

2017

02
VADEMECUM
POMOCY
INSTYTUCJONALNEJ I
SPECJALISTYCZNEJ



Małe Wielkie Zmiany

Publikacja współfinansowana przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Publikacja jest dystrybuowana bezpłatnie.

Copyright by Stowarzyszenie Na Rzecz Spółdzielni Socjalnych, 2017

Przedruk materiałów w całości lub w części jest możliwy wyłącznie za zgodą wydawcy. Cytowanie oraz wykorzystywanie treści jest dozwolone z podaniem źródła.

Wersja elektroniczna dostępna pod adresem:

<http://wss.org.pl/>



Wydawca:

Wrocławská Spółdzielnia Socjalna

ul. Bogedaina 5 50-514 Wrocław

tel. 71/ 730-701-175

e-mail: wroclawskaspoldzielnie.socjalna@gmail.com

Opracowanie merytoryczne: Magdalena Czochara

Korekta językowa: Joanna Kot

Korekta techniczna: Lucyna Pachciarz

Grafika i skład: Wrocławská Spółdzielnia Socjalna

WROCLAW 2017

biuro@spoldzielnie.org

www.spoldzielnie.org/innowacje



Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny





SPIS TREŚCI

CZYTAJ I WYBIERAJ	4
UPODMIOTAWIAJ	6
WPŁYWAJ	8
ANGAŻUJ	11
POMOC INSTYTUCJONALNA I SPECJALISTYCZNA	12
BIBLIOGRAFIA	20

CZYTAJ I WYBIERAJ

Niniejsze Vademecum przeznaczone jest dla osób - Akompaniatorów decydujących się wspierać ludzi doświadczających bezdomności metodą towarzyszenia. Stworzyliśmy go, ponieważ wierzymy, że wiedza w nim zawarta okaże się przydatna w pracy na rzecz poprawy działań pomocowych oraz samego procesu reintegracji społeczno – zawodowej osób bezdomnych. Jak z niego korzystać?

CZYTAJ

WYBIERAJ

Jak zapewne wiesz - pomocna i znacząco wpływająca na aktywność życiową osób bezdomnych jest pełna znajomość przepisów i uregulowań prawnych pozwalających na korzystanie z posiadanych uprawnień, przywilejów czy różnych form pomocy. Dlatego przeczytaj proszę poniższe informacje obejmujące interpretację aktualnych aktów prawnych z punktu widzenia uprawnień, ulg i przywilejów, z których mogą korzystać osoby bezdomne, dane o wrocławskich podmiotach działających na rzecz tego środowiska. W części tej znajdziesz wykaz przedstawicieli administracji samorządowej, miejskie jednostki organizacyjne i instytucje, a także wykaz placówek mogących zapewnić wsparcie osobom bezdomnym.



Zanim dokonasz wyboru wiedz, że:

PAMIĘTAJ

VADEMECUM nie stanowi źródła prawa.
VADEMECUM przedstawia stan prawny na dzień 31.10. 2017 roku.

Przed podjęciem jakichkolwiek działań bezwzględnie nawiąż kontakt i zweryfikuj informacje z odpowiednią jednostką organizacyjną!

Druga część Vademecum składa się z praktycznych rad wynikających z pracy metodą towarzyszenia, przykładów oraz informacji dotyczących sposobów diagnozowania najczęstszych problemów, które mogą pojawić się w grupie osób najbardziej oddalonych od rynku pracy.



W kompatybilnych publikacjach znajdziesz natomiast gotowe scenariusze warsztatów aktywizacyjnych składających się na trening pracy zespołowej. Dowiesz się z jakich narzędzi powinien skorzystać Akompaniator.

A zatem:

UŻYWAJ

UPODMIOTAWIAJ

WPŁYWAJ

ANGAŻUJ

PAMIĘTAJ

Misją Akompaniatora winno być budowanie pomostu pomiędzy osobą bezdomną a społeczeństwem, pozwalającego osobie bezdomnej przywrócić i zachować możliwości pełnienia ról społecznych i bytowych poprzez towarzyszenie jej (asystowanie) – pracę z nią wykorzystującą nie tylko jej zasoby ale również potencjał środowiska lokalnego celem dążenia w kierunku pozytywnych zmian rozumianych jako chęć i gotowość do zmiany dotychczasowego sposobu życia.



UPODMIOTAWIAJ

Początkiem rozważań nas sensem pomagania jest twierdzenie, że wszyscy ludzie są równi między sobą w byciu osobami – niezależnie od sytuacji życiowej w jakiej się znajdują. To personalistyczne ujęcie istoty człowieka determinuje rozumienie tego na czym polega pomaganie i jakie są jego cele. Pomoc zatem nie może ograniczać wolności drugiego człowieka a powinna wzmacniać to, co w nim najbardziej ludzkie.

Pomoc winna:

- wzmacniać jego godność i poczucie wartości,
- rozwijać w nim zdolności do ponoszenia odpowiedzialności za siebie i innych ludzi,
- szanować jego wolę i tworzyć warunki do dokonania wolnych wyborów,
- kreować człowieka samodzielnego i twórczo rozwiązującego swoje problemy (Stenka R., Olech P., Browarczyk Ł., 2014, s. 31).

Procesy reintegracji winny być zatem oparte na następujących zasadach:


- praca z osobą, zamiast pracy na rzecz osoby;
- pomoc udzielana w sposób holistyczny, podmiotowy, profesjonalny i adekwatny dla samych osób bezdomnych (w ich tempie i w oparciu o wspólnie wypracowane i przyjęte zasady);
- pomoc udzielana z poszanowaniem wszelkich zasad etycznych.

Istniejące standardy etyczne odnoszące się do osób bezdomnych zrodziły się w głównej mierze z przeświadczenia, że specyfika pracy z ludźmi doświadczającymi bezdomności wymaga stworzenia odrębnych zasad wychodzących znacznie ponad funkcjonujące kodeksy etyczne i uregulowania prawne (Dębska-Cenian A., Olech P., 2008).

