

Model sieciowej pomocy społecznej

Dr hab. Ryszard Szarfenberg
Uniwersytet Warszawski
Instytut Polityki Społecznej

Konferencja pt. „Gotowość do zmiany w funkcjonowaniu mazowieckiej pomocy społecznej i aktywnej integracji”, Mazowieckie Centrum Polityki Społecznej, 25-26 listopada 2014

[Uwaga! Prezentacja ma nowszą wersję](#)

Pochodzenie modelu

- Projekt „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej” (1.18)
 - Zadanie 2 – standardy usług pomocy społecznej i modele realizacji usług
 - Zadanie 3 – organizacja społeczności lokalnej
- Projekty innowacyjne np. „Od partnerstwa do kooperacji. Zlecenie zadań organizacjom”, "Modelowy system na rzecz integracji społecznej"
- Literatura polska i światowa

Motto

**współczesna pomoc i integracja
społeczna powinna być zorientowaną na
klienta siecią świadczącą usługi**

przed nami dwa złudnie proste pytania:

- 1. jak zapewnić, że mieszkańcy znajdą i otrzymają odpowiedni dla siebie pakiet usług?**
- 2. jak zaprojektować sieć świadczącą takie usługi?**

Struktura modelu

- Cele i zasady pomocy społecznej
- Proces organizacji sieciowej pomocy społecznej - model DPZM
- Struktura organizacyjna sieci usług
- Procesy animacyjne i zarządcze w sieciach – animowanie społeczności
budowanie sieci, zarządzanie, ewaluacja

Cele i zasady pomocy i integracji społecznej

- Wyodrębnienie celów pomocy społecznej
 - **pierwotnych** w stosunku do osiągania rezultatów w pracy z klientami
 - **wtórnych** dotyczących organizacji pomocy
- Zasady stanowią jak cele pomocy powinny być realizowane
- Wśród zasad priorytetowo potraktowana została zasada pomocniczości ujęta indywidualnie i instytucjonalnie

Zasady pomocy społecznej

Zasada naczelną publicznej odpowiedzialności za świadczenie usług pomocy i integracji społecznej

• Zasada pomocniczości

- Poziom indywidualny: zasady
 - pomocy dla samopomocy,
 - pomocy wzajemnej,
 - podmiotowości,
 - koprodukcji (współdzielania usług)
- Poziom instytucjonalny (zasada partnerstwa)

• Zasady dotyczące usług

- Minimalnej jakości
- Szybkości postępowania
- Równego traktowania
- Indywidualizacji i koordynacji
- Innowacyjności
- Promocji

