



European
Social
Network

Social Services in Europe

Tworzenie modelu pomocy środowiskowej Resume raportu

**Dlaczego zmiana modelu jest potrzebna
i jak ją przeprowadzić. Raport ESN.**

 www.esn-eu.org

*Samodzielność
i godność*

*Wizja i
przywództwo*

*Życie pośród
ludzi, jak inni*

**Grupa robocza ESN
Komitet doradczy
wysokiego
szczebla**



European Social Network jest
wspierany przez Komisję Europejską

Jesteśmy częścią społeczności lokalnej, żyjemy w otoczeniu rodziny, sąsiadów i znajomych. To normalne dla większości z nas życie nie jest jednak możliwe dla 1.2 miliona osób niepełnosprawnych, 300 tysięcy osób chorych psychicznie i 150 tysięcy dzieci¹, które przebywają na stałe w instytucjach pobytowych. Przełamanie dominacji instytucjonalnego modelu opieki to jedno z najważniejszych wyzwań dla Europejskiej Modelu Społecznego.

European Social Network (ESN) jest organizacją zrzeszającą osoby odpowiedzialne na poziomie samorządowym za planowanie i świadczenie usług w sektorze publicznym w całej Europie. Członkowie ESN spotykają się, dzielą wiedzę i doświadczeniami w tworzeniu skutecznych rozwiązań politycznych i praktycznych. Organizacja łączy wszystkie szczeble samorządu terytorialnego odpowiedzialne za planowanie, finansowanie, kontrolę i świadczenie usług socjalnych, zarówno w środowisku jak i w instytucjach.

Publikowany przez ESN raport powstał w oparciu o doświadczenia wynikające z wieloletniej pracy z kierownikami służb socjalnych i ekspertami w dziedzinie polityki społecznej w ramach grupy roboczej i komitetu doradczego wysokiego szczebla. W opracowaniu przedstawiono silne argumenty przemawiające za deinstytucjonalizacją, wskazano pierwsze kroki, jakie trzeba podjąć decydując się na transformację systemu

opieki oraz zidentyfikowano elementy stanowiące o jakości dobrej pomocy środowiskowej.

W latach 2011-2012 European Social Network strategicznie wspiera decydentów politycznych i kierowników usług z Czech, Polski, Słowacji i Węgier za pośrednictwem specjalnego programu szkoleniowego dla Grupy Wyszehradzkiej. Jednocześnie na szczeblu unijnym ESN jest aktywnym członkiem Europejskiej Grupy Ekspertów na rzecz Pomocy Środowiskowej, która zabiega o lepsze zrozumienie procesu deinstytucjonalizacji i przechodzenia do modelu opieki środowiskowej wśród europejskich urzędników odpowiedzialnych za politykę społeczną i fundusze strukturalne.

¹ EKSS, 6-8 lipca 2011
Warszawa, prezentacja
Jana Pfeiffera, moderatora
sesji plenarnej dotyczącej
przechodzenia do modelu
środowiskowego, dostępna
(w j. angielskim) na: <https://esh-conference.org/sites/default/files/Jan%20Pfeiffer.pdf>

Każdy ma
prawo do życia
w społeczności





Integracja
społeczna dla
wszystkich ↘

Przeobrażenie systemu opieki z instytucjonalnej w środowiskową jest wskazane i mimo trudności wykonalne, jeśli wszyscy włączą się w ten proces. Ośrodki naukowo-badawcze, instytucje unijne i państwa członkowskie mogą przyczynić się do sukcesu deinstytucjonalizacji promując ideę zmiany w świadczeniu usług. ESN głęboko wierzy w wizję Europy, w której wszyscy ludzie mają prawo do jak najbardziej normalnego życia w ramach własnej społeczności.



Krok pierwszy: argumenty za pomocą środowiskową

Argumenty przemawiające za pomocą środowiskową opierają się na świadectwach użytkowników usług, prawach człowieka, wartościach pracy socjalnej oraz badaniach ekonomicznych.

Świadectwa byłych użytkowników usług potwierdzają, że chociaż instytucje dostarczają fizycznego bezpieczeństwa, zapewniają dach nad głową i wyżywienie, to nie dają dobrego samopoczucia, jakie płynie z bycia częścią społeczności lokalnej, bycia kochanym i szanowanym przez rodzinę i przyjaciół. Jak ujął to jeden z byłych mieszkańców instytucji: „nawet kromka chleba smakuje lepiej w domu”.

Międzynarodowe zasady i prawa człowieka równie jasno opowiadają się za pomocą środowiskową. Szacunek dla wrodzonej godności, autonomia jednostki i prawo do podejmowania niezależnych wyborów są powszechnie uznanymi prawami, których nie powinno się odmawiać nikomu ze względu na wiek, niepełnosprawność czy choroby psychiczne.

