

WSPIERANIE GRUP NARAŻONYCH NA WYKLUCZENIE

Wspierano działania mające na celu zwiększenie zakresu i form wsparcia dla grup narażonych na ryzyko wykluczenia społecznego oraz inspirowanie tych grup do działania na rzecz siebie samych i innych.

143 projekty (w tym **26** adresowanych do dzieci i młodzieży)

219 miejscowości, w których prowadzono działania

22 projekty miały zasięg ogólnopolski

42, 5 tys. osób ze środowisk zagrożonych wykluczeniem skorzystało z różnego rodzaju usług

7,9 tys. specjalistów podniosło swoje kompetencje

21 rozwiązań usprawniających system świadczenia usług

4,8 tys. uczestników inicjatyw wspierających samopomoc, samoorganizację i wolontariat

143 organizacje rozszerzyły zakres lub poprawiły jakość świadczenia usług

Projekty były różnorodne, zarówno pod względem grup narażonych na wykluczenie, do których były skierowane, jak również pod względem stosowanych form i metod pracy.

Wspieranie osób zagrożonych wykluczeniem

Prowadzone działania najczęściej polegały na udzielaniu wsparcia osobom z grup zagrożonych wykluczeniem: osobom z niepełnosprawnościami i ich otoczeniu, seniorom, dzieciom i młodzieży ze środowisk marginalizowanych, osobom z chorobami i zaburzeniami psychicznymi, rodzinom w kryzysie, osadzonemu i skazanemu, osobom żyjącym z HIV/AIDS, bezdomnym, migrantom, Romom, osobom świadczącym usługi seksualne, ofiarom przemocy. Pomoc kierowana była również do grup, którym dotychczas organizacje nie oferowały wyspecjalizowanego wsparcia, takich jak opiekunowie osób niesamodzielnych lub mundurowi z zespołem stresu pourazowego (PTSD). Wsparcie w różnych formach otrzymało 42 489 osób. Skorzystały one z 183 różnego rodzaju usług.

Formy i metody pomocy

Usługi świadczone były metodami tradycyjnymi: np. stacjonarne poradnictwo prawne i psychologiczne, szkolenia i warsztaty mające na celu aktywizację (np. zajęcia ruchowe, warsztaty artystyczne /rękodzielnicze, kursy obsługi komputera, edukacja finansowa), rehabilitacja, podnoszenie wiedzy i kompetencji społecznych (np. warsztaty z zakresu autoprezentacji, komunikacji, psychoedukacja). W działaniach dla dzieci i młodzieży udzielanemu wsparciu towarzyszyły inicjatywy mające na celu niwelowanie barier w dostępie do kultury i edukacji.

Stosowano też nowe formy i metody, aby dotrzeć do najbardziej potrzebujących i zapewnić im adekwatną pomoc. Poradnictwo prawne i psychologiczne dostępne było nie tylko, jak zazwyczaj, w siedzibach organizacji i w mobilnych punktach, ale również podczas wizyt u osób niewychodzących lub przebywających w zakładach opiekuńczych. Oferowano poradnictwo w języku migowym w trybie videorozmowy za pośrednictwem komunikatorów Skype i ooVoo, a także pogotowie migowe, czyli tłumaczenie na język migowy w sytuacjach awaryjnych możliwe dzięki kamerkom w smartfonach. Osoby, które niechętnie zgłaszają się do instytucji i placówek, miały możliwość uzyskania wsparcia bezpośrednio od osób pracujących w terenie. Wśród Romów rumuńskich we Wrocławiu prowadzono *community work*. *Street-* i *partyworkerzy* prowadzili działania informacyjne i edukacyjne wśród osób świadczących usługi seksualne w Warszawie i zachęcali do odwiedzenia ośrodka Bezpiecznik (*drop-in center*, gdzie można uzyskać podstawowe wsparcie socjalne, co często stanowi pierwszy krok do podjęcia decyzji o skorzystaniu z szerszej oferty, np. terapeutycznej). *Streetworking* wykorzystywany był także przez organizacje pracujące z osobami uzależnionymi oraz w wielu działaniach

skierowanych do dzieci i młodzieży ze środowisk marginalizowanych. Udostępniono hostel dla osób LGBT w trudnej sytuacji życiowej oraz hostel dla osób z uzależnieniami. Nową formą działania były też warsztaty wspierające rozwój seksualności osób z niepełnosprawnością ruchową.

