także w wymiarze ekonomicznym (choć tutaj na tę chwilę nie potrafimy jeszcze wszystkiego obliczyć) nie powinniśmy pozostawiać osób w kryzysie bezdomności ulicznej bez wsparcia i pomocy mieszkaniowej, istnieją bowiem dowody na to, że bezdomność taka generuje poważne koszty publiczne. Programy Najpierw Mieszkanie we wstępnej fazie ich realizacji, ze względu na ich skalę, a także złożony charakter, pozostają w Polsce dość drogą usługą w porównaniu do tradycyjnych form pomocy w postaci placówek, takich jak noclegownie czy schroniska. Z jednej strony, wdrożenie programów Najpierw Mieszkanie prowadzi do obniżenia intensywności korzystania z pewnych usług publicznych, z drugiej strony podnosi intensywność korzystania z innych usług. Przyjąć jednak należy, że w dalszej perspektywie czasowej im dłuższy będzie okres wdrażania Najpierw Mieszkanie, tym większe będą oszczędności ekonomiczne. W analizie kosztow-

ności i opłacalności metody Najpierw Mieszkanie w Polsce trzeba także uwzględnić różnice polityczne, systemowe, społeczno-ekonomiczne, a także kulturowe między krajami. Otóż niewątpliwie bezdomność uliczna w Polsce wiąże się z rzadszym korzystaniem z różnego rodzaju usług publicznych, w tym ochrony zdrowia, pomocy społecznej czy wymiaru sprawiedliwości. Oferta instytucji pomocy społecznej jest znacznie mniejsza, realizowana jest także na niższym poziomie i w niższym standardzie. Metoda Najpierw Mieszkanie pod względem ekonomicznym jest efektywna kosztowo dopiero z perspektywy długoterminowej. Wyniki finansowe nie powinny być jednocześnie jedynym wyznacznikiem oceny tej metody wsparcia osób długoterminowo doświadczających bezdomności. Najpierw Mieszkanie jest przede wszystkim metodą skuteczną pod względem rozwiązywania problemu bezdomności, zdrowienia, odzyskiwania dobrostanu i integracji społecznej. Stosując tę metodę osiąga się wysokie rezultaty w pracy z osobami doświadczającymi uzależnień i zaburzeń psychicznych. Realizacja praw człowieka, w tym prawa do mieszkania, a także prawa do wolności wyboru i samostanowienia, nie powinna być ograniczana ze względu na krótkofalowe oszczędności w systemie pomocy społecznej. Głównym wymiarem oceny zasadności wdrażania Najpierw Mieszkanie powinny pozostawać czynniki społeczne, psychiczne i etyczne.

Dokumentacja

ANNA ADAMCZYK

Omawiając dokumentację w programach Najpierw Mieszkanie musimy wziąć pod uwagę kilka elementów.

Jeżeli realizujemy projekt unijny czy dotacyjny, obowiązuje nas dokumentacja projektowa. Dokumentacja projektowa powinna być zgodna z wymogami określonymi w dokumentach programowych, wytycznych programowych i regulaminach konkursów. Najważniejsze dokumenty projektowe to przede wszystkim umowa o dofinansowanie wraz z załącznikami oraz umowa partnerska wraz z załącznikami.

Kolejny rodzaj dokumentacji to dokumentacja pracownicza obejmująca akta osobowe pracowników, a także pozostałą dokumentację dotyczącą spraw związanych ze stosunkiem pracy. Pracodawca jest zobowiązany do założenia, prowadzenia, przechowywania dokumentacji każdego pracownika w sprawach związanych ze stosun-

kiem pracy oraz akt osobowych pracownika. Dokumentacja powinna być zgodna z wymaganiami określonymi w Ustawie z 26 czerwca 1974r. – Kodeks pracy (Dz.U. z 2020r., poz. 1320).

Obowiązuje nas również dokumentacja RODO zgodnie z Rozporządzeniem o Ochronie Danych Osobowych. Prowadzenie dokumentacji RODO to obowiązek każdej organizacji/instytucji. Powinna być ona zgodna z wymaganiami określonymi w:

1. Rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) z dnia 27 kwietnia 2016r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE nazywanej ogólnym Rozporządzeniem o Ochronie Danych Osobowych (RODO).
2. Ustawie z dnia 10 maja 2018r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. 2018r., poz. 1000).
3. Innych przepisach dziedzinowych krajowych jak i Unii Europejskiej.

Bardzo ważna jest również dokumentacja uczestników metody Najpierw Mieszkanie.

Dobrze jest ograniczyć ją do niezbędnego minimum, ze względu na specyfikę i problemy osób uczestniczących. Dokumentacja uczestników dzieli się na dokumentację rekrutacyjną, związaną z realizacją usługi mieszkaniowej oraz realizacją wsparcia specjalistycznego.

a) Rekomendowane dokumenty kwalifikacyjne:

- regulamin kwalifikacji,
- protokół z posiedzenia komisji kwalifikacyjnej,
- deklaracja uczestnictwa,
- formularz z danymi osobowymi uczestnika,
- oświadczenie RODO uczestnika Najpierw Mieszkanie,
- umowa uczestnictwa/regulamin uczestnictwa.

b) Rekomendowane dokumenty usługi mieszkaniowej:

- Umowa mieszkaniowa dla uczestnika daje poczucie bezpieczeństwa użytkownika lokalu.
- Może to być umowa najmu, podnajmu lub użyczenia. Więcej plusów wydaje się mieć w tym przypadku umowa użyczenia. Umowa użyczenia pozwala na bezpłatne użytkowanie mieszkania (koszty użytkowania) – umowa nieodpłatna. Umowa najmu nakazuje najemcy płacić umówiony czynsz wynajmującemu – umowa odpłatna.
- Najemca zobowiązany jest do ponoszenia drobnych nakładów, które wynikają ze zwykłego używania rzeczy, natomiast biorą-

cy w używanie musi ponosić zwykłe koszty utrzymania lokalu. Użyczający odpowiada za szkodę, którą wyrządził biorącemu w użyczenie, dając mu rzecz uszkodzoną i nie informując go o tym.

- Protokół zdawczo-odbiorczy.
- Protokół zniszczeń.
- Oświadczenie o odpłatności za lokal.
- Umowa korzystania z mieszkania dla osób goszczących, przebywających w lokalu.
- Druk rezygnacji.

- c) Rekomendowane dokumenty usług wsparcia i specjalistycznych:
- Raporty tygodniowe lub miesięczne wypełniane przez pracowników/ce wsparcia.
 - Indywidualne Plany Działań, Indywidualne Programy Wychodzenia z Bezdomności czy inne formy kontraktów.
 - Rejestr wizyt/kontaktów/konsultacji usług specjalistycznych.
 - Ewentualnie w razie potrzeby opinia/analiza specjalisty.

Włączenie Najpierw Mieszkanie w polityki miast

MAGDALENA MAŁCZEWSKA

W okresie realizacji projektu wdrożono w Gdańsku, Warszawie i we Wrocławiu nowe rozwiązanie w postaci metody Najpierw Mieszkanie (*Housing First*), zakładające zapewnienie usługi społecznej indywidualnego, stałego mieszkania wraz z szerokim interdyscyplinarnym wsparciem (24 godziny przez 7 dni w tygodniu) osobom uzależnionym i zaburzonym psychicznie, jednocześnie długotrwale i chronicznie bezdomnym.

We wrześniu 2021 roku zakończył się okres współfinansowania projektu ze środków europejskich w zakresie wsparcia osób uczestniczących i utrzymania mieszkań. Jednocześnie warunkiem realizacji projektu było wdrożenie metody Najpierw Mieszkanie w systemy polityk społecznych miast: Wrocławia, Warszawy i Gdańska. Projekt przewidywał finansowanie działań Najpierw Mieszkanie przez samorządy terytorialne od października 2021 roku do marca 2023 roku.

Zarówno na etapie przygotowań, implementowania rozwiązania w ramach projektu ze środków europejskich, jak również włączenia w polityki miast i zapewniania trwałości rozwiązania przez sa-

morządy lokalne Gdańska, Warszawy i Wrocławia widoczne były i są pewne różnice wynikające ze specyfiki poszczególnych miast. Jednak pewne generalne, podstawowe kwestie, związane z wdrożeniem metody w trzech miastach są stałe, spójne i niezmiennie.

Podstawą prowadzenia polityk społecznych w miastach są dokumenty o charakterze strategicznym i programowym, określające główne obszary interwencji społecznych podejmowanych przez samorządy we współpracy z partnerami działającymi w ramach lokalnych uwarunkowań. W związku z wielowymiarowym charakterem działań Najpierw Mieszkanie niezbędne stało się umocowanie projektu w wielu społecznych strategiach i programach miast:

W **Gdańsku** metoda Najpierw Mieszkanie koreluje z następującymi dokumentami strategicznymi i programowymi:

- Program Operacyjny Integracja Społeczna i Aktywność Obywatelska do 2023;
- Gdańska Strategia Rozwiązywania Problemów Społecznych do roku 2030;
- Gdański Program Mieszkalnictwa Społecznego dla osób/rodzin zagrożonych wykluczeniem społecznym na lata 2016-2023;
- Wieloletni program gospodarowania mieszkaniowym zasobem Gminy Miasta Gdańska na lata 2020-2024;
- Model na rzecz Równego Traktowania;
- Gdańska Karta Praw Osób Bezdomnych;
- Gdański Program Rozwiązywania Problemu Bezdomności 2018-2023;
- Gdański Program Ochrony Zdrowia Psychicznego 2016-2023;
- Wieloletni Ramowy Program Profilaktyki i Rozwiązywania Problemów Alkoholowych oraz Przeciwdziałania Narkomanii dla Gminy Miasta Gdańska na lata 2021-2025;
- Szczegółowy Program Profilaktyki i Rozwiązywania Problemów Alkoholowych oraz Przeciwdziałania Narkomanii dla Gminy Miasta Gdańska na rok 2021;
- Wieloletni i roczny program współpracy Miasta Gdańska z organizacjami pozarządowymi.

W **Warszawie** metoda Najpierw Mieszkanie koreluje z następującymi dokumentami strategicznymi i programowymi:

- Społeczna Strategia Warszawy – Strategia rozwiązywania problemów społecznych w Warszawie na lata 2021-2030;
- Polityka Mieszkania 2030;
- Polityka Różnorodności Społecznej;
- Program Profilaktyki i Rozwiązywania Problemów Alkoholowych;
- Program Przeciwdziałania Narkomanii;

- Warszawski Program Ochrony Zdrowia Psychicznego na lata 2018-2022.

We **Wrocławiu** metoda Najpierw Mieszkanie koreluje z następującymi dokumentami strategicznymi i programowymi:

- Strategia rozwiązywania problemów społecznych Wrocławia na lata 2017-2030;
- Strategia rozwoju współpracy Wrocławia z organizacjami pozarządowymi na lata 2018-2022;
- Polityka zdrowotna w latach 2018-2021;
- Gminny program profilaktyki i rozwiązywania problemów alkoholowych oraz przeciwdziałania narkomanii dla miasta Wrocławia na rok 2021;
- Program współpracy Miasta Wrocławia z organizacjami pozarządowymi w 2021 roku;
- Wieloletni program gospodarowania mieszkaniowym zasobem Gminy Wrocław na lata 2020-2025;
- Gminny program wspierania osób w podeszłym wieku, niepełnosprawnych oraz niesamodzielnych;
- Wrocławski Program Działań na Rzecz Osób Niepełnosprawnych „Bez barier” na lata 2018-2022.

Aby zapewnić kontynuację finansowania w zakresie wsparcia osób uczestniczących i utrzymania mieszkań prowadzonych zgodnie z metodą Najpierw Mieszkanie w trzech wymienionych miastach, ogłoszono otwarte konkursy ofert dla organizacji pozarządowych w trybie określonym ustawą o pożytku publicznym i o wolontariacie. Rozstrzygnięte otwarte konkursy ofert pozwoliły kontynuować pracę metodą Najpierw Mieszkanie w Gdańsku, Warszawie i we Wrocławiu.

W Gdańsku, aby sfinansować realizację zadania sięgnięto do środków finansowych ulokowanych w różnych częściach budżetu miasta, wykorzystując środki z budżetu będącego w dyspozycji:

- Wydziału Gospodarki Komunalnej UMG w części dotyczącej wydatków na utrzymanie dziesięciu mieszkań z zasobów miasta, przygotowanych w trakcie realizacji projektu.
- Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie w Gdańsku w ramach programu rozwiązywania problemu bezdomności.
- Wydziału Rozwoju Społecznego UMG w ramach programu profilaktyki i rozwiązywania problemów alkoholowych oraz przeciwdziałania narkomanii, a także w ramach programu ochrony zdrowia psychicznego. Środki te pokrywają wydatki związane z zabezpieczeniem asystentury, specjalistycznego wsparcia oraz pozostałych kosztów.

Zakres zleconego zadania pozostał zasadniczo bez zmian w stosunku do realizacji zadania finansowanego ze środków europejskich. Zapisy zawartej umowy umożliwiają potencjalne zwiększenie zakresu zadania o 20%, co daje perspektywę uruchomienia dwóch dodatkowych mieszkań.

Zarówno w Warszawie, jak i we Wrocławiu sfinansowano realizację zadania ze środków przeznaczonych na pomoc i wsparcie osób w kryzysie bezdomności.

W Warszawie zdecydowano rozszerzyć zakres zleconego zadania o kolejne sześć mieszkań, umożliwiając tym samym wsparcie nowych uczestników. Ze względów formalnych nie było możliwości finansowania w ramach zleconego zadania usług o charakterze medycznym. Planuje się ewentualne dodatkowe wsparcie konkretnych działań na rzecz uczestników w ramach środków alkoholowych.

We Wrocławiu utrzymano dziesięć mieszkań, zakładając jednocześnie sukcesywną rezygnację z bardziej kosztownego wynajmu mieszkań na wolnym rynku i przechodzenie w większym zakresie na mieszkania z zasobu komunalnego. Wysokie koszty pochłaniane przez wynajem mieszkań na wolnym rynku spowodowały konieczność czasowego ograniczenia do minimum zakresu wsparcia uczestników, między innymi zmniejszając do etatu wsparcie asystenckie. Sytuacja ta ma wracać do pożądaných standardów, w miarę zmniejszania kosztów najmu mieszkań w związku z przechodzeniem z zasobu prywatnego na zasób komunalny.

Wdrożenie wypracowanego w ramach projektu modelu pracy metodą prowadzoną w nurcie redukcji szkód, zgodnie z metodą Najpierw Mieszkanie, merytorycznie osadzone jest w poszczególnych miastach w wyżej wskazywanych dokumentach strategicznych i programowych, poprzez przyjęcie uchwał Rady Miasta lub Zarządzeń Prezydenta Miasta. Tym samym model w każdym z miast przechodzi do etapu interioryzacji, uzupełniając dotychczasową paletę prowadzonych rozwiązań o charakterze mieszkaniowym dla osób borykających się z wykluczeniem społecznym.

Realizacja wsparcia

Domostan

ANDRZEJ P'TAK

Podstawową charakterystyką Najpierw Mieszkanie jest stabilizacja mieszkaniowa, stabilizacja w znaczeniu bezpieczeństwa, samodzielności, odpowiedzialności za siebie w mieszkaniu, w którym osoba w kryzysie bezdomności nagle się pojawiła. Sformułowanie „nagle się pojawiła” oddaje sposób zasiedlenia i skróconą drogę do mieszkania jako przeskok nad strukturą drabinkowego modelu. Podstawowe prawo człowieka do mieszkania, wyrażone w art. 75 Konstytucji RP, jest tu rozumiane dosłownie i spełnienie tego zapisu następuje natychmiast, czyli osoba bytująca w miejscu niemieszkalnym otrzymuje klucze do samodzielnego lokalu nieobciążonego skrytem dodatkowych zobowiązań poza elementarnymi zasadami wiążącymi każdą inną osobę prawną. Wyzwaniem i szczególną właściwością programu Najpierw Mieszkanie jest wspomniana wcześniej samodzielność/intymność zapewniająca warunki do rozwoju własnej autonomii w obrębie identyfikacji swoich potrzeb. Przejście z przestrzeni publicznej do mieszkania, domostanu powinno odwracać status prawny osoby znosząc przymiot bezdomności, lecz z powodów formalnoprawnych tak się nie dzieje. Uczestnik pozostaje nadal ukonstytuowany w systemie jako osoba w kryzysie bezdomności,

inaczej utraciłaby podstawę do ubiegania się o dodatkowe świadczenia socjalne. Zachowanie prawnego *status quo* uczestnika wydaje się pragmatyczne, lecz utrwała wadliwy obraz w mentalności zarówno realizatorów, którzy często nie mogą wyzbyć się nastawienia do uczestnika li tylko jako do podopiecznego, a już szczególnie w ostrzeganiu instytucji, dla których program Najpierw Mieszkanie jest zamienny z każdą inną propozycją mieszkalnictwa socjalnego. Nie dostrzegając potencjału skutecznego przełamania problemu bezdomności ulicznej i każdej innej jego postaci. W założeniach program miał zapewniać uczestnikom bezpieczeństwo mieszkaniowe. Niczym w lustrzanym odbiciu odwracając permanentne zagrożenia, z jakimi musi się zmierzyć osoba w kryzysie ulicznej bezdomności. Uzyskanie tak ważnego kryterium zgodności z metodą wydaje się prawie awykonalne, dlatego pozostaje zawarte w niewyraźnym. Ta niepewność jest jedną z najdotkliwszych wad wdrożonego modelu i ma niewątpliwy wpływ na proces readaptacji uczestnika w mieszkaniu. Pytanie, do kiedy trwa program jest zadawane najczęściej i nie sposób uniknąć tego pytania, dopóki nie będzie prawnej gwarancji trwałości programu w ustawodawstwie na poziomie przynajmniej lokalnych samorządów. Niezmiernie ważnym jest zrozumienie, że decyzja uczestnika wyrażającego zgodę na zamieszkanie jest radykalna i ma szereg następstw, o czym niewiele się mówi. Zerwanie więzi z kolegami/koleżankami pozostającymi na ulicy, z którymi dzieliło się przez lata podobny los, zanik umiejętności prowadzenia dotychczasowego trybu życia, jakie zostało z trudem ukształtowane, a przed wszystkim utrata zaufania środowiska, od którego osoba z konieczności się oddaliła, pogłębiło odczuwanie własnej samotności. Nowe rytmy życia w domostanie są zbyt obce i wydają się niezrozumiałe i nazbyt złożone w porównaniu z prostymi rytmemi ulicy sprowadzonymi wyłącznie do przetrwania. Mieszkanie może się jawić uczestnikowi jako przerastające go wyzwanie, które po spełnieniu przestaje być onirycznym. Mieszkanie staje się zatem nowym doświadczeniem, niejako powrotem Odyseusza do Itaki, obcym domostanem, z którym na nowo trzeba się w trudzie oswojać. Z monotonością szarej ściany odgradzającej śpiącego sąsiada, z bezsennymi nocami spędzonymi na rozmowach z sufitem, z ciszą wylewającą się ze szczelnie zamkniętych drzwi prowadzących na balkon. I już tylko w przygodności ulicznych spotkań można poczuć się mniej samotnym i poczuć zimny powiew wiatru. Doświadczenie osamotnienia i odrzucenia jest w pierwszym okresie bardzo silne, a jednocześnie przemożna potrzeba autonomii osoby sprawia, że częste wizyty asystenta/asystentki i specjalistów/specjalistek rozumiane są jako niezwyklejszy dozór i nic ponadto. Oczywiście do czasu, gdy relacja z asystentem/asystentką bądź z innymi członkami/członkiniami zespołu się nie rozwinię w rodzaj przyjaznej więzi. Kryzys bezdomno-

ści pozostawił głębokie poczucie społecznej alienacji deprecjonując świadomość, pojmowanie siebie jako aktywnego członka wspólnoty, współodpowiedzialnego obywatela. Program Najpierw Mieszkanie w sposób kategoryczny zatrzymuje kryzys bezdomności na poziomie wyłącznie sytuacyjnym, dając możliwość kreowania własnej tożsamości, sięgając w głąb autoidentyfikacji, obejmującej całą kondycję osoby. Stąd proces wsparcia odwołuje się w metodzie do pojęcia dobrostanów. Zmiana postawy uczestnika, niejako ukorzenionego w habitacie bezdomności, wymaga bezwzględnie długofalowego procesu readaptacyjnego (najprawdopodobniej wielu lat). Stąd w programie podkreśla się, że charakter wsparcia jest permanentny, do ustania potrzeby, tym samym nie domyka się w jakichkolwiek ramach czasowych. Przyjęcie tak otwartego procesu umożliwi wejście na bardzo zindywidualizowany poziom pracy, przez co dozwala zespołowi – a szczególnie asystentom/asystentkom – na przyjęcie wobec uczestnika narracji nieprowadzącej tylko podążającej. Początkowe wsparcie readaptacyjne powinno się cechować uważnością i plastycznością oraz odwoływać się do filozofii redukcji szkód (szczególnie w aspekcie używania lub bardziej nadużywania alkoholu) z nastrojeniem na słuchanie z umiejętną korektą szkodliwych zachowań. Początkowy obraz wsparcia wydawać się może zastygłym procesem, skłaniając poniekąd do przejścia kontroli nad uczestnikiem, niemniej nasze doświadczenia wskazują, że „skrócenie drogi” jest niewłaściwe i może zakończyć się rezygnacją uczestnika z programu. Wracając do poczucia tożsamości obciążonej kryzysem bezdomności, warto zdawać sobie sprawę, że doświadczenie to będzie długotrwale żywe, gdyż przeżycia były kształtowane nie przez jedną krótką chwilę kryzysu, lecz przez długi czas (warunkiem uczestnictwa w programie jest kilkuletni okres w bezdomności) i są bardzo aktualne. Dlatego należałoby przyjąć, że mamy do czynienia z rodzajem psychospołecznej degradacji w odcieniu traumy. Klucze do mieszkania wręczane uczestnikowi oznaczają zatem przyjęcie całego bagażu doświadczeń przez lata sprowadzającego się do minimalistycznej troski (walki) w dążeniu do zaspokojenia egzystencjalnych potrzeb umożliwiających przetrwanie. Aktywności, w jakich te potrzeby były zaspokojone, z dnia na dzień stały się puste. Żeby móc tę pustkę stopniowo wypełniać, program proponuje m.in. integrację, lecz wcześniej warto zdać sobie sprawę, że do mieszkania uczestnik wnosi, poza zniszczoną reklamówką i nieuświadomioną chęcią zmiany, niedostępny nam świat ulicznych doświadczeń, silnie przenikający i determinujący proces koniecznej readaptacji. Jeśli nasze zrozumienie odniesiemy również do traumatycznego doświadczenia, możemy łatwiej zrozumieć poszczególne etapy wsparcia. Dlaczego proces ten jest tak spleciony i nierówny, przybierający często postać dwubiegunowej sinusoidy skierowanej w stronę autodestrukcji. Świadomość tej swoistej

ambiwalencji jest ważna do zachowania neutralności i lekkości naszej relacji z uczestnikiem, by obniżyć pojawiające się napięcia w sytuacjach nasilonego kryzysu. Umożliwia nam to również zrozumienie naszego miejsca w procesie wsparcia, gdy zmniejszamy dystans pogłębiając relację. Warto wspomnieć, że innowacyjność metody Najpierw Mieszkanie cechuje możliwość inicjowania rodzaju osobistego doświadczenia realizatorów/realizatorek, które trudno zdefiniować jako już wypracowane/wymodelowane przez samą metodę bez konieczności eksperymentowania (nie wystarczy programu wiernie replikować). Teoretycznie wygląda to tak, że samo mieszkanie, spełniając kryteria zgodności określonej w metodzie, gwarantuje jego sukces. W wymiarze praktycznym okazuje się paradoksalnie, że tak jest, z jednym istotnym zastrzeżeniem, kiedy zespół dostraja się do rytmu i tempa przemian, powinien pozostawać przynajmniej o krok za, a nie przed uczestnikiem. Jeśli ten warunek jest spełniony, wsparcie nie pozostawia miejsca na zakłócenia poprzez naruszanie wolności do samostanowienia uczestnika, jak również proces pozostaje silnie zindywidualizowany. Należy również pamiętać, że naturalnym środowiskiem osoby w kryzysie bezdomności było wszystko, poza domem, domostanem (pojęcie domostanu odwołuje się do readaptacji w mieszkaniu po długotrwałym kryzysie bezdomności). W takim oglądzie sytuujemy się poniekąd w graniczności negatywnej rzeczywistości i patrzymy z odwróconego horyzontu, z naszego własnego doświadczenia. Wbrew, wydawałoby się, oczywistej konstatacji, mieszkanie dla uczestnika często nie jest synonimem bezpiecznego azylu, lecz miejscem wywołującym sytuację zgoła odmienną, powodującą skrajne zagubienie, niepewność oraz budzącą nieufność i lęk. Nastrojenie takie nie zmienia się ot tak, dlatego tworzenie więzi opartej na zaufaniu w pierwszym okresie powinno być podstawowym zadaniem asystentów/asystentek i zespołu wspierającego. W zależności od różnorodności doświadczeń, proces ten może ewoluować i nie osiągnąć wartości dodanej. Niewątpliwie jednak, relacja zaufania determinuje potrzebę tworzenia społecznych więzi i wpływa na dostrojenie się uczestnika do nowych warunków, może również, choć nie musi, inicjować proces społecznej reintegracji. W budowanej świadomie relacji uczestnik zaczyna się stabilizować i odnajdować swoje własne rytmy życia, mocno jeszcze powiązane z rytmami ulicy. Wygaszanie rytmów poprzednich, które w sferze przeżyć uczestnika są bardzo ukorzenione i niejako „pulsują własnym tętnem”, wymaga od asystenta/asystentki dużo cierpliwości i ostrożności zespołu w korygowaniu tych zakłóceń. Zachowania owe, z całą ostrością ich występowania w okresie readaptacji, jawią się jako naturalne i warto traktować je bardziej jako „reliktowe”, pomimo że wydają się raczej utrwać niż zanikać. W tym miejscu warto ponownie podkreślić dodaną wartość czasu, w rozumieniu otwartego pro-

cesu wsparcia z potencjalnością zmiany *in plus* drzęmiącą w samym uczestniku oraz gotowość zespołu do wzmocnienia normalizacji zachowań w duchu dialogu motywującego. Ujęcie czasu jako wartości samego procesu wydaje się wyabstrahowane z doświadczenia, paradoksalnie jednak czas wpływa na jakość procesu i może decydować o trwałości procesu, a zatem i stabilizacji mieszkaniowej. Przyspieszone tempo wsparcia może wywołać efekt odwrotny, choć z pozoru bardziej spektakularny. Prostim zilustrowaniem takiej redukcji może być 100% frekwencja uczestników np. na spotkaniu integracyjnym. W ujęciu metody czynnik szybkiego osiągnięcia pożądanego rezultatu czy natychmiastowego przełamania kryzysu jawi się jako istotna niezgodność. Niemniej obraz libacji alkoholowej czy słownej napaści przenika nader mocno w podświadomość zespołów, dlatego bez gruntownego zrozumienia metody nasza relacja z uczestnikami może negatywnie ewoluować w kierunku utraty zaufania, a w efekcie prowadzić do dezintegracji osoby. Przywołajmy stan, w którym uczestnik jest we wstępnym procesie readaptacji, pozostając w ulicznych rytmach z nową okolicznością zadowomienia. Domostan łączy poprzedni świat ulicznej tożsamości z radykalnie odmienną sytuacją, w której uczestnik ma się na nowo odnaleźć. Trudno określić czas, jaki potrzebny jest na wyeliminowanie z domostanu ulicznego doświadczenia. Należałoby raczej założyć, że program spowoduje jedynie jego częściowe wyparcie, gdyż świat ten, jaki by nie był, jest przynależną częścią tożsamości. Jego wypełnienie i reorganizacja codzienności to jedno z najpoważniejszych wyzwań stojących przed uczestnikami i przed nami.

Integracja społeczna – partycypacja

MAGDALENA MALCZEWSKA

Integracja społeczna jest odpowiedzią na problem samotności i izolacji, a także wykluczenia społecznego, jakiego doświadczają osoby wcześniej długotrwale bezdomne zamieszkujące w samodzielnych i rozproszonych mieszkaniach. Osoby te starają się utrzymać w mieszkaniach, podejmują proces zdrowienia, poprawiają swój dobrostan psychiczny i fizyczny. Szczególnie w pierwszym etapie od osiedlenia w mieszkaniach, wszystkie działania ukierunkowane są na utrzymanie w mieszkaniach.

Integracja społeczna jest naturalną konsekwencją normalizacji ich warunków mieszkaniowych i sytuacji życiowej. Oznacza życie w taki sam sposób, jak wszyscy inni, z tymi samymi wyborami i możliwo-

ściami interakcji społecznych wśród sąsiadów. Integracja uczestników jest ściśle powiązana i koreluje z procesem ich zdrowienia, a punktem wyjścia do wszystkich innych działań jest mieszkanie jako narzędzie budowy poczucia bezpieczeństwa, pewności i przewidywalności.

Pracując metodą Najpierw Mieszkanie zawsze należy pamiętać, aby nie zgubić podstawowych zasad dotyczących wyboru i kontroli. Wszystkie sztyte na miarę potrzeb uczestników działania, składające się na proces integracji i partycypacji społecznej, mają charakter dobrowolny, gdyż każdy ma prawo wybierać z oferty to, czego potrzebuje właśnie teraz, dostosowując tempo procesu integracji społecznej do swoich indywidualnych potrzeb i swoich indywidualnych upodobań.

Realizując pracę metodą Najpierw Mieszkanie w czasie pandemii związanej z COVID-19, proces integracji społecznej uczestników był jednak zdecydowanie utrudniony, a niekiedy w różnych obszarach niemożliwy. Proces integracji sąsiedzkiej, nawiązywanie nowych relacji społecznych, osadzenie się w lokalnej społeczności były bardzo kłopotliwe w czasie obostrzeń epidemicznych. Jednocześnie zamknięcie w okresie epidemii instytucji kultury, sportu i rozrywki oraz miejsc integracji społeczności lokalnych budowało poczucie pustki i osamotnienia. Dużym utrudnieniem było to, że w przypadku wielu osób uczestniczących w projekcie kontakt zewnętrzny ograniczał się do kadry wspierającej osoby w mieszkaniach, a także udzielającej specjalistycznej pomocy. Aby wychodzić naprzeciw potrzebie integracji i partycypacji uczestników, powoli wprowadzano różne formy integracji społecznej. Relacje te były jednak naznaczone obostrzeniami związanymi z epidemią koronawirusa. Nie wszystkie osoby chciały także się zaszczepić na COVID-19, co wykluczało je z części aktywności. Nie wszystkie osoby były gotowe, przygotowane i nie wszystkie osoby chciały uczestniczyć w różnych aktywnościach związanych z integracją społeczną. Zmieniało się to jednak w trakcie realizacji działań. Osobom uczestniczącym w projekcie pozostawały także często bardzo trudne i problemowe kontakty z innymi osobami w kryzysie bezdomności. Większość osób miała wysokie umiejętności przetrwania na ulicy, radzenia sobie w skrajnie trudnych i niebezpiecznych sytuacjach, ale za to bardzo niskie kompetencje społeczne niezbędne do utrzymania mieszkania i całkowitego wyjścia z kryzysu bezdomności. Tymczasem według realizatorów Najpierw Mieszkanie na całym świecie ważnym etapem jest budowanie grup wsparcia i wspólnoty osób uczestniczących. Tylko osoby w tej grupie są w stanie zrozumieć siebie nawzajem, bowiem znajdują się w unikalnej i wyjątkowej sytuacji. Dzieliąc się swoimi doświadcze-

niami mogą wzajemnie się wspierać i mobilizować do wychodzenia z kryzysu bezdomności i uzyskiwania samodzielności.

W tej sytuacji ważny stał się w procesie pracy z uczestnikami komponent integracji społecznej, pracy ze społecznością, budowania wspólnoty osób uczestniczących, nabywania grupowych umiejętności społecznych, wspierania poprzez wolontariuszy czy głębszej partycypacji w zarządzaniu samym programem Najpierw Mieszkanie w myśl zasady „nic o nas bez nas”. Aby tworzyć społeczność i wspólnotę aktywnie dzielącą się swoimi potrzebami i problemami, a także wzajemnie się wspierającą, wprowadzono szereg działań wspomagających proces integracji i partycypacji społecznej:

1. Grupy rozwojowe uczestników projektu:
Praca prowadzona metodą społeczności, budując kompetencje społeczne związane z funkcjonowaniem w grupie, tworząc przestrzeń do poznania się, dzielenia się doświadczeniami i uruchamianiem procesów samopomocy. Podczas spotkań poruszane były m.in. kwestie związane z osobistymi problemami i potrzebami, relacjami z innymi uczestnikami, kontaktów z pracownikami i specjalistami projektu. Organizowane były warsztaty rozwoju inter- i intrapersonalnego. Istotnym zagadnieniem były relacje z sąsiadami, osoby mogły dzielić się swoimi doświadczeniami i wspierać inne osoby w tym procesie. Grupy rozwojowe okazały się być ważnym instrumentem wzajemnego motywowania się do utrzymania mieszkania, zdrowienia i integracji społecznej.
2. Wydarzenia kulturalne, sportowe i rozrywkowe dla uczestników projektu:
W celu budowania kompetencji społecznych, organizacji czasu wolnego i integracji społecznej uczestników organizowano wspólne wyjścia do instytucji kultury (muzea, kina, teatry), udział w wydarzeniach sportowych, naukowych czy rozrywkowych, wyjścia do restauracji i kawiarni. Poszczególne wydarzenia zaplanowano zgodnie z zapotrzebowaniem osób uczestniczących, były one zatem bardzo zróżnicowane.
3. Spotkania tematyczne dla uczestników projektu:
Zakres tematyczny wspólnych spotkań zależał od potrzeb uczestników. Przykładowe zagadnienia to: dietetyka; zdrowe, tanie i smaczne jedzenie; autoprezentacja i wizerunek; zarządzanie budżetem domowym; zarządzanie długami; asertywność i granice własne; trening zastępowania agresji; uzależnienia; zarządzanie czasem wolnym; trening czystości i higieny; zajęcia komputerowe.

4. Wolontariat dla uczestników projektu:
W poszczególnych miastach, w porozumieniu z lokalnymi centrami wolontariatu, zrekrutowani i przygotowani zostali wolontariusze do współpracy z osobami uczestniczącymi w projekcie. Praca wolontariuszy polegała na stałym i bieżącym kontakcie, odwiedzaniu osób uczestniczących, wspólnym wychodzeniu i wspieraniu w miejscu zamieszkania (np. pomoc w robieniu zakupów, pomoc w utrzymaniu mieszkania).
5. Wyjazdowe warsztaty kompetencji społecznych dla uczestników projektu:
W celu podniesienia kompetencji społecznych i integracji osób uczestniczących organizowano kilkudniowe wyjazdowe warsztaty, które celowo odbywały się poza miejscami zamieszkania, tak by osoby uczestniczące mogły poświęcić więcej czasu, zwiększyć swoje zaangażowanie, a także jeszcze lepiej się poznać i zintegrować. Warsztat obejmował kompetencje miękkie, społeczne, interpersonalne, związane z budowaniem relacji społecznych. Organizacja warsztatów wymagała zapewnienia zakwaterowania, wyżywienia oraz transportu osób uczestniczących i kadry projektu.
6. Ogólnopolskie spotkanie uczestników projektu:
Aby poznać się, wymienić doświadczenia i wesprzeć integrację wszystkich osób uczestniczących w projekcie zorganizowano ogólnopolskie spotkanie uczestników i kadry z Gdańska, Wrocławia i Warszawy. Spotkanie miało charakter wyjazdowy z zapewnionym wyżywieniem oraz transportem uczestników. Co ważne, spotkanie było okazją do współprowadzenia i współzarządzania jego przebiegiem przez osoby uczestniczące w projekcie, a także okazją do zorganizowania spotkania z ciekawymi osobami.
7. Samorząd uczestników projektu – partycypacja:
Kluczowa dla integracji społecznej osób uczestniczących w projekcie była kwestia samostanowienia i wyboru. To z kolei nie może być realizowane bez udziału i partycypacji w zarządzaniu projektem samych osób uczestniczących. Stąd w każdym z miast wyłoniony został samorząd osób uczestniczących, który bierze udział w zarządzaniu projektem i podejmowaniu kluczowych decyzji. Członkowie i członkinie samorządu nabierają kompetencji do pełnienia funkcji ekspertów i ekspertek przez doświadczenie. To szczególnie ważne, aby dawać przykład i swoją postawą pokazywać, że możliwe jest wyjście z długotrwałej bezdomności. Przedstawiciele samorządów osób uczestniczących biorą udział w comiesięcznych spotkaniach z realizatorami projektu. Ponadto, raz na kwartał samorzady wszystkich miast spotykają się na

ogólnopolskich spotkaniach samorządu poruszając kwestie związane z działaniem samorządu, wnioskami i rekomendacjami dla realizatorów projektu Najpierw Mieszkanie, planowaniem działań integracyjnych na poziomie lokalnym i ogólnopolskim.

8. Aktywizacja zawodowa uczestników projektu:

Obszarem uzupełniającym aktywizację społeczną było, tam gdzie to możliwe i oczekiwane przez osoby uczestniczące w projekcie, aktywizowanie zawodowe. Realizowane było ono w postaci różnych działań podnoszących kompetencje zawodowe osób zainteresowanych (warsztaty, zajęcia, szkolenia lub kursy pozwalające rozwijać umiejętności niezbędne na rynku pracy i przygotowujące do zatrudnienia). Zakres tematyczny szkoleń ustalano według indywidualnych potrzeb uczestnika, dostosowywano do umiejętności. Realizowano zarówno zajęcia grupowe, jak i indywidualne.

Aby wyrównać szanse uczestników projektu zastosowane zostały dodatkowe działania wspierające je w procesie integracji poprzez:

- Pakiet wsparcia dla uczestników projektu, dający możliwość wykorzystania indywidualnego budżetu na zakupy lub usługi pomocne w procesie integracji społecznej, a także pomocne w realizacji zajęć, warsztatów i spotkań w projekcie. Osoby mogły samodzielnie zdecydować o doposażeniu w drobny sprzęt i wyposażeniu gospodarstwa domowego, zapewnieniu sobie niezbędnej odzieży czy obuwia, środków czystości i higieny, artykułów spożywczych, leków, kluczy czy tanich i prostych w obsłudze telefonów albo wykorzystać środki finansowe na usługi kosmetyczne czy zdrowotne. Zdecydowana większość osób uczestniczących w projekcie nie pracuje zawodowo, jedynie część osób posiada zasoby finansowe z rent lub stałych zasiłków socjalnych, w mieszkaniach żyją bardzo skromnie i wsparcie w postaci pakietu podniosło znacznie jakość ich życia.
- Komunikacja uczestników projektu, która jest istotnym aspektem integracji społecznej. Większość osób dysponuje już własnymi lub otrzymanymi w ramach projektu Najpierw Mieszkanie telefonami komórkowymi. Jednak dla wszystkich uczestników zadaniem jest zapewnienie środków (doładowań) na kartach telefonicznych – osoby te korzystają z kart przedpłaconych. Zatem elementem wsparcia dla wszystkich osób był zakup doładowań do kart telefonicznych. To zapewniało możliwość telefonowania i odbierania połączeń przez cały okres realizacji zadania. Jednocześnie ważnym aspektem w kontekście komunikacji jest możliwość korzystania z transportu publicznego. Aby zapobiegać tworzeniu długów i postępowaniom sądowym za jazdę bez biletów, osoby uczestniczące w zadaniu będą mogły skorzystać z zakupionych na ten cel biletów komunikacji i transportu publicznego. Roz-

wiązanie to jest ważne dla budowania kompetencji społecznych, wzmocnienia własnej godności i ograniczania stygmatyzacji osób korzystających z pomocy społecznej.

Rekomendujemy wykorzystywanie wszystkich możliwych i dostępnych form wspierających integrację i partycypację społeczną. Pamiętać należy o takich samych, jak w każdej innej grupie osób, trudnych sytuacjach związanych z pracą grupy, na których pojawienie trzeba być przygotowanym i adekwatnie do sytuacji reagować.

Asystentura

PIOTR OLECH

W projekcie „Housing First – Najpierw Mieszkanie” realizowaliśmy mieszany system wsparcia specjalistycznego. Prowadzono przede wszystkim różne formy intensywnego zarządzania przypadkiem (model ICM), opierając się na pracy asystentów – indywidualnych pracowników wsparcia – oraz pracowników socjalnych. Wykorzystywano także elementy asertywnego wsparcia (leczenia) w środowisku (model ACT), interdyscyplinarnego zespołu psychoterapeutów/psychoterapeutek, lekarzy/lekarek psychiatrów, pielęgniarek/pielęgniarczy, lekarzy/lekarek, doradców/doradczyń zawodowych i innych specjalistów/specjalistek. Kluczową rolę w realizacji wsparcia dla osób uczestniczących w projekcie wdrożeniowym Najpierw Mieszkanie mieli asystentki i asystenci. Są to osoby udzielające bezpośredniego wsparcia we wszystkich obszarach oddziaływania Najpierw Mieszkanie, czyli pozostawania i utrzymywania mieszkania, zdrowienia, odzyskiwania dobrostanu, a także integracji społecznej. Wsparcie w tych sferach odbywa się zarówno samodzielnie jak i poprzez sieciowanie i ułatwianie dostępu do istniejących usług społecznych.

Asystentura w środowisku osób doświadczających bezdomności znana jest w Polsce od wielu lat. Skorzystaliśmy tutaj przede wszystkim z ugruntowanych i sprawdzonych standardów asystentury, opisanych i opublikowanych w Polsce.¹⁴ Dodatkowo wspieraliśmy się

¹⁴ Dębska-Cenian A., Olech P., *Od bezdomności do samodzielności życiowej*, Pomorskie Forum na rzecz Wychodzenia z Bezdomności, Gdańsk 2008. Browarczyk Ł., Olech P., Stenka R., *Podręcznik Model Gminny Standard Wychodzenia z Bezdomności*, Pomorskie Forum na rzecz Wychodzenia z Bezdomności, Gdańsk 2014.

jeszcze odniesieniami do metody towarzyszenia i akompaniowania, coachingu, tutoringu czy mentoringu. W przeważającej części opis i wymogi, dotyczące asystentury jako usługi społecznej, były spójne i zgodne z realizowanym projektem Najpierw Mieszkanie, wymagały jednak uzupełnień i dostosowań do celów i zasad realizacji metody. W tym celu wykorzystywaliśmy doświadczenia innych zagranicznych projektów wdrażających metodę Najpierw Mieszkanie, gdzie osoby kluczowe w systemie ICM nazywane są często *case worker*, *case manager*, *suport worker*, *suport coordinator*. Porównując nasze doświadczenie z realizacji pracy w oparciu o asystenturę do innych doświadczeń zagranicznych, z pewnością możemy wskazać, że zdecydowana większość pracy asystenckiej polegała na udzielaniu bezpośredniego wsparcia, w tym budowaniu kontaktu i relacji w duchu dialogu motywującego, w mniejszym zakresie na sieciowaniu wsparcia i ułatwianiu dostępu do innych specjalistów i usług. Szczególnie, że w naszym projekcie zastosowaliśmy podejście mieszane, w którym opieraliśmy się na pracy zespołu z udziałem także specjalistów. Wydaje się, że proporcje czasu, energii i uwagi można byłoby podzielić następująco: 60%-70% praca indywidualna z osobami uczestniczącymi, a 30%-40% praca z udziałem innych specjalistów i usług społecznych. Ze względu na eksperymentalny charakter projektu, pierwsze doświadczenia z wdrażania Najpierw Mieszkanie, a także potrzebę pogłębionej pracy, nasi asystenci i nasze asystentki pracowały/li średnio z pięcioma, siedmioma osobami jednocześnie (w wymiarze jednego pełnego etatu), a nie jak wskazywały standardy dla modelu ICM – dziesięcioma, dwudziestoma. Bazując na naszych doświadczeniach, odnosząc się do złożonych potrzeb wsparcia i intensywnej współpracy rekomendujemy, aby w jednym czasie jedna osoba asystująca nie pracowała z większą liczbą, niż dziesięć osób. Przy czym rekomendujemy, aby ta liczba osiągnana była stopniowo, szczególnie na samym początku realizacji projektów Najpierw Mieszkanie, gdzie wstępne uczestnictwo i wejście do programu wiąże się z bardzo intensywną i czasochłonną współpracą i wsparciem.

Zakres obowiązków i opis stanowiska pracy asystentów/ek znajduje się w jednym z załączników do niniejszego podręcznika. Zawiera on dość szeroki i szczegółowy zakres zadań i działań podejmowanych we współpracy z osobą uczestniczącą w Najpierw Mieszkanie. Warto jednak odnotować, że wsparcie asystenckie obejmuje wiele sfer życia osób, w tym przede wszystkim sferę mieszkaniową, sferę psychologiczną, sferę socjalno-bytową, sferę rodzinną, sferę społeczną, sferę zdrowotną, sferę zawodową, a niekiedy także sferę duchową czy religijną.

Wielowymiarowy i interdyscyplinarny charakter asystentury wymaga odpowiedniego przygotowania i doświadczenia zawodowego. W naszym projekcie w roli asystentów/ek pracowały osoby z odpowiednim wykształceniem w kierunkach nauk społecznych i udzielania wsparcia innym osobom tj. psychologia, pedagogika, praca socjalna, jednocześnie były to osoby z dużym doświadczeniem w pracy z osobami w kryzysie bezdomności i/lub innymi grupami osób zagrożonych ubóstwem i wykluczeniem społecznym. Na podstawie naszych doświadczeń z pewnością możemy rekomendować i zalecać, aby osoby pełniące role asystentów/ek miały odpowiednie przygotowanie psychologiczne, w tym osoby z wykształceniem psychologicznym lub z przeszkoleniem, kursami i treningami w zakresie psychoterapii czy psychologii.

Wnioskujemy i zalecamy zatrudnienie minimum dwóch osób pełniących rolę asystentów/ek. Często w przypadku pracy z osobami nowymi w projekcie pojawi się potrzeba pracy w parze, szczególnie w procesie kwalifikowania i pracy ulicznej przed wejściem do projektu, a także w sytuacjach, kiedy dopiero budowana jest relacja, osoby są poznawane i kadra nie czuje się pewnie. Praca w parze rekomendowana jest także w sytuacjach interwencji, a także wtedy, kiedy potrzebna jest obserwacja i informacja zwrotna w zakresie prowadzenia kontaktu i relacji. W przypadku małego programu Najpierw Mieszkanie, dla niewielkiej liczby osób uczestniczących, korzystniej jest zatrudnić dwie osoby na części etatu (np. na pół etatu), niż jedną osobę na większy wymiar etatu. Wymienność w pracy jest także bardzo istotnym aspektem nie tylko w kontekście nieobecności czy urlopów, ale także uzupełniania się w oddziaływaniu i wsparciu osób uczestniczących w Najpierw Mieszkanie.

Istotnym aspektem w kontekście asystentury, oprócz wykształcenia, kwalifikacji i doświadczenia osób zatrudnionych na tym stanowisku, jest potrzeba nieustannego kształcenia, ciągłej edukacji i doskonalenia warsztatu pracy. Zakres rekomendowanych szkoleń i warsztatów dla asystentów/ek znajduje się w innej części podręcznika, jednak tutaj chcielibyśmy zwrócić uwagę na potrzebę uzupełniania wiedzy, umiejętności i budowania postawy. Szczególnie w zakresie kompetencji psychologicznych. Jednocześnie intensywna współpraca w ramach zespołu, a także partnerska współpraca z innymi specjalistami może i powinna być elementem tego procesu. Podobnie superwizja grupowa i indywidualna mogą mieć istotny wpływ na budowanie wiedzy, umiejętności i postaw asystentów/tek w programach Najpierw Mieszkanie.

Kolejnym ważnym zagadnieniem w asystenturze jest kwestia nawiązania kontaktu i zbudowania relacji osób uczestniczących w progra-

mach Najpierw Mieszkanie z odpowiednimi asystentami i asystentkami. Wstępny dobór może następować już w czasie kwalifikowania do uczestnictwa w programie, bardzo często w okresie zapoznawania osób, budowania relacji i kontaktu jeszcze na ulicy, w miejscach niemieszkalnych i przestrzeni publicznej. Na tym etapie najczęściej osoby pracują w parach i już po kilku kontaktach możliwe jest rozpoczęcie współpracy asystentów/tek z osobami uczestniczącymi. Innym aspektem jest kwestia rozległości obszaru terytorialnego, na którym pracują asystenci i asystentki. Na początku trwania projektu staraliśmy się tak dobrać obszary pracy, aby ograniczyć odległości między mieszkaniami, by codzienne podróże nie zajmowały zbyt wiele czasu. Jednak z czasem obszary miasta, dzielnice, w których zamieszkują osoby uczestniczące w projekcie mieszały i zmieniały się. Ostatecznie czynnikiem decydującym jest kwestia odpowiedniego dopasowania osób z asystentami/kami, a nie kwestia rozległości terenu pracy. Możliwa jest także zamiana asystenta/ki w pracy z osobami uczestniczącymi. Zamiana może być wynikiem decyzji zespołu wspierającego, ale może być także na wniosek osoby uczestniczącej w projekcie, w tym przypadku także potrzebna jest dyskusja i decyzja zespołu wspierającego.

Dla skuteczności pracy asystenckiej ważna jest współpraca z innymi specjalistami. Szczególnie bliska współpraca dotyczy pracowników/c socjalnych. W tym aspekcie ważne jest rozróżnienie zadań i podział ról we współpracy z uczestniczkami i uczestnikami. Przykładowy zakres zadań dla pracowników/pracownic socjalnych znajduje się także w załączniku niniejszego podręcznika. Podobnie istotna jest współpraca i sieciowanie wsparcia z innymi specjalistami/specjalistkami tj. lekarzami/lekarkami psychiatrii, psychoterapeutami/psychoterapeutkami, lekarzami/lekarkami, pielęgniarkami/pielęgniarkami, opiekunami/opiekunkami, doradcami/doradczyniami zawodowymi i innymi. Rekomenduje się bezpośredni i intensywny kontakt, a także spotkania raz w miesiącu wszystkich specjalistów/specjalistek współpracujących z osobami uczestniczącymi.

Jednym z obszarów działań pracy asystenckiej jest wspieranie osób uczestniczących w budowaniu i rozwijaniu kontaktów sąsiedzkich. W naszym projekcie wdrażającym Najpierw Mieszkanie nie praktykowaliśmy i unikaliśmy przekazywania sąsiadom informacji o grupie odbiorców programu. Sprawczość i decyzyjność w zakresie przekazywania informacji sąsiadom pozostawialiśmy osobom uczestniczącym w projekcie. Bywało jednak tak, że ze względu na konflikty sąsiedzkie asystenci i asystentki włączani byli w bezpośrednie kontakty z sąsiadami, pośredniczyli i niekiedy mediowali w takich sprawach. W każdej takiej sytuacji sąsiedzi zachęceni byli do bezpośred-

niej komunikacji z lokatorami i lokatorkami, rola asystentów/ek była wspierająca.

Konieczne trzeba także zaznaczyć kwestie, które w realizacji pracy w Najpierw Mieszkanie powodują duże obciążenia psychiczne dla kadry wspierającej. Wśród czynników stanowiących wyzwanie dla asystentów/ek można wymienić:

- Wysoka intensywność wsparcia i jednocześnie bliskość relacji, troska i współczucie.
- Interwencje w różnym zakresie, ich nieprzewidywalność, częstotliwość, zagrożenia jakie niosą, ale także napięcie i gotowość reagowania.
- Wyniki i rezultaty niekiedy odroczone w czasie, inne cele, trudno mierzalne.
- Agresja, przemoc i przekraczanie granic, w tym propozycje i zachowania o charakterze seksualnym.
- Śmierć osób uczestniczących.
- Poczucie braku sensu życia osób w programie.
- Zachowania autodestrukcyjne, myśli rezygnacyjne i próby samobójcze.
- Samotność, osamotnienie i izolacja uczestniczek i uczestników.
- Przemoc domowa, przemoc w grupie osób w kryzysie bezdomności, wykorzystywanie osób uczestniczących w programie przez inne osoby.
- Wybór, samostanowienie w sytuacjach zagrożenia zdrowia i życia osób uczestniczących.
- Zaniechanie i unikanie kontaktów.
- Powrót na ulicę, do bezdomności.
- Nocowanie i stałe przebywanie innych osób w mieszkaniu.
- Rozwiązanie umowy korzystania z mieszkania, a także usunięcia osób z programu.

Wszystkie powyższe sytuacje należy brać pod uwagę i uwzględnić w realizacji programów Najpierw Mieszkanie. Oczywiście każdy z powyższych punktów wymagałby odrębnego omówienia, niektóre z nich opisujemy w innych częściach podręcznika. W tym miejscu zwracamy jednak uwagę na potrzebę pracy zespołowej, wzajemnego wsparcia, realizacji bieżących spotkań, elastyczności pracy, wspólnego rozwiązywania problemów i tworzenia planów pracy, wsparcia w postaci szkoleń i superwizji. Wszystkie te czynniki są kluczowe dla zmniejszenia zagrożeń związanych z rotacją pracowników, a także przeciwdziałania wypaleniu zawodowemu.

Dokumentacja asystentury w programach Najpierw Mieszkanie powinna być zredukowana do niezbędnych materiałów i dokumen-

tów, użytecznych dla procesu wsparcia. W praktyce, w naszym projekcie, jeden dzień w tygodniu poświęcany był na prace administracyjne i biurowe. W tym czasie osoby asystujące uzupełniały dokumentację z kontaktów w postaci raportów tygodniowych/miesięcznych, przygotowywały i monitorowały plany działań, ale także przyjmowały osoby poza mieszkaniem w biurze projektu. Część planów działań powiązana była także z realizacją Indywidualnych Programów Wychodzenia z Bezdomności lub z kontraktami socjalnymi.

Istotnym elementem pracy asystentów/ek jest także pełnienie dyżurów telefonicznych i dostępność 24 godziny przez 7 dni w tygodniu. W naszym programie wszystkie osoby uczestniczące albo posiadały, albo zostały wyposażone w telefony komórkowe, jednocześnie asystenci i asystentki udostępniili im numery swoich telefonów. W sytuacjach awaryjnych, kiedy była potrzeba, osoby mogły się kontaktować i prosić o wsparcie. Spodziewać się należy, że – szczególnie na początku uczestnictwa – takich telefonów może być wiele. Uwzględnić także należy, że niekiedy osoby mają potrzebę po prostu porozmawiać, być w kontakcie. Wypracowania i nauki wymaga także kwestia korzystania z telefonów i uzasadnienia rozmów. W wielu programach Najpierw Mieszkanie, szczególnie tych o większym zasięgu i skali, dostęp całodobowy do pomocy i wsparcia realizowany jest poprzez rotujący telefon, który obsługują pracownicy programu zgodnie z harmonogramem dyżurów. Uczestnicy i uczestniczki znają i korzystają wtedy z jednego numeru telefonu, pod który mogą zgłaszać swoje potrzeby. Rozwiązanie to mniej obciąża poszczególnych asystentów i poszczególne asystentki, a bardziej rozkłada odpowiedzialność na cały zespół wsparcia.

Ostatecznie warto także podnieść kwestie zróżnicowania zespołów asystenckich. Dobrze jest, jeśli zespoły te zróżnicowane są pod względem nie tylko wykształcenia czy doświadczeń zawodowych, ale także ze względu na wiek czy płeć. Wydaje się, że zróżnicowane zespoły zapewniają większą skuteczność i efektywność wsparcia osób uczestniczących w programach Najpierw Mieszkanie.

Praca socjalna

DOROTA EJNEBERG

Praca socjalna jest dziedziną złożoną, głównie z uwagi na jej charakter, mianowicie prowadzenie działalności pomocowej w odniesieniu do różnych osób i grup społecznych zmagających się z różnorodnymi problemami. Dodatkowo warto wskazać, że praca socjalna oddziałuje w dynamicznie zmieniającej się rzeczywistości społecznej. Powinna być gotowa odpowiedzieć na pojawiające się nowe problemy społeczne, jak również zmieniające się sposoby oddziaływania przez władzę publiczną na problemy społeczne, głównie w formie zmian przepisów prawa. Z uwagi na szeroki obszar swoich działań, musi odpowiadać na wzrastające oczekiwania społeczeństwa w zakresie ochrony interesów jednostek i grup społecznych, które nie są w stanie samodzielnie bronić i domagać się respektowania swoich praw. Definicja międzynarodowa pracy socjalnej określa, że jest to:

zawód, który dla powiększenia dobrostanu wskazuje jednoznacznie na społeczne zmiany, rozwiązywanie problemów we wzajemnych relacjach międzyludzkich oraz upodmiotowienie i wyzwolenie ludzi. Korzystając z teorii ludzkich zachowań i systemów społecznych, praca socjalna ingeruje dokładnie tam, gdzie dochodzi do wzajemnego oddziaływania ludzi i środowiska. Podstawowymi zasadami pracy socjalnej są prawa człowieka i sprawiedliwość społeczna.¹⁵

Próbując zdefiniować pracę socjalną w podstawowym ujęciu, można przyjąć, że wyróżnia się trzy metody pracy socjalnej:

- indywidualną (lub indywidualnych przypadków),
- grupową,
- środowiskową (lub organizowania społeczności lokalnej).

W literaturze można również spotkać definicję pracy socjalnej jako misji. Natomiast w ustawie o pomocy społecznej pracę socjalną zdefiniowano wyłącznie w kategoriach systemu osoby korzystającej z pomocy, który skupia się głównie na jednostce, a co jest charakterystyczne dla metody indywidualnej:

Działalność zawodowa mająca na celu pomoc osobom i rodzinom we wzmacnianiu lub odzyskiwaniu zdolności do funkcjonowania w społeczeń-

¹⁵ Definicja wypracowana przez International Federation of Social Workers.

stwie poprzez pełnienie odpowiednich ról społecznych oraz tworzenie warunków sprzyjających temu celowi.¹⁶

Praca socjalna z definicji jest działaniem profesjonalnym i metodycznym i jak każda profesja, polegająca na pracy z ludźmi, musi być prowadzona zgodnie z wartościami moralno-etycznymi i wynikającymi z nich zasadami wykonywania zawodu.