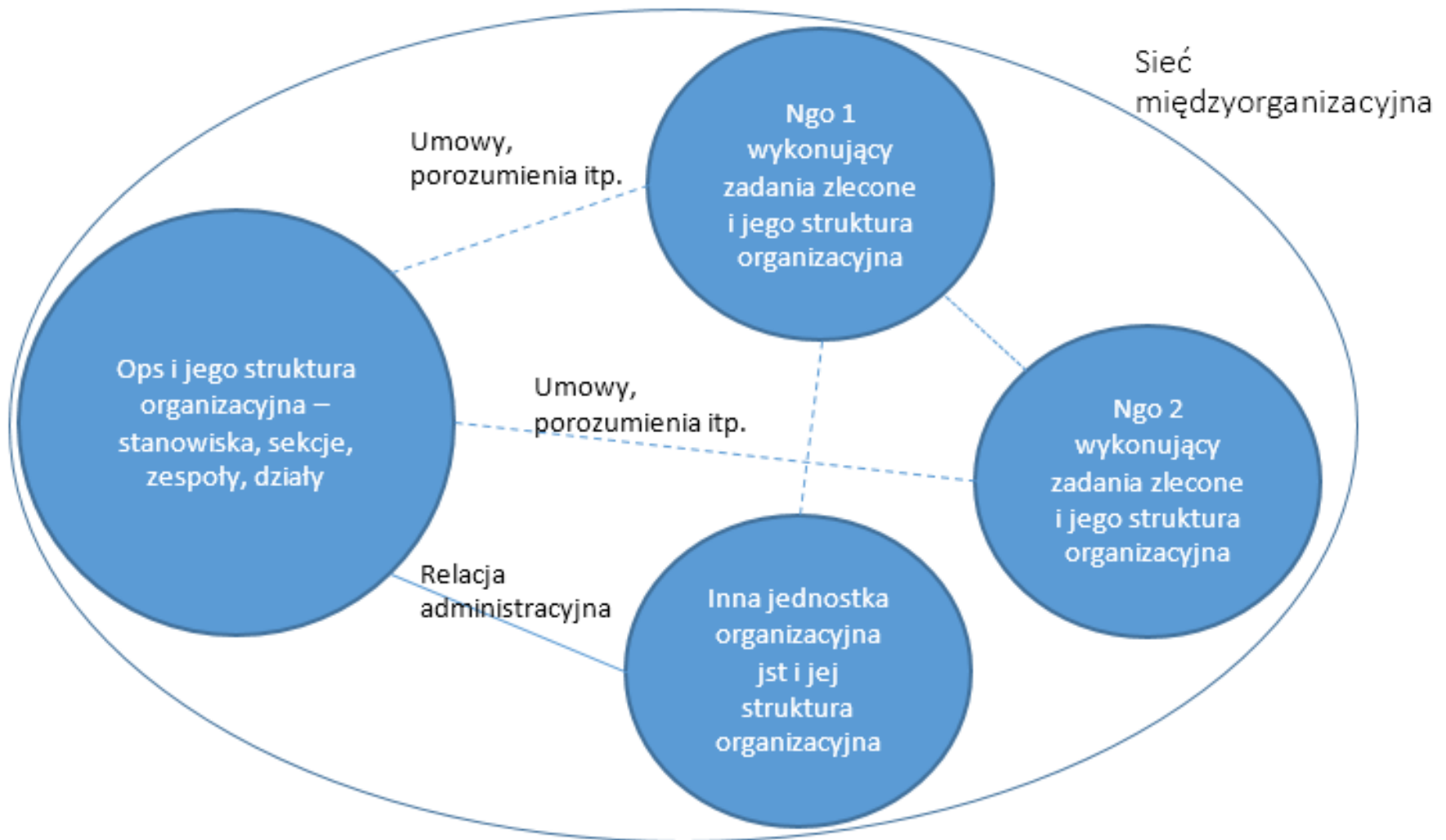
Wielopoziomowość działania pomocowego

- I. Świadczenie usług (pojedyncze relacje pomocowe)
- II. Organizacja świadczenia usług (pojedyncza organizacja zrzeszająca świadczących usługi)
- III. Międzyorganizacyjne świadczenie usług (kilka, wiele organizacji zrzeszających świadczących usługi)**
- IV. Strategiczne sterowanie świadczeniem usług

