



Model sieciowej pomocy i integracji społecznej w dużym mieście

Dr hab. Ryszard Szarfenberg
Uniwersytet Warszawski
Instytut Polityki Społecznej

Seminarium Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie w
Poznaniu 18.11.2015

Wersja prezentacji 2.0, tytuł wersji 1.0. *Model sieciowej
pomocy społecznej*

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. Zlecanie zadań organizacjom”, "Modelowy system na rzecz integracji społecznej"
- Lokalne Systemy Wsparcia w Warszawie
- Literatura polska i światowa

Z nowości książkowych w Polsce:

Agata Austen, *Efektywność sieci publicznych. Podejście wielopoziomowe*, 2014

Dawid Sześciło, *Samoobsługowe państwo dobrobytu: czy koprodukcja uratuje usługi publiczne?* 2015

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
- Struktura organizacyjna sieci usług
- Proces organizacji sieciowej pomocy społecznej - model DPZM
- 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 osiągnięcia 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 i integracji społecznej

Zasada naczelna 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 przez indywidualne osoby (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 międzyorganizacyjnym świadczeniem usług (organizowanie i finansowanie sieci międzyorganizacyjnych)**

Międzyorganizacyjne świadczenie usług



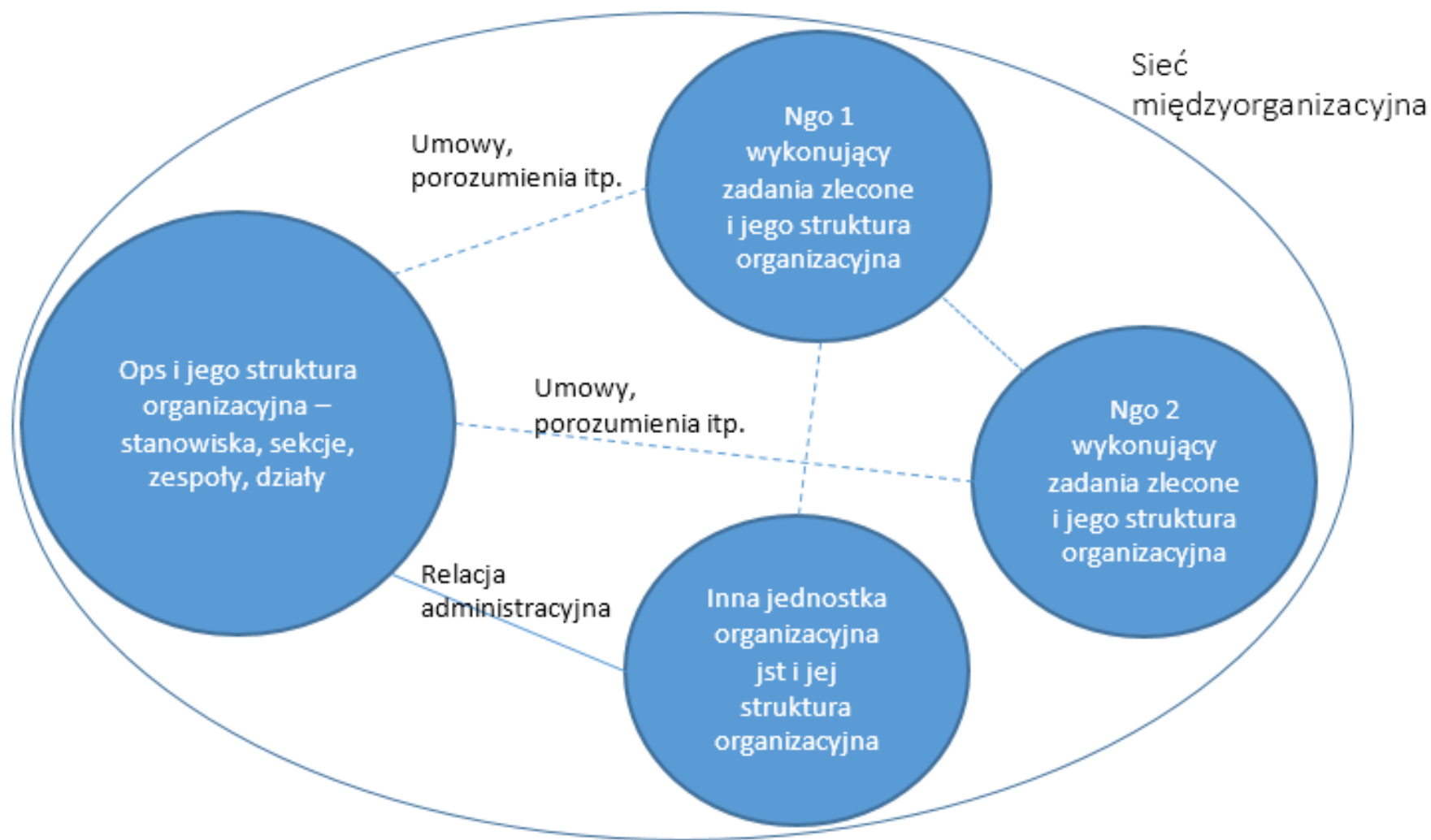
Problem fragmentacji usług został rozpoznany między innymi w usługach zdrowotnych i rozwijano tam pojęcie: **zintegrowanych sieci usługowych** (*integrated delivery network*)