Do podstawowych wartości pracy socjalnej należy zaliczyć:

- godność wszystkich klientów pomocy społecznej i ich rodzin;
- wolność wszystkich klientów pomocy społecznej i ich rodzin;
- podmiotowość wszystkich klientów pomocy społecznej i ich rodzin;
- równość wszystkich klientów pomocy społecznej i ich rodzin.

Wartości te w praktyce są realizowane, gdy osoby wykonujące zawód pracownika socjalnego przestrzegają następujących zasad.¹⁷

Rekomendując pracę socjalną w projekcie Najpierw Mieszkanie można stwierdzić, że bez tych wartości nie można byłoby nawiązać relacji z uczestnikiem projektu. Pracownicy socjalni i pracownice socjalne zatrudnieni w projekcie respektowali wszystkie zasady.

- Zasada akceptacji podopiecznego – oparta na zasadach tolerancji, poszanowania godności, swobody wyboru wartości i celów życiowych. Jeżeli takie cele były wzmacniane oraz wspieranie w czynnościach zmierzających do realizacji każdego celu wyznaczonego przez uczestnika. Jeżeli uczestnik nie posiadał własnych celów, pracownik socjalny/pracownica socjalna towarzyszył/towarzyszyła w życiowych czynnościach, wzmacniając tym samym godność uczestnika i czas w jakim uczestnik chce iść dalej w pracy socjalnej.
- Zasada indywidualizacji – podmiotowego podejścia do klienta, jego niepowtarzalnej osobowości, z jej prawami i potrzebami. Warto zauważyć, że każdy uczestnik jest inny i bez tej zasady trudno byłoby podjąć z nim pracę. Pracownik socjalny/pracownica socjalna zaczynając pracę z uczestnikiem zawsze uznawali indywidualność jednostki.

¹⁶ Brown A. G., *Groupwork*, Ashgate, 1992.

¹⁷ Wartości i zasady zostały opracowane przez Zespół Ekspertki ds. Przemocy w Rodzinie. Lista zawiera zasady (1-4, 8-10) zaproponowane przez Brendę Dubois i Karłę Krosgrud Miley i zostały omówione w książce *Praca socjalna, zawód który dodaje siłę* (w oryginale: *Empowering profession*), Wydawnictwo „Śląsk”, Katowice 1999.

- Zasada poufności – respektowania prywatności i nieujawniania informacji uzyskanych od klienta bez jego wiedzy i zgody osobom trzecim (z wyłączeniem wyjątków wynikających z przepisów obowiązującego prawa). Ta zasada była częściowo realizowana w projekcie Najpierw Mieszkanie z uwagi na fakt spotkań grup specjalistów/specjalistek i konieczności omawiania każdego uczestnika, by móc szerzej pomóc i zrozumieć jednostkę indywidualnie.
- Zasada prawa do samostanowienia – prawo klienta do wolności i odpowiedzialności za swoje życie (z wyłączeniem sytuacji zagrożenia zdrowia i życia). Projekt ma na celu samostanowienie i wyłączne prawo do decydowania o wolności i odpowiedzialności za siebie, uwzględniając życie i zdrowie uczestnika.
- Zasada współodpowiedzialności za proces zmiany – odpowiedzialność ponosi zarówno pracownik/pracownica, jak również pozostali specjaliści zespołu oraz sam uczestnik.
- Zasada solidarności – jednostka może być zbyt słaba, aby samodzielnie rozwiązywać problemy społeczne; powinny one być rozwiązywane w grupie, w ramach wspólnot tworzących odpowiednią infrastrukturę pomocy i integracji społecznej. W tej kwestii zawsze decydował uczestnik, jeżeli miał gotowość do spotkania w większej grupie, pracownik socjalny/pracownica socjalna byli dostosowani do potrzeb.
- Zasada wzmacniania kompetencji i możliwości rozwojowych klienta – wyposażenie w wiedzę i umiejętności niezbędne do samodzielnego funkcjonowania. Zwiększenie kompetencji uczestnika w projekcie Najpierw Mieszkanie odbywało się poprzez uczestnictwo w spotkaniach integracyjnych.
- Zasada udostępniania zasobów – zobowiązanie pracownika socjalnego/pracownicy socjalnej do poszukiwania możliwości zaspokojenia uzasadnionych potrzeb klientów związanych z występowaniem przyczyn korzystania z usług pomocy i integracji społecznej. W tej kwestii wszystkie miasta w projekcie Najpierw Mieszkanie były jednolite, gdyż każde miasto miało rozdzielenie pracy socjalnej od pracy administracyjnej w tym finansowej. Co pozwoliło na zachowanie zaufania do pracownika socjalnego/pracownicy socjalnej oraz instytucji pomocy społecznej.
- Zasada neutralności – poszukiwanie przyczyn i sposobów rozwiązań związanych z powodem, dla którego osoba/rodzina korzysta z usług pomocy i integracji społecznej, niezależnie od poglądów

i postaw przyjmowanych przez osoby pomagające i użytkowników tych usług.

- Zasada obiektywizmu (nieoceniania) – wszechstronne, oparte na profesjonalnej wiedzy rozpatrywanie każdej sytuacji, niedokonywanie osądów podczas analizy sytuacji, która jest przyczyną korzystania przez osoby/rodziny z usług pomocy i integracji społecznej. Kwestia jednoznaczna i spójna dla wszystkich miast. Projekt opiera się na fundamentalnej zasadzie nieoceniania uczestnika oraz zgody na „własny życiorys”.
- Zasada dobra rodziny i poszczególnych jej członków – uwzględnienie w postępowaniu pomocowym korzyści poszczególnych członków środowiska rodzinnego. Przestrzeganie tych zasad sprawia, że dokonuje się proces upodmiotowienia, a gdy są one łamane mamy do czynienia z procesem odwrotnym – uprzedmiotowienia. W jego wyniku człowiek traci poczucie kontroli nad własnym życiem i jest wykluczony ze społeczeństwa (nie uczestniczy, nie ma władzy i wpływu). Zasady i wartości w przełożeniu na praktykę przedstawia tabela.

Praca socjalna w projekcie Najpierw Mieszkanie musi być indywidualna i profesjonalna natomiast ważnym przewodnikiem dla profesjonalnej praktyki pracy socjalnej w Polsce jest Kodeks Etyczny Polskiego Towarzystwa Pracowników Socjalnych.¹⁸

Pracownik socjalny/pracownica socjalna w projekcie pracowali głównie zasadą Indywidualnego Przypadku. Obecnie w większości ośrodków pomocy społecznej w Polsce w pracy socjalnej czynności pracownika/pracownicy socjalnego/socjalnej są ściśle powiązane z procedurą podejmowania decyzji administracyjnych. Praktyka (psycho)terapeutyczna, doradcza i poradnicza w podejściu do ludzkich spraw nie traci na znaczeniu. Ten nurt „psychologizującej” pracy socjalnej był krytykowany zarówno w jego ojczyźnie jak i w Europie, ale nie po to, aby w ogóle go wyeliminować i zastąpić metodą organizowania społeczności lokalnej czy inną formą działalności społecznej i politycznej. Chodziło o ich wzajemne uzupełnianie się, aby żadna z metod nie zdominowała pozostałych. Jednakże w projekcie zauważalny jest fakt konieczności wzmocnienia pracy indywidualnego pomagania. We współczesnej literaturze światowej podaje się co najmniej kilka modeli indywidualnego pomagania, a w Polsce jest

¹⁸ *O etyce służb społecznych*, red. W. Kaczyńska, IPSiR UW, Warszawa 2010.

promowany i upowszechnia się od niedawna jeden z nich: praca socjalna skoncentrowana na rozwiązaniach.

Tutaj można zauważyć, że wspólne podejście pracownika/pracownicy socjalnego/socjalnej i asystentów/asystentek osobistych wzmacniały rezultaty podejmowanych działań przez pracownika.

Podstawowe założenia wyżej wymienionego podejścia pracownika/pracownicy socjalnego/socjalnej w projekcie Najpierw Mieszkanie można przedstawić następująco:

- Każdy uczestnik jest jedyny w swoim rodzaju.
- Uczestnicy mają wewnętrzne siły i zasoby, przy pomocy których mogą pomóc sami sobie.
- Nic (w sytuacji uczestnika) nie jest w pełni negatywne.
- Nie możesz zmieniać uczestników, tylko oni mogą zmienić siebie.
- Terapia (praca socjalna) oparta na rozwiązaniach to powolny, spokojny proces.
- Rozwiązania niekoniecznie mają cokolwiek wspólnego z problemami.
- Emocje są częścią każdego problemu i każdego rozwiązania.
- Zmiana jest stała i nieunikniona, małe zmiany prowadzą do większych zmian, uwzględniając tempo każdej jednostki jako wartość najważniejszą.
- Nie można zmienić przeszłości, dlatego należy koncentrować się na przyszłości.

Praca socjalna, skoncentrowana na rozwiązaniach, opiera się na zakwestionowaniu podstawowych założeń tradycyjnego podejścia, które zakłada wiarę w moc dokładnej diagnozy, mającej na celu zidentyfikowanie problemów uczestnika i ich głębokich przyczyn. Od właściwej diagnozy problemów zależy jakość sformułowanych celów i planu działania, a tym samym i sprawność (skuteczność itp.) pomocy.¹⁹ W tym zakresie zawsze wszystkie sytuacje były omawiane na spotkaniach zespołowych.

Procedury stosowane przy realizacji zadania pracy socjalnej w Najpierw Mieszkanie.

Narzędzia i techniki specyficzne dla pracy socjalnej z daną jednostką – uczestnikiem (np. specyficzne obszary diagnozy, rola kontraktu

¹⁹ Szczepkowski J., *Praca socjalna. Podejście skoncentrowane na rozwiązaniach*, Wydawnictwo Akapit, Toruń.

socjalnego, sposób jego tworzenia i wykorzystywania) były podejmowane wspólnie przez zespoły w każdym mieście.

Narzędzia mogą być i były mniej lub bardziej elastyczne, na przykład pakiet kwestionariuszy, a pracownik/pracownica mogą mieć możliwość doboru modułów narzędzia w zależności od konkretnego przypadku. Rekomendując pracę socjalną narzędzia pracy socjalnej mogą być projektowane przez zespół do każdego etapu metodycznego postępowania. Powinna nastąpić standaryzacja pracy socjalnej w każdym mieście i pracy z uczestnikiem oraz dookreślenie zasady monitoringu i ewaluacji realizowanej usługi pracy socjalnej w tym:

- Diagnoza – analiza sytuacji, na którą składają się informacje niezbędne do opracowania rzetelnego planu pracy socjalnej;
- ocena wstępna, której celem jest podjęcie przez pracownika/pracownicę socjalnego/socjalną decyzji czy podejmuje się danej sprawy, kieruje osobę do kompetentnej instytucji i ułatwia jej pierwszy kontakt z właściwą instytucją;
- ocena operacyjna, która służy m.in. wyborowi problemów i ustaleniu przyczyn trudnej sytuacji; wskazaniu osoby/rodziny pozwalającej na rozwiązanie trudnej sytuacji życiowej oraz zidentyfikowaniu ograniczeń osoby/rodziny i przeszkód, i barier w środowisku, powodujących utrudnienia w rozwiązywaniu trudnej sytuacji; wskazaniu celów zmian, określających, w jakim kierunku mamy podążać i priorytetów ich osiągnięcia; określanie przewidywanych rezultatów. Diagnoza ma charakter dynamiczny, poddaje się modyfikacji i uaktualnieniu w miarę podejmowania działań przez zespół. Opracowanie planu działania, w tym wybór strategii działania;
- wspólne z uczestnikiem ustalanie zakresu działań po stronie uczestnika i pracownika/pracownicy socjalnego/socjalnej;
- przygotowanie do działania, wdrożenie działania;
- opracowanie planu ewaluacji;
- realizacja planu działania;
- systematyczna ewaluacja;
- ewaluacja osiągnięcia celów, ocena rezultatów działania;
- aktualizacja diagnozy;
- ocena końcowa, stabilizacja–ustabilizowanie i uogólnienie zmiany;
- zaplanowanie i wdrożenie zakończenia działania.²⁰

²⁰ Robertis C., *Metodyka działania w pracy socjalnej*, BPS Śląsk, Wrocław 1998.

Biorąc pod uwagę wartości pracy socjalnej warto podkreślić, że pracę z uczestnikiem Najpierw Mieszkanie prowadzono z poszanowaniem godności ludzkiej i wartości każdej jednostki, gdyż przez cały okres działania najważniejsza jest główna wartość, która mówi, iż człowiek jest postrzegany jako wartość najwyższa oraz niepowtarzalna. Godność uczestnika ma nadrzędne miejsce w katalogu pracy socjalnej. Relacja pomocowa w pracy socjalnej odznacza się świadomością w jej celowości oraz koniecznością podejmowania działań.

Rekomendując pracę socjalną w projekcie Najpierw Mieszkanie warto zwrócić uwagę, że praca socjalna powinna być ściśle połączona z pozostałym wsparciem pomocowym i pomocą, jaka jest oferowana przez pozostałych specjalistów/specjalistki, a co za tym idzie komunikacji, która jest procesem przekazywania informacji pomiędzy osobami pracującymi a uczestnikami.

Pracownik/pracownica socjalny/socjalna w projekcie Najpierw Mieszkanie powinien/powinna być osobą, która ma doświadczenie pracy z osobą w kryzysie bezdomności, ponieważ ułatwia to zrozumienie każdej jednostki indywidualnie bez dokonywania oceny. Dodatkowym atutem pracownika/pracownicy socjalnego/socjalnej w projekcie będzie łatwość nawiązywania kontaktu zarówno z uczestnikiem, jak i z całym zespołem współpracującym w projekcie. System pracy warto ujedynolicić oraz wprowadzić standardy dla wszystkich miast. Każde działanie trzeba dokumentować zarówno na początku (w tym diagnoza), jak i na końcu postaci ewaluacji pracy.

Usługi specjalistyczne

ANNA GAZDA
BOŻENA DOROTA ZAWADZKA

Według zasad metody Najpierw Mieszkanie uczestnicy otrzymują wsparcie specjalistyczne, które jest elastyczne, dobrowolne i trwa tak długo jak jest potrzebne. Oferowana osobom w kryzysie bezdomności pomoc ma służyć poprawie ich stanu zdrowia i samopoczucia oraz integracji ze społeczeństwem rozumianym jako najbliższe otoczenie sąsiedzkie i szerzej jako otoczenie związane z aktywnością życiową.

Dobrowolność wsparcia oznacza w metodzie Najpierw Mieszkanie, że specjaliści pomagają tylko wówczas, gdy uczestnik wyraża na to zgodę i przerywają wsparcie, jeżeli nie ma na nie zgody. Dodatkowo,

aby otrzymać specjalistyczne wsparcie uczestnik nie musi przestrzegać surowych zasad (np. całkowitej abstynencji). Uczestnicy korzystają ze wsparcia bez wymogu zaprzestania picia lub zażywania narkotyków.

Wsparcie specjalistyczne w Najpierw Mieszkanie, w miarę możliwości, ma charakter mobilny i odbywa się w mieszkaniach zajmowanych przez osoby z doświadczeniem bezdomności. Wyjątek stanowią usługi dostępne wyłącznie na zewnątrz bądź trudne do przeprowadzenia w środowisku domowym (np. wizyty u lekarzy/lekarek specjalistów, stomatologów/stomatolożek, wymagające specjalistycznych warunków i sprzętu).

W testowanym w ramach projektu „Housing First – Najpierw Mieszkanie” skłanialiśmy się raczej ku wykorzystaniu zasobów środowiskowych (np. ośrodków zdrowia), posiłkując się wsparciem zaangażowanych do realizacji projektu specjalistów.

Kompleksowość wsparcia specjalistycznego obejmuje usługi z zakresu:

- Zdrowia i dobrego samopoczucia.
- Integracji społecznej, w tym zawodowej.

Zdrowie:

Usługi w tym zakresie powinny uwzględniać diagnozę, wsparcie i edukację w obszarze zdrowia (higieny, diety, aktywności fizycznej, redukcji uzależnień) oraz konsultacje dla zespołu wspierającego.

Leczenie, w tym terapia (szczególnie terapia uzależnień), powinno odbywać się w ramach systemu opieki zdrowotnej.

Specjaliści/specjalistki zaangażowani/e w zakresie zdrowia to:

- Lekarz/lekarka pierwszego kontaktu;
- Lekarz/lekarka psychiatrii;
- psycholog/psycholożka i psychoterapeuta/psychoterapeutka;
- pielęgniarka/pielęgniarz.

Trudnością prowadzenia wsparcia w obszarze zdrowia jest odtworzenie historii chorób i dolegliwości uczestników, a także utrzymanie motywacji i systematyczności leczenia. Dlatego proces zdrowienia jest długi i cały czas oparty na zasadzie poszanowania zdania i opinii uczestnika oraz jego gotowości do leczenia. Umożliwia to osobom doświadczającym bezdomności decydowanie o swoich potrzebach, sposobie i czasie ich zaspokojenia. Specjalista/specjalistka słucha i odpowiada na potrzeby i opinie, poznaje mocne strony uczestnika, nie koncentruje się na jego ograniczeniach. Specjaliści/

specjalistki nie wychodzą z założenia, że rozumieją potrzeby uczestnika lepiej niż on sam. Wyjątkiem odejścia od tych zasad są sytuacje zagrożenia życia i bezpieczeństwa zarówno uczestnika jak i najbliższego otoczenia, w tym kadry udzielającej wsparcia.

Zasadą postępowania specjalistów w metodzie Najpierw Mieszkanie jest taka praca z uczestnikiem, która doprowadza do jego osobistego wyboru rodzaju wsparcia. Wsparcie prowadzone jest w nurcie ograniczenia szkód spowodowanych przez narkotyki i alkohol oraz zachęcenia do szukania pomocy w przypadku problemów ze zdrowiem psychicznym lub fizycznym. Kontrola spoczywa na użytkowniku usługi, zaś udzielający wsparcia specjaliści informują osobę korzystającą z Najpierw Mieszkanie o dostępnych dla niej możliwościach wprowadzania pozytywnych zmian w ich życiu.

Usługi opiekuńcze:

Doświadczenie z realizacji projektu „Housing First – Najpierw Mieszkanie” wskazało, że stan zdrowia uczestników może się pogorszyć (tzw. „kryzysy ozdrowienne”) lub od początku uczestnictwa będą wymagać zastosowania wsparcia w formie pielęgnacji wskazanej przez lekarza/lekarzkę. Takie sytuacje mogą mieć charakter przejściowy (np. po urazach, w trakcie leczenia) lub stały w przypadku osób z ograniczoną sprawnością, szczególnie ruchową. Zorganizowanie usług opiekuńczych realizowane jest w metodzie Najpierw Mieszkanie najczęściej we współpracy z ośrodkami pomocy społecznej.

Integracja społeczna, w tym zawodowa:

W metodzie Najpierw Mieszkanie integracja społeczna prowadzona jest przez zespół wsparcia w tym przede wszystkim asystentów/asystentki. Integracja obejmuje też pomoc specjalistyczną w zakresie zaangażowania społecznego, umożliwiającego powrót osoby z doświadczeniem bezdomności do życia społecznego, w tym zawodowego. Specjalistami/specjalistkami w tym zakresie są m.in. doradcy/doradczynie zawodowi/zawodowe. Rekomenduje się korzystanie z usług tych specjalistów/specjalistek w ramach Centrów Integracji Społecznej, Klubów Integracji Społecznej, a także podmiotów ekonomii społecznej. Tak jak w poprzednich rodzajach wsparcia, tak i tu wsparcie musi być elastyczne, pomysłowe i musi odpowiadać na konkretne potrzeby użytkownika, być zgodne z jego możliwościami, zasobami, umiejętnościami.

Z doświadczenia projektu „Housing First – Najpierw Mieszkanie” wynika, że temat aktywności zawodowej jest często podejmowany przez uczestników już na początku udziału w projekcie. Jest to jednak przeważnie aktywność deklaratorywna i wymagająca w dalszym

procesie rozeznania i ukierunkowania. Dlatego tak ważną rolę mają do spełnienia doradcy/doradczynie zawodowi, a także np. tutorzy/tutorki.

Doradztwo zawodowe jest traktowane w Najpierw Mieszkanie jako element rewalidacji społecznej, ponieważ buduje kompetencje, samostanowienie oraz poczucie niezależności i „przydatności”.

Specjaliści/specjalistki współpracujący/współpracujące z zespołem wsparcia są zatrudniani/zatrudniane w projektach prowadzonych metodą Najpierw Mieszkanie w oparciu o umowy cywilno-prawne w zależności od potrzeb tj. psychoterapeuta/ka; lekarz psychiatra; doradca/czyni zawodowy/a; pielęgniarka/pielęgniarski; opiekun/opiekunka; lekarz/ka. Są także angażowani na zasadach ogólnodostępnych na zewnątrz np. w ramach Narodowego Funduszu Zdrowia.

W modelu asertywnym koniecznym wydaje się zatrudnienie specjalistów/specjalistek np. lekarzy/lekarek na umowy o pracę w celu zapewnienia indywidualnego, stałego, specjalistycznego wsparcia uczestników.

Ważna jest współpraca i sieciowanie wsparcia specjalistów/specjalistek. Rekomenduje się bezpośredni i intensywny kontakt, a także spotkania przynajmniej raz w miesiącu wszystkich specjalistów/specjalistek współpracujących z osobami uczestniczącymi.

Oczekiwane rezultaty wdrożenia metody Najpierw Mieszkanie w Polsce

ALEKSANDRA KUPCZYK-FRĄCZEK
MAGDALENA MALCZEWSKA

Polski model pomocy osobom w kryzysie bezdomności jest niezwykle mocno osadzony w dogmacie pomocy interwencyjnej – zapewniania schronienia. Przyczyn tej sytuacji należy szukać przede wszystkim w fakcie, iż bezdomność jako zjawisko masowe ujawniła się na początku ostatniej dekady XX wieku. Z jednej strony nagły przyrost liczby osób bezdomnych był rezultatem przemian społeczno-gospodarczych tego trudnego okresu, z drugiej strony dzisiejszy obraz pomocy osobom bezdomnym jest bezpośrednim skutkiem tychże przemian. Był to okres intensywnej prywatyzacji majątku publicznego (w tym także, niestety, komunalnych zasobów mieszkaniowych) oraz niewielkiej troski decydentów o tych, którym w transfor-

macyjnym chaosie się nie powiodło. Całe grupy ludzi (ze szczególnie obrazowym przykładem osób zwalnianych z upadających wielkich zakładów przemysłowych i tracących jednocześnie zakwaterowanie zapewniane dotychczas przez te zakłady) z dnia na dzień stawały w obliczu nie tylko bezrobocia i biedy, ale często także bezdomności. W tych okolicznościach główny ciężar pomocy osobom w kryzysie bezdomności wzięły na siebie (również raczkujące w nowych warunkach społeczno-gospodarczych) organizacje pozarządowe. Zapewniały one pomoc przede wszystkim humanitarną, o charakterze interwencyjnym, opartą o myśl św. Brata Alberta, który powiedział, iż należy *każdemu głodnemu dać jeść, bezdomnemu miejsce, a nagiemu odzież – jak nie można dużo to mało*, tworząc przytuliska, hostele, schroniska, noclegownie i ogrzewalnie. Z czasem, często przy wciąż niewielkim zainteresowaniu władz publicznych, organizacje te profesjonalizowały się, specjalizowały w udzielanej pomocy i poszerzały wachlarz świadczonych usług. Jednak w warunkach braku mieszkań i alternatywnych wzorców nowoczesnych rozwiązań, nadal pozostawały w dogmacie instytucjonalno-drabinkowym. Dodatkowo sytuację tę umacniał stan prawny w pomocy społecznej. Mimo coraz bardziej szczegółowych zmian legislacyjnych, trzydzieści lat po transformacji, nadal jedyne obowiązki gmin wobec osób w bezdomności to zapewnienie instytucjonalnego schronienia, nie odnosząc się zupełnie do możliwości rozwiązania problemu bezdomności w najbardziej oczywisty sposób – poprzez zapewnienie mieszkania.

Choć w ostatnich latach wiele w opisywanych kwestiach zmieniło się na lepsze (wspomniana profesjonalizacja i specjalizacja usług, większe zainteresowanie problemem ze strony gmin, lepsze warunki finansowania usług, wsparcie ze strony funduszy unijnych i rządowych, coraz powszechniejsze usługi w mieszkaniach tymczasowych, określenie minimalnych standardów usług i zasad współpracy sektora pozarządowego z gminami), wciąż istnieje ogromna grupa osób w kryzysie bezdomności, wobec których pomoc interwencyjna w systemie instytucjonalno-drabinkowym jest zwyczajnie nieskuteczna. Mowa tu o osobach doświadczających bezdomności chronicznej, której często towarzyszą zaburzenia psychiczne i/lub silne uzależnienia od substancji psychoaktywnych. Takie osoby po prostu nie dają sobie rady w systemie drabinkowym, w którym wymagane jest od nich spełnienie całej gamy warunków – określony czas pobytu na każdym ze „stopni” drabinki, poddanie się wewnętrznym regulaminom i zwyczajom placówki, funkcjonowanie w warunkach zbiorowego zakwaterowania, współdzielenie przestrzeni (także intymnej) z obcymi ludźmi, wykazanie się osiągnięciami z zakresu realizowanego indywidualnego programu wychodzenia z bezdomności, a także (przede wszystkim) trwała abstynencja. Dla tych osób mieszkania (komunal-

ne czy nawet dedykowane osobom doświadczającym bezdomności formy mieszkalnictwa tymczasowego stanowią najwyższy szczebel drabinki) są celem odległym i zupełnie abstrakcyjnym. Osoby te często wręcz oddalają się od tego celu wskutek kolejnych „potknięć” na drabince (przerwanie abstynencji, inne formy łamania regulaminu placówek), które oznaczają konieczność ponownego startu i obniżenie wiary w osiągnięcie celu. Osoby doświadczające bezdomności długotrwale często tracą przez to zainteresowanie pomocą instytucjonalną i żyją w dramatycznych warunkach ulic i miejsc niemieszkalnych. Ponadto obarczone są przez społeczeństwo i media, a co gorsza często także przez osoby świadczące pomoc i decydentów tej pomocy, stygmatem osób „odmawiających pomocy”, które dokonały „własnego wyboru”, „wołą pić niż pójść do noclegowni” i „zasłużyły sobie na swój los”. Przeniesienie winy na te osoby pozwala nam jako społeczeństwu zachować spokój sumienia, kiedy widzimy zaniedbaną, ewidentnie zaburzoną psychicznie osobę bezdomną, błąkającą się po ulicach naszych miast. Tymczasem to właśnie ta grupa – ze względów humanitarnych, ale także ekonomicznych – powinna być celem najintensywniejszych działań zmierzających do zakończenia bezdomności. Jest to szczególnie ważne obecnie, kiedy możemy już mówić o potwierdzonym badaniami średniookresowym trendzie wzrostowym długości epizodów bezdomności – cykliczne badania prowadzone przez Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej pokazują, iż odsetek osób pozostających w bezdomności powyżej pięciu lat wzrósł z 43,0% w 2013 roku do 54,6% w 2019 roku. Dane te obrazują nieskuteczność systemu instytucjonalno-drabinkowego i wskazują wprost na konieczność pilnego odejścia od dogmatu świadczenia warunkowego schronienia na rzecz redukcji szkód.

Najpierw Mieszkanie jako metoda rozwiązywania problemu bezdomności odpowiada właśnie na te problemy. Przede wszystkim dlatego, że osadzona jest w nurcie redukcji szkód, a więc stawia zarówno na zniwelowanie zagrożeń życia i zdrowia osób doświadczających bezdomności ulicznej, ale także na redukcję kosztów ponoszonych ze środków publicznych na reagowanie na te zagrożenia. Zatem najbardziej oczekiwanym bezpośrednim rezultatem wdrożenia metody Najpierw Mieszkanie będzie utrzymywanie się w mieszkaniach osób korzystających z usług, a tym samym trwałe zakończenie ich bezdomności ulicznej. Naturalnie samo mieszkanie jest punktem startowym i niezbędnym warunkiem realizacji wsparcia w ramach metody Najpierw Mieszkanie, jednak nie można o nim mówić w oderwaniu od usług świadczonych osobom korzystającym ze wsparcia. W wymiarze mieszkaniowym usługi te mają na celu przeciwdziałanie izolacji, włączanie do społeczności i zapewnienie zajęcia osobom korzystającym ze wsparcia. Obejmują one regularny kontakt i moni-

torowanie sytuacji mieszkaniowej, pomoc w wyborze i urządzeniu mieszkania, wspieranie dobrych relacji z sąsiadami, pomoc w zarządzaniu własnym budżetem i prowadzeniu niezależnego życia oraz zarządzanie zasobem mieszkaniowym. Rezultaty w tym zakresie mogą być mierzone długością zamieszkiwania w danym lokalu, liczbą nocy spędzanych w mieszkaniu w porównaniu z liczbą noclegów w innych miejscach, a także badaniami dotyczącymi satysfakcji z zajmowanego mieszkania.

Kolejnym oczekiwanym rezultatem bezpośrednim jest poprawa dobrostanu psychofizycznego i ograniczanie patologicznego używania substancji psychoaktywnych osób korzystających ze wsparcia w ramach metody Najpierw Mieszkanie. Jedno z założeń metody mówi o tym, iż dzięki uzyskaniu stabilności mieszkaniowej oraz intensywnemu wsparciu, użytkownik będzie mógł poświęcić więcej czasu i uwagi stanowi swojego zdrowia. Usługi w tym zakresie powinny więc obejmować ochronę zdrowia psychicznego, terapię uzależnień, usługi medyczne i opiekuńcze oraz poradnictwo zdrowotne. Teoretycznie większość tych usług jest w polskim systemie opieki zdrowotnej łatwo dostępna dla każdego obywatela, wsparcie powinno więc (poza osobami wymagającymi najintensywniejszego wsparcia) opierać się na podejściu ICM (*Intensive Case Management*), łączącym użytkownika wsparcia z odpowiednimi specjalistami. Niestety, w praktyce doświadczamy w Polsce zapaści publicznego systemu opieki zdrowotnej, w szczególności w obszarze ochrony zdrowia psychicznego. We wdrażaniu metody Najpierw Mieszkanie w Polsce niezbędne będzie zatem bezpośrednie zaangażowanie specjalistów/specjalistek np. psychiatrów, zgodnie z podejściem ACT (*Assertive Community Treatment*), co może jednak znacznie podnieść bezpośrednie koszty wdrażania. Rezultaty z obszaru poprawy dobrostanu psychofizycznego i ograniczania uzależnień powinny być mierzone standaryzowanymi narzędziami badawczymi adekwatnymi dla tego obszaru (co jednak znów może się odbić na kosztach wdrażania). Dopuszczalne są jednak także metody oparte na zewnętrznej ocenie stanu zdrowia (np. przez specjalistów/specjalistek zaangażowanych w podejściu ACT) lub zbieranie subiektywnych opinii użytkowników na temat ich własnego stanu zdrowia i uzależnień.

Równie ważnym, oczekiwanym rezultatem jest poprawa funkcjonowania społeczno-ekonomicznego (integracja społeczna i aktywizacja zawodowa) uczestników. Założeniem metody Najpierw Mieszkanie jest doprowadzenie do sytuacji, w której użytkownicy wsparcia prowadzą niezależne (także finansowo) życie, w normalnych warunkach mieszkaniowych i prawidłowo funkcjonują w swoich społecznościach. Oczywiście dla wielu użytkowników osiągnięcie pełnej nie-

zależności finansowej i podjęcie pracy będzie niemożliwe ze względu na wiek, stan zdrowia i/lub niepełnosprawność. Tym niemniej aktywizacja, rozumiana jako umożliwienie użytkownikowi znalezienia jakiegokolwiek ustrukturyzowanego zajęcia (np. terapia zajęciowa, ekspresja poprzez zajęcia artystyczne), jest niezbędna ze względu na dostarczenie możliwości samorealizacji, przeciwdziałanie izolacji i negatywnym emocjom, a także zewnętrznej stygmatyzacji. Z tych samych względów ważna jest integracja społeczna, obejmująca wsparcie emocjonalne, udział w życiu społeczności, odbudowę relacji i wsparcia rodziny oraz pracę nad negatywnymi relacjami i zachowaniami nieakceptowanymi społecznie. Rezultaty w tych obszarach powinny być mierzone za pomocą wywiadów z uczestnikami obejmującymi relacje społeczno-rodzinne, otrzymywane wsparcie emocjonalne, udział w życiu społecznym i obywatelskim oraz szeroko rozumianą aktywizację społeczno-zawodową i pracę zarobkową.

Wreszcie ostatnim rezultatem bezpośrednim jest ograniczenie kosztów związanych z funkcjonowaniem osób w kryzysie bezdomności w warunkach miejsc niemieszkalnych. Zakłada się, że w związku ze stabilizacją mieszkaniową, poprawą dobrostanu psychofizycznego, integracją społeczną i aktywizacją zawodową zmierzającymi do uzyskania niezależności finansowej, ograniczeniu ulegną koszty związane z m.in. interwencjami medycznymi, pobytami w szpitalach, izbach wytrzeźwień, placówkach penitencjarnych, postępowaniami sądowymi czy korzystaniem z interwencyjnych form pomocy społecznej i innych usług dla osób w kryzysie bezdomności – zarówno schronień, jadłodajni, punktów dystrybucji odzieży, poradnictwa czy łaźni. Należy tu jednak zwrócić uwagę, że w pewnych sytuacjach ograniczenie kosztów może być nieoczywiste – koszty mogą czasowo (lub stale) ulec zwiększeniu, na przykład gdy osoba korzystająca dotychczas sporadycznie z jadłodajni i łaźni zacznie regularnie korzystać z zasiłków pomocy społecznej, zaś osoba dotychczas korzystająca z pomocy medycznej wyłącznie w sytuacjach nagłych, zacznie się leczyć na przewlekłe schorzenia. Warto tu także zauważyć, że jednym z czynników sukcesu metody Najpierw Mieszkanie w Europie Zachodniej był fakt, iż wsparcie w mieszkaniu jest po prostu tańsze niż w instytucjach, co w warunkach znacznie zaniżonych kosztów funkcjonowania placówek dla osób w kryzysie bezdomności w Polsce może nie być tak oczywiste. Wreszcie istotnym jest także to, iż znaczna część zakładanych ograniczeń kosztów ma miejsce poza pomocą społeczną (głównie w obszarze opieki zdrowotnej), co w polskiej rzeczywistości cedowania pełnej odpowiedzialności za przeciwdziałanie bezdomności na pomoc społeczną może wcale nie być postrzegane jako pozytywny rezultat. Rezultaty w zakresie efektywności kosztowej powinny być mierzone poprzez

stały monitoring kosztów ponoszonych ze środków publicznych, generowanych przez użytkowników wsparcia w dwóch obszarach: porównania kosztów programu Najpierw Mieszkanie z tradycyjnymi metodami pomocy osobom w kryzysie bezdomności oraz redukcji kosztów w innych usługach finansowanych ze środków publicznych. Należy również zauważyć, że prawidłowe mierzenie i porównywanie kosztów wymaga zbudowania modeli kosztowych różnych usług, co ze względu na ich często zróżnicowane standardy może stanowić znaczne wyzwanie.

Długofalowymi rezultatami wdrożenia (i upowszechnienia) metody Najpierw Mieszkanie w rozwiązywaniu problemu bezdomności będą przede wszystkim: zmniejszenie jej skali (włącznie z całkowitym zlikwidowaniem bezdomności ulicznej), odejście od paradygmatu instytucjonalno-drabinkowego w pomocy osobom w kryzysie bezdomności na rzecz trwałych rozwiązań mieszkaniowych, także dla innych osób w bezdomności (rozwiązania z zakresu *housing-led* i *rapid re-housing*). Oczekiwanyimi rezultatami są też zmiany w świadomości społecznej i w postawach profesjonalistów zajmujących się pomocą osobom w kryzysie bezdomności oraz decydentów tej pomocy. Obejmują one destygmatyzację grupy osób w chronicznym kryzysie bezdomności oraz nabycie opartego na dowodach przekonania, że rozwiązania mieszkaniowe są skuteczne, zaś samo mieszkanie jest prawem każdego człowieka, a nie dobrem, na które pewne grupy społeczne „nie zasługują” lub nie osiągną „gotowości mieszkaniowej”, aby z niego skorzystać. Ten ostatni rezultat prawdopodobnie nie będzie jednak w pełni osiągalny bez zmiany polityki mieszkaniowej państwa na bardziej przyjazną osobom o niskich i średnich dochodach – przejścia od „kultu” prywatnej własności i kredytu mieszkaniowego do powszechnie dostępnych tanich mieszkań na wynajem.

Redukcja Szkód i Dialog Motywujący

PIOTR OLECH

Jedną z fundamentalnych zasad metody Najpierw Mieszkanie jest Redukcja Szkód (dalej pisane już małą literą), z kolei jednym z kluczowych instrumentów oddziaływania i wspierania osób uczestniczących jest Dialog Motywujący.

Redukcja szkód zwykle rozumiana jest jako wszelkie działania, których celem jest minimalizacja rozmaitych szkód i zagrożeń związanych z ryzykownymi zachowaniami czy sytuacjami. Najczęściej ter-

minu redukcja szkód (ang. *harm reduction*) używa się w odniesieniu do używania substancji psychoaktywnych w tym narkotyków i alkoholu. *International Harm Reduction Association* podaje, że redukcja szkód to *polityka i programy, które próbują przede wszystkim zredukować niepomyślnie zdrowotne, socjalne i ekonomiczne konsekwencje dla osób używających narkotyków, ich rodzin i społeczeństwa, wynikające z przyjmowania przez osoby substancji zmieniających nastrojów*. Z kolei PARPA definiuje redukcję szkód w przypadku alkoholu jako:

oddziaływania indywidualne i/lub grupowe, których celem jest ograniczenie szkód zdrowotnych psychologicznych i społecznych wynikających ze spożywania alkoholu oraz poprawa zdrowia i funkcjonowania psychospołecznego pacjentów. Bezpośrednim celem programów redukcji szkód nie jest abstynencja, ani ograniczenie konsumpcji alkoholu. Nie jest to również warunek uczestnictwa w programie redukcji szkód.²¹

Natomiast Krajowe Biuro ds. Przeciwdziałania Narkomanii definiuje redukcję szkód jako *system określonych działań wielodyscyplinarnych, mających na celu zmniejszenie lub wyeliminowanie skutków zdrowotnych przyjmowania substancji psychoaktywnych*.²² Polityka redukcji szkód jest realizowana często w związku z rozprzestrzenianiem się zakażeń HIV. Ograniczenie zapadalności na HIV w dużej mierze zależy od przzerwania drogi transmisji zakażenia, głównie krwiopochodnej i seksualnej.

Tradycyjnie wskazuje się główne działania stosowane w ramach redukcji szkód:

- wymiana igieł i strzykawek lub zapewnienie stałego dostępu do środków dezynfekujących;
- leczenie substytucyjne (głównie metadon i buprenorfina);
- rozdawnictwo prezerwatyw i innych środków antykoncepcyjnych;
- alternatywy dla kar i penalizacji używania substancji psychoaktywnych;
- działania edukacyjno-informacyjne, w tym edukacja seksualna czy kursy pierwszej pomocy;
- profilaktyka zdrowotna (szczepienia profilaktyczne, badania krwi w kierunku zakażeń HIV, HBV, HCV);
- pomoc kryzysowa: socjalna, prawna, opiekuńcza.

²¹ Państwowa Agencja Rozwiązywania Problemów Alkoholowych www.parpa.pl/index.php/lecznictwo-odwykowe/programy-redukcji-szkod (dostęp: 3.05.2022).

²² Krajowe Biuro ds. Przeciwdziałania Narkomanii www.kbpn.gov.pl/portal?id=112821 (dostęp: 3.05.2022).

Oczywiście w przypadku realizacji programów Najpierw Mieszkanie redukcja szkód może obejmować wszystkie powyższe zakresy działań. Jednocześnie redukcja szkód w Najpierw Mieszkanie dotyczy nie tylko sytuacji używania substancji psychoaktywnych przez osoby uczestniczące, obejmuje ona jednak szereg innych kwestii związanych z samą bezdomnością. Przede wszystkim samo zapewnienie mieszkania, w kontekście zagrożeń i ryzyk związanych z życiem na ulicy kwalifikuje Najpierw Mieszkanie jako program w nurcie redukcji szkód. Tak o redukcji szkód w Najpierw Mieszkanie pisze dr Sam Tsemberis w swoim podręczniku:

to praktyczne i zorientowane na klienta podejście, które wykorzystuje wiele strategii, włączając abstynencję, tak by pomoc osobie w radzeniu sobie z jej uzależnieniem i psychiatrycznymi symptomami. Redukcja szkód skupia się na zmniejszeniu negatywnych konsekwencji niebezpiecznych dla zdrowia i życia zachowań powiązanych z używaniem narkotyków i alkoholu, takich jak skumulowane zadłużenia czy seks bez zabezpieczeń. Uwzględnia także radzenie sobie z potencjalnie niebezpiecznymi konsekwencjami nieleczonych symptomów psychiatrycznych takich jak hospitalizacja. Pozwala także na rozpoczęcie procesu leczenia i terapii „tam gdzie klient jest” w odpowiednim czasie i pomaga im stopniowo odzyskiwać kontrolę nad niebezpiecznymi zachowaniami.²³

Twórcy europejskiego poradnika *Housing First* wskazują z kolei:

redukcja szkód oferuje wsparcie, pomoc i leczenie, ale nie wymaga abstynencji od substancji psychoaktywnych. Redukcja szkód opiera się na zachęcaniu. Celem niekoniecznie jest całkowite zakończenie używania alkoholu i innych substancji psychoaktywnych, ale raczej zmniejszenie doświadczanych szkód poprzez pomoc w ograniczeniu i kontrolowaniu konsumpcji. Jeśli ktoś chce być abstynentem, podejście oparte o redukcję szkód może to umożliwić, ale podejście to koncentruje się przede wszystkim na pracy z osobami aktywnie korzystającymi z substancji psychoaktywnych, polegającej na zachęcaniu ich do zmniejszania rozmiarów konsumpcji.²⁴

Jednocześnie partnerzy portugalscy z organizacji AEIPS stosują w swojej pracy rozszerzone rozumienie tego terminu, odwołując się do minimalizacji ryzyk i redukcji szkód, czyli w swoim podejściu

²³ Tsemberis S., *Housing First – The Pathways Model to End Homelessness for People with Mental Illness and Addiction*, Hazelden, Minnesota 2010, s.29.

²⁴ Pleace N., *Najpierw mieszkanie w Europie – poradnik*, tłum. J.Wilczek, Ogólnopolska Federacja na rzecz Rozwiązywania Problemu Bezdomności, Zabrze 2020, s. 42.

zwracają uwagę i podejmują działania w kierunku prewencji i profilaktyki, uwzględnianiu czynników ryzyka i ich minimalizowania, zanim szkody związane z niebezpiecznymi zachowaniami się pojawią²⁵.

Redukcja szkód odgrywa kluczową rolę w metodzie Najpierw Mieszkanie.

Metoda nie mogłaby podkreślać prawa do mieszkania jako prawa człowieka, promować wyboru usługobiorcy ani oferować oddzielenia mieszkania od leczenia, gdyby nie opierała się na zasadzie redukcji szkód. Wymaganie abstynencji oznaczałoby, że osobom odmawiającym zaprzestania korzystania z substancji psychoaktywnych nie można byłoby oferować mieszkań, a one same nie miałyby szans na utrzymanie się w mieszkaniach.²⁶

Metoda Najpierw Mieszkanie w zakresie redukcji szkód aktywnie zachęca do:

- leczenia problemów ze zdrowiem psychicznym i innych problemów zdrowotnych,
- minimalizowania ryzyk i ograniczania szkód związanych z używaniem substancji psychoaktywnych,
- zmian w zachowaniu w celu zmniejszenia ryzyka dla zdrowia i dobrostanu,
- zrozumienia, że pozytywna zmiana i szansa na lepsze życie w przyszłości są możliwe i osiągalne.

W praktyce można byłoby wskazać szereg przykładowych działań redukcji szkód i minimalizowania ryzyk, które są ściśle związane ze specyfiką Najpierw Mieszkanie:

- Przeciwdziałanie zagrożeniu eksmisją w sytuacji niebezpiecznych zachowań licznych gości w mieszkaniu i używaniu przez nich substancji psychoaktywnych poprzez odwoływanie się do celu i priorytetu osoby związanego z utrzymaniem i pozostawianiem w mieszkaniu. Osoba może zdecydować o używaniu mieszkania do osobistego używania substancji psychoaktywnych i spotkania się w innych mieszkaniach czy innej przestrzeni.
- Wsparcie w zakresie gospodarowania budżetem oraz pomoc w zarządzaniu dostępnymi środkami, włącznie z ustaleniem stałej operacji bankowej związanej z opłatami za mieszkanie. Możliwe

²⁵ Nave A., Duarte T., *Modelo Housing First*, NPISA, Lisboa 2021.

²⁶ Pleace N., *Najpierw mieszkanie w Europie – poradnik*, tłum. J.Wilczek, Ogólnopolska Federacja na rzecz Rozwiązywania Problemu Bezdomności, Zabrze 2020, s.42.

działania w kierunku towarzyszenia osobom w odbiorze środków finansowych i priorytetowe opłacenie mieszkania, i jednocześnie zapobieganie wydaniu wszystkich środków na narkotyki czy alkohol.

- Okresowe sprzątanie i usuwanie nieczystości w mieszkaniu, jeśli osoba zbiera śmieci, odpadki i inne rzeczy, które mogą powodować, że mieszkanie staje się niebezpieczne lub niezdrowe, tym samym przeciwdziałanie eksmisji.
- Zapewnienie bezpiecznego sprzętu i wyposażenia mieszkania, tak by minimalizować ryzyka związane z pożarem czy zalaniem mieszkania, na przykład rezygnacja z używania gazu w mieszkaniu, stosowanie zaworów bezpieczeństwa, samoczynne wyłączanie się sprzętów.

Podsumowując, redukcja szkód i minimalizowanie ryzyk w programach Najpierw Mieszkanie nie są rozwiązaniami stałymi i docelowymi, niemniej redukują zagrożenia powiązane z niezdrowymi i niebezpiecznymi zachowaniami. Nie ma stałych schematów działania i interweniowania. Redukcja szkód wymaga kreatywności i pomysłowości. To wysoko zindywidualizowane działania i z pewnością może zdarzyć się sytuacja, gdy coś, co działa w przypadku jednej osoby, w przypadku drugiej osoby się nie sprawdza.

Innym kluczowym instrumentem wspierania osób uczestniczących w programach Najpierw Mieszkanie jest Dialog Motywujący. Co więcej, stosowanie dialogu motywującego jest jednym z obowiązków realizatorów Najpierw Mieszkanie i stanowi jeden w ważniejszych punktów oceny wierności metody dla kadry wsparcia. Zrozumienie czym jest Dialog Motywujący dla metody Najpierw Mieszkanie wymaga przytoczenia głównych założeń tego podejścia.

Dialog Motywujący (*Motivational Interviewing*) to metoda pracy z osobami w różnych kryzysach i w procesie zmiany. Oparta jest na podejściu humanistycznym, terapii systemowej, terapii poznawczo-behawioralnej, psychologii inspiracji i psychologii motywacji. Jej twórcami są prof. William Miller i prof. Stephen Rollnick.²⁷

Wskazuje się trzy definicje Dialogu Motywującego.

²⁷ Polskie Towarzystwo Terapii Motywującej www.pttm.org.pl/dialog-motywujacy/ (dostęp: 3.05.2022).

Definicja niefachowa:

Dialog Motywujący to oparty o współpracę styl prowadzenia rozmowy, służący umocnieniu u osoby jej własnej motywacji i zobowiązania do zmiany.

Definicja fachowa:

Dialog Motywujący to skoncentrowany na osobie sposób pomagania w odniesieniu do powszechnego problemu ambiwalencji wobec zmiany.

Definicja techniczna:

Dialog Motywujący to oparty na współpracy, zorientowany na cel sposób komunikowania się, zwracający szczególną uwagę na język zmiany. Ma on w zamierzeniu umocnić motywację i zobowiązanie do osiągnięcia konkretnego celu przez wydobywanie oraz zbudowanie u osoby jej własnych powodów do zmiany w atmosferze akceptacji i współczucia.²⁸

Na Dialog Motywujący składa się kilka istotnych elementów. Te najbardziej istotne to:

- Wyrażanie empatii.
- Wspieranie poczucia własnej sprawczości.
- Rozwijanie rozbieżności.
- Podążanie za oporem.

Narzędzia Dialogu – OARS

- O – (*Open questions*) – Pytania otwarte.
- A – (*Affirmation*) – Dowartościowania.
- R – (*Reflective listening*) – Odzwierciedlanie.
- S – (*Summarizing*) – Podsumowania.

Język zmiany – wywoływanie języka zmiany to interwencja terapeutyczna charakterystyczna dla Dialogu Motywującego. Wszystko co klient wypowiada i jest argumentem za zmianą nazywamy językiem zmiany.

Wydobywanie języka zmiany:

- Zadawanie pytań wydobywających.
- Badanie skrajności.
- Patrzenie w przeszłość.
- Patrzenie w przyszłość.
- Pytania dotyczące celów i wartości.
- Pytania o informacje zwrotne.
- Skala ważności/ufności/gotowości.

²⁸ Tamże.

Duch Dialogu Motywującego, czyli tak zwana „melodia” Dialogu Motywującego:

- Partnerstwo – Dialog Motywujący przeprowadza się „dla” osoby i „z” nią.
- Akceptacja – to bezwarunkowa wartość, trafna empatia, dowartościowanie, autonomia.
- Współczucie – postawa współczująca to aktywne wspieranie dobra innej osoby, stawianie na pierwszym miejscu jej potrzeb.
- Wydobywanie – „Ty masz to, czego potrzebujesz i razem to znajdziemy”. Wydobywanie polega na odszukaniu mocnych stron klienta i jego zasobów, a nie skupianiu się na jego deficytach.

Cztery procesy w Dialogu Motywującym:

1. Angażowanie.
 - Istotne jest w trakcie całej pracy z drugą osobą.
 - To stworzenie atmosfery współpracy, w której gotowość pracy klienta będzie ulegać wzmocnieniu.
 - Okazywanie szacunku i zaufania.
 - Odwoływanie się do systemu wartości.
 - Terapeuta/terapeutka, specjalistka/specjalista nie jako przeciwnik/przeciwniczka, lecz partner/partnerka.
2. Ukierunkowywanie.
 - Ukierunkowywanie w Dialogu Motywującym to ciągły proces poszukiwania i podtrzymywania kierunku.
 - To klient decyduje czy i jak dążyć do zmiany; nie można mu tego prawa odebrać.
 - Nie zawsze celem jest udzielenie porady, ale raczej wspieranie zmiany.
3. Wywoływanie.
 - Wywoływanie i wzmacnianie wewnętrznej motywacji do zmiany.
 - Wzmacnianie wiary we własną skuteczność.
 - Dochodzenie do własnej koncepcji zmiany klienta.
4. Planowanie – planowanie obejmuje zarówno rozwijanie zobowiązania do zmiany jak i sformułowanie konkretnego planu działania.²⁹

²⁹ Tamże.

Analizując główne założenia Dialogu Motywującego możemy zauważyć, że są one spójne i bardzo zbieżne z założeniami metody Najpierw Mieszkanie. Sam Dialog Motywujący daje jednocześnie konkretne narzędzia pracy kadry Najpierw Mieszkanie do realizacji celów i zasad metody. Szczególnie poniższe zasady modelu Najpierw Mieszkanie są powiązane z Dialogiem:

- Szacunek, akceptacja i troska.
- Wybór, decyzyjność i samostanowienie.
- Orientacja na dobrostan.
- Redukcja szkód.
- Aktywne zaangażowanie bez przymusu.
- Planowanie zorientowane na osobę.
- Elastyczne wsparcie tak długo jak jest potrzebne.

Zgodnie z wymogami realizacji metody, kadra wspierająca osoby uczestniczące powinna być przeszkolona, co więcej powinna na co dzień stosować Dialog Motywujący w praktyce. Warto także rozważyć superwizję zespołu i kadry prowadzoną w kierunku stosowania Dialogu Motywującego. Oczywiście są także granice stosowania Dialogu Motywującego i zwykle są to sytuacje opisane w części podręcznika poświęconej zakończeniu w programie Najpierw Mieszkanie.

Podsumowując, zarówno minimalizowanie ryzyk i ograniczanie szkód jak i stosowanie zasad Dialogu Motywującego, w sytuacji braku wymogu trzeźwości i abstynencji do uczestnictwa w Najpierw Mieszkanie, stają się centralnymi filozoficznymi podejściami w pracy z uzależnieniami i symptomami psychiatrycznymi w programach Najpierw Mieszkanie.

Etyka pracy w metodzie Najpierw Mieszkanie

ELŻBIETA SZADURA-URBAŃSKA

W potocznym rozumieniu etyczne jest to, co dobre, a nieetyczne kojarzy się z czymś złym. W historii filozofii znajdziemy wiele aksjologicznych koncepcji odnoszących się do kategorii dobra i zła. Sokratejskie podejście akcentowało, że przyczyną dobra jest poczucie godności, podczas gdy zło wynika z jego braku. Twórca metody Najpierw Mieszkanie dr Sam Tsemberis, wyjaśniając jej podstawy, odnosi się właśnie do tego klasycznego rozumienia godności ludzkiej. Uważa, że przedłużający się kryzys bezdomności stanowi zagrożenie dla tej wartości.

Rozważania o etyce w odniesieniu do metody Najpierw Mieszkanie można prowadzić na różnych polach – można je odnieść do samej metody, sposobu wdrażania zasad Najpierw Mieszkanie, jak też stosunku kadry do uczestników projektu. Czy program Najpierw Mieszkanie jest etyczny? Realizatorom programu często stawiane są pytania dotyczące tego czy to jest moralne, aby osoby bezdomne dostawały mieszkania, podczas gdy samotne matki, osoby z niepełnosprawnościami i inni, nie mogą się ich doczekać. A przecież dobro świadczone osobom w kryzysie bezdomności nie oznacza przysparzania cierpienia innym. W tym pytaniu kryje się też pewne niebezpieczne założenie, jakoby jedni ludzie byli bardziej wartościowi od innych. Argumenty krytyczne wobec metody, odwołujące się do etyki, wydają się więc bezpodstawne.

Godność ludzka jest nienaruszalna, stanowi uniwersalną wartość. Jej emanacja odbywa się poprzez konkretne osoby – ich potrzeby, ich prawo do wyrażania własnych pragnień. Do urzeczywistnienia godności innych ludzi potrzebne też jest nasze przekonanie, że oni sami są tak samo ważni jak my.

W jednym ze swoich wykładów dr Sam Tsemberis powiedział: *najważniejsza lekcja płynąca z szanowania pragnień ludzi, którzy wydają się tak różni od nas w wielu wymiarach, to przekonanie, że ich punkt widzenia jest uzasadniony*. To bardzo ważne słowa, gdyż bez przyjęcia szacunku dla pragnień innych i przekonania, że ich punkt widzenia wynika z przynależnego każdemu prawa do samostanowienia nie można budować autentycznych, głębokich więzi międzyludzkich.

W polskich warunkach pogłębioną refleksję na temat etycznych aspektów pomagania osobom w kryzysie bezdomności odnajdziemy w publikacji *Gminny Standard Wychodzenie z Bezdomności*. Odwołania do personalizmu i bezwzględnej afirmacji jednostki ludzkiej oraz jej prawa do samostanowienia skłaniają autorów do pytań o granice między pomaganiem a przemocą. Uznanie równości między ludźmi wyklucza, aby pomoc mogła być narzucana wbrew woli osoby wspomaganej, aby mogła opierać się na przekonaniu o wyższości, możliwości uzależnienia od siebie czy też nierespektowaniu jego decyzji. Takie przekonania przyświecają też twórcom i realizatorom metody Najpierw Mieszkanie.

Wdrażający metodę Najpierw Mieszkanie specjaliści/specjalistki nie poruszają się w próżni etycznej i nie uważają za dobre takich działań uczestników projektu, które są dla kogokolwiek szkodliwe. Realizatorzy metody przyjmują uniwersalny system wartości, w którym znaczenie mają zdrowie, relacje społeczne, satysfakcja wynikająca

z podejmowania różnych aktywności w tym zawodowej, rozwijanie zainteresowań. Dlatego też kadra wspierając uczestników projektu stosuje narzędzia, mające na celu osiągnięcie tych wartości, na przykład dialog motywacyjny, asertywną komunikację, redukcję szkód. Jednak podstawą tych działań jest podmiotowa, pełna szacunku i empatii relacja między wszystkimi osobami zaangażowanymi w ich realizację.

Mimo, że powyższe zagadnienia przedstawiono w tak lakonicznej formie, to należy podkreślić, że bez refleksji na temat etycznego wymiaru pracy metodą Najpierw Mieszkanie pozostawałaby ona tylko zbiorem pustych reguł. Angażując się w pracę metodą Najpierw Mieszkanie wyrażamy tym samym gotowość do przyjęcia jej moralnego porządku: szacunku i podmiotowego traktowania każdej przystępującej do projektu osoby.

Mieszkanie jako podstawowe prawo osoby w bezdomności

PIOTR OLECH

Dom to coś więcej, ale przede wszystkim mieszkanie. Mieszkanie jest przestrzenią, która daje możliwość stworzenia domu.

Bezdomność to coś więcej, ale przede wszystkim brak mieszkania. Bez mieszkania nie można rozwiązać i zakończyć bezdomności. Dopiero w mieszkaniu otwiera się przestrzeń domności, z całą sferą fizyczną, prawną i społeczną domu.

Osoby w bezdomności najczęściej chcą, pragną i marzą o domu, przestrzeni zapewniającej bezpieczeństwo, wolność, prywatność i intymność.

Warto postawić pytanie czy mieszkanie w sytuacji osób doświadczających bezdomności jest podstawowym prawem, czy też przywilejem, nagrodą, towarem, a może dobrem, na które trzeba zapracować i zasłużyć?

