KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Badanie współfinansowane ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

RAPORT Z BADANIA

KONTRAKT SOCJALNY W PRAKTYCE

W WOJEWÓDZTWIE MAZOWIECKIM

MAZOWIECKIE CENTRUM POLITYKI SPOŁECZNEJ

Warszawa 2014

Badanie współfinansowane ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

WYKAZ SKRÓTÓW

CAS	Centralna Aplikacja Statystyczna – system informatyczny służący jednostkom organizacyjnym pomocy społecznej do przekazywania m.in. sprawozdań resortowych
IDI	Indywidualny wywiad pogłębiony
Panel ekspercki	Jest to technika podobna do grup fokusowych, czyli ustrukturalizowanych i moderowanych dyskusji zogniskowanych na konkretnym zagadnieniu.
CAWI	Metoda zbierania informacji w ilościowych badaniach, w której respondent jest proszony o wypełnienie ankiety w formie elektronicznej – wspomagany komputerowo wywiad (ang. Computer-Assisted Web Interview)
FGI, FOCUS	Zogniskowany wywiad grupowy – dyskusja prowadzona przez moderatora na podstawie scenariusza dyskusji (ang. Focus Group Interview)
Kontrakt, KS	Kontrakt socjalny
GUS	Główny Urząd Statystyczny
MPiPS-03	Sprawozdanie półroczne i roczne z udzielonych świadczeń z systemu pomocy społecznej – pieniężnych, w naturze i usługach dla Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej
N	Liczba uczestników badania ankietowego (N=216)
OIS	Obserwatorium Integracji Społecznej
OPS, GOPS	Ośrodek Pomocy Społecznej, Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej
PCPR, MOPR	Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie, Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie
JPS	Jednostki Pomocy Społecznej
MCPS	Mazowieckie Centrum Polityki Społecznej
ROPS	Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej
WUP	Wojewódzki Urząd Pracy
CRZL	Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich w Warszawie
EFS	Europejski Fundusz Społeczny

Badanie współfinansowane ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

SPIS TREŚCI

1. Wprowadzenie 4
2. Część I raportu – założenia metodologiczne 5
2.1. Badanie desk research.....5
2.2. Badanie IDI: 6
2.3. Panel ekspercki 6
3. Część II raportu – wyniki badania desk research 7
4. Analiza wyników przeprowadzonych badań jakościowych w województwie mazowieckim pt. „Kontrakt socjalny w praktyce” 11
4.1. Badanie IDI (Indywidualny Wywiad Pogłębiony).....11
4.2. Wyniki panelu eksperckiego – analiza merytoryczna i techniczna 26
5. Część III raportu – wnioski ogólne/końcowe 39
6. Część IV raportu – załączniki 41
6.1. Załącznik nr 1: Szczegółowa analiza opinii pracowników socjalnych na temat kontraktu socjalnego wyrażonych w pogłębionych wywiadach indywidualnych IDI.....41
6.2. Załącznik nr 2: Scenariusz IDI dla gmin z najwyższym i najniższym odsetkiem zawartych kontraktów socjalnych 65
6.3. Załącznik nr 3: Scenariusz IDI dla gmin niestosujących kontraktów socjalnych 66
6.4. Załącznik nr 4: Wytyczne do panelu ekspertów 68
6.5. Załącznik nr 5: Tabele.....69

1. WPROWADZENIE

Z inicjatywy Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej zrealizowane zostało badanie regionalne pn. **„Kontrakt socjalny w praktyce”**. Badanie jest jednym z czterech badań ogólnopolskich realizowanych przez Regionalne Ośrodki Polityki Społecznej w ramach projektu systemowego „Koordynacja na rzecz aktywnej integracji” współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach działania 1.2 „Wsparcie systemowe instytucji pomocy i integracji społecznej”, Priorytet I „Zatrudnienie i integracja społeczna” Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki.

Zmieniająca się sytuacja społeczno-gospodarcza oraz ewolucja potrzeb społecznych przyczynia się do stawiania przed systemem pomocy społecznej nowych wyzwań oraz powoduje konieczność wprowadzenia takich rozwiązań systemowych, które będą zmniejszać liczbę osób i rodzin zagrożonych wykluczeniem społecznym.

Pomoc społeczna zajmuje ważne miejsce w systemie zabezpieczenia społecznego. Jej rola ciągle wzrasta, gdyż zakres podmiotowy i przedmiotowy udzielanych świadczeń ulega systematycznemu rozszerzaniu. Coraz więcej osób i rodzin korzysta bowiem ze wsparcia w ramach tego systemu, a katalog spraw regulowanych przez przepisy prawa pomocy społecznej jest obszerny.

Możliwość korzystania z kontraktu socjalnego w celu rozwiązywania problemów osób i rodzin znajdujących się w trudnej sytuacji życiowej reguluje art.108 Ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej. Narzędzie to stanowi połączenie instrumentów pomocy społecznej i rynku pracy, poprzez łączenie zarówno ochrony dochodów jak i aktywizacji zawodowej.

Kontakt socjalny jest pisemną umową zawartą pomiędzy osobą ubiegającą się o pomoc a ośrodkiem pomocy społecznej. Dokument określa uprawnienia i zobowiązania obu stron. Zawiera przy tym opis sytuacji życiowej osoby lub rodziny oraz opis działań koniecznych do podjęcia przez nią, a także formę, zakres i czas udzielanej przez Ośrodek pomocy.

Kontrakt wskazuje osobie/rodzinie kierunek działań, zmierzających do umożliwienia wyjścia z trudnej sytuacji, mobilizuje do działania, wzmacnia wiarę we własne siły, zapewnia potrzebne doradztwo, szkolenia lub pomoc finansową.

Ustawa, nie wyodrębnia konkretnych sytuacji, w których to powinien zostać zawarty kontrakt socjalny. Decyzja ta pozostaje więc w gestii pracownika socjalnego, który to poprzez swe doświadczenie zawodowe i właściwą ocenę sytuacji sam decyduje o możliwości jego zawarcia. W stosunku do beneficjenta takiego działania jest oczekiwanie, że wykaże aspiracje w zakresie pobudzenia własnej aktywności i stworzy możliwość trwałego usamodzielnienia się.

Kontrakt socjalny odchodzi więc od modelu wsparcia doraźnego, na rzecz aktywnego modelu pomocy społecznej, umożliwiającego kompleksowe wsparcie działań i aktywności beneficjenta pomocy[1].

Niniejszy raport z przeprowadzonego w województwie mazowieckim badania pn. **Kontrakt socjalny w praktyce** składa się z **czterech zasadniczych części**. **Pierwsza część** zawiera opis metod badawczych. Scharakteryzowano przedmiot badania, wskazano problemy badawcze, jak również omówiono metody na podstawie, których dokonano analizy materiału badawczego. Ponadto przedstawiono zastosowany dobór próby. **Kolejną - najważniejszą część** raportu stanowią wyniki badania. Materiał opracowano na podstawie informacji zebranych w trakcie badań ilościowych i jakościowych z wykorzystaniem danych zastanych – desk research oraz na podstawie indywidualnych wywiadów pogłębionych (IDI) i panelu eksperckiego, w którym udział wzięli przedstawiciele wybranych ośrodków pomocy społecznej. Źródłem danych zastanych było sprawozdanie MPIPS-03, Ocena Zasobów Pomocy Społecznej (OZPS), Bank danych lokalnych – Główny Urząd Statystyczny. Trzecia część raportu zawiera wnioski ogólne/końcowe.

Ostatnią częścią są załączniki, które są ważną uzupełniającą częścią raportu. W tej części zamieszczona jest między innymi: szczegółowa analiza indywidualnych wywiadów pogłębionych (IDI), wypowiedzi zaprezentowane podczas panelu eksperckiego oraz wykaz wskaźników, które są fundamentalnymi dokumentami w niniejszym raporcie.

[1] Realizacja kontraktów socjalnych przez miejskie i gminne ośrodki pomocy społecznej – informacja o wynikach kontroli, Najwyższa Izba Kontroli, Warszawa 2013, s.7.

2. CZĘŚĆ I RAPORTU – ZAŁOŻENIA METODOLOGICZNE

Kontrakt socjalny jest narzędziem nowym wykorzystywanym na potrzeby pomocy społecznej. Zarówno wśród pracowników socjalnych, jak też u klientów pomocy społecznej ma różną opinie, czasami sprzeczną. Wynika to najczęściej z charakteru narzędzia, które prócz łatwo zauważalnych zalet posiada również wady. Z tego względu, bardzo istotne jest wskazywanie barier i próba dostarczenia rozwiązań, które pozwoliłyby na ich pokonanie.

Za **cel główny** badania postawiono analizę roli kontraktu socjalnego jako jednego z instrumentów aktywnej polityki społecznej w rozwiązywaniu problemów społecznych. W ślad za tym idą **cele szczegółowe**:

1. Identyfikacja poziomu i zakresu realizacji kontraktów socjalnych,
2. Określenie szans i barier w realizacji kontraktu socjalnego,
3. Zebranie opinii pracowników socjalnych na temat zasadności stosowania kontraktu socjalnego,
4. Ocena kontraktu socjalnego w aspekcie adekwatności procedur realizacji kontraktu,
5. Wypracowanie wniosków wraz rekomendacji dotyczących stosowania i skuteczności kontraktów socjalnych.

Jednym z istotnych elementów postępowania badawczego było określenie problemów badawczych. Zdefiniowanie problemu oraz sformułowanie pytań badawczych należało do fazy koncepcyjnej badania oraz wymagało określenia problematyki i ustalenia treści poszukiwanych informacji. W ramach prac badawczych określono następujące **problemy badawcze**:

1. Jakie są bariery (przeszkody, zagrożenia) w stosowaniu kontraktu socjalnego?
2. Jakie są mocne i słabe strony w stosowaniu kontraktu z perspektywy pracownika socjalnego?
3. Jakie są proponowane zmiany w dotychczasowych wzorach umów formułowane przez pracownika socjalnego?
4. Jakie są pozytywne doświadczenia związane z stosowaniem kontraktu socjalnego?
5. Jakie są negatywne doświadczenia związane z stosowaniem kontraktu socjalnego?
6. Czy kontrakt socjalny stosowany jest zawsze tam gdzie zachodzi potrzeba/możliwość aktywizacji?
7. Jakie są główne okoliczności zawierania kontraktu socjalnego (rozwiązanie trudnej sytuacji życiowej klienta/wzmocnienie aktywności i samodzielności)?
8. Jakie są motywy korzystania z kontraktu przez pracowników socjalnych?
9. Jakie są motywy nie stosowania kontraktu przez pracowników socjalnych?
10. Jaka jest skuteczność kontraktu jako narzędzia aktywizacji i usamodzielniania osób z grupy wysokiego ryzyka socjalnego?
11. Jakie są formy i zakres współpracy z innymi instytucjami (np. PUP, kurator, asystent rodziny, CIS) w zakresie realizacji celów zawartych w kontrakcie socjalnym?
12. Jaki wpływ na liczbę zabieranych kontraktów socjalnych ma obciążenie pracą administracyjną?
13. Ocena praktycznych umiejętności pracowników socjalnych do stosowania kontraktów przez pracowników socjalnych
14. Ocena adekwatności rozwiązań formalno-prawnych względem praktycznego wykorzystania kontraktu przez OPS
15. Jakie są najczęstsze przyczyny zrywania kontraktów socjalnych?
16. Czy egzekwuje się konsekwencje braku realizacji postanowień kontraktu? W jaki sposób?
17. Jakie mogłyby być skuteczne (pozafinansowe) metody egzekucji postanowień kontraktu?
18. Jak kształtuje się liczba kontraktów w zależności od typu gminy (wiejska, wiejsko-miejska, miejska)?
19. Wypracowanie wniosków dotyczących upowszechnienia i zwiększenia skuteczności kontraktów socjalnych.

W niniejszym badaniu cele i pytania badawcze weryfikowano za pomocą takich metod jak: desk research, indywidualnych wywiadów pogłębionych (IDI) oraz panelu eksperckiego.

2.1. BADANIE DESK RESEARCH

Pierwszą zastosowaną metodą w badaniu było **desk research**. Jest to sposób zbierania informacji polegający na analizie dostępnych danych statystycznych. Zastosowanie tej metody posłużyło osiągnięciu zakładanych celów badania oraz zebraniu informacji o tematyce badawczej na poziomie gmin.

Analiza oparta została na podstawie m.in. takich źródeł jak:

1. Sprawozdanie MPiPS-03.
2. Ocena Zasobów Pomocy Społecznej w Województwie Mazowieckim za 2013 rok.

3. Główny Urząd Statystyczny.
4. Strategia Polityki Społecznej Województwa Mazowieckiego na Lata 2014 – 2020.

2.2. BADANIE IDI:

Kolejną wykorzystaną metodą badawczą były indywidualne wywiady pogłębione (**IDI - Individual In-Depth Interviews**). Metoda ta polega na przeprowadzeniu z daną osobą ustrukturyzowanej rozmowy, która ma na celu uzyskanie konkretnych informacji w sposób planowy i metodyczny według określonego schematu, zwanego scenariuszem wywiadu.

Standaryzacja poruszanych zagadnień pozwoliła na uzyskanie informacji istotnych z punktu widzenia celów badania. Charakter rozmowy i duża swoboda w komunikacji ułatwiają pogłębianie poruszanych zagadnień i wyjaśnianie zdiagnozowanych zjawisk. Indywidualne wywiady pogłębione mają na celu przede wszystkim odpowiedzenie na pytanie dlaczego dane zjawisko występuje, a nie samo proste stwierdzenie jego występowania.

Populacja badana: pracownicy socjalni poszczególnych gmin.

Dobór próby: celowy – pracownicy socjalni z wybranych gminnych, miejsko – gminnych i miejskich ośrodków pomocy społecznej, według następującej zasady:

1. Gminnych (2 respondentów z gmin z najwyższym odsetkiem zawartych kontraktów socjalnych, 1 respondent z gminy z najniższym odsetkiem i 1 respondent z gminy nie stosującej kontaktów socjalnych),
2. Miejsko- gminnych (2 respondentów z gmin z najwyższym odsetkiem zawartych kontraktów socjalnych, 1 respondent z gminy z najniższym odsetkiem i 1 respondent z gminy nie stosującej kontaktów socjalnych),
3. Miejskich (2 respondentów z gmin z najwyższym odsetkiem zawartych kontraktów socjalnych, 1 respondent z gminy z najniższym odsetkiem i 1 respondent z gminy nie stosującej kontaktów socjalnych).

Liczba wywiadów: 12 indywidualnych wywiadów pogłębionych z wyżej wymienionych gmin.

W badaniu udział wzięli pracownicy socjalni wskazani przez kierownika OPS, posiadający największe doświadczenie w zakresie pracy z kontraktem socjalnym w Ośrodku (pracownicy, którzy zawarli największą liczbę kontraktów). W przypadkach gmin niestosujących kontraktów socjalnych, wywiad przeprowadzono z kierownikiem ośrodka. Pracownicy uwzględnieni w badaniu odpowiadali za kontrakty prowadzone w ramach realizacji PO KL jak i poza nim.

2.3. PANEL EKSPERCKI

W badaniu zastosowano również **panel ekspertów**. Jest to technika podobna do grup fokusowych, czyli ustrukturalizowanych i moderowanych dyskusji zogniskowanych na konkretnym zagadnieniu. Uczestniczyli w nim eksperci, czyli osoby, które posiadają cenną wiedzę w danej dziedzinie. Zastosowanie panelu ekspertów pozwoliło na optymalne wykorzystanie zebranych informacji, gdyż ich opinie pozwoliły uzupełnić i zweryfikować wnioski i rekomendacje otrzymane w wyniku badania (IDI).

Populacja badana w panelu ekspertów: kierownicy najprężniej działających OPS-ów w zakresie stosowania kontraktu socjalnego.

Dobór próby: celowy – wg liczby zawartych kontraktów socjalnych. W tym celu wykorzystano OZPS z zachowaniem reprezentatywności gmin wiejskich, miejsko-wiejskich i miejskich.

3. CZĘŚĆ II RAPORTU – WYNIKI BADANIA DESK RESEARCH

Polska zajmuje powierzchnię 312 679 km2, w tym województwo mazowieckie 35 558 km2, z czego większość przypada na tereny wiejskie (62,9% powierzchni, w tym w województwie mazowieckim 77% dla gmin wiejskich)[2].

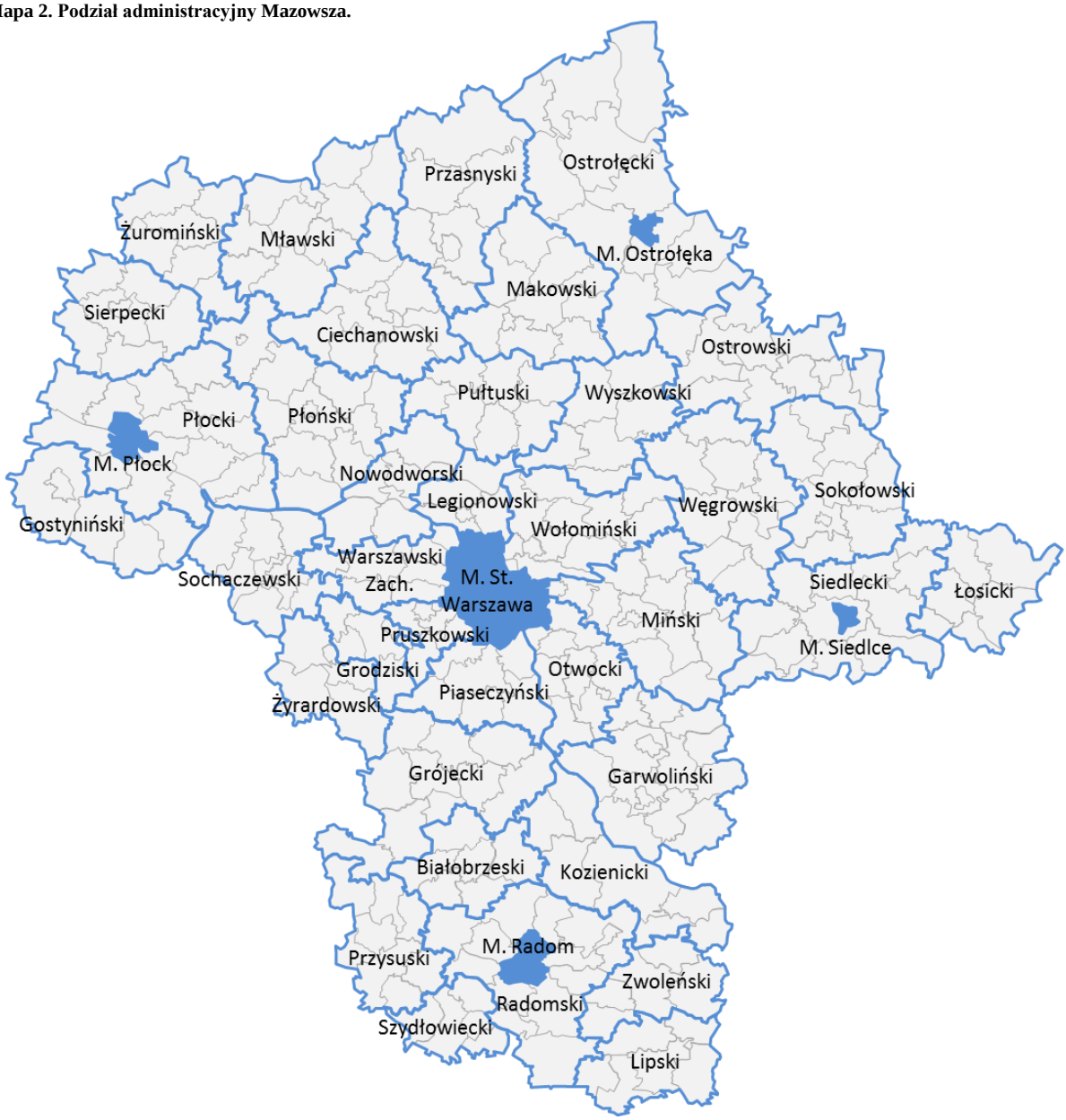
Mapa 1. Podział administracyjny Polski.

Źródło: Opracowanie własne.

Podstawową jednostką terytorialną Polski są gminy (2489 gmin, w województwie mazowieckim 331, w tym 4 gminy miejskie na prawach powiatu i 18 dzielnic m.st. Warszawy). Gminy skupione są w 308 powiatach, w tym w województwie mazowieckim w 42 (w tym 4 gminy miejskie na prawach powiatu oraz m. st. Warszawa. Według danych Głównego Urzędu Statystycznego na koniec 2013 roku Polskę zamieszkiwało 38 495 659 osób, w tym w województwie mazowieckim 5 316 840[3]).

[2] Powierzchni geodezyjna kraju, Bank Danych Lokalnych GUS, www.stat.gov.pl [data dostępu:27.10.2014].
[3] Przyrost naturalny na 1000 ludności wg miejsca zamieszkania, Bank Danych Lokalnych GUS, www.stat.gov.pl [data dostępu:16.10.2014]. Patrz tabela nr 1.

Mapa 2. Podział administracyjny Mazowsza.



Źródło: Opracowanie własne.

Wśród ogólnej liczby ludności przeważają kobiety (51,6%, w województwie mazowiecki (52,2%).

Ośrodki pomocy społecznej realizujące zadania z zakresu pomocy społecznej na poziomie gminy, funkcjonują głównie w oparciu o ustawę z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz. U. 2013, poz. 182, ze zm.).

Inne ustawy odgrywające istotną rolę w zakresie realizacji zadań z obszaru polityki społecznej przez ośrodki pomocy społecznej to:

- ustawa z dnia 28 listopada 2003 r. o świadczeniach rodzinnych (Dz. U. z 2013 r. poz. 1456, ze zm.),
- ustawa z dnia 29 lipca 2005 r. o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie (Dz. U. z 2005 r. Nr 180, poz. 1493, ze zm.),
- ustawa z dnia 21 czerwca 2001 r. o dodatkach mieszkaniowych (Dz. U. z 2013 r. poz. 966, ze zm.),
- ustawa z dnia 13 czerwca 2003 r. o zatrudnieniu socjalnym (Dz. U. 2011 nr 43 poz. 225, ze zm.),
- ustawa z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (Dz. U. 2010 nr 234 poz. 1536 ze zm.),
- ustawa z dnia 9 czerwca 2011 r. o wspieraniu rodziny oraz systemie pieczy zastępczej (Dz. U. z 2013 r. poz. 135, ze zm.),
- ustawa z dnia 26 października 1982 r. o wychowaniu w trzeźwości i przeciwdziałaniu alkoholizmowi (Dz. U. 2012, poz. 1356, ze zm.).

Zadania z zakresu pomocy społecznej realizowane przez ośrodki określone zostały w dokumentach zarówno krajowych jak i regionalnych, w tym m.in..:

- Strategii Rozwoju Kraju 2020,
- Strategii Rozwoju Kapitału Społecznego 2020,
- Programie Operacyjnym Kapitał Ludzki 2007-2013,
- Programie Operacyjnym Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020,
- Krajowym Programie Przeciwdziałania Ubóstwu i Wykluczeniu Społecznemu 2020,
- Krajowym Programie Przeciwdziałania Przemocy w Rodzinie na lata 2006-2016,
- Strategii Polityki Społecznej Województwa Mazowieckiego na lata 2014 – 2020.

W celu określenia roli kontraktu socjalnego, jako jednego z instrumentów aktywnej polityki społecznej w rozwiązywaniu problemów społecznych, warto przyjrzeć się szeregowi wskaźników, zaprezentowanych w tabelach nr 2 i nr 3, na stronie 69 i 70
niniejszego raportu.

Pod względem liczby zawartych kontraktów socjalnych ogółem w Polsce przoduje województwo śląskie z wynikiem na poziomie 11 252 (w województwie mazowieckim 8 342) kontraktów w 2013 r. Warto jednak zauważyć, że pierwsze pozycje w zestawieniu (śląskie, małopolskie i mazowieckie) przypadają na regiony cechujące się wysoką liczbą ludności. Województwo śląskie zdecydowanie prowadzi również pod względem liczby zawartych kontraktów w gminach miejskich, na które to przypadło 9 482 – 84% (w województwie mazowieckim 5 386, co stanowi – 64,56%) zawartych KS w tym regionie. W przypadku kontraktów zawieranych na terenach gmin miejsko-wiejskich oraz wiejskich, przoduje woj. małopolskie (kolejno 3 360 oraz 3 660 kontraktów socjalnych). W województwie mazowieckim w gminach miejsko – wiejskich zawarto 1 090 – 13,07%, natomiast w gminach wiejskich - 1 866 – 22,37%.

Kolejnym ze wskaźników ujętych w tabeli nr 2 jest **liczba osób ogółem objętych kontraktem socjalnym**. W tym przypadku na pierwszym miejscu również znalazło się województwo śląskie – 12 789. Województwo mazowiecki z liczbą - 10 870 osób jest na drugim miejscu. Inaczej prezentuje się sytuacja w kontekście analizy kolejnego wskaźnika – liczby osób objętych kontraktami socjalnymi, jako % osób w rodzinach korzystających z pomocy społecznej. Pod tym względem, na pozycję lidera wysunęła się województwo lubuskie z wynikiem na poziomie 7,44% (w województwie mazowieckim – 2,81%).

Kolejnym wskaźnikiem poddanym analizie jest **średnia liczba kontraktów socjalnych przypadająca na pracownika socjalnego**. W tym przypadku, wyróżniającym się regionem jest woj. zachodniopomorskie, które uzyskało wynik na poziomie 8,5% (województwo mazowieckie - 4,71%). Oznacza to, że na jednego pracownika socjalnego przypadło średnio 8,5 zawartych kontraktów socjalnych. Na drugim miejscu uplasowało się województwo łódzkie, gdzie średnio na pracownika socjalnego przypadło 6,57 zawartych kontraktów.

Wskazuje na upowszechnienie stosowania kontraktu na obszarze poszczególnych regionów. Najlepiej sytuacja prezentuje się wśród takich województw jak świętokrzyskie, lubelskie, lubuskie oraz małopolskie, gdzie wskaźnik przekracza próg 90% (w województwie mazowieckim wskaźnik zawierający odsetek gmin zawierających kontrakty socjalne wyniósł 64,65%). Zauważyć można jednak sporą nierównomierność w wykorzystaniu tego narzędzia na terenie Polski. Dla porównania, woj. podlaskie stosuje kontrakt socjalny jedynie na terenie niecałych 40% gmin.[4]

Niżej prezentujemy zestawienie wskaźników dot. kontraktu socjalnego w województwie mazowieckim w 2013 r na podstawie danych zawartych w tabeli nr 3, str. 70 niniejszego raportu.

