

**LUBUSKI URZĄD WOJEWÓDZKI**  
**WYDZIAŁ POLITYKI SPOŁECZNEJ**

**Raport**

**z symulacji rozmów potencjalnego klienta pomocy społecznej**  
**z pracownikami ośrodków pomocy społecznej**  
**woj. lubuskiego**

Opracowanie:

*Joanna Jaźwińska*

Gorzów Wlkp. marzec 2015r.

## **Spis treści**

<b>WSTĘP</b> .....	<b>3</b>
<b>I. METODOLOGIA BADANIA</b> .....	<b>5</b>
<b>II. REALIZACJA INICJATYWY</b> .....	<b>7</b>
<b>III. OCENA PRZEBIEGU ROZMÓW</b> .....	<b>10</b>
<b>IV. WNIOSKI (TEZY):</b> .....	<b>14</b>
<b>PODSUMOWANIE I REKOMENDACJE:</b> .....	<b>15</b>
<b>SPIS ZAŁĄCZNIKÓW:</b> .....	<b>17</b>

## Wstęp

Wojewoda Lubuski wykonuje zadania wynikające z ustawy o pomocy społecznej, przeciwdziałania przemocy rodzinie, wspierania rodziny i systemu pieczy zastępczej, których nadrzędnym celem jest poprawa jakości świadczonych usług na rzecz klientów z pełnym zachowaniem poszanowania ich praw, budowania zaufania do instytucji publicznych realizujących te zadania, zapewnienia poczucia bezpieczeństwa. Uprawnienia wojewody obejmują działania nadzorczo – kontrolne, informacyjne, związane z wydawaniem zezwoleń na prowadzenie określonych placówek, postępowania sankcyjne, działania związane z oceną stanu i skuteczności realizowanych w terenie zadań.

Powyższe zadania w imieniu Wojewody Lubuskiego realizuje Wydział Polityki Społecznej w dwóch Oddziałach, którego pracownicy w ramach wykonywanych czynności również przyjmują interwencje klientów, rozpatrują skargi, wzywają jednostki do wyjaśnienia sposobu załatwiania spraw na rzecz interweniujących. W roku 2014 rozpatrywano łącznie 752 interwencje klientów (pisemne, telefoniczne, osobiste). Ponadto 21 interwencji zakwalifikowano do postępowania skargowego. Interwencje w większości wynikały z niezadowolenia klientów z kontaktu z pracownikami socjalnymi, niedoinformowania o uprawnieniach, braku możliwości uzyskania oczekiwanych informacji. Najczęściej dotyczyły kontaktu z ośrodkami pomocy społecznej. Prowadzona w Wydziale korespondencja wynikająca z interwencji klientów dawała zadowalające rezultaty w pracy z klientami. W przypadku prowadzonych w ramach interwencji postępowań, wydano zalecenia dla 15 jednostek. Zaplanowano lub/i przeprowadzono kontrole w 9 jednostkach w wyniku interwencji indywidualnych klientów. Ostatecznie jednak w większości klienci otrzymywali niezbędną, dostosowaną do ich sytuacji pomoc (liczba interwencji w WPS – zał. nr 1).

W ramach realizowanych w imieniu wojewody zadań na bieżąco podejmowane są działania zmierzające do stymulowania wiedzy i świadomości klientów i jednostek. Na stronie internetowej LUW zamieszczane są informacje o przysługujących prawach i świadczeniach oraz obowiązkach instytucji wobec klientów. **W dniu 17 listopada 2014** uruchomiono bezpłatną infolinię dla klientów pomocy społecznej, wspierania rodziny i systemu pieczy

zastępczej, której obsługę zapewniali merytoryczni pracownicy – specjaliści w danej dziedzinie.

Powyższe zainspirowało Wojewodę Lubuskiego do zbadania sposobu obsługi klienta przez ośrodki pomocy społecznej z terenu woj. lubuskiego (w dalszej części materiału – OPS/ośrodki) w kontakcie telefonicznym. Podjęto zatem decyzję o konieczności przeprowadzenia symulacji rozmów klientów pomocy społecznej z wybranymi ośrodkami pomocy społecznej woj. lubuskiego. Ze względu na pilny charakter badania, jego przeprowadzenie oparto o zasoby Wydziału Polityki Społecznej Lubuskiego Urzędu Wojewódzkiego.

## **I. Metodologia badania**

W Wydziale Polityki Społecznej w inicjatywę zaangażowano dwa Oddziały: Oddział Nadzoru i Kontroli w Pomocy Społecznej, Oddział Wspierania Rodziny i Systemu Pieczy Zastępczej. Pracownicy w tych Oddziałach wykonują obowiązki w 4 zespołach tematycznych, jedna osoba realizuje zadania samodzielnie (łącznie 12 pracowników). Dla każdego zespołu przewidziano do wykonania po 5 interwencji telefonicznych do ośrodków pomocy społecznej, dla samodzielnego pracownika – 2 interwencje. Zaplanowano udział w akcji 22 ośrodków pomocy społecznej. Próba badawcza – 27% ogólnej liczby funkcjonujących w województwie tego typu jednostek. Każdy zespół miał wykonać interwencję 1 raz w tygodniu w terminie od 25 listopada do 31 grudnia 2014r. (5 tygodni i niepełny szósty). Ustalono następujące terminy tygodni: I – od 25 do 28 listopada; II – od 01 do 05 grudnia, III – od 08 do 12 grudnia, IV – od 15 do 19 grudnia, V/VI tydzień – od 22 do 31 grudnia. Wybór ośrodka pomocy społecznej, do którego wykonywany miał być telefon zaplanowano w drodze losowania – pracownik, który w danym dniu miał wykonać interwencję losował z puli wszystkich jednostek (83 ośrodki pomocy społecznej) – jedną. Wylosowany ośrodek był wyłączany z dalszego losowania (w ten sposób wyeliminowano możliwość wielokrotnego przeprowadzania badania w tej samej jednostce). Pracownicy występujący w roli klientów zostali zobowiązani do zachowania tajemnicy zawodowej.

Wybrano następujące bloki tematyczne do prowadzenia rozmów: ubóstwo, bezdomność, zapewnienie wsparcia osobie niesamodzielnej (usługi opiekuńcze lub placówka całodobowa); zaburzenia psychiczne, ofiara przemocy, były skazany, rodzina z problemami opiekuńczo-wychowawczymi, zaniedbania dzieci w rodzinie.

Pracownik miał występować w roli klienta, który oczekuje pomocy, nie zna swoich praw, przepisów, próbuje się dowiedzieć jakie czynności musi wykonać, żeby otrzymać daną pomoc. Rozmowy na konkretny temat planowano wstępnie wyreżyserować. Z każdej rozmowy pracownik miał sporządzić notatkę służbową i dokonać oceny punktowej według wybranych kryteriów.

Celem badania miało być rozpoznanie poziomu telefonicznej obsługi klienta, rozumianej jako umiejętność komunikacji, udzielenia rzetelnej informacji o obowiązujących prawach

i uprawnieniach, umiejętności zidentyfikowania problemu, zaangażowania w rozmowę i problem, chęć podjęcia działań w kierunku jego rozwiązania.

Założono następujące hipotezy:

1. Kontakt z pracownikiem socjalnym ośrodka pomocy społecznej w danej gminie jest możliwy codziennie w dni robocze, w godzinach pracy ośrodka.
2. Osoby przyjmujące zgłoszenie i udzielające wyjaśnień, przedstawiają instytucję oraz bez pytania podają swoje imię i nazwisko.
3. Osoby udzielające wyjaśnień posiadają stosowną wiedzę na temat dostępnych w gminie form pomocy, działających instytucji, obowiązujących przepisów prawa w ramach realizowanych przez OPS zadań. Informacji udzielają bez konieczności zadawania pytań doprecyzowujących.
4. Pracownik udziela powyższych informacji bez względu na anonimowość rozmówcy.
5. Pracownik przyjmujący zgłoszenie potrafi zidentyfikować problem i wyjaśnić, że udzielenie pomocy w tym obszarze znajduje się w kompetencjach ośrodka pomocy społecznej. Nie próbuje przerzucić problemu klienta wyłącznie na inne instytucje lub osoby.
6. Pracownik przyjmujący zgłoszenie, informując o możliwych formach pomocy kieruje się przede wszystkim interesem klienta, jego potrzebami.
7. Pracownik przyjmujący zgłoszenie zachowuje pełną kulturę rozmowy, wykazuje spokój, zrozumienie, empatię.
8. W przypadku zgłoszonego zagrożenia bezpieczeństwa klienta, przyjmujący zgłoszenie wykazuje wolę natychmiastowego działania ze strony OPS.