- Specjaliści udzielający usług działają niezależnie od siebie
- **Specjaliści udzielający usług systematycznie i metodycznie współpracują ze sobą** (wymaga to koordynacji interdyscyplinarnej i międzyorganizacyjnej)

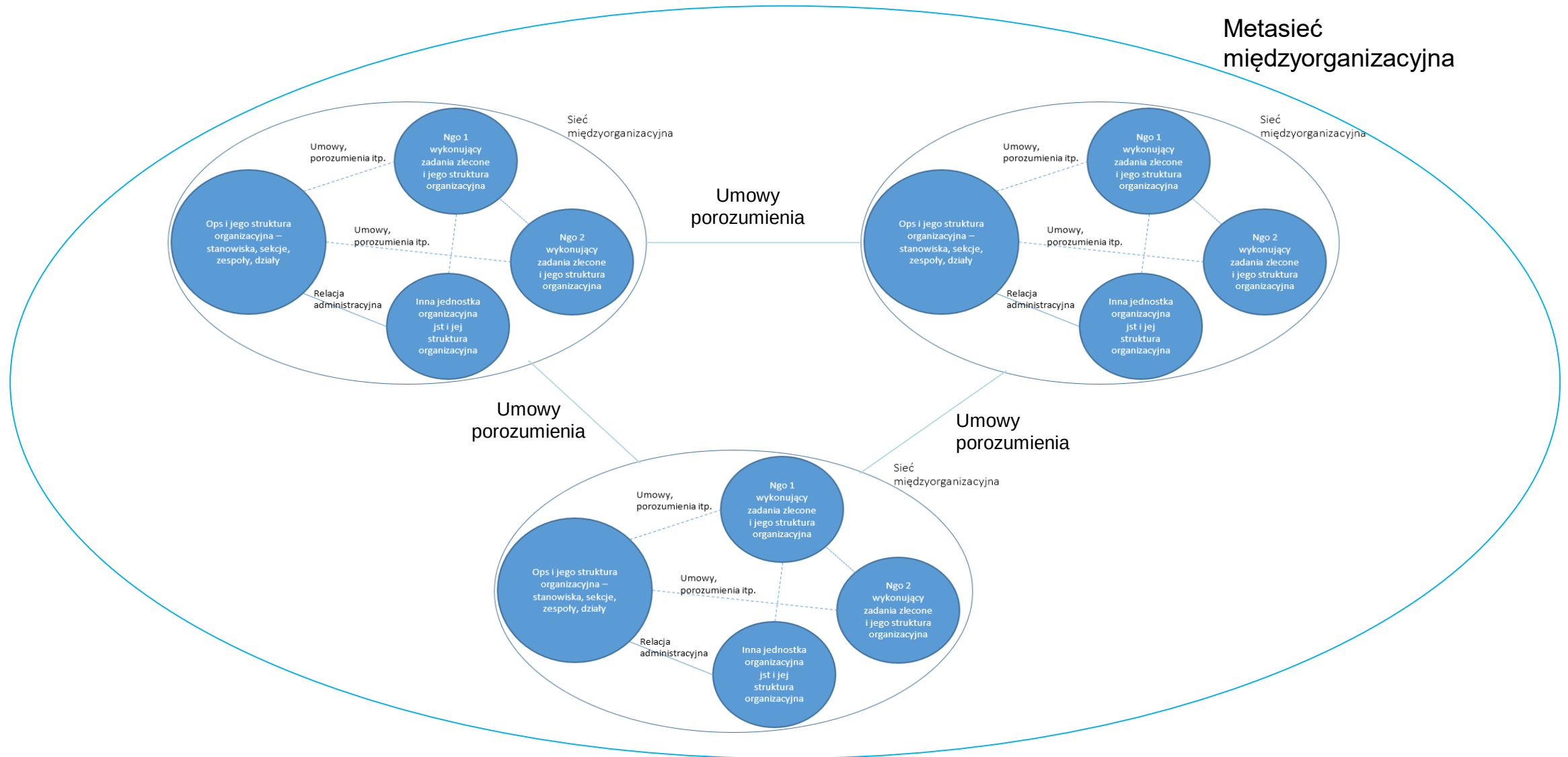
Tryby świadczenia usług według typu organizacji prowadzącej