Liczba zawartych kontraktów socjalnych ogółem w województwie mazowieckim w 2013 r. z podziałem na gminy wiejskie, miejsko-wiejskie i miejskie OPS (według MPiPS-03) wyniosła[5]:

- liczba KS ogółem (OPS + PCPR – 8 351,
- liczba KS ogółem w (OPS) – 8 342,
- liczba KS w gminach wiejskich – 1 866,
- liczba KS w gminach miejsko-wiejskich – 1 090,
- liczba KS w gminach miejskich – 5 386,
- liczba KS w powiatach – 9.

Liczba osób ogółem objętych kontraktem socjalnym w województwie mazowieckim w 2013 r. (według MPiPS-03) wyniosła[6]:

- liczba osób ogółem objętych KS w woj. w 2013 r. (OPS+PCPR) – 10 870,

[4] Patrz „Kontrakt socjalny w praktyce. Wyniki ogólnopolskie". Opracowanie dotyczące badania ogólnopolskiego przeprowadzonego przez EU CONSULT SP. z o.o., Gdańsk, ul. Wały Piastowskie 1, 80-855 Gdańsk.
[5] Źródło MPiPS-03. Do OPS dodane są MOPR-y. Dzielnice Warszawy dodane są do gmin miejskich.
[6] Do OPS dodane są MOPR-y. Dzielnice Warszawy dodane są do gmin miejskich.

- liczba osób ogółem objętych KS w woj. w 2013 r. (OPS) – 10 845,
- liczba osób ogółem objętych KS w woj. w 2013 r. (PCPR) – 25.

Liczba osób objętych kontraktami socjalnymi jako % osób w rodzinach korzystających z pomocy społecznej w 2013 roku wyniosła:

- według MPiPS-03 – 2,81%:
- liczba osób ogółem objętych KS w woj. w 2013 r. – 10 870,
- ogólna liczba osób w rodzinach korzystających z pomocy – 386 802,
- według OZPS 2013 – 2,14%:
- ogólna liczba osób w rodzinach korzystających z pomocy - 508 198.

Średnia liczba kontraktów socjalnych w województwie mazowieckim przypadająca na pracownika socjalnego w (OPS według MPiPS-03) – 4,71

- liczba osób ogółem objętych KS w woj. w 2013 r. (OPS) – 10 845,
- liczba pracowników socjalnych (OPS) -

Odsetek gmin w województwie zawierających kontrakty socjalne – (co najmniej jeden kontrakt) do gmin w województwie mazowieckim (według MPiPS-03) wyniósł 64,65%:

- liczba gmin w województwie – 331,
- liczba gmin z KS – 214,
- liczba gmin bez KS – 117.

4. ANALIZA WYNIKÓW PRZEPROWADZONYCH BADAŃ JAKOŚCIOWYCH W WOJEWÓDZTWIE MAZOWIECKIM PT. „KONTRAKT SOCJALNY W PRAKTYCE”

Poniższa analiza zawiera najważniejsze wnioski z zakresu indywidualnych wywiadów pogłębionych IDI oraz panelu eksperckiego, przeprowadzonych na terenie województwa mazowieckiego.

Szczegółowa analiza wypowiedzi respondentów znajduje się w załączniku nr 1 stronie 41 do niniejszego raportu. Wypowiedzi zebrane w załącznikach przedstawiają najważniejsze tendencje i opinie, wspólne dla większości badanych w województwie mazowieckim w podziale na miejskie, miejsko – gminne i gminne ośrodki pomocy społecznej, z zachowaniem reprezentatywności dla tych ośrodków, które zawarły:

- największą liczbę kontraktów,
- najmniejszą liczbę kontraktów,
- oraz, które w 2013 roku nie zawarły kontraktu socjalnego.

4.1. BADANIE IDI (INDYWIDUALNY WYWIAD POGŁĘBIONY)

4.1.1. DZIAŁANIA AKTYWIZUJĄCE, PROGRAMY, KTÓRE MOŻE ZASTOSOWAĆ PRACOWNIK SOCJALNY WOBEC KLIENTA

Osoby poddane badaniu wymieniały szereg działań możliwych do wykorzystania w kontekście aktywizacji klientów pomocy społecznej. Kontrakt socjalny był jednym z najczęściej wymienianych narzędzi. Każde narzędzie wykorzystywane do pobudzenia aktywności społecznej i zawodowej nie działa samodzielnie. Jest wspierane przez szereg działań aktywizujących, między innymi przez: pracę socjalną, kluby integracji społecznej, projekty systemowe, szkolenia zawodowe, konsultacje ze specjalistami (psychologiem, doradcą zawodowym – mobilizowanie do podjęcia pracy, prawnikiem czy specjalistą od uzależnień – skierowanie na leczenie, w tym odwykowe). Rodzaj działania zależy od charakteru problemu, indywidualnej sytuacji życiowej klienta oraz zasobów kadrowych, którymi dysponuje dana jednostka pomocy społecznej.

Częściowe wnioski i uwagi:

(wypływające ze szczegółowej analizy treści pogłębionych wywiadów indywidualnych będących odpowiedzią na pytanie „Odwołując się do Pana/Pani wiedzy i doświadczenia, jakie działania aktywizujące, programy może zastosować pracownik socjalny wobec klienta?”)

- Mając na uwadze, że rośnie problem długotrwałego bezrobocia bardzo trafnym rozwiązaniem jest tworzenie przy ośrodkach pomocy społecznej Centrów Aktywizacji Społeczno – Zawodowej Klientów Pomocy Społecznej.
- Część osób pozostających bez pracy nie jest nią zainteresowana. Dlatego zasadne jest w ich przypadku używać terminu „osoby nie pracujące” w miejsce kategorii „osoby bezrobotne”.
- Wypracować zasadę by do Centrów Integracji Społecznej były kierowane wyłącznie osoby, które zrealizowały, bądź pozytywnie realizują postanowienia kontraktu socjalnego.
- Ośrodki pomocy społecznej powinny rozważyć zasadność stosowania „Oświadczeń potwierdzających poszukiwanie pracy”, na terenie tych gmin, czy miast, w których bezrobocie jest wyższe od przeciętnego w województwie.

4.1.2. DZIAŁANIA NA RZECZ PODNIESIENIA SKUTECZNOŚCI KONTRAKTU SOCJALNEGO

Respondenci zgłaszali różne propozycje w zakresie skuteczności poszczególnych narzędzi aktywizacji. Opinie różniły się nie tylko względem rodzaju jednostki pomocy społecznej (miejska, miejsko – wiejska, wiejska) lecz nawet w ramach tego samego ośrodka pomocy społecznej. Tak więc ocena skuteczności działań jest mocno subiektywną opinią, uzależnioną od osobistego doświadczenia i wiedzy respondenta, jak również od sytuacji w której przyszło działać danemu ośrodkowi.

Najczęściej wspominano o skuteczności pomocy finansowej i materialnej oraz wskazywano na większą skuteczność pomocy organizowanej w formie indywidualnej (spotkanie z doradcą, psychologiem). Mniejszą uwagę zwracano na wsparcie grupowego (warsztaty/szkolenia). W pomocy społecznej funkcjonuje wiele narzędzi, które można wykorzystać dla podniesienia skuteczności kontraktu socjalnego i często są one wykorzystywane. Każde z nich nie funkcjonuje samodzielnie i stąd ocena jednego w oderwaniu od innych nie stworzy wła-

ściwej oceny danego narzędzia służącego podnoszeniu skuteczności kontraktu socjalnego. Kontrakt socjalny jest wspierany poprzez szereg działań aktywizujących, które wraz z właściwą diagnozą i doborem działań przez pracownika socjalnego może w efekcie doprowadzić do pokonania przez klienta trudnej sytuacji życiowej. Kontrakt socjalny w sposób szczególny indywidualizuje postępowanie wobec klienta pomocy społecznej, a jego forma pozwala trafniej postawić pracownikowi właściwą diagnozę sytuacji poszczególnych osób.

Częściowe wnioski i uwagi:

(wypływające ze szczegółowej analizy treści pogłębionych wywiadów indywidualnych będących odpowiedzią na pytanie „Które z tych działań są Pana/Pani zdaniem najbardziej skuteczne? Proszę uzasadnić odpowiedź.- dlaczego te? Jak się mają te działania w odniesieniu do skuteczności kontraktu?")

- Na podniesienie skuteczności kontraktów socjalnych pozytywną rolę odegrały programy unijne, w ramach których były realizowane przedsięwzięcia pomocowe dla klientów pomocy społecznej, jak też szkolenia dla pracowników socjalnych.
- Kontrakty socjalne powinny być każdorazowo indywidualnie dostosowane do klientów, w zależności od ich wieku, stażu zawodowego, kwalifikacji, umiejętności i osobistych predyspozycji.
- Kontrakt socjalny jest swoistą umową i taką powinien mieć rangę, jako dokument regulujący i aktywizujący działania klientów pomocy społecznej. Za jego niedotrzymanie powinny być sankcje dostosowane do finansowych możliwości klienta, i potrzeb materialnych jego rodziny, która powinna być chroniona.
- W opinii ośrodka pomocy społecznej, w którym nie są zawierane kontrakty socjalne ich skuteczność w zakresie aktywizacji zawodowej jest bardzo niska.
- Za najbardziej owocną współpracę ośrodka pomocy społecznej uznano z Powiatowym Urzędem Pracy. Klienci są zachęcani i aktywizowani do aktywnego poszukiwania pracy.
- Tylko mały odsetek klientów pomocy społecznej oczekuje od ośrodka pomocy społecznej wsparcia w formie zatrudnienia. Większość liczy na finanse, motywując to stanem zdrowia.
- Należy na bieżąco weryfikować ustalenia, które zostały zawarte w kontrakcie i dostosowywać je do aktualnych możliwości klientów.
- Rozwiązywaniu problemów dotyczących zatrudnienia bezrobotnych z małych miejscowości w znacznym stopniu ułatwia odległość od aglomeracji miejskich. Im ona jest krótsza tym więcej osób znajduje pracę w mieście.
- Za najważniejsze i najefektywniejsze działanie na rzecz podniesienia skuteczności kontraktu socjalnego uznano wyuczenie zawodu i staż, a następnie połączenia ich w jednym procesie powiązania nauki z praktyką.

4.1.3. POWODY KORZYSTANIA Z KONTRAKTU JAKO NARZĘDZIA AKTYWIZACJI

Ustawodawca wprowadzając kontrakt socjalny jako narzędzie służące do aktywizacji społeczno –zawodowej osób zagrożonych wykluczeniem społecznym do ustawy o pomocy społecznej pozostawił do decyzji jednostek pomocy społecznej jego ewentualne wykorzystanie. Fakultatywność decyzji ma bezpośredni wpływ na motywacje pracowników socjalnych do stosowania kontraktu socjalnego. Na decyzję o zastosowaniu kontraktu socjalnego duży wpływ ma jego rola, jako swoistej umowy, która pozwala „zmusić" do aktywności klientów roszczeniowych i „opornych" na dotychczasowe działania. Kontrakt socjalny ułatwia również egzekwowanie realizacji od klienta, gdyż w jasny sposób przedstawia mu zakres i termin działań, które winien poczynić. Tylko niewielka część pracowników socjalnych sygnalizowała, że zastosowanie kontraktu socjalnego było rezultatem obowiązku, narzuconego przez przełożonych.

Częściowe wnioski i uwagi:

(wypływające ze szczegółowej analizy treści pogłębionych wywiadów indywidualnych będących odpowiedzią na pytanie: „Dlaczego korzysta Pan/Pani z kontraktu, jako narzędzia aktywizacji"?)

1. W opinii ośrodków pomocy społecznej, które korzystają z kontraktu socjalnego:

- Kontrakt socjalny jest najbardziej dostępnym narzędziem w pracy pracownika socjalnego. Osoba odpowiadająca, uznała, … że jest to najbardziej praktyczne, dostępne i przejrzyste narzędzie do motywacji klienta pomocy społecznej".
- Jest dobrym narzędziem do dokonywania zmian w świadomości osoby, której udzielana jest pomoc – kształtowania osobowości klienta pomocy społecznej. Po podpisaniu kontraktu osoba ta może odczuwać wewnętrzną potrzebę realizacji zapisów kontraktu, wówczas „…ta osoba sama podejmuje decyzję, sama chce, sama wychodzi z propozycjami, jest po prostu bardziej aktywna i chętna".
- Z KS pracownicy socjalni korzystają dlatego, że kontrakt zobowiązuje do konkretnego działania.

- Kontrakt socjalny daje poczucie bezpieczeństwa dla klienta, a dla pracownika socjalnego daje większą pewność, że ta osoba ma motywację i wykona dane działanie, np. żeby zgromadzić jakąś dokumentację czy podjąć jakieś kroki w kierunku zmiany swojej sytuacji.
- Kontrakt socjalny jest narzędziem skutecznym. Pozwala mieć wpływ na działania konkretnej osoby i jednocześnie uczy wywiązywania się z zwieranych umów. Brak kontraktu niejednokrotnie uniemożliwiałby zaktywizowanie klienta pomocy społecznej.
- Kontrakt socjalny motywuje do działania obie strony, tj. ośrodek pomocy społecznej do monitorowania i klienta do aktywnego działania.
- Jest skutecznym narzędziem do przeciwdziałania unikania odpowiedzialności za siebie i najbliższe osoby.

2. W opinii ośrodków pomocy społecznej, które nie korzystają z kontraktu socjalnego:

- Ośrodki pomocy społecznej, które nie korzystają z kontraktu socjalnego bardziej krytycznie wypowiadali się o jego znaczeniu w aktywizowaniu klientów pomocy społecznej. Wychodzili z założenia, że ich dobra znajomość klientów pomocy społecznej pozwala im sformułować tezę, że działania związane z kontaktem socjalnym nie mają sensu.
- Zewnętrzne poza systemowe działania (programy unijne) dla niektórych ośrodków pozwalają usprawiedliwiać brak korzystania z instrumentów własnych, jakim jest kontrakt socjalny.
- Część pracowników socjalnych korzysta tylko z kontraktów finansowanych ze środków unijnych. Nie korzystają ze standardowych, uważając, że są za czasochłonne i nie zawsze, przynoszą pożądane efekty, z uwagi na trudnych klientów.

4.1.4. OCENA SKUTECZNOŚCI KONTRAKTU W ODNIESIENIU DO INNYCH NARZĘDZI AKTYWIZUJĄCYCH

Respondenci badania mieli podzielone zdania odnośnie do skuteczności tego narzędzia. Część zgodnie uznała, że kontrakt socjalny jest dosyć mocnym narzędziem, dlatego, zawieramy w nim zarówno obowiązki klienta wobec ośrodka pomocy społecznej i obowiązki pracowników socjalnych, wobec klienta. Inne narzędzia aktywizujące polegają wyłącznie na słownej umowie. Tak więc jego zadowalająca skuteczność wynika z pisemnej formy. Kontrakt systematyzuje działania klienta, a działania pracowników socjalnych stają się bardziej transparentne. Jest często stosowany wobec klientów trudnych, prezentujących postawę roszczeniową.

Respondenci zwracali uwagę na niedostosowane do niego ustawodawstwa, które nie do końca reguluje zasady wyciągania konsekwencji z niezrealizowania założeń kontraktu przez klienta (brak informacji na temat okresu, na jaki mogą wstrzymać świadczenia oraz możliwości wstrzymania ich pozostałym członkom rodziny).

W kontrakcie socjalnym istotne znaczenie ma motywacja zarówno klienta pomocy społecznej, jak też pracownika socjalnego który spełnia ważną rolę „motywatora" i „egzekutora" zawartej umowy. Jednak ostateczna realizacja kontraktu zależy od klientów, gdyż to głównie od nich zależy sukces. Zaznaczano przy tym, że zdecydowanie częściej udaje się zrealizować kontrakty krótkoterminowe, na których efekty klienci nie muszą długo czekać. W przypadku kontraktów długoterminowych (głównie w odniesieniu do osób borykających się z problemem uzależnienia) klienci częstokroć tracą motywację i dochodzi do zrywania podpisanych kontraktów.

Częściowe wnioski i uwagi:

(wypływające ze szczegółowej analizy treści pogłębionych wywiadów indywidualnych będących odpowiedzią na pytanie: „Jak ocenia Pan/Pani skuteczność kontraktu w odniesieniu do innych narzędzi aktywizujących? Proszę uzasadnić odpowiedź "?)

- Kontrakt socjalny jest mocnym narzędziem, które pozwala monitorować zarówno klientów pomocy społecznej, jak też ośrodek pomocy społecznej.
- Kontrakt socjalny pełni funkcję aktywizującą, motywującą i weryfikacyjną. Klienci, którzy nie wywiązują się z kontraktu rezygnują ze współpracy z ośrodkiem pomocy społecznej.
- Pomimo, że w pierwszej kolejności klienci oczekują pomocy finansowej to kontrakt motywuje ich do dalszego szukania zmian na lepsze w swoim życiu.
- Kontrakt socjalny dostarcza dużo informacji o aktywności klientów pomocy społecznej, co pozwala na zmianę stereotypów na ich temat.
- Skuteczność kontraktu zależy od zaangażowania się klienta, od jego motywacji i od jego chęci do zmiany swojej sytuacji życiowej.
- Skuteczność kontraktu socjalnego oceniana w skali od zera do dziesięciu otrzymuje trzy – cztery. Jest to narzędzie pomocnicze, wykorzystywane przy kierowaniu na zespoły interdyscyplinarne i alkoholowe.
- Część pracowników socjalnych uważa, że wywiad jest lepszy od kontraktu socjalnego, tylko powinien być przemyślany i przygotowany przez fachowców. Takie stanowisko wobec wywiadu środowiskowego

i kontraktu socjalnego może oznaczać o braku wiedzy pracowników socjalnych na temat roli i znaczenia oraz funkcji podstawowych narzędzi, jakie powinny być wykorzystywane w pracy socjalnej.

4.1.5. POTRZEBY A RZECZYWISTE WYKORZYSTANIE KONTRAKTÓW SOCJALNYCH

Część badanych osób stwierdziła, że liczba zawieranych kontraktów jest wystarczająca. W ocenie zaspokojenia potrzeb zawierania kontraktów socjalnych nie należy wyłącznie kierować się statystykami - liczbą zawieranych kontraktów socjalnych. Ważne jest by kontrakty były realne – możliwe do zrealizowania. Mając to na uwadze, cześć pracowników socjalnych zawiera je tylko z osobami, wobec których mają przekonanie o możliwości zawarcia sprawnej współpracy. Nie zawsze rzeczywiste potrzeby kreują liczbę kontraktów socjalnych. Wynika to stąd, że kontrakt socjalny zawierany jest z osobami, z którymi jest wiadomo, że będą go realizować. Zauważano jednak, że liczba zawieranych kontraktów mogłaby być wyższa. Zależy to jednak od ograniczonej liczby pracowników socjalnych, natężeniem problemów społecznych, motywacji pracowników socjalnych. Kontrakt jest narzędziem czasochłonnym i pracochłonnym, co przy ograniczonych zasobach kadrowych ośrodków pomocy społecznej często uniemożliwia zwiększenie liczby zawartych kontraktów socjalnych. Z kolei zdaniem innego respondenta nie ma przymusu stosowania tego instrumentu. Na liczbę zawieranych kontraktów w dużej mierze wpływają zarówno projekty systemowe, które są bardzo aktywnie realizowane. W ramach tych projektów systemowych co roku zawieranych jest kilka kontraktów socjalnych. Na liczbę zawieranych kontaktów socjalnych wpływ mają również zasoby finansowe danej gminy, „… ponieważ jeżeli to są kontrakty socjalne części B i to Ośrodek Pomocy Społecznej musi finansować ubezpieczenie osoby wyrejestrowanej z Urzędu Pracy, która podpisuje kontrakt".

Częściowe wnioski i uwagi:

(wypływające ze szczegółowej analizy treści pogłębionych wywiadów indywidualnych będących odpowiedzią na pytanie: „Czy uważa Pan/ Pani, że liczba zawieranych kontraktów socjalnych w Pana/ Pani gminie jest wystarczająca w stosunku do potrzeb (liczby osób/ rodzin, wobec których instrument ten powinien być stosowany)"?)

- Pracownicy socjalni nim rozpoczną czynności przygotowawcze do podpisania kontraktu socjalnego, wcześniej bardzo wnikliwie analizują sytuacje danej osoby i rozważają zasadność i celowość jego zawarcia.
- W sprawie potrzeb a rzeczywistego wykorzystania kontraktu socjalnego nie ma jednoznacznego stanowiska. Z kontraktem wiążą się działania biurokratyczne, które są wykonywane kosztem pracy socjalnej. Zawieranie kontraktu jest czasochłonne. Pracownicy socjalni bardziej wolą pracować w terenie, w środowisku, niż siedzieć przy sporządzaniu kontraktów.
- Na liczbę zawieranych kontraktów w dużej mierze wpływają projekty systemowe, które są bardzo aktywnie realizowane. Im więcej projektów systemowych tym więcej odnotowuje się kontraktów socjalnych. Drugim czynnikiem wpływającym na liczbę zawieranych kontraktów są zasoby finansowe gminy. Jeżeli są to kontrakty socjalne części B wówczas Ośrodek Pomocy Społecznej musi finansować ubezpieczenie osoby wyrejestrowanej z Urzędu Pracy.
- Według niektórych ośrodków pomocy społecznej zachodzi równowaga pomiędzy potrzebami, a realną liczbą zawieranych kontraktów. „Jest tyle ile trzeba".
- Raczej nie są zawierane kontrakty z osobami, gdy jest wiele przesłanek wskazujących, że ten kontrakt nie będzie zrealizowany.
- Nie zawsze rzeczywiste potrzeby kreują liczbę kontraktów socjalnych. Wynika to stąd, że kontrakt socjalny zawierany jest z osobami, z którymi jest wiadomo, że będą aktywnie uczestniczyć w jego realizacji i nie są roszczeniowi.
- Według opinii pracowników socjalnych z ośrodków pomocy społecznej, w których nie zawierano kontraktów socjalnych, w kontraktach nie określa się realnych celów – możliwych do zrealizowania. Zobowiązania nakładane są odgórnie i często są groteskowe.

4.1.6. CZYNNIKI MAJĄCE WPŁYW WPŁYWA NA LICZBĘ ZAWIERANYCH KONTRAKTÓW SOCJALNYCH W GMINACH – PRZYGOTOWANIE I REALIZACJA UMOWY

Wpływ na liczbę zawieranych kontraktów ma wiele czynników. Głównym czynnikiem są braki kadrowe, które nie pozwalają w stopniu dostatecznym przygotowywać, podpisywać i nadzorować realizację kontraktów socjalnych – czasochłonność zawierania KS. Stąd może wynikać niechęć niektórych pracowników socjalnych do zawierania kontraktów. Jednym z ważnych powodów są niewystarczające środki zarówno na wynagrodzenie pracowników socjalnych, jak też na realizację programów pozwalających przygotować klienta do poruszania się na wolnym rynku pracy (np. szkolenie, bilety, ubranie i inna doraźna pomoc). Wymieniano również

rodzaj i stopień natężenia problemów społecznych w danym regionie – im więcej problemów bądź ich wysokie natężenie tym na ogół jest więcej zawieranych kontraktów – chociaż bywają odstępstwa od tej zasady, następnie na liczbę zawieranych kontraktów ma niechęć części klientów wobec tego narzędzia (roszczeniowa postawa) oraz brak do końca uregulowanych narzędzi egzekwowania niewywiązania się klienta z zapisów kontraktu.

Wskazywano również na problem braku wyszkolenia niektórych pracowników socjalnych, głównie w oparciu o praktyczne elementy wykorzystania kontraktu czy dialog motywacyjny.

Częściowe wnioski i uwagi:

(wypływające ze szczegółowej analizy treści pogłębionych wywiadów indywidualnych będących odpowiedzią na pytanie: „Co, Pana/ Pani zdaniem, wpływa na liczbę zawieranych kontraktów socjalnych w gminach? (realizowanie projektu systemowego, zasoby finansowe gminy, zasoby kadrowe OPS, typ i natężenie problemów społecznych w danej gminie, przygotowanie pracowników socjalnych)”?)

- Przygotowanie pracowników socjalnych i wiara w to, że kontrakt socjalny ma sens, ma duży wpływ na liczbę zawieranych kontraktów socjalnych. Brak wiary w efektywność tego dokumentu powoduje, że pracownicy socjalni unikają ich zawierania.
- Natężenie problemów społecznych ma istotne znaczenie dla zawieranych kontraktów. Wraz z nasilaniem się problemów społecznych wzrasta różnorodność przesłanek i tym samym może rosnąć liczba zawieranych kontraktów społecznych.
- Na zawarcie kontraktu wpływ ma kategoria klientów. Najrzadziej zawierane są kontrakty socjalne z osobami starszymi oraz z tzw. „osobami trudnymi”.

4.1.7. TRUDNOŚCI NA ETAPIE: PRZYGOTOWANIA, ZAWIERANIA I REALIZACJI KONTRAKTU SOCJALNEGO

W zasadzie każdy kontrakt socjalny powinien być wykorzystywane zgodnie z planem pracownika socjalnego, bądź z projektem systemowym. Są różne przyczyny nie realizowania postanowień kontraktu. Jeżeli są to przyczyny, które można usprawiedliwić wówczas mimo twardych zapisów w kontrakcie, podpisywany jest następny. W takiej sytuacji pisane jest wyjaśnienie, w którym, podawane są przyczyny nie dokończenia kontraktu pierwszego i jednocześnie zobowiązanie, że to co nie zostało zrobione będzie dokończone w kontrakcie następnym. Na ogół, zdaniem niektórych respondentów, najtrudniejszy jest etap pierwszy, w którym przebiega proces przygotowawczy. Jest to czas pierwszego spotkania pracownika socjalnego z klientem, w którym jest określany problem. Często dochodzi do rozbieżności w ocenie problemu pomiędzy klientem a pracownikiem socjalnym. Dużo problemów stwarza ta część kontraktu, w której określane są mocne i słabe strony klienta. Czasami subiektywna ocena pracownika socjalnego nie pokrywa się z samooceną klienta. Na tym polu powstają różnice zdań i tutaj rodzą się trudności.

Częściowe wnioski i uwagi:

(wypływające ze szczegółowej analizy treści pogłębionych wywiadów indywidualnych będących odpowiedzią na pytanie: „Czy doświadczyła/a Pan/Pani jakichkolwiek trudności na etapie: przygotowania, zawierania i realizacji kontraktu socjalnego? Który z tych etapów jest dla Pana/ Pani najtrudniejszy? Dlaczego?)