Dotychczas opracowane przez różne podmioty wspierające osoby bezdomne zasady etyczne odnoszą się do ogólnych zasad świadczenia pracy socjalnej, jakimi są: akceptacja klienta, afirmacja indywidualności, celowe wyrażanie uczuć i odczuć, postawa nieoceniająca, obiektywizm, kontrolowanie własnego zaangażowania emocjonalnego, samostanowienie oraz dostęp do zasobów czy poufność. (Kawula S., 1998, Dębski M., Michalska A., 2012)

Pracując metodą towarzyszenia Akompaniator powinien:

- towarzyszyć (przyjąć, wysłuchać, poinformować, wesprzeć),
- podmiotowo traktować osobę objętą wsparciem,
- zapewniać poczucie bezpieczeństwa,
- stwarzać przyjazną atmosferę,

- 
- angażować ją we współtworzenie zadań, celów, które dotyczą jej dotyczą - inspirować,
 - podnosić samoocenę i odbudowywać zaufania do samego siebie,
 - uczyć odpowiedzialności za własne życie,
 - przeciwdziałać uzależnieniu osoby bezdomnej od świadczonej pomocy,
 - przełamywać negatywny stereotyp zjawiska bezdomności,
 - podejmować współpracę z innymi pracownikami, organizacjami i podmiotami w celu tworzenia możliwie kompleksowego procesu reintegracji,
 - dbanie o partnerską relację,
 - dbać o samorozwój i samokształcenie,
 - brać odpowiedzialność za podejmowane decyzje.

Warunkiem, który powinien być bezwzględnie spełniany, w każdym procesie reintegracyjnym, jest partycypacja osób bezdomnych we wszystkich decyzjach i działaniach mających wpływ na ich życie.

W praktyce, partycypacja dla Akompaniatora oznacza:

- przyjęcie do wiadomości, że osoby dotknięte bezdomnością mają prawo, by ich zdanie (opinie) było wysłuchane,
- stworzenie procedur umożliwiających wysłuchanie opinii,
- podejmowanie działań w sprawach, które zostały określone – nazwane,
- przekazywanie informacji zwrotnych o wpływie ich zaangażowania i podjętych działaniach.

Akompaniator może skorzystać z następujących form partycypacyjnych:

- umożliwić osobie bezdomnej współdziałać w tworzeniu i realizacji Indywidualnego Planu Działania i innych indywidualnych planów, podejmowanie decyzji w zakresie doboru usług specjalistycznych
- umożliwić na spotkaniach grupowych osobom bezdomnym uczestniczyć we wspólnym omawianiu problemów i projektowaniu rozwiązań
- dać szansę ponosić odpowiedzialność za przebieg procesu reintegracyjnego.

PAMIĘTAJ

Powodzenie procesu towarzyszenia jest zależne od wielu czynników, spośród których najważniejsze to dobrze zaplanowane wsparcie i właściwe relacje międzyludzkie respektujące godność i wolność osób, którym się pomaga.

Uwzględniając główne założenia Modelu – PATENT NA PRACĘ - oraz specyfikę i charakter pracy Akompaniatora niezmiernie ważne jest by Akompaniator dążył do zbudowania zespołu pracowniczego.

PAMIĘTAJ

Tworzenie i budowanie zespołu jest ciągłym procesem doskonalenia pracy uwzględniającej zmiany i elastyczność zjawiska. To proces polegający na dostosowaniu potrzeb do działań i możliwości zespołu oraz na rozwiązywaniu problemów, typowych dla danego zespołu.

By zbudować zespół pracowniczy wpływaj i podejmuj następujące kroki:

- **wypracuj wspólnie misję** – wokół, której będzie tworzona tożsamość. JAK? – poszukaj wspólnie z pracownikami Spółdzielni odpowiedzi na następujące pytania: W jakim celu mamy zbudować zespół?, Jakie realne wartości może lub przynosi nasza praca?, Co chcemy wspólnie osiągnąć pracując w Spółdzielni?
- **ustal wspólne cele** – ważne by były one konkretne, realne do osiągnięcia, wymierne i uwzględniały limit czasowy. Zapytaj zespół jakie cele chce osiągnąć w ciągu tygodnia, miesiąca czy roku? Zapisz i zadbaj o łatwy do nich dostęp. Pomóż zespołowi w monitorowaniu i weryfikowaniu ich realizacji.
- **określ zasoby - wyznacz indywidualne cele i role dla każdego członka zespołu** – w tym zadaniu pomoże indywidualne omówienie zadań i obowiązków każdego z pracowników w powiązaniu z celami Spółdzielni. Dzięki temu każda osoba bezdomna będzie mogła zidentyfikować się z miejscem pracy, ale też dostrzec własną rolę i wkład w pracę całego zespołu. Jeśli trzeba będzie to zastanów się i opracuj sposoby pozyskania brakujących zasobów.
- **określ sposób pracy zespołu – wizję działania** - ważne by była możliwa do wdrożenia i zaakceptowania dla wszystkich. Pomocne dla Ciebie pytania to: czy działalność zespołu ma być ciągła czy czasowa? Czy praca w zespole będzie jedynym zajęciem dla osób stanowiących zespół czy dodatkowym? Jakie zadania stoją przed grupą i od czego powinna zacząć?
- **określ razem z pracodawcą sposoby motywowania pracowników** - należy wypracować system nagród przewidzianych dla pracowników za określone wyniki pracy zespołu.