## II. Realizacja inicjatywy

Pismem z dnia 19 listopada 2014 r. znak: PS-I.9421.2.165.2014 poinformowano wszystkie ośrodki pomocy społecznej w województwie o planowanym przez Wydział Polityki Społecznej badaniu jakości obsługi klienta, w ramach sprawowanego przez Wojewodę nadzoru nad realizacją zadań samorządu gminnego, powiatowego i województwa, w tym nad jakością działalności jednostek organizacyjnych pomocy społecznej. W piśmie uprzedzono, że do końca 2014r. do jednostek mogą wpływać w różnej formie zapytania, prośby o pomoc, interwencje, których sposób załatwienia będzie podlegał ocenie inspektorów nadzoru i kontroli tutaj. Wydziału i związanej z tym konieczności bieżącej kontroli sposobu prowadzonej komunikacji z klientem.

Zgodnie z planem w akcję zaangażowali się wszyscy pracownicy dwóch Oddziałów – 12 osób. Losowano z puli 83 ośrodków pomocy społecznej, wybraną placówkę wyłączano z dalszego losowania. W planowanym okresie od 25 listopada do 31 grudnia 2014r. wylosowano 22 ośrodki pomocy społecznej. Wśród wylosowanych ośrodków znalazły się 3 miasta, 8 ośrodków miejsko – gminnych, 11 gmin (lista wylosowanych jednostek – zał. nr 2). Rozmowy były reżyserowane przy udziale kadry zarządzającej Wydziałem/Oddziałem. W planowanym przedziale czasowym wykonano od 3 do 5 telefonicznych zgłoszeń do danej jednostki w tygodniu. Rozmowy przeprowadzone były z telefonu stacjonarnego, którego numer był nieidentyfikowalny dla odbiorcy (wyświetlał się komunikat „nieznany”). Na 1 pracownika Wydziału przypadło od 1 do 3 rozmów.

Z każdej rozmowy pracownik sporządzał notatkę służbową, a następnie oceniał kontakt wg przyjętych w Wydziale kryteriów, które obejmowały następujące zagadnienia: identyfikację rozmówcy, jednostki, sposób prowadzenia rozmowy, sposób przekazywania informacji, komunikowania się, odbiór "klienta". W każdym zagadnieniu ujęto poszczególne, podlegające ocenie od 0 do 1 kryteria (zał. nr 3), przy czym 1 oznaczało ocenę pozytywną, 0 – negatywną. Maksymalnie każda jednostka mogła otrzymać 19 punktów, w pierwszym – 3 punkty, w drugim – 4, w kolejnym 7 i w ostatnim 5.

Identyfikacja rozmówcy wiązała się z oczekiwaniem przedstawienia instytucji i rozmówcy, jako osoby pełniącej funkcję publiczną. Sposób przeprowadzenia rozmowy to oczekiwanie wysłuchania zgłaszanego problemu, bez przerywania i ignorowania klienta. Kolejne

zagadnienie dotyczące sposobu komunikowania się zawierało ocenę posiadanej wiedzy i proponowanych, adekwatnych do problemu form pomocy, z zachowaniem kultury rozmowy i przyjęcia odpowiedzialności za udzielenie pomocy. Odbiór „klienta” to ocena zrozumienia problemu przez rozmówcę, wykazanie empatii, pozytywne motywowanie go do skorzystania z pomocy.

Badana tematyka objęła: problem bezdomności, zapewnienie całodobowej lub dziennej opieki osobie niesamodzielnej, problemy opiekuńczo – wychowawcze w rodzinie, zaburzenia psychiczne, zaniedbania dzieci – po trzy rozmowy. Po dwie rozmowy dotyczyły: problematyki przemocy w rodzinie, ubóstwa. Wykonano po jednej rozmowie w sprawie: pomocy osobie opuszczającej zakład karny, handlu ludźmi (planowano 2 rozmowy – jedna nie doszła do skutku).

Z wylosowanych 22 jednostek wystąpił problem z uzyskaniem połączenia do czterech jednostek. Przy czym do trzech z nich ostatecznie połączenie doszło do skutku, **do jednej nie udało się dodzwonić.**

Pracownicy w 11 przypadkach wcielili się w świadków zdarzeń, w tym rodziny, w 10 przypadkach w osoby potrzebujące pomocy. Jako świadkowie przekazywali informacje o osobie potrzebującej natychmiastowego wsparcia (np. osobie z zaburzeniami psychicznymi zamykanej przez bliskich w domu, osobie opuszczającej szpital, natychmiast wymagającej całodobowej opieki, bezdomnemu, który przebywa na zewnątrz przy ujemnej temperaturze, ofierze przemocy w rodzinie, ofierze handlu ludźmi). Jako klienci samodzielnie zgłaszali postępującą chorobę i konieczność umieszczenia w domu pomocy społecznej, występujące zaburzenia i konieczność uzyskania wsparcia, niezaradność w sprawach opiekuńczo-wychowawczych, przemoc w rodzinie, brak środków do życia w okresie międzyświątecznym, pomoc po opuszczeniu zakładu karnego itp. Zgłaszane sytuacje najczęściej dotyczyły problemów, które należałoby rozpoznać od razu, często również ze względu na brak zapewnionego bezpieczeństwa klienta (bezdomni, opuszczający szpitale, ofiary przemocy w rodzinie, brak środków do życia, bezpieczeństwo dzieci w okresie ferii świątecznych itp.). Okres międzyświąteczny, ma charakter szczególny i może generować dodatkowe potrzeby klientów. Szczególnie ważnym aspektem była zatem dostępność informacji, pomocy, gotowość pracowników socjalnych do podejmowania działań i inicjatyw.

Pracownicy Wydziału za każdym razem przedstawiali się podając ewentualne dane osobowe (na potrzeby inicjatywy), lub pozostawali anonimowi, czasem podając ewentualny adres,



lub nie. Przedstawiali wymaginowaną, ale znaną z praktyki sytuację własną lub obserwowaną, opisując dokładnie problemy i konieczność wsparcia. Prosilili o udzielenie informacji o przysługujących w takich przypadkach formach pomocy, czasie i warunkach ich uzyskania. W sytuacji nieuzyskania wyczerpujących informacji na dany temat, zadawali pytania doprecyzowujące, często naprowadzające pracownika na daną formę pomocy. Na przykład, dla osoby samotnej, starszej, która nie radzi sobie samodzielnie, pytano czy może ktoś przyjść do domu i pomóc w sprzątaniu, gotowaniu itp. (w domyśle usługi opiekuńcze). Inny przykład ofiary handlu ludźmi – naprowadzano na zidentyfikowanie problemu, powrót męża z dobrze płatnej pracy z Anglii, bez środków finansowych, bez kontaktu, w stanie niemal depresyjnym. Poza standardowymi pytaniami o pomoc, pytano też o sytuacje, które dla klienta lub jego rodziny mogą być trudne do zrealizowania, np. kto dowiezie ze szpitala osobę do domu, lub kto dowiezie członka rodziny do domu pomocy społecznej. W sytuacji, gdy pracownik nie przedstawił się odbierając telefon, prosili o jego imię i nazwisko, jako osoby sprawującej publiczną funkcję.

Rozmowy trwały od 5 minut do 15 minut.