Wprowadzono też nowe metody pracy z grupami o specjalnych potrzebach np.: komunikacja wspomagana i alternatywna (AAC) dla niemówiących osób ze sprzężoną niepełnosprawnością i mózgowym porażeniem dziecięcym, wyjazdy interwencyjne do rodzin, w których wystąpił kryzys psychiczny, wykorzystanie nowego podejścia do rozwiązywania problemów np. praca z siecią społeczną (instytucje i organizacje zajmujące się pomocą w rozwiązywaniu problemów np. praca na zasadach koprodukcji usług publicznych z osobami zadłużonymi, konferencje rodzinne), tworzenie nowych placówek lub nowej oferty w oparciu o już istniejącą infrastrukturę (Centra Dziecka i Rodziny, miejska polityka integracji imigrantów), opracowanie nowych narzędzi (algorytmy postępowania dla nauczycieli i pracowników ochrony zdrowia w przypadku podejrzenia przemocy domowej, infografiki prawne dla osób z niepełnosprawnościami, kwalifikator upadłości konsumenckiej).

Szkolenia specjalistów i usprawnienia w systemie świadczenia usług

Podnoszeniu jakości oferowanych usług służyły także szkolenia przygotowujące różnych specjalistów do wykorzystania nowych metod pracy: terapeuci poznali metodę treningu metapoznawczego dla osób ze schizofrenią i zaczęli stosować ją w swojej pracy, bibliotekarze przygotowali się do obsługi czytelników z autyzmem, pracownicy ośrodków pomocy społecznej – do pełnienia roli edukatorów finansowych dla swoich klientów, policjanci podnieśli kompetencje w zakresie komunikacji z osobami niesłyszącymi itd. Łącznie podczas szkoleń swoje kompetencje zwiększyło 7 897 specjalistów – głównie kadra placówek oferujących wsparcie osobom narażonym na wykluczenie oraz pracownicy administracji publicznej i służb mundurowych, którzy w codziennej pracy mają kontakt z osobami narażonymi na wykluczenie.

Prowadzono również działania mające na celu usprawnienie funkcjonowania już istniejących placówek. Na przykład w 17 placówkach dla osób z niepełnosprawnością intelektualną (małe domy, dzienne ośrodki wsparcia, z których korzysta około 330 osób), opracowano i wdrożono standardy jakości. Łącznie w programie wdrożono 21 rozwiązań usprawniających system świadczenia usług poprzez wprowadzenie standardów jakości i nowych metod pracy również przy zastosowaniu nowo wypracowanych narzędzi.

Samoorganizacja i samopomoc

Mniej liczne, jednak istotne, były działania mające na celu upodmiotowienie, „upełnomocnienie” osób narażonych na wykluczenie – zachęcenie ich do występowania we własnym imieniu, wspierania innych osób, działań na rzecz własnej społeczności. Grupa self-adwokatów z Jarosławia (32 osoby z niepełnosprawnością intelektualną) zyskała świadomość własnych praw i obowiązków oraz zasób umiejętności społecznych pozwalających na samodzielne występowanie we własnych sprawach. Zaowocowało to między innymi złożeniem projektu w ramach budżetu obywatelskiego. Osoby z doświadczeniem choroby psychicznej nauczyły się organizowania i przeprowadzania wystąpień publicznych, dzięki czemu mogą pełnić rolę ekspertów przez doświadczenie. Powstały też grupy samopomocowe, m.in. osób bezdomnych, osób doświadczających przemocy, opiekunów osób zależnych. Rodzice osób z autyzmem zaplanowali stworzenie wspólnoty dla ich dorastających dzieci. Ukrainki mieszkające w Warszawie i okolicach powołały Klub Ukraińskich Kobiet stanowiący dla nich przestrzeń spotkań i wspólnie realizowanych działań. Osoby narażone na wykluczenie, w tym młodzież z rodzin dysfunkcyjnych, włączyły się jako wolontariusze w inicjatywy społeczne, np. akcje banków żywności. W działania samopomocowe i o charakterze samoorganizacji oraz wolontariat zaangażowało się 1 301 osób wywodzących się z grup narażonych na wykluczenie. Powstało 66 grup samopomocowych i inicjatyw wspierających różne formy samoorganizacji i wolontariatu osób narażonych na wykluczenie.