- Często problemów nastręcza określanie mocnych i słabych stron klienta. Czasami subiektywna ocena pracownika socjalnego nie pokrywa się z samooceną klienta i na tym polu powstają różnice zdań, które nie ułatwiają przygotowanie, zawarcie i realizację kontraktu socjalnego. Bywa że są przyczyną nie podpisania kontraktu socjalnego.
- Powinna być dopuszczona łatwiejsza (bardziej elastyczna) możliwość zmiany zapisów w kontrakcie. Współczesne życie społeczne jest bardzo dynamiczne. Zmienia się szybko zarówno otoczenie klienta pomocy jak również on sam. Zbyt sztywne trzymanie się zawartego kontraktu, w przypadku trudności w jego realizacji zniechęca każdą ze stron do jego kontynuowania.
- Pracownicy socjalni informują o trudnościach na różnych etapach. Dla jednych jest to etap przygotowania i podpisania kontraktu socjalnego, dla innych jest to etap realizacji, gdy spada aktywność klienta pomocy społecznej - następuje wycofanie się, niechęć a nawet rezygnacja z realizacji kontraktu. Stąd niezbędne jest bieżące monitorowanie osoby będącej na kontrakcie przez pracownika socjalnego, co niewątpliwie wymaga dodatkowego jego czasu pracy i dodatkowych środków ze strony jednostki pomocy społecznej.

4.1.8. PRZYPADKI, W KTÓRYCH NAJCZĘŚCIEJ BYŁ STOSOWANY KONTRAKT SOCJALNY – TYPY KLIENTÓW, Z KTÓRYMI ZAWIERANE SĄ KONTRAKTY

Kontrakty socjalne są zawierane z osobami, będącymi w trudnych sytuacjach życiowych. Największe

grono klientów, które objęte jest kontraktami socjalnymi, to osoby, które są nieaktywne zawodowo, bezrobotne. Zawierane są również często kontrakty z osobami uzależnionymi od alkoholu i od środków odurzających – na leczenie odwykowe. Ważną grupę stanowią tzw. „trudni klienci", wobec których inne narzędzia aktywizacji nie przynosiły dotąd oczekiwanych rezultatów.

Ogólnie jednak respondenci badania wskazywali, że kontrakty najczęściej zawierane są z osobami, wobec których można mieć pewność, że mają motywację do działania, która pozwoli zrealizować założenia kontraktu.

Kontrakt ułatwia kontakt klienta z potencjalnym pracodawcą dzięki darmowym biletom. Proces aktywizacji rozpoczyna się od realizacji obowiązku dotarcia do urzędu pracy, bądź agencji pośrednictwa pracy.

Kontrakty są często zawierane z osobami uzależnionymi od alkoholu. Wynika to stąd, że osoby te wiedzą, że jeżeli nie pójdą na terapię, nie zgłoszą się do specjalisty to wtedy nie otrzymają żadnej pomocy finansowej. Pomoc ta jest najczęściej jedynym źródłem ich dochodu.

Częściowe wnioski i uwagi:

(wypływające ze szczegółowej analizy treści pogłębionych wywiadów indywidualnych będących odpowiedzią na pytanie: „W jakich przypadkach najczęściej stosowany jest kontrakt socjalny? Z jakimi typami klientów pomocy społecznej zawierane są najczęściej kontrakty socjalne? Dlaczego z takimi klientami"?)

- Kontrakty najczęściej są zawierane z ludźmi bezrobotnymi, z takimi które chcą coś zrobić i oczekują pomocy. Występują jednak ograniczenia wynikające z możliwości kadrowych (niedostateczna liczba pracowników socjalnych) ośrodka pomocy społecznej oraz ograniczoną wielkością środków finansowych w gminie – brak środków na ubezpieczenie klientów pomocy społecznej.
- Rzadziej niemniej występują kontrakty zawierane z osobami uzależnionymi od alkoholu i od środków odurzających. Przedmiotem tych kontraktów są zobowiązania do leczenia.
- Kontrakt socjalny był często zawierany w części I A, z rodzinami, mającymi problemy opiekuńczo-wychowawcze z dziećmi, z rodzinami z problemem przemocy, bezrobocia, z osobami niepełnosprawnymi. Są to osoby niezaradne życiowo, które potrzebują wsparcia i są to najtrudniejsze przypadki.
- Występują kontrakty dotyczące niezaradności życiowej, z których wynikają problemy w prowadzeniu gospodarstwa domowego. Ich przedmiotem była: czystość, porządek, gospodarowanie budżetem domowym.

4.1.9. CHARAKTERYSTYKA OSTATNIO ZAWARTYCH KONTRAKTÓW

Ostatnio zawierane kontrakty, z którymi spotkali się respondenci badania, dotyczyły głównych problemów społecznych – długotrwałego bezrobocia i uzależnień.

Poza tym dotyczyły również takich spraw, jak: dbania o higienę zdrowia – wizyt u specjalistów, szkolenia, wizyt lekarskich. W przypadku problemów opiekuńczo – wychowawczych w rodzinie kontrakty dotyczyły obowiązku pracy z dziećmi.

Kontrakt zazwyczaj dotyczy potrzeby rozwiązania problemu podstawowego i przy tym potrzeby wypełnienia deficytów utrudniających jego rozwiązanie.

Częściowe wnioski i uwagi:

(wypływające ze szczegółowej analizy treści pogłębionych wywiadów indywidualnych będących odpowiedzią na pytanie: „Proszę sobie przypomnieć ostatnio zawarty kontrakt, czego dotyczył, z jaką kategorią klienta został zawarty"?)

- Ostatnio zawarte kontrakty socjalne najczęściej dotyczyły osób bezrobotnych, uzależnionych, osób, które miały problemy związane z podnoszeniem kwalifikacji, ze stanem zdrowia, z wychowaniem i opieką nad dziećmi Występowały również kontrakty, które były zawierane z osobami uzależnionymi od alkoholu.
- Odnotowano kontrakt zawarty z rodziną z problemem „nieczystości" na głowie dziecka, szkoła zgłosiła wszawicę u dziecka. Podjęto działania w celu wyeliminowania problemu. Rodzina była pod opieką Ośrodka Pomocy Społecznej – wywiązała się z kontraktu.

4.1.10. POZYTYWNE DOŚWIADCZENIA – DOBRE PRAKTYKI ZWIĄZANE Z REALIZACJĄ KONTRAKTU SOCJALNEGO

Respondenci jako pozytywne doświadczenia wymieniali sytuacje, w których klientom z którymi zawarli kontrakt socjalny udało się wyjść z problemu. Jako pozytywne doświadczenie realizacji kontraktu socjalnego wymieniono klienta, który jest osobą od wielu lat uzależnioną od środków psychoaktywnych, ale od dłuższego

czasu realizuje kontrakt, w punkcie metadonowym realizuje leczenie odwykowe, zachowuje abstynencję.

Za pozytywne doświadczenie związane z realizacją kontraktu socjalnego uznano usamodzielnienie człowieka, kiedy nie żąda już od pomocy społecznej pomocy finansowej tylko sam zarabia,. Nie ma już typowego uzależnienia od pomocy społecznej.

Przykładami dobrych praktyk w zawieraniu kontraktów socjalnych mogą być między innymi efekty jakie są uzyskiwane w przypadku występowania problemów opiekuńczo-wychowawczych. Pozytywną praktyką są również sytuacje, w której osoby udają się na szkolenia, po których zostają zakwalifikowani na staż, a następnie podejmują pracę.

Za pozytywne doświadczenie uznano pozytywne nastawienie jakie pracownikom socjalnym udaje się uzyskać w odniesieniu do siebie i otoczenia.

Wyjście z trudnej sytuacji życiowej dodatkowo bywa na tyle motywująca, że osoby te mobilizują się do dalszych działań i stają się bardziej zaradne.

Częściowe wnioski i uwagi:

(wypływające ze szczegółowej analizy treści pogłębionych wywiadów indywidualnych będących odpowiedzią na pytanie: „Czy mógłby/mogłaby Pan/Pani opisać jakieś pozytywne doświadczenia/dobrą praktykę związane z realizacją kontraktu socjalnego?")

- Jako pozytywne doświadczenie realizacji kontraktu socjalnego wymienić można klienta, który od wielu lat był uzależniony od środków psychoaktywnych, ale od dłuższego czasu w punkcie metadonowym realizuje leczenie odwykowe, zachowuje abstynencję.
- Za pozytywne doświadczenie związane z realizacją kontraktu socjalnego można uznać usamodzielnienie osoby, kiedy nie żąda już od pomocy społecznej pomocy finansowej tylko sama zarabia.
- Nawet jakikolwiek, niewielki sukces klientów, gdy uda im się zrealizować chociaż część kontraktu – może być traktowane jako przykład pozytywnego doświadczenia dobrej praktyki związanej z realizacja kontraktu socjalnego.
- Przykładami dobrych praktyk w zawieraniu kontraktów socjalnych mogą być między innymi efekty jakie są uzyskiwane w przypadku występowania problemów opiekuńczo-wychowawczych, czyli kiedy dziecko poprawiło swoje wyniki w nauce, że lepiej kontaktuje się z rówieśnikami, że jest wyciszone, bardziej spokojne.
- Pozytywną praktyką są również sytuacje, w której osoby udają się na szkolenia, po których zostają zakwalifikowani na staż, a następnie podejmują pracę".
- Sukcesem może być również fakt, że osoby uczestniczące stały się bardziej odważne, zaczęły lepiej sobie radzić z komputerem.
- Jak wskazują powyższe przykłady, w zasadzie każdy nawet najmniejszy sukces powinien być traktowany, jako ważny element pozytywnego doświadczenia, jako dobrą praktykę związaną z realizacją kontraktu socjalnego.

4.1.11. NEGATYWNE DOŚWIADCZENIA ZWIĄZANE Z REALIZACJĄ KONTRAKTU SOCJALNEGO – PREZENTACJA I OPIS NEGATYWNYCH DOŚWIADCZEŃ

Częstym problemem jest niewywiązywanie się klientów z zapisów kontraktu socjalnego. Na etapie zawierania często wykazują chęć działania, lecz znika ona w trakcie realizacji.

Do negatywnych doświadczeń związanych z realizacją kontraktu socjalnego pracownicy socjalni zaliczali fakt niemożliwości ich realizacji ze względu na ogólną sytuację na rynku pracy.

Dlatego najczęściej, zarówno pracownicy socjalni, jak też klienci wiedzą, że kontrakt dotyczący zatrudnienia będzie trudny do realizacji. Stąd też za pozytywne przyjmuje się sam fakt poszukiwania pracy, który wymusza życiową aktywność, nie zawsze zakończoną sukcesem.

Jak się okazuje negatywnym odczuciem związanym z realizacją kontraktu socjalnego może być sam fakt, że pomimo starań pracownika socjalnego nie doszło do jego podpisania. Otóż podpisanie kontraktu jest poprzedzone koniecznością przeprowadzenia wywiadu środowiskowego. Nie wszyscy klienci wyrażają na to zgodę.

Do negatywnych sytuacji, zdaniem respondenta jest również to, gdy pracownikowi bardziej niż samemu zainteresowanemu zależy na zmianie bytu na lepsze.

Negatywne doświadczenia wynikają również z faktu, gdy nie można doprowadzić do podpisania kontraktu, lub gdy to się udaje z wielkim trudem. Później taki kontrakt zazwyczaj nie jest realizowany, i najczęściej nie zachodzi proces jego zmian. Kontrakt taki zostaje przerwany.

Problematyczne bywają również kontrakty długoterminowe (stosowane głównie odnośnie do osób borykających się z problemami uzależnień oraz osób z problemami wychowawczymi. Poprzez długi czas realizacji, cel działania często ulega „rozmyciu", klient traci motywację do działania.

Częściowe wnioski i uwagi:

(wypływające ze szczegółowej analizy treści pogłębionych wywiadów indywidualnych będących odpowiedzią na pytanie: „Czy przypomina sobie Pan/Pani jakieś negatywne doświadczenia związane z realizacją kontraktu? Gdyby mógłby/mogłaby Pan/Pani je opisać, przedstawić.”?)

- Negatywne doświadczenia wynikają z niemożliwości realizacji kontraktu socjalnego ze względu na ogólną sytuację na rynku pracy. Jest to najczęściej powtarzającą się przyczyną niepowodzeń. Dlatego zarówno pracownicy socjalni, jak też klienci wiedzą, że kontrakt dotyczący zatrudnienia jest zawsze trudny do zrealizowania, co nie znaczy, że niemożliwy.
- Za negatywną sytuację można uznać wówczas, kiedy klient nie chce współpracować, pomimo realnych szans, dokonania zmian w jego życiu na lepsze.
- Za negatywne doświadczenie związane z realizacją kontraktu socjalnego można uznać sytuację gdy pomimo pomocy i odniesionych sukcesów klient umiera z powodu za późno podjętego leczenia.
- Negatywnym odczuciem związanym z realizacją kontraktu socjalnego może być sam fakt, że pomimo starań pracownika socjalnego nie doszło do jego podpisania. Klient nie wyraził zgody na przeprowadzenie wywiadu środowiskowego.
- Negatywne doświadczenia związane z realizacją kontraktu socjalnego wynikają również stąd, że klienci oczekują namacalnych „ … korzyści, a nie zawsze są one duże na miarę oczekiwań klienta”.
- Niepowodzenie może wynikać ze założenia złej grupy docelowej, do której powinniśmy zakwalifikować klienta, np. zamiast do grupy osób, które należy przeszkolić kierujemy go nieprzygotowanego na spotkanie z pracodawcą.
- Negatywne doświadczenie mogą przynosić sytuacje, gdy są zawierane kontrakty z osobą, która jest uzależniona od alkoholu. Jednym z elementów tego kontraktu powinna być wtedy terapia.
- Negatywne doświadczenia mogą wynikać również z faktu, gdy nie można doprowadzić do podpisania kontraktu, lub gdy to się udaje z wielkim trudem. Później taki kontrakt zazwyczaj nie jest realizowany, i najczęściej nie zachodzi proces założonych w kontrakcie zmian.
- Dużym niepowodzeniem może być fakt gdy klient rezygnuje w połowie realizacji kontraktu nie podając powodów.

4.1.12. POZIOM PRZYGOTOWANIA KADRY OŚRODKÓW POMOCY SPOŁECZNEJ DO REALIZACJI KONTRAKTU SOCJALNEGO. SZKOLENIA W ZAKRESIE PRAKTYCZNEJ REALIZACJI KONTRAKTU – ZAGADNIENIA TYCH SZKOLEŃ

Generalnie pracownicy socjalni dobrze oceniali swoje przygotowanie do realizacji kontraktu socjalnego. Wskazywali, że jest to zasługą doświadczenia, które nabyli w ostatnich latach, od kiedy kontrakt został wprowadzony do użytku. Niemniej jednak, często podkreślano potrzebę organizacji szkoleń. Zdaniem respondentów, niezależnie od ilości szkoleń na temat zawierania kontraktów, zawsze warto je ponawiać. Zachodzi potrzeba organizowania szkoleń na temat przygotowywania, zawierania i realizacji kontraktu socjalnego, „… ponieważ druk kontraktu socjalnego, jest bardzo prostym dokumentem”. W tym wymiarze, wskazywano przede wszystkim na szkolenia oparte na wiedzy praktycznej/wymianie doświadczeń praktyków. O ile pracownicy są obecnie przygotowani pod względem teoretycznym, tak brakuje im niekiedy wiedzy i doświadczeń opartych na konkretnych przypadkach

Niektórzy pracownicy socjalni wiedzę o kontrakcie uzyskiwali w wyniku konsultacji z pracownikami socjalnymi z większym doświadczeniem w pracy socjalnej. Korzystali również z lektury, różnych publikacji, artykułów. Niezależnie od tego odczuwają jednak „…potrzebę zdobycia większej wiedzy na ten temat i konieczność udziału w szkoleniach”. Przedmiotem tych szkoleń powinny być zagadnienia związane z prowadzeniem kontraktu socjalnego, sposobu rozmawiania z klientami, którzy nie chcą się otworzyć i jak wykorzystywać to narzędzie, żeby współpraca była aktywna.

Szkolenia powinny dotyczyć aktywizacji, jak pokierować osobą będącą stroną w kontrakcie socjalnym, jak ją w drożyć w proces realizacji, jak pokierować procesem zmian, jak utrzymać efektywność do tej pory podjętych działań, tak by nie zaszkodzić. Ważna jest też znajomość pierwszych kroków w realizacji, żeby zachęcały osobę do realizacji kontraktu. Szkolenia powinny mieć charakter warsztatów, „… przydałoby się takie typowe ćwiczenie na przypadkach, omawianie różnych problemów, różnych rodzajów klientów” Na przykładzie takiego typu klienta z którym pracownik socjalny ma problemy.

Częściowe wnioski i uwagi:

(wypływające ze szczegółowej analizy treści pogłębionych wywiadów indywidualnych będących odpowiedzią na pytanie: „Jak ocenia Pan/Pani swoje przygotowanie do realizacji kontraktu socjalnego? Czy są potrzebne szkolenia w zakresie praktycznej realizacji kontraktu? Jakich zagadnień powinny dotyczyć szkolenia”?)

- Zgłaszane są przeciwstawne sobie wnioski dotyczące potrzeby szkoleń dotyczących kontraktów socjalnych. W takiej sytuacji należałoby bardziej rozważyć potrzebę stworzeniem warunków do wymiany doświadczenia, niż organizowanie typowych szkoleń. Taką funkcję mogłyby spełnić seminaria, konferencje, narady, biuletyny informacyjne, ulotki, czy też krótkie instruktażowe wydawnictwa.
- Młodzi pracownicy socjalni powinni mieć obowiązek realizacji pierwszych dwóch kontraktów socjalnych pod bezpośrednim nadzorem starszego pracownika, który zorganizował co najmniej kilka kontraktów socjalnych i zdania egzaminu z praktycznej nauki zawodu.
- W programach szkoleń przewidzianych dla pracowników socjalnych ubiegających się o poszczególne stopnie pracownika socjalnego należałoby mocniej zaakcentować praktyczne części znajomości narzędzi w pracy socjalnej w tym szczególnie zagadnień związanych z Kontraktem socjalnym. W programie tych szkoleń powinny być zagadnienia związane z przygotowaniem, zawarciem i prowadzeniem kontraktu socjalnego, sposobu rozmawiania z klientami, którzy nie chcą się otworzyć i jak wykorzystywać to narzędzie, żeby współpraca była aktywna.
- Należałoby rozważyć nad wprowadzeniem rocznej analizy w postaci raportu pt. „Kontrakt socjalny w praktyce", który oprócz statystyki zawierał by informacje o merytorycznej opisujące sposoby realizacji kontraktów socjalnych.

4.1.13. SPOSOBY EGZEKWOWANIA NIE ZREALIZOWANYCH CELÓW KONTRAKTU SOCJALNEGO. PRZYCZYNY NIE EGZEKWOWANIA NIE ZREALIZOWANYCH CELÓW KONTRAKTU SOCJALNEGO

Ośrodki pomocy społecznej różnie oceniają możliwość egzekwowania postanowień zawartych w kontrakcie socjalnym. „Jeżeli osoba nie realizuje kontraktu, to czasami dochodzi do ograniczenia świadczeń z pomocy społecznej, rzadziej odmowy".

Przykładem jest wypowiedź:, która zwraca uwagę na to, że większość pracowników nie egzekwuje w 100% tego, co było zawarte w kontrakcie. W innym przypadku zachodziłaby konieczność nie przedłużania jego.

Jeżeli osoba nie realizuje kontraktu to jednocześnie, zdaniem respondenta również, zobowiązanie pracownika socjalnego nie jest realizowane i wówczas są przesłanki do zerwania kontraktu.

Respondenci podkreślali jednak, że każda sytuacja rozpatrywana jest indywidualnie, aby móc określić powody niezrealizowania KS. Pracownicy socjalni zwrócili przy tym uwagę, że ze względu na zapisy ustawy o pomocy społecznej, niekiedy nie mają narzędzi skutecznego wyegzekwowania następstw braku współpracy z klientem (w przypadku, kiedy na utrzymaniu takiej osoby pozostają dzieci, ustawa nakazuje udzielenie pomocy).

Częściowe wnioski i uwagi:

(wypływające ze szczegółowej analizy treści pogłębionych wywiadów indywidualnych będących odpowiedzią na pytanie: „Czy w praktyce egzekwuje się konsekwencje nie zrealizowania celów kontraktu? -W jaki sposób?- Jeżeli nie, to co jest tego przyczyną"?)

- Większość pracowników socjalnych nie egzekwuje w 100% tego, co było zawarte w kontrakcie. W innym przypadku zachodziłaby konieczność nie przedłużania jego. W sytuacji nie przedłużania, tylko zrywania kontraktu spowodowałoby, że kontakty stałyby się bardzo surowe i wszyscy by unikali by je zawierać. Dlatego należy bardzo ostrożnie pisać zobowiązania (powinny być adekwatne do możliwości klienta) i ustalać terminy ich realizacji.
- Jeżeli osoba nie realizuje kontraktu, to powinno dochodzić do ograniczenia świadczeń z pomocy społecznej, rzadziej odmowy, ze względu na dobro dzieci lub innych nie samodzielnych członków rodziny.
- W stosunku nie do wszystkich osób nie realizujących kontraktów powinny być stosowane konsekwencje finansowe. Każdy przypadek powinien mieć swoją własną historię.
- W wielu przypadkach pracownicy socjalni przeżywają wewnętrzne dylematy związane z wykorzystywaniem kontaktu socjalnego w procesie aktywizacji społeczno – zawodowej klientów pomocy społecznej, zadając sobie pytanie „… czy odmawiać im pomocy czy zawierać kolejny kontrakt mając świadomość, że go nie zrealizują".
- W programach unijnych nie ma sankcji z tytułu nie realizowania kontraktu. „Unia nie nakazuje. W takiej sytuacji może tylko wejść osoba z listy rezerwowej".

4.1.14. PRZYCZYNY ZRYWANIA KONTRAKTÓW

Kontrakty socjalne są rzadko zrywane. Jeżeli już występuje taki przypadek to, dlatego że klient nie

zgłosił się w danym terminie tam, gdzie była wyznaczona wizyta (np. w Urzędzie Pracy).

Ośrodki starają się nie zrywać kontraktów socjalnych, raczej dają szansę, przedłużając kontrakt.

Najczęstszymi przyczynami zrywania kontraktów są nierealizowane założenia kontraktu socjalnego. Może to wynikać z niechęci osób do współdziałania lub:

- uzależnienia np. od alkoholu, od narkotyków i nie podjęcie leczenia.
- niechęć do współpracy, komuś się nie chce,
- nieumiejętność gospodarowania swoim czasem,
- nielegalne zatrudnienie,
- nadmiar innych obowiązków, które w ocenie klienta są dla niego najważniejsze (oglądanie serialu, podczas gdy w tym czasie należy być w innym miejscu związanym z miejscem pracy – niewłaściwa hierarchia wartości).

Za zrywaniem kontraktów socjalnych stoi przede wszystkim bierność lub niechęć klienta do realizacji jego założeń. Problemem jest również zatrudnienie „na czarno". W przypadku, kiedy osoba objęta kontraktem np. na odbycie stażu, znajdzie nielegalne zatrudnienie, nie ma czasu na realizacje kontraktu i rezygnuje z niego.

Częściowe wnioski i uwagi:

(wypływające ze szczegółowej analizy treści pogłębionych wywiadów indywidualnych będących odpowiedzią na pytanie: „Jakie są najczęstsze przyczyny zrywania kontraktów"?)

- Wśród pracowników socjalnych można odnotować brak znajomości przyczyn zrywania kontraktów socjalnych, kwalifikując podjęcie pracy jako jego zerwanie bądź jako niewywiązaniem się.
- Należy wyraźnie zdefiniować jakie są podobieństwa i różnice pomiędzy zerwaniem kontraktu socjalnego, a jego częściowym nie wypełnieniem, szczególnie gdy następuje to nie z winy klienta pomocy społecznej.
- Dla ograniczenia liczby zrywanych kontraktów przyjąć zasadę, że pracownik socjalny ma prawo tylko do zawierania kontraktu. Jego zakończenie bądź zerwanie musi zaakceptować dwóch pracowników socjalnych, bądź pracownik prowadzący z udziałem kierownika Ośrodka Pomocy Społecznej.
- Przyczyną zerwania kontraktu socjalnego może być, gdy klienci nie radzą sobie z podjętymi zadaniami, są czasochłonne i wymagają odbycia stosownego szkolenia, którym nie są zainteresowani.

4.1.15. TRUDNOŚCI I PRZESZKODY STOSOWANIA KONTRAKTU SOCJALNEGO. WPŁYW TRUDNOŚCI NA STOSOWANIE BĄDŹ OGRANICZENIE STOSOWANIA KONTRAKTÓW SOCJALNYCH

Podstawową trudnością w stosowaniu kontraktu socjalnego jest powszechnie występująca niechęć klientów pomocy społecznej do tego narzędzia – dlatego, że ma „… formę pisemnej umowy – ludzie sceptycznie patrzą na jakąkolwiek umowę i może to w takiej reakcji klienta może być trudność", Poza tym przeszkoda na stosowanie lub ograniczenie kontraktu socjalnego ma wpływ brak środków finansowych, brak miejsc pracy w okolicy, czy też problem biurokracji, związany z potrzebą wypełniania wzorów kontraktu.

Za przeszkodę w stosowaniu kontraktu socjalnego uznano również przypadki choroby psychicznej, która często objawia się w agresywnym zachowaniu klienta.

Za trudność uważa się duża ilość osób korzystających z pomocy finansowej, a przy tym „… dużo pracy biurowej, a mało czasu na prowadzenie pracy socjalnej. Jedną z trudności która pojawia się w sytuacji stosowania kontraktu, jest przygotowanie pracownika socjalnego. To pracownik socjalny bardzo często nie podejmuje się zawarcia kontraktu. Wynika to z braku wiary w to, że założenie uda się zrealizować. jest to efekt niewiedzy i braku umiejętności prowadzenia rozmów z klientem.

W gminie powodem niestosowania kontraktu, są też sprawy finansowe, czyli to, że jeżeli osoba zostaje wyrejestrowana z Urzędu Pracy tylko po to, żeby zawarła kontrakt socjalny, w takiej sytuacji gmina musi opłacać składkę ubezpieczeniową za osobę, która zawiera kontrakt socjalny.

Najpoważniejszym problemem jednak, są braki kadrowe. Respondenci wprost przyznawali, że niekiedy nie zawierają kontraktów socjalnych ze względu na brak czasu wynikający z nadmiernego obłożenia pracą.

Brak instrumentów i możliwości dania człowiekowi konkretnego zobowiązania, które będzie mógł spełnić. Ludzie mają potrzeby materialne, potrzebują dofinansowania leczenia, pomocy w dostosowaniu mieszkania. Wszystko to opiera się o finanse i to jest trudność.

Problemem jest również mała liczba projektów aktywizujących i szkoleń, przez co pracownicy socjalni mają ograniczone pole manewru podczas planowania działań wobec danego klienta.

Nie do rzadkości należy również niechęć samych pracowników socjalnych do tego narzędzia, jako instrumentu czasochłonnego i pracochłonnego z racji na jego wysokie sformalizowanie (czas przygotowania wymaga przeprowadzenia wywiadu, na który nie zawsze wyraża zgodę klient pomocy, moment podpisywania nie-

raz jest również czasem przekonywania klienta do wybrania wskazywanej mu drogi, nie łatwiejszy jest również etap realizacji, w którym występuje zmęczenie jakby obraną drogą bycia aktywnym i najchętniej klient gotów jest zrezygnować niezależnie od konsekwencji dla niego i jego rodziny).