### III. Ocena przebiegu rozmów

Na wybierane połączenia do łącznie 22 ośrodków pomocy społecznej woj. lubuskiego – skutecznie wykonano 21. Przy czym dodatkowo w trzech przypadkach wystąpiły problemy w połączeniach. Jeden ośrodek był nieczynny w wybrane dni okresu przedświątecznego, ponieważ wszyscy pracownicy odbierali dzień wolny. W innym przypadku – nie odbierano podanego jako pierwszy do publicznej wiadomości numeru telefonu. Udało się dodzwonić pod inny numer. W kilku przypadkach trzeba było dzwonić do urzędu gminy, który przekierowywał rozmowę. W jednym przypadku nie było na miejscu wszystkich pracowników socjalnych, ponieważ w jednym czasie wychodzili „w teren”. Interwencja wykonana pod koniec roku skutkowałą jednoznacznym stwierdzeniem pracownika socjalnego, o braku środków i możliwości udzielenia pomocy. W konsekwencji zaproponowano rozwiązanie, ale po długich naciskach, kilkukrotnych kontaktach klienta, w tym z kierownikiem jednostki. Sytuacja dotyczyła klientki, której mąż odebrał przed świętami wszystkie pieniądze i została bez środków do życia. W jednym przypadku zobowiązano klienta, który dzwonił z drugiego końca Kraju o stawienie się w jednostce w ściśle określonych godzinach, ponieważ wszyscy pracownicy OPS o danej porze codziennie udają się w teren. Sytuacja dotyczyła umieszczenia w domu pomocy społecznej członka rodziny osoby interweniującej, zamieszkującego na terenie gminy do której wykonano telefon.

Większość pracowników ośrodków pomocy społecznej, po odebraniu telefonu – przedstawiła jednostkę. Tutaj odnotowano najwyższą ocenę we wszystkich zagadnieniach w kryteriach – 81% pozytywnych ocen. Generalnie kryterium związane z identyfikacją rozmówcy, jednostki oceniono na 54,7% pozytywnych odpowiedzi. Najgorzej w tym kryterium wypadła sytuacja związana z przedstawianiem się pracownika na prośbę telefonującego – 33% odpowiedzi. Podczas 14 rozmów „klienti” prosili pracownika o przedstawienie się.

67% pozytywnych odpowiedzi uzyskano w kolejnym kryterium: „sposób prowadzenia rozmowy”. Bardzo wysoko oceniono jednostki za wysłuchanie telefonującego, również wysoko za zaangażowanie w problem. Najgorzej w tym kryterium oceniono sytuację, w której uzyskanie informacji zależało głównie od podania danych przez klienta. Niemal we wszystkich przypadkach natomiast, pracownicy jednostek prosili o podanie danych personalnych i miejsca zamieszkania osoby potrzebującej wsparcia ze względu na ustaloną

„rejonizację” w ośrodku. Obserwowano problemy w uzyskaniu informacji o możliwych formach pomocy w sytuacji pełnej anonimowości, choć w 52% jednostek udzielono pełnej informacji o możliwościach, formach, sposobach uzyskania wsparcia, a 33% badanych (7 jednostek) wykazało zaangażowanie i chęć szybkiego udzielania pomocy, identyfikując zgłaszany problem z ciężącą odpowiedzialnością za bezpieczeństwo osób (bez względu na posiadane dane). Wszyscy przyjmujący telefoniczne zgłoszenie prosili o osobiste zgłoszenie się klienta do ośrodka lub o podanie adresu w celu osobistego przeprowadzenia wywiadu środowiskowego. W 3 przypadkach – uzależniono udzielenie pomocy od zgłoszenia się klienta do jednostki, bez wskazania sytuacji odwrotnej – wizyty pracownika socjalnego w środowisku.

W 62% (13 jednostek) zaistniała konieczność zadawania przez pracowników pytań doprecyzowujących. W większości pracownicy socjalni trafnie diagnozowali problem i kierowali właściwe propozycje oferty pomocy. Problemem okazał się w 5 sytuacjach (24% badanych) brak pełnej realizacji ustawowych zadań, w tym w jednym przypadku niewłaściwa identyfikacja problemu. W tych przypadkach pracownicy przyznawali, że gmina nie zapewnia miejsc noclegowych i odsyłałi bezdomnego klienta do innej instytucji (w tym przypadku na 3 zgłoszone takie problemy, żaden z ośrodków nie wyraził woli udania się na wskazane miejsce pobytu bezdomnego i zbadania jego sytuacji osobiście lub osobistego kontaktu z właściwym OPS), biletu kredytowanego, form oparcia społecznego dla osób z zaburzeniami psychicznymi (w tym przypadku użyto sformułowania, że inicjatywy na rzecz takich osób odbywają się na podstawie „odgórnych poleceń”), placówki wsparcia dziennego (w tym przypadku pracownik stwierdził, że działa jakaś świetlica socjoterapeutyczna, i przyznał się do niewiedzy w tym zakresie). Nieznajomość kompetencji innych instytucji, w tym głównie instytucji pomocy społecznej, w których klient mógłby uzyskać dodatkowe wsparcie lub nieznajomość tematu ujawnili pracownicy w 3 ośrodkach pomocy społecznej. Dotyczyły one dostępności do miejsc w domach pomocy społecznej o określonym profilu, sposobu przewiezienia ze szpitala do takiej jednostki, zapewnienia poradnictwa psychologicznego w powiecie, możliwości skorzystania ze środowiskowego domu samopomocy w innej gminie, zidentyfikowania problemu jako podejrzenie handlu ludźmi (pracownik stwierdził, że nie zna się na przepisach zarobkowania poza granicami kraju), sposób uzyskania pomocy żywnościowej z programu FEAD. W 24% (5 jednostek) pomimo pytań doprecyzowujących dzwoniących, nie podano pełnych informacji o możliwościach uzyskania pomocy, lub wyrażano się na ten temat nieprecyzyjnie

szczególnie z zakresu: uzyskania pomocy asystenta rodziny, form pomocy bezdomnemu, form pomocy rodzinie z problemami opiekuńczo – wychowawczymi, braku środków do życia. Sposób przekazywania informacji, komunikowania się jest trzecim pod względem uzyskanych pozytywnych odpowiedzi kryterium. Wysoko oceniono tutaj kulturę i rzeczowy sposób prowadzenia rozmowy. W tych zagadnieniach uzyskano kolejno 19 i 17 pozytywnych ocen. Gorzej sytuacja wygląda z przyjęciem odpowiedzialności za udzielenie pomocy, informowania o wszystkich możliwych formach pomocy, udzielania wyczerpujących odpowiedzi. Stwierdzono, że w 13 przypadkach nie udzielono wyczerpującej informacji w tym zakresie.

Poza tym zdarzyły się sytuacje, w których pracownik socjalny próbował zniechęcić klienta do starania się o określoną formę wsparcia (dot. skierowania do domu pomocy społecznej). Przekaz ten argumentowano bardzo długim okresem oczekiwania na miejsce, uzależniano przyznanie tej formy pomocy od zagwarantowanego zabezpieczenia finansowania zadania przez rodzinę.

Ostatnią kwestią wartą zasygnalizowania jest właściwe zaangażowanie w zgłaszany przez klienta problem, empatia, życzliwość. W 7 przypadkach (33% badanych) wyczuwało się niechęć, bądź zniecierpliwienie, moralizowano bez dogłębnej znajomości tematu lub próbowano zbyć klienta. Zdarzały się również sytuacje, w których pracownik próbował przekonać klienta do zgłoszenia swoich problemów innym instytucjom pomimo, że faktycznie znajdowały się one w kompetencji ośrodka pomocy społecznej (24% badanych): szkołę, inną gminę, lokalnych działaczy, samego klienta, innego pracownika socjalnego w przypadku rodzin z problemami opiekuńczo – wychowawczymi, inną gminę w przypadku osoby bezdomnej, Policji, ośrodka interwencji kryzysowej w przypadku ofiary przemocy w rodzinie. W pozostałych przypadkach informacji udzielano z zachowaniem wymaganych zasad komunikacji. Ocena w kryterium „odbiór klienta” wypadła na poziomie 73.33% możliwych do uzyskania punktów. W tym kryterium „klienci” przede wszystkim czuli się traktowani podmiotowo i z empatią. Stwierdzono tak, kolejno w 19 i w 18 przypadkach rozmów. Natomiast rzadziej czuli się motywowani do podjęcia dalszych działań w swojej sprawie i nie zawsze poleciliby dany ośrodek do kontaktu swoim bliskim. Wszystkie jednak zagadnienia w tym kryterium zostały ocenione wysoko od min. 55% do 73%.