- 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**

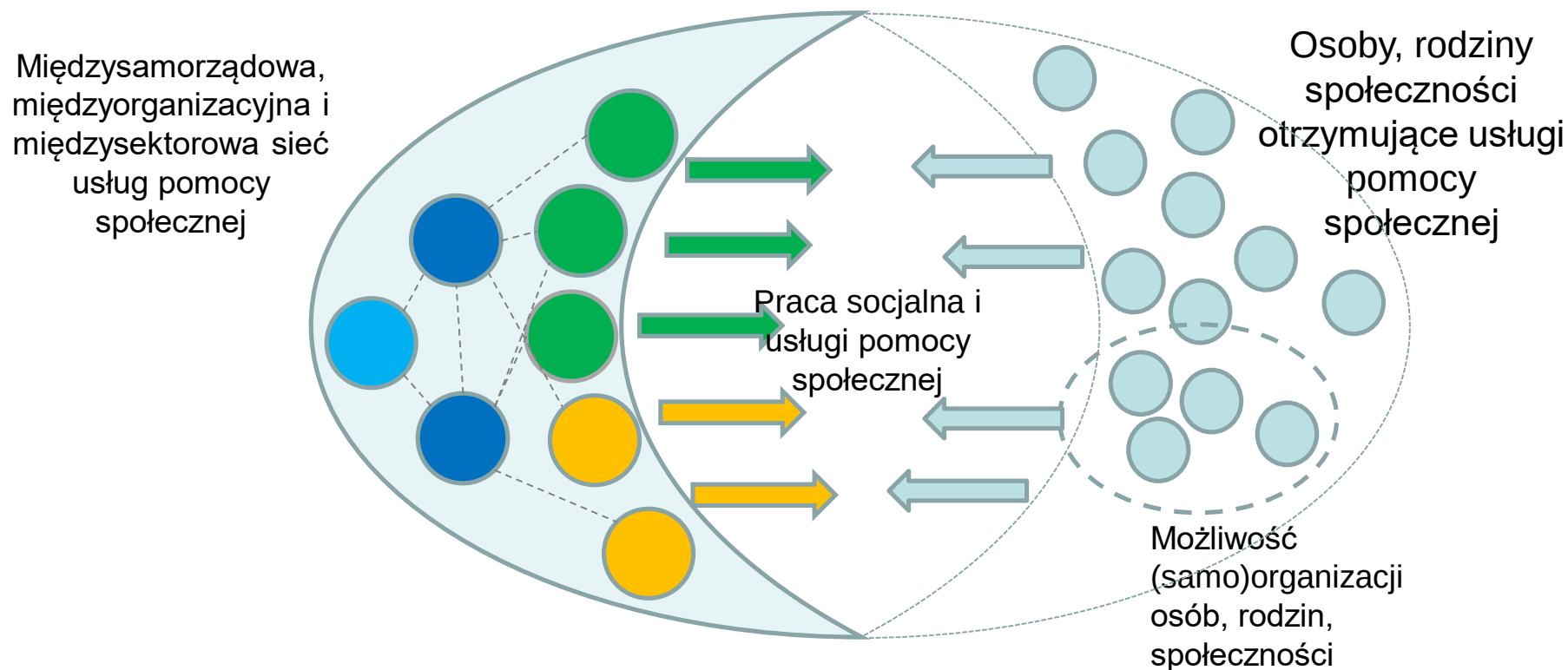
Publiczno-niepubliczna sieć międzyorganizacyjna



Metasieć, czyli sieć sieci



Model publicznie koordynowanej sieciowej pomocy społecznej



Kolor zielony - podmioty niepubliczne świadczące usługi

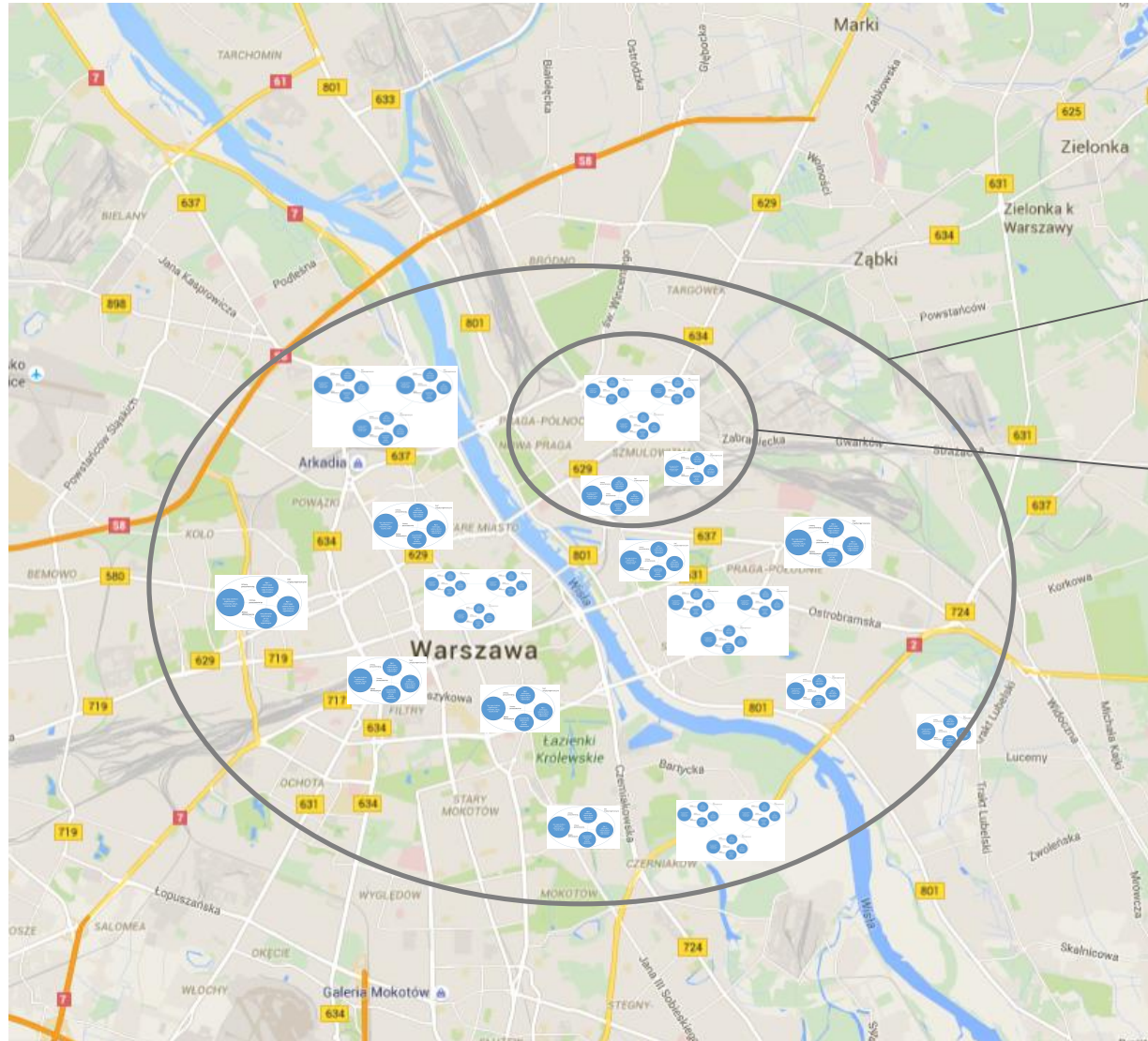
Kolor pomarańczowy – jednostki org. jst świadczące usługi