Praca społeczna opiera się na szacunku dla wrodzonej godności i wartości życia ludzkiego. Opieka instytucjonalna zbyt często pozbawia ludzi godności narzucając ścisłą hierarchię

i posłuszeństwo wobec wewnętrznych reguł i nie bierze pod uwagę tego, czy służą one użytkownikom usług i pomagają im w zaspokajaniu ich potrzeb. Kodeks etyczny pracy społecznej jednoznacznie opowiada się za pomocą środowiskową, która broni ludzkiej niezależności i promuje uczestnictwo w życiu społecznym, przede wszystkim dostrzegając w każdym świadczeniobiorcy człowieka wraz z jego potrzebami, preferencjami i mocnymi stronami.

Argumenty natury ekonomicznej napotykają trudności w dotarciu do świadomości decydentów politycznych i świadczeniodawców, którzy nierzadko są przekonani, że tylko duże placówki opieki stacjonarnej mogą zapewnić korzyści skali i być opłacalne. Dowody naukowe sugerują jednak, że pomoc środowiskowa nie musi być droższa niż opieka w instytucjach, a wręcz okazuje się bardziej efektywna, jeśli weźmie się pod uwagę lepszą jakość życia użytkowników usług.

Celem transformacji systemu pomocy na model środowiskowy powinna być poprawa jakości życia użytkowników usług.

Szacunek i
samodzielność



Krok drugi: zrozumienie pomocy środowiskowej

Model środowiskowy ma szansę powodzenia jeśli oparty jest o jasną wizję, którą świadczeniobiorcy pomogli nakreślić, realizowaną przez władze samorządowe i liderów w środowisku zawodowym.

Nakreślenie wizji deinstytucjonalizacji oznacza stworzenie obrazu wspólnoty terytorialnej, w której ludzie nie muszą już mieszkać w instytucjach, ale otrzymują niezbędne usługi i świadczenia w miejscu zamieszkania. Taka wizja może być potężnym źródłem inspiracji i powinna leżeć u podstaw wszystkich decyzji dyktowanych przez proces deinstytucjonalizacji.

Prawdziwym wyzwaniem dla służb socjalnych jest zmiana optyki z systemowej na jednostkową, gdzie uwagę skupia na sobie konkretny człowiek, a nie infrastruktura usług. Kluczową rolę w tym procesie odgrywa przywództwo w środowisku zawodowym, kładąc nacisk na potrzeby klienta, a nie budynków, którymi zarządza. Kierownicy ośrodków muszą być przygotowani ponieść koszty tworzenia nowych usług i szkolenia personelu, jednocześnie utrzymując płynność finansową instytucji w okresie przejściowym.

To kosztowne podwójne finansowanie wymaga szczegółowego planu i uważnego zarządzania procesem zmiany.

Proces transformacji nie może się udać bez zaangażowania użytkowników usług, ich rodzin, personelu i całej docelowej wspólnoty. W jednej z zasad, którymi proces ten powinien się kierować, Europejski Raport Grupy Ekspertów wskazuje:

„Użytkownicy (i ich rodziny) powinni być pełnoprawnymi partnerami w procesie transformacji. Powinni aktywnie uczestniczyć na etapie planowania, tworzenia, świadczenia i ewaluacji usług”

Głos rodziny często przeważa szalę na rzecz pomocy instytucjonalnej lub środowiskowej. Pracownicy instytucji również powinni być od samego początku zaangażowani w proces oraz mieć dostęp do szkoleń, które pozwoliłyby im kontynuować karierę zawodową w środowisku. Znaczenie ma także postawa społeczności lokalnej, której częścią mieliby się stać mieszkańcy instytucji. Otwarte, tolerancyjne wspólnoty, sąsiedzi, lokalne przedsiębiorstwa i organizacje pozarządowe mogą w dużym stopniu wspomóc integrację społeczną i proces usamodzielniania się klientów pomocy społecznej.

Prawdziwym wyzwaniem dla służb socjalnych jest zmiana optyki z systemowej na jednostkową, gdzie uwagę skupia na sobie konkretny człowiek, a nie istniejąca lub planowana infrastruktura usług.



Krok trzeci: pomoc środowiskowa – realizacja zmiany

Co ważniejsze:
człowiek czy
budynek?

Istnieje kilka kluczowych elementów, które są niezbędne do zapewnienia skutecznego i skoordynowanego świadczenia usług pomocy społecznej w środowisku.

Planowanie

Strategiczna ocena lokalnych potrzeb i planowanie to proces identyfikujący obecne i przyszłe potrzeby socjalne i zdrowotne wspólnoty terytorialnej, w oparciu o dane socjoekonomiczne i opinie mieszkańców. W systemie instytucjonalnym strategiczne planowanie ogranicza się na ogół do kwestii dyscypliny budżetowej i zapalenia łóżek. W modelu środowiskowym przeważa dogłębna analiza potrzeb i preferencji użytkowników, na podstawie której oferta usług dopasowywana jest do popytu.

Informacja

Dostęp do informacji i poradnictwa jest niezbędny każdemu, kto może potrzebować wsparcia lub opieki. Instytucjom łatwiej jest się promować ze względu na ich stałość i przewidywalność: rozmiar, liczba pracowników, lokalizacja i portfolio usług pozostają niezmiennie latami. Często też budynek zajmowany przez instytucję jest znany okolicznym mieszkańcom, a adres łatwo przywołać z pamięci w chwili potrzeby. Usługi środowiskowe

są z natury bardziej rozproszone i mniej zakorzenione w zbiorowej świadomości. Ich dyrekcje muszą się jeszcze nauczyć, w jaki sposób szeroko komunikować zaufanie, bezpieczeństwo i zaangażowanie w poprawę jakości życia klientów usług.

