



# CO SŁYCHAĆ W WARSZAWIE?

## Warszawa stawia na system

Z **Tomaszem PACTWĄ**, dyrektorem Biura Pomocy i Projektów Społecznych Urzędu m.st. Warszawy, rozmawia **Tadeusz PULCYN**

**W 2013 roku Biuro Pomocy i Projektów Społecznych zainicjowało projekt pod nazwą Lokalny System Wsparcia. Dlaczego powstał?**



Tomasz Pactwa

Projekt ten jako idea został wpisany w Program „Rodzina” na lata 2010–2020 – uchwalony przez Radę m.st. Warszawy – który uwzględnia główne kierunki miejskiej polityki społecznej wobec rodziny, przyjęte w Społecznej Strategii Warszawy. Program koncentruje się przede wszystkim na rodzinach z dziećmi do momentu ich usamodzielnienia. Składa się z trzech priorytetów; pierwszy dotyczy tworzenia przyjaznych warunków dla życia i rozwoju rodziny, drugi koncentruje się na niesieniu pomocy rodzinom zagrożonym wykluczeniem społecznym, a trzeci na reintegracji rodzin i rozwoju pieczy zastępczej.

Po okresie pierwszych dwóch lat funkcjonowania programu dokonaliśmy pierwszego przeglądu jego wdrażania. Uznaliśmy, że dla efektywniejszej implementacji powinniśmy bardziej szczegółowo planować działania miasta w krótszej perspektywie czasowej. W ten sposób powstały dla priorytetu drugiego i trzeciego programy krótkookresowe – trzyletnie; ich kluczowym elementem są harmonogramy wdrażania

oraz instytucje odpowiedzialne za realizację konkretnych rozwiązań. Równolegle zaczęliśmy intensywnie wdrażać poszczególne zadania, w szczególności priorytetu drugiego, skierowanego do rodzin zagrożonych wykluczeniem. Zaproponowaliśmy wspieranie rozwiązań lokalnych, jako tych o największej skuteczności działania. Opracowaliśmy model teoretyczny funkcjonowania LSW, zderzyliśmy go z praktykami, tj. przedstawicielami organizacji pozarządowych, a następnie opublikowaliśmy w formie założeń do konkursu. Konkursu na działania społeczne na obszarze rewitalizacji na warszawskiej Pradze (Praga-Północ, część Pragi-Południe i część Targówka). W ramach trzech edycji konkursu wybraliśmy pięć konsorcjów projektowych, które już działają na Pradze.

**Czym jest Lokalny System Wsparcia i na jakim jest dziś etapie realizacji?**

W dużym skrócie – to zorganizowana współpraca osób, które zajmują się problemami dzieci i rodzin, reprezentujących sektor publiczny i pozarządowy, na bardzo małym obszarze. Centrum tego systemu jest szkoła, ponieważ to właśnie tam mamy w sposób instytucjonalny kontakt ze wszystkimi dziećmi. Umożliwia nam to prowadzenie stałego monitoringu zmian, jakie zachodzą w dzieciach poprzez weryfikację ich ocen czy zachowania. To szkoła (lub inne placówki oświatowe) pierwsza diagnozuje, jeśli coś złego dzieje się z dzieckiem. Drugi element systemu to placówki



wsparcia dziennego, czyli instytucje wspierające dzieci po godzinach lekcyjnych, prowadzące między innymi terapię czy zajęcia wyrównawcze. Kolejnym elementem lokalnego systemu wsparcia są pracownicy uliczni – streetworkerzy – zajmujący się młodzieżą, którą trudno zainteresować ofertą placówek wsparcia dziennego. To dzieci, do których trzeba dotrzeć. Ważnymi elementami systemu są też ośrodki sportowe i ośrodki kultury, a na efektywność pracy wpływa aktywna współpraca także z kuratorami sądowymi.

Do tej pory wszystkie elementy funkcjonowały w środowisku, niejednokrotnie współpracując ze sobą, ale nie miało to charakteru systemowego. Zależy nam na tym, aby – w ramach Lokalnego Systemu Wsparcia – konkretnym dzieckiem mogło zajmować się wielu specjalistów współpracujących ze sobą. Naszym celem jest likwidacja barier instytucjonalnych, tak aby pomoc była skuteczna i świadczona w odpowiednim czasie. Ważne jest, aby instytucje, które zajmują się dziećmi, mogły wspólnie lub w sposób usystematyzowany diagnozować ich konkretne problemy i wybierać dla nich najodpowiedniejsze wsparcie. Do tego konieczna jest współpraca.

Może wygląda to trochę jak uciskający instytut góset, ale to jest sposób na organizację pracy, bo osoby, które w instytucjach lokalnych znajdują się z uczestnictwem w wielu spotkaniach, często nie znajdują się ze wspólną pracą. Do tej pory organizacje raczej konkurowały ze sobą, było też między nimi wiele nieufności. Powodowało to niekorzystną atmosferę, która nie sprzyjała rozwojowi. Dlatego już pod koniec 2012 roku zorganizowaliśmy szereg spotkań na terenie dzielnic Praga-Południe, Praga-Północ i Targówek. Te rozmowy i spotkania o charakterze bardzo lokalnym w szkołach pomogły nam dopracować model teoretyczny i uruchomić konkurs na tworzenie Lokalnych Systemów Wsparcia na obszarze rewitalizowanym.