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, współudzielanie usług

Terytorialny wymiar sieci usług



Sterowanie
sieciami usług w
mieście

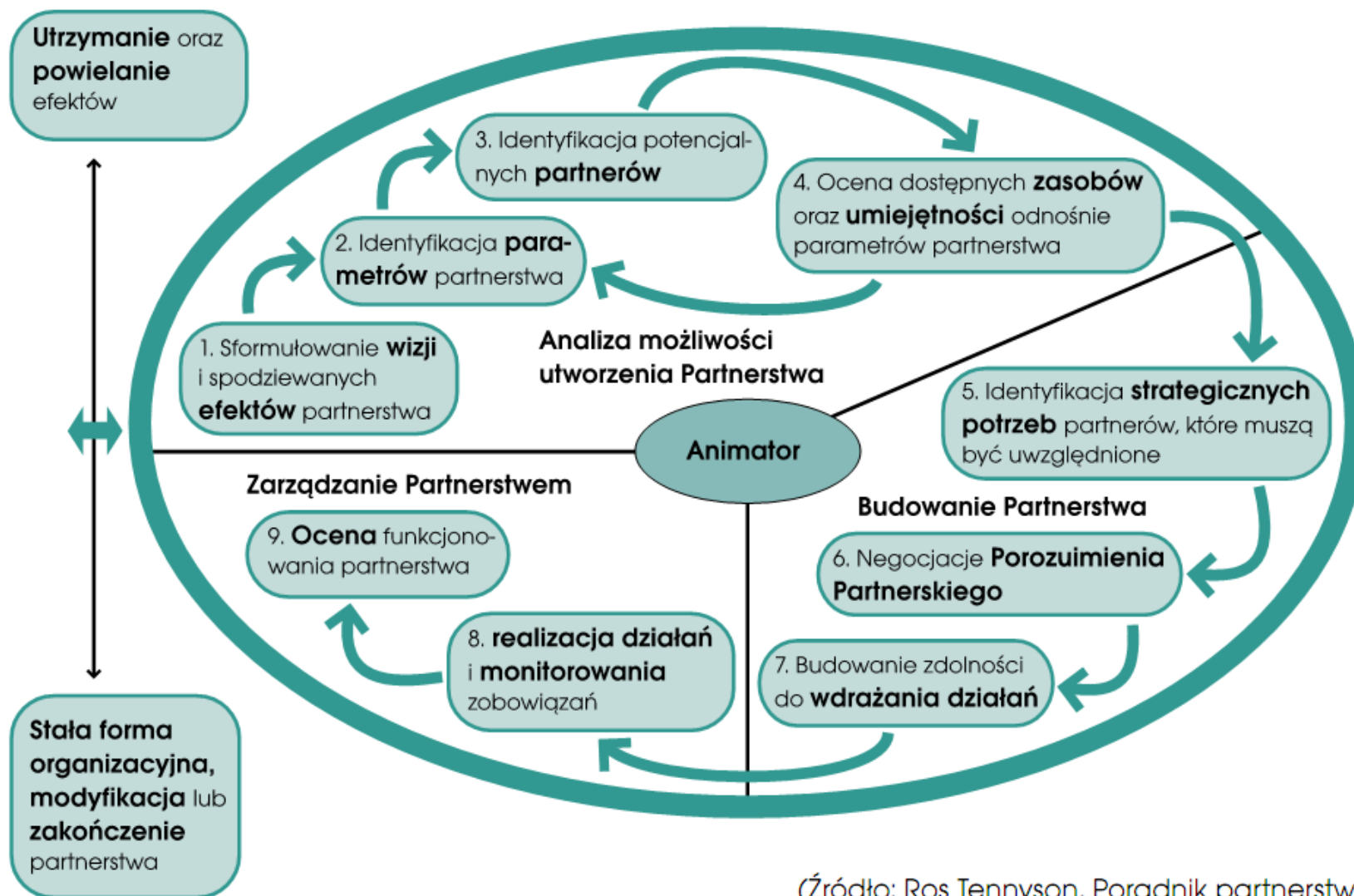
Sterowanie
sieciami usług w
dzielnicy

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
Intensywność wysiłku związanego ze współpracą Niska Wysoka					