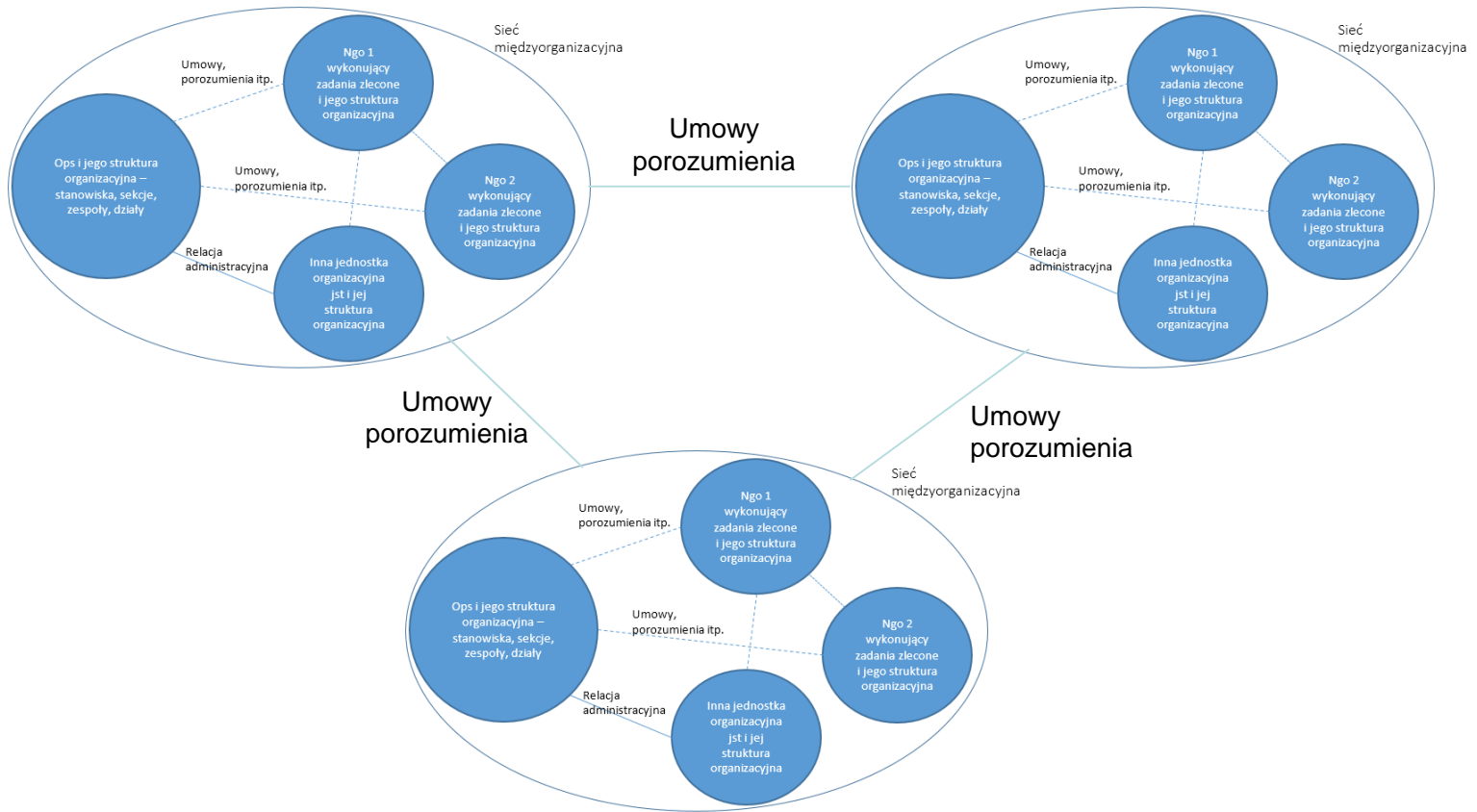
Tryby świadczenia usług

- Publiczne świadczenie usługi – pomagacze zatrudnieni przez samorząd
- Niepubliczne świadczenie usługi – pomagacze zatrudnieni przez organizacje niepubliczne
- **Publiczno-niepubliczne świadczenie usługi – pomagacze zatrudnieni przez samorząd i przez organizacje niepubliczne**