PAMIĘTAJ

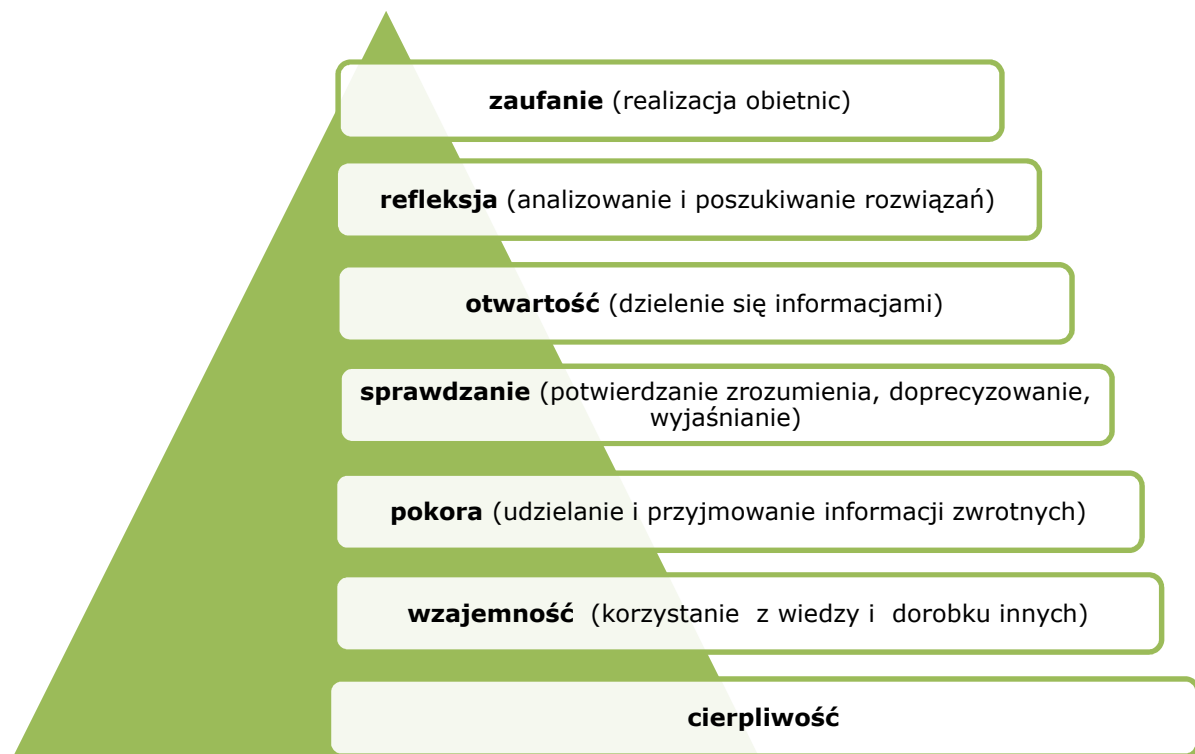
Uczestnictwo w zespole nigdy nie może być traktowane jako kara, nie może wiązać się z przymusowym pozostawaniem w pracy poza normatywnym czasem pracy i obarczaniem dodatkowymi obowiązkami.

- **ustal reguły współpracy** - ważne jest by członkowie zespołu sami określili zasady współdziałania, dzięki temu będą je przestrzegać i pilnować siebie nawzajem.
- **określ sposoby oceny pracy** - należy wypracować system ewaluacji i poinformować o obowiązujących kryteriach członków zespołu. Ocena efektów wspólnych działań grupy i wkładu pracy poszczególnych osób jest niezwykle trudnym zadaniem.

Nie powinno się stosować odpowiedzialności zbiorowej. W zespole oceniana jest zarówno praca indywidualna członków, jak i cały zespół.

- **wybierz lidera** - skuteczne działanie wymaga przywódcy, który będzie koordynował pracę, delegował zadania, rozładowywał konflikty, dostarczał informacji. Rola ta może przypaść Akompaniatorowi w sytuacji, gdy Spółdzielnia jest małym zakładem pracy. Lider może być wyłoniony naturalnie lub wyznaczony przez zespół.

7 CEGIEŁ BUDOWANIA EFEKTYWNOŚCI ZESPOŁU TO:



(Dębski M., Michalska A., 2012)



ZADBAJ O TO, BY:

Osoby bezdomne zatrudnione w Spółdzielni identyfikowały się z przyjętą filozofią pracy, etyką zawodową i wspólnym celem. Wyznacz go i zaangażuj pracowników by go osiągnąć, zadbaj by była ustalona hierarchia, jasno określone reguły pracy, zasady komunikacji, podział obowiązków uwzględniający zakres kompetencji poszczególnych członków zespołu pracowniczego. Pracuj nad wzajemnym zaufaniem i otwartością, poczuciem przynależności do zespołu. Proponuj rozwój zawodowy.

Korzyści wynikające z pracy zespołowej to między innymi:

- mniejsze ryzyko popełniania błędów w pracy (odnosi się to zarówno do przestrzegania ustalonych procedur działania Spółdzielni, jak i sposobu współdziałania poszczególnych członków zespołu pracowniczego,
- zapewnienie ciągłości zatrudnienia pracowników Spółdzielni, jak i pracy wykonywanej na rzecz klientów Spółdzielni,
- wymiana informacji zwrotnych,
- wewnętrzna kontrola na każdym etapie wykonywanej pracy (pod względem punktualności, planowania zadań i wspólnego ich realizowania, terminowości czy rzetelności),
- wzajemne wsparcie w sytuacjach trudnych i stresowych, podejmowania decyzji, wzajemnego motywowania i rozwoju, w sytuacjach kryzysów osobistych;
- podział obowiązków i zadań zgodnie z indywidualnymi możliwościami osób zatrudnionych w Spółdzielni (umiejętnościami i predyspozycjami osobistymi czy zainteresowaniami) – tym samym większa efektywność i jakość pracy Spółdzielni,
- rozkład odpowiedzialności pozwalający na wspólne rozliczanie wspólnie wykonanych zadań, odpowiadanie jako zespół za prowadzone działania,
- wzajemne uczenie się od siebie i uzupełnianie się,
- większej elastyczności wobec klientów Spółdzielni,
- przeciwdziałanie porzuceniu pracy przez osoby bezdomne.

TRENING PRACY ZESPOŁOWEJ

Zespół zanim osiągnie wysoki poziom efektywności przechodzi kilka wyraźnych etapów rozwoju. Formowania, docierania, normowania, i współdziałania. Opracowany w odrębnej publikacji konspekt¹ posłuży Ci do przeprowadzenia treningu pracy zespołowej obejmującego zajęcia grupowe dla osób bezdomnych zatrudnionych w miejscu pracy.

¹ Publikacja pt. „04 Konspekt –Trening pracy zespołowej”

Biorąc po uwagę często skomplikowaną sytuację życiową osób bezdomnych skuteczne towarzyszenie wymaga systematycznej współpracy z wieloma podmiotami, instytucjami, organizacjami podejmującymi zadania szeroko rozumianej polityki społecznej w gminie. Do zalet współpracy i współdziałania Akompaniatora z innymi podmiotami zaliczyć m.in. można wymianę zasobów, wiedzy i umiejętności, doświadczeń, zwiększenie szans na bardziej efektywną i pozytywną realizację wyznaczonego celu wsparcia, tworzenie i realizowanie nowych form wsparcia, rozszerzenie możliwości i kompetencji Akompaniatora, integracji podmiotów działających na polu szeroko rozumianej pomocy społecznej.