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

Proces tworzenia i realizowania sieci usług

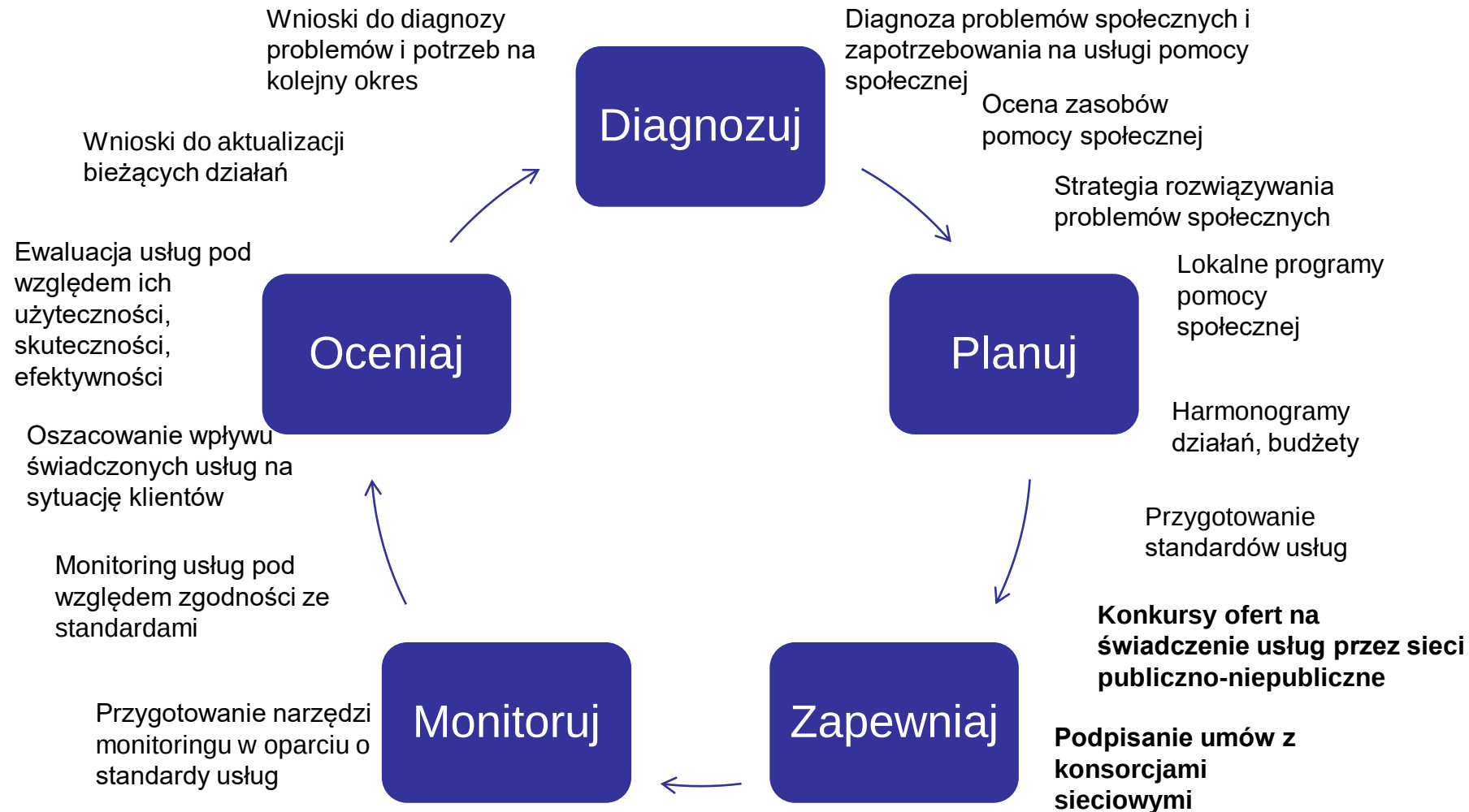


(Źródło: Ros Tennyson, Poradnik partnerstwa.)