Częściowe wnioski i uwagi:

(wypływające ze szczegółowej analizy treści pogłębionych wywiadów indywidualnych będących odpowiedzią na pytanie: „Jakie trudności, przeszkody mógłby/mogłaby Pan/Pani wymienić w stosowaniu kontraktu socjalnego? Czy trudności te wpływają na ilość zawieranych kontraktów i jakość realizowanej pracy socjalnej? Czy są one powodem niestosowania kontraktu? Czy Pan/Pani zdaniem można im w jakiś sposób przeciwdziałać"?)

- Przeszkodą w zastosowaniu kontraktu socjalnego może być choroba psychiczna danej osoby, dlatego, że obiektywnie nie są w stanie do końca, nie z własnej winy, realizować postanowień tego kontraktu.
- Trudności w zawarciu kontraktu mogą wynikać z dużej ilości osób korzystających z pomocy finansowej, a przy tym z nadmiernej ilości pracy biurowej. Brak czasu na prowadzenie pracy socjalnej i zawieranie kontraktów. Trudności te wpływają na ilość zawieranych kontraktów. Jeśli byłoby mniej środowisk objętych przez pracownika socjalnego swoim działaniem, byłoby wtedy więcej czasu na prowadzenie i realizację kontraktów.
- Zbyt częste mijanie się zamierzeń z możliwościami klienta. Na ogół pisze się dużo, a później realizacja bywa często bardzo kłopotliwa i stąd spada ranga zawieranych kontraktów socjalnych.
- Jedną z trudności która może pojawiać się w sytuacji stosowania kontraktu, jest przygotowanie pracownika socjalnego. To pracownik socjalny bardzo często nie podejmuje się zawarcia kontraktu. Wynika to z braku wiary w to, że założenie uda się zrealizować, z niewiedzy i braku umiejętności prowadzenia rozmów z klientem.
- Powodem niestosowania kontraktu, są też sprawy finansowe. Jeżeli osoba zostaje wyrejestrowana z Urzędu Pracy tylko po to, żeby zawarła kontrakt socjalny, w takiej sytuacji gmina musi opłacać składkę ubezpieczeniową takiej osoby.
- Niechęć pracownika socjalnego jest podstawowym powodem uniemożliwiającym podpisanie kontraktu. Istnieje także potrzeba posiadania przez Ośrodek Pomocy Społecznej dodatkowych sposobów motywacji. Powinien mieć większe możliwości kierowania zainteresowanych na szkolenia i więcej projektów aktywizujących. Zdecydowanie za mało projektów.
- Brak instrumentów i możliwości dania klientowi konkretnego zobowiązania, które będzie mógł spełnić. Ludzie mają potrzeby materialne, potrzebują dofinansowania leczenia, pomocy w dostosowaniu mieszkania. Wszystko to opiera się o finanse, których najczęściej brakuje.
- Trudności głównie polegają na unikaniu i szukaniu uzasadnienia przez osoby uzależnione od alkoholu do niestosowania terapii.
- Trudności zawierania kontraktów wynikają z tego, że ludzie natury sceptycznie patrzą na jakąkolwiek umowę i może to w takiej reakcji klienta może być trudność.
- Ograniczona ilość narzędzi, którymi, którymi można zachęcać klientów do realizacji kontraktu.
- Zbyt niski poziom potrzeb. Niektóre osoby chcą po prostu zarejestrować się, donieść dokumenty i to im wystarczy, one nic więcej nie chcą.
- Należałoby uprościć procedury i sam formularz kontraktu.

4.1.16. MOCNE STRONY KONTRAKTU SOCJALNEGO. PRZYCZYNY STOSOWANIA KONTRAKTU SOCJALNEGO W PRACY SOCJALNEJ

Mocą stroną tego kontraktu socjalnego jest jego pisemna forma. Kontrakt jest swoistą umową, która zobowiązuje klienta do realizacji zadań, na które wyraził zgodę. Kontrakt działa na niego motywująco, gdyż osobiście ją podpisał. Często więc jest dobrym narzędziem wobec osób, na które inne formy aktywizacji nie działają. Tak więc mocną stroną kontraktu jest zobowiązanie klienta do działań. Jednak w efekcie końcowym „Pracownik socjalny ma niewielkie pole manewru, niewiele narzędzi, które potrafią tego klienta zmobilizować, zmusić do zrobienia czegoś i pokazać, że są jakiekolwiek zasady, kontrakt socjalny to jest jedno z tych narzędzi, które te zasady wprowadza.

Kontrakt jest też prostym i przejrzystym narzędziem, co pozwala usystematyzować działania obydwu stron. „Mocnymi stronami kontraktu socjalnego na pewno jest to, że są tam konkretne zapisy. I jeżeli klient zaangażuje się i naprawdę będzie chciał zmienić swoją sytuację, to właśnie te konkretne postanowienia uda się osiągnąć, czyli nie jakieś ogólniki, tylko konkretnie. Czyli udział w jakiś kursach, szkoleniach, odbycie wizyty z psychologiem, zaangażowanie większe tej osoby. Także uważam, że w bardzo wielu sytuacjach warto".

Tak więc kontrakt socjalny jest dobrym narzędziem w pracy pracownika socjalnego. Może być wykorzystywany przy opracowywaniu diagnozy, przy określaniu mocnych i słabych stron ścieżki przywracania nor-

malności w życiu klienta.

Powszechnie uważa się, że warto go stosować w pracy socjalnej. Głoszone są również opinie przez długoletnich pracowników socjalnych, że przed wprowadzeniem kontraktu socjalnego stosowano podobne metody, lecz nie było to tak zbiurokratyzowane, przez co nie pochłaniało tyle czasu i pracy.

Częściowe wnioski i uwagi:

(wypływające ze szczegółowej analizy treści pogłębionych wywiadów indywidualnych będących odpowiedzią na pytanie: „Czy może Pan/Pani wymienić mocne strony kontraktu socjalnego. Czy uważa Pan/Pani, że warto go stosować w pracy socjalnej"?)

- Mocną stroną kontraktu jest zobowiązanie klienta do działań i to raczej od niego zależy czy kontrakt będzie zrealizowany. Pracownik socjalny ma niewielkie pole manewru, niewiele narzędzi, które potrafią danego klienta zmobilizować, zmusić do zrobienia czegoś i pokazać, że są jakiekolwiek zasady.
- Kontrakt wymusza racjonalne działanie według powszechnie przyjętych priorytetów i standardów.
- Realizacja kontraktu socjalnego nie zawsze przebiega zgodnie z jego założeniami. Niezależnie od tych sytuacji, pozytywną stroną kontraktu socjalnego jest jego funkcja motywacyjna.
- Mocnymi stronami kontraktu socjalnego na pewno jest to, że są konkretne zapisy. I jeżeli klient zaangażuje się i naprawdę będzie chciał zmienić swoją sytuację, to dzięki właśnie tym konkretnym postanowieniom może zmienić swoją sytuację życiową.
- Kontrakt socjalny jest dobrym narzędziem w pracy pracownika socjalnego. Jest wykorzystywane przy opracowywaniu diagnozy, pry określaniu mocnych i słabych stron ścieżki przywracania normalności w życiu klienta.
- Motywacja do aktywności to najmocniejsza strona kontraktu socjalnego.
- Mocne strony kontaktu socjalnego wyrażają się w tym, że osoby „.. zawierające kontrakt współuczestniczą w jego sporządzaniu, mają świadomość, że to jest rodzaj umowy i to może wpływać motywująco."
- Mocną stroną kontraktu socjalnego jest to, że są w nim spisane obowiązki, działania do którego zobowiązujemy daną osobę i ta osoba wpisuje je sama. To działa na podświadomość, bardziej zobowiązuje. Poprzez kontakt z pracownikiem socjalnym ma możliwość dzielenia się z nim swoimi osobistymi sprawami, co sprzyja większej motywacji do realizacji kontraktu.
- Kontrakt socjalny warto stosować w pracy socjalnej, jest potwierdzeniem pracy socjalnej. Sama praca socjalna nie pozostawia konkretnych śladów, jest zapisywana wyłącznie w notatkach.
- Ludzie czują się zobowiązani, pisemną formę. To jest zaleta kontraktu. W niektórych sytuacjach warto go stosować ale nie jest to powszechnie pożądane narzędzie.

4.1.17. Słabe strony kontraktu socjalnego. Mankamenty kontraktu socjalnego w obecnej formie. Współpraca z innymi instytucjami w ramach realizacji kontraktu socjalnego

Słabą stroną kontraktu jest to, że nie do końca można egzekwować zawarte w nim postanowienia, ze względu na dobro całej rodziny. Nie można odmówić pomocy ze względu na rodzinę jako całość, więc często do końca nie jest wykorzystywany.

Słabą stroną kontraktu, w niektórych sytuacjach może być sposób sformułowania niektórych pytań. „Kontrakt socjalny jest umową zindywidualizowaną między pracownikiem socjalnym, a klientem. Powinna być zrozumiała nie tylko dla pracownika, ale też dla klienta".

Pracownicy socjalni zwracają uwagę na zbyt „rozbudowaną formę", przez co zabiera dużo czasu. Dla klientów pomocy społecznej stwarza duże problemy ze względu na niejasne dla nich sformułowania językowe, stąd propozycja, by kontrakt zawierał przykładowe odpowiedzi.

Doprecyzowania wymagają zapisy prawne głównie dotyczące egzekwowania realizacji zawartego kontraktu (możliwości ograniczania świadczeń dla osób z niego się niewywiązujących). Powinno nastąpić oddzielenie czynności i informacji zawartych w wywiadzie środowiskowym od zapisów zawartych w kontrakcie socjalnym. W innym przypadku w niektórych częściach jest powtórzeniem wywiadu. Kontrakt zdaniem niektórych mógłby wchodzić w skład samego wywiadu.

W kontrakcie powinna być możliwość wskazania czynników mających wpływ na ewentualne jego nie zrealizowanie. To znacznie skróciłoby procedurę uaktualniania kontraktu bez dodatkowych wniosków kierowanych do kierownika. „Jest za bardzo sformalizowany. Powinien być bardziej elastyczny, poza tym jest to kolejny dokument do uzupełnienia. Powinien być bardziej załącznikiem do wywiadu środowiskowego, niż odrębnym dokumentem. Poza tym nie ma sankcji, to też powinno wyglądać inaczej".

Częściowe wnioski i uwagi:

(wypływające ze szczegółowej analizy treści pogłębionych wywiadów indywidualnych będących odpowiedzią na pytanie: „Czy może Pan/Pani wyróżnić słabe strony kontraktu socjalnego? Jakie mankamenty ma kontrakt socjalny w obecnej formie”?)

- Słabą stroną kontraktu jest to, że nie do końca można egzekwować, ze względu na dobro całej rodziny. Nie można odmówić pomocy ze względu na rodzinę jako całość, więc często do końca nie jest wykorzystywany. Niemniej jednak daje możliwość, przynajmniej częściowego poprawienia sytuacji klienta.
- Można przyjąć, że słabe strony kontraktu to słabe strony klienta pomocy społecznej oraz pracownika socjalnego. Od ich wspólnego wypracowania treści kontraktu, zależy jego siła bądź słabość.
- Kontrakt socjalny to po części przeniesienie danych z wywiadów środowiskowych. Stąd jego słabość.
- Słabą stroną kontraktu socjalnego jest przede wszystkim fakt, że pracownicy socjalni pomijają osoby, które są „trudnymi” klientami, które nie gwarantują jego realizacji.
- Słabą stroną kontraktu może, w niektórych sytuacjach być sposób sformułowania niektórych pytań. Kontrakt socjalny jest umową zindywidualizowaną między pracownikiem socjalnym, a klientem. Powinna być zrozumiała nie tylko dla pracownika, ale też dla klienta.
- Obecna formuła kontraktu socjalnego, zdaniem niektórych respondentów, jest nieprzemyślanym formularzem. W kontrakcie powinna być możliwość wskazania czynników mających wpływ na ewentualne jego nie zrealizowanie. To znacznie skróciłoby procedurę uaktualniania kontraktu bez dodatkowych wniosków o jego zmianę kierowanych do kierownik ośrodka pomocy społecznej.
- W kontrakcie socjalnym jest dużo zbędnych informacji. Powinien być bardziej elastyczny. Pracownik socjalny powinien być postrzegany bardziej przez pryzmat swojej sytuacji a nie druku. Kontrakt jest za bardzo sformalizowany.

4.1.18. WSPÓŁPRACA Z INSTYTUCJAMI TYPU: PUP, KURATOR, POLICJA, PCPR, ROPS I INNYMI W ZAKRESIE REALIZACJI KONTRAKTU SOCJALNEGO. RODZAJ I PRZEBIEG WSPÓŁPRACY

Pracownicy socjalni realizując kontrakt socjalny prowadzą współpracę wieloma instytucjami takimi jak: urzędy miasta/gminy, urzędy pracy, szkoły, sądy, policja, elektrownie, gazownie, kuratorzy, powiatowe centra pomocy rodzinie. Współpraca polega przede wszystkim na udzielaniu informacji dotyczących funkcjonowania i kompetencji tych instytucji. Przebiega ona jednak różnie. Jest ona znacznie utrudniona ze względu na ustawę o ochronie danych osobowych i często uniemożliwia pozyskiwanie danych potrzebnym pracownikom socjalnym, utrudniając tym samym zawieranie i realizację kontraktów socjalnych.

Współpraca z powyższymi instytucjami zależy najczęściej od konkretnych osób, które ze sobą współpracują. „W każdej instytucji jest człowiek, jeżeli się zadzwoni do danej instytucji i jest człowiek, który chce ci pomóc to niezależnie od tego gdzie się dodzwoniliśmy to będzie super. A jak dodzwonimy się gdzieś, gdzie komuś nie chce się pomóc to wiadomo, że będzie kiepsko”. To raczej zależy od nastawienia ludzi i to od nich zależy czy ta współpraca przebiega bez większych problemów. Trudne sytuacje jeśli występują we współpracy z innymi instytucjami nie są czymś wyjątkowym. Tak jak i w innych zawodach wszystko zależy od konkretnych osób.

Są również takie ośrodki pomocy społecznej, które nie prowadzą współpracy z policją, czy z kuratorem. Zawierany kontrakt dotyczy wyłącznie pomocy socjalnej i stąd zdaniem pracowników socjalnych wynika brak takich kontaktów.

Ośrodki pomocy społecznej, w których obecnie nie są zawierane kontrakty socjalne również prowadzą współpracę z instytucjami typu: PUP, kurator, policja, PCPR, ROPS. Nie dotyczy ona jednak realizacji kontraktu socjalnego, ale jest dobrą prognozą na przyszłość. Współpraca ta polega na wymianie informacji, na aktywizowaniu danej osoby, np. Powiatowy Urząd Pracy płaci składki a OPS tą osobę aktywizuje. Jest jednak oczekiwanie, by te kontakty pomiędzy instytucjami były częstsze. „Ważne aby to było cały czas z tą samą osobą. Wtedy tworzy się więź i współpraca jest wtedy łatwiejsza. Poza tym więcej spotkań integracyjnych i szkoleń, aby ludzie nie byli wobec siebie anonimowymi urzędnikami”.

Częściowe wnioski i uwagi:

(wypływające ze szczegółowej analizy treści pogłębionych wywiadów indywidualnych będących odpowiedzią na pytanie: „Czy realizując kontrakt współpracuje Pan/Pani z innymi instytucjami typu: PUP, kurator, policja, PCPR, ROPS, inne instytucje? Jeśli nie, to dlaczego? Na czym polegała i jak przebiegała ta współpraca? Jak Pan/Pani ją ocenia? Co należałoby w niej zmienić, a co zostawić, bo prawidłowo funkcjonuje”?)

- Jest duża rozbieżność odnośnie oceny współpracy ośrodka pomocy społecznej z instytucjami typu: PUP, kurator, policja, PCPR, ROPS i innymi w zakresie realizacji kontraktu socjalnego. Jako powód braku

takiej współpracy podaje się fakt, że kontrakt dotyczy wyłącznie pomocy socjalnej, którą te instytucje nie zajmują się.

- Ośrodki pomocy społecznej prowadzą współpracę z różnymi instytucjami, w tym z Powiatowym Urzędem Pracy, kuratorem, policją oraz z instytucjami zajmującymi się przeciwdziałaniem uzależnieniom, jak również z PCPR. Zakres i rodzaj tej współpracy zależy od problemu, który ma być rozwiązany, i tak z Urzędem Pracy, to w zakresie ofert pracy, stażów, różnych szkoleń, z kuratorem współpraca głównie dotyczy osób, które zwracają się o pomoc po zwolnieniu z zakładu karnego, z kuratorem rodzinnym w zakresie opieki nad dziećmi, z policją w przypadku przemocy w rodzinie i osób zwolnionych z zakładów karnych, z PCPR w zakresie osób niepełnosprawnych, dofinansowywania ze środków Państwowego Funduszu Osób niepełnosprawnych.
- Współpraca z instytucjami typu: PUP, kurator, policja, PCPR, ROPS i innymi w zakresie realizacji kontraktu socjalnego należałoby omówić na szkoleniach, należy odróżnić kontakt od współpracy z daną instytucją. W szkoleniach powinni brać udział osoby z tych wszystkich różnych instytucji i byłyby poinformowane, że jest coś takiego jak kontrakt.
- Ośrodki pomocy społecznej, w których obecnie nie są zawierane kontrakty socjalne również prowadzą współpracę z instytucjami typu: PUP, kurator, policja, PCPR, ROPS. Nie dotyczy ona jednak realizacji kontraktu socjalnego, ale jest dobrą prognozą na przyszłość. Współpraca ta polega na wymianie informacji, na aktywizowaniu danej osoby.
- Jest oczekiwanie, by kontakty pomiędzy instytucjami wymienionymi w pytaniu badawczym były częstsze. „Ważne aby to było cały czas z tą samą osobą. Wtedy tworzy się więź i współpraca jest wtedy łatwiejsza. Poza tym powinno być więcej spotkań integracyjnych i szkoleń, aby ludzie nie byli wobec siebie anonimowymi urzędnikami".

4.1.19. POTRZEBY EWENTUALNYCH ZMIAN W DOTYCHCZASOWYCH WZORACH KONTRAKTU SOCJALNEGO (USPRAWNIENIA, MODYFIKACJE)

Wzór kontraktu jest raczej zaakceptowany przez pracowników socjalnych. Poza pewnymi korektami technicznymi badani nie zgłaszali uwag do wzorów kontraktu socjalnego. Dotyczyły by one raczej objętości dokumentu i jego języka. Bywa że jest mało zrozumiały dla klientów pomocy społecznej. Pojawiły się również głosy opowiadające się za rezygnacją z wystandaryzowanego arkusza na rzecz tworzonych indywidualnie, przez pracowników socjalnych, w odniesieniu do konkretnych sytuacji.

Mimo zgłaszania potrzeby w zakresie ograniczenia objętości kontraktu, niekiedy respondenci stwierdzali, że nie widzą potrzeby dokonywania zmian w dotychczasowych wzorach kontraktu socjalnego.

Jeżeli nawet były zgłaszane propozycje zmian to przede wszystkim dotyczyły potrzeby rozbudowania pewnych elementów, takich jak np. ocena kontraktu czy cele szczegółowe, na które przeznaczone została zbyt mała ilość miejsca.

Zdaniem jednak respondentów obecny wzór kontraktu, na którym pracują ośrodki pomocy społecznej jest najbardziej optymalny „ … jest taki, jaki powinien być. Być może jakieś zmiany nastąpią w 2015 roku, ale na dzień dzisiejszy jest to normalny dokument, na którym się dobrze pracuje".

Częściowe wnioski i uwagi:

(wypływające ze szczegółowej analizy treści pogłębionych wywiadów indywidualnych będących odpowiedzią na pytanie: „Czy chciałby/chciałaby Pan/Pani zmienić jakieś elementy w dotychczasowych wzorach kontraktu socjalnego? Czego miałaby dotyczyć ta zmiana? Co wymaga usprawnienia? Czy wszystko jest jasne i czytelne? Coś należałoby zmodyfikować?")

- Miejskie ośrodki pomocy społecznej o największej liczbie zawieranych kontaktów nie widzą potrzeby dokonywania zmian w dotychczasowych wzorach kontraktu socjalnego.
- Obecny wzór kontraktu, na którym pracują ośrodki pomocy społecznej jest najbardziej optymalny – jest taki, jaki powinien być.
- Kontrakt nadał usługom świadczonym przez ośrodki pomocy społecznej bardzo formalnego wymiaru, urzędowy, czego nie lubią niektórzy pracownicy ośrodka. Stąd być może duże opory w jego stosowaniu.
- Pytania w kontrakcie zarówno w typie A, jaki B są w dosyć podobny sposób sformułowane. Powinny być jednak bardziej przejrzyste Druk A i B należałoby połączyć, są one w zasadzie identyczne, tyle tylko, że część A dotyczy osoby bezrobotnej, a część B sytuacji życiowej i zawodowej oraz przeciwdziałania wykluczeniu społecznemu.
- Zdaniem ośrodka pomocy społecznej, który obecnie nie zawiera kontraktów socjalnych, obecnie stosowany wzór druku do sporządzenia kontraktu, jest nieprzemyślany. Większość elementów dubluje się z wywiadem środowiskowym. Tak, są to tylko inaczej sformułowane zdania a treść ta sama. Umowa

powinna być luźna, powinna być wyznacznikiem możliwości a nie dokładnym sprecyzowaniem. Poza tym powinno to być ujęte w wywiadzie środowiskowym.

- Kontrakt powinien być tylko dopełnieniem wywiadu. Jeśli cel jest trudny, nie powinno być daty. Narzucanie terminu jest błędne. O terminie powinien decydować pracownik pomocy społecznej. On zna klienta i wie czego można od niego wymagać.
- Zdaniem pracowników socjalnych powinno się zmodyfikować pierwszą i ostatnią, piątą stronę kontraktu. Strony te powinny dawać możliwość zawarcia kontraktu pomiędzy dwiema osobami, a czasami z rodziną. A tak poza tym jest jasny i czytelny.
- Dla innej osoby druk kontraktu jest dobry, wszystko jest czytelne. Powinien natomiast wzrosnąć nadzór nad realizacją kontraktu. Pracownik socjalny musi być wyposażony w pewne umiejętności i musi tą osobę z którą zawiera kontrakt zachęcić do współpracy co pozwoli mu uzyskać wysoką efektywność realizowanego kontraktu.

INFORMACJE UZYSKANE W WYNIKU ZADAWANIA DODATKOWYCH PYTAŃ RESPONDENTOM Z GMIN NIE STOSUJĄCYCH KONTRAKTÓW SOCJALNYCH

4.1.20. POWODY NIE KORZYSTANIA Z KONTRAKTU SOCJALNEGO JAKO NARZĘDZIA AKTYWIZACJI

Jako powód respondenci podawali dobrą znajomość swoich klientów, z której to wynika, że z pewną grupą klientów nie ma sensu zawierać jakichkolwiek kontraktów socjalnych ponieważ już się oni nie zmienią. Wynika to z wieku klientów, uzależnień, bezradności życiowej. Gminy te korzystają tylko z programów unijnych klienci tych programów uczestniczą w różnych formach szkolenia zawodowego, które ułatwiają poszukiwanie pracy.

Nie korzystają ze standardowych narzędzi, bo są czasochłonne i nie zawsze przynoszą pożądane efekty z uwagi na trudnych klientów.

Tak więc, ich zdaniem niska skuteczność, pracochłonność, zbyt mała liczba ofert pracy (w stosunku do kontraktów zawieranych z osobami bezrobotnymi), ograniczone środki finansowe, złe doświadczenia związane z niewywiązywaniem się klientów ze zobowiązań, są powodami nie zawierania kontraktów socjalnych.

Częściowe wnioski i uwagi:

(wypływające ze szczegółowej analizy treści pogłębionych wywiadów indywidualnych będących odpowiedzią na pytanie: „Dlaczego nie korzysta Pan/Pani z kontraktu, jako narzędzia aktywizacji?)

- Powody nie korzystania z kontraktu socjalnego, przez niektóre gminy nie zawsze wynikają z ich doświadczenia. W określonych sytuacjach są z góry założeniem, że z racji na typ klienta pomocy społecznej zawieranie kontraktu nie ma racjonalnego uzasadnienia.
- Powody nie korzystania z kontraktu socjalnego, które są podawane przez niektóre gminy nie korzystające z tego narzędzia w zasadzie są powtarzane przez gminy realizujące kontrakty jako słabość tego narzędzia. Dotyczy to szczególnie czasochłonności i pracochłonności

4.1.21. POWODY REZYGNACJI Z KORZYSTANIA Z KONTRAKTU SOCJALNEGO JAKO NARZĘDZIA AKTYWIZUJĄCEGO KLIENTA POMOCY SPOŁECZNEJ

Respondenci, którzy obecnie nie korzystają z kontraktów socjalnych, deklarowali często wcześniejsze wykorzystanie analizowanego narzędzia, lecz głównie w oparciu o projekty unijne. Jako uzasadnienie podawali, że „ Nie ma celowości w kontraktach socjalnych. Nie możemy proponować czegoś, co często nie jest do zrealizowania. Zobowiązania nakładane są odgórnie i często są groteskowe.” Kontrakt socjalny przez niektórych pracowników socjalnych był wykorzystywany jako „…straszak na klienta aby zmobilizować go do pewnych działań. Może były to 2-3 przypadki.”.

Częściowe wnioski i uwagi:

(wypływające ze szczegółowej analizy treści pogłębionych wywiadów indywidualnych będących odpowiedzią na pytanie: „Czy korzystała Pana/Pani wcześniej z kontraktu socjalnego?”)

- Programy unijne dla niektórych ośrodków pomocy społecznej stały się powodem odejścia od kontraktu socjalnego, jako formy wymagającej szczególnego nakładu pracy, która w związku z trudną sytuacją na rynku pracy nie dawała oczekiwanych przez klientów efektów w postaci zatrudnienia.

- O sile wychowawczej i mobilizacyjnej kontraktu społecznego świadczy fakt, że gminy, które jeśli nawet nie realizują kontraktu, to wykorzystują go jako narzędzia nacisku na klientów pomocy społecznej samą zapowiedzią jego ewentualnego zawarcia.

4.2. WYNIKI PANELU EKSPERCKIEGO – ANALIZA MERYTORYCZNA I TECHNICZNA

Na podstawie wypowiedzi przedstawicieli ośrodków pomocy społecznej najprężniej działających w zakresie stosowania kontraktu socjalnego, bez udziału tych osób, które uczestniczyły w indywidualnych wywiadach pogłębionych (IDI).