Przyjęcie założenia, że mieszkanie jest prawem każdego człowieka oznacza w rzeczywistości, że dostęp do mieszkania i wsparcie w jego utrzymaniu powinno być zapewnione każdej osobie, która samodzielnie nie może zaspokoić potrzeb mieszkaniowych, niezależnie od płci, wieku, stopnia sprawności, pochodzenia etnicznego i naro-

dowego, religii, wyznania, światopoglądu czy orientacji psychoseksualnej. Mieszkanie, w myśl zasady równych szans i niedyskryminacji, powinno być dostępne przede wszystkim dla osób, które doświadczają bezdomności, niezależnie od przyczyn tej bezdomności, w tym związanych z zaburzeniami psychicznymi czy uzależnieniami, niezależnie od tego czy – w opinii osoby, instytucji lub organizacji – osoba zasłużyła, zapracowała, czy jest gotowa do zamieszkania i utrzymania mieszkania. Sytuacja ta dotyczy także osób w kryzysie bezdomności, które nie chcą, nie potrafią lub nie mogą korzystać z pomocy instytucji, czyli noclegowni czy schronisk. Warunki zamieszkania, a także pozostawania w mieszkaniu powinny być takie same jak dla innych mieszkańców.

Z perspektywy rozwiązywania problemu bezdomności, a także wykluczenia mieszkaniowego fundamentalnego znaczenia nabiera kwestia podstawowych praw człowieka, w tym przede wszystkim prawa do mieszkania i prawa do wyjścia z bezdomności. Przykładem może być europejska inicjatywa Karty Praw Osób Bezdomnych, w Polsce przyjęcie Karty Praw w Gdańsku i planowane jej przyjęcie w Warszawie. Doświadczenia i badania pokazują znaczące ograniczenia w dotychczasowych podejściach do kwestii bezdomności i wykluczenia mieszkaniowego. Odejście od charytatywnego i dobroczynnego, od medycznego i w końcu od uznaniowego i warunkowego modelu pomagania (system schodkowy) na rzecz rozwiązań opartych na prawach człowieka, wydaje się nieuniknione. Szczególnie w kontekście potrzeby deinstytucjonalizacji, czyli odchodzenia od wsparcia w instytucjach na rzecz rozwiązań w społecznościach. Kluczowe w tym zakresie są prawa do wolności, godności i mieszkania. Dostęp do natychmiastowego i stałego zamieszkania oraz wsparcia, zgodnie z prawem do mieszkania prowadzi do rozwiązania i zakończenia bezdomności osób, które jej doświadczają. Jednocześnie proces wspierania osób doświadczających bezdomności i wykluczenia mieszkaniowego oparty na prawach redukuje zagrożenia związane z władzą, kontrolą, dyskryminacją i nierównością, co warunkuje budowanie poczucia godności i samostanowienia.

Kluczowym pytaniem jest jak można zoperacjonalizować i jak należy wdrażać prawo do mieszkania dla osób znajdujących się w sytuacji bezdomności. Oprócz samego zapewnienia lokalu mieszkalnego, kluczowych w realizacji tego prawa jest kilka czynników. Przede wszystkim wsparcie w jego utrzymaniu i pozostawaniu w nim, prawne zabezpieczenie najmu i ochrona lokatorska, przystępność cenowa mieszkania, odpowiednie warunki lokalowe, zapewnienie podstawowych urządzeń, dostępność, odpowiednia lokalizacja, a także adekwatność kulturowa mieszkania.

Jeśli prawo do wychodzenia z bezdomności musi być oparte o rozwiązanie mieszkaniowe, to pytaniem pozostaje czy mieszkanie powinno być na początku, czy na końcu drogi wychodzenia z bezdomności. Realizacja pełnego prawa do mieszkania, zgodnie z jego założeniami, wymaga jednak zapewnienia mieszkania już na starcie. Przykładem skutecznego i efektywnego rozwiązania realizującego prawo osób doświadczających bezdomności do mieszkania może być wdrażanie programów opartych o metodę Najpierw Mieszkanie (*Housing First*). Najpierw Mieszkanie to innowacyjny model, którego głównym celem jest wyjście z długotrwałej bezdomności osób o wysokich potrzebach wsparcia. Interwencja podejmowana w Najpierw Mieszkanie dotyczy dwóch zasadniczych elementów, łączących dostęp do mieszkań indywidualnych, zintegrowanych ze wspólnotą, z zapewnieniem specjalistycznego, technicznego, zindywidualizowanego i ciągłego wsparcia. W metodzie Najpierw Mieszkanie można wyróżnić trzy podstawowe cele, które jednocześnie stanowią obszary wsparcia osób uczestniczących w takich programach. Po pierwsze, stabilność i bezpieczeństwo mieszkaniowe, czyli utrzymanie i pozostawanie w mieszkaniu. Po drugie, zdrowienie i uzyskiwanie dobrostanu. Po trzecie, integracja społeczna. W praktyce oznacza to, że mieszkanie zapewnione jest od razu, bez jakichkolwiek innych dodatkowych oczekiwań, czyli na mieszkanie nie trzeba zapracować czy na nie być gotowym, ale jest ono warunkiem koniecznym do zapewnienia bezpieczeństwa, pokoju i godności każdej osobie. Uzyskanie mieszkania w programach Najpierw Mieszkanie nie wymaga także leczenia, zachowania abstynencji, udziału w terapii czy brania leków. Osoby uczestniczące w programie Najpierw Mieszkanie nie muszą zasłużyć na prawo do pozostania w mieszkaniu, powinny jednak przestrzegać warunków najmu, w taki sposób, jak każdy najemca. Badania prowadzone od wielu lat w USA, Kanadzie i Europie pokazują, że metoda Najpierw Mieszkanie jest skuteczna w rozwiązywaniu problemu bezdomności, osiem na dziesięć osób uczestniczących w tego rodzaju programach pozostaje w mieszkaniach.

Osoby doświadczające bezdomności, także te z bardziej złożonymi potrzebami wsparcia, wcale nie muszą mieszkać na ulicy, w miejscach niemieszkalnych czy instytucjach ze stałym zapleczem kadrowym i technicznym, ale mogą żyć samodzielnie, w swoich mieszkaniach z indywidualną usługą wsparcia, świadczoną przez zespół specjalistów i specjalistek. Zapewnienie i realizowanie prawa do mieszkania może mieć olbrzymi wpływ na ograniczenie i zakończenie problemu bezdomności. Umocowanie rozwiązań prawnych i systemowych, ale także oparcie codziennej pracy na paradygmacie praw człowieka, w tym prawie do mieszkania, ma fundamentalny

i nierozzerwalny wpływ na wszystkie obszary wsparcia osób znajdujących się w sytuacji bezdomności.

W rzeczywistości polskiej, w wielu dziedzinach życia społecznego mamy kryzys stosowania i wdrażania praw człowieka, w tym prawa do mieszkania. Niestety, w całej Polsce realizowanych jest tylko kilka programów Najpierw Mieszkanie, w których prowadzi się około 60 mieszkań. Nie chcąc robić odniesień do USA, Kanady, Finlandii czy Portugalii, warto czerpać z doświadczeń sąsiedzkich – w Czechach prowadzonych jest kilkadziesiąt programów, na łączną liczbę około 500 mieszkań. Praktyka niekiedy jest najlepszą weryfikacją intencji. W zakresie realizacji praw człowieka mamy sporo do zrobienia.

Planowanie budżetu Najpierw Mieszkanie

ANNA GAZDA

Wdrażanie **Modelu Najpierw Mieszkanie** wymaga przemyślanego zaplanowania wydatków. Intencją stworzenia poniższego katalogu było zwrócenie uwagi na konieczność racjonalnego ustalenia kosztów/wydatków oraz źródeł ich finansowania.

Zestawienie powstało w wyniku doświadczenia wdrażania Najpierw Mieszkanie w Gdańsku, Warszawie i we Wrocławiu. Wspomnieć należy także, że dzięki wsparciu rządowego programu „Pokonać Bezdomność. Program pomocy osobom bezdomnym” w 2021 roku udało się zrealizować projekt, który uzupełnił ważny obszar, jakim była integracja społeczna uczestników. Koszty związane z obszarem integracji społecznej również zostały uwzględnione w zestawieniu. Niewykluczone, że znaleźć się tam powinny i inne koszty, które nie pojawiły się na etapie realizacji projektów.

Do konstruowania budżetu można podejść elastycznie. Mam tutaj na myśli głównie źródła finansowania poszczególnych składowych projektu. Istotne jest, szczególnie w odniesieniu do realizacji bezpośredniego wsparcia uczestników, aby finansowanie obejmowało maksymalnie długi okres. Prawdopodobnie część kosztów związanych z obsługą projektu, szczególnie w przypadku podmiotów publicznych, będzie ponoszona poza programem.

W przypadku ograniczonych środków finansowych warto zwrócić uwagę na lokalne zasoby, usługi świadczone przez inne podmioty publiczne, pozarządowe, a także prywatne, w celu zapewnienia wspar-

cia osobom uczestniczącym w Najpierw Mieszkanie, poza budżetem programu. W przypadku podmiotów publicznych można rozważyć pokrywanie niektórych kategorii wydatków przez jednostki, zakłady budżetowe realizujące konkretne zadania.

Proponowane zestawienie przygotowano dla dziesięciu mieszkań. Z powodzeniem, przy zachowaniu zasad Najpierw Mieszkanie i rekomendacji zawartych w podręczniku, można go dostosować do mniejszej i większej liczby mieszkań i uczestników.

KOSZT/WYDATEK	SZCZEGÓŁY	UWAGI
INWESTYCYJNE		
Koszt remontów, adaptacji lokali	patrz: <i>Przygotowanie mieszkań, remonty i adaptacje</i>	w zależności od zasobu
Wyposażenie lokali	patrz: <i>Zarządzanie mieszkaniem, wyposażenie mieszkań oraz załącznik nr 3 Wyposażenie mieszkania</i>	niezbędne
BIEŻĄCE KOSZTY REALIZACJI		
Koordinator merytoryczny/koordynatorka merytoryczna, lider/liderka zespołu wdrożeniowego	rozliczany miesięcznie, koszt całkowity, sugerowane min. 1/2 etatu na 10 lokali	niezbędne
Administracja i zarządzanie mieszkaniem – opiekun/opiekunka mieszkań	rozliczany miesięcznie, koszt całkowity, sugerowane min. 1/2 etatu na 10 lokali	niezbędne
Przejazdy, transport, delegacje	rekomendowane: karta/y przejazdowa/e, ryczałt na paliwo, pod rozwagę należy wziąć koszt przejazdów osób uczestniczących	niezbędne
Asystentka/asystent osób uczestniczących	minimalnie 1 etat na 10 osób (sugerowane 1/2 etatu x 2), rozliczany miesięcznie, koszt całkowity	niezbędne

Koszty utrzymania mieszkań	czynsze, koszty eksploatacji mieszkań (energia, gaz, wywóz śmieci), w przypadku lokali wynajmowanych na rynku prywatnym – koszt całkowity (wraz z opłatami), opłata RTV, sprzątanie, dezynfekcja, odswadzanie, naprawy, drobne remonty, ubezpieczenie lokali, ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej (uczestników i kadry) inne koszty (np. okresowe wymiany wodomierzy)	niezbędne
Pracownik socjalny/pracownica socjalna	1 etat lub 1/2 etatu, w zależności od liczby uczestników	możliwe oddelegowanie z OPS lub innego podmiotu zatrudniającego pracownika socjalnego/pracownicę socjalną
„Złota rączka”	min. 1/2 etatu na 10 lokali lub umowa cywilno-prawna za usługę lub zakup usług	możliwe oddelegowanie z wyspecjalizowanej jednostki
Doposażenie mieszkań i uczestników, zapewnienie niezbędnych i podstawowych do funkcjonowania materiałów/produktów/sprzętów	drobne sprzęty, wymiana uszkodzonych sprzętów, meble, środki czystości, leki, artykuły spożywcze (szczególnie przy wprowadzeniu uczestnika do mieszkania), karty telefoniczne, telefony, itp.	niezbędne
Specjaliści/specjalistki wsparcia – lekarze/lekarzki psychiatrii, terapeuta/terapeutka, lekarz/lekarka, pielęgniarka/pielęgniarka, doradca zawodowy/doradczynie zawodowa, inni według potrzeb (np. prawnik/prawniczka, doradca/doradczynie od spraw zadłużenia, upadłości konsumenckich)	można założyć ok 5-6 godz./os./m-c	możliwość korzystania z innych rozwiązań, nawiązanie współpracy z realizatorami innych zadań

Wspólne spotkania uczestników i kadry	poczęstunek, bilety wstępu (teatr, kino, itp.), koszt przejazdu	możliwość korzystania z innych rozwiązań, nawiązanie współpracy z realizatorami innych zadań
Grupy samorozwojowe, wsparcia	prowadzący, sala, poczęstunek, w przypadku warsztatów wyjazdowych: koszt przejazdu, koszty noclegu i wyżywienia	możliwość korzystania z innych rozwiązań, nawiązanie współpracy z realizatorami innych zadań
Koszt szkoleń	szkolenia z dialogu motywującego, superwizje, inne specjalistyczne spotkania	możliwość korzystania z innych rozwiązań, korzystanie z projektów szkoleniowych
Koszt pośrednictwa mieszkaniowego	w przypadku mieszkań wynajmowanych na rynku prywatnym	
KOSZTY OBSŁUGI PROJEKTU		
Rozliczenia finansowe, księgowość, kadry, płace	min. 1/4 etatu, w przypadku podmiotów sektora finansów publicznych sugerujemy min. 1/2 etatu	możliwe oddelegowanie z podmiotu realizującego
Koordinator projektu	min. 1/4 etatu na 10 lokali, w przypadku podmiotów sektora finansów publicznych sugerujemy min. 1/2 etatu, możliwa umowa cywilno-prawna	możliwe oddelegowanie z podmiotu realizującego
Biuro projektu (telefon, Internet, utrzymanie biura, materiały, wynajem pomieszczeń, koszty przejazdów służbowych i ew. delegacji, obsługi projektu)		możliwość korzystania z innych rozwiązań, np. w ramach wydatków podmiotu realizującego
Koszty ew. opłat notarialnych, usługi ochrony danych osobowych, badania lekarskie pracowników, BHP itp.		możliwość korzystania z innych rozwiązań, np. w ramach wydatków podmiotu realizującego

Zakończenie udziału w programie Najpierw Mieszkanie

PIOTR OLECH

Istotnym zagadnieniem dla realizatorów Najpierw Mieszkanie jest zakończenie udziału w programie. Temat ten zarówno przez twórców metody Najpierw Mieszkanie, czyli *Pathways to Housing* w podręczniku *Housing First*³⁰ jak i autorów poradnika *Housing First Europe*³¹ jest dość pobieżnie traktowany. Można jednak odnaleźć pewne rekomendacje i wskazówki w tym zakresie. Jednocześnie nasi partnerzy portugalscy z organizacji AEIPS dzielą się z nami swoimi doświadczeniami i wnioskami. Ponadto mamy także własne doświadczenia i tutaj chcielibyśmy się nimi podzielić.

Zgodnie z zasadami metody Najpierw Mieszkanie wsparcie udzielane powinno być tak długo jak jest to potrzebne, zgodnie z wolą osoby. Oczywistym staje się zatem kwestia, że zakończenie udziału w programie to przede wszystkim decyzja samych osób uczestniczących. Sytuacja taka może dotyczyć osób, które kończą udział w programie przeprowadzając się do własnego domu i uznają, że nie potrzebują dalej wsparcia. Proces ten jest odpowiednio przygotowany i rozkłada się w czasie. Z doświadczeń wielu programów Najpierw Mieszkanie wynika, że taka sytuacja jest realna i jak najbardziej ma miejsce, zwykle jednak po wielu latach oddziaływania i wsparcia. Możliwa jest jednak sytuacja, kiedy osoba uczestnicząca w programie Najpierw Mieszkanie rezygnuje z oferowanego i zapewnianego lokalu, przeprowadza się do innego wynajmowanego samodzielnie lub zakupionego mieszkania i jednocześnie dalej korzysta ze wsparcia zespołu asystentów/asystentek i specjalistów/specjalistek. Wówczas, w związku z oddzieleniem mieszkania od wsparcia, nie możemy mówić o zakończeniu udziału w programie, ale raczej o zmianie zakresu wsparcia. W realizacji naszego programu zdarzyła się jedna sytuacja, kiedy osoba w trakcie uczestnictwa otrzymała ofertę najmu mieszkania komunalnego (najem socjalny), zdecydowała się z niego skorzystać, po około roku przeprowadziła się, ale nadal deklarowała wolę i chęć korzystania z pomocy i wsparcia. Z biegiem czasu osoba ta jednak unikała kontaktu i rezygnowała ze wsparcia udzielanego

³⁰ Tsemberis S., *Housing First - The Pathways Model to End Homelessness for People with Mental Illness and Addiction*, Hazelden, Minnesota 2010.

³¹ Pleace N., *Najpierw mieszkanie w Europie - poradnik*, FEANTSA, tłum. J.Wilczek, Ogólnopolska Federacja na rzecz Rozwiązywania Problemu Bezdomności, Zabrze 2020.

w programie. Możliwa jest także sytuacja, kiedy osoby z innych powodów decydują się zakończyć swój udział w programie. Bywa też tak, że osoby samodzielnie rezygnują z udziału w programie, niekiedy wracają na ulicę, do poprzedniej sytuacji bezdomności, wyjeżdżają za granicę do długoterminowej pracy lub z innych powodów nie chcą dalej uczestniczyć w programie. Niestety częstym powodem zakończenia udziału w programach Najpierw Mieszkanie jest śmierć osób uczestniczących.

Zdarzają się jednak sytuacje, kiedy decyzja o zakończeniu udziału w programie nie jest wolą i decyzją samej osoby uczestniczącej, a bardziej realizatorów i zespołu wspierającego Najpierw Mieszkanie. Jednym z wymogów i oczekiwań wobec osób uczestniczących w programie Najpierw Mieszkanie jest utrzymywanie stałego kontaktu z kadrą wspierającą, w praktyce to cotygodniowe spotkania, a także minimum raz na dwa tygodnie możliwość spotkania się w mieszkaniu. Oczywiście, jeśli zdarzają się sytuacje unikania i pomijania spotkań, realizatorzy programów Najpierw Mieszkanie muszą uwzględnić, z jakich powodów taka sytuacja się dzieje, na ile wynika ona z doświadczania zaburzeń psychicznych czy uzależnienia od substancji psychoaktywnych. Uwzględniane są tutaj różne okoliczności i z pewnością trzeba wziąć pod uwagę wysoki poziom problemów doświadczanych przez osoby kwalifikowane do programów Najpierw Mieszkanie. Niekiedy ważny jest czas, szczególnie w pierwszych fazach uczestnictwa w programie. Zespół wspierający zwykle poszukuje powodów, dla których osoby zaniechały lub unikają kontaktu i starają się na nie odpowiednio zareagować. Jeśli jednak nie powiodły się wszelkie próby budowania regularnego i systematycznego kontaktu, i utrzymywania relacji (przez dłuższy czas kadra próbowała utrzymywać kontakt, ale bez wzajemności), realizatorzy mogą zdecydować się na rozwiązanie umowy mieszkaniowej i zaoferować kolejne mieszkanie bądź też zdecydować, przy dalszym braku woli utrzymywania kontaktu i relacji z programem, o zakończeniu udziału. Na przykład w naszym programie mieliśmy sytuację, w której osoba po samodzielnym zabieganiu i staraniu się o udział w programie otrzymała taką możliwość. Po uzyskaniu mieszkania, podpisaniu umowy, wstępnym urządzeniu, osoba nie nocowała i nie przebywała w mieszkaniu, wróciła na ulicę. Kadra wspierająca przeniosła swoją pracę w przestrzeń ulicy i miejsc niemieszkalnych. Osoba jednak unikała kontaktów, odmawiała korzystania z pomocy i wsparcia. Nie była zainteresowana zmianą mieszkania, jednocześnie chciała zostawić sobie klucze i ewentualną możliwość korzystania z lokalu. W tym czasie przebywała w pustostanie, który kiedyś był jej domem rodzinnym. Zespół wsparcia przez ponad pięć miesięcy nawiązywał kontakty z osobą w przestrzeni publicznej, poszukiwał jej,

monitorował sytuację, zachęcał do korzystania z mieszkania, niekiedy udawało się wspólnie odwiedzić mieszkanie, ale nigdy nie udało się zmobilizować do zamieszkania, korzystania czy też nocowania. W tym okresie osoba ta zgubiła klucze, a także telefon powierzony do utrzymywania kontaktu. Po tym czasie realizatorzy programu zdecydowali się rozwiązać umowę mieszkaniową, a także zakończyć udział tej osoby w programie, jakkolwiek pozostawili jej możliwość skorzystania z innego mieszkania i powrotu do udziału w programie. Osoba z takiej możliwości dotychczas nie skorzystała.

Kolejna kwestia to łamanie zasad najmu/użyczenia mieszkania, na przykład nocowanie i zamieszkiwanie innych osób bez zgody, naruszanie zasad sąsiedzkich czy niszczenie mieszkania, sprzętu, wyposażenia. Zgodnie z zasadami metody, a także oceną wierności w takich sytuacjach, kiedy osoba nie może dalej pozostawać w danym lokalu mieszkalnym, w programie powinno się zaoferować kolejne mieszkanie. Nie należy tutaj nakładać limitu relokacji i przeprowadzek. Osoba powinna otrzymać ofertę wsparcia zgodną z zasadami programu oferowanymi na początku, to znaczy, że realizatorzy nie mogą stawiać innych, dodatkowych oczekiwań niż wcześniej. Oczywiście każdorazowa przeprowadzka i przeniesienie się osoby jest możliwością i okazją do współpracy, wyciągnięcia wniosków, a także rozwoju i budowania umiejętności niezbędnych do pozostawania i utrzymania mieszkania. Twórca metody dr Sam Tsemberis zwraca jednak uwagę, że *wybór osoby nie jest absolutnym wyborem*.³² Kolejne mieszkanie może ograniczyć wybór osoby. *W zależności od natury łamania umowy najmu/użyczenia mieszkania, wybór kolejnego mieszkania może być ograniczony, ponieważ klient demonstrował niszczyielskie czy zagrażające zachowania, to może mieć wpływ na restrykcje związane z typem czy lokalizacją kolejnego mieszkania*.³³ Wskazuje się tutaj, że wybór osoby uczestniczącej jest ograniczany w kontekście kolejnego mieszkania, ale ciągle zapewniany jest udział w programie. Jednocześnie twórca metody zwraca uwagę, że:

zwykle 20-30% osób uczestniczących przenosi się do drugiego mieszkania, szczególnie jeśli program kierowany jest do osób z uzależnieniami i poważnymi zaburzeniami psychicznymi. Relokacje z drugiego do trzeciego mieszkania to zwykle połowa skali pierwszej relokacji. Każdy klient powinien otrzymać drugą i trzecią szansę, jednocześnie wtedy pojawiają się wątpliwości na ile możliwe jest utrzymanie i pozostawanie w mieszkaniu.

³² Tsemberis S., *Housing First - The Pathways Model to End Homelessness for People with Mental Illness and Addiction*, Hazelden, Minnesota 2010, s. 70-74.

³³ Tamże.

Osoby mogą prezentować gotowość do zmiany zachowań. Niektórzy klienci być może będą musieli pójść na detoks zanim czwarte mieszkanie zostanie zaproponowane. Każde niepowodzenie zmniejsza wybór osoby.³⁴

Kolejne niepowodzenia w utrzymaniu i pozostawaniu w mieszkaniu mogą zatem oznaczać zmniejszanie wyboru osoby, a także – przy dalszej gotowości korzystania z programu – konieczność zmiany zachowań. Doskonale podsumowuje to dr Sam Tsemberis:

Pierwsze niepowodzenie mieszkaniowe jest często spodziewane, drugie niepowodzenie mieszkaniowe jest nawet zrozumiałe, ale od trzeciego, nie ma już dalej założenia, że zespół będzie poszukiwał kolejnego mieszkania według takiego samego kontraktu. W tym punkcie klient musi aktywnie namawiać realizatorów programu, że tym razem będzie inaczej i opisać, jak będzie inaczej. To nie tylko werbalne zobowiązanie. Zachowania muszą iść za słowami.³⁵

Może się zatem zdarzyć, i to jest także nasze doświadczenie z wdrażania w Polsce metody Najpierw Mieszkanie, że po drugiej lub trzeciej relokacji, przy braku gotowości do zmiany zachowań, niechęci do dalszego utrzymywania kontaktu, odmowy skorzystania z pomocy w zakresie ograniczenia problemów, które powodowały utratę mieszkania, realizatorzy mogą zdecydować o zakończeniu uczestnictwa w programie i poszukiwać dla osoby uczestniczącej innego rozwiązania. Twórca metody tak to opisuje w podręczniku:

Ciągle, pozostaje pewna grupa klientów, którzy nie są w stanie poradzić sobie z wolnością życia niezależnego. Zostało to odkryte po kilku utraczonych mieszkaniach i po kilku nieudanych relokacjach. Dla tych klientów, inne rozwiązania mieszkaniowe są potrzebne. Zespół Najpierw Mieszkanie powinien kontynuować pracę z klientem w tych ustawieniach i asystować im w znalezieniu innych programów, lub wspierać ich w zamieszkiwaniu innych rodzajów mieszkalnictwa.³⁶

Sytuacja powyżej opisana nie zawsze musi dotyczyć łamania zasad korzystania z mieszkania, może odnosić się także do znacznego pogorszenia zdrowia fizycznego osoby, które może uniemożliwić realizację odpowiedniego i adekwatnego do potrzeb wsparcia osoby np. w sytuacji, kiedy wymaga ona całodobowej opieki i pomocy lekar-

³⁴ Tamże.

³⁵ Tamże.

³⁶ Tamże.

skiej. W takiej sytuacji potrzebne są inne rozwiązania instytucjonalne lub inne formy mieszkalnictwa.

Odwołując się jednak do sytuacji powtarzającego się łamania zasad umowy użyczenia mieszkania w warunkach wdrażania naszego projektu, możemy odnieść się do następującego przykładu. W naszym programie zdarzyła się sytuacja, kiedy to osoba trzykrotnie przenosiła się między mieszkaniami, po utracie drugiego mieszkania samodzielnie zdecydowała się na odbycie wyjazdowej terapii. Po powrocie skorzystała z opcji trzeciego mieszkania, jednak dotychczasowe problemy związane z powrotem na ulicę, brakiem zamieszkiwania, unikaniem i zaniechaniem kontaktów, zachowaniami przestępczymi i łamaniem prawa, zamieszkiwaniem i pozostawieniem mieszkania innym niepowołanym osobom, niszczeniem mieszkania, a także zakłócaniem spokoju, komfortu i prywatności sąsiadów – powróciły. Po jakimś czasie zespół zdecydował wypowiedzieć trzecią umowę na mieszkanie i zakończyć udział osoby w programie, jednocześnie zaoferował inne możliwości pomocy i wsparcia. Z naszych dotychczasowych doświadczeń wynika, że większość osób pozostaje w swoich pierwszych mieszkaniach (około 70%-80%). Zwykle, gdy potrzebna jest relokacja to druga zmiana mieszkania przynosi oczekiwane przemiany w zachowaniach, które umożliwiają pozostanie i utrzymanie się w mieszkaniu. W naszym programie jednak około 15% osób nie było w stanie, nie potrafiło lub nie chciało pozostać w mieszkaniu i w samym programie.

Ostatnią sytuacją, którą należy omówić w kontekście kończenia uczestnictwa w programie Najpierw Mieszkanie są zachowania agresywne i stosowanie przemocy, które tworzą ryzyko zranienia, trwałego uszkodzenia ciała lub nawet śmierci innych osób uczestniczących, sąsiadów, a także kadry realizującej wsparcie. Otóż w zapisach umowy użyczenia i korzystania z mieszkania, której wzór jest zamieszczony w podręczniku do metody Najpierw Mieszkanie dr. Sama Tsemberisa³⁷ znalazły się punkty, które wywołują natychmiastowe rozwiązanie umowy i eksmisję z mieszkania. Jednym z tych punktów jest podejmowanie przez osobę uczestniczącą lub jej gości jakichkolwiek zachowań, które powodują ryzyko śmierci lub krzywdy fizycznej wobec innych lokatorów, użytkowników budynku lub jakichkolwiek innych osób³⁸. Podejmowanie takich działań kończy natychmiast umowę korzystania z mieszkania. Zgodnie z umową

³⁷ Tsemberis S., *Housing First - The Pathways Model to End Homelessness for People with Mental Illness and Addiction*, Hazelden, Minnesota 2010, s. 207-214.

³⁸ Tamże, s. 210.

użyczenia mieszkania, sytuacje takie mogą skutkować także wezwaniem odpowiednich służb, w tym policji. Mamy więc przykład, kiedy w jasno określonych sytuacjach mogą być podejmowane przymusowe działania wobec osób uczestniczących w Najpierw Mieszkanie, wbrew ich woli i decyzjom. Jednocześnie, zgodnie z zasadami metody, realizatorzy powinni, jeśli osoba tego chce, zaoferować kolejne mieszkanie i wsparcie w takim zakresie, aby agresywne i przemocowe zachowania, tworzące ryzyko zranienia lub śmierci, nie pojawiły się ponownie. Zachowania tworzące takie zagrożenia mogą wynikać z wielu uwarunkowań, należy pamiętać, że osoby uczestniczące w Najpierw Mieszkanie przez wiele lat żyły w bezdomności, najczęściej na ulicy, w miejscach niemieszkalnych. Przetrwanie w takich warunkach niekiedy wymagało zachowań agresywnych czy wprost stosowania przemocy. Wiele z osób uczestniczących doświadczało wcześniej agresji czy przemocy, a także ją stosowało, osoby te często przebywały w takich środowiskach (np. w zakładach karnych), gdzie agresja i przemoc są zjawiskami powszechnymi. Nie zawsze agresja czy przemoc może być związana ze świadomą chęcią zranienia kogoś i wyrządzenia krzywdy, nie zawsze musi także oznaczać konkretne działania w kierunku odebrania komuś życia lub zranienia. Wszystkie te i inne okoliczności, także związane z zaburzeniami psychicznymi, niepełnosprawnością intelektualną czy uzależnieniami, muszą być brane pod uwagę przez zespół realizujący Najpierw Mieszkanie. Zwykle odpowiednio prowadzone wsparcie, a także wspólne wizyty (w parach) u osób uczestniczących są wystarczające. Wyzwaniem dla kadry wsparcia może być sytuacja agresji czy przemocy tworzącej ryzyko śmierci czy krzywdy fizycznej wobec pracowników bezpośrednio udzielających pomocy i będących w stałym kontakcie z osobami uczestniczącymi. Jeśli sytuacja jest powtarzalna i eskaluje, co więcej, jeśli tworzy realne zagrożenie zranienia lub śmierci nie może być ignorowana przez kadrę programu Najpierw Mieszkanie. Możliwe, że wezwanie odpowiednich służb, wniesienie legalnych zarzutów i podjęcie przymusowych działań wobec osoby uczestniczącej może być konieczne i nieuniknione. W tym kontekście bezpieczeństwo jest tutaj priorytetem. Jednocześnie takie działania mogą bardzo utrudniać dalszą współpracę z osobą, a niekiedy kompletnie ją uniemożliwiać. Może także zdarzyć się, że kadra wspierająca program Najpierw Mieszkanie, na skutek konkretnych działań, czuje realne zagrożenie i istnieje prawdopodobne ryzyko obrażeń czy śmierci, podejmuje wtedy decyzję o zakończeniu udziału w programie, poszukuje jednocześnie innych rozwiązań dla osoby, uwzględniając także opcje przymusowe. Zgodnie z rozmowami z naszymi partnerami z Portugalii z organizacji AEIPS, agresja i przemoc tworzące ryzyko śmierci czy wyrządzenia krzywdy fizycznej, są najważniejszymi i głównymi powodami zakończenia uczestnictwa

w programie Najpierw Mieszkanie, w większym zakresie, niż unikanie czy zaniechanie na jakiś czas kontaktu z kadrami wsparcia, czy też łamanie zasad użytkowania mieszkania. Nasz superwizor, gdy omawialiśmy sytuacje związane z zagrożeniem życia i zdrowia pracowników programu, wypowiedział znamienne słowa *kiedy zaczyna się przemoc tworząca zagrożenie dla życia i ryzyko zranienia, kończy się wsparcie*. Oczywiście nie oznacza to, że osoba stosująca przemoc nie potrzebuje wsparcia i pomocy, jednak zapewnienie bezpieczeństwa pracownikom staje się priorytetem i ma pierwszeństwo. Trzeba zatrzymać przemoc. Jednocześnie warunki realizacji wsparcia i pomocy muszą się zmienić wobec tak rażącego łamania zasad współpracy. Także w tym miejscu posłużę się przykładem. W naszym programie przez ponad rok uczestniczyła osoba, która miała problemy z zachowaniami agresywnymi i przemocą, wcześniej wiele lat spędziła w więzieniu za najpoważniejsze przestępstwa. Na początku uczestnictwa w programie przemoc dotyczyła sąsiadów, znajomych i innych osób, często przypadkowych na ulicy. Następnie przenosiła się także na asystentki i specjalistki wsparcia. Niebezpieczne sytuacje tj. groźby, zastraszanie czy ataki osobiste, a także informacje o zabiciu innych osób skutkowały wzywaniem służb bezpieczeństwa w tym policji czy straży miejskiej. W połowie uczestnictwa zdecydowaliśmy się – ze względu na zagrożenia – wycofać ze współpracy część osób z zespołu wsparcia i zastąpić je innymi osobami. Jednak agresja i przemoc po pewnym wyciszeniu (głównie zasługa leków psychiatrycznych) z biegiem czasu eskalowała do takiego wymiaru, że zagrażały innym osobom uczestniczącym w programie, a także zastępującej kadrze wsparcia. Ostatecznie, podczas wybuchu agresji i przemocy, z jednej strony osoba sama zrezygnowała z udziału w programie, z drugiej strony zespół uznał, że nie ma możliwości dalszego wspierania osoby, sam program Najpierw Mieszkanie nie jest wystarczającym czy odpowiednim miejscem, aby zaadresować potrzeby i problemy osoby. Wraz z zakończeniem udziału w programie, wskutek działań osoby, kadra zdecydowała wnieść legalne oskarżenie wobec osoby, a jednocześnie złożyć wniosek do sądu o przymusowe leczenie psychiatryczne osoby w związku z zagrożeniem dla innych osób. Doświadczenia te rozpoczęły szerszą dyskusję w zakresie pracy z osobami, szczególnie, z poważnymi zaburzeniami psychicznymi z rysem psychopatycznym, a jednocześnie szerokimi doświadczeniami w stosowaniu agresji i przemocy.

Reasumując kwestie związane z zakończeniem udziału w programie Najpierw Mieszkanie, możemy odnieść się do pytania: dla kogo programy Najpierw Mieszkanie są przeznaczone. Krótko odpowiadając można stwierdzić, że dla wszystkich osób, tych które chcą w nich uczestniczyć i jednocześnie przy szerokim wsparciu są w stanie

i starają się przestrzegać zasad korzystania z programu. Ukończenie programu związane jest przede wszystkim z wolą i decyzją samych osób. Zdarzają się jednak sytuacje, kiedy stały i uporczywy brak kontaktu, długoterminowe i wielokrotne łamanie zasad korzystania z mieszkań, wiele relokacji i przeniesień, a także stosowanie agresji i przemocy, podejmowanie działań tworzących ryzyko śmierci czy krzywdy fizycznej mogą skutkować zakończeniem współpracy i usunięciem z programu Najpierw Mieszkanie.

Doświadczenia z realizacji

SPODZIEWAJ SIĘ NIESPODZIEWANEGO
– czyli trudności i wyzwania w pracy
asystentek/a w projekcie „Housing First
– Najpierw Mieszkanie” na podstawie
studium przypadku.

MAGDALENA JEZNACH
S. MARTA FARON

W pewnej wielkiej metropolii, w centrum miasta, na schodach prowadzących do dworca głównego notorycznie przesiadywała kobieta. Na potrzeby naszej opowieści nazwiemy ją panią Izą. Zatem pani Iza, wychudzona, zaniedbana, brudna i zawszona, najczęściej pod wpływem alkoholu była przepędzana z każdego miejsca, w którym się pojawiała. Mijana codziennie przez tłumy ludzi, zawsze prosząca o to samo – o 2 zł. Tak charakterystyczna, a zarazem przezroczysta, stała się jednym ze stałych elementów miejskiego krajobrazu. Znana pracownikom jednostek samorządowych i pozarządowych. Zatem system ją znał i ona znała system. Niestety, nie potrafiła się w nim odnaleźć albo odmawiała pomocy, albo korzystała z niej sporadycznie trafiając do placówek dla kobiet. Jednak nigdy nie zagrzała tam miejsca na dłużej – nabierała sił, regenerowała się, odsypiała, po

czym ponownie wracała na ulicę. Przebywała i sypiała głównie na rampach kolejowych w towarzystwie innych osób doświadczających bezdomności, nierzadko wykorzystywana, okradana i odrzucana. Świat jej nie chciał i jej nie potrzebował – więc żyła tak z dnia na dzień, a każdy z nich mógł być jej ostatnim. Życie na ulicy jest ekstremalnie trudne, w szczególności dla kobiet, które nierzadko stają się ofiarami przemocy psychicznej, fizycznej i seksualnej. Nasza bohaterka doświadczała tego wszystkiego na co dzień i wydawało się, że nie będzie sposobu na to, aby jej pomóc.

Gdy w 2020 roku ruszył projekt „Housing First – Najpierw Mieszkanie” pani Iza była jedną z pierwszych osób rekomendowanych do udziału zarówno przez streetworkerów jak i MOPR jako osoba, której życie i zdrowie jest w bezpośrednim zagrożeniu, a rozwiązania systemowe okazywały się w jej przypadku niewystarczające.

W pierwszych miesiącach od rozpoczęcia projektu praca asystentek odbywała się w warunkach ulicznych. Naszym celem było zbudowanie relacji z osobami, które zostały wskazane jako potencjalni uczestnicy programu. Kontakt z panią Izą był bardzo utrudniony. Za każdym razem była nieobecna, wycofana, odpowiadająca monosylabami, nie kojarząca z kim rozmawia i o czym. Gdy w wyniku interwencji osób trzecich trafiła do placówki, udało się z nią spotkać i złożyć jej ofertę mieszkaniową. Jednak nawet wtedy kontakt z nią był mocno ograniczony. Lata spędzone na ulicy pozostawiły w niej trwały ślad. W jej reakcjach można było zaobserwować stopień afektu, brak emocji, wręcz mechaniczność ruchów i działań. Pomimo tego pani Iza zgodziła się obejrzeć mieszkanie i ostatecznie zdecydowała się na przystąpienie do projektu. Ze względu na duże trudności w poruszaniu się mieszkanie, jakie zaproponowaliśmy pani Izie było na parterze, zlokalizowane w dzielnicy blisko morza, a jednocześnie sporo oddalone od jej poprzedniego miejsca przebywania.

W pierwszych dwóch miesiącach praca z naszą bohaterką ograniczała się przeważnie do poszukiwań jej w miejscach, w których przebywała wcześniej, ponieważ zapominała o tym, że ma mieszkanie. Wychodziła rano, przebywała wśród innych osób w bezdomności i gdy robiło się późno zapominała, że ma dokąd wrócić, tak więc spędzała noce w swoich „stałych” miejscach. Nie była też w stanie zapamiętać adresu ani drogi powrotnej do domu. Całość utrudniał fakt, że pani destrukcyjnie nadużywała alkoholu.

PROBLEM: Pani Iza nie pamięta tego, że ma dom.

ROZWIĄZANIE: Szukanie jej w terenie, przywożenie z powrotem do domu i przy okazji omawianie drogi powrotnej i konsekwentne powtarzanie: „Pani ma mieszkanie, zawsze może pani do niego wrócić.”

PROBLEM: Trudności z zapamiętaniem drogi do domu.

ROZWIĄZANIE: Przypięcie do smyczy z kluczami kartki z adresem zamieszkania, telefonem kontaktowym do asystentki i środkami transportu, jakimi może dojechać do domu, włącznie z przystankiem, na jakim ma wysiąść. Po jej odnalezieniu wspólne powracanie do mieszkania – omawianie drogi, zwracanie uwagi na ważne charakterystyczne punkty na trasie. Kilukrotnie wiązało się to też z przywożeniem pani Izy z centrum w godzinach wieczornych.

Pani Izie udało się po jakimś czasie przyswoić informację, że ma gdzie mieszkać, ale za chwilę pojawiły się nowe wyzwania. Gdy „na mieście” rozeszły się wieści, że ma mieszkanie znalazło się sporo osób chcących z niego skorzystać, tak więc wszystkie powroty pani do domu wiązały się ze sprowadzaniem i nocowaniem mężczyzn. Pani Iza, z powodu niepełnosprawności intelektualnej, ma rentę, jest podatna na manipulacje i wpływ innych, była więc „łakomym kąskiem” dla różnych naciągaczy. Nie potrafiła odmawiać i stawiać swoich granic. Znajomi, którzy z nią przebywali nie wiedzieli, w jakim uczestniczy projekcie i sądząc, że dostała mieszkanie socjalne, którym samodzielnie dysponuje, upatrywali w tym okazję do polepszenia własnej sytuacji. Otrzymała nawet dwie propozycje matrymonialne. W jednym przypadku nie można nawet mówić o propozycji lecz o impozycji: pan uprzejmie poinformował panią, że trzeba załatwić formalności, więc musi z nim iść do „pewnego” urzędu. Pani nie miała świadomości, z jakimi konsekwencjami się to wiąże. Gdy zostało jej to wszystko wyjaśnione zdecydowanie odrzuciła tę propozycję. Byli też panowie, którzy wykorzystywali jej wzbudzący współczucie wygląd, nakłaniali ją do żebractwa i dzięki temu zdobywali pieniądze.

W tym okresie praca z panią Izą była bardzo intensywna i wiązała się praktycznie z codzienną obecnością asystentki w mieszkaniu i wykonywaniem usług opiekuńczych, gdyż przy takiej niestabilności mieszkaniowej uczestniczki nie było możliwe zatrudnienie opiekunki. W trosce o bezpieczeństwo pani Izy, asystentka wielokrotnie wypraszała gości, a przy okazji uczyła odmawiania i asertywności. Niestety, nie udało się uniknąć niektórych przykrych konsekwencji: nocowanie i spraszanie różnych osób poskutkowało zawieszaniem zarówno mieszkania jak i samej pani Izy.

PROBLEM: Zawszawione mieszkanie – ubrania, pościel itp.

ROZWIĄZANIE: Zamawianie usługi dezynsekcji, intensywne sprzątanie i wyrzucanie zawszawionych rzeczy, dbanie o higienę pani Izy. Po pierwszym odwszawieniu zastosowanie selekcji ubrań do wyrzucenia i do przechowania. Zastosowanie systemu plastikowych, szczelnych organizatorów w szafie i dzięki rozdzielaniu ubrań, w przypadku zawszawienia, uniknięcie zainfekowania całości.

Pani Iza sama opłacała zakup części wyposażenia, kupowała też ubrania, które potem traciła wskutek zawszawienia. W trakcie asystentury praca z panią Izą polegała więc między innymi na edukowaniu jej co do konsekwencji i kosztów, jakie ponosiła w związku ze sprowadzaniem osób trzecich. Wspólne sprzątanie, gdzie to ona sama musiała wyrzucać wcześniej zakupione rzeczy, gdyż nie byliśmy w stanie ich uratować, pomogło ukonkretnić i uzmysłowić te konsekwencje (ważne w przypadku osób z niepełnosprawnością intelektualną: pracujemy na konkretnych rzeczach, rozumienie pojęć abstrakcyjnych jest częściowo lub całkowicie zniesione).

Opisywany okres – pierwsze cztery miesiące uczestnictwa pani Izy w projekcie – to trudny czas. Jej funkcjonowanie w pewnym momencie wzbudzało wątpliwości co do rzeczywistych możliwości jej utrzymania się w samodzielnym mieszkaniu. Pomimo tego zdecydowaliśmy kontynuować współpracę.

Czas mijał, aż pewnego dnia pani po prostu zniknęła. Nikt nie wiedział co się z nią stało. Skontaktowano się z MOPR, szpitalami, pogotowiem socjalnym. Asystentka wraz z pracownikiem socjalnym przeczesywali tereny zielone, przeszukiwali dawne miejsca, pytali jej znajomych – wszelki śluch o niej zaginął. Po tygodniu okazało się, że pani Iza trafiła do aresztu śledczego. Spędziła tam miesiąc, co w warunkach ulicznych okazało się na tyle długim okresem, iż poszła fama, że nie żyje. Znajomi o niej zapomnieli, w związku z czym rozwiązał się problem sprowadzania gości. Czas spędzony w areszcie pozwolił pani Izie na naturalną detoksykację organizmu i nabranie sił witalnych. Izolacja wpłynęła na jej wewnętrzną zmianę – zaczęła doceniać fakt posiadania mieszkania, wolności i możliwości, jakie się z tym wiąże. Paradoksalnie wyjście z aresztu stało się dla pani Izy nowym początkiem, szansą na inne, lepsze życie. W ciągu pierwszego dnia po wyjściu z aresztu pracowaliśmy z nią więcej, niż przez pierwsze cztery miesiące.

Z biegiem dni i tygodni rozbudzały się w niej potrzeby wyższego rzędu. Rozpoczęła leczenie, zaczęła się „udamawiać”, inwestować

środki w wyposażenie mieszkania, przystosowywać przestrzeń do swoich potrzeb i gustu. Kluczowym był fakt, że odseparowała się od towarzystwa związanego z jej życiem na ulicy, w znacznej mierze zaprzestała też odwiedzać dawne miejsca spotkań.

Ze względu na trudności w samoobsłudze zostały dla niej zamówione usługi opiekuńcze (trzy razy w tygodniu). Tak się złożyło, że pani Iza nawiązała bardzo szybko dobry kontakt z opiekunką i z czasem poziom komunikacji zaczął się poprawiać. Tuż przed świętami Bożego Narodzenia pani Iza odnowiła relacje z córką, wykonała pierwszy krok i zdecydowała się ją odwiedzić. Zaowocowało to tym, że pierwszy raz od trzydziestu lat spędziła święta z rodziną. Nawiązywanie kontaktu z rodziną nie obyło się bez trudności, gdyż środowisko to sprzyjało nadużywaniu alkoholu. Potrzeba było czasu i rozmów, aby unormować te stosunki.

Przy intensywności pracy z panią Izą przeoczyliśmy fakt sprawdzenia czy umie ona czytać i pisać oraz czy nie ma wady wzroku. Sama bohaterka, żyjąc na ulicy nauczyła się to kamuflować, a w rzeczywistości potrafiła się jedynie dość nieudolnie podpisać. Fakt ten ujawniło badanie psychologiczne przeprowadzone na potrzeby procesu o ubezwłasnowolnienie pani Izy, wdrożone przed przystąpieniem do projektu.

PROBLEM: Kamuflowanie swoich nieumiejętności (pisania, czytania, widzenia).

ROZWIĄZANIE: Wyczulenie zespołu, już podczas podpisywania umowy czy osoba jest w stanie samodzielnie przeczytać jakiś tekst. Jeśli jest podejrzenie, że ktoś tych umiejętności nie posiada, to w pierwszym okresie współpracy należy podjąć ten temat. Podobnie w kwestii sprawności wzrokowej i innych. Fakt, że ktoś się podpisuje czy na przykład patrzy na gazetę może nas zmylić, jednak w naszym, jeszcze niewielkim doświadczeniu, pani Iza nie była jedyną osobą niepiśmienną, umiejacą się podpisać.

PROBLEM: Analfabetyzm uczestniczki.

ROZWIĄZANIE: Motywowanie do podjęcia nauki, wdrożenie lekcji czytania i pisanie przez wolontariuszki, ustalenie częstotliwości i liczby godzin nauki do możliwości i zasobów pani Izy. Na poziomie technicznym doposażenie mieszkania, na przykład w stolik, tablicę magnetyczną, przybory do nauki, które ułatwią naukę.

PROBLEM: Niedowidzenie i problemy ze wzrokiem uczestniczki.

ROZWIĄZANIE: Konsultacja u okulisty specjalizującej się w badaniu osób z niepełnosprawnościami – badanie obrazkowe. Podczas zapiśywania na wizytę było konieczne przedstawienie sytuacji pani Izy, gdyż nie każda poradnia jest przygotowana do badania osób z niepełnosprawnościami.

Po jakimś czasie, gdy nastąpiła pewna stabilizacja, a nasza bohaterka zerwała kontakty z dawnym towarzystwem, zaczęła czuć się samotna i doświadczać pewnego rodzaju izolacji. Nie zbudowała jeszcze nowych więzi, które odpowiedziałyby na nowo pojawiające się potrzeby przynależności, akceptacji i miłości. Pewnego dnia pani Iza zapytała czy mogłaby mieć jakiegoś zwierzaka, który byłby dla niej towarzystwem. Przez kilka tygodni prowadzone były rozmowy dotyczące tego, jakiego rodzaju zwierzę odpowiadałoby na jej potrzeby. Pomysłów było kilka: papuga, kot, pies. Ostatecznie pani Iza zdecydowała się na niewielkiego psa. Samo pozyskanie psa w dobie pandemii i rygorystycznych przepisów adopcyjnych okazało się nie lada wyzwaniem. Pojawiło się także wiele wątpliwości dotyczących faktycznej zdolności uczestniczki do zaopiekowania się zwierzęciem, gdyż wymaga to pewnego poziomu umiejętności i świadomości. Postanowiliśmy dać pani szansę, jednocześnie przygotowując się na inne opcjonalne rozwiązania (dom zastępczy).

PROBLEM: Zdobyć psa odpowiedniego dla pani Izy.

ROZWIĄZANIE: Facebook, OLX i inne platformy internetowe jako narzędzia w poszukiwaniach zwierzaka; kontakty telefoniczne i ostateczne pozyskanie psa z warszawskiego schroniska.

PROBLEM: Brak umiejętności i doświadczenia w zajmowaniu się i opiece nad zwierzęciem.

ROZWIĄZANIE: Rozmowy przygotowujące do podpisania umowy adopcyjnej: kilkukrotne, stopniowe oraz bardzo szczegółowe tłumaczenie i wyjaśnianie poszczególnych jej warunków. W pierwszych miesiącach pomoc w czynnościach i opracowywanie schematów działania na różne okoliczności na przykład nauka sprzątanania po psie, kupowanie karmy, worków.

Jak już wspomniano, pani Iza na ulicy żyła w taki sposób, że jej egzystencja była w bezpośrednim zagrożeniu, a rozwiązania systemowe nie były w stanie jej pomóc. Wtedy to pracownicy schroniska dla kobiet, motywowani chęcią pomocy i bezradnością wobec sytuacji zdrowotnej pani Izy, zdecydowali się złożyć do sądu wnioski o jej całkowite ubezwłasnowolnienie. Przystąpienie do projektu i postę-

py w funkcjonowaniu pani Izy zbiegły się więc z toczącą się w sądzie sprawą o ubezwłasnowolnienie. Pani Iza została diagnozowana podczas pobytu w areszcie, na początku uczestnictwa w projekcie, gdy jeszcze nie była w najlepszej kondycji. W konsekwencji decyzją sądu została wyłączona z całego dalszego postępowania. Działo się to wszystko poza naszą wiedzą. Gdy dużo później dowiedzieliśmy się o sprawie, pani Iza była już w zupełnie innym momencie życiowym. Zmiana była zauważalna z tygodnia na tydzień, zdecydowaliśmy się więc spróbować zatrzymać toczący się proces. Niestety pomimo naszego przekonania co do aktualnego stanu pani Izy i włożonych wysiłków w zatrzymanie procesu (przedstawienie opinii itp.), nie udało się wpłynąć na decyzję sądu i pani Iza została ubezwłasnowolniona.

W dalszym ciągu współpracujemy z panią Izą i ta praca jest coraz bardziej owocna. Pani Iza nie wymaga już intensywnych usług opiekuńczych, samodzielnie wykonuje wszystkie czynności i zabiegi higieniczne, sprząta, przygotowuje sobie proste posiłki. Coraz sprawniej idzie jej nauka pisania i czytania, potrafi przeczytać już proste wyrazy, przeliterować je, a później zapisać. Ma mniejsze problemy z pamięcią, potrafi się skoncentrować, ograniczyła spożycie alkoholu. Bardzo chętnie uczestniczy we wszystkich proponowanych zajęciach i wyjściach kulturalnych, jest aktywna na spotkaniach z innymi uczestnikami, coraz lepiej układają się jej kontakty i relacje z sąsiadami – od początkowego ostracyzmu ze strony sąsiadów po wymienianie zwrotów grzecznościowych. Dla pani Izy pies jest całym jej światem, dba o niego, poświęca mu wiele czasu i uwagi, praktycznie zawsze towarzyszy jej czworonożny przyjaciel. Obecnie relacje z córką znacznie się ochłodziły, z przyczyn niezależnych od pani Izy, chociaż nadal, od czasu do czasu, jeździ w odwiedziny do wnuczki.

W pracy z panią Izą stoimy przed nowym wyzwaniem, jakim jest współpraca z opiekunem prawnym, na którego powołanie jeszcze czekamy.

SĄSIAD – PRZYJACIEL CZY WRÓG?

MAGDALENA JEZNACH
S. MARTA FARON

Wszyscy jesteśmy zakotwiczeni i osadzeni w społeczności lokalnej, również w tej sąsiedzkiej. Nie od dziś wiadomo, że dobry sąsiad to prawdziwy skarb, a zły to taki skarb, który chciałoby się głęboko za-

kopać. Stąd postanowiliśmy część naszej pracy poświęcić na zagadnienia związane z integracją naszych uczestników z sąsiadami. Tym bardziej, że stopień zaklimatyzowania się i adaptacji w mieszkaniu jest powiązany z tym, jak układają się relacje sąsiedzkie. Często zdarza się, że nasi użytkownicy wprowadzali się do mieszkań w osiedlach i dzielnicach, których wcześniej nie znali, były one im obce. Mimo naszych starań, bardzo dyskretnego procesu zamieszkania uczestników, społeczność lokalna od samego początku nabiera podejrzeń i wątpliwości co do nowych sąsiadów, nie mając na ich temat żadnej wiedzy. Jeśli osoba nie sprawia problemów, zachowuje mir sąsiedzki, to po pewnym czasie znikają wszelkie uprzedzenia ze strony sąsiadów, a relacje zaczynają układać się bardzo poprawnie, wręcz przyjacielsko. Jednak, jeśli gdziekolwiek dojdzie do łamania zasad: w mieszkaniach przebywają osoby trzecie, są awantury, alkohol, to trzeba przygotować się na zmasowany opór i interwencje ze strony sąsiadów. Zdziwiający jest to, że nie zwracają się oni bezpośrednio do mieszkańców, którzy zakłócają ich spokój, tylko poszukują kontaktu bądź telefonicznego, bądź osobistego z członkami zespołu (upatrując w nich opiekę społeczną). W sytuacjach interwencyjnych nie wzywają policji, tylko oczekują reakcji z naszej strony. Asystentki spotykają się z wyzwiskami, krzykami, pretensjami – i na to muszą być przygotowane. Rekomendujemy zachowanie spokoju w każdej sytuacji, o ile to możliwe, niewydawanie się w bezsensowne dyskusje i przepychanki słowne, w zamian za to lepiej informować sąsiadów, że w każdej takiej sytuacji, gdy czują się zagrożeni czy zakłócany jest ich spokój powinni wzywać policję i reagować adekwatnie do wydarzeń.

Na pocieszenie doświadczenie pokazuje, że generalnie jednak ludzie potrafią zmieniać swoje spostrzeganie i schematy – zdarza się, że wrogo nastawiona społeczność z czasem zaczyna się przyzwyczajać i akceptować nowego sąsiada, traktować go jak jednego ze swoich. Nawet wtedy, gdy ktoś zostaje wprowadzony w miejsce „spalone” (czyli takie, w którym stosunki sąsiedzkie są już bardzo napięte, a społeczność mocno wyczulona po wcześniej przebywających tam osobach), swoją postawą i zachowaniem nowy lokator może zmienić nastawienie sąsiedztwa. Jest to oczywiście dużo trudniejsze, dlatego takiego uczestnika należy uprzedzić i w miarę możliwości przygotować na reakcje otoczenia.

Z czasem zdarza się, że nawiązują się nawet przyjaźnie i sąsiedzi stają w obronie uczestnika, jeśli zdarza mu się „potykać” i łamać zasady. Taka symbioza z otoczeniem świadczy tylko o tym, że każda społeczność, nawet ta skrajnie negatywnie nastawiona, jest w stanie przełamać swoje stereotypy. Niezaprzeczalnie, w tym procesie, największą

zasługę należy przypisać naszym uczestnikom, którzy nie zważając na istniejące trudności, mozolnie, ale konsekwentnie wpływają na zmianę mentalności i myślenia innych o osobach będących w kryzysie bezdomności i wychodzących z kryzysu bezdomności.

Przybliżając postać naszej bohaterki chciałyśmy pokazać, z jakimi trudnościami i wyzwaniem może spotkać się zespół, w szczególności asystent/ka w trakcie wdrażania projektu Najpierw Mieszkanie. Oczywiście to nie jest tak, że borykamy się tylko z problemami, zdarza się wiele chwil radości, szczęścia, sukcesów. Tak jak to w życiu bywa, każdy z naszych uczestników ma lepsze i gorsze momenty. Odnoszą sukcesy, które przeplatają się z upadkami, ale za każdym razem znajdują się już w innym punkcie – i nigdy nie jest to już ten sam punkt, ponieważ odkąd mają mieszkanie zmieniło się wszystko i każde doświadczenie buduje kolejne. Celowo używamy sformułowania „mieszkanie”, a nie „dom” ze względu na to, że droga od budynku ze ścianami, łazienką i kuchnią do miejsca, które można określić jako swój dom jest długa, wyboista i nie zawsze zakończona sukcesem. Nasi uczestnicy potrzebują sporo czasu, żeby już nie postrzegać siebie jako osób bezdomnych. Mieszkanie rozpoczyna proces budowania nowego życia, tworzenia własnego domu.

W tej pracy ważne jest, aby potrafić się cieszyć i zauważać nawet najmniejsze sukcesy i osiągnięcia uczestników, choćby dla innych, z zewnątrz byłyby one trywialne. Nawet niewielki sukces może być zaczątkiem większej zmiany. Człowiek, który trafił na ulicę, stał się bezdomny, przeżywa szok, dlatego musi uczyć się życia na ulicy, jej praw i zasad przez wiele lat. Tak jest również w drugą stronę, gdy człowiek z sytuacji bezdomności chronicznej trafia do mieszkania. Nie wszyscy taką zmianę są w stanie udźwignąć – ale nie zostają „skreśleni”, tylko zakłada się, że ich czas jeszcze nie nadszedł i nie są gotowi na takie zmiany.