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)**

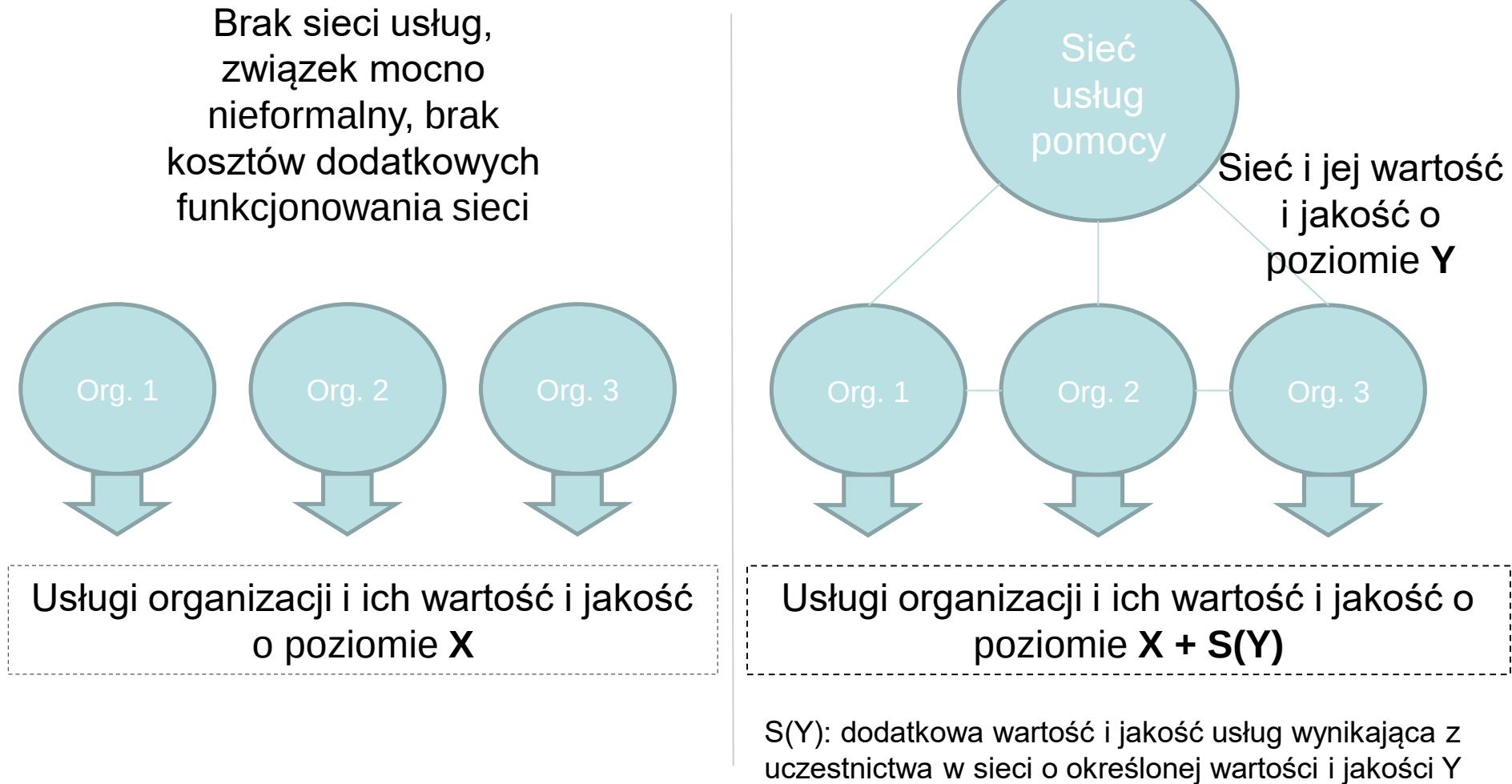
Model DPZM - schemat



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

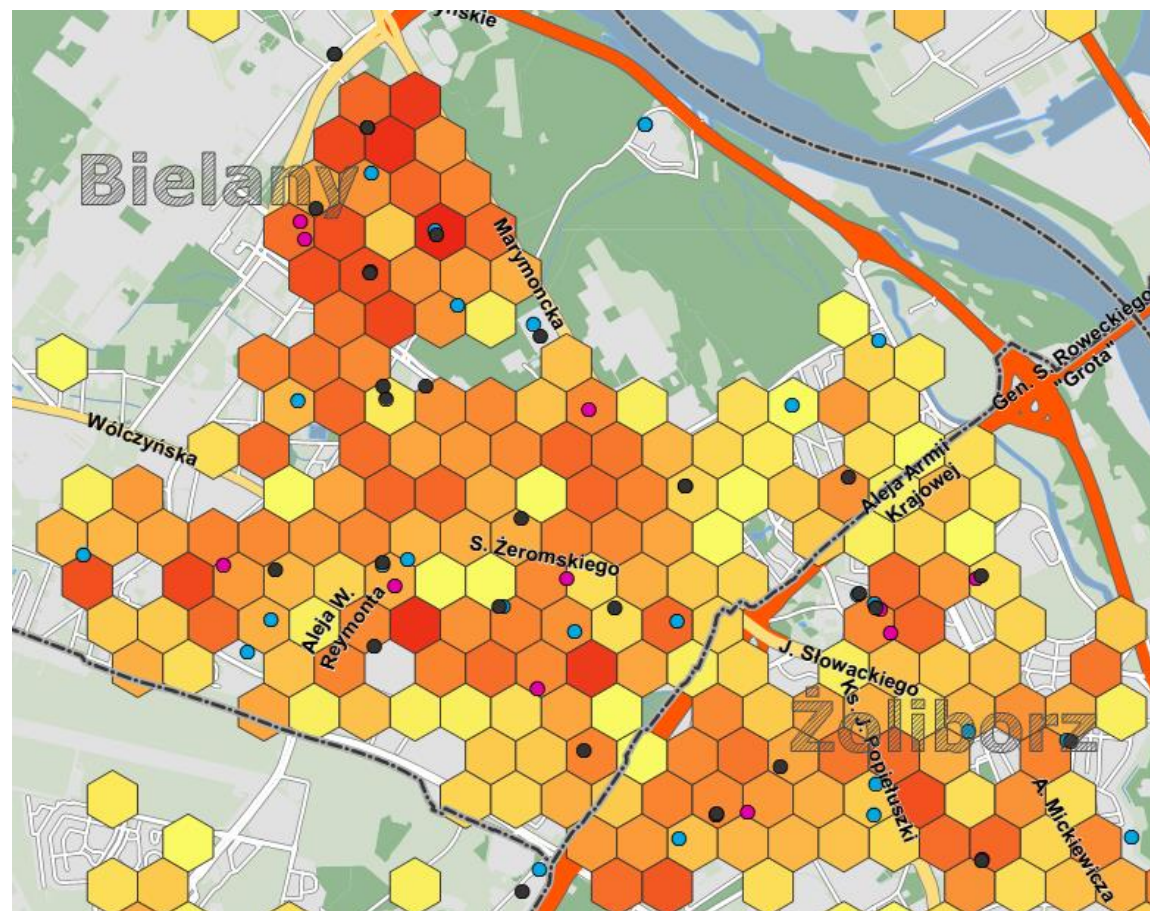
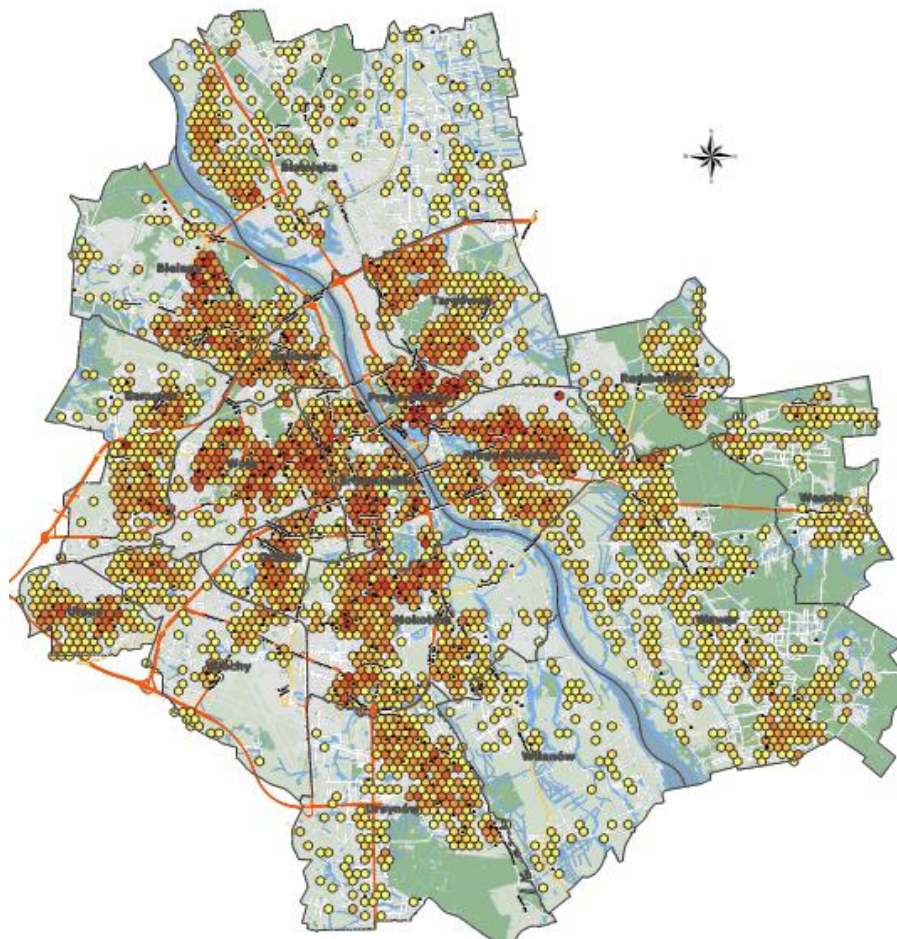
Ewaluacja wartości dodanej sieci



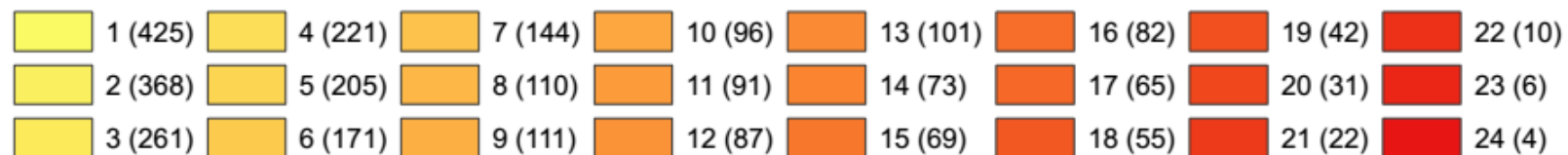
Przykład realizacji modelu sieciowego w Polsce

- **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 sieci** jednostek publicznych i niepublicznych (np. szkoły, poradnie, organizacje)
 3. **Monitoring i ewaluacja** działania sieci we współpracy z konsorcjami