Najwyższą ocenę w kryteriach – po 18 punktów otrzymało 5 ośrodków pomocy społecznej, najniższa nota wyniosła 0 – dla jednostki, z którą nie udało się połączyć. Pozostała punktacja

wahała się od 17 do 10 punktów, przy czym 10 otrzymała tylko 1 jednostka – sprawa dotyczyła problemów opiekuńczo – wychowawczych rodziny (liczba jednostek, które otrzymały określoną liczbę punktów – zał. Nr 4)

Analizując przyznane oceny pod względem poruszanych problemów, najniżej oceniono rozmowy dotyczące obszarów: handlu ludźmi, zapewnienia opieki osobie niesamodzielnej (dps/usługi opiekuńcze), bezdomności (od 56% do 63% punktów). Najwyższe noty otrzymały rozmowy o problemach: opuszczającego zakład karny, zaniedbania dzieci, ubóstwa (od 82% do 95% punktów). Następnie znalazł się problem przemocy i zaburzeń psychicznych (po 79% punktów) i problemy opiekuńczo – wychowawcze w rodzinie (68%); ocena rozmów w zależności od problemu – zał. Nr 7.

Do wyliczania uśrednionych ocen w kryteriach nie uwzględniono oceny 0 dla jednostki, z którą nie udało się uzyskać połączenia. Zestawienie % ocen i ogólne wnioski z rozmów w załącznikach od nr 4 do nr 8.

#### **IV. Wnioski (tezy):**

1. Ograniczona jest dostępność do natychmiastowego wsparcia/reakcji pracowników socjalnych (cały ośrodek nieczynny w określonych dniach, pracownicy socjalni wszyscy o jednej porze wychodzą w teren).
2. Ograniczona jest dostępność do ustawowych form pomocy (brak realizacji części zadań przez gminy, okres międzyświąteczny utrudnia realizację zadań, próby zniechęcenia klienta do starania się o określone formy pomocy, nieznamość tematu lub kompetencji innych instytucji).
3. Występują utrudnienia w uzyskaniu pełnych informacji o możliwościach uzyskania wsparcia w gminie, w przypadku zachowania anonimowości.
4. Sporadycznie występują problemy z uzyskaniem informacji o danych instytucji i osoby przyjmującej zgłoszenie i/lub udzielającej wyjaśnień.
5. Występują problemy z przyjęciem pełnej odpowiedzialności za udzielenie pomocy osobie, której dotyczy zgłoszenie przez ośrodek pomocy społecznej. Zdarzały się sytuacje, w których odpowiedzialność próbowano przerzucić na inne instytucje, osoby.
6. Pracownicy socjalni trafnie identyfikują zgłaszane problemy i udzielają informacji o możliwych formach uzyskania pomocy.
7. Generalnie pracownicy przyjmujący zgłoszenie posiadają umiejętności komunikacji z klientem. Zdarzyły się sytuacje, w których wyczuwano niechęć i zniecierpliwienie rozmówcy.
8. **Wystąpiły sytuacje, w których interes i bezpieczeństwo klienta nie zostały uwzględnione w pierwszej kolejności. Dotyczy to osób bezdomnych oraz zapewnienia całodobowej opieki osobom niesamodzielnym, zapewnienia opieki dzieciom w rodzinie z problemami opiekuńczo – wychowawczymi.**

## Podsumowanie i rekomendacje:

Podsumowując badanie stwierdzono, że częściowo potwierdziły się postawione na wstępie hipotezy. Zebrane dowody w żadnym przypadku hipotezy nie potwierdziły jej w 100%, ale też w żadnym przypadku w 100% nie zaprzeczyły. Oceny wahały się między 33% a 85%. Najbardziej niepokojąca jest jednak niepełna dostępność do pomocy, brak realizacji ustawowych zadań oraz przedkładanie innych interesów ponad bezpieczeństwo klienta. Budujący jest fakt pozytywnego odbioru „klientów” przez pracowników, wykazywana empatia, umiejętność komunikacji, a także umiejętność identyfikacji problemu.

Generalnie rozmowy zostały ocenione pozytywnie – uzyskały średnio 64% pozytywnych odpowiedzi. Wątpliwości budzi pełen obiektywizm oceniania, jak też prowadzonych rozmów. Pracownicy Wydziału Polityki społecznej często kontaktują się z pracownikami ośrodków pomocy społecznej, na skutek interwencji klientów w Wydziale, prowadzonych postępowań kontrolnych, sprawozdawczości. Często są to rozmowy telefoniczne. Istnieje obawa, czy faktycznie, nie zostali rozpoznani, szczególnie że występowały sytuacje, gdy odbierający zgłoszenie początkowo niechętny do udzielania informacji, po chwili stawał się bardziej „otwarty” i chętny do konwersacji.

Wnioski, które powzięto na skutek tej inicjatywy są jednak cenne i warto podjąć działania w kierunku poprawy określonych obszarów zarówno komunikacji, organizacji pracy, jak i realizacji zadań przez ośrodki pomocy społecznej. Poniżej rekomendacje do wykorzystania dla pracowników ośrodków pomocy społecznej:

1. Zorganizowanie pracy pracowników socjalnym w systemie zapewniającym dostępność do uzyskania kontaktu z pracownikiem socjalnym w dni robocze, w godzinach pracy. Zapewni to możliwość bezpośredniej, szybkiej reakcji na zgłaszany problem, szczególnie w sytuacji zagrożenia bezpieczeństwa klienta.
2. Pełna realizacja zadań ustawowych gwarantuje możliwości udzielenia pomocy adekwatnej do sytuacji klienta na terenie danej gminy, również w sytuacjach nagłych.
3. Konieczne są działania zmierzające do zwiększenia zaangażowania pracowników socjalnych w udzielenie pomocy klientowi, żeby nie czuł się pozostawiony z problemem, a przede wszystkim szybkie reagowanie w przypadku zagrożenia jego bezpieczeństwa (bezdomny, osoba potrzebująca całodobowej opieki, dzieci). Ważne jest tutaj zachowanie odpowiedniej czujności. W przypadku bezdomnego

pozostającego w okresie zimowym na mrozie, muszą zostać podjęte natychmiastowe działania w kierunku zapewnienia mu bezpieczeństwa. Podobnie w przypadku osoby, która opuściła szpital, jest niesamodzielną i nie ma zapewnionej opieki bliskich.

4. Konieczne jest ciągle doskonalenie wiedzy pracowników socjalnych – podczas prowadzonej inicjatywy szczególne braki dotyczyły zjawiska handlu ludźmi, obowiązku podawania swojego nazwiska w kontakcie z klientem.