Osoby często zepchnięte przez społeczeństwo na margines, boczny tor, przy odpowiednich wysiłkach, pracy, zasobach i ciężkiej pracy są w stanie całkowicie odmienić swoje życie. Dla nas jest to przykład na to, że każdy ma prawo do kolejnej szansy, nawet jeśli jest tylko cień nadziei, że się uda i warto próbować – bo nadzieja jest zawsze, dopóki drugi człowiek żyje.

Godzinami mogłybyśmy opowiadać o różnych zdarzeniach i faktach, czasem zabawnych, czasem smutnych i tragicznych, które były udziałem naszych uczestników i jednocześnie również naszym. Niektóre z nich były wręcz absurdalne, na przykład chowanie się gości uczestników w kanapie, zamiana łazienki uczestniczki w kurnik (po

łazience spacerowała sobie kura), zamknięcie przez uczestniczkę obcych osób w mieszkaniu i pozostawienie ich tam na kilka dni, i wiele, wiele innych, którym trzeba byłoby poświęcić osobny rozdział. Zdarza się również, że nasze bezpieczeństwo i dobrostan są zagrożone przez samych uczestników jak i ich znajomych. Nie zapominajmy, że nierzadko współpracujemy z osobami z zaburzeniami psychicznymi i uzależnionymi od substancji psychoaktywnych.

Niezaprzeczalnie jednak praca z tak różnorodną grupą uczy pokory, cierpliwości, adaptacji do nieustannie zmieniających się sytuacji, motywuje do ciągłego podnoszenia swoich kwalifikacji i uczenia się coraz to nowych umiejętności. To wszystko pozwala na budowanie niepowtarzalnego doświadczenia, które może być wykorzystywane na innych polach.

Doradztwo zawodowe

KAMILA AUGUSTYNIAK

*Czy można żyć między ludźmi, a jednocześnie nie być krzywdzonym przez ich oczekiwania, przez wzajemne zależności.*³⁹

*Zbyt duże oczekiwania wobec ludzi, którzy mają inny bagaż doświadczeń niż my, stają się dla nich dużym obciążeniem w realizacji własnych celów życiowych. Nie oczekujemy. Wspieramy.*⁴⁰

Ostatni cytat jest kwintesencją tego, czym zajmuje się doradca zawodowy/doradczyni zawodowa w takim projekcie jak Najpierw Mieszkanie – nie oczekuje, tylko wspiera, więc jego rola nie jest oczywista, wymaga przededefiniowania i przewartościowania założeń i pojęć w klasycznym ujęciu, dotyczących zadań stawianych przed doradcą zawodowym/doradczynią zawodową. W pierwszej kolejności należy wyrzucić ze słownika określenie „wskaźnik zatrudnienia” – zamienić je na szeroko rozumiane wsparcie, towarzyszenie, budowanie relacji, im szybciej zamienimy to określenie, tym mniej frustracji doświadczymy po obu stronach.

Pierwszym i najistotniejszym zadaniem, jakie stoi przed doradcą/doradczynią jest zdobycie zaufania i zbudowanie relacji. Praca

³⁹ Hobb R., Wyprawa skrytobójcy, MAG, Warszawa 2014.

⁴⁰ Iwona Gacka, Towarzystwo Pomocy im. św. Brata Alberta.

z uczestnikiem wymaga ogromnej cierpliwości, czasu i pokory. Wymaga świadomości, że droga do aktywności zawodowej uczestników będzie nierzadko procesem długim, żmudnym, pełnym wzlotów i upadków, a naszym zadaniem jest towarzyszenie bez presji i oczekiwań.

Czasem, kiedy uczestnik „potknie się”, naszym zadaniem jest być, wspierać, czekać. I niech to będzie wypita wspólnie kawa, rozmowa, spacer, aby dać czas na nabranie sił, „otrzepanie się z kurzu” i ruszenie w dalszą drogę.

Jednym z ważnych celów pracy z osobami wychodzącymi z kryzysu bezdomności jest wzmocnienie ich poczucia własnej wartości i wzbudzenie zaufania, przekonania, że będziemy im towarzyszyć na wszystkich etapach drogi, jednocześnie nie ograniczając ich potrzeby samostanowienia.

Częstym elementem i symptomem towarzyszącym wieloletniej bezdomności i wieloletniemu bezrobociu są trudności w nawiązywaniu kontaktów społecznych, niskie poczucie własnej wartości oraz negatywne myśli. Dlatego aktywizacja zawodowa w pierwszej kolejności opierać powinna się na aspektach psychologicznych i społecznych. Następnie na identyfikacji i wyznaczaniu celów, które sprzyjają niwelowaniu apatii, poczucia bezradności, a budują poczucie samodzielności. Osoby będące w długoletnim kryzysie bezdomności, a co za tym idzie również w bezrobociu, często nie mają poczucia bezpieczeństwa, stabilności, przewidywalności, co może skutkować obniżonym nastrojem, depresją, a nawet myślami suicydalnymi. Stąd praca doradcy/doradczyni w Najpierw Mieszkanie wymaga zmiany myślenia na temat aktywizacji zawodowej i bezwzględnego rozszerzenia jej o element reintegracji społecznej, która w pierwszych miesiącach jest elementem kluczowym. Śmiało można powiedzieć, że model pracy należy wypracować od nowa. Pierwsze miesiące to głównie nawiązanie relacji. Sukcesem jest fakt, że uczestnik chce się z nami spotkać kolejny raz i nabiera do nas zaufania. Kiedy zdobędziemy już zaufanie, następne kroki powinny być skoncentrowane na identyfikacji celów i perspektyw, diagnozie umiejętności, predyspozycji zawodowych oraz możliwości psychofizycznych. Sama diagnoza umiejętności, predyspozycji, zasobów. To tylko część mojej pracy, która w początkowej fazie jest ważna, ale w gruncie rzeczy ważniejsze jest zdobycie zaufania. Na pierwszych spotkaniach poznajemy się, zdobywamy zaufanie i nawiązujemy relację. Nie da się tego zrobić w godzinę czy dwie, dlatego, tak jak wspomniałam, jest to proces wymagający dużej cierpliwości i czasu.

Samo opracowanie diagnozy może być dość skomplikowanym procesem zaczynającym się od wzbudzenia motywacji do podjęcia aktywności zawodowej. U osób, które przez wiele lat znajdowały się poza rynkiem pracy, najczęściej utrzymując się z prac dorywczych bądź zbieractwa, rodzi się wiele lęków i obaw związanych z powrotem do stałego i legalnego zatrudnienia. Dlatego bardzo istotne jest ciągłe wsparcie i takie planowanie działań aktywizacyjnych, które będą pomocne zarówno w znalezieniu pracy jak i jej utrzymaniu. Należy pamiętać, że wieloletni kryzys bezdomności często idzie w parze z uzależnieniami czy/i zaburzeniami psychicznymi, które w dużej mierze ograniczają możliwości naszych uczestników, przyczyniając się do złej kondycji zdrowotnej i są źródłem różnych deficytów. Stąd sytuację każdego z uczestników należy rozpatrywać indywidualnie. Większość uczestników wymaga intensywnego wsparcia w obszarze aktywizacji społecznej. W początkowej fazie to bardziej trening umiejętności społecznych niż aktywizacja zawodowa.

Jest to zadanie, które realizuję w ścisłej współpracy z asystentkami, wręcz można śmiało powiedzieć, że moja praca z uczestnikami nie odbiega od pracy asystenta. Wspieramy się w codziennych zmaganiach, bazując na naszej wiedzy i doświadczeniach. Każdy z uczestników jest w innym miejscu, wymaga innego wsparcia i ukierunkowania – stąd wspólnie na zebraniach zespołu ustalamy ścieżkę reintegracji społeczno-zawodowej i wspólnie staramy się ją realizować.

Większość z uczestników posiada niskie kwalifikacje zawodowe oraz niewielkie doświadczenie, które po długiej przerwie często są nieaktualne i nieadekwatne do obecnych realiów, ze względu na dynamikę rozwoju gospodarczego, technologicznego i bieżących potrzeb rynku pracy w większości branż. W związku z czym powrót do wcześniej wykonywanych zajęć często jest niemożliwy.

Powrót na rynek pracy może być też utrudniony ze względu na długą przerwę w pełnieniu roli pracownika. Brak aktywności zawodowej powoduje kolejną groźną konsekwencję, a mianowicie oderwanie od rzeczywistości i realiów rynku pracy. Wynika to z utraty poczucia czasu i przestrzeni, których dookreślenie następuje i jest trenowane w naturalny sposób w sytuacji pełnienia ról zawodowych.

Dlatego uczestnicy potrzebują pozytywnych doświadczeń, które na nowo zakotwiczą ich w realiach/rzeczywistości rynku pracy, na nowo nauczą się punktualności, subordynacji, odpowiedzialności, które bezwzględnie wymagane są przez pracodawców.

W moim odczuciu najbardziej rekomendowaną formą wsparcia, która na nowo pomoże uczestnikom zakotwiczyć się w tych realiach, jest uczestnictwo w takich formach wsparcia jak centra czy kluby integracji społecznej, które są swoistą bezpieczną strefą buforową, łączącą uczestnika z rynkiem pracy. Jak mówi sama ustawa o zatrudnieniu socjalnym, wsparcie w ramach CIS kierowane jest do osób, które:

podlegają wykluczeniu społecznemu i ze względu na swoją sytuację życiową nie są w stanie własnym staraniem zaspokoić swoich podstawowych potrzeb życiowych i znajdują się w sytuacji powodującej ubóstwo oraz uniemożliwiają – reintegrację społeczną – jako działania, w tym również o charakterze samopomocowym, mające na celu odbudowanie i podtrzymanie umiejętności uczestniczenia w życiu społeczności lokalnej i pełnienia ról społecznych w miejscu pracy, zamieszkania lub pobytu, - reintegrację zawodową – jako działania mające na celu odbudowanie i podtrzymanie zdolności do samodzielnego świadczenia pracy na rynku pracy.

Ponadto miejsca, które dodatkowo mogą być pomocne w aktywizacji uczestników programu to podmioty ekonomii społecznej tj. centra aktywności społecznej i wszelkiego rodzaju zewnętrzne projekty (unijne i nie tylko), w których oferowane jest wsparcie zawodowe.

Część uczestników stanowią osoby z niepełnosprawnościami, również z deficytami intelektualnymi, posiadające orzeczenia o stopniu niepełnosprawności, dla nich wskazane jest wsparcie w zakładach aktywności zawodowej lub na warsztatach terapii zajęciowej. Są to miejsca, które pomagają osobom z niepełnosprawnościami w poprawie ich sprawności i powrocie do aktywnego samodzielnego życia.

Aby ukazać jak wszechstronna jest rola doradcy zawodowego/doradczynie zawodowej w projekcie Najpierw Mieszkanie, pogrupowałam zadania, w które byłam zaangażowana w ostatnich dwóch latach:

- Pomoc uczestnikom w formalnościach związanych z orzecznictwem – większość uczestników ma spore trudności zdrowotne. Orzeczenie o stopniu niepełnosprawności jest przydatnym narzędziem na dalszych etapach aktywizacji, praca w warunkach chronionych itd.
- Pomoc w zorganizowaniu rehabilitacji –jeden z naszych panów jest osobą poruszającą się na wózku. W ramach moich działań udało się zorganizować dla niego rehabilitację domową, która idzie naprawdę sprawnie i jest niezbędna do aktywizowania pana. Udało się nam również załatwić dla niego zasiłek 500+, świadczenie, które przysługuje osobom z orzeczonym znacznym stopniem niepełnosprawności.

- Organizacja wolontariatu – jedna z pań (uzależniona) nie miała żadnych szans na pracę na otwartym rynku pracy, a bardzo zależało jej na jakimś zajęciu, które miało odciągać jej myśli od nałogu. Wolontariat był lekką, niezobowiązującą formą aktywności.
- Wyszukuję również projekty aktywizacyjne, w których można uczestniczyć w mniej zobowiązującej formie niż praca zawodowa. Jedna z pań, w ramach takiego projektu, skończyła szkolenie jako pracownik gospodarczy z obsługą maszyn czyszczących i podjęła staż (niestety, na stażu utrzymała się zaledwie tydzień, jednak dla mnie jest to i tak ogromny sukces).
- Kierowanie uczestników do Centrum Integracji Społecznej i pomoc w załatwianiu związanych z tym formalności. Trzech panów skorzystało z tej formy wsparcia.
- Kierowanie uczestników na zajęcia aktywizacyjno-integracyjne np. w klubach sąsiedzkich. Jedna pani korzysta z tej formy aktywności.
- Na koniec rzecz najbardziej istotna, czyli stałe wsparcie w codziennym życiu, utrzymaniu stabilności. Często to wspólne wypicie kawy, rozmowa, gotowanie, spacer, zakupy itd.

Reasumując, chciałabym zaznaczyć, że aktywność zawodowa i praca zarobkowa nie są w tym projekcie sprawą oczywistą ani oczekiwaną.

Musimy zdawać sobie sprawę, że spora część uczestników nie wróci na rynek pracy i nigdy nie podejmie pracy zarobkowej. Jednak niewielki procent, przy odpowiednim wsparciu, odnosi sukcesy na tym polu to jest ta część, za którą jest odpowiedzialny doradca zawodowy/doradczyni zawodowa. Niewątpliwie pracując w takim projekcie jak Najpierw Mieszkanie, który jest rewolucyjny w swoich założeniach i zasadach, rola doradcy zawodowego/doradczyni zawodowej musi zostać również przedefiniowana. Grupa odbiorców naszych oddziaływań jest specyficzna, stąd praca z nimi będzie miała innych charakter i w znacznym stopniu będzie opierała się głównie na naszym „byciu” z drugim człowiekiem, a nie tylko na otwieraniu drzwi do podjęcia zatrudnienia. To nowa przestrzeń do pracy, która również nas jako profesjonalistów, mobilizuje do poszukiwań nowych, niestandardowych rozwiązań, rozwoju osobistego i podnoszenia własnych kwalifikacji.

Doświadczenie pracy socjalnej w Najpierw Mieszkanie

KATARZYNA JAHNZ

Praca socjalna zgodnie z metodą Najpierw Mieszkanie stanowiła dla mnie duże wyzwanie. Jako pracownik z wieloletnim doświadczeniem w tradycyjnym systemie pomocy osobom w kryzysie bezdomności, zwanym schodkowym lub drabinkowym, zauważyłam że w wielu przypadkach jest on nieskuteczny, a jeśli przynosi już jakieś efekty to są one zazwyczaj krótkotrwałe.

Wsparcie w zgodzie z metodą Najpierw Mieszkanie wymagało ode mnie zmiany dotychczasowego warsztatu pracy, który dotychczas wiązał się z zobowiązaniem klientów do podejmowania konkretnych działań, mających na celu poprawę ich sytuacji życiowej, egzekwowaniem, kontrolowaniem i rozliczaniem ich, a przede wszystkim z wymaganiem bezwzględnego utrzymywania abstynencji oraz podejmowania leczenia odwykowego. Osoby, z którymi współpracuję w ramach tradycyjnego systemu muszą wywiązywać się z szeregu ustaleń, aby móc w końcu otrzymać pomoc mieszkaniową.

Teraz miałam podążać za uczestnikiem projektu. Dostosować pracę do jego tempa, możliwości i ograniczeń, a przede wszystkim pamiętać o tym, że to odbiorca usługi samostanowi i decyduje, jakie działania i kiedy podejmuje. Istotnym było też stosowanie się do podstawowych zasad obowiązujących w metodzie tj. mieszkanie jest prawem człowieka, wybór i kontrola dla użytkowników usług, oddzielenie mieszkania od leczenia, orientacja na powrót do dobrostanu, redukcja szkód, aktywne zaangażowanie bez przymusu, planowanie zorientowane na człowieka, elastyczne wsparcie tak długo jak jest ono potrzebne. Ich przestrzeganie wymagało, zarówno od pracownika socjalnego/pracownicy socjalnej jak i asystentów/asystentek, podążania za uczestnikiem i jego potrzebami oraz pracy w duchu dialogu motywującego.

Pracownicy socjalni/pracownice socjalne jako jeden z elementów zintegrowanej usługi rozwiązania byli zaangażowani w działania związane z testowaniem rozwiązania, jego analizą oraz wdrażaniem.

W efektywnym działaniu i wspieraniu uczestników projektu niezbędna była ścisła współpraca pracownika socjalnego/pracownicy socjalnej z asystentami/asystentkami, a jej podstawą była komunikacja, która pozwalała na skuteczne planowanie dalszych działań, wspólne motywowanie odbiorców usług, monitorowanie ich ak-

tualnej sytuacji oraz organizowanie dalszej pracy całego zespołu. Wszystkie te elementy składały się na proces zarządzania projektem i jego skuteczną realizację.

W projekcie „Housing First – Najpierw Mieszkanie” realizowanym w mieście stołecznym Warszawa wsparciem pracownika socjalnego/pracownicy socjalnej objętych było dwanaście osób w dziesięciu mieszkaniach (w tym dwie pary). Było ono realizowane na bieżąco. Pracownik monitorował postępy uczestników, wspierał i służył pomocą w rozwiązywaniu problemów. Jego najważniejsze zadania to: rozpoznawanie potrzeb uczestników projektu, prowadzenie pracy socjalnej jako priorytetowego zadania fachowo pomagającego, czyli podejmowanie działań mających na celu częściowe lub całkowite usamodzielnianie klientów pomocy społecznej, udzielanie pomocy socjalnej i bytowej uczestnikom projektu, wspieranie odbiorców rozwiązania w zakresie formalnym i administracyjnym.

Praca socjalna realizowana była na terenie ośmiu dzielnic Warszawy, w związku z tym wymagała od wykonawcy usługi stałej współpracy z pracownikami socjalnymi poszczególnych ośrodków pomocy społecznej, którzy byli odpowiedzialni za udzielanie pomocy finansowej i innych świadczeń przyznawanych decyzją.

Wszyscy uczestnicy projektu zgodzili się na współpracę z pracownikiem socjalnym. Zawarli z nim kontrakty socjalne, które miały za zadanie poprawę ich sytuacji życiowej, między innymi poprzez wyjaśnienie i ustabilizowanie sytuacji zdrowotnej, finansowej, a z czasem także przyszłości mieszkaniowej.

Podczas realizacji projektu zespół specjalistów/specjalistek napotykał wiele trudności i wyzwań. Najważniejsze z nich to: chęć rezygnacji odbiorców usługi z uczestnictwa w projekcie, naruszanie lub łamanie przez nich zapisów umowy użyczenia poprzez stałe przebywanie lub nocowanie osób trzecich w zajmowanych mieszkaniach, nieutrzymywanie porządku w mieszkaniach.

Osobiście, za największe wyzwanie, a zarazem najbardziej kontrowersyjną kwestię, uważam zachowanie równowagi pomiędzy zasadą stanowiącą o pracy bez przymusu (w szczególności bez konieczności zachowywania abstynencji) a zdrowiem, nawet czasami życiem uczestników. To, że odbiorcy usług nie zawsze mieli potrzebę lub widzieli konieczność podjęcia działań zmierzających do ustabilizowania ich stanu zdrowia, wpływało czasami niekorzystnie na ich funkcjonowanie, zarówno fizyczne jak i psychiczne.

Trudnym było doświadczanie ciągów alkoholowych uczestników, w czasie których destrukcyjnie spożywali alkohol (i inne substancje psychoaktywne) oraz ograniczanie się jedynie do ciągłego motywowania ich do podjęcia terapii, ukazywania im szkodliwego działania substancji psychoaktywnych lub motywowania ich do ograniczenia spożywania w myśl redukcji szkód. Wieloletnie spożywanie przez nich alkoholu i innych substancji przyczyniło się także do tragicznych wydarzeń, jakimi były zgony uczestników projektu.

Nielatwa okazała się też praca i wspieranie niektórych odbiorców usługi w późniejszym etapie projektu, kiedy to po początkowym „zrywie” i „miesiącu miodowym”, objawiającymi się aktywnym podejmowaniem działań na rzecz poprawy swojej sytuacji życiowej, popadali w marazm, przytłoczeni dojmującym uczuciem samotności, które najczęściej zgłaszali po zamieszkaniu w lokalach.

Wszystkie powyższe problemy stanowiły znaczne obciążenie dla osób zatrudnionych w projekcie. W ich rozwiązaniu bardzo pomocne były regularne spotkania kadry wspierającej i zarządzającej, które z uwagi na panującą pandemię odbywały się online. Podczas spotkań możliwe było przeanalizowanie aktualnej sytuacji uczestników i wszelkich problemów ich dotyczących, a także kwestie związane z realizacją projektu. Wszystkie tematy poruszane były na forum, a „burze mózgów” specjalistów/specjalistek różnych dziedzin o szerokich kompetencjach, którzy często okazywali się prawdziwymi pasjonatami, pozwalały na wypracowanie nowatorskich i skutecznych rozwiązań. Spotkania te stwarzały również okazję do odbycia koleżeńkiej superwizji, która była niezbędna w pracy w tak trudnym i specyficznym środowisku jak ludzie w kryzysie bezdomności.

Nieocenioną pomocą i wsparciem dla pracowników socjalnych/pracownic socjalnych i asystentów/asystentek była także grupowa superwizja profesjonalna, która pozwalała na wzmocnienie kompetencji kadry, zapobiegała wypaleniu zawodowemu i podnosiła skuteczność pracy. Dodatkowym atutem była możliwość skorzystania ze szkolenia z zakresu pracy metodą dialogu motywującego, niezbędnego do pracy zgodnie z metodą Najpierw Mieszkanie.

Wszystkie te działania pozwalały na oferowanie przez pracownika socjalnego/pracownicę socjalną i asystentów/asystentki efektywnego wsparcia dla uczestników projektu. Dzięki elastycznemu i szerokiemu wachlarzowi pomocy specjalistycznej, beneficjenci projektu nadal utrzymują się w mieszkaniach, realizują działania mające na celu ustabilizowanie ich sytuacji zdrowotnej i finansowej. Niektórzy odbiorcy nawiązali relacje rodzinne, a także zaczęli realizować swoje

pasje, o których nawet nie byli w stanie myśleć będąc na ulicy. Część osób utrzymywała abstynencję lub też – w myśl redukcji szkód – pili zdecydowanie mniej lub spożywali alkohol spożywczy, co w ich przypadku jest też dużym sukcesem. Głębsze i bardziej szczegółowe podsumowanie będzie możliwe dopiero po zakończeniu projektu.

Moim zdaniem projekt ten, jak i wszystkie inne oparte na metodzie Najpierw Mieszkanie, stanowią ogromną szansę dla osób w długoletnim kryzysie bezdomności, uzależnionych i/lub chorych psychicznie, w przypadku których tradycyjny model pomocowy okazał się mało skuteczny. Mieszkanie jako punkt wyjścia do dalszej pracy nad poprawą własnej sytuacji życiowej jest bardziej skuteczną i trwałą opcją wsparcia, niż konieczność realizowania kolejnych etapów, podczas których trzeba ciągle udowadniać, że „zasłużyło się” na własne lokum, a każde – nawet niewielkie – potknięcie może powodować utratę szansy na nie.

Dla nas pracowników/pracownic socjalnych również jest to szansa na bardziej efektywną pracę z osobami w kryzysie bezdomności. Praca w zgodzie z tą metodą, w oparciu o redukcję szkód oraz w duchu dialogu motywującego pozwala na osiągnięcie sukcesu, przy jednoczesnej minimalizacji ryzyka wypalenia zawodowego. Według mnie, dopełnieniem tego może być podejście skoncentrowane na rozwiązaniach.

Wsparcie psychologiczne

ALEKSANDRA ZIEMBA

Bardzo trudno było mi zebrać swoje przemyślenia na temat pomocy psychologicznej w projekcie „Housing First – Najpierw Mieszkanie”. Jest tyle wątków, związanych z naszymi uczestnikami i uczestniczkami, że trudno jest je sklasyfikować. Każdy z odbiorców projektu to zupełnie odrębna osoba. Łączy je na pewno samotność, brak zaufania do ludzi, zagubienie w przestrzeni społecznej. A co za tym idzie – ogromne, niewypowiedziane i nieuświadomione potrzeby akceptacji i przyjęcia jako człowieka. Praca z naszymi uczestnikami i uczestniczkami to zbliżanie się krok po kroku, poprzez nawiązywanie zdrowej relacji i zdobywanie zaufania, dzięki czemu może zaistnieć jakaś zmiana. Takie najwidoczniejsze i najtrudniejsze do zmiany problemy psychologiczne, to przede wszystkim zaburzenia psychiczne wraz z chorobami. Mówię tu o zaburzeniach osobowości, uzależnieniach, ChAD i innych, często niezdiagnozowanych choro-

bach. Jak we wszystkich delikatnych sprawach, wymagany jest czas. Czas spędzony na budowaniu relacji, poprzez akceptację, zrozumienie i subtelne motywowanie do zmiany. Zdarzało się, że w zespole wspierającym były pewne rozbieżności, co przekładało się na większą czujność i wycofanie ze strony osoby. Natomiast stawianie jasnych granic i zrozumiałe reguły, w sposób bezpieczny pozwalały na budowanie zaufania i poczucie stabilizacji. Projekt „Housing First – Najpierw Mieszkanie” daje bez wątpienia dużą przestrzeń do pracy z uczestnikiem w filozofii *Harm Reduction*, dzięki czemu jest elastyczny i dostosowany do szerokiego grona odbiorców.

Usługi opiekuńcze

ELŻBIETA SZADURA-URBAŃSKA

Świadczenie usług opiekuńczych dla osób w kryzysie bezdomności, które korzystają z tzw. schodkowego modelu pomocy jest już powszechną i znaną praktyką. Natomiast rozwiązania mieszkaniowe, w tym szczególnie program Najpierw Mieszkanie i ewentualne świadczenie usług opiekuńczych wobec beneficjentów takich rozwiązań jest w polskich warunkach dopiero testowane.

Czy istnieje zapotrzebowanie na tego typu usługi wśród uczestników Najpierw Mieszkanie? Biorąc pod uwagę, że osoby w kryzysie bezdomności, które zakwalifikowały się do projektu doświadczały przynajmniej sześcioletniego okresu bezdomności oraz są uzależnione i/lub zaburzone psychicznie, a wiele z nich przekroczyło wiek emerytalny, można zakładać, że wśród nich są też osoby, którym należy zapewnić *pomoc w zaspokajaniu codziennych potrzeb życiowych, opiekę higieniczną, zaleconą przez lekarza pielęgnację oraz, w miarę możliwości, zapewnienie kontaktów z otoczeniem*.⁴¹ Beneficjenci Najpierw Mieszkanie, którzy kwalifikowali się do usług opiekuńczych spełniali też wymogi zapisu ustawy dotyczące rozumienia kim jest osoba samotna. W myśl ustawy jest to: *osoba prowadząca jednoosobowe gospodarstwo domowe, niepozostająca w związku małżeńskim i nieposiadająca wstępnych ani zstępnych*.⁴²

Wprowadzenie usług opiekuńczych w Najpierw Mieszkanie było w okresie pandemii szczególnie ważne, gdyż schorowane, często

⁴¹ Ustawa o pomocy społecznej, art. 50 pkt 3.

⁴² Tamże.

starsze osoby miały utrudnioną adaptację do – wprawdzie lepszych niż egzystencja na ulicy, ale jednak zupełnie nowych – warunków życia. Opieka higieniczna, zaspokajanie potrzeb życiowych, wykonywanie czynności pielęgnacyjnych przekraczało możliwości asystentów/asystentek czy innych zatrudnionych w projekcie specjalistów/specjalistek, z którymi beneficjenci Najpierw Mieszkanie mieli stały kontakt.

Mimo że realizacja usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania należy do zadań własnych gminy o charakterze obowiązkowym, a decyzję o ich przyznaniu, zakresie i miejscu świadczenia podejmuje ośrodek pomocy społecznej, w projekcie Najpierw Mieszkanie nie zawsze korzystano z tej drogi, gdyż na podstawie decyzji lekarza uruchamiano środki finansowe zabezpieczone na tego typu działania.

Jakie są więc pierwsze doświadczenia w realizowaniu tej dobrej praktyki w projekcie Najpierw Mieszkanie? Przede wszystkim na razie jeszcze jednostkowe (mieliśmy cztery osoby objęte usługami opiekuńczymi) i należałoby je traktować raczej jako studia przypadków. Przyjrzyjmy się jednej takiej sytuacji.

Po bezskutecznych poszukiwaniach opiekuna/ki dla pani Hanny, realizatorzy projektu zgłosili się do MOPR i innych organizacji. Wówczas na ogłoszenie odpowiedziała pani Gabriela. Usługi opiekuńcze realizowała ponad rok wobec 65-letniej uczestniczki projektu. Pani Hanna jest osobą z niepełnosprawnością intelektualną, cierpiącą na zaburzenia neuropatyczne. Jej opiekunka w sposób profesjonalny wypełnia swoje obowiązki, przynajmniej trzy razy w tygodniu odwiedza swoją podopieczną, a jej wysiłki doprowadziły do znacznej poprawy psychofizycznego stanu pani Hanny. Kobieta poruszała się o kuli, a od kilku miesięcy nie ma problemu z samodzielnym chodzeniem, nauczyła się obsługiwać pralkę i przygotowywać proste posiłki. Więź, która łączy opiekunkę i podopieczną, zdaniem asystentki, wynika też ze zbliżonego wieku obydwu kobiet, ale przede wszystkim wysokich umiejętności opiekuńczych, społecznych i empatii pani Gabrieli. Ważny w tym procesie usamodzielnienia jest stały kontakt opiekunki z asystentką, uwzględnianie jej sugestii w ustalaniu celów pracy z panią Hanną.

Usługi opiekuńcze w miejscu zamieszkania świadczone wobec uczestników programu Najpierw Mieszkanie oraz w przyszłości innych programów mieszkaniowych kierowanych do osób w kryzysie bezdomności, są niezbędną i rekomendowaną dobrą praktyką. Z naszych, nie zawsze tak pozytywnych jak opisany powyżej przykład, doświadczeń wynika, że wymagają one pewnego doprecyzowania,

jeśli chodzi o ich realizację w tym środowisku. Przede wszystkim należy pamiętać, że długotrwała bezdomność: często brak bliskich, intymnych relacji, stałego partnera, swoisty „głód” normalnego związku mogą powodować przekierowanie tych pragnień na osobę, która stale kontaktuje się z uczestnikiem projektu, czyli opiekuna/opiekunkę. Świadczenie usług opiekuńczych wiąże się z wykonywaniem czynności pielęgnacyjnych: myciem, zmianą opatrunków itp., a więc też dotykaniem ciała drugiej osoby. Takie czynności, bez naruszania granic intymności, może wykonywać jedynie dojrzały, świadomy znaczenia własnych działań empatyczny opiekun, który szanuje granice drugiej osoby. Opiekun/opiekunka pracujący/pracująca w środowisku osób po kryzysie bezdomności powinien/powinna mieć w zakresie swojego zawodowego przygotowania szkolenie dotyczące tych kwestii.

Działania samopomocowe wydają się godne rekomendowania, ale należy wprowadzać je z dużą ostrożnością. Osoba w kryzysie bezdomności, która wykazuje zainteresowania pracą opiekuna/opiekunki, powinna mieć możliwość uzyskania kwalifikacji profesjonalnego opiekuna/opiekunki osób niepełnosprawnych i starszych. Jednak, aby wspólne zamieszkiwanie opiekuna/opiekunki i osoby wymagającej pomocy było korzystne dla obydwu stron, należy prawidłowo ocenić dojrzałość emocjonalną osoby, której powierza się te usługi.

Zaleca się też włączać opiekunów/opiekunki do prac i ustaleń całego zespołu specjalistów/specjalistek pracujących z uczestnikami projektu, tak aby ich działania jak najlepiej służyły zwiększaniu dobrostanu, samodzielności i integracji społecznej uczestników projektu.

Od sceptyczki po entuzjastkę kończąc na realiste

DAGMARA CAŁKA

Taką właśnie drogę przebyłam, odkąd w czerwcu 2019 roku pierwszy raz usłyszałam o metodzie Najpierw Mieszkanie. Właściwie, kiedy słuchałam informacji o projekcie „Housing First – Najpierw Mieszkanie” przedstawianych podczas spotkania partnerskiego, to zapamiętałam trzy hasła: bez warunków wstępnych, mieszkanie i uzależniona lub zaburzona psychicznie osoba bezdomna. Dla wieloletniej pracownicy pomocy społecznej brzmiało to jak przepis na bardzo trudną sytuację, częste interwencje połączone z niezadowolaniem i skargami sąsiadów. A zaraz potem pojawiło się zasadnicze pytanie:

kto z pracowników/pracownic i z jakiej instytucji/organizacji pozarządowej jest w stanie podołać takiemu wyzwaniu. Jednak im częściej słuchałam o metodzie, o jej początkach i wdrażaniu w różnych krajach, a przede wszystkim o efektach, tym bardziej czytelny stawał się dla mnie sens odwrócenia myślenia o pomaganiu w wychodzeniu z kryzysu bezdomności. Rewolucja tego podejścia u swoich podstaw miała proste, ale społecznie kontrowersyjne założenie – mieszkanie jest prawem każdego człowieka. Trzy kwestie przeważały i spowodowały moje coraz większe zainteresowanie, a w konsekwencji zaangażowanie. Pierwsza – został napisany projekt i dostał dofinansowanie – więc dla mnie jako pracownicy Zespołu ds. Projektów i Programów Centrum Pomocy Społecznej Dzielnicy Śródmieście im. prof. A. Tymowskiego sprawa stała się dość oczywista – wszystko, co jest zaplanowane trzeba po prostu zrealizować. Druga – dotychczasowe rozwiązania nie odnoszą spektakularnych sukcesów, dla osoby uzależnionej czy zaburzonej psychicznie przejście całej drabinki tradycyjnego systemu wsparcia osób w kryzysie bezdomności, żeby zamieszkać na własnych warunkach w tzw. M1, jest praktycznie nieosiągalne. A jeśli jakimś cudem się uda dotrzeć na szczyt drabiny okazuje się, że zamieszkanie w wymarzonym mieszkaniu na własny rachunek nie jest wcale takie proste, nierzadko kończy się powrotem do bezdomności. A trzecia kwestia jest chyba najważniejsza – ludzie, wszyscy – od decydentów, przełożonych po współpracowników, ze wszystkich włączonych w projekt organizacji pozarządowych i instytucji, a przede wszystkim osoby dotknięte bezdomnością. Uświadomienie sobie powyższego wprowadziło mnie na drogę ku entuzjazmowi, na której dość długo pozostawałam. Faktycznie, im dłużej metoda była/jest wdrażana, tym więcej argumentów przemawia za jej stosowaniem i ugruntowaniem pozycji w polityce społecznej, ale jako jednej z różnorodnych podejść opartych na pomocy mieszkaniowej w rozwiązywaniu problemu bezdomności. Czas i doświadczenie pokazują, że nie dla wszystkich jest to odpowiednia oferta wsparcia, choć trudno to przyjąć „pomagaczom”. Gdy zaczyna się od ostatniego szczebla drabiny wsparcia, czyli mieszkania, można zyskać przeświadczenie, że właściwie „jesteśmy już parę metrów od mety”. Prawie każda osoba w kryzysie bezdomności upatruje w mieszkaniu rozwiązanie wszystkich problemów. Rzeczywistość jednak pokazuje, że uzyskanie możliwości zamieszkania rozpoczyna dopiero żmudną pracę nad sobą i rozwiązaniem problemów, często też takich niewidocznych podczas bycia na ulicy. Co ważne, radzenie sobie ze wszystkimi trudnościami odbywa się w bezpiecznej i własnej przestrzeni, z możliwością korzystania z oferty wsparcia sztabu specjalistów/specjalistek gotowych to towarzyszenia i pomagania w poszukiwaniach optymalnej drogi do samodzielności. W tym procesie nie należy zapominać o samostanowieniu odbiorcy.

Skupienie na realizowaniu doskonałego planu na wyjście z bezdomności, ułożonego przez specjalistów, może frustrować obie strony w równym stopniu i nikomu się nie przysłużyć. Sama mam właśnie takie doświadczenie – trener poruszania się w przestrzeni miał być odpowiednim wsparciem dla jednej z uczestniczek, która straciła wzrok jako osoba dorosła już w czasie bezdomności, więc nie potrafiła samodzielnie się poruszać np. przy użyciu laski. Do tego świetnego planu udało mi się przekonać współpracowników, ale tylko ich – nasza uczestniczka nie skorzystała z tej formy pomocy. To „nieporuszanie się” w przestrzeni miejskiej i ewentualna niezależność nie okazały się tak ważne. Po wielu latach przebywania w niezwykle trudnych warunkach nasza uczestniczka doceniła bycie w mieszkaniu. Dla nas nieustanne przebywanie w czterech ścianach może wyglądać jak więzienie, nie możemy jednak zapominać, że to jest nasza perspektywa. To właśnie jest kluczowe we wdrażaniu Najpierw Mieszkanie – samostanowienie, dla mnie osobiście najważniejsza kwestia, nie tylko w rozważaniach o metodzie i jej realizacji, ale także w pomocy społecznej. Szacunek dla tego, kto o sobie stanowi i akceptacja dokonywanych wyborów odgrywają niezwykle ważną rolę i są filarami we wsparciu każdej potrzebującej osoby. I kiedy rozpoczęliśmy realizację konkretnych działań: rekrutację, wsparcie bezpośrednie (asystenturę, pracę socjalną, pomoc medyczną czy konsultacje z terapeutą/terapeutką uzależnień), wyzwaniem było „pilnowanie się” bycia w zgodzie z zasadami metody. Tym sposobem doszliśmy do najważniejszego aspektu, napędzającego owego czasu mój entuzjazm, czyli ludzi. „Pilnowanie się” było znacznie prostsze dzięki osobom zaangażowanym w projekt. Okazywana otwartość, zarówno na spotkaniach partnerstwa jak i na cotygodniowych spotkaniach zespołu, a także gotowość do czerpania z każdego możliwych zasobów, zaowocowały stworzeniem przestrzeni do zacieśnionej i wielopoziomowej współpracy. Dzięki temu znalazło się dla mnie miejsce w całym tym przedsięwzięciu, bo formalnie moja rola nie została określona ani przez projekt, ani przez partnerstwo – zatem pozostawałam osobą wspierającą. A moje doświadczenie projektowe czy też przemyślenia, wątpliwości dotyczące metody, jej wdrażania zawsze były brane pod uwagę na równi z uwagami każdego członka/członkini zespołu czy partnerskiego, czy też lokalnego. Nigdy wcześniej nie miałam do czynienia z takim partnerstwem, w którym wrażliwość na drugą osobę nie ograniczała się do odbiorców, ale w równym stopniu dotyczyła współpracowników czy osób zaangażowanych. Dzięki temu zasoby czy to ludzkie, czy materialne były odpowiednio wykorzystywane, bez względu na to, w którym podmiocie się znajdowały. A to wprost miało wpływ na wdrażanie Najpierw Mieszkanie w polskich warunkach. Ludzie kompetentni i o umiejętnościach interpersonalnych są kluczowi do realizacji nowatorskich rozwiązań w każ-

dej dziedzinie. A jeśli mowa o ludziach projektu to są nimi nasi uczestnicy, którzy razem z nami podjęli się testowania metody, ryzykując chyba najbardziej przy ewentualnym niepowodzeniu. Ogromna odpowiedzialność spoczywa na osobach, które podejmują się określonej roli w projekcie: lokalnego animatora wdrażania i asystenta osoby bezdomnej. Najczęściej to oni proponują udział w projekcie i wprowadzają do mieszkań. Dla zobrazowania jak istotna jest to sytuacja przytoczę wypowiedź z konferencji podsumowującej realizację projektu jednej z uczestniczek. Wspominając dzień wprowadzenia się do mieszkania nasza uczestniczka odczuwała presję oczekiwania, że będzie się cieszyć i doceniać jak zmieniło się jej życie. To szczere wyznanie pokazuje jak z dużą wrażliwością należy postępować przy każdym działaniu. Doskonale pamiętam jak niecierpliwie czekaliśmy w zespole lokalnym na szczegółową relację z każdego nowego wprowadzenia do mieszkania, oczywiście z naciskiem na opisanie reakcji uczestnika. Stąd też tak ważna jest otwartość i akceptacja dla różnych reakcji, zachowań. Pozwala to na minimalizowanie ryzyka, że uczestnik robi coś dla pracownika projektu, co nie do końca jest w zgodzie z nim samym. Na koniec moich rozważań chciałabym jeszcze raz podkreślić – dla mnie najważniejsze zasady, bez względu na mój entuzjazm czy krytycyzm, zawsze były filarami metody: prawo do mieszkania i samostanowienia. Osadzenie procesu pomagania na takich fundamentach pozwoli na realizację nawet najbardziej nowatorskich podejść w rozwiązywaniu problemu bezdomności czy to metodą Najpierw Mieszkanie, czy inną, opartą na pomocy mieszkaniowej.

Doświadczenia osób uczestniczących

MONIKA PIĄTKOWSKA

Trzyście schodków – Pan Jarek z Gdańska

Ptaszki?

A tak. Zeberki australijskie. Koleżanka miała te zeberki w pracy. Jego i ją. I mi dała. Potem on zmarł, więc jej dałem do klatki lustro, żeby myślała, że kogoś ma i nie była taka samotna, bo samotność najgorsza dla niej, a sam szukałem dla niej towarzysza. Trudno było, ale w końcu znalazłem jej partnera, młodszego od niej i teraz są razem. Jak się pojawił to ja lustro od razu zabrałem, bo jak on się w nim zobaczył to myślał, że widzi rywala. I tak bił to lustro, że hej.

Głośne są!

Głośne. O wpół do szóstej zaczynają i nie ma mowy, że zaśpię. Mają takie zegarki w sobie i normalnie się drą. A czasem biją. To znaczy ona go opiernicza, bo on raczej taki spokojny jest. Puszczam je po mieszkaniu, żeby sobie polatały, ale one tylko na dywan siądą i więcej nie dają rady latać. No ale ja też nie jestem znowu taki ruchliwy. Kolano mam strzaskane po wypadku, więc sam też znowu daleko nie chodzę. Tak tylko wolniutko rano idę na spacer do kaczek, tu niedaleko, potem idę popatrzeć jak dzieciaki grają w piłkę koło szkoły, bo sam kiedyś też grałem, zakupy jakieś zrobię, z sąsiadkami pogadam i wracam. Trzyście schodków jeszcze i już jestem u siebie. Dwudziestego marca minęły dwa lata jak tu mieszkam. Rocznica taka.

Pamięta pan ten pierwszy dzień u siebie?

To był szok! Przyjechały wtedy do mnie wolontariuszki, dziewczyny, myśmy się już znali, bo one do mnie zaglądały i one mówią, żebym z nimi gdzieś pojechał. No to wsiadłem i przywiozły mnie tutaj. Siadliśmy przy stole, rozmawiamy, był jeszcze Piotrek z Fundacji i nagle oni pytają czy bym chciał tu zostać. Ja oczy wywaliłem, bo jak to zostać? A oni, że jest taki projekt, są też inne mieszkania, mogą obejrzeć, które chciałbym dla siebie. Ja nie mogłem uwierzyć, że to prawda! Jak to mieszkanie? Dla mnie? Tak za nic? Takie piękne mieszkanie? Trzydzieści metrów! Słoneczne. Łazienka, aneks kuchenny, wszystko umeblowane? Jak w końcu do mnie dotarło, że to się dzieje naprawdę, to już żadnych mieszkań nie chciałem oglądać, tylko że powiedziałem, że w tym zostanę. Ale w nocy nie mogłem spać. I jeszcze przez pół roku.

Dlaczego?

Bo nie mogłem ciągle uwierzyć! Przychodziła tu do mnie wtedy pani psycholog. To był trudny czas. Nie wiem jak to opowiedzieć. Tu było tak ładnie, a ja mieszkałem wcześniej, wtedy jak dziewczyny przyszły... no po prostu w śmietniku. Jest taki śmietnik w Gdańsku przy ulicy Pivnej, zaraz obok Kościoła Mariackiego. I ja tam byłem od kilku lat. To znaczny najpierw mieszkał tam jeden kolega i on mnie przygarnął, a potem jak zmarł, to ja zaprosiłem innego kolegę, bo razem zawsze łatwiej i to bardzo porządny facet jest i myśmy tam we dwóch byli. Mieliśmy taki wózek i zbieraliśmy złom. A jak już w końcu uwierzyłem w to mieszkanie, to zaprotegowałem kolegę i on też dostał mieszkanie. Naprawdę. Tylko daleko ode mnie mieszka, bo on bliżej morza jest. I stare życie się skończyło.

A jak się zaczęło?

To był taki czas... Ja jestem z Gdańska. Urodziłem się na Rudnikach, a rodzice mieli gospodarzkę. Ze trzy hektary, zwierzęta. Mama pracowała jako kucharka w stołówce, była jeszcze siostra młodsza a ja skończyłem liceum elektryczne. Pracowałem w stoczni, potem mnie wzięli do Wojsk Ochrony Pogranicza na dwa lata i trzy miesiące. Jak wróciłem do pracy, a to były lata osiemdziesiąte, to w stoczni strajkowali, więc ja też strajkowałem i mnie wyrzucili. Miałem już wtedy żonę i teść mi załatwił pracę w Elektromontażu, bo był tam mistrzem. Kiedy się rozwiódłem, zamieszkałem u mamy i poznałem Krystynę. Ona pracowała w Niemczech, miała tam rodzinę i pojechałem do niej. Piętnaście lat byliśmy razem. Pracowaliśmy, żyliśmy, mieszkanie było ładne: duży salon i dwa pokoje. Języka nie polubiłem, ale się dogadywałem, gdy było trzeba. Aż nadszedł rok 2008. Dwudziestego lutego zmarła moja mama. Ja wtedy oddałem mieszkanie po niej synowi i wróciłem do Niemiec. A we wrześniu zmarła Krystyna. Na krwiaka mózgu. Bolała ją głowa, leki brała. Obudziłem się a ona... tylko strużka krwi z nosa poszła. Wtedy rzuciłem wszystko i wróciłem do Polski.

Do mieszkania po mamie?

Nie. Syn je sprzedał w międzyczasie i już tu nic nie miałem, a wcześniej wymeldowałem się od mamy, żeby rachunki niższe płaciła. Ale miałem oszczędności, kilkanaście tysięcy euro i kupiłem za nie działkę. Na tej działce był dom, właściwie całoroczny i tam mieszkałem pięć lat. Pracowałem jako ochroniarz. Aż pewnego dnia wracam wieczorem od znajomych, a działki nie ma. Patrę, wszystko spalone. To był taki czas, że ciągle jakaś płonęła, mówiło się, że to podpalenia. I tego już nie mogłem przeżyć. W tym domu miałem wszystko. Dokumenty, rzeczy, wszystko. Przez krótki czas pomieszkałem u sąsiada, bo mnie przygarnął, ale nie chciałem być ciężarem i poszedłem. Poznałem kolegę, tego od śmietnika i z nim zamieszkałem.

I wtedy to kolano pan strzaskał?

To był dziwny dzień. Nie wiem dlaczego, o piątej rano zebrałem się ze śmietnika i poszedłem na miasto. Taki jakiś nieprzytomny byłem, nie wiem naprawdę, nikt nas nie wyganiał. Więc poszedłem. Szedłem ulicą. I ciężarówka, nagle zaczęła się cofać. Kierowca mnie nie zauważył. Ocknąłem się w szpitalu jak mi kazali podpisać zgodę na operację. Miałem krwiaka mózgu i to kolano zupełnie pogruchotane. Wsadzili w nie żelastwo, tak że noga jest, ale chodzić się na niej za bardzo nie da i mnie puścili. Dziś tak sobie czasem myślę, że gdyby wtedy dziew-

czyny nie przyszły i nie powiedziały, żebym z nimi jechał, gdyby nie to mieszkanie... to bym już nie żył i tego wszystkiego by nie było.

Wszystkiego?

Dom to najważniejsza rzecz. Jak żyć bez domu, gdzie wracać?

Prawda.

Jak już uwierzyłem, że to jest naprawdę, to zacząłem się urządzać. Półki sobie skręciłem trzy. Potem wypatrzyłem taki ładny fotel, zielony, ktoś go wyrzucił na śmietnik bez nóżek. Sąsiadka mi go przyniosła, ja nóżki dorobiłem i mam fotel do siedzenia i czytania. Pasuje do dywanu i wygodnie jest. Kwiaty różne wziąłem. I obraz prawdziwy nad stołem jest. Autentyk. Jest na nim kawałek zamku, pustynia i wielbłądy. Znalazłem go na starówce, studenci wyrzucili to wziąłem i na niego patrzę przy obiedzie. Wolontariusze pomogli i załatwić rentę, i z tej renty płacę trzydzieści procent za mieszkanie, a za resztę się utrzymuję. Nie lubię brać jedzenia. Kiedyś tak, brałem, ale tak naprawdę to lubię sam ugotować. Z mamą zawsze razem gotowaliśmy w kuchni. Jak sobie dobrze pokombinuję, to zawsze jakieś gołąbki zrobię, fasolkę, wszystko potrafię ugotować. Latem uhoduję pomidorków u siebie, bo tu słońce jest i mam własne krzaki. Teraz już mi kielkują na oknie nowe, po piętnaście centymetrów mają. Głównie koktajlowe. Upiec ciasto też upiekę, tylko piekarnik mi nie dogrzewa od dołu i zawsze jakiś zakalec. Więc kupuję spód biszkoptowy i robię resztę. U nas w domu zawsze na niedziele było ciasto i ja też tak robię. Aż mi trochę brzuch od tego urósł!

Odżył pan!

Jeszcze tylko ta noga. Mam termin konsultacji w szpitalu i może wreszcie...może endoprotezę mi zrobią? Tak mi się marzy, że wtedy do pracy bym wrócił. Mam 62 lata. Ale wciąż jedno mi chodzi po głowie.

O pracy?

O mieszkaniach dla bezdomnych. Ja sobie myślę teraz, że tych mieszkań to powinno być więcej. Naprawdę. Bo ile kosztuje utrzymanie ludzi w tych domach opieki społecznej! Gdyby deweloperzy dogadali się z miastem i nawet takie dwa oddawali na osiedlu dla bezdomnych. Co by to szkodziło. Przecież to się opłaca. Taniej jest dla miasta, dla wszystkich.

I to panu chodzi po głowie?

Tak. Bo myśli Pani że ja bym sobie wyobraził, że coś takiego może się stać? A stało się!

Pole fiołków – Pan Jacek z Wrocławia

Moja mama pochodzi z Wielkopolski, a ojciec był scyzorykiem z Suchedniowa. Ja urodziłem się czwartego stycznia 1961 roku i jestem ziębiczaninem.

W moim życiu od zawsze liczyły się pasje. I nauka. Jako chłopak zająłem się sportem, trenowałem boks i w wieku szesnastu lat doszedłem do wicemistrza Dolnego Śląska. Gdy skończyłem z boksem, postanowiłem zostać filmowcem i w liceum uzgodniłem ze szkołą, że będę pracował w wolnym czasie w kinie jako kinooperator. Za pieniądze jakie tam zarobiłem, kupiłem kamerę sprężynową i zacząłem kręcić filmy. Potem jednak, gdy pochłonęła mnie matematyka i fizyka, oddałem kamerę przyjacielowi i zająłem się nauką. Na studia przenieśliśmy się do Wrocławia i ukończyłem wydział robotyki. Zostałem magistrem inżynierem, ożeniłem się, urodzili się moi dwaj synowie, a ja zdobyłem świetną pracę. To był dobry kierunek studiów i naprawdę znakomicie zarabiałem. Piłem tak jak wszyscy, weekendowo, a w poniedziałek ruszałem do pracy. Kontrolowałem moje życie od A do Z. Tak to wyglądało.

Kiedy dobiegałem czterdziestki moje małżeństwo rozpadło się i wtedy po rozwodzie postanowiłem coś zmienić. Byłem młody, rzutki, wiedziałem, że sobie poradzę i zdecydowałem się wyjechać z kraju. Chciałem podbudować swoje JA. Czułem się silny, ale coś już wtedy się we mnie zmieniło. Coś się zaczęło.

Moja wędrówka po Europie trwała dwadzieścia lat. Zacząłem, jak wszyscy, od pracy na budowie, ale szybko się zorientowano, jakie mam doświadczenie i wróciłem do mojego zawodu. Ostatnie piętnaście lat przepracowałem w niemieckiej firmie na stanowisku kierowniczym.

Firma, z którą się związałem miała swoje projekty w różnych krajach: w Wielkiej Brytanii, Czechach, Rumunii czy Hiszpanii i wszędzie tam mnie wysyłano. Najwięcej czasu spędziłem w Hiszpanii, razem będzie to dwanaście lat. Języka nauczyłem się szybko. W trzy miesiące. To naprawdę prosty język, wystarczy poznać słówka i już można się porozumiewać. Teraz oczywiście mówię nim płynnie. Dogadam nie także po rumuńsku, niemiecku, czesku, angielsku i rosyjsku. Teraz we wszystkich tych językach mówię do moich kwiatów.

Nie mogę powiedzieć, że nie lubiłem mojej pracy. Lubiłem, zwłaszcza wtedy, na początku. Podobało mi się, że daję radę i potrafię zrobić wszystko co potrzeba. Lubiłem też wykazywać się i czuć, że nie zawodzę. Wszystko ogarniać. Dostawałem zadania i je wykonywałem. To nie jest dobre, pokazywać pracodawcy, że się wszystko może, ale ja właśnie tak robiłem. Na mnie każdy mógł liczyć, bo ja zawsze dawałem radę.

Praca na takim stanowisku, na jakim ja pracowałem, wiązała się z ogromną odpowiedzialnością. Polityka firmy była taka, że tam gdzie przyjeżdżaliśmy musieliśmy zatrudniać lokalnych podwykonawców, ale ci zazwyczaj niewiele umieli. Wtedy ja musiałem nauczyć ich wszystkiego, czego od nich chcieliśmy wymagać, a ponadto zrobić swoje zadania, które wynikały z moich obowiązków. Bardzo dużo ode mnie zależało. Zdarzały się okresy, gdy spałem jedynie piętnaście albo dwadzieścia minut na dobę. Nie kilka dni, ale kilka miesięcy.

To był prawdziwie morderczy maraton i bez wspomagania nie dawało się tego wytrzymać. Pomagałem więc sobie alkoholem i różnymi innymi używkami. Nadal świetnie zarabiałem, ale nie miałem czasu wydawać tych pieniędzy. Dziś mógłbym powiedzieć, że byłem również pracoholikiem. Cały czas pracowałem i tylko to się liczyło. Nie zauważyłem, że jestem już po pięćdziesiątce i łatwiej się męczę. Że ta ogromna odpowiedzialność po prostu przytłacza. To mi umknęło zupełnie. Wtedy już nie kontrolowałem picia. Piłem, żeby zagłuszyć lęk, że sobie nie poradzę. I tak to wyglądało.

Pewnego dnia coś się ze mną stało. Rzuciłem wszystko, tak po prostu, i wróciłem do Polski. Znajomi z pracy, z którymi rozmawiałem, mówili, że pewnego dnia zniknąłem i nie wiedzą dlaczego. A ja tego nie pamiętam. Nie pamiętam jak przyjechałem do Wrocławia ani tych pierwszych dni w mieście. Byłem zdezorientowany, odklejony, zachowywałem się też trochę niepokojąco. Lekarze psychiatrzy długo potem nie mogli ustalić co mi się przytrafiło. Badano mnie pod kątem fugi dysocjacyjnej, schizofrenii, aż w końcu uznano, że była to bardzo głęboka depresja. Że wszystkie emocje dusiłem w sobie, bo nauczono mnie, że mężczyzna musi być silny. Ta depresja wciąż jest.

Z tych pierwszych chwil we Wrocławiu pamiętam tylko przebłąski. Pamiętam, że gdy wysiadłem na dworcu we Wrocławiu podszedł do mnie bezdomny, który miał bułkę. Tylko tę bułkę. I zapytał czy nie jestem głodny. Powiedziałem, że jestem i on mi tę swoją bułkę oddał. Miał na imię Sylwester. Zapamiętałem tę scenę, bo nie mogłem uwierzyć, że ktoś może tak bezinteresownie pomóc. To był dla mnie szok. Ta jego dobroć dla obcego człowieka.

Bezdomni z Wrocławia zajęli się mną. Pokazali mnie swoje ścieżki, pomagali przetrwać i któregoś wieczora zabrali mnie do noclegowni Brata Alberta. Tam personel zorientował się, że coś jest ze mną nie tak i trafiłem na trzy miesiące do szpitala psychiatrycznego. Wtedy wróciła mi pamięć.

Ten pierwszy pobyt w szpitalu nie pomógł mi. Gdy z niego wyszedłem, poszedłem na most i skoczyłem do rzeki. Wyłowiono mnie i reanimowano. Gdy się ocknąłem, uderzyłem ratownika i krzyknąłem, że samobójców się nie ratuje, a potem uciekłem. Po tygodniu znowu trafiłem do szpitala psychiatrycznego, też na trzy miesiące. W sumie przyjmowano mnie sześć, może siedem razy, łącznie spędziłem na oddziale ponad dwa lata.

Życie bezdomnego, jakie wtedy prowadziłem, szybko stało się dla mnie łatwe do ogarnięcia. Nie bałem się. Inni bezdomni pomagali mi i uczyli. Kiedy się żyje na ulicy trzeba wiedzieć jak zdobyć pieniądze, nocleg, kogo prosić o pomoc, a czego unikać. Trzeba wiedzieć jak żyć z hasioków czyli śmietników, co mówić. Nie czułem się samotny, bo w tym świecie wszyscy są biedni, więc jeden drugiego rozumie i pomoże. Miałem szczęście trafiać na wspaniałych ludzi. Sylwestra, dwóch Romków... Ja nauczyłem ich jak stawiać zakłady u bukmacherów, żeby zarobić.

Żyłem poza obowiązkami, systemem, odpowiedzialnością, poza wszystkim. Rodziny nie informowałem o niczym. Nie miałem pieniędzy i bardzo mi się to podobało. Gdy chciałem jechać do Poznania – jechałem. Gdy raz przyszło i do głowy, że chcę zobaczyć Gdańsk – pojechałem i na trochę się zatrzymałem. Robiłem co chciałem, ale nadal miewałem myśli samobójcze. I wciąż piłem.