Mapa problemów

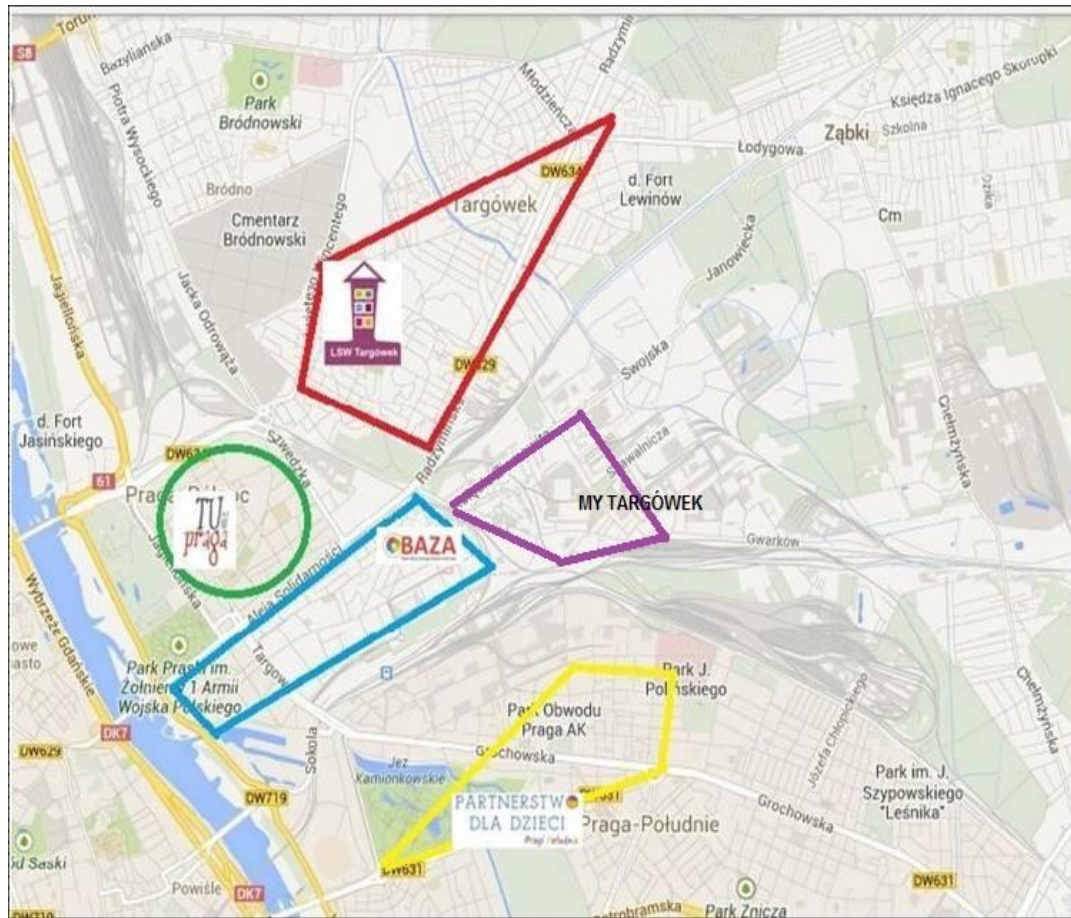


Natężenie problemów społecznych [wartość (ilość wystąpień na mapie)]



- Gimnazjum (242)
- Szkoła podstawowa (298)
- Placówka wsparcia dziennego (106)

Wyznaczenie terytorium interwencji



Konkursy na sieci organizacji

DODATKOWE KRYTERIA OCENY				
6	Pisemne wsparcie instytucji publicznych działających na obszarze realizacji projektu, których pomoc jest adresowana do założonej grupy docelowej .	5		
7	Oferta zawiera działania asystenta rodziny	4		
8	Oferta wspólna złożona przez kilka organizacji	7		
9	Oferta zawiera działania innowacyjne w odniesieniu do oczekiwań określonych w treści konkursu. Oferta rozwiązuje problemy wskazanej grupy odbiorców w sposób kompleksowy wpływając na poprawę wyników nauczania lub poziomu frekwencji w szkole odbiorców. Oferta wskazuje monitoring efektywności działań proponowanych w projekcie	20		
RAZEM		100		

Określenie celów i ewaluacji

- „Celem ewaluacji lokalnych systemów wsparcia jest zbadanie stopnia osiągnięcia celów projektu konsorcjum (rewitalizacji społecznej)”

Wskaźnik	Wartość docelowa wskaźnika	Sposób pomiaru	Częstotliwość pomiaru	Ograniczenia
Cel szczegółowy: Podniesienie wyników w nauce dzieci i młodzieży w wieku 6-18 lat, zagrożonej wykluczeniem społecznym				
Średnia ocen szkolnych	Wzrost lub średnia na stałym poziomie	Dane dostarczone przez szkołę z arkuszy ocen Raporty bazy monitorującej w podziale na badane grupy	Semestralnie	Brak możliwości pomiaru u uczniów I-III Brak możliwości porównania pomiędzy etapami edukacyjnymi: szkoła podstawowa i gimnazjum
Ocena z wybranego wspieranego przedmiotu	Wzrost lub ocena na stałym poziomie	Dane dostarczone przez szkołę z arkuszy ocen	Semestralnie	Brak możliwości pomiaru u uczniów I-III Brak możliwości

Rozwój miejskich sieci usług – wzór LSW

- Wpisanie sieci usług w strategię społeczną miasta
 - Sieci usług wpisane w strategię rozwiązywania problemów społecznych, strategię rewitalizacji
 - Operacjonalizacja w postaci programu operacyjnego, konkursy, ewaluacja, kolejne edycje
- Wytyczne dla działań społecznych miasta
 - Sieci usług jako horyzontalny priorytet w konkursach ogłaszanych przez miasto na usługi społeczne
 - Sieci usług jako temat w projektach miasta zgłaszanych do POWER i RPO

Materiały na temat LSW w Warszawie

- [Praca magisterska Magdaleny Bagniak na temat LSW](#)
- [Wywiad na temat LSW z dyrektorem Biura Pomocy i Projektów Społecznych Tomaszem Pactwą](#)
- [Prezentacja Tomasza Pactwy na temat LSW](#)
- [Prezentacja dr Izabeli Rybki na temat LSW i barier współpracy](#)
- [Strona jednego z LSW realizującego Projekt BAZA Baza Akcji Zintegrowanej Animacji](#)