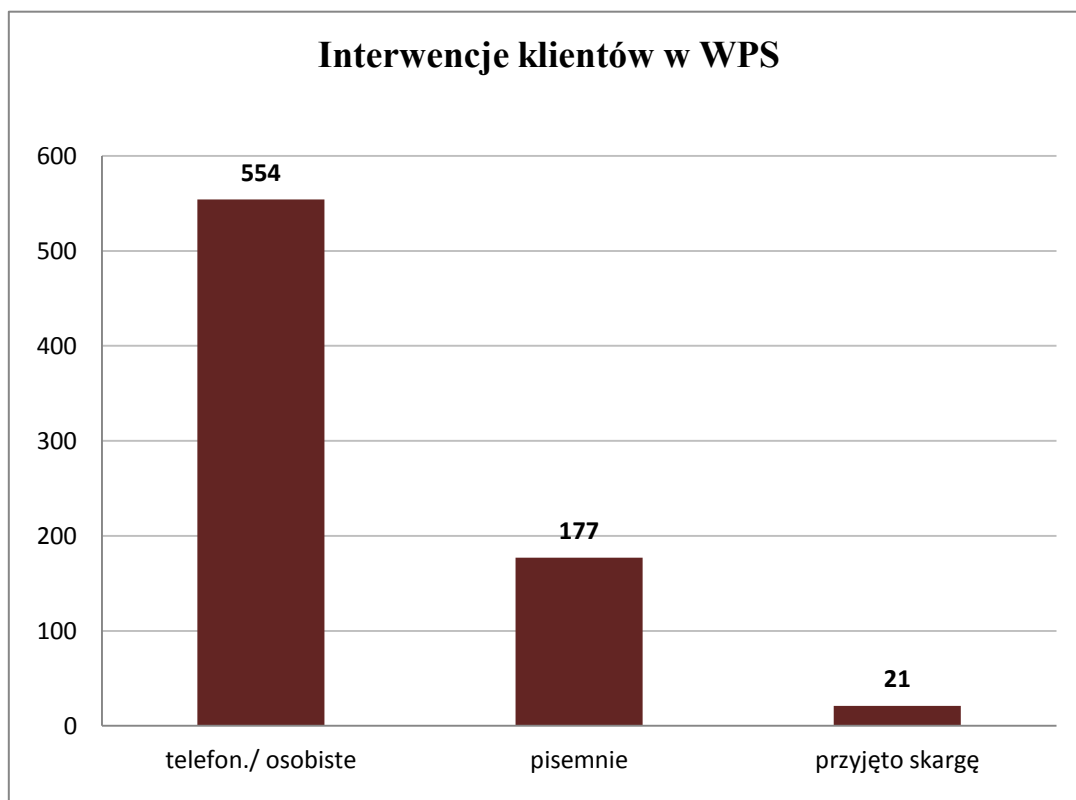
Powyższe wskazuje na fakt, że tego typu badania są niezbędne. Warto rozważyć prowadzenie dalszych badań w tym kierunku przez zewnętrzne podmioty, nie pozostające w zależności służbowej z badanymi.



## **Spis załączników:**

<b>ZAŁĄCZNIK 1. LICZBA INTERWENCJI KLIENTÓW POMOCY SPOŁECZNEJ W 2014R. W WYDZIALE POLITYKI SPOŁECZNEJ LUBUSKIEGO URZĘDU WOJEWÓDZKIEGO. ....</b>	<b>18</b>
<b>ZAŁĄCZNIK 2. LISTA WYŁOSOWANYCH DO PRÓBY BADAWCZEJ OŚRODKÓW POMOCY SPOŁECZNEJ (WG KOLEJNOŚCI WYKONYWANYCH INTERWENCJI): .....</b>	<b>19</b>
<b>ZAŁĄCZNIK 3. KRYTERIA OCENY ROZMÓW.....</b>	<b>20</b>
<b>ZAŁĄCZNIK 4. LICZBA JEDNOSTEK KTÓRE OTRZYMAŁY OKREŚLONĄ LICZBĘ PUNKTÓW W OCENIE W KRYTERIACH. ....</b>	<b>21</b>
<b>ZAŁĄCZNIK 5. LICZBA JEDNOSTEK OCENIONYCH POZYTYWNIENIE/NEGATYWNIENIE W KRYTERIACH .....</b>	<b>22</b>
<b>ZAŁĄCZNIK 6. % OCENA W KRYTERIACH .....</b>	<b>23</b>
<b>ZAŁĄCZNIK 7. OCENA ROZMÓW W ZALEŻNOŚCI OD ZGŁASZANEGO PROBLEMU. ....</b>	<b>24</b>
<b>ZAŁĄCZNIK 8. WNIOSKI Z ROZMÓW .....</b>	<b>25</b>

**Załącznik 1. Liczba interwencji klientów pomocy społecznej w 2014r. w Wydziale  
Polityki Społecznej Lubuskiego Urzędu Wojewódzkiego.**



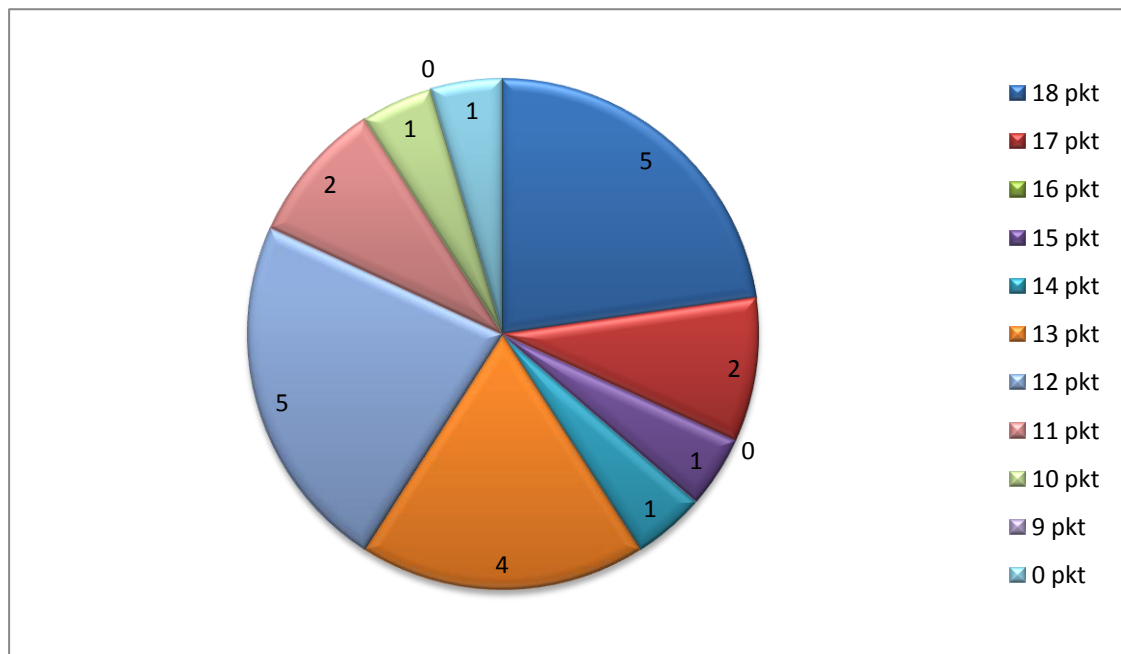
**Załącznik 2. Lista wylosowanych do próby badawczej ośrodków pomocy społecznej  
(wg kolejności wykonywanych interwencji):**

1. Niegosławice
2. Trzebiechów
3. Szprotawa
4. Iłowa
5. Przewóz
6. Nowogród Bobrzański
7. Świdnica
8. Jasień
9. Nowe Miasteczko
10. Bytom Odrzański
11. Pszczew
12. Górzycza
13. Kłodawa
14. Żary
15. Kargowa
16. Kostrzyn n/O
17. Trzebiel
18. Zielona Góra gm.
19. Drezdenko
20. Trzciel
21. Żagań
22. Zwierzyn