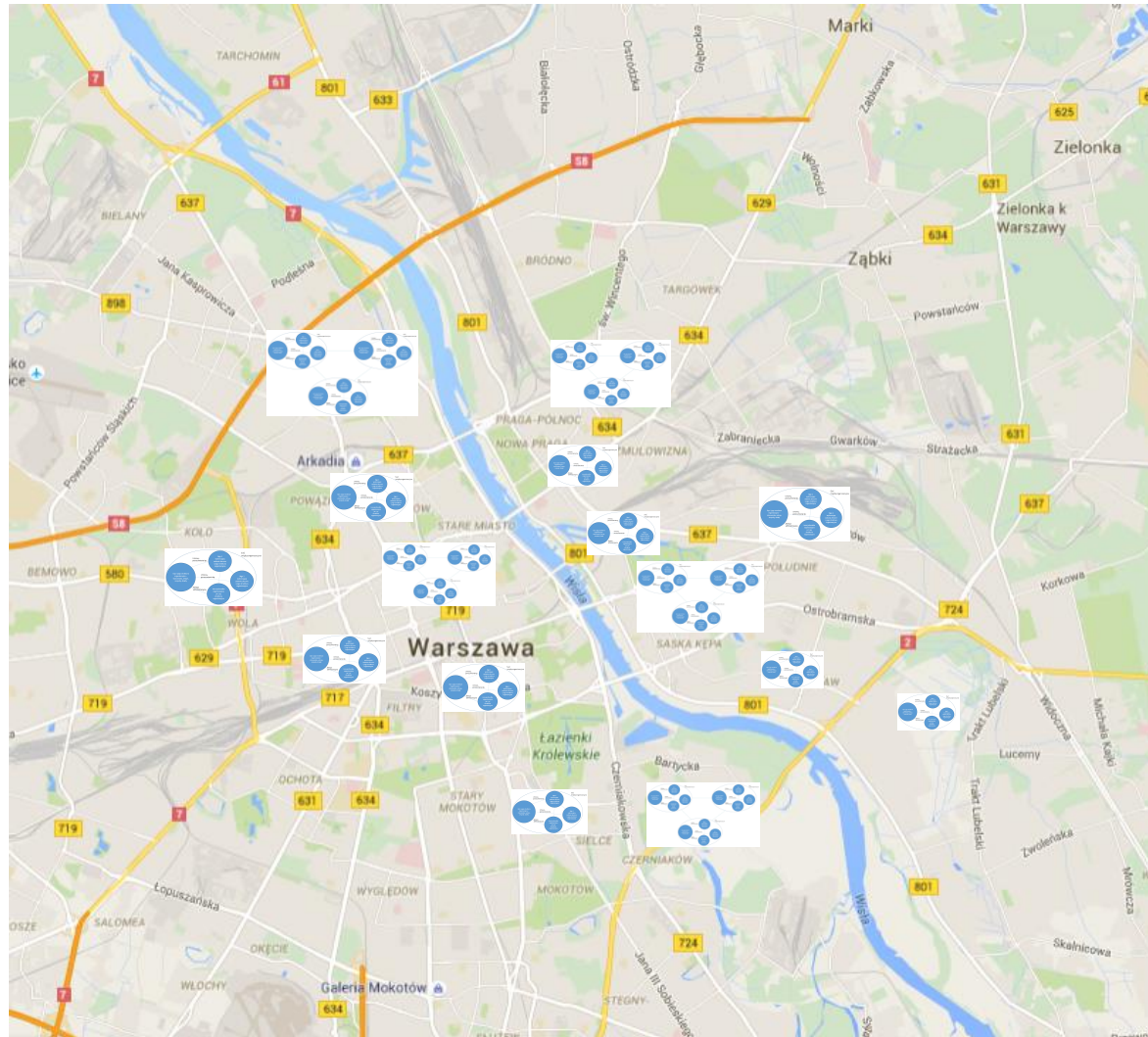
Publiczno-niepubliczna sieć międzyorganizacyjna