Poniższa analiza zawiera najważniejsze wnioski wypływające z dyskusji w trakcie panelu eksperckiego przeprowadzonego na terenie województwa mazowieckiego. Wypowiedzi zebrane poniżej przedstawiają najważniejsze tendencje i opinie, wspólne dla większości badanych w województwie.

4.2.1. BARIERY (PRZESZKODY, ZAGROŻENIA) W STOSOWANIU KONTRAKTU SOCJALNEGO

W praktyce pracy socjalnej występuje szereg sytuacji, które ograniczają stosowanie kontraktu.

Respondenci odpowiadając na pytanie dotyczące barier (przeszkód, zagrożeń) w stosowaniu kontraktu socjalnego podczas panelu ekspertów wskazywali na takie elementy jak: 1) braki w ustawodawstwie odnośnie do egzekwowania niewywiązywania się z umowy przez klientów pomocy społecznej, 2) pracochłonność kontraktu, 3) braki kadrowe wśród ośrodków pomocy społecznej, 4) brak przekonania do tego narzędzia po stronie samych pracowników socjalnych (cechujących się dłuższym stażem pracy, którzy dotąd nie musieli stosować tego narzędzia), 5) pracownikom socjalnym brakuje również niekiedy wiedzy z zakresu odpowiedniego motywowania klientów do podejmowania działań, tym samym zgłaszano brak szkoleń, wysokie bezrobocie, a tym samym brak miejsc pracy w pobliżu ośrodków wiejskich.

Często zgłaszano brak czasu na rzetelną realizację całego procesu dotyczącego poszczególnych etapów (przygotowania – wymaga dokładnej diagnozy sytuacji klienta i jego rodziny. Często występuje duża niechęć ze strony klienta na podpisanie kontraktu i w takiej sytuacji wydłuża się okres przygotowywania właściwej, akceptowanej przez klienta treści kontraktu.

Wypowiedzi osób, które wzięły udział w panelu eksperckim:

- *Ja myślę, że systemowe bardziej, mało czasu, dużo pracy i dodatkowe papiery do wypełnienia, ciągłe dokładanie nam pracy, kolejne ustawy, które obciążają pracowników socjalnych odpowiedzialnością i niekoniecznie zawsze efektywność tego co robimy.*
- *Na pewno potrzeba czasu na to żeby realizować kontrakt, jeśli się chce te założone cele osiągnąć. Słuszna uwaga, potrzeba na to czasu i zaangażowania.*
- *Po jednym wejściu czy dwóch czy trzech w środowisko nie jesteśmy w stanie zdiagnozować sytuacji klienta, tym bardziej, że zanim klient nas pozna, zanim nawiąże z nami zaufanie, otworzy się, zacznie mówić o swoich problemach, to też wiąże się z czasem. Dopiero po dobrym zdiagnozowaniu sytuacji klienta my możemy zacząć podpisywać kontrakt. Mało tego te kontrakty wymagają modyfikacji, tym bardziej, że w czasie trwania kontraktu, kolejny raz klient się otwiera i dochodzą nam nowe wiadomości. Nie raz po latach my się dowiadujemy, że są sytuacje, o których my nie mieliśmy pojęcia, że jest problem przemocy, który był wiele lat ukrywany i to powoduje, że my powinniśmy modyfikować. Natomiast właśnie ten brak czasu na tą diagnozę, na tą częstą wizytę w środowisku pracownika socjalnego i ta biurokracja, którą dodatkowo musimy robić i obłożenie tą liczbą klientów powoduje, że nie mamy czasu realizować kontraktu tak jak byśmy chcieli. Ja ze swojej działki powiem, że realizowaliśmy taki projekt, u nas pracownik socjalny miał tylko 18 rodzin pod opieką […]. To była całkiem inna praca, była możliwość kilka razy w tygodniu wejścia w środowisko, czy nawiązania współpracy z różnymi współistniejącymi instytucjami, które pomagają. Ta praca wyglądała całkiem inaczej i już mamy takie doświadczenie, że przy takiej liczbie pracownik socjalny jest w stanie realizować, monitorować i prowadzić ewaluację. Natomiast przy środowiskach 70, niektórzy mają ok. 100 środowisk, nie jesteśmy w stanie tego robić.*
- *Ja pracuję w małym ośrodku pomocy […}. Jeśli chodzi o przeciążenie pracą dwóch pracowników socjalnych mamy w ośrodku na 6 tys. gminę, więc wyobraźcie sobie Państwo, co tam się dzieje i nie mamy możliwość zrobienia sobie jakiegoś podziału pracy. Pracownik socjalny jest od wszystkiego i koniec. Cokolwiek dostanie na warsztat z tym musi się uporać. Nie mamy możliwości współpracowania ze specjalistami.*
- *U mnie w ośrodku większą barierą wśród pracowników przy podpisywaniu kontraktu, dlaczego nie chcą podpisywać, że nie skutkuje ona często odmową przyznania pomocy, Bardzo często klienci się nie wy-*

wiązują, natomiast mają na utrzymaniu małoletnie dzieci i ze względu na te dzieci pomoc jest przyznawana. Tak naprawdę jest to duża bariera, mając taką wizję, że ja i tak tą pomoc muszę przyznać, nie chcą pracownicy socjalni podpisywać i to jest taka chyba główna.

- *To powinno być płatne [dla pracowników].*

Częściowe wnioski i uwagi:

(wypływające z dyskusji prowadzonej w trakcie panelu eksperckiego po zadaniu przez prowadzącego następującego pytania „Jakie są bariery (przeszkody, zagrożenia) w stosowaniu kontraktu socjalnego?")

- *Wdrażanie kontraktu socjalnego napotyka wiele barier. Niemniej, powszechnym zjawiskiem jest problem związany z ustawą o ochronie danych osobowych, która często utrudnia współpracę, spowolniając przepływ informacji (zmuszając do występowania z oficjalnymi wnioskami odnośnie udostępnienia danych). Dobrym rozwiązaniem w tym zakresie byłby wspólny system informatyczny, w którym funkcjonowałyby instytucje działające w obszarze pomocy społecznej, pozwalający na bezpośredni dostęp do danych np. urzędu pracy.*
- *Jako przeszkodę wskazywano również ograniczone zasoby finansowe gmin. To nie pozwala zaoferować brania udziału np. w stażach czy pracach społecznie użytecznych.*
- *Powszechnym problemem związanym ze skutecznym realizowaniem kontraktów socjalnych, jest kwestia niejednoznacznych przepisów prawnych. Ustawa o pomocy społecznej pozwala co prawda wstrzymać wypłatę świadczeń osobie niewywiązującej się z KS, lecz jednocześnie, w przypadku jego trudnej sytuacji życiowej i/lub utrzymywania dzieci, nakazuje się udzielenie takiej osobie pomocy*

4.2.2. PROPONOWANE ZMIANY DOTYCZĄCE WZORÓW KONTRAKTÓW SOCJALNYCH

Obecnie funkcjonujący wzór kontraktu jako dokumentu jest akceptowany, co nie oznacza że w niektórych jego częściach nie należałoby dokonać korekt. Sytuacje problematyczne wynikają z konkretnych sytuacji, w których znajduje się pracownik socjalny. Ewentualne korekty wskazywane przez respondentów obejmują zmianę formy zapisu zobowiązań obu stron kontraktu – niekiedy ciężko przypisać działanie pracownika socjalnego do każdego z działań klienta. Ułatwieniem byłaby zamiana tej formy na dwa punkty – jeden zawierający zobowiązania klienta i drugi, obejmujący zobowiązania pracownika socjalnego, bez przypisywania działań do każdej aktywności klienta, z którym zawierany jest kontrakt, gdyż niekiedy jest to trudne do opisania. Proponowano również likwidację podziału na część A i B kontraktu, wprowadzając ujednolicony dokument, czy też dodanie rubryki nt. współpracy z np. urzędem pracy czy ze specjalistami.

Wypowiedzi osób, które wzięły udział w panelu eksperckim:

- *Mnie osobiście nie podoba się, że jest część A kontraktów i część B, dlatego, że często jest tak, że pracownik musi zawierać dwa kontrakty, bo problem jest złożony. Dla mnie powinno być to w jednym druku, jeden druk, który zawiera wszystkie cele, wszystkie problemy, rozpisujemy to właśnie jak tu koleżanka mówiła na takie małe realne, które możemy zrealizować, dla mnie powinien to być jeden druk, mi te dwa druki nie podobają się i są one barierą. Dlatego, że pracownik nie dość, że musi to robić dwukrotnie, no oczywiście w systemie, dwukrotnie drukować klientowi to dodatkowa praca, dodatkowe koszty dla ośrodka też są.*
- *Dokument jest prosty, przejrzysty, wszystko jest jasne.*
- *Ja troszkę w imieniu moich pracowników, co mi zgłaszają, bo zaczęli to stosować i dawać, ale to później przepisują te druki, ponieważ brakuje im miejsca, żeby klient miał czas, wziął sobie do domu ten kontrakt sam najpierw, napisał by sobie co by chciał, jakie widzi w sobie mocne strony, jakie przeszkody i troszkę później wspólnie omawiając, ale już po tym jak to klient przyniesie wypełnione, modyfikując troszkę. Brakuje tego miejsca, żeby klient samodzielnie mógł sobie to zabrać, powypełniać te rubryki i później wspólnie z pracownikiem założyć ten cel, który może sobie osiągnąć.*

Częściowe wnioski i uwagi:

(wypływające z dyskusji prowadzonej w trakcie panelu eksperckiego po zadaniu przez prowadzącego następującego pytania „Jakie są proponowane zmiany wzorów kontraktów socjalnych?")

1. Należy rozważyć przeprowadzenie zmian we wzorze kontraktów socjalnych. Jest propozycja połączenia części A z częścią B oraz w większym stopniu wykorzystać informacje zbierane w wywiadzie środowiskowym.
2. Zarówno treść kontraktu, jak też wzór, w oparciu o który jest on zawierany powinny stwarzać możliwość elastycznej weryfikacji kontraktu w trakcie jego realizacji.

4.2.3. OCENA SKUTECZNOŚCI STOSOWANIA KONTRAKTU SOCJALNEGO

Badane osoby w większości kontraktowi socjalnemu przypisują niską skuteczność. Zajmuje dużo czasu na etapie przygotowywania, jest po prostu pracochłonny. Często bywają sytuacje, w których z braku czasu diagnoza stawiana jest pospiesznie, a zapisy kontraktu powielane są z poprzednio już zawartymi. Ponadto, na niską skuteczność wpływa również problematyczna współpraca z urzędami pracy (wpływ na to ma w dużym stopniu ustawa o ochronie danych osobowych). W powiązaniu z brakami kadrowymi w ośrodkach pomocy społecznej, trudno mówić o indywidualnym ukierunkowaniu, jakim miało to narzędzie się cechować. Ich zdaniem, narzędzie to niepotrzebnie formalizuje prace pracowników socjalnych. Ponadto, wskazywano również na niską skuteczność działań o charakterze długookresowym.

Wypowiedzi osób, które wzięły udział w panelu eksperckim:

- *Myślę, że skuteczniejszy choćby z tego względu, że ta osoba, która zawiera kontrakt, przyjmuje spisane to, co ma zrobić. Zawsze może zajrzeć, wrócić do tego, zastanowić się nad tym. To jest skuteczniejsze niż w wywiadzie pisaliśmy to, co ma zrobić a „ja zapomniałem, nie wiedziałem itd." Teraz ma spisane więc wie jak zrobić.*
- *Jest to skuteczne narzędzie […] w momencie, gdy jest w […] tandemie ze wsparciem finansowym.*
- *No u nas z 20% skuteczności bym nazwała, jeśli chodzi o wszystkie kontrakty zawierane i tak jak mówię, jeśli chodzi o część A, ponieważ jest tam większy monitoring pracownika do tego dochodzi jeszcze asystent rodziny, specjalista do spraw rodziny. W Warszawie jest łatwiej, bo jest większe to zaplecze i mamy dużo organizacji pozarządowych, mamy gdzie wysłać na warsztaty, na jakieś treningi umiejętności społecznych czy rodzicielskich. W związku z tym jest dużo łatwiej i jest ten monitoring i części A są częściej efektywne. Natomiast, jeśli chodzi o cześć B, czyli ta współpraca i to poszukiwanie pracy, no jest kiepsko.*
- *U nas dla odmiany kontrakt jest zawierany tam, gdzie są realne szanse na to że coś się zmieni bo my znakomicie znamy tych naszych podopiecznych. Ja wiem, że osoba, która kolejny raz przychodzi do mnie z wnioskiem o dofinansowanie na ten sam cel, ja wiem, że ona się nie zmieni. Moja pani kierownik dokładnie wie, zna realia, zna te osoby, więc my zawieramy kontrakty tam gdzie ma to sens. Staramy się nie robić dokumentacji dla dokumentacji, tylko żeby wykazać w statystyce, że coś tam, że jesteśmy aktywni, że zmieniamy świat na lepsze. My wcale tego świata na lepsze tak szybko nie zmienimy. U mnie w ośrodku, chociaż na prowincji i mamy nieduże szanse na dogonienie was wszystkich to mam wrażenie, że wszystko jest tak zdroworozsądkowo i tak po prostu dopasowane do tego, co możemy i tak robimy żeby nikt nie wychodził z ośrodka całkiem zawiedziony. Ale nie stawiamy celów zbyt wysokich żeby nie robić czegoś tylko po to żeby było zrobione.*
- *Myślę, że jest to też kwestia wyznaczenia sobie celu głównego, ja tak na przestrzeni dwóch lat mam obserwacje podpisywania kontraktów, że się to bardzo przynajmniej w ośrodku, w którym pracuję zmieniło. Niezakładane już są cele główne takie nierealne nie do osiągnięcia np. znalezienie pracy dla pana, który tam 20 lat tej pracy sobie szuka, bardzo te cele główne są naprawdę realne do osiągnięcia. To są takie na poprawę warunków, nie wiem, bo złoże sobie wniosek gdzieś tam to mi się poprawi, takie krótkoterminowe, bardzo dużo krótkoterminowych kontraktów i te są efektywne.*

Częściowe wnioski i uwagi:

(wypływające z dyskusji prowadzonej w trakcie panelu eksperckiego po zadaniu przez prowadzącego następującego pytania „Jaka jest ocena skuteczności stosowania kontraktu socjalnego w porównaniu z innymi narzędziami pracy socjalnej?")

1. Kontrakt pod względem skuteczności został oceniony nisko. Wynika to zarówno z braku dodatkowych instrumentów umożliwiających pełną realizację zawartych w nim postanowień – bezrobocie, brak miejsc pracy, jak też nadmiernego obciążenia pracowników socjalnych, którzy zbyt mało czasu poświęcają diagnozie problemów, które dotykają klientów pomocy społecznej.
2. Na niską skuteczność wpływają również przepisy, które ograniczają swobodny dostęp do danych, którymi dysponują urzędy pracy
3. Kontrakt socjalny mocno sformalizował prace pracowników socjalnych. Ponadto, wskazywano również na niską skuteczność działań o charakterze długookresowym.

4.2.4. WPŁYW KONTRAKTU SOCJALNEGO NA PRZEŁAMYWANIE WYUCZONEJ BEZRADNOŚCI I ROSZCZENIOWOŚCI KLIENTÓW POMOCY SPOŁECZNEJ

Badane osobnie byli jednomyślni na temat wpływu kontraktu socjalnego na przełamywanie wyuczonej bezradności i roszczeniowości klientów pomocy społecznej. Część osób potwierdzała nieskuteczność kontraktu

twierdząc, że nie ma wpływu na przełamywanie wyuczonej bezradności i roszczeniowości klientów pomocy społecznej, ale jednocześnie zwracali uwagę na to że kontrakt socjalny w pewien sposób wpływa na ograniczenie tego zjawiska. Dużą wagę badane osoby przywiązywały do diagnozy poprzedzającej zawarcie kontraktu, która pozwala dobrze poznać problemy, z którymi od dłuższego czasu boryka się dany klient pomocy społecznej. Wyuczona bezradność czy roszczeniowość szczególnie odczuwalna jest na etapie zawierania kontraktu. Kontrakt socjalny może nie zawsze pozwala przełamać wyuczoną bezradność i roszczeniowość, ale nawet jeżeli są niewielkie efekty, to warto go jako narzędzie doskonalić i wdrażać w praktykę pracy socjalnej. Jego oficjalna forma i ustawowa ranga upodmiotowienia strony, co jest bardzo ważne w przypadku klientów pomocy społecznej, którzy będąc w sytuacji osób wykluczonych społecznie niejednokrotnie odczuły swój niski status społeczny. Kontrakt mobilizuje więc do działania osoby, które do tej pory nie podejmowały żadnych działań. Nie wykluczone, że bywają również przypadki, w których zawarcie kontraktu jest bezzasadne, gdyż z góry wiadomo, że dana osoba nie będzie współpracować z ośrodkiem pomocy społecznej. Stąd też nie zawarcie kontraktu lub jego zerwanie nie powinno automatycznie z mocy ustawy zobowiązywać ośrodek pomocy społecznej do zabrania świadczenia pieniężnego.

Wypowiedzi osób, które wzięły udział w panelu eksperckim:

- *Mogę powiedzieć o takim negatywnym aspekcie socjalu. To było bardzo dawno już prawie 20 lat temu. Widziałem w Anglii jak funkcjonuje socjal i tam przez nadmierne ingerowanie w życie tych osób właśnie doszli do takiego momentu, że klient dostał domek z ogródkiem i ekipa miejska przyjeżdżała i pieliła mu ogródek, bo dostał, niech się zajmują, to nie jego. Ja się obawiam, że czasami możemy też w tą stronę iść. Socjal to jest takie uzależnienie jak chyba żadnego innego nie ma.*
- *Być może tak, bo osoby te same muszą ustalić, jakie mają bariery, jakie przeszkody, jakie możliwości, więc już tutaj jest jakaś praca nad sobą.*
- *Mnie niepokoi cały czas to co jest w ustawie, że jeśli ktoś nie wyrazi zgody na podpisanie kontraktu, pomijam osoby, które ze względów zdrowotnych nie są w stanie na podpisanie kontraktu. No, ale jeśli ktoś nam odmawia to ustawodawca nam narzucił, że możemy odmówić pomocy. My odmawiamy pomocy, idzie wniosek do kolegium, bo ktoś się odwołuje i kolegium mówi macie dać.*
- *Tak, w jakim świecie my pracujemy, ale nawet taka świadomość, mówicie Państwo o psychologu, my mamy kłopot, żeby zmusić naszych podopiecznych do pójścia do psychologa. Nie mówię o doradcy zawodowym o żadnej innej formie pomocy. Wyegzekwowanie tak jak Pani wspomniała od osoby, która ma dzieci, żeby ona zrobiła coś ze sobą w momencie, kiedy ona jest przekonana, że tak czy inaczej tą pomoc dostanie, wyegzekwowanie od niej żeby udała się do specjalisty np. psychologa (to jest jedyny specjalista, z którym możecie się spotkać na terenie naszego miasteczka) jest po prostu nie możliwe. Pani, która przyjeżdża i jest kilka godzin w miejscu dobrze wybrany, a pamiętajcie państwo, że ten psycholog się kojarzy z psychiatrą.*
- *Przekonania nabierają, że muszą coś zrobić, żeby coś dostać, nawet pomoc w formie warsztatów czy czegokolwiek muszą coś zrobić. Natomiast tak jak powiedziałam jest to mało skuteczne w rodzinach gdzie są małoletnie dzieci, ludzie się nie wywiązują, tam jest średni sens podpisywania kolejnego kontraktu w momencie nie wywiązania się, bo i tak wiedzą, że to dostaną, bo mają dzieci. Bardzo często tutaj roszczeniowość jest nadal tak sama.*
- *Są osoby, z którymi się nie da] Oczywiście, bo nie chcą i już.*

Częściowe wnioski i uwagi:

(wypływające z dyskusji prowadzonej w trakcie panelu eksperckiego po zadaniu przez prowadzącego następującego pytania „Czy w porównaniu do innych form aktywizacji stosowanie kontraktu socjalnego bardziej przyczynia się do przełamywania wyuczonej bezradności i roszczeniowości klientów pomocy społecznej?")

1. Kontraktu socjalny pomimo niewysokiej skuteczności ma jednak wpływ na ograniczenie bezradności i roszczeniowości klientów pomocy społecznej. Należy dokument udoskonalić i wdrożyć w powszechną praktykę pracy socjalnej.
2. Kontrakt pomimo swej niedoskonałości pozwala skutecznie mobilizować do działania osoby, które do tej pory nie podejmowały żadnych działań.
3. W przypadku gdy klient unika współpracy z ośrodkiem pomocy społecznej, powinno skutkować obowiązkowym zerwanie kontaktu i automatycznym, z mocy ustawy, zabraniem świadczenia pieniężnego.

4.2.5. WPŁYW ZAWIERANYCH KONTRAKTÓW SOCJALNYCH NA USAMODZIELNIENIE KLIENTA POMOCY SPOŁECZNEJ I JEGO „WYJŚCIE" Z SYSTEMU

Ze względu na pisemną formę i możliwość podejmowania decyzji pozbawiających zasiłek pieniężny w przypadku nie realizacji kontraktu socjalnego wzrasta dyscyplina u zasiłkobiorców. W krótkim wymiarze

czasu jest to dobre narzędzie w stosunku tzw. „klientów opornych". Jednak w długim wymiarze czasowym rozpatrywanie jego roli pod tym względem jest błędne, gdyż po "wyjściu z systemu" spowodowanym kontraktem, często następuje powrót takiej osoby do ośrodka pomocy społecznej. Dlatego przy ocenie kontraktu socjalnego nie zawsze należy kierować się statystyką. Powinna to być ocena całościowa, uwzględniająca różne aspekty czynników systemowych, jak też niezależnych od ośrodków pomocy społecznej. Samo zawarcie kontraktu bez możliwości monitorowania jego wykonawcy może niewiele zmieniać w sytuacji klienta pomocy społecznej. Niezbędny jest tu monitoring i następnie diagnoza całego etapu realizacji, co szczególnie jest ważne w sytuacji występowania „ubóstwa pokoleniowego". „W przypadku takich osób, podpisanie kontraktu może nie doprowadzić do „wyjścia z systemu", gdyż osoby te same tego nie chcą. Ponadto, samo np. znalezienie zatrudnienia, wymaganego w kontrakcie, niekoniecznie doprowadzi do zmian w ludzkiej mentalności i wzrostu samodzielności".

Wypowiedzi osób, które wzięły udział w panelu eksperckim:

- *To całkowite usamodzielnienie to jest teraz trudne, dlatego że coraz częściej występuje ten problem niskich dochodów. Niestety nawet znalezienie pracy nie wiąże się z tym, że się już wychodzi z pomocy społecznej. Dochody są tak niskie, że kwalifikuje się do świadczeń. Wydaje się, że problem bezrobocia znika, ale nie znika problem ubóstwa mimo tej aktywizacji.*
- *Ja bym powiedziała, że trochę inaczej jest, jeśli klient jest od niedawna klientem pomocy społecznej, to ten kontrakt zdecydowanie mu pomaga, bo znajdujemy jego mocne, słabe strony, bo możemy za pośrednictwem Urzędu Pracy współpracować i łatwiej jest tego klienta usamodzielnić. Natomiast, jeśli jest to klient wieloletni a nie daj Boże pokoleniowy, co jest bardzo częstym objawem pomocy społecznej, więc w tym momencie jest to wyuczona niezaradność wyniesiona z domu i powielanie tych wzorców i wtedy ten kontrakt jest mało efektywny. Natomiast u tych klientów, którzy od niedawna korzystają i są na takim etapie, że chcą coś zrobić.*
- *Czyli motywacja, czy służymy wsparciem, czy poradnictwem, no w zależności od tego jaki jest cel główny kontraktu, wtedy rozliczamy się z tych naszych działań. No, ale póki co ja słyszę tylko problemy, a u nas funkcjonuje to dobrze tak naprawdę, w Rembertowie, naprawdę. Jest dodatkowa motywacja dla mieszkańców Warszawy, ponieważ jest uchwała miasta osoby, które są objęte kontraktami socjalnym na okres tego kontraktu dostają kartę miejską bezpłatnie. A to jest bardzo duża motywacja i między innymi jeżeli mają kontaktować się z potencjalnymi pracodawcami, to jest też warunek, muszę się przemieścić z punktu A do punktu B, często zdarza się, że oni sami klienci chcą z nami podpisywać te kontrakty. To jest dużo, no sami kupujemy miesięczny i nas to ileś kosztuje.*
- *Ja zauważyłam jeszcze jeden problem w trakcie realizacji kontraktu, że klient się zamiast usamodzielnić troszkę uzależnia będąc w tym kontrakcie, (ponieważ w związku z brakiem czasu pracowników), klientowi, który ma podpisany kontrakt pracownik poświęca mu więcej czasu, jest bardziej monitorowany i po jakimś czasie jemu tego kontaktu brakuje, on nawet chce tego kontraktu, bo chce tego kontaktu częstszego.*

Częściowe wnioski i uwagi:

(wypływające z dyskusji prowadzonej w trakcie panelu eksperckiego po zadaniu przez prowadzącego następującego pytania „W jaki sposób zawieranie kontraktu socjalnego wpływa na usamodzielnienie klienta pomocy społecznej i jego „wyjście" z systemu?")

1. W prowadzenie kontraktu socjalnego podniosło dyscyplinę u zasiłkobiorców. W krótkim wymiarze czasu jest to dobre narzędzie w stosunku tzw. „klientów opornych". Kontakt w obecnym kształcie i obowiązujących zasad nie spełnia swojej roli w przypadku zadań długookresowych. Zbyt mało jest elementów motywujących i zachęcających realizacje kontraktu zgodnie z jego treścią.
2. W przypadku kontraktów socjalnych długoterminowych powinna wzrosnąć ranga diagnozy i monitoringu jako ważnych etapów realizacji kontraktów socjalnych. Mają one szczególne znaczenie przy wychodzeniu z ubóstwa dziedziczonego pokoleniowo. i następnie diagnoza całego etapu realizacji, co szczególnie jest ważne w sytuacji występowania „ubóstwa pokoleniowego". W przypadku ubóstwa pokoleniowego szczególne znaczenie mają również działania psychologiczne, podtrzymujące aktywność klientów pomocy społecznej. Wymaga to jednak wysokiej profesjonalności i wytrwałości ze strony pracowników socjalnych.
3. Istnieje duże niebezpieczeństwo, że kontrakt socjalny zamiast usamodzielniać dodatkowo uzależnia klienta od pomocy społecznej. Wynika to stąd, że klientowi, który ma podpisany kontrakt pracownik poświęca więcej czasu, jest bardziej monitorowany i po jakimś czasie zaczyna mu brakować tego kontaktu, który jest jakby immanentną cechu procesu realizacji kontraktu socjalnego.