Alkohol był już przy mnie cały czas, chociaż wcześniej chodziłem na różne terapie. Ale on pozwalał mi się dobrze czuć. Czasem życie na trzeźwo jest nie do zniesienia. Wśród bezdomnych większość pije. Przebywszy samemu tę drogę uważam, że nie ma takiej możliwości, żeby przekonać człowieka do trzeźwości. On musi sam to zrobić, bo sam musi znaleźć powód. Ja swój znalazłem cztery i pół roku temu i od tego dnia nie piję.

To nie był zwykły dzień. Trzydziestego pierwszego sierpnia 2017 roku mój syn obchodził trzydzieste czwarte urodziny, a ja poszedłem go odwiedzić. Byłem pijany, stanąłem w progu i do dziś pamiętam, jak na mnie wtedy spojrzał. W jego oczach był ból i politowanie. Taka mieszanka... Ta chwila całkowicie mnie zmieniła. Postanowiłem wtedy, że już nigdy mnie takim nie zobaczy i rzuciłem picie. To

nie jest łatwe, wychodzić z uzależnienia, ale się nie poddałem. Miałem trzy takie momenty, gdy kupiłem butelkę, postawiłem ją przed sobą na stole i rozmawiałem z nią. Była też taka chwila, gdy wpadłem w ogromny dół psychiczny i postanowiłem, że umrę zapijając się na śmierć. Po prostu wleję w siebie tyle alkoholu, że organizm tego nie wytrzyma. Ale nie zrobiłem tego. Mam teraz takie sposoby na samego siebie, gdy nadchodzi trudny moment, samotność, wiem, że muszę sobie zająć głowę. Czytam, uczę się języków, teraz na przykład francuskiego. Trochę już się bardziej znam. Mam cienką skórę i czyjaś krzywda bardzo mnie porusza. Wiem, że łatwo się uzależniam. Chodzę na grupę AA.

Tamto moje życie zmieniło się, gdy postanowiłem, że ze sobą skończę. Miałem wyznaczoną datę, kiedy to zrobię i postawiłem na sobie krzyżyk. Pewnego dnia znajomi zaciągnęli mnie na ulicę Gajowicką do Ogrzewalni. Nie chciałem tam iść, nie lubiłem takich miejsc. W końcu jednak złamałem się i tego dnia w Ogrzewalni spotkałem siostrę Edytę z zakonu Sióstr Marii Niepokalanej. Pracowała z bezdomnymi i była streetworkerką. Jestem skrytym człowiekiem i nie opowiadam o sobie, a jej, nie wiem dlaczego, opowiedziałem o moim zamiarze. O samobójstwie. Ona wtedy zaczęła mnie od niego odwozić. Mówiła, że mam przyszłość, że mam dzieci. Czułem się tak, że ona na mnie postawiła. Prosiła, żebym poszedł do szpitala jeszcze raz. I poszedłem na kolejne trzy miesiące.

To był już zupełnie inny pobyt. Chciałem sobie pomóc.

Ze szpitala trafiłem pod opiekę Fundacji Homo Sacer i zacząłem z nią współpracować. Przyjęto mnie bardzo dobrze, właściwie wspaniale. Poczułem się zaakceptowany, lubiany i doceniony. Zamieszkałem na terenie Fundacji i związałem się z nią. Byłem już trzeźwy i można było na mnie liczyć. Pewnego dnia powiedziano mi, że jest taki program Najpierw Mieszkanie i jak on działa. Homo Sacer prowadzi ten program we Wrocławiu. Ja siebie ogóle nie brałem pod uwagę. Myślałem, że w Fundacji obowiązuje jakaś kolejność, że są ludzie, którzy dłużej ode mnie z nią współpracują i że tak to wygląda. Ale zaproponowano mi obejrzenie mieszkania. Poszedłem więc z osobą, która została później moją asystentką oraz z przedstawicielką MOPSu. Pokazały mi mieszkanie.

To był szok.

Mieszkanie było wyremontowane, z łazienką, z kuchnią, dwa pokoje, już częściowo wyposażone. Luksus. Odebrało mi mowę na chwilę. Pani z MOPSu zapytała czy się decyduję, a ja odparłem, że tak, de-

cyduję się od razu. Jak miałem się nie zdecydować? Moja przeprowadzka skomplikowała się, bo wybuchła pandemia i Fundacja Homo Sacer zaczęła gotować i wozić zupy dla bezdomnych. Ja byłem jednym z czworga tych, którzy zajmowali się gotowaniem. Mieszkaliśmy na terenie Fundacji i byliśmy stale odizolowani od innych, żeby zminimalizować ryzyko zakażenia. Potrzebni byli do tego też ludzie, na których można liczyć. Tak minęło mniej więcej pół roku. Potem trochę pomieszkiwałem w mieszkaniu, ale za datę mojej prawdziwej przeprowadzki uznaję czwartego stycznia 2021 rok. Moje urodziny. Urodziny i mieszkanie.

Początek tego nowego życia na swoim był dla mnie trudny. Wciąż mam depresję i gdy zostałem sam, przyszły demony. Takie jakie ma czasem człowiek. Przyszły myśli, samotność, myślenie, że moje życie jest jak pole fiołków: od fioła do fioła. Postanowiłem wtedy, że zrobię sobie terapię i zacząłem urządzać mieszkanie na moją modłę. Miałem trochę pieniędzy i za nie na giełdzie kwiatowej kupiłem rośliny. Część dostałem też w prezencie i teraz mam 30 doniczek. Skrzydłokwiat, palmę, fikusy, sześć juk, kaktusiki i do tego dużą palmę i filodendrona. Mam też pelargonię, która kwitnie w lutym. Ci, którzy do mnie przychodzą, mówią, że u mnie jest dżungla. Moje rośliny wspólnie rosną. Puszczam im moją muzykę, Led Zeppelin, Deep Purple i mówię do nich. Są całym moim towarzystwem. Zwierząt nie będę miał, ponieważ nabawiłem się alergii. Nie chciałby także skazywać ich na samotność, bo często całymi dniami nie ma mnie domu. Tak, teraz też pracuję, tyle że pomagam ludziom i nie biorę za to pieniędzy. Miałem propozycję świetnie płatnej pracy w swoim zawodzie, ale nie chcę. Mój lekarz psychiatra, do którego chodzę na konsultacje, też mi to odradza. Wiem, że w mojej starej firmie moje zadania rozdzielono na trzy różne osoby, tak dużo pracy sam wykonywałem. Nigdy tam nie pojechałem. Może powinienem, bo w Hiszpanii zostały moje pieniądze, ale nie chcę. Wciąż mam kontakt z siostrą Edytą i pomagam w Domu Samotnej Matki prowadzonym przez zakon. Robię różne prace elektryczne i elektroniczne, a potem rozmawiam z dziewczynami. Wspieram je. Pomagam też w renowacji nagrobków dla bezdomnych i cały czas pracuję dla Fundacji Homo Sacer i Miserart. Uśmiech innych ludzi daje mi szczęście. Wtedy się najlepiej czuję. Można na mnie liczyć.

Zdarza mi się, że jeżdżę do innych, którzy też dostali mieszkania i pomagam tam przy naprawach. Rozmawiamy, bo ludzie mnie lubią i chętnie opowiadają. Widzę jak różnie układają się te historie. Znam parę, która jest po prostu przeszczęśliwa. Mają dwa pieski, świnkę morską i wciąż nie mogą się nacieszyć domem. Znam takich, którym trudniej, bywają tylko na chwilę, właściwie nocują. Ludzie czasem

nie mogą uwierzyć w to, co się stało i trudno im się zaangażować. Boją się tego zaangażowania. Boją się też samotności. Wiedzą, że w razie czego poradzą sobie na ulicy. Ja też to wiem. To doświadczenie zostaje bardzo głęboko.

Dom daje godność. Jest jej podstawą. Jest gdzie wracać, jest bazą do życiowych planów. To inne życie. Czasem zdarza mi się w nim myśleć o doświadczeniu bezdomności. Nauczyło mnie pokory wobec losu, pokory wobec czegoś silniejszego niż sam człowiek. Wystarczy przypadek, żeby życie się omsknęło. Jakies zdarzenie, z którym sobie człowiek nie poradzi. Znam przypadek profesora uczelni, którego opuściła żona, a on został bezdomnym. Ten los dotyka i bogatych, i wykształconych, i tych, którzy na skutek trudnych okoliczności stracili dom. Nikt nie potrafi przewidzieć, jak to będzie w jego życiu.

Jest we mnie zrozumienie dla bezdomności i bezdomnych. Mam z tego okresu dużo dobrych wspomnień. O ludziach spotkanych na ulicy, o ich życzliwości, mądrości, ale też o wolności, jaką daje takie życie. Może jest złudna, ale odczuwa się ją mocno. Wykorzystuję swój przykład, gdy rozmawiam z innymi o ich doświadczeniach. Spośród tych, których spotkałem na swojej drodze wielu już nie żyje, a niektórzy mnie nie poznają. Ale nie zawsze jest tak. Sylwester, ten człowiek, który dał mi bułkę... gdy stanąłem na nogi to ja pomogłem jemu. Jest teraz w Wielkiej Brytanii. Mój syn, który tam przez jakiś czas mieszkał, pomógł mu się urządzić. Sylwek szybko złapał język, stanął na nogi. Teraz jeździ w hurtowni na wózku widłowym i ma się świetnie. Ja doznałem dobra i go oddaję. Byłoby wspaniale, gdyby Housing First mógł się w Polsce bardziej rozwinąć. Ostatnio uczestniczyłem w kongresie, na którym byli przedstawiciele Portugalii. Oni mają sto pięćdziesiąt mieszkań do dyspozycji i tak samo mogłoby być w Polsce.

Mieszkam u siebie już ponad rok. Codziennie rano pytam siebie czy chcę się napić i czy chcę odejść z tego świata. Ciągłe potrafię poradzić sobie z odpowiedziami. Teraz czeka mnie przesadzanie moich roślin. Bardzo się rozrastają.

Mój najlepszy żołnierz i ja – Pan Jarek z Warszawy

Ale dlaczego najlepszy żołnierz?

Bo Gosia była najlepsza. Bo my zawsze razem we wszystkim. Trzydzieści lat razem! A malutka taka była. Malutka i paliła jak smok. Trzydzieści, czterdzieści papierosów dziennie. Od rana do wieczora. Papieros zawsze stawiał ją na nogi. Moja przyjaciółka. Nie mam tutaj jej zdjęcia.

Przed Gosią miał pan żonę?

Żonę miałem i synów miałem, ale nie podobałem się teściowej, a u niej mieszkaliśmy. Nie wiem, co jej się tak we mnie nie podobało. Żeby wziąć ślub kościelny, a pochodziłem z niewierzącej rodziny, ochrzciłem się. Mój ojciec ukończył dwie techniczne uczelnie: Politechnikę oraz Wojskową Akademię Techniczną i był pułkownikiem, projektantem broni. Projektował pistolety i rakiety, nigdy nie było go w domu, no i był partyjny, pierwsza ręka Jaruzelskiego od broni. Ja w młodości trenowałem sport, trochę boks, trochę ciężary na Legii i chciałem iść po maturze na AWF, ale brakowało mi biologii, nie miałem jej w Technikum Mechanicznym. Więc poszedłem do pracy jako specjalista od obróbki skrawania i trafiłem do warsztatu przy produkcji sztucznych diamentów. Robi się z grafitu i kobaltu i wykorzystuje w warsztatach, do noży tokarskich, wszystko można nimi obrobić. W różnych zakładach byłem i dobrze zarabiałem. Przy kwiatkach pracowałem pięć lat w Hodowlano Rolniczej Spółdzielni Produkcyjnej w Dawidach. Tam były szklarnie duńskie, sto dwadzieścia metrów długie. Dwie pensje naraz zarabiałem, dyżury nocne brałem, a za trzynastkę mogłem kupić dwa maluchy. Mieliśmy dwóch małych chłopców, Emila i Mateusza: sześć i pięć lat, i ja wszystko co miałem wkładałem w dom. Nie piłem wtedy ani nigdy. Miałem 26 lat i byłem silny chłop. Gdy trzasnęło mi kolano podczas zawodów i rzepka pękła na siedem kawałków, to ja rehabilitację przeszedłem jak ekspres. Po dwóch miesiącach to przysiad na tej złamanej nodze zrobiłem! Ale żona dała się przekonać teściowej i też powiedziała, żebym sobie poszedł. To poszedłem do łazienki, wziąłem pięć tysięcy, które tam pod lustrem schowałem i poszedłem mieszkać z mamą na Matejki. Młodszy syn był mi najbardziej szkoda, bo nic przecież nie rozumiał. Jeszcze wracałem, żeby się pogodzić, ale się nie udało, teściowa mnie przeganiała. Raz, pamiętam, był tylko teść, z którym się bardzo lubiłem, czekałem na żonę, ale ona nie wróciła z wizyty na wsi no i poszedłem. A gdy poznała kogoś, to już zrezygnowałem i rozwiedliśmy się.

I wtedy pojawiła się Gosia?

Wtedy. Gosia była księżową. Kiedy rodzice zmarli sprzedałem mieszkanie, popłaciłem długi, alimenty i kupiłem drugie. Dla mnie i Gosi.

Skoro dobrze się wam wiodło to dlaczego w 2008 roku straciliście swoje mieszkanie?

To była dziwna historia, bo nadszedł taki czas, że nie było pracy. Ja bym każdą wziął, trzy lata okna myłem dla zarobku, ale wtedy trudno

było coś znaleźć. Wreszcie ja znalazłem jedną za tysiąc pięćset złotych, ale Gosia nic nie złapała. Narosły nam długi w spółdzielni. Chodziłem do nich i prosiłem, że mogę dług odrobić, sprzątać, zamiatać, żeby mogli mi odliczyć, ale powiedzieli, że od tego mają dozorcę, uparli się i po pół roku, i w marcu wystawili moje mieszkanie na licytację. Kupiłem je za sześćdziesiąt siedem tysięcy złotych, a nowy właściciel za sześćdziesiąt dziewięć tysięcy. Ale to był porządny facet, ten nowy właściciel. Przyszedł dopiero w lipcu, pogadał, wynajął nam mieszkanie na miesiąc, pomógł graty przenieść i jeszcze dał zarobić, bo chciał to nasze mieszkanie wziąć bez niczego. I za zdemontowanie różnych tam rzeczy dodatkowo zapłacił. Flamastrem pozaznaczał. Ja go nie znałem wcześniej, on nas też, a zachował się, że fest. Bardzo mi pomógł. Jeszcze na koniec powiedział: „Będziesz potrzebować jakichś pieniędzy to dzwoni do mnie, ja zaraz podjadę i już jest załatwione.”

I co było dalej?

Trafiliśmy na kemping!

Kemping?

Ale jaki. Miałem duży taki dom, dwa pokoje, kuchnia, łazienka, normalny turystyczny dom, elegancki, telewizor. Ten kemping działał niedaleko ulicy Marsa, teraz to tam już po nim śladu nie ma. Mieszkaliśmy tam rok. Fajnie było, ale kasy nie starczało, to zaczęła się tułaczka. To tu, to tam, trochę u znajomego, jak to bezdomni. Byliśmy jakiś czas na ośrodku na Żytniej, ale z niego zrezygnowaliśmy. I na koniec, bo to trwało kilka lat, wyładowaliśmy na pięć lat w szałasie w centrum miasta. Poważnie. Ulica Czerniakowska. Jest Rozbrat, Ogródek Jordanowski i nasz szałas był w ogródku. Naokoło drzewa, zielono, samica jeża do nas przychodziła, myśmy jej dawali do jedzenia to czy tamto, a ona się nam do szałasu ładowała. A jednocześnie dochodziło się tylko do Rozbrat i już był autobus do góry do centrum miasta. Więc miejsce świetne. Ale oczywiście Straż Miejska się nas czepiała. Okazało się, że ten teren był własnością pani, która mieszkała w Stanach Zjednoczonych.

Jak się żyło w szałasie?

Elegancko! Mieliśmy czyściutko, posprzątane, no jak w domu. Lusterko sobie ustawiałem na drzewie i goliłem się codziennie, z wodą nie było kłopotu, bo tam obok jest kibiel Europa, to szło się, brało się dwa trzy wiaderka, żeby się umyć i było jak na obozie harcerskim. No i przede wszystkim mieliśmy gdzie wracać wreszcie! Mieliśmy swoje miejsce. Mieszkaliśmy tam w trójkę.

Kto był trzecim?

Heniek, taki chłopak z Mazur. Ja z Gosią mieliśmy za zadanie zarabiać. Żeby było co zjeść i co zapalić, bo to było najważniejsze. Gosia szła pracować do sklepu, przeważnie na kasie siedziała albo za ladą. No i jeszcze szła na warzywniak, bo tam lepiej płacili. Ja pracowałem na parkingu przy Sheratonie. Parking ogromny, dobre pięćset metrów i zawsze zajęty, no żadnego wolnego miejsca. Ludzie tam krążyli po dwadzieścia razy, godzinami! Ja byłem od tego żeby im miejsce pokazać. Ja się tam tak nalatałem, że rany boskie. Kilometry dziennie robiłem, żeby te miejsca połapać. Ale to były niezłe pieniądze. Jeden dał złotówkę, za to drugi pięćdziesiąt. A jedna taka pani przyjechała i wpuściłem ją przy parku, tam koło Muzeum Ziemi, bo tam jeszcze jest parking, a ludzie tego nie wiedzą. Więc ja jej pokazałem, a ona wychodzi, wściekła jak diabli i mówi: „Pan mnie uratował! To ja się odwdzięczę. Ale na jedzenie.” A ja jej: „A niby na co? Widzi pani, że jestem po alkoholu?” To ona mi mówi: „No widzę, że jest pan eleganci, ogolony, czyściutki, miły, a ja tu godzinę w kółko jeżdżę.” Wyjęła stówę i mówi: „To dla pana!” A najlepsze jest to, że ja ją znałem, bo przecież tam obok na Matejki mieszkałem, a ona była z ulicy Prusa 20. Ale nie poznała mnie! Potem jeszcze Heńka wciągnęliśmy na ten parking. Mówię mu: „Chodź staniesz i ty, zarobisz parę groszy”.

I jak mu poszło?

No powiedziałem mu co i jak. Bo tu trzeba zagadać, pogadać, miło sympatycznie, ale on tego nie potrafił. I pierwszego dnia ja po kilku godzinach miałem siedemdziesiąt złotych, a on cztery! Mówię mu: „No, na piwo zarabiłeś!” Ci co mieli mocne bryki, bo tam i bentleje były, to nie chcieli mu dawać. Ja z takim potem zagadałem, bo widzę, że prosty gość, ubrany jak nie wiadomo co, ale prosty. I w końcu on powiedział: „No bardzo miło mi się z panem rozmawiało, ma pan tu dychę.” Trzeba umieć podejść do ludzi! Jak był dobry dzień, to można było dwieście złotych wyciągnąć zarobku!

To co robił Heniek w tym układzie?

No jak to co? Modernizował szałas. On się wychował w lesie i doskonale zrobił ten szałas. Padało jak nie wiem co, a tu było dwoma plandekami budowlanymi przykryte, ciepłutko, zasłonięte, nic nie wiało. Heniek to podzielił na dwa przedziały. Jeden dwuosobowy, bliżej ulicy dla mnie i Gosi, a drugi, przy budynku dla niego. Stolik mieliśmy, to zawsze sobie kiełbaski na ognisku zrobiliśmy, ale ludzie z okolicy się wystraszyli, że my jakiś pożar zrobimy i dzwonili na policję. No tośmy się zdenerwowali, bo ocenili nas jak tych wszystkich bezdom-

nych co się na ulicy widzi czasem i w końcu zarobiliśmy na butlę i na butli sobie gotowaliśmy. A potem spanie i znów na parking. Stawaliśmy przed siódmą do ósmej trzydzieści, bo tam się wszyscy spóźniali. Później trzeba było być jak wychodzili. Piętnasta, szesnasta. Ja go już tak poznałem, że wiedziałem, kto kiedy wyjeżdża, o której i które miejsce będzie za chwilę wolne. A oni wszyscy byli zadowoleni: „Panie Jarku dziękuję, wóz przypilnowany, ma tu pan dla siebie ode mnie.” Oni byli zadowoleni, bo tam wcześniej nieletni przychodzili i radia z aut wyrywali. I ja ich przegoniłem. Ale co było najlepsze?

Co było najlepsze?

Najlepsze było jak w Buffo były przedstawienia. To był biznes. Wszystko zajęte, a ludzie tu walą na te przedstawienia. A my stoimy i mamy sześć miejsc. Ludzie wdzięczni, dają dwie dychy, trzy miejsca po dwie dychy i ciach, już przez pięć minut jest sześćdziesiąt złotych! Ale tak naprawdę wszystko zależy od ludzi. Byli tacy, co jeszcze spojrzeli z pogardą, że ja go wpuściłem, a była pani co dała kasę, poszła do Żabki i przyniosła mi taką wielką kanapkę i dwie paczki papierosów. Nie jedną, a dwie i mówi, że będę miał na później. Albo taka historia. Jednej zimy, gdy był naprawdę mróz, minus osiemnaście stopni, Henio poszedł do znajomej, a myśmy z Gosią zostali. Noc, zimno, podjechał facet w mercedesie. My go nie znaleźliśmy, a on nas zabrał do motelu, opłacił pokój na dwa tygodnie, przyjechał po nas i jeszcze stówę dał na jedzenie. Taki człowiek.

Byliście z Gosią do końca w tym szałasie?

Do końca. Mówiłem jej, że jakoś marnieje, paliła jak smok, kaszłała, ale do lekarza iść nie chciała. Któregoś dnia zszedłem z parkingu, bo jeszcze wyskoczyłem parę groszy zarobić, kupiłem fajki, kupiłem po jednym piwie, wypiliśmy, obudziłem się o pierwszej w nocy, a ona leży, oczy otwarte. Szok. To było z szóstego na siódmego października 2019 roku. Właśnie emeryturę dostała, tak się cieszyła. Miała trzydzieści trzy lata pracy! Wzięła dwa razy i odeszła. Nie byłem na jej pogrzebie, bo nie byłem jej mężem. Nic mi nie chcieli powiedzieć. Pojechałem na Oczki, gdzie robili sekcję, ale mi powiedzieli, że nic się nie dowiem, bo takie są przepisy. I się nie dowiedziałem. Byłem na cmentarzu u rodziców i tam szukałem w miejscu dla bezdomnych. Ona miała dowód, więc jakąś tabliczkę musieli jej przecież dać. Chodziłem ze dwie godziny, grobu nie było, ale znajdę ją. Musi leżeć na tym nowym Antoninowie. Już wiem jak tam dojechać, bo to za miastem. Tam jeździ autobus 173 i 172. Wie pani czego najbardziej żałuję?

Czego pan najbardziej żałuje?

Że ona tego mieszkania nie dożyła! Jak ona by się cieszyła. Parkiet jak w pałacu, Ameryka po prostu, nikt nie ma takiego parkietu jak ja, kuchnia, łazienka, pokój, to okno, pani spojrzy, to było czyściutkie takie, a za nim drzewa, każdy listek widać dokładnie. Ten szary fotel dostałem od Eli z Fundacji. Mówiłem po co na co, ale się uparła i rzeczywiście świetnie się na nim siedzi. Krzesło sobie ze śmietnika wziąłem, pani patrzy, że całkiem ładne.

Bardzo ładne!

Ale mieszkanie najważniejsze. To było tak. Stałem na parkingu i kilka razy takie młode dziewczyny do mnie przychodziły. Tak ze trzy razy. I tam była taka Kasia, wspaniała dziewczyna, która miała wybrać tą następną osobę do mieszkania. I ona wybrała mnie. Ale ja tego oczywiście nie wiedziałem. I ostatnim razem ona pyta: „A ty w sobotę jesteś tutaj?”, a ja, że tak, bo w sobotę też pracuję, żeby coś zarobić. No to ona mówi, że spotkamy się o godzinie jedenastej. No i dobra. Jest sobota. Wyszukowałem się elegancko. Schodzę na ławkę przy skwerku, a tu idą trzy dziewczyny. Jednej nie znałem, to była pani Ola. I ta pani Ola mówi, że nie mamy czasu i jedziemy, ale Białołęka czy ulica Miła. Ja że Miła, bo wiedziałem, że to w Warszawie w środku, ale dalej nie wiem, gdzie jadę i po co. Jedziemy Smoczą, weszliśmy tu od strony przedszkola, dochodzimy, jest przedostatnia klatka, dziewczyny kodem drzwi otworzyły. A ta pani Ola, taka fajna babka, mówi do mnie: „No dawaj pan na górę, bo czasu nie ma!”. Ja patrzę trzy mieszkania na piętrze, pani Ola daje mi klucze, mówi: „No otwieraj pan!”, a tu na dwa zamki zamknięte. Otworzyłem, wpuściłem panie pierwsze, wszedłem. Pani Ola mnie pyta: „No i jak?” No to ja patrzę i mówię, że jestem w jakimś nowym, ładnym mieszkaniu. A pani Ola, że w takim nowym mieszkaniu ja zostanę. A ja pytam: „Co?” A ona powtarza, że tu będę mieszkał. Mi z tego lzy poleciały. Jak się z nimi żegnałem, pocałowałem w rączkę powiedziałem: „Dziękuję, to jest najpiękniejszy prezent dla mnie w życiu!” Bo to był trzy-nasty czerwca 2020 roku. A następnego dnia, czternastego, ja miałem urodziny! Potem siedziałem tak sam przy stole i myślałem: „Co tu robić?”. W szoku byłem. Przez cztery pierwsze dni to nie spałem. Budziłem się co dwie godziny, siadałem, zapalałem papierosa, rozglądałem się, gdzie ja jestem, ach ja jestem w mieszkaniu, zasypiałem i znów za dwie godziny to samo. Długo nie dochodziło do mnie co się wydarzyło. Ale dziewczyny mi pomagały, a potem mój nowy asystent Maciek, wspaniały facet. Potem musiałem przywieźć z szałasu swoje rzeczy, iść do lekarza, porobić badania, na serce i serce akurat dobre, zdrowe, tylko mi nogi siadły. Ale już jest tak, że nie wyobrażam so-

bie innego miejsca. Uwierzyłem, że to dla mnie. Tylko jeszcze jedna rzecz była długo trudna.

Co było takie trudne?

Żal. Miałem wielki żal do Boga, że Małgosia tego nie dożyła. I raz w końcu poszedłem do kościoła. Klęknąłem przed Jezusem i zapytałem: „Dlaczego mi ją zabrałeś? I to w takim momencie?”. Bo przecież od jej śmierci do tego mieszkania nie minął nawet rok. Tak blisko! I ja wtedy odpowiedź dostałem taką od Jezusa, że zabrał mi Małgosię i dał mi to. Mieszkanie. Że ono się pojawiło. Że mam gdzie być i jak żyć. Że jestem tutaj, na ulicy Miłej, w domu. Jestem tutaj.

ROZDZIAŁ PIĄTY

Ewaluacja programów Najpierw Mieszkanie

DR HAB. ANNA BOKSZCZANIN
DR PAWEŁ JASKULSKI
ELŻBIETA SZADURA-URBAŃSKA
MARCIN SOCHOCKI
DR MAŁGORZATA SZPUNAR
AGNIESZKA WIERZBICKA
JAKUB WILCZEK

Dlaczego badania programów Najpierw Mieszkanie są konieczne?

Niniejszy rozdział poświęcony jest kwestii badań i ewaluacji programów wdrażających metodę Najpierw Mieszkanie. Ewaluacja projektów społecznych w Polsce bywa traktowana jako „zło konieczne” i zdarza się, że wykonywana jest bez głębszej refleksji nad jej celem, a nawet rezultatami, a w skrajnych przypadkach nie jest wykonywana wcale.⁴³ Tymczasem we wdrożeniach metody Najpierw Mieszkanie ma ona znaczenie kluczowe – w wielu krajach to właśnie wyniki badań przesądziły o popularyzacji tej metody i przełamaniu oporów wiążących się z kontrowersyjnością i pozorną nieintuicyjnością tej formy rozwiązywania kryzysu bezdomności. Jak podkreśla dr Sam Tsemberis we wstępie do podręcznika *Najpierw Mieszkanie w Europie*, metoda Najpierw Mieszkanie *może być wyzwaniem dla systemu*

⁴³ Jabłoński T., *Ewaluacja jako narzędzie zarządzania projektem unijnym w obszarze pomocy społecznej*, „Zarządzanie publiczne”, nr 1(17), 2012, s. 70-71. Bartosiewicz-Niziołek M., *Ewaluacja programów i przedsięwzięć społecznych. Katalog dobrych praktyk*, Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Krakowie, Kraków 2012, s. 63.

wartości niektórych organizacji i społeczności [oraz] wzywa do rozważenia swoich przekonań, wartości i norm społecznych.⁴⁴ Wdrożenie metody Najpierw Mieszkanie będzie się więc zawsze wiązało z trudnościami obejmującymi nie tylko kwestie finansowe czy infrastrukturalne (brak mieszkań), ale – być może przede wszystkim – opór przed kompletną zmianą koncepcji pomagania ze strony władz i instytucji publicznych, społeczności lokalnych, a nawet organizacji bezpośrednio realizujących wsparcie osób w kryzysie bezdomności. Kluczowym jest więc dostarczanie dowodów skuteczności metody, które będą stanowić istotny argument w dyskusji nad zasadnością wdrażania Najpierw Mieszkanie wiążącego się z wyjściem poza schematy realizowanych od wielu lat form pomocy.

Warto zauważyć, że dostarczanie dowodów dobrej jakości może mieć znaczenie nie tylko dla konkretnego programu Najpierw Mieszkanie, którego dowody te dotyczą, ale również dla replikowalności metody w kolejnych programach, także w innych miejscach, a w konsekwencji przekształcenia jej w skali kraju z innowacji w podstawowy sposób wspierania osób doświadczających bezdomności. To z kolei otwiera drogę do realizacji wizji zakończenia problemu bezdomności w danym kraju. Można więc powiedzieć, że poważne potraktowanie komponentu badawczego w każdym programie wdrażającym metodę Najpierw Mieszkanie ma znaczenie dla rozwoju samej metody w skali makro. Jest to szczególnie ważne w krajach takich jak Polska, gdzie stosowanie metody Najpierw Mieszkanie dopiero się rozpoczyna, a przez wiele lat była ona postrzegana jako zbyt droga, zbyt kontrowersyjna i niemożliwa do wdrożenia w naszych warunkach społeczno-ekonomicznych. Również nie bez znaczenia jest możliwość użycia dowodów z badań jako argumentów w dyskusji społecznej na temat form wspierania osób w kryzysie bezdomności. Ponownie, ma to ogromne znaczenie w Polsce – kraju cechującym się znaczną stygmatyzacją bezdomności oraz potężną konkurencją w dostępie do pomocy mieszkaniowej i mieszkań w ogóle. Wreszcie, ewaluacja poszczególnych programów Najpierw Mieszkanie może stać się ważnym źródłem dobrych praktyk i rekomendacji dla kolejnych wdrożeń – czego przykładem jest niniejsze opracowanie.

Z kolei w wymiarze indywidualnym, na poziomie pojedynczych programów wdrażających metodę Najpierw Mieszkanie, ewaluacja jest przede wszystkim znakomitym źródłem informacji o jakości programu i skuteczności świadczonej w jego ramach pomocy. Oczywiście

⁴⁴ Pleace N., *Najpierw Mieszkanie w Europie – Poradnik*, tłum. J. Wilczek, Ogólnopolska Federacja na rzecz Rozwiązywania Problemu Bezdomności, Zabrze 2020, s. 9.

jest to istotne z punktu widzenia sprawozdawczości poszczególnych programów i możliwości pozyskiwania finansowania na ich dalsze prowadzenie i poszerzanie. Szczególnie jednak istotne jest tutaj badanie wierności oryginalnej metodzie Najpierw Mieszkanie, którego zadaniem jest sprawdzenie na ile w przypadku danego programu można mówić o tym, że jest on faktycznie programem Najpierw Mieszkanie. Z jednej strony, ujawnianie niskich wskaźników wierności w poszczególnych badanych aspektach jest doskonałym sposobem na wprowadzanie do realizowanego programu korekt służących jego doskonaleniu. Z drugiej natomiast, zaniechanie badania wierności powoduje zagrożenie uwzględnianiem w zbiorze dowodów z badań nad metodą Najpierw Mieszkanie programów o niskim współczynniku wierności. Może to prowadzić do zafałszowania ogólnego obrazu skuteczności metody i osłabienia możliwości dalszych jej aplikacji.

Jeszcze raz należy więc podkreślić, że prowadzenie badań w ramach programów Najpierw Mieszkanie jest ich nieodzownym elementem – nie można mówić o realizacji metody Najpierw Mieszkanie bez komponentu ewaluacyjnego. Tym samym, pierwszą i najważniejszą rekomendacją jest zaplanowanie ewaluacji w momencie planowania całości programu i poważne jej traktowanie przez cały czas jego trwania. Traktowanie ewaluacji jako „zła koniecznego” w programach Najpierw Mieszkanie może mieć negatywne konsekwencje, zarówno na poziomie pojedynczych programów, jak i dla rozwoju tej metody w Polsce.

Jak mierzyć skuteczność programów Najpierw Mieszkanie?

Skuteczność programów Najpierw Mieszkanie wyraża się w trzech komponentach odpowiadających celom tej metody określonym w podręczniku *Najpierw Mieszkanie w Europie* tj. zapewnienie pozostawania w mieszkaniu (retencja mieszkaniowa), wspieranie zdrowia i dobrostanu oraz wspieranie integracji społecznej.⁴⁵ Odrębnym, czwartym wskaźnikiem skuteczności jest efektywność finansowa, pokazująca jak kształtuje się opłacalność danego programu Najpierw Mieszkanie w relacji do innych form pomocy oraz do ogólnego poziomu wydatków na pomoc osobom w kryzysie bezdomności w sektorze usług publicznych. Efektywność finansowa jest oczywiście bardzo ważnym wskaźnikiem, trzeba jednak jednoznacznie podkreślić, że należy ją rozpatrywać wyłącznie w połączeniu z rezultatami

⁴⁵ Ibidem, s. 45.

osiąganymi w przedstawionych wcześniej trzech komponentach. Innymi słowy, interpretacja wyników finansowych programów Najpierw Mieszkanie wymaga zrozumienia i zaakceptowania faktu, że znacznie wyższa (niż w przypadku tradycyjnych form pomocy) intensywność wsparcia prawdopodobnie wymagać będzie nakładów finansowych przewyższających dotychczasowe. Należy ponadto pamiętać, że poszukiwanie ewentualnych oszczędności w realizacji tych programów nie może odbywać się kosztem wierności oryginalnej metodzie Najpierw Mieszkanie.

W obrębie zagadnienia retencji mieszkaniowej (pozostawania/utrzymywania się w mieszkaniu) szczególnie ważne jest ciągłe mierzenie obiektywnych wskaźników, takich jak długość zamieszkiwania, zmiany mieszkań czy powroty do miejsc i kontaktów sprzed zamieszkania w lokalu przekazanym w ramach programu. Ważne są także subiektywne odczucia uczestników programu dotyczące ich mieszkań, w tym poczucie stabilności i bezpieczeństwa, ocena standardu i wyposażenia mieszkania czy funkcjonowanie uczestników w mieszkaniu i jego okolicy. Badanie zmian stanu zdrowia i dobrostanu uczestników obejmować będzie zdrowie psychiczne, zdrowie fizyczne, podejmowanie leczenia chorób, problemy związane z niepełnosprawnością i ich przewyżczanie oraz postępy w redukcji szkód wynikających z używania substancji psychoaktywnych. Poprawa integracji społecznej powinna z kolei być przede wszystkim wyrażona pomiarami otrzymywanego wsparcia społecznego, poczucia własnej wartości, aktywności społecznej, obywatelskiej i zawodowej (w tym z zakresu tzw. ustrukturalizowanej i znaczącej aktywności⁴⁶) oraz pracy nad zachowaniami uciążliwymi i aspołecznymi. Natomiast efektywność finansowa powinna być mierzona porównaniem kosztów programu Najpierw Mieszkanie z innymi formami wspierania osób w kryzysie bezdomności oraz weryfikacją oszczędności, uzyskiwanych poprzez zmniejszenie konsumpcji innych usług społecznych i publicznych, zarówno kierowanych wprost do osób w kryzysie bezdomności, jak i do ogółu społeczeństwa (np. usługi zdrowotne, interwencje służb porządkowych wobec osób nietrzeźwych).

Szczegółowe opisy obszarów i pytań badawczych, a także przykłady narzędzi do prowadzenia pomiarów, można znaleźć zarówno w cy-

⁴⁶ Ustrukturalizowana i znacząca aktywność może obejmować różnego rodzaju działania (np. artystyczne), umożliwiające nabycie umiejętności pracy w grupie, z uwzględnieniem odbudowy poczucia własnej wartości i nauki radzenia sobie z emocjami. Stanowią one wstęp do podjęcia przez uczestnika programu Najpierw Mieszkanie bardziej zobowiązujących aktywności, jak wolontariat czy praca zarobkowa – por. Pleace N., *op. cit.*, s. 59.

towanym już podręczniku *Najpierw Mieszkanie w Europie* (rozdział 5 podręcznika), jak i w raporcie z badań prowadzonych w ramach projektu „Housing First – Najpierw Mieszkanie”. W dalszych częściach niniejszego opracowania przedstawione zostały natomiast praktyczne wskazówki dotyczące różnych aspektów procesu ewaluacji, zidentyfikowane podczas realizacji projektu „Housing First – Najpierw Mieszkanie”.

Tworzenie zespołu badawczego

Z jednej strony, nawet najbardziej szczegółowo zaplanowany proces badawczy może nie przynieść spodziewanych efektów, jeśli przeprowadzą go osoby źle do tego przygotowane lub niekompetentne. Z drugiej strony, praca nawet najbardziej kompetentnych badaczy/badaczek da lepsze efekty, jeśli będą oni pracować w zespole. Dlatego rekomenduje się powoływanie zespołu badawczego – wspólnie pracujących specjalistów/specjalistek, których kompetencje i różnorodne doświadczenia w eksplorowanej dziedzinie uzupełniają się. Dzięki efektowi synergii praca zespołowa wpływa na zwiększenie jakości uzyskanego produktu – trafności i rzetelności badań i poprawności interpretacji wyników ewaluacji danego programu Najpierw Mieszkanie.

Ważne też, by zespół wyłonił ze swojego składu koordynatora/koordynatorkę – osobę odpowiedzialną za spajanie różnych wątków pracy grupy, przestrzeganie terminów i porządkowanie wypracowanego materiału. To odpowiedzialna i wymagająca różnych umiejętności rola. Koordynator/koordynatorka, poza przygotowaniem merytorycznym, powinien/powinna mieć wysokie zdolności organizacyjne i komunikacyjne. Zaleca się, aby zespół badawczy składał się przynajmniej z tylu członków, ile jest planowanych obszarów badawczych, przyjmując, że na przykład stabilność mieszkaniowa czy funkcjonowanie ekonomiczne stanowią oddzielne zakresy.

Trudno formułować radykalne wskazówki, co do kierunkowego wykształcenia członków zespołu badawczego. Jednak w jego składzie pożądana jest obecność pracownika socjalnego/pracownicy socjalnej, socjologa/socjolożki, pedagoga/pedagożki, psychologa/psycholożki, ale na przykład doświadczenie zawodowe ekonomisty/ekonomistki również może okazać się użyteczne. W skład zespołu badawczego projektu „Housing First – Najpierw Mieszkanie” weszła architektka, która włączyła do badań nowy obszar – funkcjonowanie przestrzenne w mieszkaniu i okolicy. Zaleca się więc sięganie do różnych grup zawodowych, tak aby zespół był zdolny do analizowania wielu wątków tematycznych.

Kolejne pytanie, które pojawia się w kontekście tworzenia zespołu badawczego dotyczy dorobku naukowego jej członków. Badacz kojarzy się z kimś, kto jest pracownikiem nauki, legitymuje się tytułem naukowym. Oczywiście dobrze, aby przynajmniej część zespołu miała doświadczenie naukowe, jednak warunek ten nie jest konieczny dla całego zespołu – liczy się również doświadczenie we wcześniejszym prowadzeniu badań w zakresie szeroko rozumianych problemów bezdomności. Sprawne formułowanie hipotez badawczych, operacjonalizacja zmiennych, prawidłowe wybranie i zastosowanie narzędzi badawczych, to niezbędne, a przecież dostępne dla wszystkich absolwentów wyższych uczelni, kwalifikacje. W zespole powinni więc być naukowcy, którzy mają doświadczenie w prowadzeniu badań naukowych, ale też tzw. praktycy – osoby, które znają badaną tematykę i w różnym charakterze pracują na co dzień z osobami w kryzysie bezdomności. Oczywiście jest też to, że płeć badaczy nie może być żadnym ograniczeniem w ich udziale w zespole badawczym.

Warto też zwrócić uwagę na problem powiązań badaczy z podmiotem wdrażającym.⁴⁷ Metoda Najpierw Mieszkanie ma założenia i cele, do których zmierzają jej realizatorzy. Podmiot wdrażający, organizacja pozarządowa lub lokalny samorząd, dąży do tego, aby cele te były osiągnięte. Badacz/badaczka, który/która reprezentuje podmiot wdrażający, może (nawet w nieświadomy sposób) tendencyjnie wpływać na wyniki prowadzonych analiz. Również, opisany w dalszej części niniejszego opracowania, efekt oczekiwań eksperymentatora może być większy w badanej grupie, jeśli jej przedstawiciele dobrze znają badaczy z innych sytuacji życiowych (np. badacz jest lub był wcześniej pracownikiem socjalnym danej osoby). Dlatego też zaleca się ograniczenie tego typu sytuacji, w czym praca grupowa – swoiste superwizowanie, kontrolowanie się członków zespołu – jest pomocna.

Spójność definicyjna i interpretacyjna

Język używany w raporcie badawczym powinien przede wszystkim spełniać elementarny wymóg poprawności języka standardowego tj. używanie reguł gramatycznych, stylistycznych oraz wyrażień i określeń powszechnie przyjętych jako poprawne. Potoczny język nie jest więc przeszkodą w odbiorze raportu, jednak jego autorzy powinni dążyć do językowej dbałości i precyzji wysławiania, unikać zbytniego kolokwializmu. Autorzy raportów badawczych projektów

⁴⁷ Tamże, s. 87.

Najpierw Mieszkanie muszą jednak zwrócić uwagę na to, że z ich treścią będą zapoznawać się również osoby, które na co dzień nie posługują się naukowym słownictwem, a ponadto – w odniesieniu do podmiotu badań – mogą mieć pewne stereotypy i uprzedzenia. Warto więc wykorzystać tę edukacyjną szansę i promować używanie inkluzywnych określeń np. „osoba w kryzysie bezdomności”, „osoba z niepełnosprawnością”, „zaburzenie psychiczne”. Należy też przyjąć jednolity sposób określania osób badanych (uczestników projektu), obszarów badawczych, instytucji, organizacji i usług, których nazwy będą pojawiać się w raporcie. Podczas pierwszych spotkań zespołu badawczego warto omówić w jaki sposób jego członkowie definiują takie określenia jak wsparcie społeczne, funkcjonowanie ekonomiczne, usługi społeczne, wydatek publiczny, dobrostan, redukcja szkód. W przypadku rozbieżności niezbędny jest konsensus. Zaleca się przygotowanie słowniczka tych istotnych dla właściwego zrozumienia publikacji sformułowań i zwrotów, tak aby nie było wątpliwości, jakie ich rozumienie przyjęli badacze. Również słowniczek skrótów używanych w raporcie ułatwi lekturę całości, gdyż nie dla wszystkich czytelne są skróty takich instytucji jak powiatowy urząd pracy, ośrodek pomocy społecznej itd.

Przyjęcie sposobu interpretacji wyników zależy w pewnym stopniu od decyzji zespołu badawczego, ale też zastosowanych narzędzi badawczych czy też liczebności badanej grupy. Można zakładać, że w małych projektach wsparciem, a więc i testowaniem, objętych będzie tylko kilku uczestników. Wówczas zaleca się interpretowanie wyników w oparciu o analizy opisowe, w tym studia przypadków.⁴⁸ Jakościowa interpretacja wyników pozwala lepiej poznać unikalne, jednostkowe doświadczenia osób objętych badaniem, co w przypadku osób w kryzysie bezdomności jest szczególnie wartościowe i podkreśla podmiotowy stosunek badacza do badanych. Ponadto, w rozpoznawaniu skuteczności metody Najpierw Mieszkanie warto odwoływać się do obiektywnych miar, pomiarów i istotności tych pomiarów. Dokonując ilościowej interpretacji, należy dążyć do przedstawienia istotności statystycznej prezentowanych wyników, a więc możliwości interpretowania ich w odniesieniu do całej grupy, do której należą badani (w przypadku projektów Najpierw Mieszkanie będzie to populacja osób w kryzysie bezdomności).

⁴⁸ Ibidem, s. 85.

Omówienie wybranych schematów badawczych w ewaluacji

Wybór metodologii badań ewaluacyjnych jest wypadkową różnych czynników, spośród których najważniejsze to: cele stawiane przed ewaluacją, dostępność i liczebność grupy badanej, możliwości logistyczno-techniczne, budżet, doświadczenie zespołu badawczego. Dokonując wyboru metodologii należy brać pod uwagę możliwości i ograniczenia schematów badawczych. Część z nich omówiono poniżej, odnosząc je do ewaluacji projektów realizujących założenia metody Najpierw Mieszkanie.

Najprostszym rozwiązaniem jest ewaluacja *ex post*, czyli po zrealizowaniu jakiegoś cyklu działań, etapu programu Najpierw Mieszkanie. Ten rodzaj badań może przybierać formę ilościowej oceny działań dokonywanej z perspektywy adresatów (za pośrednictwem kwestionariuszy). Wydaje się, że w takiej formule ma dość ograniczoną użyteczność w ewaluacji metody Najpierw Mieszkanie i wówczas ma zastosowanie w ocenie stopnia realizacji potrzeb, jakości świadczonych usług czy sposobu postrzegania postaw i kompetencji realizatorów. Podstawowym mankamentem jest brak punktu odniesienia, bez którego trudno jest przeprowadzić bardziej zobiektywizowane porównania ilustrujące zmianę (lub jej brak). Stosując jednokrotny pomiar, po zakończeniu ewaluowanych działań, należy pamiętać, że uzyskane odpowiedzi są mniej wiarygodne ze względu na ich subiektywność i poleganie na pamięci respondentów, a w trakcie projektu mogą przecież dokonywać się zmiany mające wpływ na procesy poznawcze.

Inny (nie opozycyjny) wariant ewaluacji *ex post* to sięgnięcie po jakościowe techniki badawcze np. wywiady pogłębione (czyli rozmowy przeprowadzane z użyciem dyspozycji do wywiadów, realizowane według swoistego planu rozmowy). Wówczas możliwe staje się uzyskanie bardziej pogłębionego wglądu w procesy, które inicjowane lub wspierane były w ramach podejmowanych oddziaływań. Taka forma badań, zbliżona do zwykłej rozmowy, może też być łatwiejsza dla uczestników programów Najpierw Mieszkanie i przekładać się na pełniejsze pod względem poznawczym wyniki. W ewaluacji *ex post* można wykorzystać też zogniskowane wywiady grupowe (czyli dyskusje kierowane przez moderatora) prowadzone wśród uczestników. Zaletą tego sposobu realizacji badań jest możliwość omawiania czy konfrontowania różnych pojawiających się opinii, wniosków i rekomendacji.

Z perspektywy ewaluacji ilościowej lepszym rozwiązaniem jest użycie schematu z dwukrotnym pomiarem (w tej samej grupie), przed rozpoczęciem sekwencji jakichś oddziaływań (pretest) i po ich zakończeniu (posttest), choćby po zrealizowaniu ważnego etapu projektu. Wówczas, przy drugim pomiarze, pojawia się punkt odniesienia umożliwiający porównanie stanu końcowego z początkowym. Jeśli pierwszy pomiar miałby być realizowany jeszcze przed rozpoczęciem projektu Najpierw Mieszkanie, to problemem staje się zwykle zawężony zakres badań, który można przeprowadzić w preteście. Ze względu na sytuację życiową respondentów, nie można prowadzić dłuższych czy bardziej wnikliwych badań ilościowych. Można jednak wspierać się obserwacją lub analizą dokumentów (materiałów zastanych).

Wadą pomiarów dwukrotnych jest to, że nie pozwalają na sprawdzanie trwałości rejestrowanych zmian, zaś gdy obejmują niewielki okres, nie można także zarejestrować zmian wymagających dłuższego czasu. Ma to szczególne znaczenie w przypadku programów Najpierw Mieszkanie, które w Polsce, jak dotychczas, są działaniami pionierskimi. Dlatego, w zależności od (spodziewanej) dynamiki zachodzących procesów, rekomenduje się stosowanie większej liczby pomiarów np. co rok lub co pół roku albo co kwartał (szerzej kwestię cykliczności badań i ich ram czasowych opisano w dalszej części opracowania). Częstsze badania dotyczyć mogą efektywności ekonomicznej. Warto też pamiętać, że nie wszystkie informacje trzeba zbierać bezpośrednio od uczestników projektu (angażując ich w badania), część danych można pozyskiwać na podstawie analizy materiałów zastanych lub poprosić o ich gromadzenie pracowników wdrażających projekt Najpierw Mieszkanie (więcej informacji w części poświęconej źródłom danych).

W przypadku pomiarów realizowanych wyłącznie z udziałem osób poddawanych oddziaływaniom, czasem problemem może być trudność w zaobserwowaniu wszystkich istotnych zmian. Można zarejestrować wzrost konsumpcji substancji psychoaktywnych, ale już nie to, że wskutek udziału w programie ma on charakter mniej dynamiczny. Rozwiązaniem jest stosowanie schematów włączających grupę kontrolną, czyli potencjalnych adresatów programu Najpierw Mieszkanie, którzy w nim nie uczestniczą, ale objęci są badaniami. Jest to jednak jeden z najtrudniejszych logistycznie i zarazem dość kosztowny sposób gromadzenia danych. Pełne korzystanie z jego zalet wymagałoby dodatkowo zastosowania losowego podziału osób na grupę eksperymentalną (uczestniczącą w projekcie typu Najpierw Mieszkanie) oraz kontrolną (nieobjętą oddziaływaniami danego projektu). Ponadto efektywne stosowanie takiego rozwiązania wiąże się

z koniecznością angażowania w badania większej liczby osób uczestniczących w pomiarach. Ewaluacja realizowana wśród małych grup może prowadzić do trudności w rejestracji zachodzących zmian. Reasumując, metodologicznie poprawne stosowanie schematu z grupą kontrolną pozwala na formułowanie „mocnych” wniosków dotyczących skuteczności bądź nieskuteczności ewaluowanych działań, jest jednak logistycznie dość trudne do realizacji i kosztowne.

W przypadku zastosowania prostszych schematów badawczych wyniki mogą być odnoszone jedynie do przebadanej grupy i ewaluowanego projektu. Dokonywanie uogólnień uzyskanych rezultatów poprzez twierdzenia na temat skuteczności metody Najpierw Mieszkanie implementowanej w Polsce wymaga, co najmniej, sprawdzenia zgodności wdrożonego projektu z oryginalną metodą. Z kolei wyciąganie wniosków w oparciu o wyniki badań zrealizowanych wśród jednej grupy adresatów projektu na inne tego rodzaju grupy, wymaga spełnienia warunków dla badań reprezentatywnych, przeprowadzanych na próbach losowych. Jednak szereg badań zrealizowanych na podobnych próbach, ewaluujących projekty oparte na tych samych założeniach, daje pewne wyobrażenie na temat skuteczności oryginalnej metody w polskich warunkach wdrożeniowych. Dlatego rekomenduje się, aby dobierając badanych stosować, wszędzie tam gdzie jest to możliwe, przynajmniej reprezentatywność typologiczną tzn. aby zróżnicowanie uczestników programu oddawało charakterystykę adresatów opisaną w oryginalnej propozycji.

Cykliczność badań i termin ich przeprowadzania

W wielu projektach społecznych mających na celu integrację społeczną i/lub zawodową grup doświadczających wykluczenia, ważnym wskaźnikiem sukcesu jest poprawa funkcjonowania w różnych aspektach osób objętych wsparciem. Zrozumiałą jest więc tendencja do przeprowadzania ewaluacji na początku i na końcu realizacji projektu, co pozwala (jak opisano wcześniej) na zobrazowanie wpływu udziału w projekcie na jego uczestników oraz ułatwia sporządzenie sprawozdań z rezultatów przeprowadzonego działania, w szczególności, jeśli jest ono dofinansowane ze środków publicznych. Takie podejście zastosowano również w projekcie „Housing First – Najpierw Mieszkanie”, co z perspektywy czasu oraz specyfiki ewaluacji programów Najpierw Mieszkanie należy jednak uznać, jeśli nie wprost za błąd, to przynajmniej za znaczne utrudnienie dla realizacji ewaluacji, mające wpływ na jakość uzyskanych wyników.

Z jednej strony, z uwagi na opóźnienia w uruchamianiu wsparcia związane z dostępnością mieszkań i wybuchem epidemii COVID-19 (sze-

rzej opisane w części dotyczącej problemów w realizacji ewaluacji), uczestnicy projektu „Housing First – Najpierw Mieszkanie” nie rozpoczęli korzystania ze wsparcia jednocześnie. Z drugiej strony, należy pamiętać również o sytuacjach przedwczesnego zakończenia udziału w projekcie – może to być spowodowane śmiercią uczestnika lub znacznym pogorszeniem stanu zdrowia wymagającym przeniesienia do placówki całodobowej opieki, rezygnacją z udziału w programie, długoterminowym umieszczeniem w placówce medycznej lub penitencjarnej czy usunięciem z mieszkania w związku z niestosowaniem się do minimalnych wymagań stawianych uczestnikom (przestrzeganie warunków umowy najmu, przestrzeganie zasad współżycia społecznego, udział w spotkaniach z asystentem). Oczywiście w tych ostatnich przypadkach, udział w programie Najpierw Mieszkanie nie kończy się (zgodnie z zasadą oddzielenia wsparcia od mieszkania), jednak możliwym skutkiem jest zerwanie kontaktu z programem przez uczestnika. Wszystkie opisane powyżej sytuacje prowadzą do opróżnienia mieszkania, a w konsekwencji do umieszczenia w nim kolejnego (nowego) uczestnika, w przypadku którego moment rozpoczęcia korzystania z pomocy zupełnie nie będzie odpowiadał zaplanowanemu w projekcie terminowi badania początkowego.

Część opisanych powyżej sytuacji zaistniała w projekcie „Housing First – Najpierw Mieszkanie”. W rezultacie znaczna część badań początkowych przeprowadzona została znacznie później, niż w założonym terminie rozpoczęcia wsparcia mieszkaniowego (styczeń 2020 roku). Tym samym, w przypadku poszczególnych uczestników projektu, okres pomiędzy badaniem początkowym a końcowym (wrzesień 2021 roku) wahał się od 6 do 21 miesięcy. Ponadto, pod sam koniec realizacji projektu pojawili się nowi uczestnicy, których okres udziału od rozpoczęcia zamieszkania do badania końcowego był nawet krótszy niż sześć miesięcy – w ich przypadku jednak zrezygnowano całkowicie z prowadzenia badań, uznano bowiem, że jest to okres zbyt krótki na odnotowanie zmian i powiązanie ich z udziałem w projekcie. Tym samym, w puli rezultatów ewaluacji projektu znalazły się zarówno wyniki osób, które ze wsparcia korzystały przez niemal dwa lata, jak i takich które korzystały z niego zaledwie przez pół roku. Oczywiście w obu tych skrajnych przypadkach odnotowano pewne wzrosty, jednak analizowanie ich łącznie powoduje zniekształcenie wyników ewaluacji, w szczególności biorąc pod uwagę zaobserwowany u uczestników, rozłożony w czasie cykl realizacji poszczególnych potrzeb, zgodny z układem celów metody Najpierw Mieszkanie (stabilizacja mieszkaniowa → poprawa zdrowia i dobrostanu → integracja społeczna). Dodatkowo, zastosowane podejście w ogóle nie brało pod uwagę faktu, że uczestnicy projektu będą kontynuować korzystanie z pomocy po zakończeniu finansowania pro-

jektu – zmieni się źródło finansowania, ale wsparcie będzie świadczone tak długo, jak jest potrzebne.

Należy więc zarekomendować uniezależnienie cyklu ewaluacyjnego od ram czasowych projektu i prowadzenie pomiarów w regularnych interwałach (np. rocznych) rozpoczynających się w momencie przystąpienia danego uczestnika do projektu i trwających przez cały okres jego udziału w programie Najpierw Mieszkanie (a nie w finansującym ten program projekcie). Oczywiście pewne aspekty mogą być badane częściej (np. koszty korzystania z usług), niektóre z kolei wystarczy zbadać raz, w momencie rozpoczęcia udziału (np. odczucia związane z przejściem z sytuacji bezdomności ulicznej do zamieszkania w mieszkaniu). Tym niemniej podstawą powinny być cykliczne, coroczne badania w terminie zależnym od rozpoczęcia udziału w projekcie przez danego uczestnika (np. jeśli dany uczestnik rozpoczął udział w projekcie w czerwcu, to z tym uczestnikiem badania powinny być prowadzone w czerwcu każdego kolejnego roku). Jest to oczywiście nieco większym wyzwaniem organizacyjnym (także z punktu widzenia sprawozdawczości projektu), niż przeprowadzanie badania wszystkich uczestników w jednym momencie. Po pierwsze jednak, takie podejście pozwala na uniknięcie opisanych wyżej problemów związanych z rozpoczynaniem udziału przez poszczególnych uczestników w różnych momentach realizacji projektu. Po drugie zaś, dostarcza zdecydowanie lepszej jakości dowodów z badań, co, jak wskazano we wstępie do niniejszego rozdziału, ma kluczowe znaczenie dla rozwoju metody Najpierw Mieszkanie.