Podjęliśmy decyzję, że chcemy finansować tylko te koncepcje, które są naprawdę dobre i zapewniają zmiany jakościowe. W pierwszym konkursie zgłosiło się kilkanaście konsorcjów z propozycjami projektów, spośród których wybraliśmy tylko jedno, które realizuje projekt pod nazwą BAZA i obejmuje swymi działaniami cztery szkoły na Pradze-Północ. Projekt zaczął działać, choć na początku były pewne problemy, ale tak to już jest, że jeśli robimy coś nowego, napotykamy na bariery. Ale nauczyliśmy się je przezwyciężać – przy dobrej woli wszystkich stron.

### **Jakie są, Pana zdaniem, pierwsze korzyści z realizacji Lokalnego Systemu Wsparcia na Pradze?**

Dla mnie największą zaletą systemu jest to, że LSW są rozwijające. Zyskujemy wszyscy: dzieci mają szeroką ofertę zajęć dydaktycznych i rozwijających, my doskonalimy metody diagnostyczne, tak aby trafniej dobierać instrumenty wsparcia dla konkretnego dzie-

cka. Następnie poprzez wymianę wiedzy o rezultatach praktycy doskonalą swój warsztat. Dzięki konsekwentnemu i systematycznemu prowadzeniu monitoringu będziemy w stanie zdiagnozować, dlaczego niektóre metody są bardziej lub mniej skuteczne. Mam przed sobą pierwszy cząstkowy raport ewaluacyjny z wdrażania projektu BAZA, który działa od czerwca 2013 roku na Pradze-Północ. Jestem pod ogromnym wrażeniem profesjonalnego podejścia do pracy przez organizacje, które realizują projekt. Dzisiaj, po zaledwie pół roku pełnego wdrażania, wiemy znacznie więcej na temat grupy dzieci, które są objęte projektem. Wiemy, jak lepiej i skuteczniej ich motywować, co na tę motywację wpływa, wiemy więcej na temat potrzebnych umiejętności, jakich niektórym dzieciom brakuje i jakie powinniśmy szczególnie rozwijać. Budujące jest to, że możemy od razu implementować sprawdzające się rozwiązania. To dzięki takiemu podejściu Lokalny System Wsparcia jest bardziej skuteczny. Pomagamy konkretnej grupie, w konkretny sposób, wszelkimi możliwymi zasobami, będącymi w dyspozycji całej lokalnej społeczności. Nie musimy zmieniać całego systemu, w tym wypadku system dostosowuje się do potrzeb dzieci, co czyni go skuteczniejszym.

W ramach Lokalnego Systemu Wsparcia jedna organizacja czy instytucja nie musi specjalizować się we wszystkich formach wsparcia, np. w pracy na ulicy, w terapii, poradnictwie, w prowadzeniu placówki itd., wzajemna współpraca powoduje, że każda organizacja może się specjalizować w swojej dziedzinie, a łączenie różnego rodzaju pomocy skutkuje coraz efektywniejszą ofertą skierowaną do dzieci i rodziny. To jest na dziś kolejna istotna wartość LSW. Ostateczne efekty działania systemu będziemy oceniali pod koniec 2014 roku. Na razie wypracowaliśmy jeden sposób gromadzenia danych, wiemy, jakie były problemy i które dzieci robią postępy.

Na początku niektóre szkoły z pewną dozą nieufności podchodziły do wpuszczenia organizacji pozarządowych na swój teren. Współpraca jednak obaliła stereotyp postrzegania szkół jako instytucji opornych na zmiany, a pracowników organizacji pozarządowych jako ludzi pełnych entuzjazmu, lecz niedostatecznie wykształconych. Były też i takie szkoły, które do projektu podeszły zbyt entuzjastycznie; niektórzy dyrektorzy pozwolili na bardzo szeroki zakres działań, które potem trochę kolidowały z programem nauczania.

W ramach systemu przyjęliśmy następujący model funkcjonowania: działania konsorcjów są adresowane do większej grupy dzieci, a w trakcie ich realizacji skupiamy się na konkretnych osobach. W systemie jest miejsce na działania specjalistów i dla aktywistów działających w terenie. Cieszy mnie, że ci, którzy początkowo sprzecali się w trakcie spotkań, teraz szanują się wzajemnie i wydajnie współpracują. Jedni bardziej

koncentrują się na instrumentach diagnostycznych, inni skupiają się na działaniach, na docieraniu do dzieci z konkretnymi formami pomocy. Wzajemne dzielenie się wiedzą buduje wartość całego konsorcjum.