Analiza potrzeb

Indywidualną oceną potrzeb zajmują się najczęściej specjaliści (lub multidyscyplinarne zespoły) pracujący ze świadczeniobiorcą i jego rodziną nad rozpoznaniem potrzeb i wspólną decyzją, jak najlepiej można je zaspokoić poprzez indywidualny plan pomocy. W instytucjach ocena potrzeb jest na ogół przeprowadzana przez pracownika, który ocenia potrzeby jedynie w odniesieniu do tego, co dana placówka oferuje. W modelu środowiskowym stosuje się kompleksową ocenę sytuacji, indywidualnie traktując każdego użytkownika usług jako osobę, która ma mocne i słabsze strony, a także życzenia i obawy mogące prowadzić do różnych rozwiązań i pakietów świadczeń.

Dostępność usług

Dostępność usług określa stopień, w jakim są one w stanie sprostać popytowi. Istnienie list rezerwowych oraz różnic między gęstością sieci usług w środowisku miejskim i wiejskim może odzwierciedlać

problemy związane ze strategicznym planowaniem lub finansowaniem. Dostępność usług powinna być regularnie sprawdzana przez władze lokalne oraz urzędy odpowiedzialne za planowanie i finansowanie usług. Pozwoli to na bieżącą korektę wieloletnich planów lokalnych.

Wybór

W modelu środowiskowym wybór jest podstawowym pojęciem i nie ogranicza się jedynie do wyboru między różnymi dostawcami podobnej usługi czy różnymi służbami, ale tego, jak każdy człowiek chce kształtować swoje życie. W instytucjach wybór często sprowadza się do decyzji, które usługi oferowane przez placówkę wybrać. Pogląd, że instytucje zapewniają szerszy wybór został podważony przez raport Europejskiej Grupy Ekspertów w 2009² roku. Podkreślono w nim, że identyczne traktowanie mieszkańców instytucji ogranicza ich prawo wolnego wyboru i narzuca im obowiązujące schematy.

Jakość życia

Celem transformacji systemu pomocy na model środowiskowy powinna być poprawa jakości życia użytkowników usług, mierzona jako całkowite dobre samopoczucie jednostki ludzkiej, na które składa się sfera emocjonalna, społeczna i fizyczna. W instytucjach



pojęcie jakości rozumiane jest jako przestrzeganie reguł określonych przez ustawodawcę, takich jak stosunek liczby personelu do klientów czy rozmiar pomieszczeń. Z kolei w modelu środowiskowym nacisk kładzie się na potrzeby i życzenia użytkowników i do nich dostosowuje się usługi. Dzięki temu łatwiej jest zadbać o świadczeniobiorcę w sposób całościowy, uwzględniający wszystkie płaszczyzny jego potrzeb.

Integracja społeczna

Pobyt w instytucji położonej często w innym mieście czy regionie to rozłąka z domem rodzinnym, ograniczone kontakty ze światem zewnętrznym, krewnymi i przyjaciółmi. Opieka instytucjonalna dzieli ludzi na lepszych i gorszych, stygmatyzuje i izoluje użytkowników usług od reszty społeczeństwa. Natomiast pomoc w środowisku wspiera ludzi jak najdłużej w ich własnych wspólnotach lokalnych, stwarzając warunki do możliwie najpełniejszej integracji społecznej. Sukces tego ambitnego przedsięwzięcia zależy od stopnia koordynacji, skuteczności i wzajemnych powiązań między usługami od tych najbardziej podstawowych do najbardziej wyspecjalizowanych.

² Europejska Grupa Ekspertów na Rzecz Pomocy Środowiskowej, powołana do życia przez Komisarza Władimira Szpidłę, przygotowała raport dotyczący transformacji usług z instytucjonalnych na świadczone w społeczności lokalnej w 2009; raport dostępny jest w polskiej wersji językowej na: http://www.mhe-sme.org/assets/files/publications/reports/Spidla_Polish.pdf

Otwarte, tolerancyjne wspólnoty, sąsiedzi, lokalne przedsiębiorstwa i organizacje pozarządowe mogą w dużym stopniu wspomóc integrację społeczną i proces usamodzielniania się klientów pomocy społecznej.

Możliwość dokonywania wyborów



ESN dziękuje członkom swojej grupy roboczej oraz komitetu doradczego wysokiego szczebla, którzy przyczynili się do powstania tego raportu.

Pełna wersja raportu znajduje się na stronie internetowej: www.esn-eu.org/publications-and-statements

European Social Network
Victoria House
125 Queens Road
Brighton BN1 3WB
United Kingdom

Tel: +44 (0) 1273 739 039
Fax: +44 (0) 1273 739 239
Email: info@esn-eu.org



www.esn-eu.org