Źródła pozyskiwania danych

W badaniu zmian w funkcjonowaniu uczestników programów Najpierw Mieszkanie kluczowe znaczenie mają subiektywne odczucia uczestników dotyczące ich stabilności mieszkaniowej, zdrowia i dobrostanu czy integracji społecznej i funkcjonowania w nowym środowisku zamieszkania. Należy tu jednak zwrócić uwagę, że badanie tych subiektywnych odczuć może wiązać się z pewnymi problemami. Pierwszym są opisane w dalszej części niniejszego rozdziału efekty psychologiczno-społeczne występujące w tego typu badaniach – efekt Hawthorne’a (świadomość uczestnictwa w eksperymencie) czy Pigmaliona (dążenie do spełnienia oczekiwań badacza), które mogą zakłócić wyniki ewaluacji. Drugim ważnym aspektem, dotyczącym jednak przede wszystkim ustalania faktów i zdarzeń związanych z danym uczestnikiem, są problemy z zapamiętywaniem bądź świadomością wystąpienia tychże faktów i zdarzeń, spowodowane tym, że grupę badaną stanowią osoby doświadczające zaburzeń psychicznych i uzależnienia od środków psychoaktywnych.

W przypadku ustalania faktów należy więc jednoznacznie zarekomendować pozyskiwanie danych ze źródeł zewnętrznych zamiast od uczestników (tam gdzie to możliwe). Dotyczy to przede wszystkim badania efektywności finansowej programów Najpierw Mieszkanie (co zostało dość szczegółowo opisane w części dotyczącej rekomendacji do badania porównawczego kosztów usług). Może to jednak dotyczyć także innych faktów związanych z uczestnikiem, takich jak na przykład długość zamieszkiwania w lokalu przyznanym w ramach programu (wskaźnik retencji mieszkaniowej), wyposażenie lokalu, orzeczenie o niepełnosprawności, podejmowanie leczenia czy działań administracyjnych związanych z wychodzeniem z bezdomności (np. rejestracja w urzędzie pracy).

Z kolei w przypadku badania opinii, sytuacja jest znacznie bardziej delikatna – z jednej bowiem strony oczywistym jest, że badanie opinii ma charakter subiektywny i często nawet osoby niedoświadczające złożonych problemów społecznych udzielają z różnych powodów, w różnego rodzaju badaniach, odpowiedzi nieprawdziwych lub nie udzielają ich wcale. Z drugiej jednak strony, wspomniany wcześniej efekt, polegający na dążeniu badanego do spełnienia oczekiwań badacza, może prowadzić do zakłóceń w obserwacji kluczowych dla programów Najpierw Mieszkanie rezultatów np. redukcji szkód wynikających z używania substancji psychoaktywnych. Dlatego warto tu rozpatrzyć możliwość uzupełniającego pozyskiwania danych (ocen zmian w funkcjonowaniu) od zewnętrznych obserwatorów, czyli osób mających regularny kontakt z uczestnikami – w szczególności asystentów i pracowników socjalnych.

Problemy w ewaluacji programów Najpierw Mieszkanie

W trakcie ewaluacji programu Najpierw Mieszkanie badacze mogą spotkać się z wieloma problemami. Wynika to przede wszystkim z faktu, iż badanie jest realizowane w kontekście realnego życia, które obfituje w nieoczekiwane, zaskakujące i często kryzysowe wydarzenia i sytuacje. Tym samym na przebieg badania mogą mieć wpływ różne wydarzenia o charakterze politycznym, ekonomicznym, przyrodniczym czy społecznym. Decydując się na ewaluację programu Najpierw Mieszkanie, decydujemy się na realizację badania eksperymentalnego z jego wszystkimi zaletami, przede wszystkim z założeniem o rzeczywistym wpływie zmiennych niezależnych na zmienne zależne. Jednakże, musimy brać pod uwagę także możliwe wady eksperymentu społecznego, którymi są przeszkody i okoliczności wynikające z biegu życia, które mogą zakłócić przebieg procesu badawczego. *W badaniach ewaluacyjnych przyjmuje się model eksperymentu, sugerujący kontrolę badacza nad wydarzeniami, ewaluacja zachodzi*

w toku życia codziennego, często nie dającego się kontrolować.⁴⁹ Generalnie uważa się, że społeczne badania stosowane, do których zalicza się badania ewaluacyjne, są szczególnie podatne na zakłócenia z zewnątrz.⁵⁰ W porównaniu z badaniami laboratoryjnymi występuje tutaj istotna różnica, która polega na ograniczeniach w kontrolowaniu zakłóceń tzw. zmiennych ubocznych. W laboratorium psychologicznym możliwa jest znaczna kontrola zmiennych ubocznych i ich eliminowanie, ale jest to miejsce sztucznie stworzone, nieautentyczne i tylko naśladujące warunki prawdziwego życia. Osoby badane w laboratorium są pozbawione kontaktu ze światem zewnętrznym dla dobra eksperymentu i możliwości kontroli zakłóceń. Stawiane osobom badanym w laboratorium zadania zazwyczaj odbiegają od zadań wykonywanych na co dzień, co czyni eksperymenty społeczne bardziej wiarygodnymi, bo osadzonymi w prawdziwym życiu.⁵¹

Badacze/badaczki muszą więc z góry założyć, że nie są w stanie przewidzieć, kontrolować i całkowicie wyeliminować wszystkich czynników zakłócających badanie. Mowa tu, przede wszystkim, o doświadczeniach związanych z prekursorską w Polsce ewaluacją programu Najpierw Mieszkanie (opisaną w niniejszym opracowaniu), częściowo prowadzoną w sytuacji pandemii COVID-19. Ważna jest więc świadomość, że niektóre z nieoczekiwanych, zewnętrznych wydarzeń mogą mieć istotny wpływ na przebieg badania, a w rezultacie na uzyskane wyniki. Wyzwaniem jest szukanie takich sposobów zaradczych, aby przewyżczać trudne sytuacje i realizować wytyczone cele w sposób zgodny z przyjętymi standardami metodologii badań społecznych. W nawiązaniu do przykładu ewaluacji programu Najpierw Mieszkanie w czasie pandemii COVID-19, na skutek przymusowej izolacji i ogólnie wprowadzonych restrykcji epidemiologicznych, kontakt badaczy z respondentami był utrudniony. Nikt nie przewidział pandemii, jej przebiegu i negatywnych skutków. Sytuacja ta miała potencjał zakłócający przebieg ewaluacji programu Najpierw Mieszkanie. Przez dłuższy czas niemożliwe było przeprowadzenie wywiadów z respondentami. Z osobami przebywającymi w izolacji przeprowadzono wywiady po zakończeniu choroby i powrocie do zdrowia, co miało swoje konsekwencje w opóźnieniach czasowych badania. Zamiast regularnych spotkań w mieszkaniach, ankieterzy często umawiali się w przestrzeni publicznej i przepro-

⁴⁹ Babbie E. R., *Badania społeczne w praktyce*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2019, s. 383.

⁵⁰ Ibidem.

⁵¹ Sułek A., *Eksperyment w badaniach społecznych*, Państwowe Wydawnictwo Naukowe, Warszawa 1979, s. 240.

wadzali wywiady w różnych miejscach np. na ławce w parku, używając maseczek ochronnych i utrzymując dystans społeczny zgodnie z zaleceniami epidemiologów.

Poza wydarzeniami wynikającymi ze społecznego kontekstu życia, warto mieć również na uwadze potencjalne ograniczenia i zmiany, które mogą wystąpić podczas ewaluacji programu Najpierw Mieszkanie, związane specyficznie z cechami eksperymentu społecznego.⁵² Do ograniczeń, o których warto wspomnieć, można zaliczyć rozciągłość badania w czasie, efekt Hawthorne'a, efekt Johna Henry'ego oraz efekt Pigmaliona.

Typową cechą eksperymentalnego badania zjawisk społecznych jest rozciągłość w czasie⁵³, która w dużym stopniu odbiega od okresu realizacji typowego eksperymentu. Rozciągłość czasowa obserwowanych procesów i odległe cele utrudniają systematyczną kontrolę licznych zmiennych ubocznych. Przeciętne badanie ewaluacyjne programu Najpierw Mieszkanie trwa od kilku miesięcy do kilku lat. Dla badaczy rozciągłość w czasie stanowi wyraźną trudność, gdyż wiąże się nie tylko ze zwiększonym ryzykiem wpływu wydarzeń zakłócających, o których mowa była wcześniej, ale może wpływać na problemy z finansowaniem badań, zmiany w instytucjach zarządzających badaniem i wiele innych. Rozciągłość w czasie, chociaż jest utrudnieniem, jest konieczna, ponieważ wiele z wyznaczonych przez program Najpierw Mieszkanie celów jak np. podniesienie kompetencji zawodowych uczestników czy poprawę zdrowia psychicznego można ocenić dopiero po upływie wielu miesięcy, a nawet lat.

Korzystając z istniejącej wiedzy z zakresu badań społecznych oraz dotychczasowych doświadczeń, można pokusić się o kilka rekomendacji dla potencjalnych badaczy programu Najpierw Mieszkanie. Rozciągłość procesu badawczego w czasie stwarza pokusę, aby zmieniać i ulepszać sposoby gromadzenia oraz zastosowane narzędzia pomiarowe.⁵⁴ Rekomenduje się, aby w czasie trwania ewaluacji nie zmieniać ustalonego wcześniej sposobu zbierania danych i zasad pomiaru. Pewnym problemem w badaniu ewaluacyjnym projektu „Housing First – Najpierw Mieszkanie” były zmiany personelu – asystentów/asystentek uczestników programu. Zadaniem asystentów/asystentek było dokonywanie regularnych obserwacji i przeprowa-

⁵² Wojciszke B., *Psychologia społeczna*, Wydawnictwo Naukowe Scholar, Warszawa 2011.

⁵³ Sułek A., op. cit.

⁵⁴ Ibidem.

dzanie wywiadów, co wymagało nawiązania dobrych relacji i zdobycia zaufania. Zauważono, że częste zmiany w zatrudnieniu personelu nie były komfortowe dla osób badanych, ponieważ ograniczały ich otwartość i szczerą odpowiedź. Jeśli zaś chodzi o zmiany metod pomiarowych, to rekomenduje się konsekwentne stosowanie tych samych narzędzi pomiarowych, na które początkowo się zdecydowano. Jest to ważne ze względu na stałość i powtarzalność pomiaru. Poprawianie narzędzi „na lepsze” będzie odbijało się na gorszej jakości zebranego materiału porównawczego.

Efekt Hawthorne'a⁵⁵ uważany jest za jeden z częściej spotykanych źródeł błędów badawczych, który może mieć wpływ na uzyskane wyniki. Efekt ten polega na badaniu osób, które wiedzą, że są uczestnikami eksperymentu. Osoby korzystające z programu Najpierw Mieszkanie mogą być świadome bycia obserwowanymi i obiektami badania, co może wpłynąć na zmiany w zachowaniu na czas trwania eksperymentu, a nawet na długo po jego zakończeniu. Z kolei efekt Johna Henry'ego⁵⁶ dotyczy osób z ewentualnej grupy porównawczej (kontrolnej), które mogą czuć się urażone faktem, że należą do grupy porównawczej, a nie eksperymentalnej i reagować zmieniając swoje zachowanie w sposób trudny do przewidzenia. W przypadku programów Najpierw Mieszkanie będą to osoby, którym nie zaproponowano mieszkania, ale są świadome udziału w eksperymencie. Aby zapobiegać opisanym wyżej zjawiskom rekomenduje się nieinformowanie badanych osób, że biorą udział w eksperymencie i są przydzielone do jednej z grup (w przypadku tworzenia grupy kontrolnej). Oczywiście jest, że nie da się zataić przed uczestnikami programu Najpierw Mieszkanie faktu uczestnictwa w programie, jednak nie ma konieczności informowania ich o szczegółach badania i hipotezach. Takie zachowanie badaczy jest całkowicie usprawiedliwione. Rekomenduje się także *unikanie rozgłosu przed i w trakcie wprowadzania w życie programu eksperymentalnego*.⁵⁷

Dobrze opisany w psychologii efekt Pigmaliona⁵⁸ jest definiowany jako efekt samospełniającej się przepowiedni/proroctwa, który polega na przyjmowaniu postaw i zachowań zgodnych z oczekiwaniami badaczy. Z punktu widzenia metodologii i „czystości” eksperymentu efekt ten będzie miał potencjał zakłócający uzyskane wyniki

⁵⁵ Tinland A., Fortanier C., Girard V., et. al., Evaluation of the Housing First program inpatients with severe mental disorders in France: study protocol for a randomized controlled trial, „Trials”, 14(1), 2013, s. 1-10.

⁵⁶ Ibidem.

⁵⁷ Sułek A., op.cit., s.165-174.

⁵⁸ Wojciszke B., op.cit.

(zapobieganie jego negatywnym skutkom opisane zostało wcześniej – w części poświęconej źródłom pozyskiwania danych). Aczkolwiek, w przypadku realizacji celów programu Najpierw Mieszkanie można ten efekt także wykorzystać. Pozytywne oczekiwania zatrudnionego w programie personelu wobec uczestników będą wzmacniać ich postawy, zachowania i tendencje do osiągania sukcesów, a w rezultacie szybszego osiągnięcia celu nadrzędnego, jakim jest wyjście z długotrwałej bezdomności.

Specjalne potrzeby uczestników badań

Ze względu na specyfikę programów Najpierw Mieszkanie w badanej grupie znajdować się będą osoby doświadczające szczególnych utrudnień w codziennym funkcjonowaniu, związanych z różnego rodzaju niepełnosprawnościami i ograniczeniami zarówno psychicznymi jak i fizycznymi. Wątkiem ograniczeń respondentów, jak pokazały badania przeprowadzone w projekcie „Housing First – Najpierw Mieszkanie”, jest bardzo szeroki i zmienny. Wymaga to szczególnej uważności ankieterów i dostosowania narzędzi badawczych do każdorazowej sytuacji np. poprzez stosowanie zrozumiałego języka, objaśnianie niezrozumiałych pytań, dostosowanie wielkości czcionki kart odpowiedzi do niedowidzących użytkowników lub podzielenie badania na krótsze etapy dostosowane do potrzeb respondenta. Zwłaszcza dostosowanie narzędzi eksperymentalnych, opracowanych we własnym zakresie przez zespół badawczy, ze względu na dotychczasowe, jednorazowe zastosowanie, jest rekomendowane do analizy pod tym względem w dalszych badaniach naukowych.

Ochrona danych osobowych uczestników badań

Ważnym zagadnieniem, o którym należy zawsze pamiętać podczas organizacji badań w programach Najpierw Mieszkanie, jest ochrona danych osobowych oraz przestrzeganie procedur RODO związanych z pozyskiwaniem i przetwarzaniem tych danych. Uczestnicy badania muszą obowiązkowo wyrazić zgodę na wzięcie w nim udziału i upoważnić personel programu (pisemnie) do gromadzenia i przetwarzania informacji na swój temat. Również instytucje biorące udział w programie (w tym w jego części badawczej) powinny mieć podpisane między sobą stosowne porozumienia, regulujące proces przekazywania danych. Tym niemniej wydaje się, że najlepszą rekomendacją w zakresie samego procesu badawczego będzie zupełne odseparowanie badaczy od danych osobowych uczestników umożliwiających ich identyfikację poprzez zakodowanie danych uczestników. Wszelkie wątpliwości w tym zakresie należy konsultować

z inspektorem ochrony danych osobowych podmiotu prowadzącego program bądź innymi specjalistami/specjalistkami w tej dziedzinie.

Badanie uczestników przed rozpoczęciem udziału w programie Najpierw Mieszkanie

Wartym polecenia doświadczeniem projektu „Housing First – Najpierw Mieszkanie” jest wstępne badanie osób wytypowanych do udziału w projekcie, jeszcze przed zamieszkaniem w lokalu wybranym w ramach programu Najpierw Mieszkanie. Jego celem było uchwycenie zmian w kilku obszarach pomiędzy stanem zamieszkania na ulicy, a rozpoczęciem korzystania z mieszkania. Stanowiło ono uzupełnienie głównego procesu badawczego, porównującego stan w momencie rozpoczęcia i zakończenia udziału w projekcie. W badaniu pytano uczestników o dotychczasowe miejsce pobytu, jego ocenę i związane z nim problemy, poczucie przynależności do społeczności, stan zdrowia fizycznego i psychicznego oraz korzystanie ze środków odurzających – a więc o czynniki, które mogłyby ulec zmianie (lub których postrzeganie mogłoby ulec zmianie) w momencie zakwaterowania w mieszkaniu. Osoby badane przed zamieszkaniem nie wiedziały jeszcze o tym, że są typowane do udziału w programie Najpierw Mieszkanie. Z uwagi na terenowy charakter badania oraz trudną sytuację życiową respondentów, zaleca się, aby było ono jak najkrótsze. Jednocześnie, pytania wybrane do tego badania muszą być spójne z pytaniami używanymi w kolejnych (zasadniczych) częściach procesu badawczego.

W projekcie „Housing First – Najpierw Mieszkanie” badanie to przeprowadzono na kilka tygodni przed zakwaterowaniem. Prowadzeniem badania zajmowali się streetworkerzy rekrutujący potencjalnych uczestników do udziału w programie.

Badanie porównawcze kosztów usługi Najpierw Mieszkanie

Na podstawie blisko dwuletnich doświadczeń w prowadzeniu badań porównawczych nad kosztami usługi Najpierw Mieszkanie udzielić można szeregu rekomendacji, które mogą być przydatne dla osób bądź instytucji, które planują rozpoczęcie podobnych badań we własnym zakresie. Poniżej wymieniono najistotniejsze z nich.

Podstawowa rekomendacja dotyczy źródła pozyskiwanych danych. Badanie porównawcze kosztów opiera się na zbieraniu przez badaczy i analizowaniu danych dotyczących kosztów, jakie uczestnik programu generuje dla finansów publicznych. W wielu anglojęzycznych badaniach nad metodą Najpierw Mieszkanie źródłem tych danych

jest często sam uczestnik, z którym przeprowadza się wywiad i pyta o korzystanie z usług poszczególnych instytucji publicznych i niepublicznych. Biorąc jednak pod uwagę fakt, iż uczestnikami projektu Najpierw Mieszkanie są osoby doświadczające zaburzeń psychicznych, nadużywające substancji psychoaktywnych, których pamięć i świadomość niektórych wydarzeń może być bardzo ograniczona, są one czasem źródłem mniej wiarygodnym, niż same instytucje bezpośrednio świadczące daną usługę. Polska praktyka pokazała, iż uczestnicy programu mimo szczerych chęci udzielenia informacji na temat swojej przeszłości, czasem nie pamiętali bądź nie byli świadomi niektórych wydarzeń, w których uczestniczyli. W projekcie „Ho-using First – Najpierw Mieszkanie” podjęto zatem decyzję o pozyskaniu informacji przede wszystkim wprost od instytucji publicznych, świadczących wybrane usługi w każdym z trzech miast, w których realizowano projekt (pełna lista ponad 30. instytucji dostępna jest w załączniku do raportu z badań). Uczestnik programu stał się zatem dodatkowym źródłem informacji, wykorzystywanym wyłącznie w sytuacji, w której pozyskanie informacji od instytucji było niemożliwe. Decyzja ta była kluczowa i miała olbrzymie przełożenie na jakość zbieranych danych w projekcie.

Druga wskazówka dotyczy sposobu pozyskiwania danych ze wspomnianych wcześniej źródeł instytucjonalnych. Zdobywanie szczegółowych informacji dotyczących uczestników od tak wielu zróżnicowanych instytucji jest procesem długotrwałym i rozłożonym w czasie. Pozyskiwanie ich wymaga przestrzegania szeregu procedur związanych z ochroną danych osobowych oraz posiadania zgód samych uczestników na pozyskiwanie i przetwarzanie ich danych, a także umów na przekazywanie danych z poszczególnymi instytucjami. Zadanie to może przerastać możliwości niektórych organizacji (zwłaszcza pozarządowych), dlatego bardzo mocno zaleca się prowadzenie tego typu badań w partnerstwie z lokalnym ośrodkiem pomocy społecznej. Pracownicy/pracownice ośrodków (zwłaszcza pracownicy/pracownice socjalni/socjalne) jako funkcjonariusze administracji publicznej, współpracują na co dzień z większością instytucji będących w kręgu zainteresowania badaczy, mogą oni więc stosunkowo swobodnie kontaktować się z tymi instytucjami i pozyskiwać od nich dane (często robią to na co dzień, gdyż należy to do ich obowiązków). Doświadczenia Gdańska, Warszawy i Wrocławia pokazały, iż zastosowanie tego rozwiązania jest kluczowe dla sprawnego przebiegu procesu badawczego i zadecydowało o powodzeniu prowadzonych badań. Partnerstwo z lokalnym ośrodkiem pomocy społecznej jest zatem mocno rekomendowane.

Kolejna rekomendacja dotyczy długości prowadzonego badania. Doświadczenia płynące z niniejszego projektu pokazują, iż im dłużej trwa okres wdrażania programu Najpierw Mieszkanie, tym większe jego efekty ekonomiczne, większe oszczędności w instytucjach publicznych i tym mniejsza skala wydatków dla finansów publicznych. Dynamika wydatków generowanych przez uczestników programu jest zmienna w poszczególnych kwartałach (na ogół wydatki są większe w pierwszych kwartałach, potem zaczynają maleć). Prowadzenie badań porównawczych kosztów przez okres stosunkowo krótki (od sześciu do dwunastu miesięcy) może więc dać niepełny obraz zachodzących trendów finansowych. Dlatego badania powinny trwać przez odpowiednio długi czas, tak aby zaobserwować wszystkie zachodzące procesy. Im dłuższy okres trwania badania tym lepiej, jednak minimalny rekomendowany okres prowadzenia badania, tak aby efekty finansowe, w postaci zmniejszenia kosztów usług publicznych były wyraźnie zauważalne, to około dwa lata.

Zjawiskiem, na które również należy zwrócić uwagę podczas porównywania i analizowania poszczególnych wydatków, jest inflacja (lub deflacja – jeśli takowa się zdarzy). Im dłuższy okres trwania badania, tym większe szanse na wystąpienie tego zjawiska. Może się wydarzyć, iż prowadzone badanie przypadnie na okres stabilnego poziomu cen i inflacja (bądź deflacja) nie będzie miała żadnego wpływu na wyniki. Może jednak wydarzyć się coś przeciwnego i zmiana cen towarów czy usług będzie na tyle duża, że w zauważalnym stopniu wpłynie na otrzymane dane. Należy zatem na bieżąco śledzić procesy gospodarcze zachodzące w kraju i uwzględniać je podczas analizy zbieranych informacji, tak aby nie zniekształciły pełnego obrazu weryfikowanego zjawiska.

Praktyczną wskazówką, którą także warto rozważyć podczas procesu gromadzenia danych, jest zachęcenie odbiorców wsparcia (oczywiście w miarę możliwości) do zakładania Profilu Zaufanego i Internetowego Konta Pacjenta. Z pewnością nie wszystkich uczestników programu da się przekonać do tego rozwiązania (wymaga ono od nich odpowiednich umiejętności i zasobów), ale warto umożliwić to choćby części badanej grupy. Korzyści dla uczestników płynące z posiadania tych narzędzi są szerokie (jak choćby usprawnienie i przyspieszenie załatwiania spraw urzędowych, zdrowotnych). Przy okazji dają one także możliwość łatwego przesłania usług służby zdrowia, z których korzystał w przeszłości użytkownik (oraz ich kosztów), co zdecydowanie przyspiesza proces zbierania danych. Rozwiązanie to z pewnością nie jest niezbędne do powodzenia prowadzonych badań, może je jednak znacząco ułatwić.

Badanie funkcjonowania przestrzennego uczestników programów Najpierw Mieszkanie

Do badań prowadzonych w projekcie „Housing First – Najpierw Mieszkanie” włączono część eksperymentalną obejmującą badanie funkcjonowania przestrzennego uczestników programu z zakresu dziedziny nauk technicznych, architektury i urbanistyki. Dotychczasowe badania w tym projekcie potwierdziły zasadność poszerzenia zakresu o omawiane zagadnienia, a także wyznaczyły kilka ciekawych kierunków do prowadzenia dalszych badań.

Specyficznym aspektem bezdomności jest korzystanie z przestrzeni publicznych – zarówno urbanistycznych: ulic, parków, placów, skwerów miejskich, jak i architektonicznych: budynków użyteczności publicznej, galerii handlowych, dworców, przestrzeni wspólnych innych budynków np. klatek schodowych w budynkach mieszkalnych – w celu zaspokojenia podstawowych potrzeb życiowych.⁵⁹ Przystąpienie do programu Najpierw Mieszkanie wiąże się, w założeniu, ze stopniowym budowaniem przez uczestników programu nowej przestrzeni życia w mieście, skoncentrowanej wokół otrzymanego mieszkania. Jak pokazały badania przeprowadzone w ramach projektu „Housing First – Najpierw Mieszkanie”, jest to powolny, ale systematyczny proces, który oznacza coraz rzadsze powroty do przestrzeni znanych z bezdomności i coraz odważniejsze korzystanie z przestrzeni miasta w taki sposób, jak jego pozostali mieszkańcy.

Uczestnicy programu zapoznają się z mieszkaniem, następnie wchodzi w interakcje z sąsiadami, poznają najbliższą okolicę, odwiedzają sklepy i inne usługi, korzystają z komunikacji publicznej w celu dotarcia do centrum miasta i innych jego dzielnic. W tym procesie nie tylko dostęp do mieszkań, ale także ich jakość i lokalizacja mają ogromne znaczenie dla sukcesu programu. Istotnym aspektem badań przestrzennego wymiaru programów Najpierw Mieszkanie powinny więc być dwa kierunki: ciągła weryfikacja ogólnej jakości lokalu i jego otoczenia oraz ocena stopnia dopasowania do indywidualnych potrzeb konkretnego użytkownika.

⁵⁹ Pistelok P., *Wykluczeni i obcy w miejskiej przestrzeni publicznej – próba ujęcia problemu*, „Górnośląskie Studia Socjologiczne. Seria Nowa”, nr 9.2, 2018, s. 187-200. Dobrzeńiecki-Łukasiewicz R., *Domy bezdomne, adaptacja wybranych przestrzeni przez osoby bezdomne*, „Miscellanea Anthropologica Et Sociologica”, nr 19(4), 2018, s. 53-77.

Zazwyczaj pierwszym etapem analizy mieszkania jest jego inwentaryzacja. W przypadku osób, które doświadczyły bezdomności powinna być ona wykonana ze szczególnym zwróceniem uwagi na takie kryteria, jak dostosowanie do potrzeb osób z niepełnosprawnościami, z uwzględnieniem niepełnosprawności psychicznych np. przeprowadzone w ramach opisywanego projektu badania wykazały, że lokale, zwłaszcza z zasobów miejskich, często wyposażone są w wanny, z których nie wszyscy użytkownicy są w stanie korzystać z przyczyn zdrowotnych.

Ponadto, systematyczna weryfikacja warunków lokalowych pozwala uniknąć negatywnych czynników, które mogą wpływać na funkcjonowanie uczestnika w mieszkaniu. Za przykład można podać uwidocznioną w trakcie badań potrzebę dostosowania lokali do specyfiki pandemii COVID-19, poprzez powiązanie mieszkańców ze światem zewnętrznym przez dostęp do mediów, w szczególności do Internetu. Jeśli chodzi o ciągłą weryfikację stopnia dostosowania mieszkania do potrzeb mieszkańca, jest to zagadnienie, które wymaga prowadzenia dalszych badań. Jak zauważono w procesie badawczym, lokale, które początkowo nie budziły zastrzeżeń, mogą ułatwiać, ale też utrudniać, a nawet uniemożliwiać funkcjonowanie w innych dziedzinach i jest to zmienne. Lokal położony na ostatnim piętrze, odizolowany od sąsiedztwa, był w początkowej fazie bezpiecznym i spokojnym miejscem, które doskonale odpowiadało na potrzeby jednego z uczestników programu. Z czasem stał się jednak dla niego barierą – brak windy i konieczność pokonywania kilku pięter przyczyniły się, w opinii tego uczestnika, do nieopuszczania mieszkania przez co najmniej kilka tygodni, co miało negatywny wpływ na podejmowanie przez niego aktywności.

Relacje człowieka z otoczeniem zewnętrznym są następstwem korzystania z tych przestrzeni. Ich jakość determinują takie czynniki jak: atrakcyjność, skomunikowanie i dostępność, funkcjonalność i wartość społeczna.⁶⁰ I to właśnie w oparciu o nie należy badać funkcjonowanie przestrzenne uczestników programów Najpierw Mieszkanie. Dane przestrzenne, a w szczególności te dotyczące rodzaju, sposobu i częstotliwości korzystania z przestrzeni urbanistycznych i architektonicznych, są źródłem wielu informacji o ich użytkownikach i jakości przestrzeni, w której się znajdują.⁶¹ W przypadku

⁶⁰ Wejchert K., *Przestrzeń wokół nas*, Fibak Noma Press, Katowice 1993. Łuszczek M., *Jak przetworzyć miejsce? Podręcznik kreowania udanych przestrzeni publicznych*, red. U. Ptaśńska, Fundacja Partnerstwo dla Środowiska, 2015.

⁶¹ Gehl J., Svarre B., *Jak studiować życie w przestrzeni publicznej*, Narodowy Instytut

uczestników programów Najpierw Mieszkanie mogą być nie tylko zobrazowaniem ich codzienności, ale też szczególnie ważną informacją o lokalnych potrzebach przestrzennych osób doświadczających bezdomności, takich jak potrzeba utworzenia nowych miejsc czy działań, które podniosą potencjał społeczny, ekonomiczny czy edukacyjny danego sąsiedztwa. Finalnie, zebrane dane o funkcjonowaniu przestrzennym mogą także przyczynić się do lepszego scharakteryzowania i zrozumienia lokalnych uwarunkowań, a co za tym idzie, do wyznaczenia szczegółowych kierunków zmian danego programu Najpierw Mieszkanie w celu dostosowania do specyfiki danej lokalizacji.

Badanie wierności oryginalnej metodzie Najpierw Mieszkanie

Jednym z obligatoryjnych elementów ewaluacji programów Najpierw Mieszkanie jest badanie wierności oryginalnej metodzie Najpierw Mieszkanie. Jak wskazano we wstępie do niniejszego rozdziału, podstawowym powodem, dla którego przeprowadza się badanie wierności jest potrzeba udowodnienia czy dany program rzeczywiście spełnia przesłanki pozwalające uznać go za program Najpierw Mieszkanie. Innymi słowy – czy dowody zebrane w ewaluacji danego programu można uwzględnić w działaniach na rzecz popularyzacji i rozwoju tej metody wspierania osób w kryzysie bezdomności. Powodów istnienia programów o niskiej wierności (a więc spełniających jedynie część podstawowych zasad Najpierw Mieszkanie lub niespełniających ich w ogóle) może być co najmniej kilka m.in.:

- brak znajomości podstawowych zasad metody Najpierw Mieszkanie,
- przyzwyczajenie do tradycyjnych zasad wspierania w programach mieszkaniowych (np. mieszkań treningowych),
- odejście od podstawowych zasad wskutek zmian w finansowaniu programu (ale także wskutek rutyny i zaniechania regularnej weryfikacji wierności),
- próba dopasowania się do niezgodnych z zasadami Najpierw Mieszkanie zasad obowiązujących w danym konkursie grantowym lub innej formie finansowania,
- świadome nazwanie programu niespełniającego zasad Najpierw Mieszkanie tą nazwą, w celu pozyskania finansowania lub podniesienia prestiżu realizującego podmiotu (w krajach, w których metoda ta zyskała już znaczną popularność).

Zjawisko to jest o tyle problematyczne, iż uniemożliwia wiarygodne porównywanie wyników i rezultatów pomiędzy poszczególnymi projektami. Badacze/badaczki i eksperci/ekspertki nie mogą wykorzystywać do analizy porównawczej danych i wyników pochodzących z projektów, co do których nie ma pewności, że były realizowane zgodnie z założeniami metody Najpierw Mieszkanie. W celu udowodnienia wiarygodności własnego programu i zapewnienia możliwości porównania jego wyników do badań z innych miast i państw, rekomenduje się realizatorom projektów wykonanie badania wierności metodzie Najpierw Mieszkanie.

Badania wierności nie należy jednak traktować jako próby zdyskredytowania realizowanego programu. Jak pisze Nicholas Pleace w podręczniku *Najpierw Mieszkanie w Europie*:

każdy, kto podejmie się oceny programu musi rozumieć, że prawidłowo przeprowadzona ewaluacja nie wykaże, że wdrażana usługa jest doskonała. Wystąpią przynajmniej pewne drobne problemy, które będą wymagały rozwiązania.⁶²

Warto więc zrozumieć, że badanie wierności nie tylko przynosi korzyść w skali makro (uwiarygodnienie dowodów z badań służących rozwojowi metody Najpierw Mieszkanie), ale także jest niezwykle przydatne samym realizatorom projektu. Jest bowiem doskonałym sposobem weryfikacji jakości świadczonej pomocy, a przede wszystkim obszarów wymagających w tym zakresie interwencji. Zatem realizatorom programów Najpierw Mieszkanie powinno wręcz zależeć na rzetelnym prowadzeniu badań wierności.

Badania wierności należy prowadzić cyklicznie, w odstępach rocznych lub dwuletnich, co ma na celu ciągłe dbanie o jakość świadczonej pomocy oraz rzetelność pozyskiwanych dowodów z badań. Konieczność cyklicznego badania (także w tych programach, które w pierwszym badaniu wierności wykazały się wysokim skutkiem) wynika z zagrożenia stopniową erozją wierności, które może pojawić się nawet w najlepszych programach, z przyczyn opisanych powyżej jako powody istnienia programów o niskiej wierności.

Aby zapewnić bezstronność badań i uchronić się przed zarzutami o wpływanie na wyniki, podobnie jak w przypadku innych części procesu badawczego programów Najpierw Mieszkanie, rekomenduje

⁶² Pleace N., op. cit., s.77.

się, aby badanie wierności metodzie nie było przeprowadzane przez samych realizatorów projektu, lecz instytucję lub badaczy/badaczek zewnętrznych.

Istnieje wiele metod i narzędzi badawczych, za pomocą których można przeprowadzić badanie wierności. Autorzy niniejszego opracowania rekomendują narzędzie *Pathways to Housing*⁶³ w wersji zastosowanej przez kanadyjskich badaczy z organizacji *At Home/Chez Soi*. Narzędzie to zostało wykorzystane podczas ewaluacji polskiego projektu „Housing First – Najpierw Mieszkanie” (opublikowane w języku polskim na stronie www.bezdomnosc.pl).⁶⁴ Ma ono bardzo dużą zaletę, polegającą na prostocie i szybkości, z jaką przeprowadza się za jego pomocą badanie wierności, przy zachowaniu wysokiej szczególności oceny. Cały proces sprowadza się praktycznie do jednego spotkania focusowego z realizatorami programu i analizy otrzymanych w jego trakcie wyników. Wyniki te mogą zostać zweryfikowane podczas dodatkowego spotkania z grupą uczestników programu. Zastosowanie tego narzędzia pozwala więc zaoszczędzić czas, przy jednoczesnym zachowaniu gwarancji wiarygodności otrzymanych wyników.

W przypadku przeprowadzania badania wierności w programie Najpierw Mieszkanie, który swoim zasięgiem obejmuje obszar kilku miast, a w każdym z miast wsparcie realizowane jest przez odrębny zespół specjalistów/specjalistek, rekomenduje się przeprowadzenie badania wierności metodzie osobno dla każdego z miast/zespołów. Rekomendacja ta wynika z doświadczeń projektu „Housing First – Najpierw Mieszkanie”, które pokazały, iż pomiędzy poszczególnymi zespołami i ośrodkami miejskimi mogą występować pewne różnice w prowadzeniu usług, nawet jeśli oficjalnie realizowane są według wspólnych wytycznych. Otrzymane w ten sposób wyniki z poszczególnych ośrodków można uśrednić i w ten sposób otrzymać jeden wynik dla całego projektu. Dzięki zastosowaniu tego rozwiązania można, oprócz zbadania samej wierności (całego projektu), jednocześnie sprawdzić jakość prowadzonych działań (lokalnych) i różnice w sposobie realizacji poszczególnych usług. Jest to wiedza niezmiernie istotna z punktu widzenia administratora projektu.

⁶³ Stefancic A., Tsemberis A., Messeri P., *The Pathways Housing First Fidelity Scale for individuals with psychiatric disabilities*, „American Journal of Psychiatric Rehabilitation”, nr 16(4), 2013, s. 240-261.

⁶⁴ *Ocena wierności programu Najpierw Mieszkanie*, Ogólnopolska Federacja na rzecz Rozwiązywania Problemu Bezdomności 2020, www.drive.google.com/file/d/116e5Nwji_tVhz9ikWwukekKUBalHnt2X/view (dostęp: 15.03.2022).

Więcej na temat prowadzenia badań wierności oryginalnej metodzie Najpierw Mieszkanie przeczytać można w poradniku *Najpierw Mieszkanie w Europie*⁶⁵ wydanym przez FEANTSA oraz we wskazówkach do stosowania narzędzia *Pathways to Housing* w polskiej wersji.⁶⁶

Możliwe obszary dalszych badań

W ramach projektu „Housing First – Najpierw Mieszkanie” zespół badawczy dokonał obszernych, wieloaspektowych i wielowątkowych badań. Eksperymentu objął swoim zakresem także funkcjonowanie przestrzenne uczestników programu Najpierw Mieszkanie, co – jak wskazano już wcześniej – wydaje się interesującym i wymagającym pogłębienia kierunkiem badań. W związku z podjętym bardzo szerokim zakresem badań prowadzonych w ramach projektu, a także w wyniku zakończenia pierwszego etapu badań, zasadnym wydaje się nakreślenie innych tematów, które stanowią ciekawy materiał badawczy i określają potencjalne kierunki dalszych badań.

Przede wszystkim, w dotychczasowym procesie badawczym, ze względu na małą badaną próbę, pomimo prowadzenia badań w trzech miastach – Gdańsku, Warszawie i Wrocławiu, nie dokonano analizy uzyskanych wyników badań z uwzględnieniem lokalnej specyfiki tych miast. Taki podział został przyjęty jedynie w przypadku badania wierności oryginalnej metodzie Najpierw Mieszkanie oraz badania porównawczego kosztów korzystania z usług publicznych (efektywności finansowej) i w tym zakresie można było dokonać zróżnicowania miast. W przypadku pozostałych części badania, w podziale na miasta podano jedynie zestawienia odpowiedzi na poszczególne pytania zawarte w narzędziu badawczym. Ze względu na małą grupę badawczą zrezygnowano z analizy w kontekście lokalnym. Podjęcie dalszych badań w tym kierunku może być podstawą do lepszego dostosowania prowadzonych działań do lokalnej specyfiki i ułatwić ocenę postępów uczestników w projekcie. Dlatego też rekomenduje się (w miarę powstawania coraz większych programów Najpierw Mieszkanie) prowadzenie ewaluacji odrębnie dla każdego miasta, w którym prowadzony będzie projekt. Pozwoli to na pełne uwzględnienie specyficznych warunków lokalnych – zarówno wynikających z przesłanek urbanistyczno-przestrzennych oraz z drobnych różnic w organizacji programów Najpierw Mieszkanie i świadczonej w ich

⁶⁵ Pleace N., op. cit., s. 78-79.

⁶⁶ *Ocena wierności programu Najpierw Mieszkanie*, Ogólnopolska Federacja na rzecz Rozwiązywania Problemu Bezdomności 2020, www.drive.google.com/file/d/116e5Nwji_tVhz9ikWwukekKUBalHnt2X/view (dostęp: 15.03.2022).

ramach pomocy, a także specyfiki lokalnej ogólnodostępnej pomocy społecznej w poszczególnych ośrodkach miejskich Polski.

Także uwzględnienie specyficznych uwarunkowań przestrzennych, społecznych, ekonomicznych, a nawet kulturowo-politycznych, mogących mieć wpływ na proces włączania uczestników programu do lokalnej społeczności, wydaje się ciekawym kierunkiem dalszego, pogłębionego procesu badawczego. Podstawą do takich działań powinna być inwentaryzacja istniejących barier i obszarów wykluczających, jak również istniejących i potencjalnych narzędzi inkluzyjnych. Badania takie powinny obejmować nie tylko narzędzia instytucjonalne, ale także społeczne, z uwzględnieniem organizacji pozarządowych i wolontariatu w obszarze zamieszkania uczestników programu. W dalszej kolejności proponuje się monitoring zaangażowania tych aktorów oraz respondentów we wspólne działania, w celu wyznaczenia potencjalnych kierunków inkluzyjnych działań na szczeblu lokalnym.

Wreszcie, niezwykle istotną jest dalsza praca nad metodologią i narzędziami ewaluacji programów Najpierw Mieszkanie w Polsce. Z uwagi na obecne stadium rozwojowe tej metody w Polsce, wydaje się wysoce prawdopodobne, że kolejne wdrażające ją w najbliższym czasie projekty i programy będą raczej przedsięwzięciami niewielkimi i eksperymentalnymi, niż masowymi. Naraża je to na opisywane w niniejszym opracowaniu problemy, związane z niewielką liczebnością grup badanych. Jednak przede wszystkim jest to zagrożenie w skali makro – rozdrobnieniem zasobu dowodów na skuteczność metody Najpierw Mieszkanie i problemami z porównywaniem wyników poszczególnych badań w przypadku zastosowania w nich różnych instrumentarium badawczych. Dlatego ostatnią, acz jedną z najważniejszych rekomendacji w niniejszym opracowaniu jest współpraca pomiędzy realizatorami programów Najpierw Mieszkanie i pracującymi w ramach tych programów zespołami badawczymi. Ma ona na celu dążenie do unifikacji stosowanych metodologii, narzędzi badawczych i interpretacji wyników oraz tworzenie wspólnej bazy danych, umożliwiającej gromadzenie dowodów z badań dotyczących coraz większej liczby odbiorców programów Najpierw Mieszkanie. Jak wskazano we wprowadzeniu do niniejszego rozdziału, ma to kolosalne znaczenie dla rozwoju metody Najpierw Mieszkanie w naszym kraju.

Bibliografia

1. Atherton I., McNaughton-Nicholls C., *Housing First as a Means of Addressing Multiple Needs and Homelessness*, „European Journal of Homelessness”, 2008(2), s. 289-303.
2. Babbie E. R., *Badania społeczne w praktyce*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2019.
3. Bartosiewicz-Niziołek M., *Ewaluacja programów i przedsięwzięć społecznych. Katalog dobrych praktyk*, Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Krakowie, Kraków 2012.
4. Bierwiazczonek K., *Społeczne znaczenie miejskich przestrzeni publicznych*, Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego, Katowice 2016.
5. Bokszczanin A., Jaskulski P., Sochocki M., *Raport z badania wierności oryginalnej metodzie najpierw mieszkanie Projekt „Housing first – najpierw mieszkanie”*, OFRPB, Zabrze 2020.
6. Browarczyk Ł., Olech P., Stenka R., *Podręcznik Model Gminny Standard Wychodzenia z Bezdomności*, Pomorskie Forum na rzecz Wychodzenia z Bezdomności, Gdańsk 2014.
7. Brown A. G., *Groupwork*, Ashgate, 1992.
8. Dębska-Cenian A., Olech P., *Od bezdomności do samodzielności życiowej*, Pomorskie Forum na rzecz Wychodzenia z Bezdomności, Gdańsk 2008.
9. Dobrzyński-Łukasiewicz R., *Domy bezdomne, adaptacja wybranych przestrzeni przez osoby bezdomne*, „Miscellanea Anthropologica Et Sociologica”, nr 19(4), 2018, s. 53-77.
10. Europejska Grupa Ekspertów ds. Przejścia od Opieki Instytucjonalnej do Opieki świadczonej na poziomie Lokalnych Społeczności, *Ogólnoeuropejskie wytyczne dotyczące przejścia od opieki instytucjonalnej do opieki świadczonej na poziomie lokalnych społeczności. Wytyczne w zakresie wdrażania i wspierania trwałego przejścia od opieki instytucjonalnej do alternatywnych rozwiązań rodzinnych i opieki świadczonej na poziomie lokalnych społeczności w przypadku dzieci, osób niepełnosprawnych, osób mających problemy ze zdrowiem psychicznym oraz osób starszych w Europie*, 2012.
11. Garner M. D., Larimer M. E., Malone D. K., *Health care and public service use and costs before and after provision of housing for chronically homeless persons with severe alcohol problems*, „Journal of the American Medical Association”, 301(13), 2009, s. 1349-1357.
12. Gehl J., Svarre B., *Jak studiować życie w przestrzeni publicznej*, Narodowy Instytut Architektury i Urbanistyki, Warszawa 2021.

13. Goering P., Veldhuizen S., Watson A. et al., *National At Home/Chez Soi Final Report*, Mental Health Commission of Canada, Calgary 2014. www.mentalhealthcommission.ca/English/system/files/private/document/mhcc_at_home_report_national_cross-site_eng_2.pdf.
14. Gulcur L., Nakae M., Tsemberis S., *Housing First, consumer choice and harm reduction for homeless individuals with a dual diagnosis*, „American Journal of Public Health”, 94(4), 2004.
15. Hopper K., Jost J., Hay T., Welber S., Haugland G., *Homelessness, severe mental illness, and the institutional circuit*. *Psychiatric Services*, 48(5), 1997, s. 659–665.
16. Jabłoński T., *Ewaluacja jako narzędzie zarządzania projektem unijnym w obszarze pomocy społecznej*, „Zarządzanie publiczne”, nr 1(17), 2012, s. 63-73.
17. Jaskulski P., *Raport z pierwszego etapu badania efektywności ekonomicznej metody najpierw mieszkanie. Projekt „Housing First – najpierw mieszkanie”*, OFRPB, Zabrze 2021.
18. Johnsen S., Teixeira L., *Staircases, Elevators and Cycles of Change: Housing First and Other Housing Models for People with Complex Support Needs*, Londyn 2010.
19. Johnson G., Parkinson S., Parsell C., *Policy shift or program drift? Implementing Housing First in Australia*, AHURI Final Report No. 184, AHURI, Melbourne 2012. www.ahuri.edu.au/__data/assets/pdf_file/0012/2064/AHURI_Final_Report_No184_Policy_shift_or_program_drift_Implementing_Housing_First_in_Australia.pdf.
20. Łuszczek M., *Jak przetworzyć miejsce? Podręcznik kreowania udanych przestrzeni publicznych*, red. U.Ptasińska, Fundacja Partnerstwo dla Środowiska, Kraków 2015.
21. Miller W.R., Rollnick S., *DIALOG MOTYWUJĄCY – Jak pomóc ludziom w zmianie*, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Wydanie I, Kraków 2014.
22. Ministerstwo Inwestycji i Rozwoju, *Wytyczne w zakresie realizacji przedsięwzięć w obszarze włączenia społecznego i zwalczania ubóstwa z wykorzystaniem środków Europejskiego Funduszu Społecznego i Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego na lata 2014-2020*.
23. *Najpierw mieszkanie - materiały źródłowe*, red. J.Wygnañska, Fundacja Ius Medicinæ, Warszawa 2014.
24. Nave A., Duarte T., *Modelo Housing First*, NPISA, Lisboa 2021.
25. *Ocena wierności programu Najpierw Mieszkanie*, Ogólnopolska Federacja na rzecz Rozwiązywania Problemu Bezdomności, Zabrze 2020. www.

drive.google.com/file/d/116e5Nwji_tVhz9ikWwukekKUBalhNt2X/view (dostęp: 15.03.2022)

26. *O etyce służb społecznych*, red. W.Kaczyńska, IPSiR UW, Warszawa 2010.
27. Olech P., *Metoda „najpierw mieszkanie” – zmieniający się charakter pracy socjalnej z ludźmi bezdomnymi w Europie*, „Forum – O bezdomności bez lęku”, red. Ł. Browarczyk, M. Dębski, A. Maj, Gdańsk 2011.
28. Olech P., *Metoda drabinkowa a metoda najpierw mieszkanie w rozwiązywaniu problemu bezdomności*, „Forum O bezdomności bez lęku”, red. Ł. Browarczyk, M. Dębski, K. Weiner, Pomorskie Forum na rzecz Wychożenia z Bezdomności, Gdańsk 2011.
29. Ornelas J., Martins P., Zilhão M. et al., *Housing First: An Ecological Approach to Promoting Community Integration*, „European Journal of Homelessness”, 8(1), 2014.
30. Padgett D. K., Gulcur L., Tsemberis S., *Housing First Services for People Who Are Homeless With Co-Occurring Serious Mental Illness and Substance Abuse*, „Research on Social Work Practice”, 16(1), 2006.
31. *Pathways to Housing*, Fact Sheet. Press kit, Nowy Jork 2010.
32. Peer Review, *Building a comprehensive and participative strategy on homelessness*, Lizbona 4-30.12.2011. www.peer-review-social-inclusion.eu/peer-reviews/2010/building-a-comprehensive-and-participative-strategy-on-homelessness, (dostęp: 11.12.2011).
33. Pistelok P., *Wykluczeni i obcy w miejskiej przestrzeni publicznej – próba ujęcia problemu*, „Górnośląskie Studia Socjologiczne. Seria Nowa”, nr 9.2, 2018, s. 187-200.
34. Pleace N., *Najpierw mieszkanie w Europie – poradnik*, tłum. J. Wilczek, Ogólnopolska Federacja na rzecz Rozwiązywania Problemu Bezdomności, Zabrze 2020.
35. Pleace N., Quilgars D., *Improving Health and Social Integration through Housing First: A Review*, DIHAL/FEANTSA, Bruksela 2013. www.housing-firstguide.eu/website/wp-content/uploads/2016/03/improving_health_and_social_integration_through_housing_first_a_review.pdf.
36. Raport Heritage Real EstateThinkThank, *Ile mieszkań brakuje w Polsce*, 2019.
37. Robertis C., *Metodyka działania w pracy socjalnej*, BPS Śląsk, Wrocław 1998.
38. Stefancic A., Tsemberis S., Messeri P. et al., *The Pathways Housing First Fidelity Scale for individuals with psychiatric disabilities*, „American Journal of Psychiatric Rehabilitation”, nr 16(4), 2018, s. 240-261.

39. Sułek A., *Eksperyment w badaniach społecznych*, Państwowe Wydawnictwo Naukowe, Warszawa 1979.
40. Szczepkowski J., *Praca socjalna. Podejście skoncentrowane na rozwiązaniach*, Wydawnictwo Edukacyjne „Akapit”, Toruń 2010.
41. Tinland A., Fortanier C., Girard V. et al., *Evaluation of the Housing First program in patients with severe mental disorders in France: study protocol for a randomized controlled trial*, „Trials” nr 14(1), 2013, s. 1-10.
42. Tsemberis S., *Housing First – The Pathways Model to End Homelessness for People with Mental Illness and Addiction*, Hazelden, Minnesota 2010.
43. Tsemberis S., *Housing First: Ending Homelessness, Promoting Recovery and Reducing Costs*, w: *How to House the Homeless*, Nowy Jork 2010.
44. United States Interagency Council on Homelessness, *„Opening Doors” Federal Strategic Plan to Prevent and End Homelessness – Update 2011*, Waszyngton 2011.
45. Wejchert K., *Przestrzeń wokół nas*, Fibak Noma Press, Katowice 1993.
46. Wojciszke B., *Psychologia społeczna*, Wydawnictwo Naukowe Scholar, Warszawa 2011.
47. Wygnańska J., *Najpierw mieszkanie w Polsce – dlaczego tak?*, Fundacja Ius Medicinæ, Warszawa 2016.

ZAŁĄCZNIKI

ZAŁĄCZNIK 1.**Umowa użyczenia mieszkania****UMOWA UŻYCZENIA LOKALU MIESZKALNEGO
w ramach projektu „Housing First
– Najpierw Mieszkanie w Gdańsku”**

Zawarta w dniu ... w Gdańsku

pomiędzy:

Towarzystwem Pomocy im. św. Brata Alberta Koło Gdańskie z siedzibą w Gdańsku ul. Przegalińska 135, 80-690 Gdańsk NIP: 583-254-49-83 KRS 0000106330 REGON 192761968

reprezentowanym przez:

...

Zwaną w dalszej części umowy „**Towarzystwo Pomocy**”,

a

...

zwanym w treści umowy „**Użytkownikiem**”,

o następującej treści:

Postanowienia ogólne oraz Przedmiot Umowy**§ 1**

1. Towarzystwo Pomocy jest najemcą lokalu mieszkalnego w ramach i pod niektórymi warunkami umowy najmu z dnia ... dla lokalu mieszkalnego w miejscowości **Gdańsk** przy ulicy ... (adres budynku), składającego się z następujących pomieszczeń
2. Właścicielem i wynajmującym lokal mieszkalny jest ... (nazwa właściciela).
3. Okres najmu rozpoczyna się w dniu ... (data) i kończy w dniu ... (data).
4. Lokal wynajęty został przez Towarzystwo Pomocy im. św. Brata Alberta Koło Gdańskie na potrzeby realizacji projektu „Housing First – Najpierw Mieszkanie w Gdańsku”.

§ 2

1. Przedmiotem umowy użyczenia jest lokal mieszkalny wskazany i opisany w § 1 pkt. 1.
2. Towarzystwo Pomocy oświadcza, że uzyskało zgodę właściciela lokalu, tj. ... (zwanego dalej: „Właścicielem”) na jego użyczenie na

rzecz uczestników projektu „Housing First – Najpierw Mieszkanie w Gdańsku”.

3. Lokal będzie wykorzystywany przez Użytkownika wyłącznie na cele mieszkaniowe.
4. Użytkownik odpowiedzialny jest za korzystanie z lokalu z należytą starannością, przestrzegając przepisów sanitarnych, BHP i p.poż., a także w sposób niezakłócający praw mieszkańców sąsiednich lokali.
5. Umowa zostaje zawarta na czas oznaczony. Towarzystwo Pomocy udostępnia w użytkowanie Użytkownikowi od dnia ... do ... r. cały wymieniony w § 1 pkt 1 lokal wraz z wyposażeniem.
6. Lokal ten Towarzystwo Pomocy udostępnia Użytkownikowi do bezpłatnego używania.

§ 3

1. Strony zamierzają zapewnić stabilne, stałe mieszkanie dla Użytkownika w ramach specjalnie finansowanego programu („Housing First – Najpierw Mieszkanie w Gdańsku”). W związku z tym, jeśli najem może zostać przedłużony, Towarzystwo Pomocy zamierza dalej przedłużać najem i jednocześnie dalej udostępniać lokal Użytkownikowi.
2. Strony zamierzają, aby lokal mieszkalny był użytkowany i zajmowany przez Użytkownika, zgodnie z warunkami określonymi w niniejszym dokumencie.

§ 4

1. Użytkownik oświadcza, że przeczytał umowę najmu, której kopia była i jest dostępna w biurze Towarzystwa Pomocy. Wszystkie warunki, zobowiązania i postanowienia umowy najmu zostają niniejszym włączone do niniejszej umowy przez odniesienie. Użytkownik przyjmuje do wiadomości i zobowiązuje się do przestrzegania wszystkich takich warunków, zobowiązań i postanowień oraz zobowiązuje się nie naruszać żadnych warunków najmu w jakikolwiek sposób.
2. Tytułem prawnym do dysponowania lokalem przez Towarzystwo Pomocy jest umowa najmu zawarta z Właścicielem, jeżeli z jakiegokolwiek powodu Umowa najmu wygasa, rozwiązuje się, w inny sposób dobiega końca lub nie może zostać przedłużona, niniejsza Umowa jednocześnie wygasa, rozwiązuje się i dobiega końca.

Warunki

§ 5

1. Pod warunkiem, że Użytkownik przestrzega warunków, zobowiązań i postanowień umowy najmu oraz niniejszej umowy użyczenia, Towarzystwo Pomocy i Użytkownik zgadzają się, że Użytkownik jest uprawniony do korzystania z mieszkania i zajmowania go w tym okresie.
2. Towarzystwo będzie dążyło do przedłużenia umowy po okresie jej obowiązywania. Tak długo, jak wynajem pozostaje w mocy, niniejsza Umowa użyczenia zostanie automatycznie przedłużona, pod warunkiem, że Użytkownik będzie przestrzegać warunków niniejszej Umowy.
3. Jeśli najem nie zostanie przedłużony, Użytkownik musi opuścić mieszkanie w dniu wygaśnięcia umowy lub wcześniej. Towarzystwo Pomocy będzie dążyć do udostępnienia Użytkownikowi innego mieszkania.
4. Jeśli Użytkownik zostanie zwolniony z projektu „Housing First – Najpierw Mieszkanie” w Gdańsku z jakichkolwiek przyczyn, niniejsza Umowa wygasa, a Użytkownik musi opuścić mieszkanie w dniu zwolnienia.
5. Jeśli Użytkownik ukończy projekt „Housing First – Najpierw Mieszkanie” w Gdańsku, niniejsza Umowa wygasa w dniu ukończenia uczestnictwa w projekcie, a dalsze korzystanie z lokalu mieszkalnego przez Użytkownika, jeśli jest to pożądane, zależy od wyłącznej decyzji Towarzystwa Pomocy i Wynajmującego.
6. Jeśli Towarzystwo Pomocy uzna to za konieczne dla swojej misji i realizacji swoich celów społecznych, z co najmniej 60-dniowym wyprzedzeniem, Towarzystwo Pomocy może wymagać od Użytkownika opuszczenia lokalu mieszkalnego, ale w takim przypadku Towarzystwo Pomocy zapewni Użytkownikowi alternatywne mieszkanie.
7. Z chwilą rozwiązania niniejszej umowy Użytkownik zobowiązuje się niezwłocznie opuścić lokal i zwrócić go w stanie nie gorszym niż go zasiedlili, z wyłączeniem zużycia spowodowanego normalnym użytkowaniem, przekazując klucze Towarzystwu Pomocy.
8. Użytkownik może wypowiedzieć umowę z 1 miesięcznym okresem wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
9. Wypowiedzenie, o którym mowa powyżej wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności.

Użytkowanie

§ 6

1. Użytkownik będzie korzystał z lokalu mieszkalnego wyłącznie jako prywatnego mieszkania, a także jako swojego głównego miejsca zamieszkania.
2. Lokal mieszkalny może być użytkowany i zajmowany wyłącznie przez Użytkownika.
3. Lokal mieszkalny nie może być wykorzystywany jako miejsce stałego pobytu przez inne osoby, z wyjątkiem wyraźnej zgody Towarzystwa Pomocy oraz Wynajmującego.
4. Użytkownik zobowiązuje się do wykorzystywania lokalu wyłącznie na cele zgodne z jego przeznaczeniem.
5. Użytkownik nie odda przedmiotu umowy do używania i nie podnajmie lub użyczy go osobom trzecim.

