

Ewaluacja w polityce społecznej

Przykład ewaluacji – ewaluacja Wolskiego Programu Reintegracji Społecznej „Druga szansa”

Dr hab. Ryszard Szarfenberg
(były) Instytut Polityki Społecznej UW

rszarf.ips.uw.edu.pl/ewalps/dzienne/

Rok akademicki 2021/2022

Treść wykładu

1. Opis cech programu „Druga Szansa” Wolski Program Reintegracji Społecznej: 1) adresaci, produkt i sposób działania; 2) przewidywane skutki; 3) dobór uczestników; 4) warunki przyznania produktu; 5) opis realizacji projektu
2. Opis monitoringu i ewaluacji programu: 1) źródła danych i techniki ich uzyskania; 2) opis narzędzia uzyskania danych od uczestników na temat ich zdrowia, gospodarstwa domowego, relacji społecznych, kondycji psychicznej, zatrudnienia i sytuacji materialnej oraz opinii dotyczącej samego programu; 3) wnioski ewaluacyjne
3. Opis ewaluacji następczej po 10 latach od zakończenia programu: 1) pytania badawcze; 2) technika uzyskania danych; 3) wnioski ewaluacyjne

Projekt „Druga szansa – Wolski Program Reintegracji Społecznej” realizowany był od września 2004 r. do końca grudnia 2006 r. Do Programu zostało zakwalifikowanych **osiemnaście osób bezdomnych przebywających w warszawskich placówkach dla osób bezdomnych. W wyniku realizacji Programu szesnaście osób otrzymało mieszkania socjalne z zasobów Dzielnicy Wola m.st. Warszawy. Po 10 latach od otrzymania mieszkania została przeprowadzona ewaluacja Programu.**

"DRUGA SZANSA - WOLSKI PROGRAM REINTEGRACJI SPOŁECZNEJ" - 10 LAT PÓŹNIEJ



 02.12.2015



W dniu **2 grudnia b.r.** Zarząd Dzielnicy Wola zaprosił przedstawicieli stołecznych urzędów, ośrodków pomocy społecznej, instytucji zajmujących się polityką społeczną oraz osoby zainteresowane innowacyjnością w zakresie wychodzenia z bezdomności

na konferencję pt. ***Jak pomagać osobom bezdomnym? „Druga szansa - Wolski Program Reintegracji Społecznej” – 10 lat później.*** Konferencja odbyła się w Centrum Charytatywno – Edukacyjnym OKOPOWA przy ul. Okopowej 55, prowadzonego przez Caritas Polska.

Opis cech i przebiegu programu „Druga Szansa” Wolski Program Reintegracji Społecznej

[Ta część prezentacji oparta jest na publikacji: Mirosław Starzyński, Julia Wygnańska \(red.\) *Druga Szansa*”
Wolski Program Reintegracji Społecznej, Wydział Spraw Społecznych i Zdrowia Urzędu Dzielnicy Wola
m.st. Warszawy, Warszawa 2007](#)

Na czym polegał „Druga Szansa” Wolski Program Reintegracji Społecznej wrzesień 2004 - grudzień 2006

- **Adresaci, produkt w postaci przydziału mieszkania:** wytypowanym samotnym osobom bezdomnym przydzielono zdewastowane mieszkania socjalne (pustostany), które zostały przy ich udziale wyremontowane
- **Produkt w postaci pomocy po przydziale mieszkania:** następnie osoby te były monitorowane i wspierane w razie potrzeby w ciągu dwóch lat
- **Podmiot realizujący:** realizację i finansowanie projektu powierzono organizacji pozarządowej
- **Podmiot rekrutujący:** rekrutacją do projektu i zarządzaniem zajął się Zespół Reintegracji Społecznej (przedstawiciele władzy i administracji lokalnej, instytucji pomocy społecznej oraz organizacji pozarządowej)

Komentarz RS. Był to nowoczesny program z kilku względów: 1) wychodzenie z bezdomności poprzez przyznanie mieszkania i następczej pomocy (zbliżony do programów typu „najpierw mieszkanie”; 2) udział osób bezdomnych w remoncie mieszkań, które potem im przyznano; 3) organizacja pozarządowa jako główny realizator; 4) współpraca kilku interesariuszy lokalnych