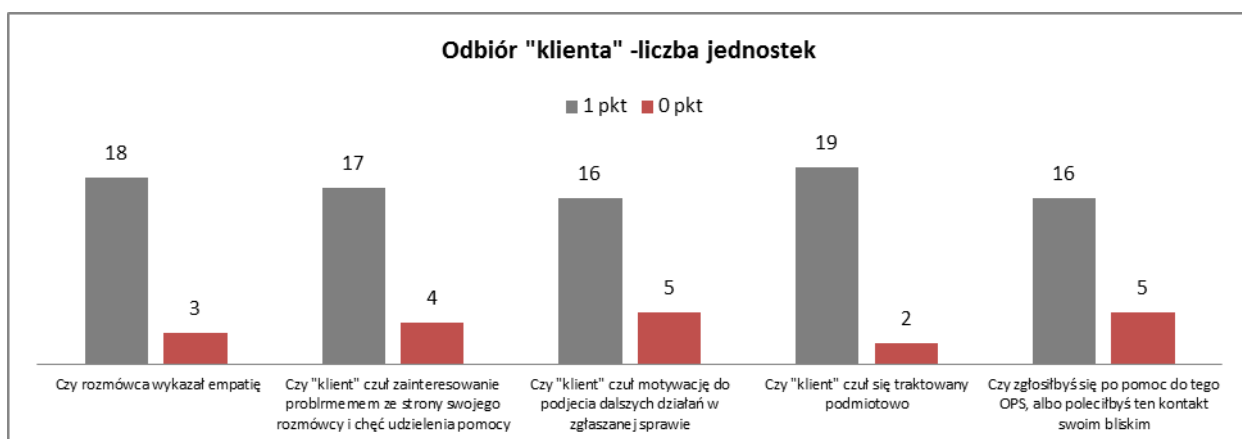
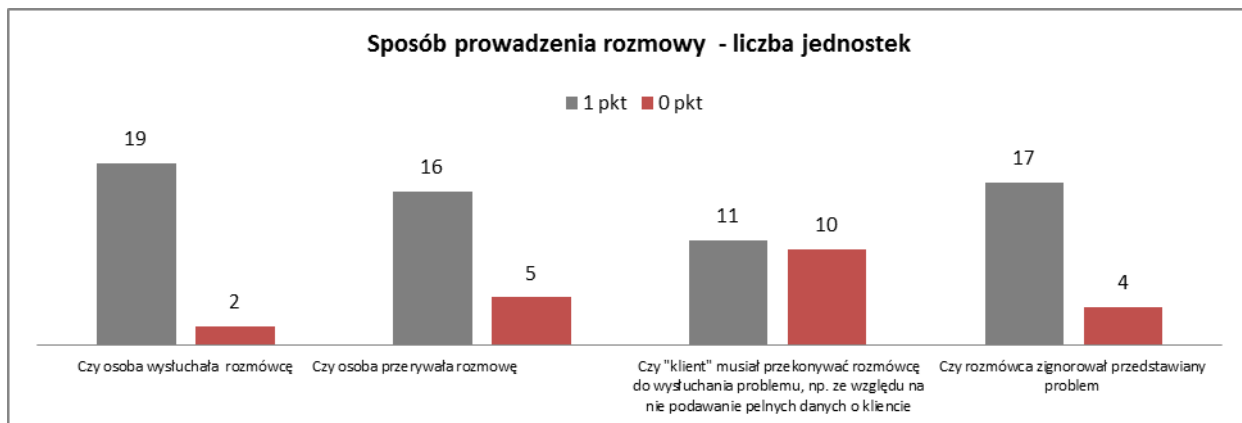
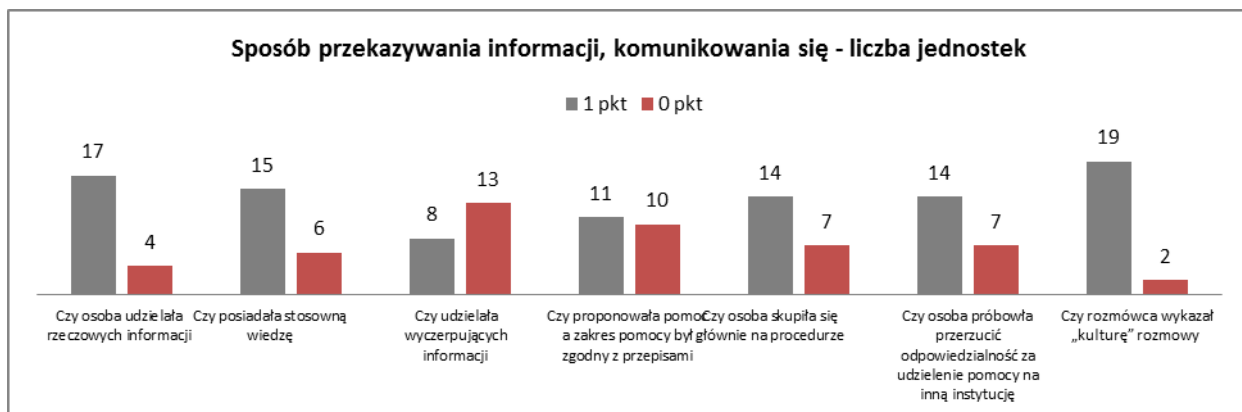
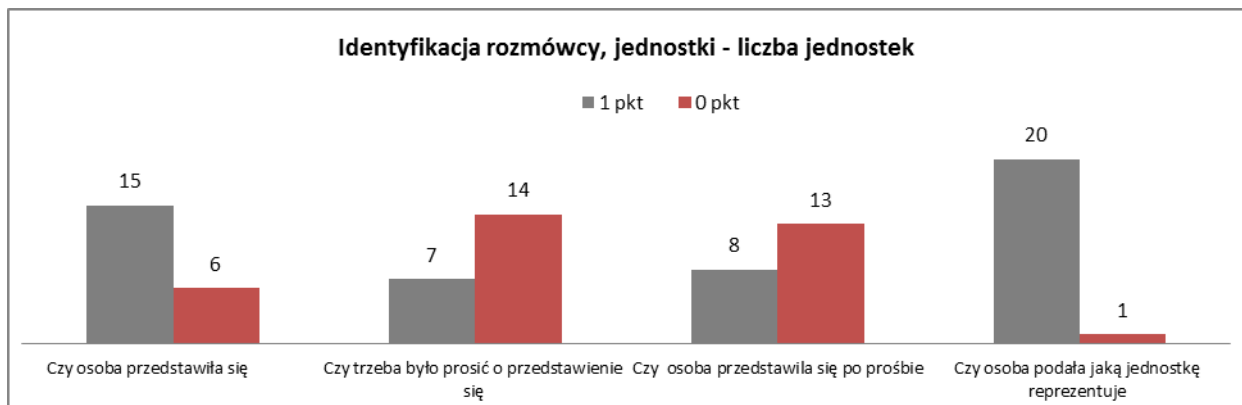
### Załącznik 3. Kryteria oceny rozmów

		<u>tak</u>	<u>nie</u>
<b>I.</b>	<b><u>Identyfikacja rozmówcy, jednostki</u></b>	<b><u>3</u></b>	
1.	Czy osoba przedstawiła się	1	0
2.	Czy trzeba było prosić o przedstawienie się	0	1
3.	Czy osoba przedstawiła się po prośbie*	1	0
4.	Czy osoba podała jaką jednostkę reprezentuje	1	0
<b>II.</b>	<b><u>Sposób prowadzenia rozmowy</u></b>	<b><u>4</u></b>	
1.	Czy osoba wysłuchała rozmówcę	1	0
2.	Czy osoba przerywała rozmowę	0	1
3.	Czy "klient" musiał przekonywać rozmówcę do wysłuchania problemu, np. ze względu na nie podawanie pełnych danych o kliencie	0	1
4.	Czy rozmówca zignorował przedstawiany problem	0	1
<b>III.</b>	<b><u>Sposób przekazywania informacji, komunikowania się</u></b>	<b><u>7</u></b>	
1.	Czy osoba udzielała rzeczowych informacji	1	0
2.	Czy posiadała stosowną wiedzę	1	0
3.	Czy udzielała wyczerpujących informacji	1	0
4.	Czy proponowała pomoc a zakres pomocy był zgodny z przepisami	1	0
5.	Czy osoba skupiła się głównie na procedurze	0	1
6.	Czy osoba próbowała przerzucić odpowiedzialność za udzielenie pomocy na inną instytucję	0	1
7.	Czy rozmówca wykazał „kulturę” rozmowy	1	0
<b>IV.</b>	<b><u>Odbiór "klienta"</u></b>	<b><u>5</u></b>	
1.	Czy rozmówca wykazał empatię	1	0
2.	Czy "klient" czuł zainteresowanie problemem ze strony swojego rozmówcy i chęć udzielenia pomocy	1	0
3.	Czy "klient" czuł motywację do podjęcia dalszych działań w zgłaszanej sprawie	1	0
4.	Czy "klient" czuł się traktowany podmiotowo	1	0
5.	Czy zgłosiłbyś się po pomoc do tego OPS, albo poleciłbyś ten kontakt swoim bliskim	1	0