Slowem, przeprowadzamy pewien eksperyment, dzięki któremu będziemy w stanie ocenić, które działania są najskuteczniejsze. Dlaczego? Wszystkie dzieci objęte są jednym systemem. My, jako urzędnicy, nie mamy dostępu do tego systemu, ale go organizujemy, umożliwiamy gromadzenie danych i oczekujemy raportów z efektywności. Daje to nam możliwość obiektywnej oceny skuteczności podejmowanych działań. Takie działania finansujemy. Mówimy, że zależy nam na poprawie wyników nauczania i podniesieniu kompetencji społecznych dzieci. Gdy praktycy podkreślają, że konieczna jest np. praca z całą rodziną dziecka, my mówimy „dobrze”, pod warunkiem osiągnięcia zakładanych celów. Bardzo staramy się nie ograniczać zakresu możliwych do zrealizowania działań, dla nas istotne są rezultaty.

Organizacje na początku były sceptycznie nastawione, a teraz dużo dobrego wypływa od nich, co mnie cieszy. Raz w miesiącu spotykam się z koordynatorami. Dyskutujemy o tym, co możemy ulepszyć, jak wzmocnić system wsparcia, diagnozujemy nowe problemy, przygotowujemy pakiety szkoleń. System się rozwija, to jest bardzo budujące.

**Rozumiem, że system wsparcia, który Biuro realizuje na Pradze, a teraz także na Targówku, traktowany jest pilotażowo. Czy to oznacza, że chcieliby Państwo stworzyć taki system w każdej warszawskiej dzielnicy?**

Zanim przystąpiliśmy do tworzenia LSW na obszarze rewitalizowanym, przeprowadziliśmy kilka pilotażowych projektów finansowanych ze środków europejskich. Wyciągnęliśmy z tego doświadczenia pewne wnioski. Teraz podchodzimy do sprawy bardziej systemowo. Pewne rozwiązania traktujemy jako pilotaż, ale sam system właśnie stworzyliśmy i zależy nam na jego ulepszeniu. W najbliższym czasie ogłosimy konkurs dla pozostałych warszawskich dzielnic w oparciu o właśnie zakończony proces delimitacji obszarów problemowych w całej Warszawie. Stworzyliśmy coś, co nazwaliśmy mapą problemów społecznych. Nasz konkurs będzie uwzględniał wyznaczone na mapie obszary i szkoły, które wymagają szczególnego wsparcia.

**Jak powstawała mapa problemów społecznych?**

To był proces bardzo partycypacyjny. W ramach spotkań z Komisją Dialogu Społecznego ds. Przeciwdziałania Alkoholizmowi poprosiłem o wyznaczenie osób do współpracy. W ramach kilku spotkań określiliśmy grupę wskaźników, którą moglibyśmy przebadać. Następnie doprecyzowaliśmy ich zakres i przystąpiliśmy

do procesu zbierania danych. W całym tym procesie uczestniczyły wszystkie warszawskie ośrodki pomocy społecznej, wydziały spraw społecznych i zdrowia dla wszystkich dzielnic, pracownicy Warszawskiego Centrum Pomocy Rodzinie, członkowie zespołów interdyscyplinarnych ds. przeciwdziałania przemocy w rodzinie oraz dwa wydziały naszego biura i Biuro Geodezji. W sumie w całym procesie wzięło udział kilkadziesiąt osób, którym bardzo dziękuję. Wybraliśmy kilka rodzajów wskaźników (tj. liczba i miejsce rodzin, w których występuje bezradność w sprawach opiekuńczo-wychowawczych wg OPS; liczba i miejsce dzieci korzystających ze wsparcia OPS; liczba i miejsce dzieci w rodzinie, w których założono „Niebieską Kartę”; liczba i miejsce skierowania do pieczy zastępczej; liczba i miejsce osób w wieku 5–18 lat, na które pobierane są świadczenia rodzinne, liczba i miejsce osób uprawnionych do pobierania świadczeń z Funduszu Alimentacyjnego), które następnie skumulowaliśmy, zastanawiając się po drodze nad znaczeniem poszczególnych wskaźników. Pracujemy nad tym, aby mapa stanowiła czytelny załącznik do następnego konkursu.

**Jakie wnioski dotyczące poszczególnych dzielnic wynikają z mapy?**

Widać wyraźnie, że nasza wiedza na temat potrzeb dzieci i młodzieży z obszarów problemowych była nieusystematyzowana. Teraz potwierdziło się, że największe problemy występują na Pradze i tam mamy też najwięcej placówek wsparcia dziennego. Widzimy, że nasze działania są trafione. Prawobrzeżne dzielnice Warszawy zostały w większości zdiagnozowane. Po lewej stronie Wisły widzimy wiele zmian. W Śródmieściu, na Powiślu widać bardzo pozytywne zmiany, wciąż przyglądamy się jednak z uwagą okolicom Placu Konstytucji, części Ochoty czy niektórym obszarom Mokotowa. Wyraźnie widać, że część Bielan oraz Wola także wymagają systemowego wsparcia. W Wilanowie, we Włochach i na Ursynowie obserwujemy duże rozproszenie obszarów problemowych, które z naszej perspektywy nie wymagają szczególnej interwencji. Najbardziej martwią nas obszary kumulacji, które tworzą skupiska problemów. Chcielibyśmy co roku monitorować te obszary i wspierać tworzenie w tych miejscach LSW.

Projekt współfinansuje



MIASTO  
STOŁECZNE  
WARSZAWA