PAMIĘTAJ

Aby można było mówić o poprawnie realizowanej współpracy postaraj się spełnić następujące warunki:

zadbaj o to, by zawsze były jasno i precyzyjnie określone zasady współpracy, w tym role i zakres obowiązków każdej ze stron, upewnij się, że każda ze stron współpracy rozumie zasady współdziałania, prowadź rozmowy tak, by każda ze stron otrzymała wymierne skutki prowadzonych działań, prowadź dialog tak, by zawsze było można osiągnąć zadawalające stanowisko dla każdej ze stron współpracy.

Zadaniem Akompaniatora jest by współpracował z różnymi podmiotami. Dlatego przed rozpoczęciem pracy metodą towarzyszenia ustal jakiego rodzaju wsparcie instytucjonalne i specjalistyczne świadczone jest na Twoim terenie działań. Miej w pamięci to, iż współdziałanie w zakresie wspierania osób najbardziej oddalonych od rynku pracy będzie różnić się nie tylko ze względu na charakter podmiotu, z którym nawiążesz relacje, ale także ze względu na rodzaj i liczbę funkcjonujących na Twoim terenie instytucji udzielających specjalistycznego wsparcia określonej grupie odbiorców. Poniżej znajdziesz najważniejsze podmioty oraz potencjalny zakres współpracy z nimi:

POTENCJALNI PARTNERZY WSPÓŁPRACY

W ZAKRESIE

Policja, Straż Miejska	interwencji - w przypadku zagrożenia życia i zdrowia, łamanie prawa
Kuratorzy sądowi	przekazywania informacji i wspomaganie nadzoru kuratora, wspomaganie procesu reintegracji
Komornicy	zadłużeń alimentacyjnych i innych
Służba zdrowia: ZOZ, NZOZ, szpitale i poradnie specjalistyczne	zapewnienia opieki zdrowotnej i dostępu do usług medycznych
Organizacje świadczące usług na rzecz osób bezdomnych: ogrzewalnie, noclegownie, schroniska i domy dla bezdomnych, ośrodki interwencji kryzysowej, jadłodajnie, punkty wydawania odzieży i żywności, łaznie, punkty pomocy prawnej i psychologicznej	poprawy jakości życia osoby bezdomnej w jej aktualnym miejscu przebywania, udzielenia wsparcia w zakresie schronienia i wyżywienia, pomocy prawnej, psychologicznej itd.
Ośrodki pomocy społecznej – z pracownikiem socjalnym	włączenia osób nieobjętych dotąd działaniami pomocy społecznej do systemu pomocy instytucjonalnej, zwiększenia wiedzy osób bezdomnych w zakresie przysługujących im praw i możliwości korzystania z nich, mediacji pomiędzy osobą bezdomną a podmiotami systemu pomocy

Institucje rynku pracy i szkoleniowe:
PUP, CIS, KIS inny organizatorzy zatrudnienia
socjalnego, szkoły i uczelnie

Media

edukowania i przygotowania do pracy zawodowej

edukacji społecznej i zmiany postaw społecznych w tym
przełamywania negatywnego stereotypu osoby
bezdomnej,

POMOC INSTYTUCJONALNA I SPECJALISTYCZNA

Zjawisko bezdomności jest powszechnie uznawane za najcięższą formę wykluczenia społecznego, gdyż wiąże się nie tylko z brakiem miejsca do zamieszkania, ale prowadzi do niemożności prawidłowego funkcjonowania w społeczeństwie przez osoby dotknięte tym zjawiskiem, jak również do ich społecznej i medialnej stygmatyzacji. Z tej przyczyny przeciwdziałanie bezdomności jest niezwykle wysoko umieszczone w hierarchii obowiązków władz publicznych, o czym świadczy szereg norm odnoszących się do tej problematyki, zawartych m.in. w art. 75 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej, art. 25 Powszechnej Deklaracji Praw Człowieka przyjętej przez ONZ 10 grudnia 1948 r., art. 11 Międzynarodowego Paktu Praw Ekonomicznych, Społecznych i Gospodarczych ONZ z dnia 16 grudnia 1966 r. oraz w art. 30 i 31 Europejskiej Karty Społecznej z 18 października 1961 r.

Obowiązek udzielania pomocy osobom bezdomnym spoczywa na jednostkach samorządu terytorialnego (komórki polityki społecznej w urzędach miast, powiatowe centra pomocy rodzinie w powiatach, ośrodki pomocy społecznej w gminach), organy administracji rządowej (Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej, wydziały polityki społecznej urzędów wojewódzkich) oraz organizacje pozarządowe. Głównym źródłem finansowania pomocy są budżety gmin.

Przyszłość dająca możliwość satysfakcjonującego, aktywnego także zawodowo funkcjonowania osób doświadczających bezdomności, jest celem wysiłków podejmowanych zatem przez różne podmioty.

Poniżej zamieszczamy tabelę - Tab.1 Katalog usług świadczonych na rzecz osób bezdomnych w danym typie placówki (Czochara M. red., w Stenka R. red., 2011, s.123-128) - w której podjęto próbę ogólnego zapisu zbiorczego najczęściej występujących usług świadczonych na rzecz osób bezdomnych. Przedstawionego katalogu usług nie należy zatem postrzegać jako katalogu zamkniętego dla danego typu placówki.

Natomiast w tabeli - Tab.2 Wsparcie osób bezdomnych we Wrocławiu - zestawiono rodzaj udzielanego wsparcia na rzecz osób bezdomnych oraz dane kontaktowe podmiotów świadczących te usługi na terenie miasta Wrocławia.

Przedstawionego poniżej katalogu również nie należy taktować jako zamkniętego. Jest to przykładowy zapis o charakterze informacyjnym i poglądowym, który uwzględnia najczęściej występujące problemy wśród osób bezdomnych.