4.2.6. SKUTECZNE METODY MONITORINGU EFEKTÓW REALIZACJI KONTRAKTU SOCJALNEGO

Respondenci często wskazywali różne odmienne sposoby monitoringu efektów realizacji kontraktu socjalnego. Wynika to z braku wypracowanych wzorców prowadzenia monitoringu, a szczególnie wyznaczenia wskaźników pomiaru efektywności zawieranych kontraktów socjalnych. Wśród wielu metod wymieniano: wizyty, wywiady kontrolne, telefony, sprawozdania asystenta rodziny, kartę pracy socjalnej. kartę aktywności,. Zdaniem respondentów zdecydowanie łatwiej monitorować przebieg realizacji kontraktów

Wypowiedzi osób, które wzięły udział w panelu eksperckim:

- *W zależności od klienta. U jednego wystarczy, że przyniesie zeszyt raz w tygodniu zakładajmy. Nie każdy chce korzystać z zespołu aktywności naszego dzielnicowego, bo nie chce komuś pokazać, że jest bezrobotny, mówi, że za dużo znajomy, różne mają powody. Jak nie chcą to przynoszą do pracownika raz w tygodniu zeszyt z wypisanym gdzie szukali, gdzie składali, jaka była oferta. Pracownik weryfikuje, dzwoni, sprawdza czy była taka oferta, do tego doszło, że niestety musimy to robić. Później nabieramy zaufania, wiemy, który klient faktycznie to robie a który bierze i spisuje ogłoszenia z gazety. Weryfikujemy i rozmawiamy z pracodawcą podszywając się pod potencjalnego bezrobotnego nie jako pracownik socjalny ośrodka. Również monitorujemy w Urzędzie Pracy, bo to, że mają się zgłaszać, teraz bardzo rzadko (chyba raz na 4 miesiące, pół roku) oprócz tego mogą po oferty pracy jeździć. Każde wejście do UP jest odnotowane, w systemie UP teraz od maja się tak pozmieniało, że każdy ma swojego doradcę, swojego pracownika w UP. My bezpośrednio mamy kontakt, że Kowalski to jest do tej pani przypisany i ta pani nam mówi, że faktycznie przyjechał, a ta osoba to do tej pani. Więc to jest tak fajnie. Od maja zmieniły się te przepisy o promocji, zatrudnieniu i rynku pracy, więc teraz jest dużo łatwiej.*
- *Ale to chyba nie jest tak, że za każdym razem kiedy podpisujemy kontrakt musimy być w tych miejscach, bo tu można sobie doskonale zorganizować. Czyli zobowiązuje klienta, że przychodzi do mnie do ośrodka raz w tygodniu lub dwa razy w tygodniu i informuje mnie, co się wydarzyło w tym czasie. Przynajmniej u nas tak stosujemy w ośrodku i podpisujemy bardzo dużo kontraktów.*
- *Pracownicy dokonują okresowej oceny i bardzo często cele są modyfikowane w trakcie. Tutaj o tym klubie pracy to powiem o swoim ośrodku, że doradca się przygląda tym osobą i przynosi taką notatkę, w której jest napisane czy klient przychodzi się podpisać, wysłać 10 CV i wyjść czy on faktycznie tej pracy szuka. Wtedy przy ocenie w trakcie modyfikuje się cel, bo widzi się, że nie ma sensu ten główny skoro wygląda to w taki sposób a nie inny.*
- *U nas w Sokołowie funkcjonuje taki system sepi, taki poprzez internet i my tego klienta, który zgłosi się za każdym razem do UP mamy czarno na białym, bo oni tam wszystko odnotowują. Z kolei UP też wie wszystko o naszych klientach, czy korzystają z naszej pomocy, z jakiej pomocy, także to jest świetny system.*

Częściowe wnioski i uwagi:

(wypływające z dyskusji prowadzonej w trakcie panelu eksperckiego po zadaniu przez prowadzącego następującego pytania „Czy znane są skuteczne metody monitoringu efektów realizacji kontraktu socjalnego")

1. W związku z brakiem wypracowanych wzorców prowadzenia monitoringu, a szczególnie wyznaczenia wskaźników pomiaru efektywności zawieranych kontraktów socjalnych, wskazane jest podjęcie prac prowadzących do wypracowania wielu modeli monitorowania i wskaźników efektywności realizacji kontraktu socjalnego.
2. Wskaźniki i metody monitorowania powinny być każdorazowo, w trybie indywidualnym dostosowane do sytuacji, w której znajduje się klient pomocy społecznej. Stąd wskazane jest wypracowanie wielu metod, sposobów i wskaźników monitoringu i pomiaru efektów realizacji kontraktu socjalnego.

4.2.7. MODELE WSPÓŁPRACY W ZAKRESIE REALIZACJI KONTRAKTU SOCJALNEGO

Respondenci na pytanie „Czy w skali kraju wypracowane są modele współpracy w zakresie realizacji kontraktu socjalnego?" Nie byli wstanie wskazać takich modeli, podkreślając jednocześnie potrzebę jego wypracowania. Jak wskazują poniższe wypowiedzi jest to zadanie trudne, lecz jednocześnie niezbędne dla podniesienia rangi tego narzędzia w praktycznej działalności ośrodków pomocy społecznej.

Wypowiedzi osób, które wzięły udział w panelu eksperckim:

- *O tym mówiłem, że taki poligon jesteśmy, sami musimy się z tym borykać od samego początku właściwie, jak w ogóle zacząć ten kontrakt.*
- *Nie słyszałam żeby były.*
- *Nie ma.*

- *Kampania społeczna zdecydowanie.*
- *Teraz jak tak Pani słucham, jest brak świadomości. Bo naprawdę jest to przepaść Warszawa i jakieś gminy. Tutaj są ludzie dobrze poinformowani, klienci, oni wiedzą, co to kontrakt, po prostu wiedzą. To chyba medialnie powinno być wyjaśnione ludziom, co to jest kontrakt, jak się korzysta z pomocy. Tutaj inaczej wygląda życie i klienci są świadomi i wiedzą, oni sobie sprytnie lawirują, to oni decydują czy ja podpisze, czy nie czy ja się wykręcę, oni wiedzą. Jeśli chodzi o psychologa, że kojarzy się źle to myślę, że to powinno być medialnie nagłośnione, uświadomienie ludzi.*

Częściowe wnioski i uwagi:

(wypływające z dyskusji prowadzonej w trakcie panelu eksperckiego po zadaniu przez prowadzącego następującego pytania „Czy w skali kraju wypracowane są modele współpracy w zakresie realizacji kontraktu socjalnego")

1. Dotychczasowa realizacja kontraktu socjalnego była raczej przedsięwzięciem bardzo z indywidualizowanym, podejmowanym przez pracowników socjalnych, niekiedy inspirowanych przez kierowników ośrodków pomocy społecznej. Traktowane było jako jedno z narzędzi pracy socjalnej, nie zawsze z sympatią traktowane zarówno przez pracowników socjalnych, jak też klientów. Stąd realizacja kontraktów socjalnych zawsze miała wymiar wewnętrzny, co ograniczało współpracę nad tym narzędziem i z tym narzędziem. Funkcjonowanie modeli współpracy znacznie ułatwiłoby realizację kontraktów socjalnych.
2. Funkcjonowanie modeli współpracy bardziej uatrakcyjniłoby formy realizacji kontraktu socjalnego, a pracownicy socjalni mieli by możliwość konsultowania poszczególnych przypadków z osobami posiadającymi większe w tej kwestii doświadczenie.

4.2.8. DOBRE PRAKTYKI WSPÓŁPRACY Z PODMIOTAMI ZAGRANICZNYMI W ZAKRESIE REALIZACJI KONTRAKTU SOCJALNEGO

Badani nie potrafili wskazać modeli współpracy czy dobrych praktyk za granicą. Stąd wyrażano opinię potrzeby wykorzystania cyfrowej wymiany informacji. Pozwoliłoby to usprawnić współpracę poprzez płynniejszy przepływu informacji bez kwestii spornych związanych z ustawą o ochronie danych osobowych, która często utrudnia pracę pracownikom socjalnych.

Zwrócono uwagę na duży brak wiedzy w tym zakresie wśród pracowników pomocy społecznej.

Wypowiedzi osób, które wzięły udział w panelu eksperckim:

- *Tam akurat (nie byłem, nie widziałem tylko słyszałem) mają takie narzędzia, mam takiego podopiecznego, którego rodzina jest w Szwecji, siostra, konkretnie i staruszkowie, rodzice wyjechali tam. Tata tego pana miał jakieś problemy z chodzeniem, więc otrzymał wózek i za tydzień przyjechała ekipa i wybudowała mu garaż na ten wózek. Ja nie wiem czy to są dobre praktyki, ale takie narzędzia tam mają.*

Częściowe wnioski i uwagi:

(wypływające z dyskusji prowadzonej w trakcie panelu eksperckiego po zadaniu przez prowadzącego następującego pytania „Czy w kontekście zagranicy znane są dobre praktyki w zakresie takiej współpracy")

1. Powszechny „lokalizm" w działalności ośrodków pomocy społecznej raczej nie inspiruje do szukania wzorców realizacji kontraktu socjalnego za graniczą. Dlatego za zasadne należy uznać popularyzowanie sprawdzonych wzorów dobrej praktyki w ramach wyjazdów studyjnych bądź stworzenia strony internetowej na której prowadzona by była wymiana informacji.

4.2.9. OBOWIĄZUJĄCE ROZWIĄZANIA PRAWNE, KTÓRE SPRZYJAJĄ STOSOWANIU KONTRAKTU SOCJALNEGO. ZMIANY NIEZBĘDNE W LEGISLACJI DLA PODNIESIENIA SKUTECZNOŚCI NARZĘDZIA JAKIM JEST KONTRAKT SOCJALNY

Zdania badanych mocno się podzieliły na temat obowiązujących rozwiązań prawnych dot. kontraktu socjalnego. Jednostki pomocy społecznej, które często korzystają z tego narzędzia miała nieco mniej uwag do przepisów prawnych. Jednak była powszechna zgoda co do tego, że prawo powinno być lepiej dostosowane do praktycznych potrzeb jakie wynikają z konieczności aktywizowania osób biernych, które nie podejmują prób zmiany swojej status twa osoby ubogiej. Zmiany są niezbędne w tej części przepisów, które dotyczą możliwości egzekwowania niezrealizowania kontraktu przez klienta pomocy społecznej. Sytuacja ta wynika z ustawy o pomocy społecznej, która co prawda pozwala wstrzymać takiej osobie lub ograniczyć wypłatę świadczeń, lecz nie określa, na jaki okres ani czy można wstrzymać świadczenia również członkom jego rodziny. Ponadto, usta-

wa ta nakazuje też udzielić pomoc osobom znajdującym się w trudnej sytuacji, więc zapisy są niejednoznaczne.

W odpowiedzi na postawione pytanie dotyczące niezbędnych zmian w legislacji badanie nawiązywali do odpowiedzi przepisów sprzyjających stosowaniu kontraktu socjalnego. Jak wskazują załączone niżej wypowiedzi badanych osoby uczestniczące w panelu poruszały różne aspekty dotyczące realizacji kontraktu socjalnego. Niemniej jednak starano się wskazać te obszar, które wymagają pilnych zmian. Zaliczyli oni potrzebę zmiany druku kontraktu socjalnego by nie powtarzał czynności wykonanych w kontrakcie socjalnym, uporządkowania systemu sankcji za nie zrealizowanie kontraktu i pogłębienia współpracy z powiatowymi urzędami pracy.

Wypowiedzi osób, które wzięły udział w panelu eksperckim:

1. Obowiązujące rozwiązania prawne, które sprzyjają stosowaniu kontraktu socjalnego

- *Na pewno nie uniemożliwiają stosowania kontraktu socjalnego. Bo tak jak u nas, jeśli chcemy żeby ten klient pojechał do tego Urzędu Pracy, który jest od niego oddalony o 20 km, to muszę mu dać pieniądze żeby on tam pojechał, nawet, jeśli to będzie raz na jakiś czas. Jeśli chcę żeby pojechał do ośrodka terapeutycznego z prawdziwego zdarzenia to muszę mu dać pieniądze, bo to jest w Pucku, 10-15 km oddalone.*
- *Jeżeli jest problem z kontraktem ja piszę pracownikom pewne wzory kontraktów, bo niektórzy mają większą wiedzę i oni mają do wyboru. Gdy wprowadzono te kontrakty, nikt nie wiedział jak to robić, trzeba było poczytać to, co się udało znaleźć i my przygotowaliśmy sobie kilka wzorów. Jest nam dużo łatwiej, bo nie każdy jest w stanie ułożyć ten kontrakt. Z wzorami jest łatwiej, ale to w zależności, jaka jest polityka w ośrodku. Chcieliśmy zacząć pracować tą metodą, rzeczywiście są efekty oczywiście nie takie jak zakładaliśmy, wiadomo. Stwierdziliśmy, że jeżeli pracownicy zgłaszają problem z napisanie celu, efektu no to zaczęliśmy my jako szefowie pracować: czytać, przygotowaliśmy parę tych wzorów i to im pomogło. Oni chętnie zaczęli podpisywać te kontrakty.*
- *Ja patrzę pod kątem tych idących zmian podpisywania kontraktów przez zespół, który się zajmuje tylko pracą socjalną. U nas w ośrodku od dawna jest taki podział: są pracownicy od pracy socjalnej i od pomocy finansowej, natomiast podpisywanie kontraktów jest tam gdzie jest pomoc finansowa. Obawiam się, że gdyby to było odwrotnie nie wiem czy te kontrakty by działały, bo jest to taki kij marchewka i bardzo często klient zaskakuje bo coś w zamian ma dostać.*
- *Wtedy są pieniądze, żeby coś klientowi sfinansować. Z środków ośrodka wygląda to różnie, jak ośrodek jakieś zaplecze posiada to oczywiście klient z tego korzysta, no ale na pewno nie są to jakieś kursy i tego typu inne rzeczy jak w tych projektowych.*

2. Zmiany niezbędne w legislacji dla podniesienia skuteczności narzędzia jakim jest kontrakt socjalny

- *Ja myślę, że potrzebny jest ktoś, z kim można by podyskutować na ten temat, kto może ma inne spojrzenie, my też mamy zboczenia (przepraszam z wyrażenie) różnego rodzaju pracując ileś tam lat, tak jak Pani mówi od 1970 roku są to jakieś nawyki wypracowane, w kategoriach lepszy czy gorszy nie będę oceniał, ale one później rzutują na to jak to robimy. Ja myślę, że ktoś, kto by z innego punktu widzenia spojrzał na ten kontrakt. Przecież diagnoza jest w wywiadzie, bo wywiad jest podstawą do kontraktu. Więc wystarczy zapoznać się z wywiadem i te podstawowe sprawy są już przeniesione do kontraktu. Nie mamy czasu nawet, żeby weryfikować, ale żeby ktoś spojrzała n ten kontrakt i na wywiad i powiedział: „słuchaj w wywiadzie piszesz, że jest taki i taki problem, ale ten problem nie zostaje ujęty w kontrakcie i dlaczego"*
- *Ja jeszcze wracając do pytania o sankcje czy o jakieś prawne aspekty, gdy chodzi o kontrakty socjalne porównując do współpracy z asystentem rodziny, tutaj osoba (rodzina) wyraża zgodę, jeśli nie wyraża mamy prawo złożyć taki wniosek do sądu i sąd przydziela tego asystenta, że musi być. Może, gdy rodzina też zupełnie nie chce podpisać kontraktu, bądź nie wywiązuje się z jego postanowień, a wpływa to na funkcjonowanie rodziny i dzieci, żeby można było również przez sąd przydzielić takiej rodzinie konieczność współpracy np. na zasadzie kontraktu.*
- *Ja bym dołożyła rubrykę, żeby to była współpraca z Urzędem Pracy, żeby jeszcze był doradca zawodowy, bo tego mi brakuje, bo niestety mimo porozumień z Urzędem Pracy nie wychodzi nam ta współpraca i uczciwie mówię. No sporadycznie się udaje, że ta współpraca jest, często właśnie po projektach unijnych, są osoby kierowane do udziału w kontrakcie, zresztą oczywiście na nasz wniosek, bo nie mamy tak, że to Urząd Pracy sam, my mówimy, że robimy jakiś projekt, żeby oni sami dali miejsce. Tu znowu bariera ochrony danych osobowych się kłania, z którą ciągle walczymy i czekamy na opinię, bo nie wiadomo oni nam czy my im możemy informacje i cała z tym związana. Natomiast no brakuje mi tego doradcy zawodowego, bo często pracownik socjalny jest z klientem, ale ten doradca zawodowy by się przydał w tym czasie być przy tworzeniu tego kontraktu socjalnego.*
- *Bo u nas są takie dysproporcje, że jeden pracownik ma 9 niebieskich kart, drugi ma 1 a trzeci nie ma w ogóle. Tutaj było by to racjonalne gdyby gdzieś tam to było finansowane a przy kontraktach to ja też uważam, że nie powinno być to finansowane, bo też oceniam z kim mogę podpisać, to nie jest tak że*

podpisuję z każdym, żeby nie było sztuki dla sztuki.

- *Chodzi o te sankcje, że to nie wywiązywanie się z kontaktu skutkuje odmową pomocy finansowej.*
- *To właśnie tak jest w przypadku osób uzależnionych od alkoholu. Niejednokrotnie pracownicy socjalni i motywują właśnie, żeby osoby nadużywające alkoholu podjęły jakieś leczenie, czy poddali się jakiejkolwiek terapii, jeśli sami tego nie robią, pracownicy zgłaszają na komisję do spraw rozwiązywania problemów alkoholowych. Na komisji przeprowadzane są rozmowy motywujące do leczenia i cóż z tego, kiedy ustawa o przeciwdziałaniu alkoholizmowi nie daje możliwości, żeby klient został skierowany na to leczenie. Nawet, jeśli on podpisze oświadczenie, że pójdę jutro na terapię. Pracuję dodatkowo w komisji alkoholowej to znam te przypadki. On napisze na komisji, że podejmie jutro terapię, zgłoszę się do pani Głowacz itd. Umówi się na kolejne spotkanie, po to żeby wyjść za drzwi i się w tej poradni absolutnie nie pojawi. No i co możemy tutaj zrobić.*

Częściowe wnioski i uwagi:

(wypływające z dyskusji prowadzonej w trakcie panelu eksperckiego po zadaniu przez prowadzącego następujących pytań: 1) „Czy obowiązujące rozwiązania prawne w zakresie pomocy społecznej sprzyjają stosowaniu kontraktu socjalnego" oraz 2) „Co należałoby zmienić w zakresie legislacji, aby kontrakt stał się skuteczniejszym narzędziem".)

Kontrakt został zdefiniowany w art. 6 pkt 6 jako pisemna umowa zawarta z osobą ubiegającą się o pomoc, określająca uprawnienia i zobowiązania stron umowy, w ramach wspólnie podejmowanych działań zmierzających do przezwyciężenia trudnej sytuacji życiowej osoby lub rodziny.

Art. 108 mówi, że w celu określenia sposobu współdziałania w rozwiązywaniu problemów osoby lub rodziny znajdujących się w trudnej sytuacji życiowej pracownik socjalny zatrudniony w ośrodku pomocy społecznej lub w powiatowym centrum pomocy rodzinie może zawrzeć kontrkt socjalny z tą osobą lub rodziną w celu wzmocnienia aktywności i samodzielności życiowej, zawodowej lub przeciwdziałania wykluczeniu społecznemu.

Jednak zdaniem badanych prawo nie do końca jest dostosowane do praktycznych potrzeb. Wynika to z rozbieżności zapisu w art. 11 ust. 2 w przypadku braku współdziałania osoby lub rodziny z pracownikiem socjalnym, uchylenia decyzji o przyznaniu świadczenia lub wstrzymania świadczeń pieniężnych z pomocy społecznej, a jednocześnie ust. 3 mówi, że „W przypadku odmowy przyznania lub ograniczenia wysokości lub rozmiaru świadczeń z pomocy społecznej należy uwzględnić sytuację osób będących na utrzymaniu osoby ubiegającej się o świadczenie lub korzystającej ze świadczeń"

Powyższe zapisy są w stosunku do siebie niespójne i znalezienie „złotego środka" w przypadku zawierania kontraktu z osobą ubogą, ubiegającą się o pomoc i przy tym nie aktywną jest wielkim ryzykiem, ale jednocześnie społecznie uzasadnionym wydarzeniem. Stąd też przy tak funkcjonujących zapisach prawnych szczególnego znaczenia nabierają konsultacje i wymiana doświadczeń między

4.2.10. SKUTECZNE (POZAFINANSOWE) METODY EGZEKWOWANIA POSTANOWIEŃ KONTRAKTU SOCJALNEGO

Wśród metod pozafinansowych wymieniano odpowiednie motywowanie klientów do realizacji kontraktu – wskazywanie celów i możliwości działania. Zwrócono też uwagę, że nie należy bezwzględnie karać za brak realizacji kontraktu. Należy przyjrzeć się każdemu przypadkowi z osobna, gdyż przyczyny często bywają niezależne od samego klienta. Cała paleta takich indywidualnych działań na rzecz aktywizowanie klienta do realizacji kontraktu socjalnego wypływa z przykładów niżej zamieszczonych wypowiedzi osób biorących udział w panelu. Na uwagę zasługuje ta, która stara się bywać z klientem w tych miejscach, w których wskazane jest wsparcie ze strony pracownika socjalnego, np. przy dokonywaniu zakupów, by nauczyć oszczędności i umiejętności gospodarowania środkami finansowymi i własnym czasem.

Wypowiedzi osób, które wzięły udział w panelu eksperckim:

- *U nas nie ma mieszkań socjalnych, ale są komunalne mieszkania i tam niedawno wprowadzono taką praktykę, że osoby nie płacące czynsz mogą odpracowywać pracując przy budynku: remonty, malowanie, sprzątanie. Wycenione to jest w jakiś sposób i te kwoty mogą odpracowywać. Wydaje mi się to taką motywacją dla tych osób.*
- *My po prostu za rękę z klientem do sklepu, kupujemy czy kapcie czy ubrania czy obuwie czy jedzenie.*
- *Ale z drugiej strony, jednak gdzieś tam pójdzie, to nie jest tak, że totalnie nic nie robi i zostaje w domu. Jeżeli już rzeczywiście jest taki cel, żeby dostać tą kartę, to my jesteśmy później zobowiązani do tego, żeby tą daną osobę rozliczyć, co zrobiła. Jeżeli nie zrobiła nic to nie podpisuje się kolejnego kontraktu, bo to wtedy nie ma sensu i żadnego celu.*
- *W tych przypadkach często ten kontrakt jest skuteczny, bo jest np. utrzymywanie trzeźwości przez 2 tygodnie. Wydaje mi się, że w przypadku osób nadużywających, uzależnionych jest sukcesem wydłużać*

okresy utrzymywania abstynencji. Bardzo często te osoby chcą tych pieniędzy i wiedzą, że jeśli nie będą w abstynencji przez te 2 tygodnie to ich nie dostaną a dla nas już jest sukcesem, że te okresy się wydłużają.

- *U nas też tak to funkcjonuje po prostu pracownik socjalny robi zakupy dla klienta, tylko klient oczywiście upoważnia go do tego. Oni przegadują to w trakcie wywiadu, ale tak, dla tych klientów, którzy na przelew wszystko biorą no to tak to wygląda, albo chorych, takich co się nie poruszają.*
- *My nie robimy paczek tylko przyznajemy pomoc rzeczową w formie tam rzeczowej poprzez realizację i odbiór artykułów żywnościowych, chemicznych we wskazanym sklepie. My paczek nie robimy, bo uważam, że jest to za duże obciążenie dodatkowe dla pracowników i personelu. Klient po prostu otrzymuje od nas decyzję, otrzymuje takie pismo, z którym idzie do sklepu i mamy zawartą umowę ze sklepem, no i na kwotę określoną w decyzji w ciągu miesiąca czy tam jakiegoś okresu czasu wybiera sobie te artykuły. W tych pismach kierowanych do sklepu również piszemy, o wydawanie artykułów poza alkoholem i papierosami. Zdarza się nawet pracownikom wchodzić i kontrolować, bo taki mamy zapis w umowie ze sklepem. Sprawdzać taką kontrolkę wydawanych artykułów spożywczych, dlatego że klient wiadomo za to nie zapłaci, w ciągu jednego dnia nie wybierze wszystkich artykułów bo musi sobie podzielić to na jakieś tam racje żywnościowe codzienne na cały miesiąc, bo jak nie ma żadnego dochodu a dostanie od nas 200 czy 250 i ma za to przeżyć no to po prostu sklepowa podpina sobie do zeszyciku te wszystkie paragony, na koniec miesiąca zbija sobie wszystkie kwoty i otrzymujemy rachunek. Tak to u nas funkcjonuje.*

Częściowe wnioski i uwagi:

(wypływające z dyskusji prowadzonej w trakcie panelu eksperckiego po zadaniu przez prowadzącego następującego pytania „Jakie mogłyby być skuteczne (pozafinansowe) metody egzekwowania postanowień kontraktu.)

Niewiele jest metod pozafinansowych, które w jednakowym stopniu i w jednakowy sposób można stosować by mobilizować klientów do realizacji kontraktu socjalnego. Każda sytuacje należy rozpatrywać oddzielnie. Do najważniejszych zdaniem osób badanych można zaliczyć:

1. Stworzyć możliwość odpracowywania powstałego długu za mieszkania poprzez pracę przy remoncie budynku, malowaniu lub sprzątaniu lokali publicznych.
2. Towarzyszenie klientowi przy robieniu zakupów idąc z nim do sklepu by kupić artykuły spożywcze, bądź drobno przemysłowe.
3. Odmowa podpisania kolejnego kontraktu w sytnie realizowania aktualnego,
4. Nakładanie obowiązku utrzymania trzeźwości w krótkim okresie np. tygodniowym bądź dwutygodniowym, z zaznaczenie, że jeśli nie będzie dotrzymany to stracą zasiłek.

Bardzo często te osoby oczekując tych pieniędzy wytrzymują krótkie okresy pozostawania w trzeźwości.

4.2.11. DETERMINANTY LICZBY ZAWIERANYCH KONTRAKTÓW SOCJALNYCH W GMINACH. (REALIZOWANIE PROJEKTU SYSTEMOWEGO, ZASOBY FINANSOWE GMINY, ZASOBY KADROWE OPS, TYP I NATĘŻENIE PROBLEMÓW SPOŁECZNYCH W DANEJ GMINIE, PRZYGOTOWANIE PRACOWNIKÓW SOCJALNYCH)

Na liczbę zawieranych kontraktów wpływa szereg czynników. Najczęściej wymieniano przede wszystkim zasoby kadrowe ośrodków pomocy społecznej. realizację projektów systemowych, zasoby finansowe gminy, natężenie i rodzaj problemów społecznych, przygotowanie (przeszkolenie) pracowników socjalnych. Kontrakt jest narzędziem pracochłonnym, na wykorzystanie którego poświęcić należy dużą ilość czasu, poprzez co przeładowani obowiązkami pracownicy socjalni nie są w stanie zawrzeć odpowiedniej liczby kontraktów. Trudna sytuacja kadrowa wpływa to również na jakość zawieranych kontraktów, w szczególności na właściwą diagnozę prowadzącą do dobrania nieodpowiednich działań.