Metasieć, czyli sieć sieci



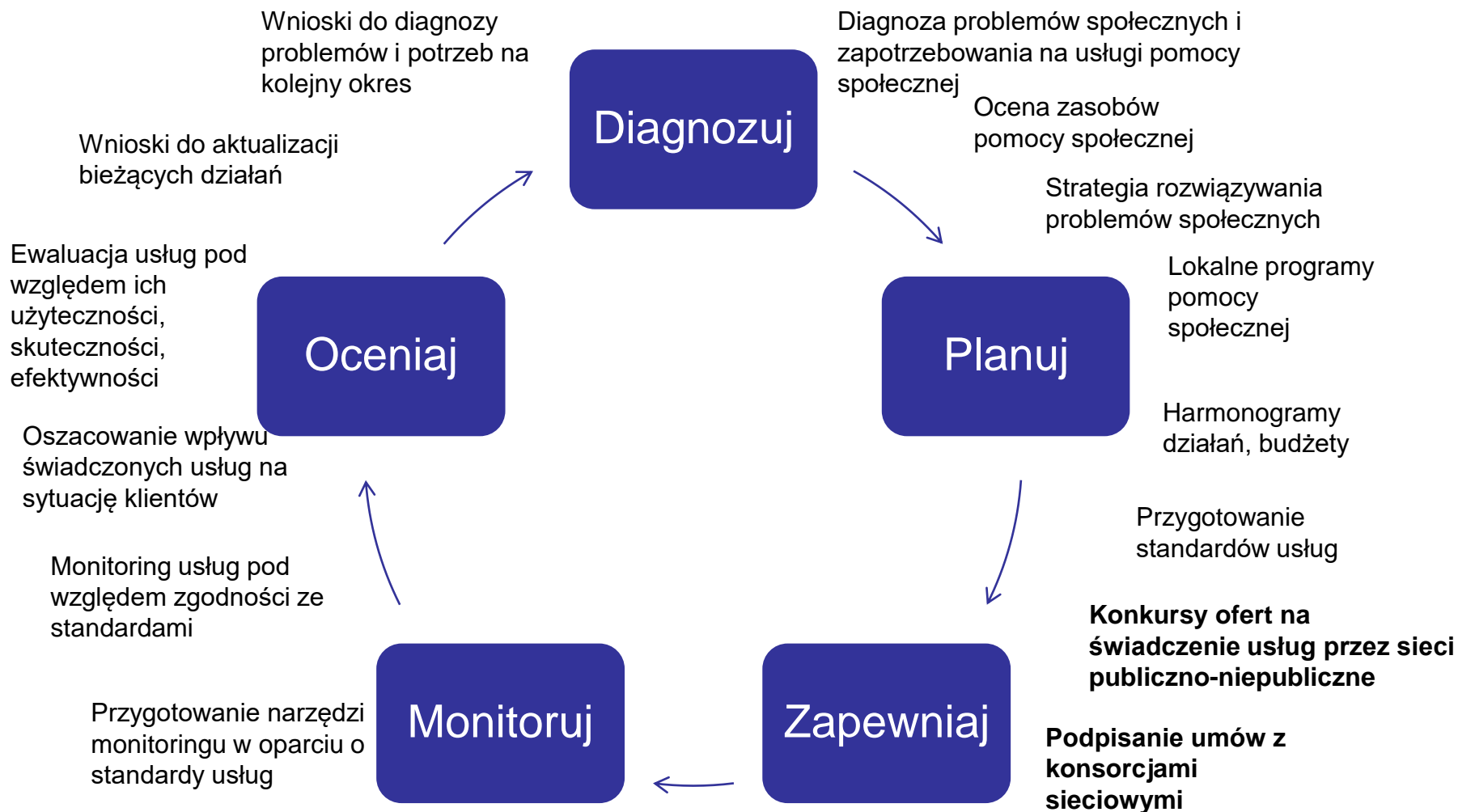
Terytorialny wymiar sieci usług



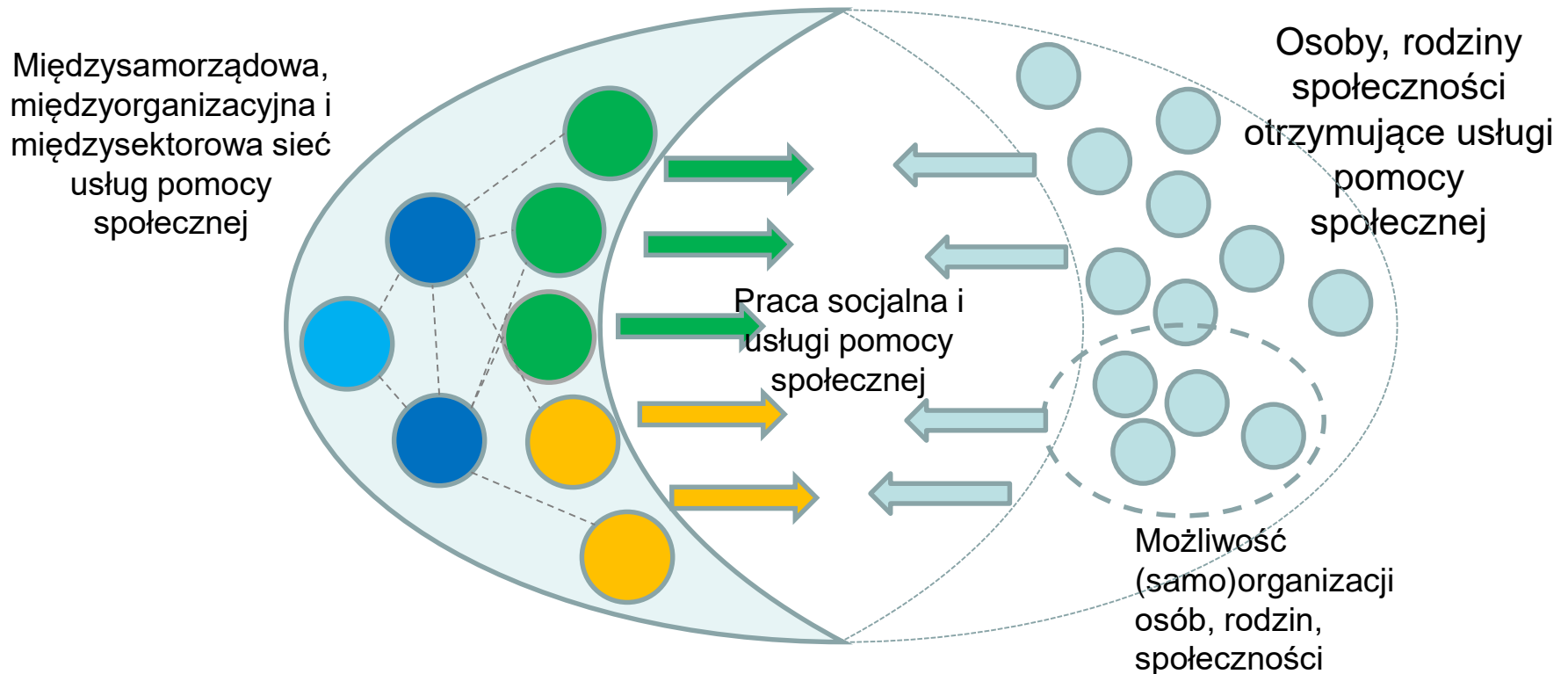
Proces organizowania sieci pomocy: model DPZM

- 1. Diagnoza zapotrzebowania na usługi (D)**
- 2. Planowanie usług (P)**
- 3. Zapewnianie realizacji zaplanowanych usług (Z)**
- 4. Monitoring i ewaluacja wykonywania usług (M)**

Model DPZM - schemat



Model publicznie koordynowanej sieciowej pomocy społecznej



Kolor zielony - podmioty niepubliczne świadczące usługi


Kolor pomarańczowy – jednostki org. jst świadczące usługi

Kolor ciemnoniebieski – jednostki publiczne koordynujące świadczenie usług przez sieć na terytorium jst (jops jst)

Kolor jasnoniebieski – jednostka publiczna związku międzysamorządowego koordynująca świadczenie usług przez sieć międzysamorządową