Tab.1 Katalog usług świadczonych na rzecz osób bezdomnych w danym typie placówki

RODZAJ PLACÓWKI	ZESTAWIENIE OFERTY DANEJ PLACÓWKI
POGOTOWIE SOCJALNE/INTERWENCJI SPOŁECZNEJ	dokonywanie wstępnej diagnozy sytuacji klienta, nocleg, posiłek, pomoc medyczna, rzeczowa, całodobowa opieka nad osobami nietrzeźwymi, udzielanie świadczeń higieniczno-sanitarnych, opieka lekarska, informowanie, konsultacje ze specjalistami, motywowanie do podjęcia leczenia odwykowego
PUNKTY INTERWENCYJNE	wydawanie odzieży, żywności, podstawowych środków higienicznych, przekazywanie niezbędnego sprzętu gospodarstwa domowego, sprzętu rehabilitacyjnego, mebli itd., umożliwienie kontaktu z personelem medycznym, wydawanie recept, podstawowych medykamentów, w tym środków opatrunkowych, możliwość zabiegów sanitarno-higienicznych, udzielanie informacji o placówkach i możliwościach wsparcia ze strony OPS, organizacji pozarządowych, udzielanie indywidualnej, krótkoterminowej pomocy psychologicznej, doradztwo pedagogiczne, socjalne, prawne, grupy wsparcia, praca socjalna
ŁAŻNIE I PRALNIE	możliwość kąpieli i innych zabiegów higienicznych, wymiana odzieży, pranie odzieży, wydawanie jednorazowych środków do higieny osobistej, zapewnienie podstawowych leków, środków opatrunkowych, udzielanie informacji o placówkach i możliwościach wsparcia ze strony OPS i organizacji pozarządowych
KUCHNIE/JADŁODAJNIE/PUNKTY WYDAWANIA ŻYWNOCI	wydawanie posiłków, paczek żywnościowych, pomoc rzeczowa, organizowanie spotkań integracyjnych wraz z posiłkami w okresie świątecznym, wsparcie emocjonalne i duchowe
OGRZEWAŁNIE	zapewnienie miejsca czasowego pobytu w formie schronienia – ogrzania się, zaspokojenie podstawowych potrzeb sanitarno-higienicznych, wydawanie posiłków lub prowiantu, w razie konieczności wymiana odzieży. Część ogrzewalni poszerza w miarę możliwości zakres usług: o możliwość kontaktu z pracownikiem socjalnym, poradnictwo specjalistyczne, udział w działaniach mających na celu integrację środowiska i reintegrację osób bezdomnych, praca socjalna
NOCLEGOWNIE	diagnozowanie, kierowanie do właściwych (terytorialnie) OPS, możliwość kąpieli, zapewnienie odzieży, posiłków, środków opatrunkowych, higienicznych i czystości, prowadzenie wzmożonego



SCHRONISKA	<p>monitoringu miejsc niemieszkalnych w okresie zimowym, umożliwienie kontaktu ze specjalistami w zależności od potrzeb, możliwość przeniesienia do schroniska lub innej placówki o podobnym standardzie, prowadzenie spotkań grupowych, pomoc duszpasterska, opieka medyczna, wstępne działania aktywizujące (społeczne i zawodowe), programy pomocowe, możliwość skorzystania z internetu, ścisła współpraca z pracownikami OPS, łączenie oferty noclegowni z innymi ofertami placówek o wyższym lub niższym standardzie, praca socjalna</p> <p>diagnozowanie, działania interwencyjne, zapewnienie odzieży, posiłków, środków czystości, środków higienicznych oraz środków opatrunkowych, zapewnienie medykamentów, prowadzenie terapii uzależnień, poradnictwo specjalistyczne, zapewnienie tzw. pakietu socjalnego (wyrobienie dowodu osobistego, zarejestrowanie w PUP, NFZ itd.) treningi i warsztaty z zakresu aktywizacji społecznej i zawodowej, grupy wsparcia i grupy samopomocowe, prowadzenie programów ze środków krajowych i unijnych, ścisła współpraca ze środowiskiem lokalnym, aktywizacja zawodowa poprzez CIS, KIS, ZAS. Schroniska dla kobiet oferują dodatkowo: zajęcia socjoterapeutyczne, pedagogiczne, treningi edukacyjne, prowadzenie bezpłatnej infolinii, praca socjalna</p>
DOMY DLA BEZDOMNYCH (GŁÓWNIEM DLA OSÓB W PODESZŁYM WIEKU)	<p>zagwarantowanie stałego pobytu, opieka medyczna i sanitarna, posiłki całodobowe, wsparcie duchowe, działania aktywizujące społecznie, opiekuńczo – pielęgnacyjne, pakiet socjalny, spotkania integracyjno – kulturalne, terapie i treningi, praca socjalna</p>
HOSTELE	<p>nocleg, wyżywienie, pomoc materialna, pakiet socjalny, indywidualne konsultacje i porady specjalistów, grupy wsparcia i samopomocowe, treningi psychospołeczne, klub pracy, poradnictwo specjalistyczne, dostęp do kultury, oświaty i rekreacji</p>
WSPÓLNOTY I OSADY	<p>nocleg, wyżywienie, pomoc materialna, pakiet socjalny, indywidualne konsultacje i porady specjalistów, grupy wsparcia i samopomocowe, treningi psychospołeczne, klub pracy, poradnictwo specjalistyczne, dostęp do kultury, oświaty i rekreacji, nabywanie umiejętności społecznych poprzez wspólną pracę, prowadzenie programów społecznych w tym z zakresu ekonomii społecznej, zajęcia edukacyjne, integracyjne i kulturalne, budownictwo socjalne, poradnictwo itp., praca socjalna</p>
MIESZKANIA WSPIERANE	<p>Nocleg, grupy wsparcia, aktywizacja społeczna, w tym treningi umiejętności społecznych, kontakt ze specjalistami, programy reintegracyjne itp.</p>
ŚWIETLICE/KLUBY	<p>Informowanie, poradnictwo, pomoc psychologiczna i pedagogiczna, pomoc rzeczowa, grupy wsparcia, animacja działań samopomocowych, warsztaty i treningi aktywizujące, programy pomocowe, praca socjalna</p>
KIS/CIS ²	<p>kursy zawodowe, poradnictwo zawodowe, szkolenia i treningi, zajęcia integracyjne, grupy wsparcia i samopomocowe, nauka gospodarowania budżetem, działania o charakterze terapeutycznym, dostęp do</p>

² KIS – Klub Integracji Społecznej, CIS – Centrum Integracji Społecznej

OŚRODKI (w tym Ośrodki Wsparcia i Interwencji Kryzysowej/Centra Usług Socjalnych

internetu, stały kontakt ze specjalistami, wymiana usług (barter), spółdzielnie socjalne, roboty publiczne, prace interwencyjne i staże, wypłata świadczeń reintegracyjnych, praca socjalna
Całodobowy pobyt, wyżywienie, zapewnienie podstawowych środków higienicznych i czystości, opieka medyczna, pomoc specjalistyczna, aktywizacja społeczna i zawodowa itd.