Zasady i regulacje

§ 7

W ramach programu „Housing First – Najpierw Mieszkanie” w Gdańsku, Towarzystwo Pomocy zezwala Użytkownikowi na użytkowanie i zajmowanie lokalu mieszkalnego, a Użytkownik wyraża zgodę na przestrzeganie następujących zasad i przepisów:

1. Użytkownik zezwala pracownikom Towarzystwa Pomocy na dostęp do mieszkania co dwa tygodnie.
2. Użytkownik spotyka się z asystentem lub członkiem wspierającego zespołu raz w tygodniu.
3. Użytkownik nie może sprzedawać, wymieniać i oddawać mebli i wyposażenia dostarczanych przez program „Housing First – Najpierw Mieszkanie” w Gdańsku.
4. Nieprzestrzeganie przez Użytkownika zasad i regulacji wdrożonych przez Towarzystwo Pomocy lub Wynajmującego może stanowić podstawę do natychmiastowego rozwiązania niniejszej Umowy i opuszczenia lokalu mieszkalnego.
5. Wszelkie zachowania, które stwarzają bezpośrednie ryzyko śmierci lub obrażeń fizycznych u Użytkownika, pracowników Towarzystwa Pomocy, jakiegokolwiek innego najemcy lub użytkowników budynku lub innej osoby skutkować będą powiadomieniem odpowiednich służb.

Zachowania budzące zastrzeżenia

§ 8

1. Użytkownik nie będzie podejmować żadnych działań budzących zastrzeżenia. „Zachowanie budzące zastrzeżenia” oznacza zachowanie Użytkownika lub jakichkolwiek gości Użytkownika, które sprawia, że lokal mieszkalny i budynek jest niebezpieczny, niehigieniczny i/lub szkodliwy dla innych najemców lub mieszkańców budynku. Oznacza to również wszelkie zachowania Użytkownika lub gości, które naruszają prawo innych lokatorów lub mieszkańców budynku do spokojnego korzystania z ich mieszkań. Każde naruszenie tego paragrafu będzie stanowić poważne naruszenie niniejszej Umowy i będzie podstawą do natychmiastowego rozwiązania niniejszej Umowy i opuszczenia lokalu mieszkalnego.
2. Następujące zachowania Użytkownika i wszystkich gości Użytkownika w mieszkaniu lub budynku są surowo zabronione i będą stanowić podstawę do natychmiastowego rozwiązania niniejszej Umowy i opuszczenia lokalu mieszkalnego:
 - a. Posiadanie lub używanie jakiejkolwiek nielegalnej broni.
 - b. Tworzenie poważnych zakłóceń lub problemów, które zakłócają uporządkowane działanie programu „Housing First – Najpierw Mieszkanie” w Gdańsku lub zakłócają wypoczynek i spokojną rozrywkę innym mieszkańcom lub mieszkańcom budynku.
 - c. Wszelkie zachowania, które stwarzają bezpośrednie ryzyko śmierci lub obrażeń fizycznych u Użytkownika, pracowników Towarzystwa Pomocy, jakiegokolwiek innego najemcy lub użytkownika budynku lub innej osoby.
 - d. Stosowanie przemocy, w tym przemocy słownej i gróźb wobec innych mieszkańców, lokatorów budynku, kadry projektu lub innych osób.
 - e. Każde zachowanie, które powoduje uszkodzenie własności Towarzystwa Pomocy, Właściciela lub innego użytkownika budynku.

Czynsz i koszty eksploatacji

§ 9

1. Użytkownik partycypuje w kosztach utrzymania lokalu mieszkalnego Towarzystwu Pomocy (jako wkład użytkowników w czynsz, koszty eksploatacji i usługi wsparcia mieszkaniowego) do trzydziestu procent (do 30%) swojego miesięcznego dochodu netto (po opodatkowaniu).

2. Partycypacja w kosztach utrzymania lokalu mieszkalnego Użytkowników nie może przekroczyć całkowitych kosztów czynszu i kosztów eksploatacji lokalu mieszkalnego.
3. Partycypacja w kosztach płatna będzie gotówką lub przelewem z góry do 10 dnia każdego miesiąca, Towarzystwo Pomocy wystawi Użytkownikowi każdorazowo potwierdzenie otrzymanej kwoty.
4. Koszty czynszu, usług komunalnych, eksploatacji lokalu, w tym energii elektrycznej, gazu, wody, abonamentu telewizyjnego i innych pokrywane są w ramach programu „Housing First Najpierw Mieszkanie”.
5. Użytkownik zgadza się zapłacić bezpośrednio dostawcy usług wszystkich rachunków za dodatkowe media, w tym między innymi za internet, telewizję kablową i wszelkie inne dodatkowe media używane w lokalu.

Upływ terminu użyczenia i odnowienie umowy

§ 10

1. Jest wyraźnie zrozumiałe i uzgodnione, że użytkowanie i używanie lokalu mieszkalnego przez Użytkownika zgodnie z niniejszą Umową trwa do terminu zakończenia czasu najmu. Zamiarem Towarzystwa Pomocy jest jednak zapewnienie stabilnego, stałego mieszkania Użytkownikowi. W związku z tym, pod warunkiem, że Towarzystwo Pomocy jest uprawnione do przedłużenia umowy najmu i odnawia ją oraz Użytkownik jest zgodny z postanowieniami niniejszej umowy i programu „Housing First – Najpierw Mieszkanie” w Gdańsku, wówczas niniejsza umowa zostanie automatycznie przedłużona przed datą wygaśnięcia każdej umowy na okres przedłużenia najmu.
2. Użytkownicy zobowiązani są zwrócić przedmiot umowy Towarzystwu Pomocy po zakończeniu okresu użyczenia.
3. Po upływie okresu obowiązywania niniejszej Umowy, w tym wszelkich warunków odnowienia, Użytkownik dostarcza mieszkanie czyste, posprzątane i w dobrym stanie, z wyjątkiem rozsądnego zużycia, i usunie całą swoją własność osobistą z lokalu mieszkalnego. Wszelkie rzeczy osobiste Użytkownika pozostawione w lokalu mieszkalnym pod koniec okresu obowiązywania niniejszej Umowy zostaną uznane za porzucone, a Towarzystwo Pomocy nie będzie za nie ponosić odpowiedzialności.
4. Jeśli Użytkownik jest zobowiązany opuścić mieszkanie w dniu wygaśnięcia umowy najmu, a ostatnim dniem okresu najmu jest sobota, niedziela lub święto państwowe, okres obowiązywania niniejszej umowy kończy się w poprzednim dniu roboczym.

5. Uzgodniono, że Towarzystwo Pomocy, zawierając niniejszą Umowę, nie jest pozbawione żadnego prawnego lub sprawiedliwego środka zaradczego w celu odzyskania mienia lokalu mieszkalnego w przypadku nieopuszczenia przez Użytkownika lokalu mieszkalnego.

Przydział lokalu

§ 11

Niniejsza Umowa nie może być przepisana przez Użytkownika na inną osobę. Nieprzestrzeganie przez Użytkownika warunków tego postanowienia będzie stanowić podstawę do natychmiastowego rozwiązania niniejszej Umowy i opuszczenia lokalu mieszkalnego.

Požary i wypadki

§ 12

Użytkownik zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Towarzystwo Pomocy o pożarze, wypadku, zniszczeniach lub innych niebezpieczeństwach w lokalu mieszkalnym i/lub budynku.

Naprawy

§ 13

1. Użytkownik sprawdził lokal mieszkalny i zgadza się na używanie lokalu w obecnym stanie „takim, jaki jest”. Użytkownik zapoznał się ze stanem technicznym oraz wyposażeniem lokalu i nie wnosi żadnych zastrzeżeń.
2. Po ustaniu umowy użyczenia lokalu Użytkownik zobowiązuje się zwrócić lokal wraz z wyposażeniem Towarzystwu Pomocy, w stanie nie pogorszonym, uwzględniając normalne zużycie.
3. W przypadku, gdy jakkolwiek część lokalu mieszkalnego zostanie zniszczona nie z powodu i winy Użytkownika, Użytkownik niezwłocznie powiadomi Towarzystwo Pomocy. Towarzystwo Pomocy podejmie odpowiednie środki w celu rozwiązania problemów związanych z naprawą lub wymianą.
4. Ilekroć potrzeba naprawy wynika z zaniedbania Użytkownika lub zaniedbania gościa, umyślnego niewłaściwego postępowania, z wyjątkiem normalnego i przewidywanego zużycia, Użytkownik zobowiązany jest na jego koszt dokonać takich napraw

i wymiany. Jeśli Użytkownik nie dokona niezbędnej naprawy lub wymiany, Towarzystwo Pomocy zawrze z Użytkownikiem umowę dotyczącą zwrotu kosztów, a następnie wykona naprawę lub wymianę. Użytkownik będzie zobowiązany do zwrotu Towarzystwu Pomocy poniesionych kosztów.

5. Użytkownik nie może bez pisemnej zgody Właściciela i Towarzystwa Pomocy dokonywać aranżacji wewnątrz i zmian naruszających w sposób trwały substancję lokalu, a w szczególności dotyczącego wymiany drzwi, okien, przebudowy otworów, trwałej przebudowy układu wnętrza itp.
6. Przy oddaniu lokalu do użytku strony sporządzają protokół zdawczo-odbiorczy, w którym szczegółowo opisują stan techniczno-użytkowy lokalu.

Dostęp do lokalu mieszkalnego

§ 14

1. Użytkownik zezwala Właścicielowi i Towarzystwu Pomocy oraz ich przedstawicielom na dostęp do lokalu mieszkalnego zgodnie z umową najmu i umową użyczenia. Brak zezwolenia na dostęp i wejście, w odpowiednim czasie i w rozsądnym terminie, uznaje się za istotne naruszenie niniejszej Umowy.
2. Obaj – Właściciel i Towarzystwo Pomocy oraz ich przedstawiciele – mają natychmiastowy dostęp do lokalu mieszkalnego w nagłych przypadkach.
3. Użytkownik pozostawia duplikat klucza do mieszkania (i wszystkich drzwi wejściowych do budynku) pracownikowi Towarzystwa Pomocy odpowiedzialnemu za wsparcie Użytkownika.

Usługi i wyposażenie

§ 15

1. W przypadku, gdy ciepło, ciepła i zimna woda, gaz i energia elektryczna nie są dostarczane do lokalu mieszkalnego zgodnie z wymogami najmu i użyczenia, Użytkownik niezwłocznie powiadomi Towarzystwo Pomocy. Towarzystwo Pomocy nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne przerwy w świadczeniu takich usług.
2. Towarzystwo Pomocy ma na celu dostarczenie podstawowych mebli, wyposażenia i artykułów gospodarstwa domowego w celu zaspokojenia potrzeb Użytkownika. O ile nie uzgodniono inaczej, takie meble i wyposażenie są i pozostają własnością Towarzystwa Pomocy. Użytkownik dostarczy to samo w dobrym stanie, z wyjątkiem normalnego zużycia, po wygaśnięciu niniejszej Umowy.

Zwierzęta

§ 16

Jeśli Użytkownik chce posiadać zwierzę w mieszkaniu, musi powiadomić Towarzystwo Pomocy. Towarzystwo Pomocy poprosi Właściciela o pozwolenie lub pomoże Użytkownikowi poprosić Właściciela o pozwolenie. O ile Właściciel nie udzieli takiego pozwolenia, zwierzęta nie mogą przebywać w lokalu mieszkalnym.

Odszkodowanie

§ 17

1. Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że Towarzystwo Pomocy nie jest i nie będzie ponosić odpowiedzialności wobec Użytkownika za jakiegokolwiek obrażenia lub szkody powstałe w wyniku zajmowania przez Użytkownika lokalu mieszkalnego.
2. Użytkownik jest odpowiedzialny za wszelkie szkody w lokalu mieszkalnym i wszelkie roszczenia powstałe w związku z zajmowaniem lokalu mieszkalnego przez Użytkownika (w tym, między innymi, opłaty i koszty obsługi prawnej).
3. Jeśli Towarzystwo Pomocy poniesie szkody z powodu jakiegokolwiek roszczenia, jakiegokolwiek rodzaju wynikającego z zajmowania lokalu mieszkalnego przez Użytkownika na podstawie niniejszej Umowy, Użytkownik zwolni Towarzystwo Pomocy z odpowiedzialności.

Powiadomienia i korespondencja

§ 18

Użytkownik zgadza się bezzwłocznie przekazać do Właściciela lub Towarzystwa Pomocy wszelkie zawiadomienia, listy lub korespondencję (kierowane do nich), które otrzymają w lokalu mieszkalnym lub w inny sposób od Właściciela.

Kontakt z Towarzystwem Pomocy

§ 19

Do czasu dalszego pisemnego powiadomienia wyznaczony kontakt Użytkownika z Towarzystwem Pomocy będzie jego/jej koordyna-

tor; każda dyskusja na temat niniejszej Umowy będzie prowadzona przez koordynatora, wszystkie powiadomienia otrzymane przez Użytkownika zostaną przekazane Koordynatorowi usług, a wszelkie zapytania, pytania lub problemy związane z niniejszą Umową zostaną przekazane lub skierowane do takiego Koordynatora.

Umowa

§ 20

1. W kwestiach nieuregulowanych przez niniejszą umowę znajdują zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego.
2. Spory mogące wynikać ze stosowania niniejszej umowy będą rozstrzygane przez Sąd właściwy dla siedziby Użyczającego.
3. Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że zapoznał się z niniejszą Umową i rozumie jej warunki. Nie ma żadnych innych umów między Użytkownikiem a Towarzystwem Pomocy dotyczących lokalu mieszkalnego. Niniejsza Umowa może zostać zmieniona tylko na piśmie, podpisana zarówno przez Użytkownika i Towarzystwo Pomocy.
4. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach po jednym dla każdej ze Stron. Integralną częścią Umowy jest Protokół Zdawczo – Odbiorczy lokalu.

NA DOWÓD CZEGO strony niniejszej umowy zawarły niniejszą Umowę Użyczający: Towarzystwo Pomocy im. św. Brata Alberta Koło Gdańskie
Tytuł: osoba upoważniona

PODPIS:

PODPISY:

Użytkownik:

ZAŁĄCZNIK 2.**Kontrakt na przebywanie w mieszkaniu.****KONTRAKT NA PRZEBYWANIE W MIESZKANIU****w ramach projektu „Housing First****– Najpierw Mieszkanie w Gdańsku”**

Zawarty w dniu ... w Gdańsku

pomiędzy:

Towarzystwem Pomocy im. św. Brata Alberta Koło Gdańskie z siedzibą w Gdańsku ul. Przegalińska 135, 80-690 Gdańsk NIP: 583-254-49-83

KRS 0000106330 REGON 192761968

reprezentowanym przez:

...

...

Zwaną w dalszej części umowy „**Towarzystwo Pomocy**”,

a

...

zwanymi w treści umowy „**Użytkownikiem**”,

a

...

zwanymi w treści umowy „**Przebywającym**”,

o następującej treści:

Postanowienia ogólne oraz Przedmiot Umowy**§ 1**

1. Towarzystwo Pomocy jest najemcą lokalu mieszkalnego w ramach i pod niektórymi warunkami umowy najmu z dnia ... dla lokalu mieszkalnego w miejscowości Gdańsk przy ulicy ... (adres budynku), składającego się z następujących pomieszczeń
2. Właścicielem i wynajmującym lokal mieszkalny jest
3. Okres najmu rozpoczyna się w dniu ... (data) i kończy w dniu
4. Lokal wynajęty został przez Towarzystwo Pomocy im. św. Brata Alberta na potrzeby realizacji projektu „Housing First – Najpierw Mieszkanie w Gdańsku”.
5. Lokal został użyty w ramach projektu „Housing First – Najpierw Mieszkanie” przez Towarzystwo Pomocy w dniu ... Użytkownikowi. Okres trwania użyczenia kończy się

§ 2

1. Przedmiotem kontraktu jest udostępnienie do przebywania lokalu mieszkalnego wskazanego i opisanego w § 1 pkt 1.

2. Udostępnienie do przebywania w lokalu opisanego w § 1 pkt 1 odbywa się na wniosek i prośbę Użytkownika.
3. Przebywający w lokalu jest gościem Użytkownika.
4. Lokal będzie wykorzystywany przez Przebywającego wyłącznie na cele mieszkaniowe.
5. Przebywający odpowiedzialny jest za korzystanie z lokalu z należytą starannością, przestrzegając przepisów sanitarnych, BHP i p.poż., a także w sposób nie zakłócający praw mieszkańców sąsiednich lokali.
6. Umowa zostaje zawarta na czas oznaczony. Towarzystwo Pomocy oraz Użyczający udostępniają Przebywającemu lokal od dnia ... do ... cały wymieniony w § 1 pkt 1 lokal wraz z wyposażeniem.
7. Lokal ten Towarzystwo Pomocy i Użytkownik udostępniają Przebywającemu do bezpłatnego korzystania.

§ 3

Strony zamierzają, aby lokal mieszkalny był udostępniony Przebywającemu, zgodnie z warunkami określonymi w niniejszym dokumencie.

§ 4

1. Przebywający oświadcza, że przeczytał umowę najmu i umowę użyczenia, których kopie były i są dostępne w biurze Towarzystwa Pomocy. Wszystkie warunki, zobowiązania i postanowienia umowy najmu i umowy użyczenia niniejszym włączone do niniejszej umowy przez odniesienie. Przebywający przyjmuje do wiadomości i zobowiązuje się do przestrzegania wszystkich takich warunków, zobowiązań i postanowień oraz zobowiązuje się nie naruszać żadnych warunków najmu i użyczenia w jakikolwiek sposób.
2. Tytułem prawnym do dysponowania lokalem przez Towarzystwo Pomocy jest umowa najmu zawarta z Właścicielem, jeżeli z jakiegokolwiek powodu umowa najmu wygasa, rozwiązuje się, w inny sposób dobiega końca lub nie może zostać przedłużona, niniejszy kontrakt jednocześnie wygasa, rozwiązuje się i dobiega końca.
3. Tytułem prawnym do użytkowania lokalu przez Użytkownika jest umowa użyczenia zawarta z Towarzystwem Pomocy, jeżeli z jakiegokolwiek powodu umowa użyczenia wygasa, rozwiązuje się, w inny sposób dobiega końca lub nie może zostać przedłużona, niniejszy kontrakt jednocześnie wygasa, rozwiązuje się i dobiega końca.

Warunki

§ 5

1. Pod warunkiem, że Przebywający przestrzega warunków, zobowiązań i postanowień kontraktu, umowy najmu oraz umowy użyczenia, Towarzystwo Pomocy i Użytkownik zgadzają się, że Przebywający będzie uprawniony do korzystania z mieszkania i zajmowania go w tym okresie.
2. Towarzystwo będzie dążyło do przedłużenia umowy najmu oraz umowy użyczenia po okresie jej obowiązywania. Tak długo, jak wynajem i użyczenie pozostają w mocy, niniejszy kontrakt zostanie automatycznie przedłużony, pod warunkiem, że Przebywający będzie przestrzegać warunków niniejszego kontraktu.
3. Jeśli najem lokalu Towarzystwu Pomocy nie zostanie przedłużony, Przebywający musi opuścić mieszkanie w dniu wygaśnięcia lub wcześniej.
4. Jeśli użyczenie lokalu Użytkownikowi nie zostanie przedłużone, Przebywający musi opuścić mieszkanie w dniu wygaśnięcia lub wcześniej.
5. Jeśli Użytkownik zostanie zwolniony z projektu „Housing First – Najpierw Mieszkanie” z jakichkolwiek przyczyn, niniejszy kontrakt wygasa, a Przebywający musi opuścić mieszkanie w dniu zwolnienia.
6. Jeśli Przebywający zostanie zwolniony z projektu „Housing First – Najpierw Mieszkanie” z jakichkolwiek przyczyn, niniejszy kontrakt wygasa, a Przebywający musi opuścić mieszkanie w dniu zwolnienia.
7. Jeśli Użytkownik ukończy projekt „Housing First – Najpierw Mieszkanie”, niniejszy kontrakt wygasa w dniu ukończenia uczestnictwa w projekcie, a dalsze korzystanie z lokalu mieszkalnego przez Przebywającego, jeśli jest to pożądane, zależy od wyłącznej decyzji Towarzystwa Pomocy i Wynajmującego.
8. Jeśli Przebywający ukończy projekt „Housing First – Najpierw Mieszkanie”, niniejszy kontrakt wygasa w dniu ukończenia uczestnictwa w projekcie, a dalsze korzystanie z lokalu mieszkalnego przez Przebywającego, jeśli jest to pożądane, zależy od wyłącznej decyzji Towarzystwa Pomocy i Wynajmującego.
9. Jeśli Towarzystwo Pomocy uzna to za konieczne dla swojej misji i realizacji swoich celów społecznych, z co najmniej 30-dniowym wyprzedzeniem, Towarzystwo Pomocy może wymagać od Przebywającego opuszczenia lokalu mieszkalnego i rozwiązania kontraktu.
10. Jeśli Użytkownik uzna to za konieczne dla swojego dobra, z co najmniej 30-dniowym wyprzedzeniem, Użytkownik może wymagać

gać od Przebywającego opuszczenia lokalu mieszkalnego i rozwiązania kontraktu.

11. Z chwilą rozwiązania niniejszego kontraktu Przebywający zobowiązuje się bezzwłocznie opuścić Lokal i zwrócić go w stanie nie gorszym niż go zasiedlił, z wyłączeniem zużycia spowodowanego normalnym użytkowaniem, przekazując klucze Towarzystwu Pomocy i Użytkownikowi.
12. Przebywający może wypowiedzieć umowę z 1-miesięcznym okresem wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
13. Wypowiedzenie, o którym mowa powyżej wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności.

Przebywanie

§ 6

1. Przebywający będzie korzystał z lokalu mieszkalnego wyłącznie jako prywatnego mieszkania, a także jako swojego głównego miejsca zamieszkania.
2. Lokal mieszkalny może być użytkowany i zajmowany na wniosek Użytkownika wyłącznie przez Przebywającego.
3. Lokal mieszkalny nie może być wykorzystywany jako miejsce stałego pobytu przez inne osoby, z wyjątkiem wyraźnej zgody Towarzystwa Pomocy oraz Wynajmującego.
4. Przebywający nie może przyjmować gości w lokalu mieszkalnym bez wyraźnej zgody Towarzystwa Pomocy oraz Użytkownika.
5. Przebywający zobowiązuje się do wykorzystywania lokalu wyłącznie na cele zgodne z jego przeznaczeniem.
6. Przebywający nie odda przedmiotu kontraktu do używania i nie podnajmie lub użyczy go osobom trzecim.

Zasady i regulacje

§ 7

1. W ramach programu „Housing First – Najpierw Mieszkanie”, Towarzystwo Pomocy i Użytkownik zezwalają Przebywającemu na zajmowanie lokalu mieszkalnego, a Przebywający wyraża zgodę na przestrzeganie następujących zasad i przepisów:
 - a. Przebywający zezwala pracownikom Towarzystwa Pomocy na dostęp do mieszkania co dwa tygodnie.
 - b. Przebywający spotyka się z asystentem lub członkiem zespołu projektu Najpierw Mieszkanie raz w tygodniu.

- c. Przebywający nie może sprzedawać, wymieniać i oddawać mebli i wyposażenia dostarczanych przez program „Housing First – Najpierw Mieszkanie”.
 - d. Nieprzestrzeganie przez Przebywającego zasad i regulacji wdrożonych przez Towarzystwo Pomocy lub Wynajmującego może stanowić podstawę do natychmiastowego rozwiązania niniejszego kontraktu i opuszczenia lokalu mieszkalnego.
2. Wszelkie zachowania, które stwarzają bezpośrednie ryzyko śmierci lub obrażeń fizycznych u Przebywającego, Użytkownika, kadry projektu Najpierw Mieszkanie jakiegokolwiek innego najemcy lub użytkowników budynku lub innej osoby skutkować będą powiadomieniem odpowiednich służb.

Zachowania budzące zastrzeżenia

§ 8

1. Przebywający nie będzie podejmował żadnych działań budzących zastrzeżenia. „Zachowanie budzące zastrzeżenia” oznaczają zachowania Przebywającego lub jakichkolwiek gości Przebywającego, które sprawiają, że lokal mieszkalny i budynek jest niebezpieczny, niehigieniczny i/lub szkodliwy dla innych najemców lub mieszkańców budynku. Oznacza to również wszelkie zachowania Przebywającego lub gości, które naruszają prawo innych lokatorów lub mieszkańców budynku do spokojnego korzystania z ich mieszkań. Każde naruszenie tego paragrafu będzie stanowić poważne naruszenie niniejszego kontraktu i będzie podstawą do natychmiastowego rozwiązania niniejszego kontraktu i opuszczenia lokalu mieszkalnego.
2. Następujące zachowania Przebywającego i wszystkich gości Przebywającego w mieszkaniu lub budynku są surowo zabronione i będą stanowić podstawę do natychmiastowego rozwiązania niniejszej Umowy i opuszczenia lokalu mieszkalnego:
 - a. Posiadanie lub używanie jakiegokolwiek nielegalnej broni.
 - b. Tworzenie poważnych zakłóceń lub problemów, które zakłócają uporządkowane działanie programu „Housing First – Najpierw Mieszkanie” lub zakłócają wypoczynek i spokojną rozrywkę Użytkownikowi, innym mieszkańcom lub mieszkańcom budynku.
 - c. Wszelkie zachowania, które stwarzają bezpośrednie ryzyko śmierci lub obrażeń fizycznych u Przebywającego, Użytkownika, kadry projektu Najpierw Mieszkanie, jakiegokolwiek innego najemcy lub użytkownika budynku lub innej osoby.
 - d. Stosowanie przemocy i agresji wobec Użytkownika, kadry projektu Najpierw Mieszkanie, jakiegokolwiek innego najemcy lub użytkownika budynku lub innej osoby.

- e. Każde zachowanie, które powoduje uszkodzenie własności Towarzystwa Pomocy, Właściciela, Użytkownika mieszkania lub innego użytkownika budynku.

Czynsz i koszty eksploatacji

§ 9

1. Przebywający partycypuje w kosztach utrzymania lokalu mieszkalnego Towarzystwu Pomocy (jako wkład w czynsz, koszty eksploatacji i usługi wsparcia mieszkaniowego) do trzydziestu procent (30%) swojego miesięcznego dochodu netto (po opodatkowaniu).
2. Partycypacja w kosztach utrzymania lokalu mieszkalnego Przebywającego nie może przekroczyć całkowitych kosztów czynszu i kosztów eksploatacji lokalu mieszkalnego.
3. Partycypacja w kosztach płatna będzie gotówką lub przelewem z góry do 10 dnia każdego miesiąca, Towarzystwo Pomocy wystawi Przebywającemu każdorazowo potwierdzenie otrzymanej kwoty.
4. Koszty czynszu, usług komunalnych, eksploatacji lokalu, w tym energii elektrycznej, gazu, wody, abonamentu telewizyjnego i innych pokrywane są w ramach programu „Housing First Najpierw Mieszkanie”.
5. Przebywający zgadza się zapłacić bezpośrednio dostawcy usług wszystkich rachunków za dodatkowe media, w tym między innymi za Internet, telewizję kablową i wszelkie inne dodatkowe media używane w lokalu.

Upływ terminu przebywania i odnowienie kontraktu

§ 10

1. Jest wyraźnie zrozumiałe i uzgodnione, że przebywanie w lokalu mieszkalnym przez Przebywającego zgodnie z niniejszym kontraktem trwa do terminu zakończenia czasu najmu i umowy użyczenia.
2. Przebywający zobowiązany jest zwrócić przedmiot umowy Towarzystwu Pomocy, po zakończeniu okresu kontraktu.
3. Po upływie okresu obowiązywania niniejszego kontraktu, w tym wszelkich warunków odnowienia, Przebywający dostarcza mieszkanie czyste, posprzątane i w dobrym stanie, z wyjątkiem rozsądnego zużycia i usunie całą swoją własność osobistą z lokalu mieszkalnego. Wszelkie rzeczy osobiste Przebywającego pozostawione w lokalu mieszkalnym pod koniec okresu obowiązywania niniej-

szego kontraktu zostaną uznane za porzucone, a Towarzystwo Pomocy nie będzie za nie ponosić odpowiedzialności.

4. Jeśli Przebywający jest zobowiązany opuścić mieszkanie w dniu wygaśnięcia umowy najmu, a ostatnim dniem okresu najmu jest sobota, niedziela lub święto państwowe, okres obowiązywania niniejszego kontraktu kończy się w poprzednim dniu roboczym.
5. Uzgodniono, że Towarzystwo Pomocy, zawierając niniejszy kontrakt, nie jest pozbawione żadnego prawnego lub sprawiedliwego środka zaradczego w celu odzyskania mienia lokalu mieszkalnego w przypadku nieopuszczenia przez Przebywającego lokalu mieszkalnego.

Przydział lokalu

§ 11

Niniejszy kontrakt nie może być przepisany przez Przebywającego na inną osobę. Nieprzestrzeganie przez Przebywającego warunków tego postanowienia będzie stanowić podstawę do natychmiastowego rozwiązania niniejszego kontraktu i opuszczenia lokalu mieszkalnego.

Pożary i wypadki

§ 12

Przebywający zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Towarzystwo Pomocy i Użytkownika o pożarze, wypadku, zniszczeniach lub innych niebezpieczeństwach w lokalu mieszkalnym i/lub budynku.

Naprawy

§ 13

1. Przebywający sprawdził lokal mieszkalny i zgadza się na używanie lokal w obecnym stanie „takim, jaki jest”. Przebywający zapoznał się ze stanem technicznym oraz wyposażeniem lokalu i nie wnoszą żadnych zastrzeżeń.
2. Po ustaniu kontraktu Przebywający zobowiązuje się zwrócić lokal wraz z wyposażeniem Towarzystwu Pomocy i Użytkownikowi, w stanie nie pogorszonym, uwzględniając normalne zużycie.
3. W przypadku, gdy jakkolwiek część lokalu mieszkalnego zostanie zniszczona nie z powodu i winy Przebywającego, Przebywa-

jący niezwłocznie powiadomi Towarzystwo Pomocy i Użytkownika. Towarzystwo Pomocy podejmie odpowiednie środki w celu rozwiązania problemów związanych z naprawą lub wymianą.

4. Ilekroć potrzeba naprawy wynika z zaniedbania Przebywającego lub zaniedbania gościa, umyślnego niewłaściwego postępowania, z wyjątkiem normalnego i przewidywanego zużycia, Przebywający zobowiązany jest na jego koszt dokonać takich napraw i wymiany. Jeśli Przebywający nie dokona niezbędnej naprawy lub wymiany, Towarzystwo Pomocy zawrze z Przebywającym umowę dotyczącą zwrotu kosztów, a następnie wykona naprawę lub wymianę. Przebywający będzie zobowiązany do zwrotu Towarzystwu Pomocy poniesionych kosztów.
5. Przebywający nie może bez pisemnej zgody Właściciela i Towarzystwa Pomocy dokonywać aranżacji wnętrz i zmian naruszających w sposób trwały substancję lokalu, a w szczególności dotyczącego wymiany drzwi, okien, przebudowy otworów, trwałej przebudowy układu wnętrza itp.

Dostęp do lokalu mieszkalnego

§ 14

1. Przebywający zezwala Właścicielowi i Towarzystwu Pomocy oraz ich przedstawicielom na dostęp do lokalu mieszkalnego zgodnie z umową najmu i umową użyczenia. Brak zezwolenia na dostęp i wejście, w odpowiednim czasie i w rozsądnym terminie, uznaje się za istotne naruszenie niniejszego kontraktu.
2. Obaj – Właściciel i Towarzystwo Pomocy oraz ich przedstawiciele – mają natychmiastowy dostęp do lokalu mieszkalnego w nagłych przypadkach.
3. Przebywający pozostawia duplikat klucza do mieszkania (i wszystkich drzwi wejściowych do budynku) pracownikowi Towarzystwa Pomocy odpowiedzialnemu za wsparcie uczestników.

Usługi i wyposażenie

§ 15

1. W przypadku, gdy ciepło, ciepła i zimna woda, gaz i energia elektryczna nie są dostarczane do lokalu mieszkalnego zgodnie z wymogami najmu i użyczenia, Przebywający niezwłocznie powiadomi Towarzystwo Pomocy. Towarzystwo Pomocy nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne przerwy w świadczeniu takich usług.

2. Towarzystwo Pomocy ma na celu dostarczenie podstawowych mebli, wyposażenia i artykułów gospodarstwa domowego w celu zaspokojenia potrzeb Użytkowników. O ile nie uzgodniono inaczej, takie meble i wyposażenie są i pozostają własnością Towarzystwa Pomocy. Przebywający dostarczy to samo w dobrym stanie, z wyjątkiem normalnego zużycia, po wygaśnięciu niniejszego kontraktu.

Zwierzęta

§ 16

O ile Właściciel i Towarzystwo Pomocy nie udzieli takiego pozwolenia, zwierzęta nie mogą przebywać w lokalu mieszkalnym.

Odszkodowanie

§ 17

1. Przebywający przyjmuje do wiadomości, że Towarzystwo Pomocy nie jest i nie będzie ponosić odpowiedzialności wobec Przebywającego za jakiegokolwiek obrażenia lub szkody powstałe w wyniku zajmowania przez Przebywającego lokalu mieszkalnego.
2. Przebywający jest odpowiedzialny za wszelkie szkody w lokalu mieszkalnym i wszelkie roszczenia powstałe w związku z zajmowaniem lokalu mieszkalnego przez Przebywającego (w tym, między innymi, opłaty i koszty obsługi prawnej).
3. Jeśli Towarzystwo Pomocy poniesie szkody z powodu jakiegokolwiek roszczenia, jakiegokolwiek rodzaju wynikającego z zajmowania lokalu mieszkalnego przez Przebywającego na podstawie niniejszego kontraktu, Przebywający zwolni Towarzystwo Pomocy z odpowiedzialności.

Powiadomienia i korespondencja

§ 18

Przebywający zgadza się bezzwłocznie przekazać do Właściciela lub Towarzystwa Pomocy wszelkie zawiadomienia, listy lub korespondencję (kierowane do nich), które otrzymają w lokalu mieszkalnym lub w inny sposób od Właściciela.

Kontakt z Towarzystwem Pomocy

§ 19

Do czasu dalszego pisemnego powiadomienia wyznaczony kontakt Przebywającego z Towarzystwem Pomocy będzie jego/jej koordynator; każda dyskusja na temat niniejszego kontraktu będzie prowadzona przez koordynatora, wszystkie powiadomienia otrzymane przez Przebywającego zostaną przekazane koordynatorowi usług, a wszelkie zapytania, pytania lub problemy związane z niniejszym kontraktem zostaną przekazane lub skierowane do takiego koordynatora.

Umowa

§ 20

1. W kwestiach nieuregulowanych przez niniejszą umowę znajdują zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego.
2. Spory mogące wynikać ze stosowania niniejszej umowy będą rozstrzygane przez sąd właściwy dla siedziby Użyczającego.
3. Przebywający przyjmuje do wiadomości, że zapoznał się z niniejszym kontraktem i rozumie jego warunki. Nie ma żadnych innych umów między Przebywającym a Towarzystwem Pomocy dotyczących lokalu mieszkalnego. Niniejszy kontrakt może zostać zmieniony tylko na piśmie, podpisany zarówno przez Przebywającego i Towarzystwo Pomocy.
4. Umowę sporządzono w trzech jednobrzmiących egzemplarzach po jednym dla każdej ze stron. Integralną częścią Umowy jest protokół zdawczo-odbiorczy lokalu podpisany przez Użytkownika.

NA DOWÓD CZEGO strony niniejszego kontraktu zawarły niniejszy kontrakt

Towarzystwo Pomocy im. św. Brata Alberta
Tytuł: osoba upoważniona

PODPIS:

Użytkownik:

Przebywający:

PODPIS:

PODPIS:

ZAŁĄCZNIK 3.**Wyposażenie mieszkania****A) PAKIET PODSTAWOWY – NA WPROWADZENIE SIĘ**

1. MEBLE – KUCHENNE I POKOJOWE	
Łóżko	Tylko w mieszkaniu 2-pokojowym (w zależności od potrzeb)
Kanapa	Do każdego mieszkania
Krzesło	4 szt. na mieszkanie (po 2 składane krzesła oraz 2 krzesła stojące)
Stół do pokoju	Stół z regulowanymi nogami – 1 sztuka na mieszkanie
Szafa ubraniowa z szufladami	Szafa: 1 część wisząca, 2 części z półkami, szuflady (1 sztuka na mieszkanie)
Szafka nocna	1 sztuka na mieszkanie
Meble kuchenne	Na każdy zestaw mebli kuchennych składa się min. z: szafka zlewozmywakowa, 1 szt. szafka dolna z blatem i szufladą, 1x szafka wisząca
Mała szafka	1 sztuka na mieszkanie
Mały regał	(w zależności od potrzeb)
2. SPRZĘT RTV, AGD, OŚWIETLENIE	
Lodówka	Wysokość uzależniona od wielkości przestrzeni kuchennej
Czajnik elektryczny	1 sztuka na mieszkanie
Pralka	1 sztuka na mieszkanie
Kuchenka elektryczna/ gazowa	w zależności od potrzeb
Żelazko	1 sztuka na mieszkanie
Telewizor/ radio	1 sztuka na mieszkanie do wyboru przez mieszkańca
Lampa sufitowa lub ścienna z żarówkami	w zależności od potrzeb min. 1 sztuka na pomieszczenie
Odkurzacz	1 sztuka na mieszkanie
Telefon na kartę	1 sztuka + doładowanie
Pakiet tekstyliów	Komplet pościeli – 2 sztuk; Komplet ręczników (duży – 2 szt.; mały – 2 szt.); Poduszka – 1 sztuka; Kołdra – 1 sztuka; Koc – 1 sztuka; Ściereczki kuchenne – 2 sztuki; Firanki – 1 komplet/szt. (w zależności od potrzeb); Zasłony – 1 komplet/szt. (w zależności od potrzeb)
karnisz	(w zależności od potrzeb, zamiennie z roletami)

B) LISTA ZAKUPÓW DO WYBORU KLIENTA

3. DROBNY SPRZĘT GOSPODARSTWA DOMOWEGO

Zestaw garnków i patelni	Garnek duży – 1 sztuka, garnek mały – 1 sztuka, patelnia – 1 sztuka
Sztućce	Komplet na 4-6 osób
Szklanki i kubki	4-6 sztuki – zestaw
Naczynia (talerze)	Talerz duży – 2 sztuki; talerz głęboki – 2 sztuki; talerz mały – 2 sztuki
Kosz na śmieci	1 sztuka
Suszarka do naczyń	1 sztuka
Otwieracz do puszek	1 sztuka
Przybory kuchenne	Łyżka wazowa – 1 szt.; chochla do zupy – 1 szt.; szpatułka do mieszania – 1 szt.; łyżka drewniana – 1 szt.; durszlak – 1 szt.
Zestaw noży	Nóż duży – 1 sztuka; nóż mały – 1 sztuka
Zmiotka + szufelka	1 komplet
Mop + wiadro do mopa	1 komplet
Wycieraczka pod drzwi	1 sztuka
Deska do prasowania	1 sztuka
Kosz na pranie	1 sztuka
Suszarka do prania	1 sztuka
Apteczka	1 sztuka
Deska do krojenia	1 sztuka
Zestaw wieszaków	Zestaw min. 4 sztuki
Zasłona prysznicowa z drążkiem regulowanym	W zależności od potrzeb
Mata pod prysznic	W zależności od potrzeb
Pierścienie do zasłon	W zależności od potrzeb
Dywanik łazienkowy	1 sztuka
Lustro łazienkowe	1 sztuka
Żarówki	W zależności od potrzeb
Szczotka do wc	1 sztuka

PAKIET HIGIENICZNY

Pakiet higieniczny – czy-
stościowy

- szczoteczka do zębów;
- pasta do zębów;
- mydło/żel (ew. żel z szamponem);
- szampon;
- papier toaletowy;
- gąbka do mycia;
- obcinaczki do paznokci;
- maszynka do golenia;
- pianka do golenia;
- nożyczki;
- płyn do naczyń;
- gąbka do naczyń;
- proszek/żel do prania,
grzebień;
- uniwersalny środek czyszczący.

ZAŁĄCZNIK 4.**Zakresy zadań kadry Najpierw Mieszkanie**

Przykładowe zakresy obowiązków na przykładzie Gdańska. Oczywiście możliwy jest inny podział zadań między wskazanych, a także dodatkowych pracowników i pracowniczek.

Zadania asystentów/tek uczestników metody Najpierw Mieszkanie

- realizacja kontaktu i budowanie relacji z osobami wstępnie zakwalifikowanymi do rekrutacji Najpierw Mieszkanie (prace stnetworkerskie w przestrzeni miejsc niemieszkalnych);
- realizacja wstępnego wywiadu z osobami wstępnie zakwalifikowanymi do rekrutacji w Najpierw Mieszkanie;
- zbieranie informacji i danych o osobach wstępnie zakwalifikowanych do udziału w rekrutacji;
- udział w procesie rekrutacji uczestników Najpierw Mieszkanie, udział w Komisji, głos doradczy i opiniujący;
- intensywne wsparcie w postaci asystowania w środowisku zamieszkania uczestników Najpierw Mieszkanie;
- budowanie więzi, relacji i zaufania z uczestnikami Najpierw Mieszkanie;
- towarzyszenie w aktywnościach życiowych uczestników Najpierw Mieszkanie;
- regularny kontakt osobisty (min. 1 w tygodniu lub częściej, według potrzeb) i telefoniczny;
- ścisła współpraca i komunikacja na bieżąco z pracownikiem socjalnym/pracownicą socjalną i inną kadrą wspierającą uczestników;
- aktywne uczestnictwo w regularnych cotygodniowych spotkaniach klinicznych zespołu wspierającego uczestników Najpierw Mieszkanie;
- rozeznanie i diagnozowanie środowiska okolicy mieszkań uczestników Najpierw Mieszkanie w kontekście potrzeb społecznych, zdrowotnych, duchowych i innych;
- wprowadzenie osób i pomoc w adaptacji w mieszkaniu uczestników Najpierw Mieszkanie;
- utrzymywanie stałego kontaktu, a także pełnienie dyżurów telefonicznych z dostępnością dla uczestników Najpierw Mieszkanie;
- informowanie, motywowanie i ukazywanie możliwości w duchu dialogu motywującego;
- wsparcie uczestników w sytuacjach kryzysowych i interwencyjnych;
- wspieranie budowania sieci wsparcia uczestników Najpierw Mieszkanie;

- prowadzenie i/lub organizowanie różnego rodzaju treningów dla uczestników (np. czystości, ekonomiczny, kulinarny);
- pośrednictwo w kontakcie z innymi specjalistami/specjalistkami;
- pomoc i wsparcie w umocowaniu na rynku pracy;
- doradztwo w sprawie sposobów organizowania czasu wolnego;
- pomoc w odbudowaniu więzi z najbliższymi;
- nauka dbałości o miejsce aktualnego przebywania, podziału obowiązków;
- wsparcie i motywowanie do leczenia i terapii trudności, zaburzeń i chorób psychicznych w duchu redukcji szkód;
- wsparcie i motywowanie osoby zagrożonej problemem alkoholowym do odbycia konsultacji z terapeutą/terapeutką uzależnień;
- pomoc w dbaniu o zdrowie (doradztwo w kwestiach higieny, motywowanie do leczenia i rehabilitacji, uzyskania stopnia niepełnosprawności lub niezdolności do pracy);
- wsparcie w zakresie poprawy sytuacji finansowej (regulowanie zadłużeń wyjaśnienie sytuacji alimentacyjnej);
- nauka przestrzegania norm społecznych i prawidłowego rozumienia i pełnienia ról społecznych (w tym aktualnych bądź zawodowych);
- pomoc w załatwianiu spraw urzędowych;
- pomoc w samookreśleniu i odkrywaniu tożsamości (kim jestem, moje potrzeby i oczekiwania, granice psychologiczne, mocne i słabe strony);
- bieżące monitorowanie poziomu funkcjonowania społecznego i stanu zdrowia mieszkańców i reagowanie w sytuacji pogorszenia się stanu zdrowia czy zaprzestania zażywania leków;
- współpraca i wspieranie mieszkańców w rozwiązywaniu ich problemów, w szczególności udzielanie pomocy i wskazywanie sposobów załatwiania bieżących spraw codziennych, osobistych i urzędowych;
- uczestnictwo i sieciowanie w realizacji usług świadczonych w mieszkaniu wspomaganym;
- wspieranie mieszkańca mieszkania w realizacji programu (planu) usamodzielnienia lub programu wsparcia oraz dokonywanie oceny sytuacji mieszkańca warunkującej zakres i rodzaj świadczonego wsparcia;
- współpraca z rodzinami mieszkańców;
- pomoc w rozwiązywaniu konfliktów pomiędzy mieszkańcami i sąsiadami – rola mediatora/mediatorki.

Zadania lidera/liderki merytorycznego/merytorycznej Najpierw Mieszkanie:

- współpraca z właścicielami mieszkań; w tym z gminą w przypadku, gdy mieszkania pochodzą z zasobu lokalowego gminy;
- występowanie i monitorowanie kwestii partycypacji i odpłatności za koszty eksploatacji mieszkań w sytuacji osób, które mogą ponosić takie koszty;
- przygotowanie mieszkań do zamieszkania osób uczestniczących – kwestie wyposażenia w odpowiednie sprzęty, funkcjonowanie i działanie wszystkich mediów;
- wykonywanie i przeprowadzanie drobnych napraw w mieszkaniach projektowych, ewentualne zlecenie i nadzorowanie większych napraw czy prac remontowych w mieszkaniach;
- prowadzenie, wydawanie i monitorowanie stanu kluczy zapasowych do mieszkań w sytuacjach zagubienia kluczy;
- realizacja przymusowych wejść do mieszkań w sytuacji braku kontaktu ze strony osób uczestniczących w projekcie, ewentualna współpraca z firmami otwierającymi mieszkania;
- doposażenie mieszkań dla osób uczestniczących;
- wybór, organizacja i przygotowanie mieszkań z zasobów prywatnych w przypadku potrzeby awaryjnych/interwencyjnych miejsc pobytu dla osób uczestniczących w Najpierw Mieszkanie;
- przygotowywanie, przedstawianie i podpisywanie w imieniu realizatora umów użyczenia/udostępnienia mieszkań (wraz z protokołami zdawczo-odbiorczymi) z osobami uczestniczącymi w projekcie;
- liderowanie merytoryczne zespołowi wdrożeniowemu metody Najpierw Mieszkanie w Gdańsku;
- organizacja pracy merytorycznej asystentów/asystentek i specjalistów/specjalistek wsparcia;
- organizacja, prowadzenie i raportowanie minimum cotygodniowych spotkań klinicznych kadry wspierającej osoby uczestniczące w projekcie;
- realizowanie funkcji i zadań asystenckich wobec osób uczestniczących w projekcie w sytuacji konieczności zastępowania asystentów/tek lub w przypadku braku możliwości współpracy z asystentem/tką;
- odbywanie bezpośrednich spotkań z uczestnikami projektu, w tym wspieranie i motywowanie do korzystania ze wsparcia specjalistycznego dostępnego w projekcie;
- działania o charakterze administracyjnym związanym z bezpośrednim zarządzaniem mieszkaniem, w tym także sprawowanie opieki nad właściwym użytkowaniem mieszkania przez jego mieszkańców;

- realizacja okresowych spotkań z osobami uczestniczącymi w projekcie w zakresie korzystania i utrzymania mieszkań (minimum raz w miesiącu);
- organizacja i uczestnictwo superwizji grupowej i w miarę potrzeb indywidualnej dla kadry wspierającej w Najpierw Mieszkanie;
- obsługa telefonu interwencyjnego dla osób uczestniczących w projekcie Najpierw Mieszkanie;
- występowanie i monitorowanie kwestii partycypacji i odpłatności za koszty eksploatacji mieszkań w sytuacji osób, które mogą ponosić takie koszty- w przypadku zatrudnienia osoby odpowiedzialnej za zarządzanie zasobem mieszkaniowym w Najpierw Mieszkanie zadanie przejmuje ta osoba;
- przygotowywanie dokumentacji rekrutacyjnej osób zakwalifikowanych i uczestniczących w projekcie;
- przygotowywanie, przedstawianie i podpisywanie w imieniu realizatora umów użyczenia/udostępnienia mieszkań (wraz z protokołami zdawczo-odbiorczymi) z osobami uczestniczącymi w projekcie – w przypadku zatrudnienia osoby odpowiedzialnej za zarządzanie zasobem mieszkaniowym w Najpierw Mieszkanie zadanie przejmuje ta osoba;
- zapoznavanie osób wstępnie zakwalifikowanych do udziału w projekcie z ofertą Najpierw Mieszkanie i oferowanie udziału w projekcie (spotkania w przestrzeni miejsc niemieszkalnych);
- przedstawianie i podpisywanie z uczestnikami kontraktów na wsparcie i deklaracji uczestnictwa w projekcie
- prowadzenie i udział w interwencjach mieszkaniowych w sytuacjach łamania zasad uczestnictwa w projekcie Najpierw Mieszkanie;
- kontakt z Policją, Strażą Miejską, Strażą Pożarną czy Pogotowiem Ratunkowym w sytuacjach związanych z interwencjami w mieszkaniach projektowych;
- uczestnictwo w realizacji usług świadczonych w mieszkaniach projektowych, bieżący kontakt ze specjalistami/specjalistkami;
- badanie zapotrzebowania i współpraca ze specjalistami/specjalistkami oraz organizowanie usług w zakresie indywidualnego wsparcia uczestników;
- współpraca merytoryczna z miastem Gdańsk w szczególności współpraca z Wydziałem Rozwoju Społecznego, Wydziałem Gospodarki Komunalnej, Miejskim Ośrodkiem Pomocy Rodzinie i Gdańskimi Nieruchomościami;
- zwoływanie, prowadzenie i koordynowanie prac komisji rekrutacyjnej projektu Najpierw Mieszkanie, wspólnie z przedstawicielem/ką MOPR Gdańsk podejmowanie ostatecznej decyzji o wybrze osób uczestniczących;

- prowadzenie, wydawanie i monitorowanie stanu kluczy zapasowych do mieszkań w sytuacjach zagubienia kluczy – w przypadku zatrudnienia osoby odpowiedzialnej za zarządzanie zasobem mieszkaniowym w Najpierw Mieszkanie zadanie przejmuje ta osoba;
- przygotowanie opisów profili, realizacja rozmów i wybór osób bezdomnych zgodnie z kryteriami grupy odbiorców do udziału w projekcie;
- organizacja pierwszych dni od zamieszkania w mieszkaniach osób uczestniczących w tym zapewnienie niezbędnej żywności, odzieży, wyposażenia w mieszkaniu;
- zapewnienie transportu i przewozów osób uczestniczących według potrzeb np. pierwszy dzień zamieszkania, zakupy wyposażenia mieszkania, interwencje według potrzeb, dojazdy do szpitali czy innych instytucji, jeśli potrzebne i możliwe;
- przygotowywanie sprawozdawczości merytorycznej realizacji projektu;
- organizacja i prowadzenie współpracy z badaczami zewnętrznymi w zakresie oceny wierności metody Najpierw Mieszkanie;
- przygotowywanie dokumentacji merytorycznej w zakresie bieżącej współpracy z osobami uczestniczącymi;
- prowadzenie współpracy z innymi zewnętrznymi podmiotami w zakresie realizacji Najpierw Mieszkanie w tym innymi samorządami, organizacjami, partnerami zagranicznymi i mediami;
- odpowiedzialność za działania upowszechnieniowe i promocyjne w zakresie projektu Najpierw Mieszkanie;
- prowadzenie działań w kierunku rozszerzenia skali i zakresu prowadzonych działań w zakresie wdrażania Najpierw Mieszkanie w Gdańsku;
- współpraca z rodzinami mieszkańców;
- pomoc w rozwiązywaniu konfliktów pomiędzy mieszkańcami, sąsiadami, lokalną społecznością, osób uczestniczących w projekcie – rola mediatora/mediatorki.

Zadania osoby odpowiedzialnej za zarządzanie zasobem mieszkaniowym w Najpierw Mieszkanie – w przypadku jej zatrudnienia:

- współpraca z właścicielami mieszkań; w tym z gminą w przypadku, gdy mieszkania pochodzą z zasobu lokalowego gminy;
- występowanie i monitorowanie kwestii partycypacji i odpłatności za koszty eksploatacji mieszkań w sytuacji osób, które mogą ponosić takie koszty;
- przygotowanie mieszkań do zamieszkania osób uczestniczących – kwestie wyposażenia w odpowiednie sprzęty, funkcjonowanie i działanie wszystkich mediów;

- wykonywanie i przeprowadzanie drobnych napraw w mieszkaniach projektowych, ewentualne zlecenie i nadzorowanie większych napraw czy prac remontowych w mieszkaniach;
- prowadzenie, wydawanie i monitorowanie stanu kluczy zapasowych do mieszkań w sytuacjach zagubienia kluczy;
- realizacja przymusowych wejść do mieszkań w sytuacji braku kontaktu ze strony osób uczestniczących w projekcie, ewentualna współpraca z firmami otwierającymi mieszkania;
- doposażenie mieszkań dla osób uczestniczących;
- wybór, organizacja i przygotowanie mieszkań z zasobów prywatnych w przypadku potrzeby awaryjnych/interwencyjnych miejsc pobytu dla osób uczestniczących w Najpierw Mieszkanie;
- przygotowywanie, przedstawianie i podpisywanie w imieniu realizatora umów użyczenia/udostępnienia mieszkań (wraz z protokołami zdawczo-odbiorczymi) z osobami uczestniczącymi w projekcie;

Zadania pracownika socjalnego/pracownicy socjalnej w Najpierw Mieszkanie:

- realizacja pracy socjalnej jako usługi skierowanej na wzmacnianie lub odzyskiwanie zdolności do funkcjonowania osoby w społeczeństwie uczestników Najpierw Mieszkanie;
- budowanie więzi, relacji i zaufania z uczestnikami Najpierw Mieszkanie;
- realizacja wywiadów środowiskowych uczestników Najpierw Mieszkanie;
- wsparcie w zakresie uzyskania dochodu uczestników Najpierw Mieszkanie (w tym renta, emerytura, świadczenia społeczne);
- wsparcie w zakresie uzyskania orzeczenia o niepełnosprawności;
- regularny kontakt osobisty i telefoniczny;
- ścisła współpraca i komunikacja na bieżąco z asystentami/asystentkami i inną kadrą wspierającą uczestników;
- pośrednictwo i wsparcie w kontakcie m.in. z kuratorami, sądami, urzędami;
- udział w procesie rekrutacji uczestników Najpierw Mieszkanie;
- pozyskiwanie informacji i prowadzenie dokumentacji administracyjnej uczestników Najpierw Mieszkanie;
- wsparcie w zakresie zapewnienia ubezpieczenia zdrowotnego uczestników Najpierw Mieszkanie;
- rozpoznawanie potrzeb uczestników Najpierw Mieszkanie;
- prowadzenie pracy socjalnej jako priorytetowego zadania, podejmowanie działań mających na celu częściowe lub całkowite usamodzielnianie klientów pomocy społecznej;

- odpowiedzialność za przygotowanie indywidualnego trójstronnego kontraktu na wsparcie uczestników (JST pracownik socjalny, NGO asystent, Klient);
- zawiązanie, monitorowanie i ocena realizacji Indywidualnych Programów Wychodzenia z Bezdomności i/lub kontraktów socjalnych, wspólnie z asystentami/asistentkami osób bezdomnych w metodzie Najpierw Mieszkanie;
- wspieranie udzielania pomocy socjalnej i bytowej uczestnikom projektu;
- udział w spotkaniach zespołów interdyscyplinarnych osób współpracujących z uczestnikami metody Najpierw Mieszkanie;
- wspieranie uczestników projektu w zakresie formalnym i administracyjnym (np. pomoc w wyrobieniu dokumentów, udzielenie schronienia, uzyskania uprawnień, rejestracji w urzędach, zwracaniem się z wnioskami);
- udział w rekrutacji uczestników metody Najpierw Mieszkanie;
- wsparcie uczestników projektu w zakresie poprawy sytuacji finansowej i bytowej (regulowanie zadłużeń, wyjaśnienie sytuacji alimentacyjnej).

Zadania specjalistów/specjalistek w Najpierw Mieszkanie:

- Współpraca z osobami uczestniczącymi w projekcie Najpierw Mieszkanie zgodnie ze specjalizacją w celu wsparcia procesu utrzymania i stabilności mieszkaniowej, procesu zdrowienia, leczenia, poprawy dobrostanu psychicznego i samopoczucia osób uczestniczących oraz integracji społecznej oraz działań aktywizująco-włączających (praca w terenie, w mieszkaniach osób uczestniczących, w odpowiednich instytucjach i organizacjach);
- Utrzymywanie stałego kontaktu i stałej współpracy z asystentami/asistentkami wsparcia, pracownikiem/pracownicą socjalnym/socjalną oraz liderem/liderką merytorycznym/merytoryczną;
- Stała współpraca z resztą zatrudnionych specjalistów/specjalistek, w tym udział w spotkaniach zespołu;
- Prowadzenie dokumentacji zgodnie ze specyfiką usługi na potrzeby uczestników projektu;
- Dokumentowanie własnej pracy.

ZAŁĄCZNIK 5.**Kwestionariusz Oceny Wierności
metody Najpierw Mieszkanie****OCENA WIERNOŚCI PROGRAMU NAJPIERW MIESZKANIE**

Opracowanie na podstawie narzędzia Pathways to Housing programu At Home/Chez Soi (Kanada)¹

Podjęcie ACT – *Assertive Community Treatment* (asertywne wsparcie w środowisku) lub inny **zespół interdyscyplinarny, który w sposób bezpośredni odpowiada na zgłaszane potrzeby**, w tym problemy ze zdrowiem psychicznym, uzależnieniem od substancji psychoaktywnych i słabym zdrowiem fizycznym, ale także zapewnia zarządzanie przypadkiem, które jest wymagane, aby pomóc uczestnikom w uzyskaniu dostępu do specjalistycznego leczenia z innych źródeł, jeśli jest potrzebne. Podjęcie zwykle stosowane w przypadku osób o bardzo wysokich potrzebach w zakresie wsparcia.