Przewidywane skutki projektu

1. Rzeczywiste wyjście z bezdomności osób bezdomnych dotychczas korzystających z wsparcia placówek pomocy społecznej.
2. Usamodzielnienie osób bezdomnych.
3. Zrealizowanie przez samorząd lokalny zapisów ustawowych dotyczących pomocy osobom potrzebującym.
4. Stworzenie podstaw do systemowego rozwiązywania problemu reintegracji społecznej i ograniczania zjawiska wykluczenia społecznego, w tym w szczególności problemu osób bezdomnych.
5. Przełamanie bariery bierności i apatii środowisk dotkniętych wykluczeniem społecznym i uruchomienie procesu wyzwalaania aktywności, budzenia aspiracji życiowych i zawodowych.
6. Wprowadzenie nowej formy i metody do pracy socjalnej. Innowacyjność tej metody zawiera się w integralnym potraktowaniu wszystkich podstawowych potrzeb życia człowieka zmarginalizowanego i sposobach ich zaspokojenia: poprzez własną pracę i aktywność, rozwój, zdobycie nowych kwalifikacji zawodowych z równoczesnym wsparciem terapeutycznym i socjalnym.
7. Wyremontowanie zaniedbanych 10 lokali mieszkalnych.

Dobór uczestników – kryteria

- Przyczyny bezdomności kandydatów (potwierdzone dokumentacją)
- Udział i osiągnięcia w programach wychodzenia z bezdomności realizowanych przez organizacje pozarządowe, bądź inne instytucje, udokumentowane pisemnym zaświadczeniem i opinią organizatora programu
- Życie w trzeźwości od co najmniej 6 miesięcy - potwierdzone przez kierownika placówki w której przebywa kandydat do programu, udział w grupach AA , wsparcia itp.
- Plan samodzielności życiowej i zawodowej – plan własny kandydata (uwzględniający edukację, rozwój zawodowy i rodzinny oraz rozwiązywanie problemów prawnych np. uregulowanie zobowiązań) i opinia pracownika socjalnego/ terapeuty, bądź kierownika placówki kierującego do programu o możliwości realizacji tego planu
- Aktywny udział w życiu placówki dla osób bezdomnych, praca wolontariacka – potwierdzone przez kierownika placówki
- Kontakty z rodziną
- Podstawowe badania zdrowotne
- Wykazanie możliwości utrzymania mieszkania
- Deklaracja kandydata, iż znane mu są warunki udziału w programie i zobowiązuje się do wywiązania z nich
- Spełnianie definicji ustawowej bycia osobą bezdomną

Komentarz RS. W odróżnieniu od czystej wersji [programu „najpierw mieszkanie”](#) ([wywiad z Samem Tsemberisem](#)) adresatami nie były osoby bezdomne w najtrudniejszej sytuacji bezdomności ulicznej z chorobami psychicznymi. Powyższe kryteria miały sprawić, że wybrane osoby są dobrze przygotowane do życia poza placówką dla bezdomnych i będą miały jak największe szanse na utrzymanie się w przyznanych mieszkaniach

Warunki przyznania lokalu

1. Udział i zaangażowanie w wykonywaniu prac remontowych oraz innych prac związanych z realizacją programu, opinia koordynatora prac remontowych
2. W przypadku osób bezdomnych zatrudnionych „na zewnątrz” - opinia pracodawcy
3. Uczciwość i prawość w postępowaniu
4. Odpowiedzialność za podjęte zobowiązania wobec uczestników i organizatorów programu
5. Plan rozwoju zawodowego i osobistego
6. Kontakty z rodziną
7. Wykazanie możliwości utrzymania mieszkania
8. Uzyskanie pozytywnej opinii Komisji Mieszkaniowej
9. Umieszczenie na liście osób przeznaczonych do wynajęcia lokalu socjalnego zatwierdzonej przez organ władzy lokalnej