Tab.2 Wsparcie osób bezdomnych we Wrocławiu

RODZAJ UDZIELANEGO WSPARCIA	PODMIOT
Diagnozowanie sytuacji bytowej, zawodowej, zdrowotnej, rodzinnej i materialnej osób bezdomnych i uchodźców przebywających w obrębie miasta, udzielanie pomocy w postaci pracy socjalnej, świadczeń finansowych i rzeczowych osobom bezdomnym i uchodźcom. kierowanie do schronisk i noclegowni. W dziale tym załatwia się wszystkie formalności związane z przyznaniem świadczeń pieniężnych i rzeczowych ze środków pomocy społecznej osobom bezdomnym i uchodźcom.	Zespół ds. Osób Bezdomnych i Uchodźców Kierownik - Tomasz Neumann ul. Zachodnia 3, Wrocław tel./fax. (071) 78-23-580, 78-23-584 Podstawę prawną przy przyznawaniu świadczeń stanowi ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej oraz ustawa z dnia 13 czerwca 2003 roku o cudzoziemcach (Dz. U. z 2003 Nr 128, poz. 1175).
Przyznanie zasiłku celowego, okresowego, stałego, zasiłek i pożyczka na ekonomiczne usamodzielnienie, składki na ubezpieczenie społeczne i zdrowotne przyznanie usług opiekuńczych lub specjalistycznych usług opiekuńczych wszczęcie procedury „Niebieska Karta” w sytuacji przemocy domowej, Karta PEAD ³ , Wydanie skierowania do KIS, programu prac społecznie użytecznych	Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej ul. Strzegomska 6, 53-611 Wrocław, Sekretariat, pok. 206 tel. (+48 71) 782 23 00 do 03 fax. (+48 71) 782 24 05 sekretariat@mops.wroclaw.pl http://www.mops.wroclaw.pl Informacja: tel. (+48 71) 782 23 22 godziny pracy: poniedziałek - piątek: 7:30 - 15:30
Wydanie orzeczenia o stopniu niepełnosprawności	Powiatowy Zespół ds. Orzekania o Niepełnosprawności ul. Strzegomska 6, 53-611 Wrocław, parter, pok. 9 tel. (+48 71) 782 23 60, 782 23 62 sekretariat@mops.wroclaw.pl http://www.mops.wroclaw.pl godziny przyjęć: poniedziałek - piątek: 8:00 - 15:00
Rzecznictwo –udzielanie porad oraz sporządzanie informacji w zakresie ochrony praw i interesów osób niepełnosprawnych, w szczególności informowania osób niepełnosprawnych o ich prawach i obowiązkach wynikających z obowiązujących przepisów prawa poprzez udostępnianie właściwych przepisów, pomoc w ich zrozumieniu i stosowaniu, prowadzenia doradztwa organizacyjno-prawnego i ekonomicznego oraz wskazywania dróg rozwiązania problemu osoby niepełnosprawnej w oparciu o obowiązujące przepisy prawa, wypracowane procedury i doświadczenia organizacji chroniących osoby niepełnosprawne,	Rzecznik ds. Osób Niepełnosprawnych ul. Gabrieli Zapolskiej 4, 50-032 Wrocław pokój 342, III piętro tel.+48 71 777 98 61 fax. (+48 71) 777 79 94 Bartlomiej.Skrzynski@um.wroc.pl

³ Karta PEAD – karta dystrybucji artykułów spożywczych przez Bank Żywności

Pomoc osobom z zaburzeniami psychicznymi

**Wrocławska Fundacja Ochrony Zdrowia
Psychicznego i Rozwoju Psychoterapii**

Plac Solny 14 lok. 3 50-062 Wrocław
tel.: (71) 707 11 67/ fax. (71) 707 12 82
sekretariat@fundacja-wroclaw.org
www.fundacja-wroclaw.org

Fundacja Ochrony Zdrowia Psychicznego

Nożownicza 4 lok. 8 50-119 Wrocław
tel. (71) 343 21 52 fozp@fozp.org.pl/ www.fozp.org.pl

Pomoc osobom uzależnionym, pomoc terapeutyczna,
medyczna – poradnictwo specjalistyczne

Poradnia Odwykowa

Pabianicka 25, 50-549 Wrocław
tel. (71) 798 36 46 czynna: pn i śr 8-20,
wt 13.30-20.30, cz. 15-20, pt 8-14.30

Poradnia Terapii Uzależnień i Współuzależnienia

Reymonta 8, 50-225 Wrocław
tel. (71) 326-67-30 do -35
czynna: pn - pt 8-20

Poradnia Odwykowa

Podwale 13, 53-066 Wrocław
tel. (71) 355-69-32 czynna: pn - pt 8-17

**Wojewódzki Ośrodek Terapii Uzależnień i
Współuzależnienia**

Korzeniowskiego 18 50-226 Wrocław
tel. (71) 329-26-71 sekretariat
wotuw@dfx.pl/ www.wotuw.dfx.pl

**Dolnośląska Federacja Profilaktyki Uzależnień
„Śleża”**

pl. Św. Macieja 5, 50-244 Wrocław
tel. (71) 345 34 16, 604 054 350
dfpu_sleza@o2.pl/ nowickiwa12@wp.pl

Pomoc rzeczowa i usługowa, pomoc terapeutyczna,
poradnictwo specjalistyczne (prawne, psychologiczne,
zdrowotne, obywatelskie)

**Polski Czerwony Krzyż -Dolnośląski Zarząd
Okręgowy**

Bujwida 34 53-345 Wrocław
tel. (71) 328 26 71
wroclaw@pck.org.pl

Polski Komitet Pomocy Społecznej

St. Dubois 11 lok. 12 50-028 Wrocław
tel. (71) 328 70 73/ fax: (71) 328 70 73
pkpswroc@op.pl

„CARITAS” Archidiecezji Wrocławskiej

Katedralna 7 50-328 Wrocław
tel. (71) 327 13 00/ fax: (71) 327 13 02
wroclaw@caritas.pl www.wroclaw.caritas.pl

Biuro Porad Obywatelskich

Karola Szajnochy 12 50-076 Wrocław
poniedziałek i czwartek, . 10.00 - 18.00
wtorek, środa, piątek, . 10.00 - 16.00

Fundacja „Promyk Słońca”

Wrocławski Punkt Informacyjny dla Osób
Niepełnosprawnych
Psie Budy 14/15 1a (wejście od Kazimierza Wielkiego)
50-080 Wrocław
tel. 695 695 634 poradnictwo@promykslonca.pl
poniedziałek – piątek godz. 10.00 - 18:00

Pomoc w uzyskaniu rent i emerytur
Orzekaniem o niezdolności do pracy dla celów rentowych zajmuje się lekarz orzecznik Zakładu Ubezpieczeń Społecznych. Ocenia on stopień niezdolności do pracy oraz wydaje orzeczenie, na podstawie którego, ZUS podejmuje decyzję w sprawie świadczeń rentowych.