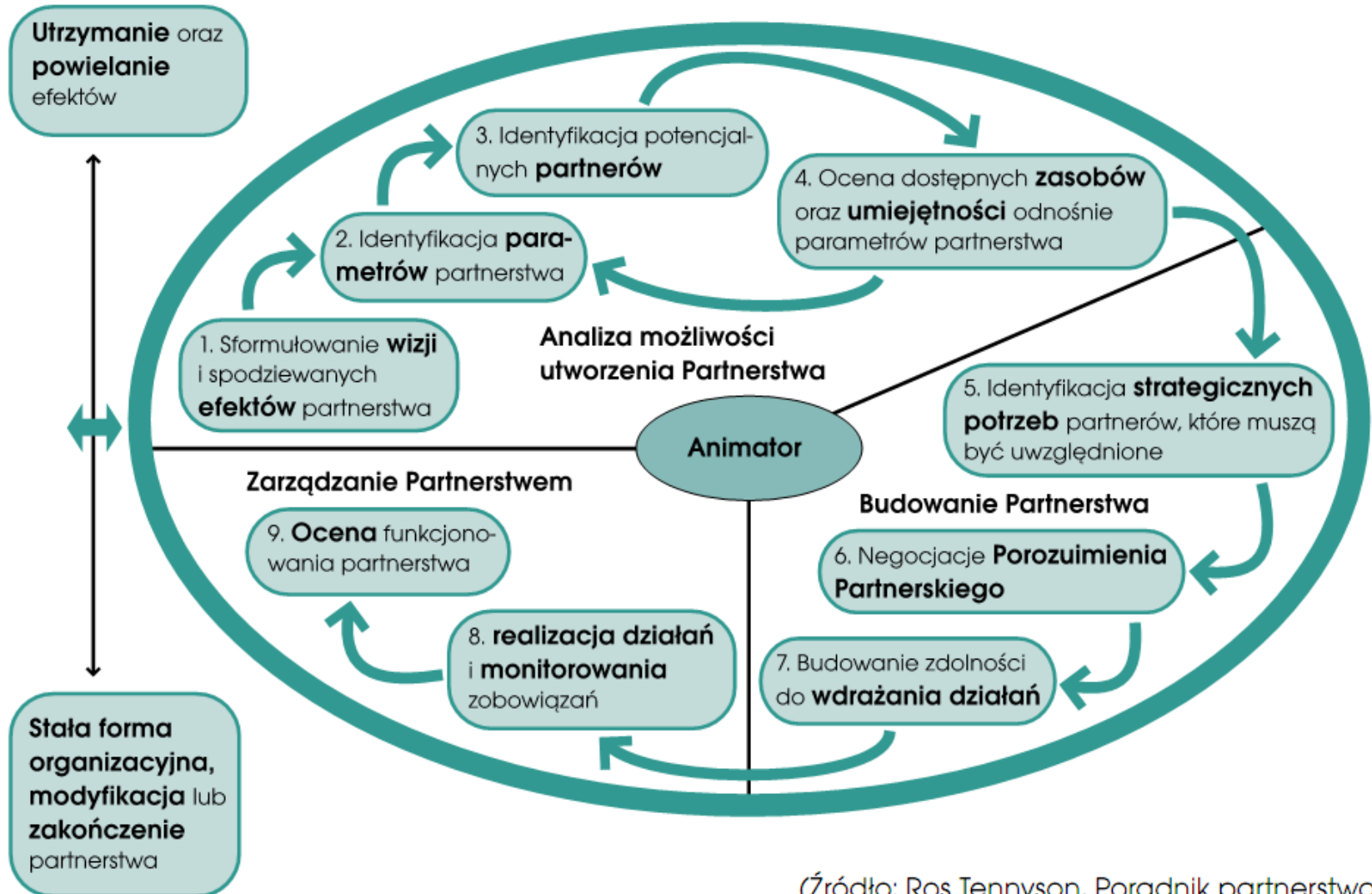
Strzałki od osób, rodzin i społeczności – koprodukcja, współdzielenie usług

Formy sieciowania: od związków nieformalnych do formalnych

Nieregularna wymiana informacji	Współpraca taktyczna		Współpraca strategiczna		
Związek nieformalny			Związek formalny		
Wymiana informacji i porad	Kierowanie klientów	Regularne spotkania	Dzielenie się zasobami materialnymi i ludzkimi	Formalne umowy	Partnerstwa strategiczne
<i>Intensywność wysiłku związanego ze współpracą</i>					
Niska					Wysoka
					

Źródło: C. Park, *Collaboration among human service nonprofit organizations: mapping formal and informal networks*, 2006

Proces tworzenia i realizowania sieci usług



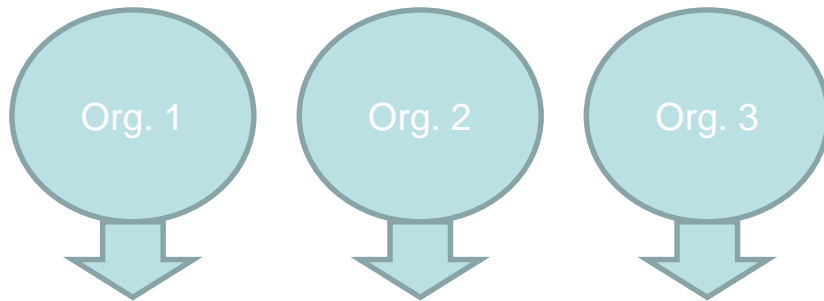
(Źródło: Ros Tennyson, Poradnik partnerstwa.)