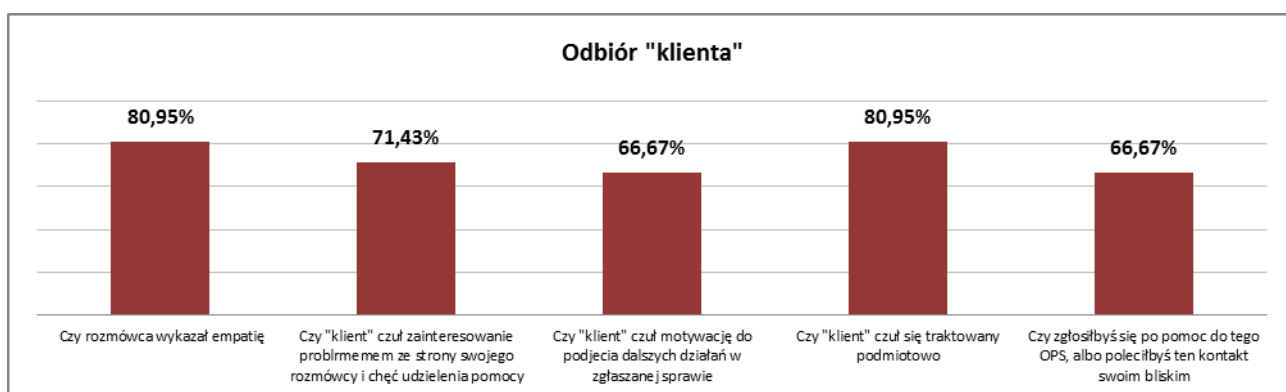
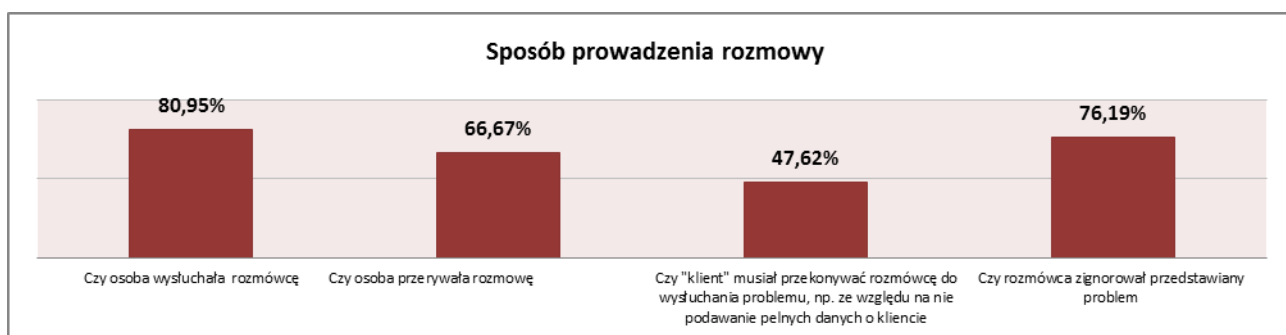
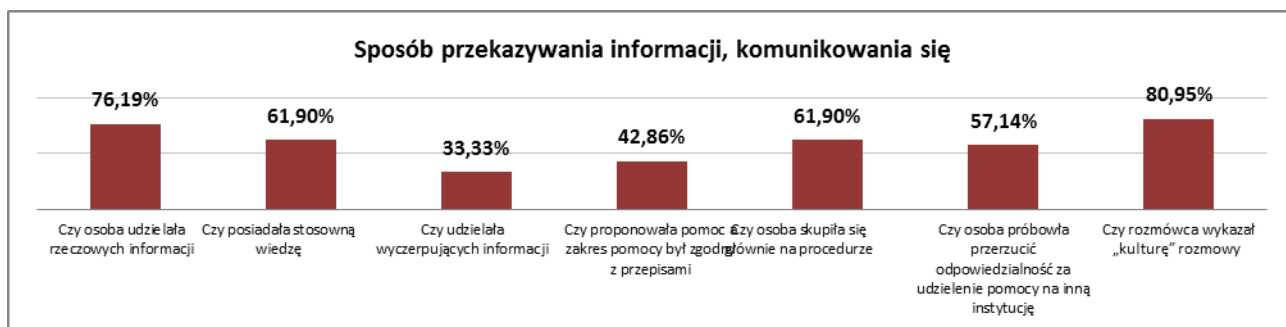
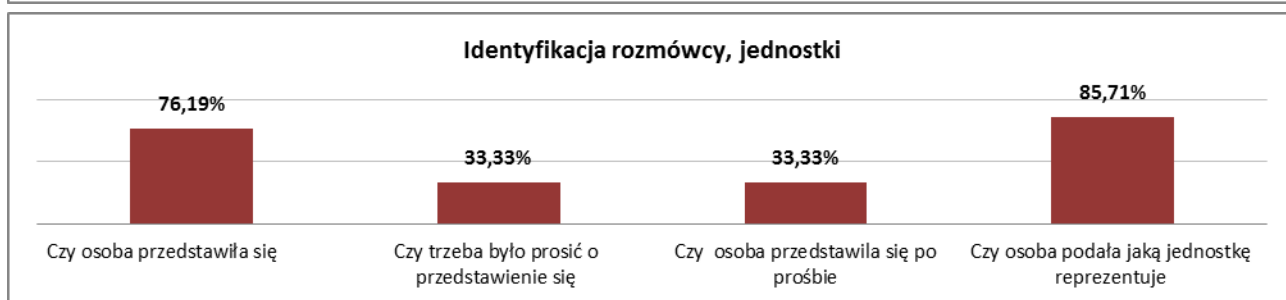
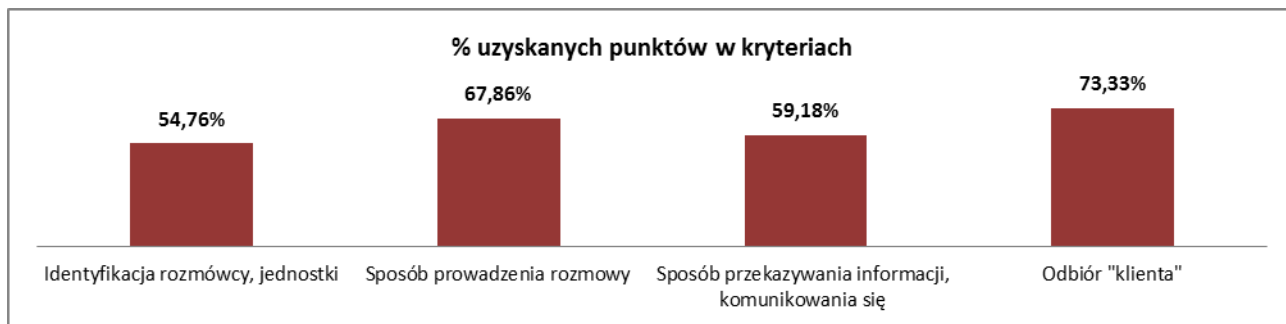
**Załącznik 4. Liczba jednostek które otrzymały określoną liczbę punktów w ocenie w kryteriach.**