Inne świadczenia z ZUS :zasiłek chorobowy - dla ubezpieczonego, którego niezdolność do pracy spowodowana została wypadkiem przy pracy lub chorobą zawodową, świadczenie rehabilitacyjne - dla ubezpieczonego, który po wyczerpaniu zasiłku chorobowego jest nadal niezdolny do pracy, a dalsze leczenie lub rehabilitacja lecznicza rokują odzyskanie zdolności do pracy, renta szkoleniowa - dla ubezpieczonego, w stosunku do którego orzeczono celowość przekwalifikowania zawodowego ze względu na niezdolność do pracy w dotychczasowym zawodzie spowodowaną wypadkiem przy pracy lub chorobą zawodową, zasiłek wyrównawczy - dla ubezpieczonego będącego pracownikiem, którego wynagrodzenie uległo obniżeniu wskutek stałego lub długotrwałego uszczerbku na zdrowiu, renta rodzinna - dla członków rodziny zmarłego ubezpieczonego lub rencisty uprawnionego do renty z tytułu wypadku przy pracy lub choroby zawodowej

Usługi w zakresie poradnictwa psychologicznego-pedagogicznego, rodzinnego, w tym dla rodzin wielodzietnych w ramach Programu Pomocy dla Rodzin Wielodzietnych , dla osób niepełnosprawnych, w tym osób niesłyszących (pomoc w pisaniu podań, wypełnianiu wniosków, załatwianiu spraw urzędowych, kontakcie z pracownikiem socjalnym - tłumaczenie), aktywizacji społeczno - zawodowej.
Poradnictwo ma charakter indywidualny i grupowy (grupy wsparcia i grupy edukacyjne). Poradnictwo udzielane przez Centrum jest bezpłatne. Może z niego skorzystać każdy mieszkaniec Wrocławia.

Zadania z zakresu aktywizacji zawodowej, pomoc w poszukiwaniu pracy, świadczenie usług poradnictwa zawodowego. Do głównych zadań pośrednictwa pracy należy: pozyskiwanie ofert pracy; realizowanie ofert pracy (kierowanie, zgodnie z kryteriami wskazanymi przez pracodawcę, zarejestrowanych osób na wolne miejsca pracy); kierowanie osób na staże, prace interwencyjne, roboty publiczne; współdziałanie z instytucjami zajmującymi się problematyką osób bezdomnych informowanie pracodawców o realizowanych zadaniach.

Do głównych zadań poradnictwa zawodowego należy pomoc w:

- pomoc w wyborze odpowiedniego rodzaju szkolenia;
- pomoc w określeniu obszarów poszukiwania pracy z uwzględnieniem ograniczeń wynikających z niepełnosprawności,
- zaplanowaniu ścieżki kariery zawodowej;

przygotowanie do kontaktu z pracodawcą (pomoc w napisaniu cv, przygotowanie się do rozmowy kwalifikacyjnej itp.);

ZUS Oddział we Wrocławiu

ul. Pretficza 11, 50-930 Wrocław
tel. (+48 22) 560 16 00,
(+48 71) 360 60 00, 360 65 55
fax: (+48 71) 361 96 33, 361 65 83
<http://www.zus.pl>

poniedziałek 8:00 - 17:00, wtorek - piątek 8:00 - 15:00

Zasięg: Wrocław (bez dzielnic obsługiwanych przez I/Wrocław oraz dzielnic i osiedli obsługiwanych przez I/Wrocław II).

Podstawa prawna:

ustawa z dnia 30 października 2002 r. o ubezpieczeniu społecznym z tytułu wypadków przy pracy i chorób zawodowych (Dz. U. z 2009 r. Nr 167poz. 1322 z późn. zm.).

Podstawa prawna: ustawa z dnia 17 grudnia 1998 r. o emeryturach i rentach z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych (Dz. U. z 2013 r. poz. 1440 z późn. zm.), rozporządzenie Ministra Polityki Społecznej z dnia 14 grudnia 2004 r. w sprawie orzekania o niezdolności do pracy (Dz. U. z 2004. r. Nr 273, poz. 2711 z późn. zm.)

Centrum Pracy Socjalnej i Rodziny (CPSR)

Kierownik - Katarzyna Janas
ul. Podwale 75 oficyna
tel./fax (071) 78-23-590, 78-23-592,
78-23-593

Powiatowy Urząd Pracy we Wrocławiu

ul. Gliniana 20-22. Wrocław

Centrum Aktywizacji Zawodowej

- budynek A, Pion Ewidencji i Świadczeń - budynek B. : punkt wydawania zaświadczeń, dział świadczeń - pok. B103. W punkcie wydawania zaświadczeń można pobrać zaświadczenie i uaktualnić ubezpieczenie. Natomiast w pokoju B105 załatwia się wszelkie inne formalności (np. zgłaszanie zmian dotyczących i mających wpływ na posiadany status osoby bezrobotnej, a także wszelkich zmian formalnych np. zmiana dowodu osobistego, zmiana telefonu, zmiana stanu cywilnego itd.).

- przedstawienie metod i technik poszukiwania pracy.