Opis procesu realizacji programu

1. Przedstawienie partnerom programu „Druga szansa” – Wolski Program Reintegracji Społecznej (uwzględnienie uwag i propozycji zmian w programie)
2. Przyjęcie przez Zarząd Dzielnicy Wola m.st. Warszawy i Rady Dzielnicy Wola m.st. Warszawy programu do realizacji
3. Powołanie przez Zarząd Dzielnicy Wola m.st. Warszawy Wolskiego Zespołu Reintegracji Społecznej (WZRS)
4. Poinformowanie placówek dla osób bezdomnych i ośrodków pomocy społecznej o uruchomieniu programu wraz z informacją o kryteriach i terminie rekrutacji
5. Podjęcie uchwały przez Zarząd Dzielnicy Wola m.st. Warszawy w sprawie zatwierdzenia listy dziesięciu lokali przeznaczonych do remontu zgodnie z propozycją przedstawioną przez Komisję powołaną przez Zarząd Dzielnicy Wola
6. Przeprowadzenie przez WZRS rekrutacji osób bezdomnych do programu
7. Podpisanie przez Zarząd Dzielnicy Wola i Stowarzyszenie „Otwarte Drzwi” porozumienia o przeprowadzeniu remontu dziesięciu lokali
8. Przeprowadzenie remontów
9. Posiedzenia WZRS – nadzór nad realizacją programu oraz podsumowanie jego pierwszego etapu i sporządzenie listy osób rekomendowanych do przyznania lokalu socjalnego (lista rekomendowanych osób przekazana została Komisji Mieszkaniowej za pośrednictwem Wydziału Zasobów Lokalowych)
10. Podjęcie przez Zarząd Dzielnicy Wola uchwały w sprawie umieszczenia osób rekomendowanych przez WZRS i Komisję Mieszkaniową na liście osób oczekujących na lokal socjalny
11. Dokonanie odbioru wyremontowanych lokali przez Zarząd Budynków Komunalnych
12. Zakończenie pierwszego etapu programu – podpisanie umów najmu, wręczenie kluczy
13. Prowadzenie przez dwa lata monitoringu postępów reintegracji społecznej uczestników programu
14. Prowadzenie równoległej do monitoringu ewaluacji programu

Monitoring i ewaluacja programu

[Ta część prezentacji oparta jest na publikacji z dołączonym raportem z ewaluacji: Mirosław Starzyński, Julia Wygnańska \(red.\) *Druga Szansa*” Wolski Program Reintegracji Społecznej, Wydział Spraw Społecznych i Zdrowia Urzędu Dzielnicy Wola m.st. Warszawy, Warszawa 2007](#)

Monitoring i ewaluacja – metody zbierania danych i źródła

- **Monitoring indywidualnej sytuacji życiowej uczestników** w oparciu o rodzinne wywiady środowiskowe prowadzone co pół roku, niezapowiedziane wizyty oraz comiesięczne spotkania uczestników programu
- **Zewnętrzna ewaluacja** prowadzona w trzech etapach poprzez wywiady z uczestnikami w trakcie realizacji programu
- **Wywiady z członkami Zespołu Reintegracji Społecznej** po zakończeniu programu
- **Wywiady z Burmistrzem Dzielnicą oraz Dyrektorem Ośrodka Pomocy Społecznej** urzędującymi w okresie realizacji programu, przeprowadzone po jego zakończeniu

Narzędzie – wywiad z uczestnikami: stan zdrowia i gospodarstwo domowe

- Stan zdrowia np.
 - czy Pani/Pan się leczy: tak, nie bo nie trzeba, nie chociaż należałoby;
 - czy w ciągu ostatnich 6 m-cy stan Pani/Pana zdrowia: polepszył się, pozostał bez zmian, pogorszył się)
- Gospodarstwo domowe np.
 - ile osób liczy Pani/Pana gospodarstwo domowe (dorośli, dzieci),
 - co Pani/Pan zrobił ostatnio w swoim mieszkaniu (konkrety)?