Podjęcie ICM – *Intensive Case Management* (intensywne zarządzanie przypadkiem) lub podobna forma zarządzania przypadkiem o wysokim stopniu intensywności, która może zapewniać pewną część wsparcia, ale przede wszystkim **tworzy powiązania między uczestnikami programu a leczeniem i wsparciem** zapewnianym przez inne usługi z zakresu zdrowia, wsparcia i pracy socjalnej. Podjęcie zwykle stosowane w przypadku osób o nieco mniejszych, ale wciąż wysokich potrzebach w zakresie wsparcia.

¹ Stefancic A., Tsemberis S., Messeri P., et al., *The Pathways Housing First Fidelity Scale for individuals with psychiatric disabilities*, „American Journal of Psychiatric Rehabilitation”, nr 16(4), 2013, s. 240-261.

	RODZAJ INTERWENCJI	PROFIL UCZESTNIKA	FORMA WSPARCIA
ACT ASERTYWNE WSPARCIE W ŚRODOWISKU	Uczestnik → Zespół interdyscyplinarny	Poważna choroba psychiczna z lub bez uzależnień	Bezpośrednie świadczenie usług wsparcia
ICM INTENSYWNE ZARZĄDZANIE PRZYPADKIEM	Uczestnik → Zewnętrzny specjalista	Problemy psychiczne z lub bez uzależnień	Koordinacja powiązań z zasobami społeczności

Źródło: N. Pleace, Najpierw mieszkanie w Europie - Poradnik

Przebieg badania:

- Ustalenie **formuły badania** (ocena zewnętrzna/wewnętrzna/mieszana).
- Określenie czy oceniany program stosuje **podejście ACT** czy **ICM**.
- **Zgromadzenie danych** niezbędnych do odpowiedzi na pytania (należy zwrócić uwagę na pytania odwołujące się do liczbowych rezultatów programu – więcej informacji na str. 17).
- W każdym pytaniu należy wybrać odpowiedź **najbardziej zbliżoną do stanu rzeczywistego** i przypisać odpowiadającą jej ocenę punktową (1-4) z nagłówka kolumny.
- Łączną liczbę punktów uzyskanych w poszczególnych obszarach oraz w całym badaniu należy **podzielić przez maksymalną możliwą liczbę punktów (tabela poniżej) i pomnożyć przez 100%** - wyniki wskażą stopień wierności oryginalnemu **Modelowi Najpierw Mieszkanie** oraz w poszczególnych obszarach.
- Wynik **powyżej 87,5%** oznacza **wysoką wierność** oryginalnej metodzie najpierw mieszkanie.
- Uzyskane wyniki należy **skonfrontować z opiniami uczestników** programu (grupa fokusowa – str. 16).

	WYBÓR MIESZKANIA I ORGANIZACJA MIESZKAŃ	ODDZIELENIE MIESZKANIA OD LECZENIA	FILOZOFIA USŁUG	ZAKRES USŁUG	ORGANIZACJA PROGRAMU	WIERNOŚĆ ORYGINALNEJ METODZIE
	[PYT. 1-6]	[PYT. 7-12]	[PYT. 13-22]	[PYT. 23-31]	[PYT. 32-39]	[PYT. 1-39]
LICZBA PUNKTÓW						
MAX ACT	24	24	40	32	32	152
MAX ICM	24	24	40	36	24	148
WYNIK [%]						

PYT.	KRYTERIUM	1	2	3	4
OBSZAR: WYBÓR MIESZKANIA I ORGANIZACJA MIESZKAŃ					
1.	Wybór mieszkań Czy uczestnicy programu wybierają lokalizację i inne właściwości swojego mieszkania?	Uczestnicy nie mają wyboru lokalizacji, dekoracji,umeblowania i innych właściwości swojego mieszkania, a mieszkanie jest im przyznawane bez żadnego uzgodnienia.	Uczestnicy mają bardzo niewielki wybór lokalizacji, dekoracji, umeblowania i innych właściwości swojego mieszkania.	Uczestnicy do pewnego stopnia mają wybór lokalizacji, dekoracji, umeblowania i innych właściwości swojego mieszkania.	Uczestnicy mają duże możliwości wyboru lokalizacji, dekoracji, umeblowania i innych właściwości swojego mieszkania.
2.	Dostępność mieszkań W jakim zakresie program pomaga uczestnikom szybko wprowadzić się do mieszkania, które wybrali?	Mniej niż 55% uczestników programu wprowadziło się do wybranego mieszkania w ciągu 3 miesięcy. LUB W ramach programu nie są zapewniane żadne dodatki mieszkaniowe ani wsparcie w ich uzyskaniu.	55-69% uczestników programu wprowadziło się do wybranego mieszkania w ciągu 3 miesięcy.	70-84% uczestników programu wprowadziło się do wybranego mieszkania w ciągu 3 miesięcy.	Co najmniej 85% uczestników programu wprowadziło się do wybranego mieszkania w ciągu 3 miesięcy.
3.	Trwały tytuł do mieszkań W jakim stopniu tytuł do mieszkania przyznawany jest na stałe, bez ustalonego lub przewidywanego terminu zakończenia najmu, innego niż w standardowych umowach najmu?	Limit czasu zakwaterowania w mieszkaniach jest ściśle określony. Oczekuje się, że uczestnicy wyprowadzą się przed określoną datą lub mieszkanie jest traktowane jako lokal interwencyjny, krótkoterminowy lub treningowy.	Limit czasu zakwaterowania w mieszkaniach jest znormalizowany. Oczekuje się, że uczestnicy wyprowadzą się, kiedy spełnione zostaną określone standardem kryteria.	Limit czasu zakwaterowania w mieszkaniach jest przyznawany indywidualnie. Uczestnicy mogą przebywać w mieszkaniu tak długo jak to jest konieczne, ale muszą się wyprowadzić, kiedy spełnione zostaną określone warunki.	Nie ma żadnych ograniczeń czasowych dotyczących zakwaterowania, chociaż umowa najmu może wymagać cyklicznego odnawiania.
4.	Przystępność cenowa mieszkań Jaką część swojego dochodu uczestnicy przeznaczają na pokrycie kosztów mieszkania?	Uczestnicy przeznaczają 61% lub więcej swojego dochodu na koszty mieszkania.	Uczestnicy przeznaczają 46-60% swojego dochodu na koszty mieszkania.	Uczestnicy przeznaczają 31-45% swojego dochodu na koszty mieszkania.	Uczestnicy przeznaczają 30% lub mniej swojego dochodu na koszty mieszkania.

PYT.	KRYTERIUM	1	2	3	4
5.	Zintegrowanie mieszkań W jakim zakresie uczestnicy programu mieszkają w mieszkaniach rozproszonych (w tym z rynku prywatnego), które są ogólnie dostępne dla osób bez problemów psychiatrycznych lub innych niepełnosprawności?	Uczestnicy nie korzystają z mieszkań rozproszonych, korzystają wyłącznie z mieszkań, do których dostęp jest warunkowany np. niepełnosprawnością (np. mieszkań chronionych). 100% mieszkań w budynku jest dzierżawionych w ramach programu.	Uczestnicy korzystają z mieszkań rozproszonych, w których dostęp może, ale nie musi, być warunkowany np. niepełnosprawnością. Ponad 40% mieszkań w budynku jest dzierżawionych w ramach programu.	Uczestnicy korzystają z mieszkań rozproszonych, w których dostęp nie jest warunkowany np. niepełnosprawnością. 21-40% mieszkań w budynku jest dzierżawionych w ramach programu.	Uczestnicy korzystają z mieszkań rozproszonych, w których dostęp nie jest warunkowany np. niepełnosprawnością. 20% lub mniej mieszkań w budynku jest dzierżawionych w ramach programu.
6.	Prywatność W jakim zakresie od uczestników programu oczekuje się współdzielenia pomieszczeń mieszkalnych?	Uczestnicy programu dzielą z innymi najemcami wszystkie pomieszczenia, w tym sypialnię.	Uczestnicy programu mają prywatne sypialnie, ale dzielą z innymi najemcami inne pomieszczenia np. łazienkę, kuchnię, jadalnię, pokój dzienny.	Uczestnicy programu mają prywatne sypialnie i łazienki, ale dzielą z innymi najemcami inne pomieszczenia np. kuchnię, jadalnię, pokój dzienny.	Uczestnicy programu nie dzielą pomieszczeń z innymi najemcami.

OBSZAR: ODDZIELENIE MIESZKANIA OD LECZENIA

7.	Brak wymogu gotowości mieszkaniowej W jakim zakresie program wymaga od uczestników gotowości mieszkaniowej (spełnienia pewnych kryteriów), aby mogli wprowadzić się do mieszkania?	Dostęp do mieszkania warunkowany jest poprawnym uczestnictwem przez określony czas w usługach schronienia tymczasowego (np. schronisko, mieszkanie treningowe) lub w leczeniu instytucjonalnym (stacjonarnym lub ambulatoryjnym).	Uczestnicy mają dostęp do mieszkań tylko, jeśli spełniają wiele kryteriów gotowości mieszkaniowej, takich jak trzeźwość, abstynencja od narkotyków, przyjmowanie przepisanych leków, stabilność objawów psychiatrycznych, niewystępowanie zachowań przemocowych lub konfliktu z prawem.	Uczestnicy mają dostęp do mieszkań tylko, jeśli wykazują gotowość do spełnienia minimalnych wymagań, takich jak gotowość do przestrzegania zasad programu lub planu leczenia odnoszących się do trzeźwości, abstynencji i przyjmowania leków.	Uczestnicy mają dostęp do mieszkań bez żadnych wymagań dotyczących gotowości, innych niż zgoda na osobiste spotkanie z pracownikami programu 1 raz w tygodniu (ACT) lub 3 razy w miesiącu (ICM).
----	---	---	---	---	--

PYT.	KRYTERIUM	1	2	3	4
8.	Brak powiązania między uczestnictwem w usługach a dostępem do mieszkania W jakim stopniu trwałość umowy najmu determinowana jest przestrzeganiem zaleceń lekarskich lub uczestnictwem w usługach świadczonych w programie?	Uczestnicy mogą pozostawać w mieszkaniach tylko pod warunkiem spełnienia wielu wymagań powiązanych z najmem, takich jak trzeźwość, abstynencja od narkotyków, przyjmowanie przepisanych leków, stabilność objawów psychiatrycznych, niewystępowanie zachowań przemocowych lub konfliktu z prawem.	Uczestnicy mogą pozostawać w mieszkaniach pod warunkiem spełniania pewnych wymagań powiązanych z najmem np. przestrzeganie planu terapii lub spełnianie indywidualnych standardów stanu zdrowia lub zachowania.	Uczestnicy mogą pozostawać w mieszkaniach spełniając niewielkie wymagania powiązane z najmem, dotyczące udziału w usługach bądź leczeniu (np. spotkania grupowe, wizyty u psychiatry).	Uczestnicy mogą pozostawać w mieszkaniach bez żadnych warunków powiązanych z najmem, poza przestrzeganiem standardowych warunków najmu oraz zgodą na osobiste spotkania z pracownikami programu 1 raz w tygodniu (ACT) lub 3 razy w miesiącu (ICM).
9.	Standardowe warunki najmu W jakim zakresie uczestnicy programu mają tytuł do mieszkania bez dodatkowych, specjalnych (innych niż w przypadku zwykłych najemców) zapisów w umowie najmu?	Uczestnicy nie podpisują żadnej umowy, która określałaby prawa i obowiązki najemcy. Nie mają też prawnej możliwości odwołania się, jeśli zostaną wezwani do opuszczenia mieszkania.	Uczestnicy podpisują umowę najmu, która określa prawa i obowiązki najemcy, ale zawiera też specjalne zapisy dotyczące wyemgów klinicznych (np. przyjmowanie przepisanych leków, trzeźwość, plan leczenia).	Uczestnicy podpisują umowę najmu, która określa prawa i obowiązki najemcy, ale zawiera też specjalne zapisy dotyczące przestrzegania zasad programu innych, niż kliniczne (np. obowiązek obecności w mieszkaniu o określonych porach, zakaz przyjmowania gości w porze nocnej).	Uczestnicy podpisują umowę najmu, która określa prawa i obowiązki najemcy, takie same jak dla każdego innego najemcy i nie zawiera żadnych szczególnych zapisów innych, niż zgoda na osobiste spotkania z pracownikami programu 1 raz w tygodniu (ACT) lub 3 razy w miesiącu (ICM).
10.	Zapewnienie ponownego zamieszkania W jakim zakresie program oferuje uczestnikom, którzy utracili swoje mieszkanie, dostęp do nowego mieszkania?	Program nie oferuje ani nowego mieszkania uczestnikom, którzy je utracili, ani pomocy w znalezieniu mieszkania poza programem.	Program nie oferuje nowego mieszkania uczestnikom, którzy je utracili, ale pomaga im znaleźć mieszkanie poza programem.	Program oferuje nowe mieszkanie uczestnikom, którzy je utracili, ale tylko wtedy, gdy spełnią wymagania w zakresie gotowości lub spędzą dany okres czasu w mieszkaniach o większym stopniu nadzoru. LUB W programie ustalono limit liczby relokacji.	Program oferuje nowe mieszkanie uczestnikom, którzy je utracili bez konieczności wykazania się gotowością i nie ma ustalonych limitów liczby relokacji.

PYT.	KRYTERIUM	1	2	3	4
11.	Kontynuacja usług w przypadku utraty mieszkania W jakim zakresie uczestnicy programu nadal otrzymują usługi, w sytuacji utraty mieszkania?	Uczestnicy są usuwani z usług programu, jeśli z jakiegokolwiek powodu tracą mieszkanie (usługi są uzależnione od przebywania w mieszkaniu).	Uczestnicy są usuwani z usług programu, jeśli tracą mieszkanie, ale istnieją jasne kryteria określające warunki ponownej rekrutacji, takie jak spędzenie określonego okresu w instytucji.	Uczestnicy, którzy utracą mieszkanie nadal otrzymują usługi w ramach programu, ale mogą zostać z nich usunięci, jeśli nie spełnią kryteriów gotowości mieszkaniowej.	Uczestnicy, którzy utracą mieszkanie (z powodu eksmisji lub krótkoterminowego korzystania z pomocy instytucjonalnej) nadal otrzymują usługi w ramach programu, chociaż podczas pobytów w instytucjach może wystąpić przerwa w świadczeniu usług.
12.	Mobilność usług W jakim zakresie dostawcy usług społecznych i klinicznych pozostają mobilni i świadczą usługi poza mieszkaniami uczestników?	Dostawcy usług społecznych i klinicznych pracują wyłącznie i całodobowo w budynku, w którym znajdują się mieszkania i mają ograniczoną lub żadną mobilność w zakresie świadczenia usług w wybranych przez uczestników miejscach.	Dostawcy usług społecznych i klinicznych mają siedzibę poza budynkiem, w którym znajdują się mieszkania lub przebywają w tym budynku tylko w ciągu dnia. Mają ograniczoną mobilność w zakresie świadczenia usług w wybranych przez uczestników miejscach.	Dostawcy usług społecznych i klinicznych mają siedzibę poza budynkiem, w którym znajdują się mieszkania, ale mają w tym budynku wyznaczone pomieszczenie i są jednocześnie w stanie świadczyć usługi w wybranych przez uczestników miejscach.	Dostawcy usług społecznych i klinicznych mają siedzibę poza budynkiem, w którym znajdują się mieszkania, nie mają żadnego pomieszczenia w tym budynku i są w stanie świadczyć usługi mobilne w wybranych przez uczestników miejscach.

OBSZAR: FILOZOFIA USŁUG

13.	Wybór usług W jakim zakresie uczestnicy programu wybierają na bieżąco rodzaj, kolejność i intensywność usług?	Usługi są wybierane przez usługodawcę bez udziału uczestnika.	Uczestnicy mają niewielki wpływ na wybór, modyfikację lub odmowę świadczenia usług.	Uczestnicy mogą w pewnym stopniu decydować w zakresie wyboru, modyfikowania lub odmowy usług i wsparcia, ale zazwyczaj przeważają ustalenia personelu programu.	Uczestnicy mają pełne prawo do wyboru, modyfikacji lub odmowy świadczenia usług i wsparcia w dowolnym momencie, z wyjątkiem obowiązku odbywania osobistych spotkań z pracownikami programu 1 raz w tygodniu (ACT) lub 3 razy w miesiącu (ICM).
-----	--	---	---	---	--

PYT.	KRYTERIUM	1	2	3	4
14.	Brak wymogu udziału w leczeniu psychiatrycznym W jakim zakresie uczestnicy programu z zaburzeniami psychicznymi nie są zobowiązani do przyjmowania leków lub uczestniczenia w leczeniu psychiatrycznym?	Wszyscy uczestnicy z zaburzeniami psychicznymi są zobowiązani do przyjmowania leków i uczestniczenia w leczeniu psychiatrycznym.	Uczestnicy z zaburzeniami psychicznymi są zobowiązani do uczestniczenia w formach terapii zdrowia psychicznego, takich jak zajęcia grupowe lub wizyty u psychiatry oraz są zobowiązani do przyjmowania leków, ale istnieją wyjątki od tych zasad.	Uczestnicy z zaburzeniami psychicznymi, którzy nie osiągnęli określonego okresu stabilizacji objawów, są zobowiązani do udziału w formach terapii zdrowia psychicznego, takich jak udział w grupach lub wizyta u psychiatry.	Osoby z zaburzeniami psychicznymi nie są zobowiązane do przyjmowania leków ani uczestniczenia w formalnych zajęciach terapeutycznych.
15.	Brak wymogu udziału w leczeniu uzależnień W jakim zakresie uczestnicy z zaburzeniami związanymi z używaniem substancji psychoaktywnych nie są zobowiązani do udziału w leczeniu?	Wszyscy uczestnicy z zaburzeniami związanymi z używaniem substancji psychoaktywnych, niezależnie od aktualnego zażywania lub abstynencji, są zobowiązani do leczenia (np. leczenie szpitalne, uczestnictwo w grupach wsparcia lub specjalistyczne poradnictwo).	Uczestnicy, którzy zażywają substancje psychoaktywne lub nie osiągnęli określonego okresu abstynencji są zobowiązani do leczenia.	Uczestnicy z zaburzeniami związanymi z używaniem substancji psychoaktywnych, których uzależnienie jest znaczne są zobowiązani do leczenia.	Uczestnicy z zaburzeniami związanymi z używaniem substancji psychoaktywnych nie są zobowiązani do leczenia.
16.	Redukcja szkód W jakim zakresie program wykorzystuje podejście polegające na redukcji szkód związanych z używaniem substancji psychoaktywnych?	Uczestnicy są zobowiązani do ciągłej abstynencji od alkoholu i/lub narkotyków i tracą prawa, przywileje lub dostęp do usług, jeśli abstynencja nie jest utrzymywana.	Uczestnicy są zobowiązani do abstynencji od alkoholu i/lub narkotyków, gdy przebywają w mieszkaniach – w przeciwnym razie tracą prawa, przywileje lub dostęp do usług.	Uczestnicy nie są zobowiązani do abstynencji od alkoholu i/lub narkotyków, ale personel współpracuje z uczestnikami mając na celu osiągnięcie abstynencji i nie uznając innych rozwiązań redukujących szkody.	Uczestnicy nie są zobowiązani do abstynencji od alkoholu i/lub narkotyków, a personel współpracuje z uczestnikami w celu ograniczenia negatywnych konsekwencji używania substancji psychoaktywnych, zgodnie z zasadami redukcji szkód.
17.	Dialog motywujący W jakim zakresie pracownicy programu stosują dialog motywujący we wszystkich aspektach interakcji z uczestnikami programu?	Pracownicy programu w ogóle nie znają zasad dialogu motywującego.	Pracownicy programu w niewielkim stopniu są zaznajomieni z zasadami dialogu motywującego.	Pracownicy programu dobrze znają zasady dialogu motywującego, ale w codziennej praktyce nie stosują ich konsekwentnie.	Pracownicy programu doskonale znają zasady dialogu motywującego i konsekwentnie stosują je w codziennej praktyce.

PYT.	KRYTERIUM	1	2	3	4
18.	<p>Aktywne zaangażowanie</p> <p>W jakim zakresie w programie wykorzystywane są poniższe techniki angażowania uczestników, których trudno jest aktywizować?</p> <p>(1) interwencje motywacyjne, mające na celu zaangażowanie uczestników w sposób oparty na współpracy;</p> <p>(2) interwencje polegające na ustaleniu ograniczeń, tam gdzie jest to konieczne, z naciskiem na jak najszybsze uzyskiwanie autonomii;</p> <p>DODATKOWO, poza zastosowaniem powyższych form interwencji, program posiada (3) przemyślany proces systematycznej identyfikacji potrzeb aktywnego zaangażowania, pomiarów skuteczności stosowania niniejszych technik i modyfikowania podejścia, jeśli jest to konieczne.</p>	<p>Zespół pracowników używa tylko techniki nr 1 lub tylko nr 2.</p>	<p>Ograniczony wachlarz technik aktywnego zaangażowania (częściowo nr 1 i 2). Brak systematycznej identyfikacji potrzeb (nr 3).</p>	<p>Zespół pracowników używa technik nr 1 i 2. Nie identyfikuje jednak systematycznie potrzeby stosowania różnych technik (brak nr 3).</p>	<p>Zespół systematycznie stosuje techniki aktywnego zaangażowania, wykorzystując wszystkie 3 techniki.</p>
19.	<p>Brak przymusu</p> <p>W jakim zakresie program unika stosowania przymusu wobec uczestników?</p>	<p>W programie stale stosuje się przymus poprzez wykorzystanie dostępu do mieszkań lub usług jako nacisku na wywiązywanie się z nakazów dotyczących leczenia lub poprzez zastosowanie nadmiernego, inwazyjnego nadzoru uczestników.</p>	<p>W programie czasami stosuje się przymus, a w opinii pracowników programu praktyki te nie naruszają autonomii uczestników i zasad powrotu do dobrostanu.</p>	<p>W programie czasami stosuje się przymus, jednak w opinii pracowników programu praktyki te mogą naruszać autonomię uczestników i zasady powrotu do dobrostanu.</p>	<p>W programie nie stosuje się przymusu poprzez wykorzystywanie dostępu do mieszkań lub usług jako nacisku na wywiązywanie się z nakazów dotyczących leczenia lub poprzez zastosowanie nadmiernego, inwazyjnego nadzoru uczestników.</p>

PYT.	KRYTERIUM	1	2	3	4
20.	<p>Planowanie zorientowane na człowieka</p> <p>W jakim zakresie w programie stosuje się planowanie zorientowane na człowieka obejmujące wszystkie 3 poniższe kryteria?</p> <p>1) opracowywanie koncepcji leczenia na podstawie dyskusji z uczestnikiem uwzględniającej jego cele i preferencje;</p> <p>2) prowadzenie regularnych, zaplanowanych spotkań z uczestnikiem dotyczących ustalania planu leczenia;</p> <p>3) faktyczne stosowanie praktyk obejmujących mocne strony i zasoby zidentyfikowane w ocenie.</p>	Mniej niż 55% planów wsparcia i ich modyfikacji spełnia wszystkie 3 kryteria.	55-69% planów wsparcia i ich modyfikacji spełnia wszystkie 3 kryteria.	70-84% planów wsparcia i ich modyfikacji spełnia wszystkie 3 kryteria.	85% lub więcej planów wsparcia i ich modyfikacji spełnia wszystkie 3 kryteria.
21.	<p>Interwencje ukierunkowane na szeroki zakres celów życiowych</p> <p>W jakim zakresie program systematycznie dostarcza (lub zarządza dostarczaniem – ICM) konkretne interwencje w różnych obszarach życia? (np. zdrowie fizyczne, zatrudnienie, edukacja, zadowolenie z mieszkania, wsparcie społeczne, wsparcie duchowe, rekreacja i wypoczynek itp.)</p>	Interwencje nie dotyczą wielu dziedzin życia.	Interwencje dotyczące różnych obszarów życia nie są zapewniane systematycznie.	Program dostarcza (lub zarządza dostarczaniem – ICM) interwencje ukierunkowane na szereg dziedzin życia, ale w mało systematyczny sposób.	Program systematycznie dostarcza (lub zarządza dostarczaniem – ICM) interwencje ukierunkowane na wiele dziedzin życia.

PYT.	KRYTERIUM	1	2	3	4
22.	<p>Samostanowienie i niezależność uczestników</p> <p>W jakim zakresie udział w programie zwiększa niezależność i samostanowienie uczestników poprzez zapewnienie wyboru i jak największego poszanowania ich codziennych decyzji? (tj. uznawanie różnych potrzeb i poziomów funkcjonowania uczestników, przy jednoczesnym zapewnieniu, że poziom nadzoru i opieki jest adekwatny do celu, jakim jest zwiększenie samostanowienia).</p>	<p>Program steruje decyzjami uczestników i w dużym stopniu zarządza ich codziennymi działaniami, co wyraźnie podważa promowanie samostanowienia i niezależności.</p> <p>LUB</p> <p>Program nie współpracuje aktywnie z uczestnikami w celu wzmocnienia ich samostanowienia, nie zapewnia żadnego monitorowania ani nadzoru.</p>	<p>Program zakłada wysoki poziom nadzoru; codzienne decyzje uczestników są pozbawione większego znaczenia.</p>	<p>Program w większości przypadków wspiera samostanowienie i niezależność uczestników.</p>	<p>Program kładzie bardzo silny nacisk na wspieranie samostanowienia i niezależności uczestników w codziennych działaniach.</p>

OBSZAR: ZAKRES USŁUG

23.	<p>Wsparcie w utrzymaniu się w mieszkaniu</p> <p>W jakim zakresie program oferuje uczestnikom wsparcie w utrzymaniu się w mieszkaniu np. wsparcie w poruszaniu się po okolicy, w kontaktach z zarządcą lub właścicielem nieruchomości czy w gospodarowaniu pieniędzmi i robieniu zakupów?</p>	<p>Program nie oferuje żadnego wsparcia w zakresie utrzymania się w mieszkaniu.</p>	<p>Program oferuje częściowe wsparcie w momencie wprowadzania się do mieszkania np. wsparcie w poruszaniu się po okolicy czy w zakupach, ale nie zapewnia ciągłego wsparcia w tym zakresie w trakcie trwania programu.</p>	<p>Program oferuje ciągłe wsparcie w ograniczonym zakresie np. wsparcie w poruszaniu się po okolicy, gospodarowaniu pieniędzmi czy robieniu zakupów. Program nie obejmuje jednak usług zarządzania mieszkaniem (np. drobnych napraw), wspierania we wnoszeniu opłat za mieszkanie ani nie oferuje trójstronnej umowy z wynajmującym.</p>	<p>Program oferuje pełne i ciągłe wsparcie obejmujące wsparcie w poruszaniu się po okolicy, gospodarowaniu pieniędzmi czy robieniu zakupów, a także w zakresie usług zarządzania mieszkaniem (np. drobnych napraw), wspierania we wnoszeniu opłat za mieszkanie oraz trójstronnej zawierania umowy z wynajmującym.</p>
24.	<p>Usługi psychiatryczne</p> <p>ACT: W jakim zakresie usługi psychiatryczne oferowane są bezpośrednio w ramach programu?</p>	<p>Mniej niż 55% uczestników przechodzi prowadzoną przez lekarza psychiatrę comiesięczną (min. 5 razy w ciągu 6 miesięcy) ocenę symptomów oraz reakcji na leki, w tym w zakresie efektów ubocznych.</p>	<p>55-69% uczestników przechodzi prowadzoną przez lekarza psychiatrę comiesięczną (min. 5 razy w ciągu 6 miesięcy) ocenę symptomów oraz reakcji na leki, w tym w zakresie efektów ubocznych.</p>	<p>70-84% uczestników przechodzi prowadzoną przez lekarza psychiatrę comiesięczną (min. 5 razy w ciągu 6 miesięcy) ocenę symptomów oraz reakcji na leki, w tym w zakresie efektów ubocznych.</p>	<p>85% lub więcej uczestników przechodzi prowadzoną przez lekarza psychiatrę comiesięczną (min. 5 razy w ciągu 6 miesięcy) ocenę symptomów oraz reakcji na leki, w tym w zakresie efektów ubocznych.</p>

PYT.	KRYTERIUM	1	2	3	4
	<p>ICM: W jakim zakresie programowi udaje się skutecznie połączyć uczestników wymagających wsparcia psychiatrycznego z usługami psychiatry w zasobach społeczności? (dokumentacja wskazuje, że uczestnik otrzymał usługi lub, że program regularnie próbował zaangażować uczestnika w usługi w ciągu ostatnich 6 miesięcy)</p>	<p>W programie udaje się skutecznie połączyć mniej niż 55% uczestników wymagających wsparcia psychiatrycznego z usługami psychiatry.</p>	<p>W programie udaje się skutecznie połączyć 55-69% uczestników wymagających wsparcia psychiatrycznego z usługami psychiatry.</p>	<p>W programie udaje się skutecznie połączyć 70-84% uczestników wymagających wsparcia psychiatrycznego z usługami psychiatry.</p>	<p>W programie udaje się skutecznie połączyć 85% lub więcej uczestników wymagających wsparcia psychiatrycznego z usługami psychiatry.</p>
25.	<p>Zintegrowane, stopniowe leczenie zaburzeń używania substancji psychoaktywnych</p> <p>ACT: W jakim zakresie zintegrowana i stopniowa terapia uzależnień jest oferowana w programie?</p> <p>Podstawowe usługi powinny obejmować:</p> <p>(1) systematyczne i zintegrowane monitorowanie stanu zdrowia i diagnostykę lekarską;</p> <p>(2) interwencje dostosowane do potrzeb uczestników we wczesnych stadiach gotowości do zmiany (np. nawiązywanie kontaktu, dialog motywujący);</p> <p>(3) interwencje dostosowane do potrzeb uczestników w dalszych stadiach gotowości do zmiany (np. terapia poznawczo-behawioralna, zapobieganie nawrotom).</p>	<p>Mniej niż 55% uczestników programu, którzy powinni podjąć leczenie, otrzymuje te usługi od zespołu.</p>	<p>55-69% uczestników programu, którzy powinni podjąć leczenie, otrzymuje te usługi od zespołu.</p>	<p>70-84% uczestników programu, którzy powinni podjąć leczenie, otrzymuje te usługi od zespołu.</p>	<p>85% lub więcej uczestników programu, którzy powinni podjąć leczenie z powodu nadużywania substancji, psychoaktywnych otrzymuje zintegrowane (od całego zespołu), stopniowe leczenie obejmujące pozycje (1) i (2) lub (1) i (3).</p>

PYT.	KRYTERIUM	1	2	3	4
	<p>ICM: W jakim zakresie programowi udaje się skutecznie połączyć uczestników wymagających terapii uzależnień z usługami terapii w zasobach społeczności? (dokumentacja wskazuje, że uczestnik otrzymał usługi lub, że program regularnie próbował zaangażować uczestnika w usługi w ciągu ostatnich 6 miesięcy)</p>	<p>W programie udaje się skutecznie połączyć mniej niż 55% uczestników wymagających terapii uzależnień z usługami terapii.</p>	<p>W programie udaje się skutecznie połączyć 55-69% uczestników wymagających terapii uzależnień z usługami terapii.</p>	<p>W programie udaje się skutecznie połączyć 70-84% uczestników wymagających terapii uzależnień z usługami terapii.</p>	<p>W programie udaje się skutecznie połączyć 85% lub więcej uczestników wymagających terapii uzależnień z usługami terapii.</p>
26.	<p>Usługi wspieranego zatrudnienia</p> <p>W jakim zakresie program dostarcza bezpośrednio (lub zarządza dostarczeniem – ICM) usługi wspieranego zatrudnienia?</p> <p>Podstawowe usługi powinny obejmować:</p> <p>(1) zaangażowanie i ocenę zdolności zawodowych;</p> <p>(2) szybkie poszukiwanie pracy i zatrudnienie oparte na preferencjach uczestnika (włącznie z powrotem do edukacji);</p> <p>(3) coaching zawodowy i wsparcie oparte na towarzyszeniu (także w instytucjach edukacyjnych).</p>	<p>Mniej niż 55% (ACT) lub 30% (ICM) bezrobotnych uczestników programu otrzymuje od zespołu usługi wsparcia zawodowego w programie w formie (1) i (2) lub (1) i (3).</p>	<p>55-69% (ACT) lub 30-44% (ICM) bezrobotnych uczestników programu otrzymuje od zespołu usługi wsparcia zawodowego w programie w formie (1) i (2) lub (1) i (3).</p>	<p>70-84% (ACT) lub 45-59% (ICM) bezrobotnych uczestników programu otrzymuje od zespołu usługi wsparcia zawodowego w programie w formie (1) i (2) lub (1) i (3).</p>	<p>85% lub więcej (ACT) lub 60% lub więcej (ICM) bezrobotnych uczestników programu otrzymuje od zespołu usługi wsparcia zawodowego w programie w formie (1) i (2) lub (1) i (3).</p>

PYT.	KRYTERIUM	1	2	3	4
27.	<p>Usługi opiekuńcze i opieka medyczna</p> <p>ACT: W jakim zakresie usługi opiekuńcze oferowane są bezpośrednio w ramach programu?</p> <p>Podstawowe usługi powinny obejmować:</p> <p>(1) zarządzanie przyjmowaniem leków przez uczestników programu oraz dokumentowanie postępowania leczenia medycznego;</p> <p>(2) monitorowanie stanu zdrowia uczestników i skutków ubocznych przyjmowanych leków;</p> <p>(3) komunikacja i koordynacja usług z innymi podmiotami medycznymi;</p> <p>(4) zaangażowanie w promocję, profilaktykę i działalność edukacyjną na rzecz zdrowia (np. ocena ryzykownych zachowań i motywowanie do zmiany zachowań uczestników).</p> <p>ICM: W jakim zakresie programowi udaje się skutecznie połączyć uczestników wymagających opieki medycznej z lekarzem lub szpitalem w zasobach społeczności? (dokumentacja wskazuje, że uczestnik otrzymał usługi lub, że program regularnie próbował zaangażować uczestnika w usługi w ciągu ostatnich 6 miesięcy)</p>	<p>Mniej niż 55% uczestników wymagających usług opiekuńczych otrzymuje od zespołu wsparcie w zakresie przynajmniej 3 wymienionych usług.</p> <p>W programie udaje się skutecznie połączyć mniej niż 55% uczestników wymagających opieki medycznej z lekarzem lub szpitalem.</p>	<p>55-69% uczestników wymagających usług opiekuńczych otrzymuje od zespołu wsparcie w zakresie przynajmniej 3 wymienionych usług.</p> <p>W programie udaje się skutecznie połączyć 55-69% uczestników wymagających opieki medycznej z lekarzem lub szpitalem.</p>	<p>70-84% uczestników wymagających usług opiekuńczych otrzymuje od zespołu wsparcie w zakresie przynajmniej 3 wymienionych usług.</p> <p>W programie udaje się skutecznie połączyć 70-84% uczestników wymagających opieki medycznej z lekarzem lub szpitalem.</p>	<p>85% lub więcej uczestników wymagających usług opiekuńczych otrzymuje od zespołu wsparcie w zakresie przynajmniej 3 wymienionych usług.</p> <p>W programie udaje się skutecznie połączyć 85% lub więcej uczestników wymagających opieki medycznej z lekarzem lub szpitalem.</p>

PYT.	KRYTERIUM	1	2	3	4
28.	<p>Integracja społeczna</p> <p>W jakim zakresie usługi wspierające integrację społeczną oferowane są bezpośrednio w ramach programu?</p> <p>Podstawowe usługi powinny obejmować:</p> <p>(1) umożliwianie dostępu do i wspieranie rozwijania wartościowych ról i kontaktów społecznych w ramach programu i poza nim;</p> <p>(2) wsparcie uczestników w rozwijaniu kompetencji społecznych umożliwiających nawiązywanie relacji społecznych;</p> <p>(3) rozwijanie umiejętności obywatelskich i partycypacji w życiu społecznym i politycznym.</p>	<p>Mniej niż 55% uczestników z potrzebami wsparcia w integracji społecznej otrzymuje wsparcie w tym zakresie; minimum 2 rodzaje usług (ACT) lub 1 rodzaj usług (ICM).</p>	<p>55-69% uczestników z potrzebami wsparcia w integracji społecznej otrzymuje wsparcie w tym zakresie; minimum 2 rodzaje usług (ACT) lub 1 rodzaj usług (ICM).</p>	<p>70-84% uczestników z potrzebami wsparcia w integracji społecznej otrzymuje wsparcie w tym zakresie; minimum 2 rodzaje usług (ACT) lub 1 rodzaj usług (ICM).</p>	<p>85% lub więcej uczestników z potrzebami wsparcia w integracji społecznej otrzymuje wsparcie w tym zakresie; minimum 2 rodzaje usług (ACT) lub 1 rodzaj usług (ICM).</p>
29.	<p>24-godzinne wsparcie</p> <p>W jakim zakresie program reaguje na kryzysy psychiatryczne lub inne poza godzinami pracy?</p>	<p>Program nie przewiduje reagowania na sytuacje kryzysowe po godzinach pracy i nie zapewnia kontaktów ze służbami świadczącymi pomoc w nagłych wypadkach.</p>	<p>Program nie przewiduje wsparcia telefonicznego po godzinach pracy, ale kontaktuje uczestników ze służbami świadczącymi pomoc w nagłych wypadkach.</p>	<p>Program odpowiada na połączenia telefoniczne po godzinach pracy, ale przez czas krótszy niż 24h na dobę oraz, jeśli to konieczne, oferuje kontakty ze służbami świadczącymi pomoc w nagłych wypadkach.</p>	<p>Program odpowiada na połączenia telefoniczne 24h na dobę oraz, jeśli to konieczne, kontaktuje uczestników ze służbami świadczącymi pomoc w nagłych wypadkach.</p>
30.	<p>Zaangażowanie podczas pobytu w instytucjach</p> <p>W jakim zakresie program angażuje się w przyjmowanie uczestników do usług instytucjonalnych oraz we współpracę z personelem tych usług w celu zapewnienia prawidłowego procesu opuszczenia (wypisu z) instytucji?</p>	<p>Program angażuje się w mniej niż 55% przyjęć i wypisów z instytucji.</p>	<p>Program angażuje się w 55-69% przyjęć i wypisów z instytucji.</p>	<p>Program angażuje się w 70-85% przyjęć i wypisów z instytucji.</p>	<p>Program angażuje się w 85% lub więcej przyjęć i wypisów z instytucji.</p>

PYT.	KRYTERIUM	1	2	3	4
31.	<p>Profesjonalna sieć wsparcia</p> <p><i>W podejściu ACT pytanie 31 należy pominąć.</i></p> <p>W jakim zakresie programowi udaje się budować profesjonalną sieć połączeń z instytucjami i usługodawcami, której celem jest ułatwianie dostępu do leczenia i wsparcia?</p>	<p>Program nie nawiązuje żadnych relacji z usługodawcami.</p> <p>LUB</p> <p>Pracownicy programu nie mają wiedzy o dostępnych dla uczestników zasobach usług w społeczności.</p>	<p>Program nawiązał niewiele relacji z usługodawcami i/ lub skierowania do usług zewnętrznych są bardzo rzadkie.</p>	<p>Program nawiązał relacje z usługodawcami, ale skierowania nie są regularne.</p>	<p>Program nawiązał relacje z usługodawcami o szerokim wachlarzu usług, a skierowania są regularne.</p>

OBSZAR: ORGANIZACJA PROGRAMU

32.	<p>Priorytet dla osób doświadczających przeszkód w osiągnięciu stabilności mieszkaniowej</p> <p>W jakim zakresie program zapewnia priorytet osobom doświadczającym licznych przeszkód w osiągnięciu stabilnej sytuacji mieszkaniowej?</p>	<p>Program zawiera wiele rygorystycznych, wykluczających kryteriów, takich jak używanie substancji psychoaktywnych, występowanie określonych symptomów chorobowych, konflikt z prawem oraz uciążliwe zachowania, przy czym nie przewiduje się żadnych wyjątków.</p>	<p>Program zawiera wiele wykluczających kryteriów, takich jak używanie substancji psychoaktywnych, występowanie określonych symptomów chorobowych, konflikt z prawem oraz uciążliwe zachowania, jednak możliwe są wyjątki.</p>	<p>Program skierowany jest do uczestników z licznymi uwarunkowaniami wykluczającymi, jednak istnieją minimalne kryteria wykluczenia.</p>	<p>Program skierowany jest do uczestników, którzy spełniają kryteria licznych warunków wykluczających, w tym:</p> <p>(1) bezdomność,</p> <p>(2) poważne choroby psychiczne,</p> <p>(3) stosowanie substancji psychoaktywnych.</p>
33.	<p>Kontakt z uczestnikami</p> <p>W jakim zakresie program realizuje minimalną liczbę kontaktów niezwiązanych z leczeniem?</p>	<p>Mniej niż 60% uczestników odbywa osobiste spotkania z pracownikami programu 1 raz w tygodniu (ACT) lub 3 razy w miesiącu (ICM).</p>	<p>60-74% uczestników odbywa osobiste spotkania z pracownikami programu 1 raz w tygodniu (ACT) lub 3 razy w miesiącu (ICM).</p>	<p>75-89% uczestników odbywa osobiste spotkania z pracownikami programu 1 raz w tygodniu (ACT) lub 3 razy w miesiącu (ICM).</p>	<p>90% lub więcej uczestników odbywa osobiste spotkania z pracownikami programu 1 raz w tygodniu (ACT) lub 3 razy w miesiącu (ICM).</p>
34.	<p>Niewielka liczba uczestników na jednego pracownika</p> <p>W jakim zakresie program utrzymuje niską liczbę uczestników przypadających na jednego pracownika programu? (z wyłączeniem wsparcia psychiatrycznego i administracji)</p>	<p>36 lub więcej (ACT) lub 50 lub więcej (ICM) uczestników na 1 pracownika zatrudnionego w pełnym wymiarze godzin.</p>	<p>21-35 (ACT) lub 36-49 (ICM) uczestników na 1 pracownika zatrudnionego w pełnym wymiarze godzin.</p>	<p>11-20 (ACT) lub 21-35 (ICM) uczestników na 1 pracownika zatrudnionego w pełnym wymiarze godzin.</p>	<p>10 lub mniej (ACT) lub 20 lub mniej (ICM) uczestników na 1 pracownika zatrudnionego w pełnym wymiarze godzin.</p>

PYT.	KRYTERIUM	1	2	3	4
35.	<p>Podejście zespołowe <i>W podejściu ICM pytanie 35 należy pominąć.</i> W jakim zakresie personel programu działa jako zespół interdyscyplinarny uwzględniający lekarzy, którzy znają i pracują ze wszystkimi uczestnikami programu?</p>	Mniej niż 20% uczestników programu miało bezpośredni kontakt z przynajmniej 3 pracownikami programu w ciągu ostatniego miesiąca.	20-49% uczestników miało bezpośredni kontakt z przynajmniej 3 pracownikami programu w ciągu ostatniego miesiąca.	50-79% uczestników miało bezpośredni kontakt z przynajmniej 3 pracownikami programu w ciągu ostatniego miesiąca.	80% lub więcej uczestników miało bezpośredni kontakt z przynajmniej 3 pracownikami programu w ciągu ostatniego miesiąca.
36.	<p>Częstotliwość spotkań Jaka jest częstotliwość spotkań personelu programu przeznaczonych na planowanie i monitorowanie usług dla każdego z uczestników?</p>	<p>ACT: Zespół spotyka się rzadziej niż 1 raz w tygodniu.</p> <p>ICM: Pracownicy programu spotykają się co najmniej co 2 tygodnie, ale nie omawiają wszystkich uczestników na każdym spotkaniu.</p> <p>LUB</p> <p>Pracownicy programu spotykają się rzadziej niż co 2 tygodnie.</p>	<p>ACT: Zespół spotyka się 1 raz w tygodniu.</p> <p>ICM: Pracownicy programu spotykają się co najmniej co 2 tygodnie i omawiają wszystkich uczestników na każdym spotkaniu, a także odbywają spotkania dotyczące poszczególnych przypadków.</p>	<p>ACT: Zespół spotyka się 2-3 razy w tygodniu.</p> <p>ICM: Pracownicy programu spotykają się co najmniej 1 raz w tygodniu, ale nie omawiają wszystkich uczestników na każdym spotkaniu. Prowadzone są także spotkania dotyczące poszczególnych przypadków.</p>	<p>ACT: Zespół spotyka się 4 razy w tygodniu i za każdym razem omawia sytuację każdego uczestnika, nawet jeśli tylko pobieżnie.</p> <p>ICM: Pracownicy programu spotykają się co najmniej 1 raz w tygodniu i za każdym razem omawiają sytuację każdego uczestnika, nawet jeśli tylko pobieżnie. Prowadzone są także spotkania dotyczące poszczególnych przypadków.</p>

PYT.	KRYTERIUM	1	2	3	4
37.	<p>ACT: Jakość codziennych spotkań</p> <p>Czy codzienne spotkania organizacyjne personelu programu służą poniższym funkcjom?</p> <p>(1) Przeprowadzenie krótkiego, ale klinicznie istotnego (z udziałem personelu medycznego) przeglądu wszystkich uczestników oraz kontaktów od ostatniego spotkania;</p> <p>(2) Zarejestrowanie bieżącej sytuacji wszystkich uczestników.</p> <p>Ponadto, program ustala dzienny rozkład zajęć personelu na podstawie:</p> <p>(3) tygodniowego planu pracy z poszczególnymi uczestnikami;</p> <p>(4) pojawiających się potrzeb;</p> <p>(5) zapotrzebowania na proaktywne kontakty zapobiegające przyszłym kryzysom.</p> <p>Ponadto:</p> <p>(6) personel odpowiada za realizację ustaleń ze spotkania.</p>	Spotkania służą przynajmniej 3 z wymienionych funkcji.	Spotkania służą przynajmniej 4 z wymienionych funkcji.	Spotkania służą przynajmniej 5 z wymienionych funkcji.	Spotkania służą wszystkim 6 z wymienionych funkcji.

PYT.	KRYTERIUM	1	2	3	4
	<p>ICM: Jakość cotygodniowych spotkań*</p> <p>Czy cotygodniowe spotkania organizacyjne personelu programu służą poniższym funkcjom?</p> <p>(1) przeprowadzenie dokładnego przeglądu wszystkich uczestników, ich aktualnej sytuacji i kolejnych kroków;</p> <p>(2) szczegółowy przegląd uczestników, którzy nie radzą sobie w osiągnięciu zakładanych celów;</p> <p>(3) przegląd sukcesów z ostatniego tygodnia;</p> <p>(4) sprawy bieżące programu;</p> <p>(5) omówienie spraw związanych z higieną i bezpieczeństwem pracy.</p>	Spotkania służą przynajmniej 2 z wymienionych funkcji.	Spotkania służą przynajmniej 3 z wymienionych funkcji.	Spotkania służą przynajmniej 4 z wymienionych funkcji.	Spotkania służą wszystkim 5 z wymienionych funkcji.

* W wersji oryginalnej w powyższym pytaniu, w wersji dla podejścia ICM, kategoria odpowiedzi obejmowała opcje od 3 do 6 funkcji, co najprawdopodobniej jest błędem autorów z uwagi na zdefiniowanie tylko 5 funkcji. W związku z powyższym w tłumaczeniu liczbę funkcji w każdej odpowiedzi obniżono o jeden.

PYT.	KRYTERIUM	1	2	3	4
38.	<p>Ekspert przez doświadczenie w zespole</p> <p><i>W podejściu ICM pytanie 38 należy pominąć.</i></p> <p>Czy program zatrudnia ekspertów przez doświadczenie, którzy spełniają lokalne standardy certyfikacji osób pracujących jako eksperci przez doświadczenie?</p> <p>Jeśli lokalne przepisy nie definiują tego rodzaju certyfikacji, wymagania minimalne obejmują:</p> <p>(1) co najmniej kilkuletnie doświadczenie bezdomności, w tym bezdomności ulicznej, a także opcjonalnie historię zaburzeń psychicznych i/lub zaburzeń przyjmowania substancji psychoaktywnych;</p> <p>(2) udane przejście procesu reintegracji, a także w przypadku historii takich problemów – leczenia psychiatrycznego i/lub terapii zaburzeń przyjmowania substancji psychoaktywnych;</p> <p>(3) ukończone szkolenie z zakresu pracy z osobami w kryzysie bezdomności oraz opcjonalnie z osobami z zaburzeniami psychicznymi i/lub z zaburzeniami przyjmowania substancji psychoaktywnych</p> <p>LUB</p> <p>wieloletnie doświadczenie w takiej pracy.</p> <p>Ekspert przez doświadczenie jest pełnoprawnym członkiem zespołu.</p>	<p>Program zatrudnia ekspertów przez doświadczenie spełniających podane kryteria w łącznym wymiarze 0,49 etatu lub niższym.</p>	<p>Program zatrudnia ekspertów przez doświadczenie spełniających podane kryteria w łącznym wymiarze od 0,50 do 0,74 etatu.</p> <p>LUB</p> <p>Program zatrudnia ekspertów przez doświadczenie, którzy nie spełniają podanych kryteriów w łącznym wymiarze 1 etatu.</p> <p>LUB</p> <p>Więcej niż 2 ekspertów przez doświadczenie zatrudnionych na łącznym 1 etat.</p>	<p>Program zatrudnia ekspertów przez doświadczenie spełniających podane kryteria w łącznym wymiarze od 0,75 do 0,99 etatu. Nie więcej niż 2 ekspertów przez doświadczenie zatrudnionych na łącznym 1 etat.</p>	<p>Program zatrudnia ekspertów przez doświadczenie spełniających podane kryteria i będących pełnoprawnymi członkami zespołu w łącznym wymiarze 1 etatu lub więcej. Nie więcej niż 2 ekspertów przez doświadczenie zatrudnionych na łącznym 1 etat.</p>

PYT.	KRYTERIUM	1	2	3	4
39.	Partycypacja uczestników W jakim zakresie uczestnicy programu biorą udział w podejmowaniu decyzji i mają wpływ na program?	Uczestnicy nie mają wpływu na realizację programu.	Uczestnicy mają niewielki wpływ na realizację programu (1 sposób wpływania).	Uczestnicy mają pewne możliwości wpływu na realizację programu (2 sposoby wpływania).	Uczestnicy mają znaczące możliwości wpływu na realizację programu, w tym udział w spotkaniach programu i grupach sterujących jako rzecznicy innych uczestników (3 sposoby wpływania).

Przewodnik moderatora grupy fokusowej odbiorców wsparcia

OBSZAR	PYT. WSTĘPNE	DALSZE PYTANIA	KRYTERIA
Wybór mieszkania i organizacja mieszkań	W jaki sposób zdecydowałeś/aś gdzie będziesz mieszkać?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jak szybko otrzymałeś/aś mieszkanie? 2. Jakie jest twoje mieszkanie? 3. Jak długo możesz mieszkać w obecnym mieszkaniu? 4. Czy koszt najmu jest przystępny? 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Wybór mieszkania ▪ Dostępność mieszkania – pomoc programu w szybkim wprowadzeniu się ▪ Dostępność mieszkania – wprowadzenie się w ciągu 4 tygodni od przyjęcia do programu ▪ Stała umowa najmu ▪ Przystępność cenowa mieszkania ▪ Zintegrowanie mieszkań ▪ Prywatność – dzielona przestrzeń czy samodzielny lokal
Oddzielenie mieszkania od leczenia	Co musiałeś/musiłaś zrobić, aby otrzymać mieszkanie?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kto czytał swoją umowę najmu? 2. Kto mieszkał w więcej niż jednym mieszkaniu od momentu przystąpienia do programu? 3. Gdzie spotykasz się z pracownikami programu? 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Brak gotowości mieszkaniowej ▪ Brak przesłanek do przerwania najmu ▪ Standardowa umowa najmu – brak specjalnych wymogów ▪ Zapewnienie ponownego zamieszkania ▪ Kontynuacja usług w przypadku utraty mieszkania ▪ Mobilność usług
Filozofia usług	W jaki sposób zdecydowałeś/aś nad jakimi problemami pracować w programie?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nad jakimi problemami obecnie pracujesz? 2. Co się dzieje, gdy pracownikom programu nie podobają się twoje decyzje? 3. Jak przebiega twoja praca z psychiatrą? 4. Jak podejmujesz decyzję o tym gdzie spotkasz się z pracownikiem programu 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Wybór usług ▪ Brak wymogu leczenia psychiatrycznego ▪ Brak wymogu leczenia uzależnień ▪ Redukcja szkód ▪ Aktywne zaangażowanie ▪ Brak przymusu ▪ Planowanie zorientowane na człowieka ▪ Interwencje ukierunkowane na szeroki zakres celów życiowych ▪ Samostanowienie i niezależność uczestników
Zakres usług	Jak program pomaga ci w utrzymaniu się w mieszkaniu?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jakie wsparcie otrzymujesz w relacjach z rodziną, przyjaciółmi i sąsiadami? 2. Jak reagują pracownicy programu kiedy chcesz skorzystać z alkoholu lub narkotyków? 3. W jaki sposób dostępni są pracownicy projektu kiedy ich potrzebujesz? 4. W jaki sposób szukasz pracy? 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Wsparcie w utrzymaniu się w mieszkaniu ▪ Usługi psychiatryczne ▪ Zintegrowana, stopniowa terapia uzależnień ▪ Usługi wspieranego zatrudnienia ▪ Usługi opiekuńcze ▪ Integracja społeczna ▪ 24-godzinne wsparcie ▪ Zaangażowanie podczas pobytu w instytucjach
Organizacja programu	Jakie masz możliwości przekazania informacji zwrotnej do programu?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jak często widzisz się z pracownikami projektu? Jak przebiegają te spotkania? 2. Kto z tobą pracuje? 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kontakty z uczestnikami ▪ Podejście zespołowe ▪ Partycypacja uczestników

Zakres szczegółowych danych liczbowych do przygotowania przed rozpoczęciem badania wierności:

- **Dostępność mieszkań** (pyt. 2): Ile procent uczestników wprowadziło się do wybranego mieszkania w ciągu 3 miesięcy.
- **Usługi psychiatryczne** (pyt. 24):
 - **ACT**: Ile procent uczestników przechodzi prowadzoną przez lekarza psychiatrę comiesięczną (min. 5 razy w ciągu 6 miesięcy) ocenę symptomów oraz reakcji na leki, w tym w zakresie efektów ubocznych.
 - **ICM**: Ile procent uczestników wymagających wsparcia psychiatrycznego udaje się skutecznie połączyć z usługami psychiatry świadczonymi w społeczności (lub program regularnie próbował zaangażować ich te w usługi w ciągu ostatnich 6 miesięcy).
- **Leczenie zaburzeń przyjmowania substancji** (pyt. 25):
 - **ACT**: Ile procent uczestników, którzy powinni podjąć leczenie, otrzymuje od zespołu następujące usługi:
 - (1) systematyczne i zintegrowane monitorowanie stanu zdrowia i diagnostykę lekarską;
 - (2) interwencje dostosowane do potrzeb uczestników we wczesnych stadiach gotowości do zmiany (np. nawiązywanie kontaktu, dialog motywujący);
 - (3) interwencje dostosowane do potrzeb uczestników w dalszych stadiach gotowości do zmiany (np. terapia poznawczo-behawioralna, zapobieganie nawrotom)?
 - **ICM**: Ile procent uczestników wymagających terapii uzależnień udaje się połączyć z usługami terapii świadczonymi w społeczności (lub program regularnie próbował zaangażować ich w te usługi w ciągu ostatnich 6 miesięcy).
- **Usługi wspieranego zatrudnienia** (pyt. 26): Jaki procent bezrobotnych uczestników otrzymuje od zespołu usługi wsparcia zawodowego w programie w formie (1) i (2) lub (1) i (3):
 - (1) zaangażowanie i ocena zdolności zawodowych;
 - (2) szybkie poszukiwanie pracy i zatrudnienie oparte na preferencjach uczestnika (włącznie z powrotem do edukacji);
 - (3) coaching zawodowy i wsparcie oparte na towarzyszeniu (także w instytucjach edukacyjnych).
- **Usługi opiekuńcze i opieka medyczna** (pyt. 27):
 - **ACT**: Jaki procent uczestników wymagających usług opiekuńczych otrzymuje od zespołu wsparcie w zakresie przynajmniej 3 wymienionych usług:
 - (1) zarządzanie przyjmowaniem leków przez uczestników programu oraz dokumentowanie postępowania leczenia medycznego;

- (2) monitorowanie stanu zdrowia uczestników i skutków ubocznych przyjmowanych leków;
 - (3) komunikacja i koordynacja usług z innymi podmiotami medycznymi;
 - (4) zaangażowanie w promocję, profilaktykę i działalność edukacyjną na rzecz zdrowia (np. ocena ryzykownych zachowań i motywowanie do zmiany zachowań uczestników).
- **ICM:** Jaki procent uczestników wymagających opieki medycznej udaje się skutecznie połączyć z lekarzem lub szpitalem w społeczności lokalnej (lub program regularnie próbował zaangażować ich w te usługi w ciągu ostatnich 6 miesięcy).
 - **Integracja społeczna** (pyt. 28): Jaki procent uczestników z potrzebami wsparcia w integracji społecznej otrzymuje wsparcie w tym zakresie w postaci minimum 2 rodzajów usług (**ACT**) lub 1 rodzaju usług (**ICM**) wymienionych poniżej:
 - (1) umożliwianie dostępu do i wspieranie rozwijania wartościowych ról i kontaktów społecznych w ramach programu i poza nim;
 - (2) wsparcie uczestników w rozwijaniu kompetencji społecznych umożliwiających nawiązywanie relacji społecznych;
 - (3) rozwijanie umiejętności obywatelskich i partycypacji w życiu społecznym i politycznym.
 - **Zaangażowanie podczas pobytu w instytucjach** (pyt. 30): W jaki procent przyjęć i wypisów/opuszczeń instytucji angażuje się program podejmując współpracę z instytucjami, w których znaleźli się uczestnicy.
 - **Kontakt z uczestnikami** (pyt. 33): Jaki procent uczestników odbywa osobiste spotkania z pracownikami programu co najmniej 1 raz w tygodniu (**ACT**) lub 3 razy w miesiącu (**ICM**).
 - **Podejście zespołowe** (pyt. 35; tylko **ACT**): Ile procent uczestników miało bezpośredni kontakt z przynajmniej 3 pracownikami programu w ciągu ostatniego miesiąca.