Zadłużenia i obowiązek spłaty długów oraz system egzekwowania długów alimentacyjnych

Komornik Sądowy przy Sądzie Rejonowym dla Wrocławia

Damian Adamczyk Al. Armii Krajowej 8c/5, 50- 541 Wrocław Tel. 71 889-00-89
www.komornik-krzyki.pl

Mieszkania chronione

Mieszkanie chronione jest formą pomocy społecznej przygotowującą osoby tam przebywające, pod opieką specjalistów, do prowadzenia samodzielnego życia lub zastępującą pobyt w placówce zapewniającej całodobową opiekę. Mieszkanie chronione zapewnia warunki samodzielnego funkcjonowania w środowisku, w integracji ze społecznością lokalną. Może być przyznane osobie, która ze względu na trudną sytuację życiową, wiek, niepełnosprawność lub chorobę potrzebuje wsparcia w funkcjonowaniu w codziennym życiu, ale nie wymaga usług w zakresie świadczonym przez jednostkę całodobowej opieki, w szczególności osobie z zaburzeniami psychicznymi, osobie opuszczającej rodzinę zastępczą, placówkę opiekuńczo-wychowawczą, młodzieżowy ośrodek wychowawczy, zakład dla nieletnich, uchodźcy.

**ADRESY NAJWAŻNIEJSZYCH PLACÓWEK
ŚWIADCZĄCYCH POMOC OSOBOM BEZDOMNYM:**

- 1. Towarzystwo Pomocy im. św. Brata Alberta Koło Wrocławskie Placówki TPBA:**
 - Schronisko dla kobiet i matek z dziećmi ul. Strzegomska 9, 53-611 Wrocław tel. (71) 355 44 66
 - Noclegownia dla bezdomnych kobiet ul. Strzegomska 9, 53-611 Wrocław tel. (71) 355 44 66
 - Schronisko dla bezdomnych mężczyzn ul. Bogedaina 5, 50-514 Wrocław tel. (71) 336 70 07
 - Noclegownia dla bezdomnych mężczyzn (18.00- 8.00) ul. Małachowskiego 15 50-442 Wrocław Tel. (71) 717 34 25
 - Dom Socjalny dla mężczyzn Reymonta 10, 50-225 Wrocław tel. (71) 329 08 06
bezpłatna infolinia: 0 800 292 137
- 2. Stowarzyszenie Osób Bezdomnych „Nadzieja”**
ul. Pieszyska 32, 50-537 Wrocław tel. (71) 392 59 12
- 3. Stowarzyszenie Bractwa Więziennego**
ul. Jedności Narodowej 187a 50-302 Wrocław tel. (71) 321 06 03
- 4. Dom Ciepła dla osób żyjących z wirusem HIV i AIDS**
ul. Reymonta 8, 50-225 Wrocław tel. (71) 329 10 39
- 5. Stowarzyszenie Pomocy „Pierwszy Krok”**
ul. Pułaskiego 26 oficyna 50-446 Wrocław tel. (71) 342 00 68

6. Caritas Centrum Socjalne Archidiecezji Wrocławskiej
ul. Słowiańska 17 50-234 Wrocław tel. (71) 372 19 86
7. Kuchnia przy Klasztorze Franciszkanów
Al. Kasprowicza 26 51-349 Wrocław tel. (71) 327 35 93
8. Parafia Św. Elżbiety
ul. Grabiszyńska 103 53-439 Wrocław tel. (71) 783 37 91
9. Fundacja Sancta Familia
ul. Monte Cassino 64 51-681 Wrocław tel. (71) 348 32 30
10. Polski Czerwony Krzyż
Bujwida 34, 50-368 Wrocław tel. (71) 328 02 54
11. Polski Komitet Pomocy Społecznej
Dubois 11/13, 50-208 Wrocław tel. (71) 328 70 73 Katedralna 7, 50-328
Wrocław tel. (71) 327 13 16, Małachowskiego 15 50-422 Wrocław tel. (71)
717 34 25 - Bezpłatna infolinia: 0-800-292-137

Osoby bezdomne i zagrożone wykluczeniem społecznym z powodu długotrwałej nieobecności na rynku pracy mają bowiem wiele niewyartykułowanych potrzeb (Tab.3), których niezaspokojenie przez długi czas prowadzi do powstawania mechanizmów obronnych.

PAMIĘTAJ

Jednym z nich może być agresja lub odwrotnie – wycofanie, co dodatkowo pogłębia wykluczenie jednostek w środowisku (K. Gołębiowska, 2015)

Tab3.

Potrzeby

Fizyczne	Pożywienie, schronienie, ochrona zdrowia, brak napięcia, bezpieczeństwo fizyczne
Związane z autonomią	Wybieranie własnych planów i celów, wpływ na wybór własnej drogi prowadzącej do ich realizacji, przestrzeń, niezależność
Kontakt z samym sobą	Autentyczność, wyzwania, uczenie się, kompetencje, kreatywność, samorozwój, poczucie własnej wartości, samoakceptacja, szacunek do siebie, zaufanie, bezpieczeństwo emocjonalne
Związane z radością życia	Humor, różnorodność, inspiracje, dobrostan emocjonalny
Relacji międzyludzkich	Informacja zwrotna, przynależność i więzi, wsparcie, wspólnota i towarzystwo, współpraca, dzielenie się doświadczeniem, talentami i zainteresowaniami
Związku ze światem	Spójność, porządek



BIBLIOGRAFIA

Browarczyk Ł., Stenka R. red., Model Gminny Standard Wychodzenia z Bezdomności, Gdańsk 2012

Dębska-Cenian, Olech P., red. Od ulicy do samodzielności życiowej. Standardy społecznej

i zawodowej (re)integracji osób bezdomnych w sześciu sferach., Gdańsk, 2008

Dębski M., Michalska red., Podręcznik Streetworkera bezdomności, Gdańsk 2012

Fundacja „Pro Caritate”, Schody na rynek pracy. Vademecum pracy z osobami bezdomnymi. Warszawa, 2005

Jacków M. red., Przewodnik Akompaniatora, Wrocław, 2007

Pauli J., Włoch A., red., Podręcznik instruktażowy. Standardy Usług, Warszawa, 2012

Stenka R., Olech P., Browarczyk Ł., red., Podręcznik. Model Gminny Standard Wychodzenia z Bezdomności., Gdańsk, 2014

Waszak Ł., Masłowski P., red. Poradnik modelowej współpracy administracji publicznej i organizacji pozarządowych., Warszawa, 2012

Wiktorska-Święcka A. red., Wyprowadzić na prostą. Innowacyjne metody aktywizacji społecznej i zawodowej na przykładzie wdrażania modelu lokalnej sieci wsparcia osób bezdomnych i zagrożonych bezdomnością., Wrocław, 2008