Narzędzie – wywiad z uczestnikami: relacje społeczne, kondycja psychiczna

- Relacje społeczne np.
 - jak Pani/Pan opíše stosunki z osobami, z którymi Pani/Pan mieszka?
 - Proszę opisać swoje stosunki z sąsiadami
 - Na czym polegają Pani/Pana relacje z rodziną, z którą Pani/Pan nie mieszka (np. kiedy ostatnio kontaktowaliście się, czy widzieliście się w święta, jak wyglądają Wasze kontakty)?
- Kondycja psychiczna
 - Jak Pani/Pan ocenia swoją kondycję psychiczną (bardzo dobra, dobra, dostateczna, niedostateczna)
 - Proszę w kilku zdaniach opisać swoją kondycję psychiczną (zadowolenie z życia, szczęście)

Narzędzie – wywiad z uczestnikami: zatrudnienie, sytuacja materialna

- **Zatrudnienie np.**
 - jaka była Pani/Pana podstawa zatrudnienia w momencie zgłoszenia się do Programu - rodzaj umowy, na jaki okres, brak zatrudnienia, praca bez umowy, samozatrudnienie itd.;
 - jaka jest obecnie Pani/Pana podstawa zatrudnienia... ?
- **Sytuacja materialna np.**
 - Jaką część (procent lub kwoty) w Pani/Pana miesięcznym budżecie stanowią wydatki na: czynsz i opłaty, wyżywienie, lekarstwa/leczenie, odzież, kultura/rekreacja, wydatki na dzieci, alimenty, edukacja, szkolenia, oszczędności, inne?
 - jak Pani/Pan ocenia swoją sytuację materialną - bardzo dobra, dobra, dostateczna, niedostateczna
 - Czy w ciągu ostatnich 6m-cy Pani/Pana sytuacja materialna: poprawiła się, pozostała bez zmian, pogorszyła się?

Narzędzie – wywiad z uczestnikami: pomoc instytucji, plany i marzenia

- Pomoc instytucji

- Czy korzysta Pani/Pan z oferty Ośrodków Pomocy Społecznej/Rodzinie? Jeżeli tak, to z jakiego rodzaju pomocy Pani/Pan korzysta?

- Czy korzysta Pani/Pan z pomocy innych organizacji/instytucji? Jeżeli tak, z jakiego rodzaju pomocy Pani/Pan korzysta?

- Plany i marzenia

- Jakie ma Pani/Pan plany na najbliższe sześć miesięcy (do kolejnej ewaluacji)?

- Jakie ma Pani/Pan marzenia?

Narzędzie – wywiad z uczestnikami: pytania dotyczące programu

- Co się Pani/Panu podoba w Programie?
- Co się Pani/Panu nie podoba w Programie?
- Co Pani/Pan myśli o co miesięcznych spotkaniach uczestników Programu (co się podoba, a co nie)?
- Co by Pani/Pan chciał/a zmienić w Programie?
- Proszę wymienić trzy podstawowe zmiany w życiu, które zaszły w trakcie uczestnictwa w Programie?
- Co by Pani/Pan zmienił/a w Programie, w przyszłości dla następnych uczestników?
- Jakie są Pani/Pana oczekiwania wobec osób prowadzących Program po jego zakończeniu?

Wyniki

- **Osiem osób wyszło z bezdomności**, ponieważ przełamało jej syndrom i nabrało nawyków pozwalających na utrzymanie samodzielności mieszkaniowej, zostało stwierdzone w trzech etapach ewaluacji (plus dwie dobrze rokowały, ale zmarły)
- **Dwie osoby nie spełniły warunków programu** i wydaje się, że w momencie zakończenia monitoringu nie można uznać, że poprzez udział w programie wyszły z bezdomności

Wyniki jakościowe według stopnia zmiany, która nastąpiła w uczestnikach

Diametralna zmiana

Odczuwane zmiany w życiu można uporządkować w **trzy typy różniące się głębokością zmiany**. Wypowiedzi sześciu osób wskazują na odczuwanie **diametralnej zmiany** związanej z faktem posiadania stałego zatrudnienia i codziennego chodzenia do pracy, założenia rodziny – łącznie ze spodziewaniem się dziecka – lub znalezienia partnera lub partnerki oraz uregulowaniem sytuacji z rodziną wcześniej skłóconą i znajomymi. Zmieniła się również ich *sytuacja wewnętrzna*. Czują, że przedstawiają *jakaś wartość w społeczeństwie*, a poczucie to budują min. z ich pozycji podczas wykonywania codziennych czynności związanych z funkcjonowaniem w społeczeństwie: *Jak się ma mieszkanie to człowiek inaczej porusza się w urzędach. Mam meldunek, mogę mieć konto, nowe prawo jazdy, umowę na kablówkę itd.* Jednym słowem: *Chce się pracować i żyć!*