Nie bez znaczenia ma odpowiednie wynagrodzenie pracowników socjalnych, a przede wszystkim ruchome składniki płac, jakimi może być premia motywacyjna. Miałoby to bezpośredni wpływ na ich motywacje i mobilizacje do stosowanie tego narzędzia.

Wypowiedzi osób, które wzięły udział w panelu eksperckim:

- *Indywidualne predyspozycje pracownika socjalnego, jeden będzie widział w tym sens, a inny nie będzie miał siły, żeby ten kontrakt poprowadzić. Przydałyby się też takie szkolenia warsztatowe dla pracowników socjalnych, które by pokazywały możliwości tego kontraktu. U siebie w ośrodku pracownik od 1990 roku, już teraz przed emeryturą pani, ona mniej tych kontraktów robi.*

- *Uważam, że powinno być z góry narzucone, że jeden pracownik nie może się zajmować wszystkim tzn. albo się zajmuje bezrobotnymi albo niepełnosprawnymi albo przemocą. Bo w tej chwili od 2011 roku, przynajmniej w moim ośrodku gdzie doszła przemoc po prostu już wszyscy mają dosyć tej pracy, wypalenie zawodowe to już jest maksymalne.*
- *[Czyli rozdysponowanie ponowne tych zasobów gminy, tak? Typ i natężenie problemów społecznych w gminie?] Zdecydowanie ma wpływ.*
- *Jeszcze go wyręczmy, tak, on jeszcze rzadziej bywa w tym UP, ponieważ jest to zaświadczenie nie jest mu potrzebne. Mam takie spostrzeżenia, że tam gdzie jest pracownik socjalny od wszystkiego i od tej pracy socjalnej która czasami wymaga najwięcej czasu, a nie sposób po prostu ją dobrze zrobić, nie sposób jest być we wszystkich środowiskach, ponieważ oprócz tego, że mamy dość dużo środowisk na jednego pracownika to nie mamy samochodu. Więc umówienie się z kimś, kto nas dowiezie do środowiska oddalonego gdzieś (W ogóle jak słucham Państwa to się zastanawiam jak dajemy radę po prostu).*
- *Z mojego podwórka to chyba przygotowanie pracowników socjalnych. Jak w 2012 tych kontraktów było ponad 40 to teraz na 2013 było ponad 150 zawartych i to było głównie jakieś przyzwyczajanie pracowników do pracy na kontraktach, chyba to taki główny czynnik.*
- *No, jeśli osoba nie realizuje kontaktu nie jest wskazywana jako kandydat do dalszej współpracy] Również u nas.*
- *Tak, tutaj w tym przypadku mamy możliwość i zatrudnienia psychologa i zabezpieczenia i wsparcia doradcy zawodowego i jeszcze dodatkowo zrobienia różnego rodzaju badań, przeszkolenia tych osób, żeby uzyskali jakieś kwalifikacje których mogli nie mieć, nawet możliwość ukończenia szkoły, tak jak w przypadku Sokołowa, bo jedna osoba nawet w ramach projektu ukończyła szkołę średnią i tak to właśnie jest. Nawet w naszym przypadku od momentu jak zaczęliśmy realizować projekt systemowy od 1998 roku do roku obecnego zawarliśmy 140 kontraktów. Tam ci ludzie chętnie uczestniczyli w tych kontraktach, nawet takim mierzalnym efektem zawarcia tych kontraktów było podjęcie pracy przez osoby bezrobotne na otwartym rynku pracy. Spośród 140 osób, co prawda nie wszystkim udało się znaleźć pracę, dlatego ze w Sokołowie jest bardzo ciężko, ale 74 osoby ponad 50% tą pracę otrzymało. Nie w tym roku dosłownie tylko na przestrzeni tych 6-7 lat realizacji projektów systemowych, realizacji kontraktów socjalnych. Tutaj jak najbardziej Państwa popieram, bo tutaj te możliwości są. Jeśli chodzi o wsparcie, przypuszczam takie w ośrodkach wiejskich, gdzie nie ma ani Klubu Integracji Społecznej ani Centrum Integracji Społecznej, ani możliwości zatrudnienia chociażby psychologa, a uważam, że psycholog to w każdym ośrodku byłby potrzebny, ale takich możliwości nie ma, bo samorządy wiejskie nie mają na to pieniędzy i nigdy nam na to nie pozwolą. Tu jest bardzo poważny problem moim zdaniem.*

Częściowe wnioski i uwagi:

(wypływające z dyskusji prowadzonej w trakcie panelu eksperckiego po zadaniu przez prowadzącego następującego pytania „Co determinuje liczbę zawieranych kontraktów socjalnych w gminach? (realizowanie projektu systemowego, zasoby finansowe gminy, zasoby kadrowe OPS, typ i natężenie problemów społecznych w danej gminie, przygotowanie pracowników socjalnych))

1. Zdaniem badanych na liczbę zawieranych kontraktów najczęściej mają wpływ zasoby kadrowe ośrodków pomocy społecznej. Trudna sytuacja kadrowa wpływa to również na jakość zawieranych kontraktów, w szczególności na właściwą diagnozę prowadzącą do dobrania nieodpowiednich działań. Indywidualne predyspozycje pracownika socjalnego, jego wiedza i doświadczenie determinują w sposób zasadniczy liczbę zawieranych kontraktów.
2. Do czynników zewnętrznych mających wpływ na liczbę zawieranych kontraktów można zaliczyć realizację programów unijnych, zasoby finansowe gminy, natężenie i rodzaj problemów społecznych.

4.2.12. ZMIANY (ORGANIZACYJNE, PRAWNE), KTÓRE NALEŻY WPROWADZIĆ W CELU UPOWSZECHNIENIA NARZĘDZIA KONTRAKTU SOCJALNEGO

Propozycje zmian organizacyjnych dotyczą przede wszystkim problemów organizacyjnych związanych z nadmiarem obowiązków przypadających na pracowników socjalnych. Wynika to z niedostatku zatrudnienia. Zwiększenie liczby pracowników socjalnych w ramach ośrodków pomocy społecznej w istotny sposób przyczyniłoby się do upowszechnienia kontraktu socjalnego. Ważnym elementem przekonywującym pracowników socjalnych do bardziej wytężonej pracy na rzecz upowszechnienia tego narzędzia jest premiowany system wynagrodzenia powiązany z efektywną realizacją zawartych kontraktów, z uwzględnieniem ich specyfiki. Z jednej strony zachęciłoby to monitorowania etapu realizacji kontraktu i jednocześnie przeciwdziałałoby to zawieraniu kontraktów za wszelką cenę – pójście „na ilość". Już obecnie w niektórych przypadkach występuje nacisk przełożonych na zawarcie określonej ilości kontraktów. Zniechęca to pracowników socjalnych do właściwego traktowania tego narzędzia, przez co zawierane kontrakty często kończą się ich niezrealizowaniem.

Ważnym elementem upowszechniania kontraktu socjalnego jest dbałość o właściwe przeszkolenie pracowników ops'ów, szczególnie z zakresu praktycznego przygotowywania i jego realizacji. Nie powinno to jednak zmniejszać znaczenia wniosków dotyczących potrzeby szkoleń zawierających zagadnienia teoretyczne, gdyż w tym zakresie również występują niedobory wiedzy.

Zgłaszano przeciwstawne propozycje dotyczące samego faktu zawierania kontraktu. Jedni respondenci skłonni byli posiadać dokument fakultatywny, podpisywany w zależności od oceny sytuacji przez pracownika socjalnego, lecz są również propozycje by kontrakt był dokumentem obligatoryjnym w stosunku do osób długotrwale bezrobotnych oraz zmagających się z problemem uzależnienia.

Nie bez znaczenia na ilość zawieranych kontraktów mają niedostateczne środki finansowe gmin, które znacznie ograniczają możliwości przedkładania klientom pomocy społecznej atrakcyjnych propozycji podjęcia pracy w zamian za zrealizowanie postanowień kontraktu.

Propozycje zmian prawnych były omawiane wcześniej i dotyczyły dokonania takich zmian w ustawie o pomocy społecznej, które stwarzałyby elastyczniejszą formułę zawieranego kontraktu na etapie jego realizacji oraz w przypadku odmowy współpracy klienta z ośrodkiem pomocy społecznej w większym stopniu powinny ograniczać dostęp do różnych form pomocy – materialnych i pieniężnych.

Wypowiedzi osób, które wzięły udział w panelu eksperckim:

- *Przed zawarciem kontaktu socjalnego taki delikwent powinien spotkać się z psychologiem żeby go zmotywował, żeby miał powody, żeby zawrzeć ten kontrakt i do tych zmian.*
- *Jeszcze bym tutaj dodała, że często w ośrodkach, szczególnie osób z takim długoletnim stażem jest jeszcze taka bariera jakby niewiedzy o tym czym jest ten kontrakt i ja widzę tutaj potrzebę szkoleń i szkoleń też takich jakby, nie chodzi o sam kontrakt tylko motywację, naprawdę sednem tego kontraktu jest motywowanie przez pracownika tego klienta do jakiś zmian i to stałe motywowanie, bo on się często szybko wycofuje. Jak tam coś założymy większość to są oczekiwania pracownika socjalnego nie klienta, a tu by trzeb było takiej pracy wspólnej, gdzie on jest mocno zmotywowany i jeszcze stale i jeszcze cały czas motywowany przez pracownika. Tutaj też pracownik powinien posiadać wiedzę do tej pracy, żeby to było efektywne, te działania, żeby to nie było na zasadzie: podpiszę co mi każą no i dostanę zasiłek z pomocy społecznej dzięki temu. Także tutaj też pracownicy socjalni muszą mieć wiedzę na temat jak pracować z tymi osobami. Szczególnie z bezrobotnymi, którzy mają różne obawy, tak, mają lęk, mają różne motywy tego, że nie podejmują tej pracy i może być wiele działań jakiś tam ze strony pracownika, które nie przynoszą żadnych efektów, bo problem tkwi gdzie indziej.*
- *Jak by to rozdzielić? Że pracownik socjalny wreszcie zajmie się pracą socjalną nie biurokracją, nie tymi decyzjami, że będzie miał czas na prace socjalną, na prace twórczą. Gdyby ta wiadomość o kontrakcie i efektach miała wpływ na te świadczenia, czyli jakaś informacja zwrotna by poszła do działu finansowego, który zajmowałby się przyznawaniem świadczeń, to mogłoby to funkcjonować. Tylko żeby to było połączone z opinią pracownika, który świadczy pracę socjalną a pracownik by miał czas na to by robić tą pracę socjalną. Tylko by musiało to być u nas, bo są dwie „szkoły", że albo to zostanie u nas albo przejdzie do dzielnic, podzielą, nie oszukujmy się nie zawsze z dzielnicą dobrze się współpracuje. Gdyby to było w ośrodku to te działy muszą ze sobą współpracować, bo jest jeden szef i muszą. Wtedy by to działało.*
- *Wszystko zależy od tego czy będzie to dobry psycholog, mam na myśli to, żeby jedna osoba nie była decyzyjna jednak.*
- *Myślę, że problemem jest cały czas brak czasu, gdyby był zespół tylko od kontraktów i miał małą liczbę osób, z którymi byłby stale w kontakcie, mógłby się widzieć codziennie, modyfikować ten kontrakt, one by były skuteczniejsze, to jest główny problem, brak czasu.*
- *Też można by było zawierać kontrakty socjalne z osobami, wobec których toczą się te rożne sprawy, niebieskie karty.*
- *Jest to superwizja dla pracowników socjalnych raz w miesiącu i można tam wszystko opowiedzieć.*
- *Powstawały zespoły projektowe i pracownicy socjalni uczestniczyli w realizacji kontraktów to i kontrakty dało się realizować w jakiś sposób, a pracownicy socjalni otrzymywali z tego tytułu pieniądze i to nie małe.*

Częściowe wnioski i uwagi:

(wypływające z dyskusji prowadzonej w trakcie panelu eksperckiego po zadaniu przez prowadzącego następującego pytania „Jakie zmiany (organizacyjne, prawne) należy wprowadzić w celu upowszechnienia narzędzia kontraktu socjalnego?")

ZMIANY ORGANIZACYJNE, KTÓRE MOGĄ MIEĆ WPŁYW NA UPOWSZECHNIENIE NARZĘDZIA KONTRAKTU SOCJALNEGO:

Z dyskusji prowadzonej w trakcie panelu eksperckiego po zadaniu przez prowadzącego powyższego pytania można przyjąć, że w zakresie organizacyjnym zmiany służące upowszechnianiu kontraktu socjalnego powinny dotyczyć:

- nadmiaru obowiązków przypadających na pracowników socjalnych co znacznym stopniu ogranicza możliwości bezpośredniej pracy z klientem pomocy społecznej,
- zwiększenia liczby pracowników socjalnych w ramach ośrodków pomocy społecznej,
- dostosować system wynagradzania do charakteru pracownika socjalnego, w tym oczywiście wprowadzić „właściwe" wynagrodzenie zatrudnionych pracowników socjalnych. Zdaniem części respondentów, dobrym rozwiązaniem w tym zakresie byłyby gratyfikacje pieniężne w zamian za wyniki związane z wykorzystywaniem kontraktu socjalnego,
- większy nacisk położyć nie na liczbę zawieranych kontraktów, lecz szczególnie na ich jakość i faktyczną realizację w powiązaniu ze specyfiką problemu,
- niezależnie od wymogów ilościowych każdy zawarty kontrakt powinien być poprzedzony solidnie zrobioną diagnozą sytuacji życiowej klienta i dobraniem odpowiednich działań i celów,
- zbyt duży nacisk na ilość zawieranych kontraktów powoduje niedostateczne ich przygotowanie i nadzór, co w rezultacie prowadzi do jego zerwania. To powoduje, że pracownicy socjalni niewłaściwie traktują to dobre narzędzie,
- należy zadbać o właściwe przeszkolenie pracowników ops'ów. Zazwyczaj zgłaszano niedobór szkoleń o charakterze praktycznym, lecz nie można zapominać również o tych nastawionych teoretycznie, gdyż w tym zakresie również występują niedobory wiedzy,
- należy rozważyć obligatoryjnego wprowadzenia kontraktu socjalnego odnośnie do osób długotrwale bezrobotnych oraz zmagających się z problemem uzależnienia od alkoholu,
- niedostateczne środki finansowe wpływają na to, że pracownicy socjalni nie mają niekiedy nic atrakcyjnego do zaproponowania klientowi ośrodka w zamian za zrealizowanie postanowień kontraktu.

ZMIANY PRAWNE, KTÓRE MOGĄ MIEĆ WPŁYW NA UPOWSZECHNIENIE NARZĘDZIA KONTRAKTU SOCJALNEGO:

- zmiana zapisów, które uelastyczniłyby proces przygotowywania, podpisywania i realizacji kontraktu socjalnego,
- wprowadzić obligatoryjność realizacji kontraktu przy realizacji niektórych zadań,
- rozważyć możliwość wprowadzenia do kontraktu większej ilości podmiotów, np. urzędu pracy, szkoły, firm transportowych,
- zmiana przepisów pomocy społecznej, które zwiększyłyby wysokość i trwałość konsekwencji w przypadku zerwania kontraktu.

5. CZĘŚĆ III RAPORTU – WNIOSKI OGÓLNE/KOŃCOWE

1. Kontrakt socjalny jest nowym elementem postępowania, który pojawił się wraz z nową ustawą o pomocy społecznej. To pisemna umowa zawarta z osobą ubiegającą się o pomoc, określająca uprawnienia i zobowiązania stron umowy w ramach wspólnie podejmowanych działań zmierzających do przezwyciężenia trudnej sytuacji życiowej osoby lub rodziny (ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej, Dz. U. Nr 64, poz. 593). Pracownik socjalny może zawrzeć kontrakt z osobą lub rodziną będącą w trudnej sytuacji życiowej. Zawarcie kontraktu ma mobilizować osobę korzystającą ze świadczeń z pomocy społecznej do podjęcia aktywności zawodowej, np. zarejestrowania się w urzędzie pracy. Kontrakt określa zasady współdziałania tych osób z ośrodkiem pomocy społecznej. Odmowa zawarcia kontraktu socjalnego lub niedotrzymanie jego postanowień mogą stanowić podstawę do odmowy przyznania świadczenia, uchylenia decyzji o przyznaniu świadczenia lub wstrzymania świadczeń pieniężnych z pomocy społecznej. Jednak w swojej istocie powyższe przepisy nie są jednoznaczne. Powyższa ustawa z jednej strony, co prawda pozwala wstrzymać wypłatę świadczeń osobie niewywiązującej się z KS, lecz jednocześnie, w przypadku jego trudnej sytuacji życiowej i/lub utrzymywania dzieci, nakazuje się udzielenie takiej osobie pomocy. Niektórzy klienci wykorzystują ten fakt i nie realizują kontraktu, wiedząc, że w praktyce nie można od nich tego wyegzekwować. Uszczegółowienie tej kwestii w obowiązujących przepisach prawnych pozwoliłoby na zwiększenie skuteczności analizowanego narzędzia. Prócz wstrzymywania świadczeń finansowych, respondenci wskazali inny sposób, który pozwoliłby zmobilizować do działania biernych klientów. Proponowali oni rozwiązanie zbliżone do stosowanego w urzędzie pracy, tj. w przypadku nierealizowania założeń KS, można by wstrzymać na pewien okres (np. 3 miesiące) możliwość ubiegania się o świadczenia (w tym pozafinansowe). Tak więc istotnym aspektem jest problem ustawodawstwa, niedostosowanego do stosowania kontraktu socjalnego. Sprzeczne zapisy ustawy o pomocy społecznej nie dają pracownikom narzędzi do wyegzekwowania skutków niewywiązania się z zapisów kontraktu przez klienta. Z jednej strony możliwe jest wstrzymanie takiej osobie wypłacania świadczeń, z drugiej jednak (z czego klienci często zdają sobie sprawę), ustawa nakazuje udzielenia pomocy osobie znajdującej się w trudnej sytuacji. Ponadto, w sytuacji kiedy osoba taka posiada na utrzymaniu dzieci, właściwie nie ma możliwości wyciągnięcia konsekwencji jego bierności w zakresie realizacji działań, do których się zobowiązał.
2. Kontrakt socjalny jako narzędzie aktywizacji społeczno – zawodowej klientów pomocy społecznej, w tym szczególnie osób zagrożonych wykluczeniem społecznym ogólnie został zaakceptowany przez pracowników socjalnych i kierowników ośrodków pomocy społecznej. Formularz kontraktu jest prosty i czytelny zarówno dla pracowników socjalnych jak również dla klientów pomocy społecznej (według opinii respondentów). Dzięki pisemnej formie kontraktu, klient na bieżąco ma wgląd w jego treść i zdaje sobie sprawę z działań, które powinien podjąć i do czego w rezultacie działania te mają doprowadzić.
3. Zmienia się rola pracownika socjalnego, a pomoc nie polega jedynie na rozdawnictwie pieniędzy. Kontrakty socjalne nie prowadzą zwykle do radykalnych i szybkich zmian. Stwarzają natomiast płaszczyznę porozumienia i podają strategię, umożliwiając osiąganie niewielkich postępów, które wspólnie składają się na poprawę. Nie wyklucza to błędów i niepowodzeń, ale jeśli sytuacja zmierza ku poprawie, to motywacja klientów będzie wzrastać. Należy podkreślić, że tak jak w wielu innych zadaniach z zakresu pracy socjalnej, zawieranie kontraktów jest umiejętnością, której można się nauczyć. Kontrakt socjalny to bardzo użyteczne narzędzie, które jasno określa warunki współpracy. Wzór kontraktu socjalnego określa rozporządzenie ministra pracy i polityki społecznej Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 8 listopada 2010 r. w sprawie wzoru kontraktu socjalnego w sprawie wzoru kontraktu socjalnego (Dz.U. Nr 218, poz. 1439). Dokument zawiera też wskazanie możliwości pozwalających na rozwiązanie trudnej sytuacji życiowej oraz ewentualne ograniczenia.
4. Zaletą kontraktu socjalnego jest możliwość jego stosowania wobec szerokiego spektrum problemów społecznych i wobec szerokiej grupy klientów ośrodków pomocy społecznej. Może być wykorzystywany zarówno w stosunku do osób wykazujących chęć wprowadzania zmian w swoim życiu (zmobilizowanych do działania, potrzebujących tylko pewnego bodźca) i wobec innych pracowników, trudnych do zmobilizowania.
5. Ogólna opinia nt. analizowanego narzędzia, jest dobra. Przeprowadzone badanie pozwala jednak wskazać takie elementy, które mogłyby go poprawić. Głównym problemem, zgłaszanym przez respondentów jest praco i czasochłonność. Problem ten można rozpatrywać dwojako. Część respondentów opowiadała się za potrzebą wprowadzenia zmian w kwestionariuszach, które pozwoliłyby zaoszczędzić nieco czasu przy jego zawieraniu. Wskazywano m.in. na możliwość zastąpienie tabelki dot. działań przez tradycyjny blok tekstowy, lub poprzez połączenie niektórych punktów w jeden. Jednakże w czasie paneli ekspertów odnotowano opinie, że zmiany takie nie są pożądane, gdyż wzór kontraktu jest obecnie dobrze dopracowany.

6. Jednym z rozwiązań, które mogą pozytywnie wpłynąć na proces realizacji kontraktu socjalnego jest konieczność zwiększenia zatrudnienia wśród pracowników socjalnych. Obecnie pracownicy socjalni mają zbyt mało czasu zarówno na zawieranie kontraktów jak i przeprowadzenie w związku z nimi właściwej diagnozy, pozwalającej określić cele i działania adekwatne do danej sytuacji. To powoduje, że kontrakt socjalny nie zawsze jest realizowany na poziomie gwarantującym uzyskiwanie oczekiwanych trwałych efektów, gwarantujących zapobieganie wykluczeniu społecznemu osób zagrożonych marginalizacją.
7. Brak czasu powoduje, że występuje duża niedokładność przy sporządzaniu kontraktu. W wyniku czego tracony jest indywidualny charakteru tego narzędzia, gdyż cześć zapisów nie jest dostosowywana do sytuacji życiowej klienta, lecz jest kopiowana z innych kontraktów. Tak więc zwiększenie liczby zawieranych kontraktów jak i ich skuteczność uzależniona jest od właściwego potencjału kadrowego ośrodków pomocy społecznej.
8. W zasadzie respondenci dobrze oceniali współpracę pomiędzy OPS-ami, a innymi instytucjami (m. in. urzędami pracy, policją, Poradnią Zdrowia Psychicznego, spółkami medycznymi, szkołami, PCPR, kuratorem, Komisją Rozwiązywania Problemów Alkoholowych, ośrodkami zdrowia).
9. Częstą zgłaszaną barierą w kontaktach z instytucjami, z którymi powinien współpracować pracownik socjalny w związku z realizacją kontraktu socjalnego jest ustawa o ochronie danych osobowych, która często utrudnia współpracę, spowolniając przepływ informacji (zmuszając do występowania z oficjalnymi wnioskami odnośnie do udostępnienia danych). Dobrym rozwiązaniem w tym zakresie byłby wspólny system informatyczny, pozwalający na bezpośredni dostęp do danych urzędu pracy (z którym to ośrodki współpracują najczęściej).
10. Istotną przeszkodą w realizacji kontraktu socjalnego są ograniczone zasoby finansowe gmin (poprzez co niekiedy pracownicy nie są w stanie zaoferować klientom nic, co odpowiednio zmobilizowałoby ich do zawarcia kontraktu), brak miejsc pracy w okolicy (gdzie można by skierować osobę bezrobotną).
11. Pracownicy socjalni poza krytyką kontraktu socjalnego wynikającą z niechęci stosowania tego narzędzia w związku z jego pracochłonnością i czasochłonnością, wskazywali często na pozytywne doświadczenia. Niechęć do kontraktu wykazują również klienci pomocy społecznej. Wynika to raczej w dużej mierze z nieznajomości tego narzędzia. Obecnie klienci już w znacznym stopniu przywykli do kontraktu, będąc zmuszonymi do rezygnacji z postawy roszczeniowej i bierności w stosunku do własnych działań. Niemniej, walka z roszczeniową postawą wymaga od pracowników ośrodków wiedzy z zakresu m.in. dialogu motywacyjnego. Sugerowana byłaby więc organizacja szkoleń zarówno z tego zakresu, jak i praktycznych aspektów realizacji kontraktów. Respondenci bardzo często wskazywali ten właśnie rodzaj szkoleń za najbardziej pożądany, argumentując to różnorodnością sytuacji, w których przychodzi im stosować kontrakt socjalny. Podkreślali również dużą rolą doświadczenia praktycznego w kontekście sprawnego radzenia sobie z tym narzędziem.

6. CZĘŚĆ IV RAPORTU – ZAŁĄCZNIKI

6.1. ZAŁĄCZNIK NR 1: SZCZEGÓŁOWA ANALIZA OPINII PRACOWNIKÓW SOCJALNYCH NA TEMAT KONTRAKTU SOCJALNEGO WYRAŻONYCH W POGŁĘBIONYCH WYWIADACH INDYWIDUALNYCH IDI

Badanie IDI (Individual In-Depth Interviews – Indywidualny Wywiad Pogłębiony) było prowadzone w okresie od października do listopada 2014 przez grupę ekspertów z EU-Consult Sp. z o.o. z Gdańska.

Badanie IDI dostarczyło informacji na temat odczuć i przemyśleń związanych z kontraktem socjalnym w praktyce ośrodków pomocy społecznej w województwie mazowieckim. Dane jakościowe, zebrane podczas indywidualnych wywiadów pogłębionych zostały poddane analizie merytorycznej i technicznej.

DZIAŁANIA AKTYWIZUJĄCE, PROGRAMY, KTÓRE MOŻE ZASTOSOWAĆ PRACOWNIK SOCJALNY WOBEC KLIENTA

MIEJSKIE OŚRODKI POMOCY SPOŁECZNEJ

1. Ośrodki pomocy społecznej o największej liczbie zawartych kontraktów

Osoby, które zwracają się o pomoc są kierowane do centrum aktywizacji zawodowej, utworzonego na bazie dawnego klubu pracy. „Tam osoby poszukują pracy przeglądając gazety, korzystając z bezpłatnego Internetu i mają dostęp do telefonu".

Należy odróżniać osobę „nie pracującą" od „osoby bezrobotnej". „Osoba bezrobotna" to taka, „ … która jest już zarejestrowana w urzędzie pracy. (Jest całe mnóstwo ludzi, którzy nawet nie są zarejestrowani w urzędzie pracy, w związku z czym, w naszym kraju nie możemy ich nazwać osobami bezrobotnymi, to są ludzie nie pracujący).