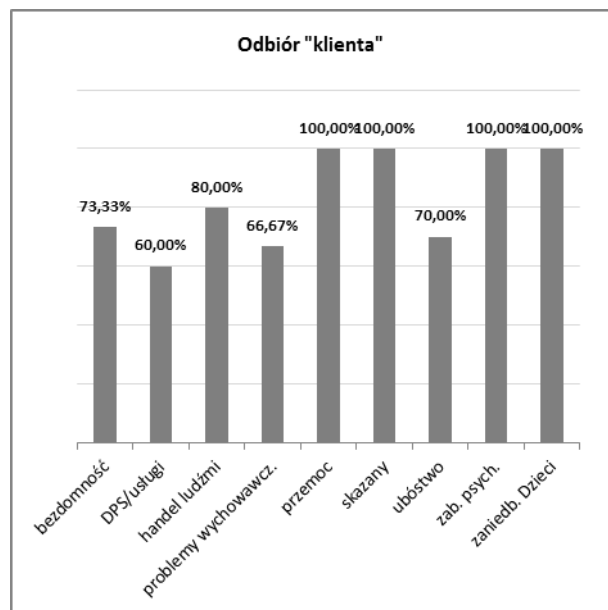
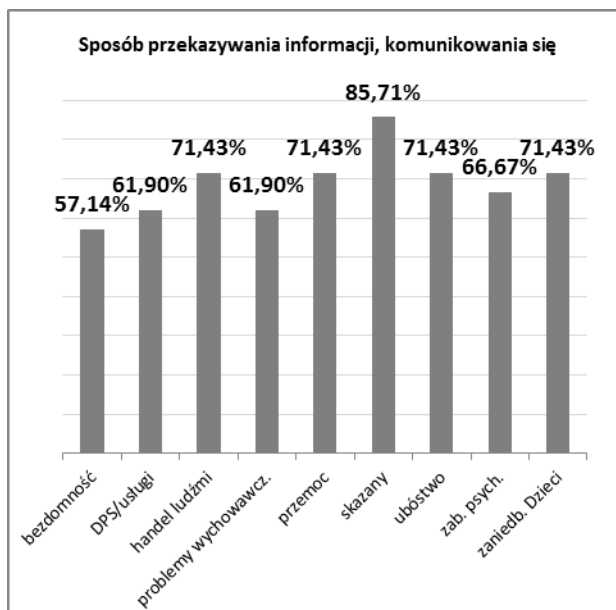
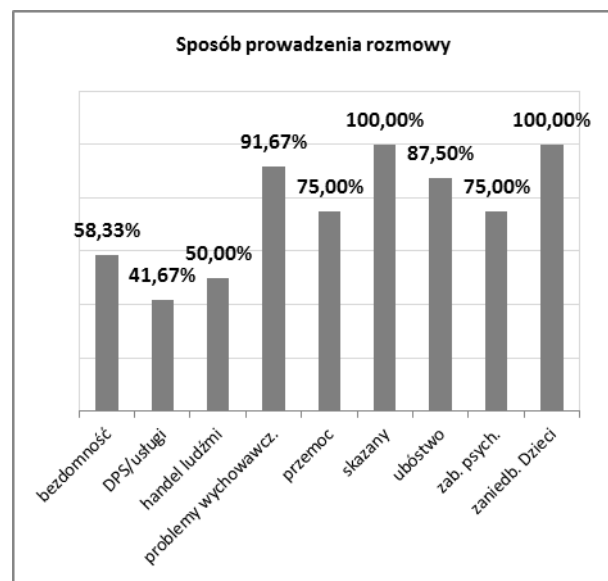
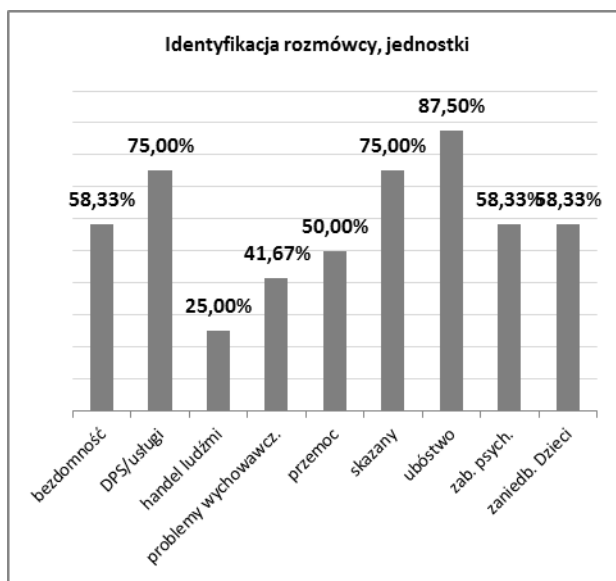
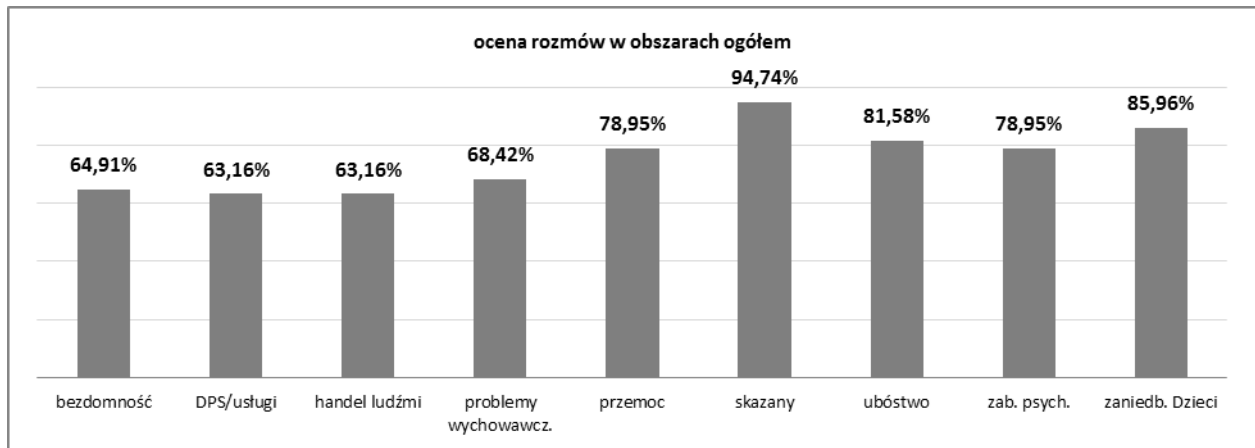
## Załącznik 5. Liczba jednostek ocenionych pozytywnie/negatywnie w kryteriach



## Załącznik 6. % Ocena w kryteriach



## Załącznik 7. Ocena rozmów w zależności od zgłaszanego problemu.





## Załącznik 8. Wnioski z rozmów:

NAJWAŻNIEJSZE WNIOSKI Z ROZMOWY	LICZBA JEDNOSTEK	%
Brak pełnej realizacji ustawowych zadań	5	24%
Brak wiedzy o kompetencjach innych instytucji pomocy społecznej, innych zadaniach	3	14%
Zaangażowanie i chęć szybkiego rozpoznania problemu i udzielenia pomocy.	7	33%
Konieczność zadawania pytań doprecyzowujących	13	62%
Informacja o możliwych formach uzyskania pomocy	11	52%
Zniechęcanie klienta do starania się o daną formę pomocy (dps)	1	5%
Próba przesunięcia w czasie rozpoznania problemu i udzielania pomocy (sytuacja zagrożenia dla klienta)	1	5%
Obligowanie klienta do osobistego zgłoszenia się do ośrodka, bez wskazania odwrotnej alternatywy	3	14%
Trudności w połączeniu się z jednostką/ brak dostępu do pracowników socjalnych*	3	14%
Próba przerzucenia odpowiedzialności za udzielenie pomocy klientowi, na inne instytucje lub samego klienta	5	24%
Zdecydowana odmowa przedstawienia się	2	10%
Nieprecyzyjne wyjaśnienia o możliwościach, formach pomocy	5	24%
Moralizowanie/niecierpliwość/malejące zaangażowanie/zbywanie klienta	7	33%
Uzależnienie udzielenia pomocy od uzyskania zabezpieczenia finansowego rodziny	1	5%

\*dotyczy połączeń, które doszły do skutku