Odczuwanie obowiązków silniejsze niż zmiana nastawienia

Druga grupa (3) to osoby, które **w większym stopniu**, niż zmianę w nastawieniu do życia i pozycji społecznej **odczuwają obowiązki związane z utrzymaniem mieszkania**. Pracowanie i opłacanie rachunków nazywają *obowiązkami społecznymi*, o których trzeba niestety *myśleć*. W schronisku było inaczej: *człowiek o niczym nie myślał: o proszku do prania, o mydle o tym, że trzeba zapłacić opłaty*. Osoby te, czują ciężar mieszkania, jednak są zadowolone i *podbudowane psychicznie*.

Brak zmiany

Ostatnia grupa (3), przyznaje, że **coś się zmieniło, ale czy tak bardzo?** Może mają więcej spokoju niż w schronisku, ale w sumie to *w życiu nic się nie zmieniło tyle, że mam(ją) własne mieszkanie. Teraz coś ma(ją) a wcześniej nic*. Brak odczuwania zmian jest też właściwy dla osób (1), które mieszkają już od dłuższego czasu, przyzwyczyły się, mieszkanie wydaje się być dla nich rzeczą oczywistą. Zmiany w życiu to nowa pralka lub telewizor.

Ocena

Prawie wszyscy uczestnicy „Drugiej szansy”, mieszkańcy warszawskich schronisk dla bezdomnych, zakwalifikowani do programu w październiku 2004 roku, odnieśli **niekwestionowany sukces**: zmienili swoje życie.

Utrzymują samodzielne mieszkania, trzeźwość, mają adresy, pracę, rodziny, wykształcenie, plany i marzenia. Ich sukces jest sukcesem Programu bez żadnego znaku zapytania.

Niewiadome

- Czy program jednak sprostał wymogom narzucanym rozwiązaniom systemowym?
- Czy jego pilotażowe wdrożenie otworzy drzwi do lokali socjalnych dla kolejnych osób wychodzących z bezdomności w innych środowiskach lokalnych, w innym czasie?
- Czy faktycznie przełamany został stereotyp bezdomnego, który na pewno sięgnie po alkohol, zrujnuje mieszkanie, zadłuży, przekształci je w melinę i pójdzie mieszkać na działki?

Ewaluacja następcza po 10 latach

[Ta część prezentacji oparta jest na: R. Kluska, „Druą Szansa” Wolski Program Reintegracji Społecznej 10 lat później, Wydział Spraw Społecznych i Zdrowia Urzędu Dzielnicy Wola m.st. Warszawy, Warszawa 2015](#)

Ewaluacja następcza – po 10 latach

- Główne pytanie: Czy i jak zmieniło się życie bohaterów Drugiej Szansy po 10 latach?
- Metoda: indywidualny wywiad pogłębiony (plus dane administracyjne),
tematy
 - Autopercepcja badanych
 - Relacje społeczne
 - Gospodarstwo domowe, praca
 - Plany na przyszłość
 - Rekomendacje dla programów pomocowych
- Realizacja badania
 - W sumie przeprowadzono 10 wywiadów.
 - 4 nie udało się zrealizować (1 osoba pomimo dwukrotnie umówionych wizyt nie pojawiała się w mieszkaniu, 1 nie wyraziła chęci wzięcia udziału w wywiadzie, 1 przypadek jest patologiczny, z 1 osobą nie ma kontaktu od 7 lat)
 - 4 osoby nie żyją (w tym 1 popełniła samobójstwo, była leczona psychiatrycznie)

Wyniki ewaluacji następczej

- Większość badanych utrzymuje kontakty z rodziną, relacje sąsiedzkie, choć w niektórych przypadkach mają one charakter sporadyczny
- Wszyscy biorący udział w wywiadach mają poczucie odpowiedzialności za swoje życie
- Tylko dwie osoby aktualnie korzystają z pomocy społecznej
- Tylko 2 osoby ma zadłużone mieszkanie. Jedna jednak na kwotę 800-1000 zł, przy czym badany sam zgłosił problem administracji. Kilka osób ma nadpłaty
- Zdecydowana większość badanych optymistycznie patrzy w przyszłość, tak jakby chcieli przeszłość zostawić w tyle, ale trauma tamtych lat czyni je bardziej odpornymi