Ewaluacja sieci usług

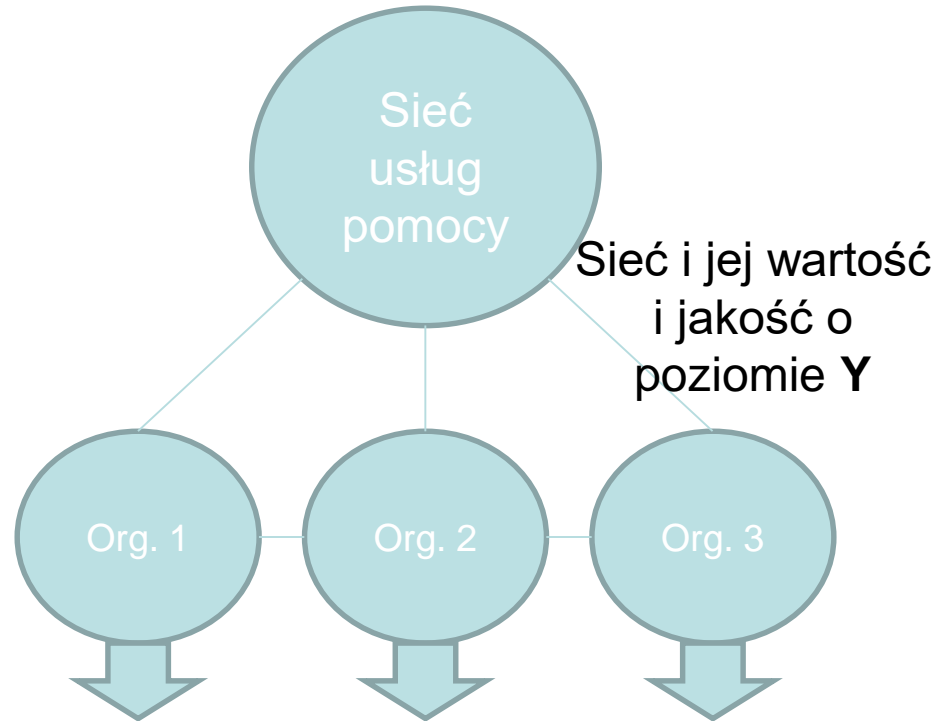
- Dwa podejścia do ewaluacji międzyorganizacyjnej sieci świadczącej usługi
 - Ewaluacja sieci pod względem jej wartości i jakości jako sieci współpracy międzyorganizacyjnej
 - Ewaluacja sieci pod względem jej wartości i jakości dla osób, rodzin i społeczności, których wsparcie jest celem usług

Ewaluacja wartości dodanej sieci

Brak sieci usług,
związek mocno
nieformalny, brak
kosztów dodatkowych
funkcjonowania sieci



Usługi organizacji i ich wartość i jakość
o poziomie **X**



Usługi organizacji i ich wartość i jakość o
poziomie **X + S(Y)**

S(Y): dodatkowa wartość i jakość usług wynikająca z uczestnictwa w sieci o określonej wartości i jakości Y

Przykład realizacji modelu sieciowego w Polsce

- **Lokalne sieci wsparcia w Warszawie dla dzieci i młodzieży zagrożonych wykluczeniem**
 1. Mapa problemów społecznych w celu zidentyfikowania terytorium działania sieci
 2. Ogłoszenie konkursów na konsorcja jednostek publicznych i niepublicznych (np. szkoły, poradnie, organizacje)
 3. Monitoring i ewaluacja działania sieci we współpracy z konsorcjami

Rozwój miejskich sieci usług – wzór LSW

- Sieci usług wpisane w dokumenty strategiczne miasta (strategia rozwiązywania problemów społecznych)
- Operacjonalizacja sieciowości w postaci praktycznych zaleceń miasta
- Sieci usług jako horyzontalny priorytet w konkursach ogłaszanych przez miasto
- Sieci usług jako temat w projektach miasta zgłaszanych do PO WER i RPO