Wyniki wywiadów uporządkowane w tabeli

Temat wywiadu	Zebrane wyniki
Praca / aktywność zawodowa	Badani są aktywni zawodowo, 1 osoba pracuje "na czarno", 2 osoby utrzymuje się z emerytury, ale i tak pracuje dorywczo, 1 osoba wróciła do patologicznego trybu życia, 1 utrzymuje się tylko z renty, 1 jest na rencie, ale dorabia
Mieszkanie	2 osoby mają zadłużone mieszkanie, przy czym jedna na kwotę ok .800-1000 zł. Kilka osób zmieniło mieszkania. Kilka dokonało gruntowego remontu. 6-7 osób ma nadpłaty
Relacje społeczne	7 osób utrzymuje relacje rodzinne, kilka bardzo regularnie, wszystkie deklarują pozytywne, choć sporadyczne więzi sąsiedzkie
Korzystanie z różnych form pomocy	Jedynie 2 osoby korzystają z różnych form pomocy społecznej
Aktywność społeczna i religijna	2 osoby aktywnie udzielają się na rzecz swoich społeczności, 2 regularnie uczęszczają na wykłady organizowane przez wspólnoty religijne

Ocena dokonana w raporcie z ewaluacji następczej

- **Program ma różnorodny bilans, jednak w zdecydowanej większości pozytywny. Program okazał się efektywny.**
- Zastrzeżenia
 - Warto pamiętać, że kilku osobom nie udało się, z różnych powodów, pomóc
- Uzasadnienie - fakt otrzymania mieszkania przyczynił się do tego, że badani
 - na nowo zrozumieli siebie, wymagania i istotę własnej roli społecznej (mężczyzny, kobiety, ojca, pracownika, kolegi)
 - nabyli umiejętności niezbędne do pełnienia roli społecznej (samodzielność, kwalifikacje, prace, kompetencje społeczne) bądź odnaleźli w sobie motywację do jej podejmowania
 - na nowo rozpoczęli przerwaną kiedyś własną narrację życiową

Czego się dowiedzieliśmy? Podsumowanie

- Programy pomocy dla bezdomnych oparte na współudziale w remoncie mieszkań, które później zostają przyznane wraz z pomocą następczą oraz są realizowane przez organizację pozarządową z współudziałem różnych interesariuszy były innowacją w Polsce w latach 2004-2006
- Innowacyjność polegała też na przeprowadzeniu zewnętrznej ewaluacji tego programu w czasie jego realizacji i po 10 latach od zakończenia
- W ewaluacji towarzyszącej programowi wykorzystano głównie ankietę przeprowadzoną z uczestnikami programu z pytaniami dotyczącymi ich wielowymiarowego funkcjonowania oraz ich opinii dotyczących samego programu
- W ewaluacji programu po 10 latach wykorzystano technikę wywiadu pogłębionego z uczestnikami
- Oceny programu z ewaluacji towarzyszącej i następczej były pozytywne, jeżeli chodzi o wpływ produktów na uczestników, choć nie przeprowadzono badań o charakterze kontrfaktycznym (nie było grupy kontrolnej)
- Oceny programu pod względem jego szerszego wpływu na politykę państwa wobec bezdomności, politykę innych miast w tym zakresie czy też wpływu na stereotypy osób bezdomnych nie były rozwinięte i poparte dowodami, i były raczej negatywne
- Prowadzenie następczych ewaluacji po kilku latach od zakończenia programu to dobra praktyka, ale stosowana jest ona rzadko w polskiej ewaluacji

Literatura obowiązkowa

- Mirosław Starzyński, Julia Wygnańska (red.) *Druga Szansa*” Wolski Program Reintegracji Społecznej, Wydział Spraw Społecznych i Zdrowia Urzędu Dzielnicy Wola m.st. Warszawy, Warszawa 2007. Do raportu został dołączony raport z drugiego etapu ewaluacji programu
- R. Kluska, „*Druga Szansa*” Wolski Program Reintegracji Społecznej 10 lat później, Wydział Spraw Społecznych i Zdrowia Urzędu Dzielnicy Wola m.st. Warszawy, Warszawa 2015