W następnej kolejności respondent szczegółowo i w sposób interesujący zaprezentował sposób postępowania, gdy do ośrodka pomocy społecznej zgłasza się osoba, która może podjąć pracę. „Jak mamy takiego człowieka, to zazwyczaj pracownik socjalny kieruje go do nas, do poradni pracy. […] w której jest szereg różnego rodzaju sposobów, programów: od spadochronu po różnego rodzaju inne. […] Jeśli ma jakieś konkretne predyspozycje do wykonywania jakiegoś zawodu, to się go doszkala, wysyła na dodatkowe szkolenia, żeby pogłębić tą wiedzę, a potem szuka mu się pracy, jeśli jest potrzeba to piszemy mu CV, po polsku, po angielsku, lub w każdym innym języku, w zależności od tego co potrzebuje i wysyłamy ogłoszenie do gazety lub też pomagamy wyszukiwać tych ogłoszeń z gazety i dodatkowo przygotowujemy do rozmowy kwalifikacyjnej."

Do działań aktywizujących osoby zagrożone wykluczeniem społecznym zaliczany jest sam fakt kontaktu pracownika socjalnego z taką osobą. Podczas spotkania osoba zagrożona otrzymuję informację, o rodzajach pomocy jaką może otrzymać ze strony ośrodka.

2. Ośrodki pomocy społecznej o najmniejszej liczbie zawartych kontraktów

Jako czynnik mający walory aktywizacji społecznej i zawodowej wymieniana jest praca socjalna. „Szczególnie praca socjalna. To na pierwszym miejscu. Podejrzewam, że poprzez pracę socjalną klient może dotrzeć do wielu instytucji, które są zgodne z jego oczekiwaniami".

3. Ośrodki pomocy społecznej, w których nie zawarto kontraktu

Jednostki pomocy społecznej, które nie realizują kontraktu socjalnego, działania aktywizujące upatrują w programach. W jednym z ośrodków taki program był realizowany w 2009 roku. „Wtedy były zawarte kontrakty bo to też wynikało z planu projektu, który był wprowadzany. Na chwilę obecną tak naprawdę nie stosujemy, jest typowa praca socjalna, która też w części można zaliczyć do jakiś aktywizujących działań." Do działań aktywizujących zaliczono współpracę z klientem podczas poszukiwania przez niego pracy.

MIEJSKO - GMINNE OŚRODKI POMOCY SPOŁECZNEJ

1. Ośrodki pomocy społecznej o największej liczbie zawartych kontraktów

Wśród działań aktywizujących, które może zastosować pracownik socjalny respondenci wymieniali: Kluby Integracji Społecznej, Programy Aktywności Lokalnej i oczywiście kontrakt socjalny.

W pracy z klientem wykorzystywana jest współpraca z Powiatowym Urzędem Pracy, który „… oferuje staże, szkolenia, prace społecznie użyteczne. Osoby korzystające z pomocy społecznej zgłaszamy do PUP-u i tam w miarę możliwości są aktywizowani. Współpracujemy z Powiatowym Zespołem do Spraw Orzekania o Niepełnosprawności".

2. **Ośrodki pomocy społecznej o najmniejszej liczbie zawartych kontraktów.**

Wśród działań aktywizujących wymieniono jedną formę jaką jest szkolenie.

3. **Ośrodki pomocy społecznej, w których nie zawarto kontraktu**

Zdaniem pracowników socjalnych z ośrodków pomocy społecznej, w których nie zawierano kontraktów socjalnych „wiedza książkowa to jedno, a w praktyce jest inaczej. Wachlarz jest duży ale w małych gminach praktycznie zerowy. […]. Kontrakt musi mieć co zaproponować aby człowiek mógł się z tego wywiązać, a Ci ludzie głównie liczą na pracę. […]. Kontrakty socjalne, które mają poprawić zasoby finansowe nie są możliwe. Można zobowiązać człowieka i dać mu pracę, ale często byłaby to praca na czarno. Dla zachowania dobrej opinii nie robimy tego. W UP są oferty staży i prac interwencyjnych ale to nie są właściwe formy dla przeciwdziałania bezrobociu".

GMINNE OŚRODKI POMOCY SPOŁECZNEJ

1. **Ośrodki pomocy społecznej o największej liczbie zawartych kontraktów**

W opinii pracowników socjalnych z ośrodków pomocy społecznej o największej liczbie zawartych kontraktów pozytywną rolę w aktywizowaniu klientów pomocy społecznej odgrywają „… programy, które są dostępne w ramach programów operacyjnych Kapitał Ludzki.". Jednocześnie podkreślano fakt, że pracownicy socjalni posiadają informacje o takich programach.

Do działań aktywizujących respondenci zaliczyli również spotkania ze specjalistami, grupy wsparcia np. samopomocowe, spotkania z psychologiem i innymi specjalistami, w tym między innymi ze specjalistą do spraw uzależnień, mediatorem rodzinnym. Spotkania te są prowadzone w formie poradnictwa psychologicznego, terapeutycznego.

2. **Ośrodki pomocy społecznej o najmniejszej liczbie zawartych kontraktów**

W opinii pracowników socjalnych z ośrodków pomocy społecznej o najmniejszej liczbie zawartych kontraktów inną formą aktywizowania klientów pomocy społecznej są oświadczenia potwierdzające o szukaniu pracy, „… przeważnie jest też tak, że (petent) mówi „ja szukałem ale nigdzie nie ma, albo to mój wiek, albo moje wykształcenie przeszkadza", więc tam gdzie poszukuje w zakładzie prosimy żeby(wydali oświadczenie) robimy to w ten sposób żeby bezrobotnych zaktywizować. […] A te kontrakty socjalne przeważnie robimy przy projektach, bo tak to rzadko, w przypadkach przy zasiłku okresowym niewiele ich jest ale staramy się żeby ich zaktywizować i żeby to zrobić. Zasiłek okresowy jest dla osób bezrobotnych bądź w tym wieku po pięćdziesiątce gdzie brakuje im do emerytury, a tej pracy też nie mają".

3. **Ośrodki pomocy społecznej, w których nie zawarto kontraktu**

W opinii pracowników socjalnych z ośrodków pomocy społecznej, w których nie zawierano kontraktów socjalnych „Najlepsze byłoby wyuczenie zawodu plus szybki staż. Ścieżka edukacyjna, aktywizacja zawodowa poprzez umocnienie podejścia osoby, należy dać jej do zrozumienia, że da sobie radę. Czyli aspekt psychologiczny. Tak, to się sprawdza, ja to widzę jest to bardzo ważne".

DZIAŁANIA NA RZECZ PODNIESIENIA SKUTECZNOŚCI KONTRAKTU SOCJALNEGO

MIEJSKIE OŚRODKI POMOCY SPOŁECZNEJ

1. **Ośrodki pomocy społecznej o największej liczbie zawartych kontraktów**

Spośród działań na rzecz podniesienia skuteczności kontraktu socjalnego szczególne znaczenie mają projekty unijne w ramach których realizowane są szkolenia. Dodatkowo zaprezentowano postępowanie ośrodka pomocy społecznej, mające na celu zmotywowanie „klienta do zrobienia czegoś tam, ale to w zależności od osoby, każda osoba jest inna i w zależności od tego z jaką osobą podpisujemy ten kontrakt takie rzeczy możemy od niego wymagać. Jeśli przyjdzie osoba z zaburzeniem to nie możemy wymagać od niego, że załatwi sobie sam wszystko dookoła, albo nawet wie gdzie, czego ma szukać. Te działania powinny być dostosowane indywidualnie do każdego klienta. Czyli na przykład jak przychodzi osoba, która jest […], po szkole i zna wiele języków to wiadomo, że na barki takiego człowieka możemy dużo więcej zakontraktować i mniejszą kontrolę sprawować nad tym co on robi. Po prostu dać mu jakieś konkretne zadania do wykonania i potem sprawdzić czy on to zrobił i tyle. Natomiast osoba z dużymi brakami, z brakiem umiejętności, no to wiadomo, że najpierw trzeba popracować nad tym, żeby on te niezbędne, minimalne umiejętności zdobył i dopiero potem od niego czegokolwiek wymagać.

2. **Ośrodki pomocy społecznej o najmniejszej liczbie zawartych kontraktów**

Kontrakt socjalny jest swojego rodzaju umową, która zobowiązuje do realizacji zaplanowanych celów.

Jeżeli się osoba nie wywiązuje się, wówczas na tym traci, może być wstrzymana pomoc. Dana osoba zobowiązuje się do aktywnego poszukiwania pracy, do szukania, – jeżeli ma dostęp do Internetu – jakichś ofert pracy.

3. Ośrodki pomocy społecznej, w których nie zawarto kontraktu

Nie jest prowadzona żadna statystyka ale prawdopodobnie dzięki realizacji kontraktu socjalnego tylko znikoma ilość osób znajduje pracę.

MIEJSKO - GMINNE OŚRODKI POMOCY SPOŁECZNEJ

1. Ośrodki pomocy społecznej o największej liczbie zawartych kontraktów

Biorąc pod uwagę pracę ostatniego roku, za skuteczne działanie uznano realizację programów aktywności lokalnej. Wpływ na to ma sposób, w jaki te programy są realizowane, a szczególnie atrakcyjność takich programów.

Efektem tych programów, jest to „że ludzie faktycznie przychodzą, angażują się, wkładają coś do tych programów, poprzez między innymi przygotowanie organizacyjne takich spotkań, czy zapewnienie posiłku. Często osoby właśnie z miejscowości przynoszą czy jakieś ciasta, sałatki dla pozostałych. I wspólnie na rzecz takiego programu uczestniczą".

Jednak powyższe działania w odniesieniu do skuteczności kontraktu nie mają zbyt wiele wspólnego. „Kontrakt socjalny jest bardziej taką umową pisemną między klientem, a pracownikiem socjalnym. Program aktywności lokalnej bardziej kojarzy mi się z taką pracą w terenie z klientem".

Jako najbardziej owocną współpracę uznaną „…z Powiatowym Urzędem Pracy –osoby kierowane do Powiatowego Urzędu Pracy są zachęcane do aktywnego poszukiwania pracy, do dążenia do zmian na lepsze, są skutecznie aktywizowane".

2. Ośrodki pomocy społecznej o najmniejszej liczbie zawartych kontraktów

Za najbardziej efektywne działanie na rzecz podniesienia skuteczności kontraktu socjalnego uznano „Udział w projekcie - odbywa się poprawa umiejętności, no z aktywizacją zawodową wielokrotnie jest tak, że nie podejmują […] pracy".

3. Ośrodki pomocy społecznej, w których nie zawarto kontraktu

Zdaniem respondentów, ludzie najczęściej oczekują pieniędzy. W każdej grupie klientów są osoby chore albo w wieku poprodukcyjnym. „Osoby zdolne do pracy nie oczekują wsparcia finansowego tylko zatrudnienia, […] ale jest to mały odsetek, większość liczy na finanse, motywują to stanem zdrowia. A Ci co chcą pracować nie są temu winni, że jest bezrobocie. Jak już pracują to na czarno. Ale na miejscu, to im się opłaca".

GMINNE OŚRODKI POMOCY SPOŁECZNEJ

1. Ośrodki pomocy społecznej o największej liczbie zawartych kontraktów

Według osoby odpowiadającej spośród różnych form aktywizowania klientów pomocy społecznej, najbardziej skuteczny jest jednak „…kontrakt socjalny, ponieważ on jest taką […] bezpośrednią umową pomiędzy pracownikiem socjalnym a klientem i można po prostu na bieżąco, że tak powiem, weryfikować ustalenia, które zostały zawarte w tym kontrakcie i dostosowywać je do możliwości klientów". „Wszystko zależy od motywacji osoby […] jeśli to jest na siłę to nawet jeżeli się to zakontraktuje to skuteczność jest niska. Więc wszystko zależy od chęci tej osoby".

2. Ośrodki pomocy społecznej o najmniejszej liczbie zawartych kontraktów

Najbardziej skuteczne kontrakty dotyczą odnawiania mieszkania czy kontynuowania leczenia. Pomimo, że ośrodki pomocy społecznej mają ścisły kontakt z PUP to instytucje te też mają problemy ze znalezieniem bezrobotnym pracy. „Jeszcze jest o tyle dobrze, że jesteśmy gminą przy mieście więc blisko mają. Cześć znajduje(prace) ale to raczej takie porządkowe".

3. Ośrodki pomocy społecznej, w których nie zawarto kontraktu

Za najważniejsze działanie na rzecz podniesienia skuteczności kontraktu socjalnego uznano wyuczenie zawodu i staż. Najlepszy efekt osiąga się z połączenia wyuczenia zawodu ze stażem.

POWODY KORZYSTANIA Z KONTRAKTU JAKO NARZĘDZIA AKTYWIZACJI /DLACZEGO OŚRODEK POMOCY SPOŁECZNEJ KORZYSTA Z KONTRAKTU JAKO NARZĘDZIA AKTYWIZACJI?/

MIEJSKIE OŚRODKI POMOCY SPOŁECZNEJ

1. **Ośrodki pomocy społecznej o największej liczbie zawartych kontraktów**

Jako powód korzystania z kontraktu socjalnego podano jego skuteczność zawieranej umowy między klientem a pracownikiem socjalnym.

Funkcjonują również inne oceny, a mianowicie przyjmujące, że klient, żeby współpracować „… musi chcieć, nie możemy go w żaden sposób zmusić, a kontrakt jest to jedno z bardzo niewielu narzędzi, które jak gdyby w jakiś sposób do czegoś naszego klienta przymusza, […] Kontrakt jest to pierwsze z takich narzędzi, które w jakiś sposób uświadamia osobę, że ona coś faktycznie ma zrobić, ma tam wypunktowane, po kolei przez samego siebie co powinien zrobić i on się zaczyna uczyć, że życie polega na tym, że trzeba wykonywać sukcesywnie małe kroczki, żeby coś tam osiągnąć, no bo my w tych kontraktach nie prosimy go o to, żeby coś zrobił dla nas, tylko tak naprawdę to cały czas praca dla siebie. Często Ci klienci myślą, że my próbujemy coś od nich jakby wyciągnąć, a tak naprawdę cała praca jest tylko i wyłącznie dla niego, tylko on musi to zrozumieć […] największym narzędziem aktywizacji, jest sama chęć klienta zrobienia czegoś, a jeżeli klient nie ma chęci zrobienia czegoś to uświadomienie mu, […] co może z tego mieć, co traci przez to. A więc kontrakt jest tylko i wyłącznie takim dodatkowym narzędziem".

2. **Ośrodki pomocy społecznej o najmniejszej liczbie zawartych kontraktów**

Powodem korzystania z kontraktu socjalnego jest potrzeba zmotywowania do działania. Jest to skuteczne narzędzie do przeciwdziałania unikania odpowiedzialności za siebie i najbliższych, „tak zwanemu „wykręcaniu się", bo jeżeli kontrakty nie byłyby wprowadzone byłoby bardzo różnie. [Klienci] chcieliby się po prostu w jakiś sposób „wykręcić". Najczęściej sprawdzenie realizacji kontraktu następuje po dwóch, trzech miesiącach, czy dana osoba osiągnęła cele, które były wspólnie ustalone.

KTÓRYCH OBECNIE NIE ZAWIERA SIĘ KONTRAKTÓW W KTÓRYCH NIE ZAWARTO KONTRAKTU

Jako powód nie zawierania kontraktu podano dobrą znajomość klientów pomocy społecznej. Przyjmuje się, „że z pewną grupą klientów nie ma jakby sensu zawierać jakichkolwiek kontraktów socjalnych." To wynika najczęściej z wieku, uzależnienia, z bezradności.

MIEJSKO - GMINNE OŚRODKI POMOCY SPOŁECZNEJ

1. **Ośrodki pomocy społecznej o największej liczbie zawartych kontraktów**

Zdecydowanie za kontraktem opowiadały się osoby, które w praktyce zawodowej często korzystały z tego narzędzia. Ich zdaniem kontrakt socjalny jest głównym narzędziem, którym się posługują, ponieważ dokument ten jest warunkiem uczestnictwa klienta w projekcie, do którego kwalifikuje pracownik socjalny.

Pozwala mieć wpływ na działania konkretnej osoby i jednocześnie uczy wywiązywania się z zawieranych umów.

2. **Ośrodki pomocy społecznej o najmniejszej liczbie zawartych kontraktów**

Kontrakt socjalny jest najbardziej dostępnym narzędziem w pracy pracownika socjalnego.

3. **Ośrodki pomocy społecznej, w których nie zawarto kontraktu**

Jako powód nie korzystania z kontraktu socjalnego podano korzystanie z programów unijnych, „… klienci wtedy poddawani są szkoleniom, które ułatwiają im poszukiwania pracy".

GMINNE OŚRODKI POMOCY SPOŁECZNEJ

1. **Ośrodki pomocy społecznej o największej liczbie zawartych kontraktów**

Osoba odpowiadająca, uznała, … że jest to najbardziej praktyczne, dostępne i przejrzyste narzędzie do motywacji klienta pomocy społecznej".

Kontrakt socjalny „… daje poczucie bezpieczeństwa dla klienta, […], a dla pracownika socjalnego daje większą pewność, że ta osoba ma motywację i wykona dane działanie żeby zgromadzić jakąś dokumentację czy podjąć jakieś kroki w kierunku zmiany swojej sytuacji". Ta osoba dostaje w zamian powiedzmy […] motywację zewnętrzną. Dopóki to jest motywacja zewnętrzna to może to troszeczkę trwać zanim cel zostanie osiągnięty. Na początku motywacja zewnętrzna jest potrzebna do zainspirowania działań zmierzających do zmiany sytuacji, czy do osiągnięcia postawionego celu, „..wówczas w trakcie tego procesu może dojść do czegoś takiego, że ta

osoba sama chce to robić. Nie robi tego dlatego, że jest umowa spisana między nami, tylko po prostu wchodzi w ten proces zmian i sama dokonuje, że tak powiem decyzji. Kontrakt mi w tym pomaga że ta osoba sama podejmuje decyzję , sama chce, sama wychodzi z propozycjami , jest po prostu bardziej aktywna i chętna".

2. Ośrodki pomocy społecznej o najmniejszej liczbie zawartych kontraktów

Z kontraktu socjalnego pracownicy socjalni korzystają dlatego, że pomimo iż osoba podpisuje wywiad, w którym potwierdza swoją sytuację, to kontrakt już ją zobowiązuje do konkretnego działania, „… podpisuje się pod nim i tu ona wie, że musi coś zrobić w tym kierunku, bo ma ten okres dwóch lub trzech miesięcy na tyle dajemy zasiłek okresowy, żeby coś zrobić. Kontrakt jest w tym pomocny."

3. Ośrodki pomocy społecznej, w których nie zawarto kontraktu

Część pracowników socjalnych korzysta tylko z kontraktów finansowanych ze środków unijnych. Nie korzystają ze standardowych, uważając, że są za czasochłonne i nie zawsze, przynoszą pożądane efekty, z uwagi na trudnych klientów.

OCENA SKUTECZNOŚCI KONTRAKTU W ODNIESIENIU DO INNYCH NARZĘDZI AKTYWIZUJĄCYCH

MIEJSKIE OŚRODKI POMOCY SPOŁECZNEJ

1. Ośrodki pomocy społecznej o największej liczbie zawartych kontraktów

Kontrakt socjalny jest dosyć mocnym narzędziem, dlatego, zawieramy w nim zarówno obowiązki klienta wobec ośrodka pomocy społecznej i obowiązki pracowników socjalnych, wobec klienta. „Mając taką umowę w ręku możemy egzekwować postanowienia kontraktu. I dlatego uważam za dosyć skuteczną tę metodę.

Inne narzędzia aktywizujące polegają wyłącznie na słownej umowie. Natomiast jeżeli chodzi o kontrakt to tu mamy stricte napisane ma pan przyjść[…] zrobić to i to, […], to jest takie konkretne, konkretne narzędzie, nie opierające się na tym „… a może byśmy coś tam zrobili, gdzieś tam poszli" nie, tutaj są konkretne rzeczy od tej godziny do tej, od tego dnia do tego. Więc tak jak powiedziałem to jest takie narzędzie, no jedyne jakie mamy."

2. Ośrodki pomocy społecznej o najmniejszej liczbie zawartych kontraktów

Kontrakt socjalny pełni funkcję aktywizującą, motywującą i weryfikacyjną. Klienci, którzy nie wywiązują się z kontraktu rezygnują ze współpracy z ośrodkiem pomocy społecznej, „… wtedy już nie przychodzą, bo wiadomo, że są na pozycji praktycznie „spalonej", ze względu na to, że nie wykonały tego, co było w danym czasie do zrealizowania. Rezygnują wówczas, wtedy już więcej nie przychodzą, bo czegoś się od nich wymaga".

3. Ośrodki pomocy społecznej, w których nie zawarto kontraktu

Respondent uznał, że kontrakty socjalne są nieskuteczne. Na poparcie tej opinii opisała realizację jednego z projektów. którego celem była aktywizacja osób bezrobotnych. „… 7 osób korzystało z projektu, w którym były kontrakty i żadna z tych osób nie znalazła ani pracy ani że tak powiem nie odłączyła się od systemu pomocy społecznej […] odłączyły się wyłącznie dlatego, że uzyskały emeryturę jakieś takie były. Jedna Pani rentę rodzinna otrzymała wiec jakby nie było to wynikiem kontraktu tylko jakoś życie.

MIEJSKO - GMINNE OŚRODKI POMOCY SPOŁECZNEJ

1. Ośrodki pomocy społecznej o największej liczbie zawartych kontraktów

Nie zawsze kontrakt wygrywa z inną formą aktywizacji, szczególnie w porównaniu do Programu Aktywności Lokalnej. „Co innego jeżeli osoba czy rodzina cała bierze aktywny udział w festynie, w takim Programie Aktywności Lokalnej, a co innego jeżeli przychodzi do urzędu i podpisuje dokument, którego zapisy nie zawsze uda się zrealizować".

Należy jednak zwrócić uwagę na odmienne funkcje i cele jakie są stawiane przed Programami Aktywności Lokalnej a kontraktem socjalnym. Stąd porównanie kontraktu do PAL jest raczej niezasadne.

Ogólnie jednak klienci aktywizują się poprzez realizację kontraktu socjalnego. „Mimo, że w pierwszej kolejności oczekują pomocy finansowej to kontrakt motywuje ich do dalszego szukania zmian na lepsze w swoim życiu".

2. Ośrodki pomocy społecznej o najmniejszej liczbie zawartych kontraktów

Kontrakt socjalny nie zawsze jest doceniany przez pracowników socjalnych, którzy uważają, że praca z arkuszem kwestionariusza kontraktu kłóci się z możliwością aktywizowania klienta, uznając, że „można pracować nie aktywizować" Ich zdaniem „Alkoholikowi jest wszystko jedno z jakie się mu formy pomocy udzieli".

3. Ośrodki pomocy społecznej, w których nie zawarto kontraktu

Przede wszystkim za najpilniejsze uznano potrzebę zmiany formularza wywiadu środowiskowego. Wypełnianie obydwu, tj. wywiadu środowiskowego i kontraktu socjalnego uznano za zbędną formę biurokracji. „Wystarczy rozbudować jeden, zamiast tworzyć kilka. To jest zdanie wielu pracowników socjalnych".

GMINNE OŚRODKI POMOCY SPOŁECZNEJ

1. Ośrodki pomocy społecznej o największej liczbie zawartych kontraktów

Zdaniem respondenta skuteczność kontraktu zależy od zaangażowania się klienta, od jego motywacji i od jego chęci zmiany. „Skuteczność jest spora, ale pod warunkiem że osoba jest już w procesie zmian".

2. Ośrodki pomocy społecznej o najmniejszej liczbie zawartych kontraktów

Skuteczność oceniana „W skali od zera do dziesięciu to będzie jakieś trzy –cztery" Jest to narzędzie pomocnicze, wykorzystywane przy kierowaniu na zespoły interdyscyplinarne i alkoholowe. „Kontrakt jest to taka oddzielna forma tego ich oświadczenia, podpisana bardziej zobowiązuje. Osoba to podpisuje i wie że musi coś z tym (zrobić) tym bardziej że ją już tak nadzorujemy, kontaktujemy się odwiedzamy".

3. Ośrodki pomocy społecznej, w których nie zawarto kontraktu

Zdaniem respondenta „Sam kontrakt bez stażu jest mało efektywny. Musi być edukacja plus nagroda, czyli praca. Najlepiej połączyć kontrakt z zatrudnieniem". jako następne skuteczne narzędzie w aktywizowaniu wskazywano na „…pracę socjalną z rodziną, ścieżkę psychologiczną, nawiązywanie więzi emocjonalnych". Najlepsze jest „…indywidualne podejście. Kontrakt jest dobry tylko dla osób niezdyscyplinowanych. Poważnym klientom nie jest potrzebny".

POTRZEBY A RZECZYWISTE WYKORZYSTANIE KONTRAKTÓW SOCJALNYCH

MIEJSKIE OŚRODKI POMOCY SPOŁECZNEJ

1. Ośrodki pomocy społecznej o największej liczbie zawartych kontraktów

Pracownicy socjalni bardzo ostrożnie wypowiadali się o potrzebach i rzeczywistym wykorzystaniu kontraktów socjalnych. Obawy pracowników socjalnych i ich postawy wobec kontraktu socjalnego najpełniej wyraża poniższa wypowiedź. Ich zdaniem jest „ciężko powiedzieć, bo tak naprawdę wykorzystujemy kontrakt w momencie, kiedy jest on nam potrzebny i jest bardzo dużo klientów, którym taki kontrakt pomoże i jest bardzo dużo takich klientów, którzy specjalnie chcieliby podpisać ten kontrakt tylko po to, żeby mieć bilet".[…] Pracownik socjalny powinien wyczuć kiedy klient chce po prostu bilet i resztę mieć gdzieś, a kiedy ten kontrakt jest mu potrzebny. W związku z czym, może być bardzo duże miasto, gdzie będą podpisane tylko trzy kontrakty socjalne, a może być mała wieś gdzie będzie pięćset podpisanych kontraktów, wszystko zależy od tego jaka jest potrzeba. […] Natomiast ich ilość absolutnie nie ma żadnego znaczenia ani jak gdyby nie wpływa na jakość pracy, bo z częścią osób lepiej się współpracuje, jeżeli nie mają bata ani takiego zagrożenia, że coś nie zrobią. Wiadomo, że człowiek się zawsze stresuje, nie ważne czy będą jakieś konsekwencje czy nie. […] i nie potrzebuje do tego kontraktu, a u części osób jest tak, że kontrakt jest niezbędny bo muszą gdzieś dojechać, muszą coś zrobić, no i nie mają biletu, możemy dać mu pomoc w formie zasiłku celowego np. na zakup biletu.

2. Ośrodki pomocy społecznej o najmniejszej liczbie zawartych kontraktów

W sprawie potrzeb a rzeczywistego wykorzystania kontraktu socjalnego nie ma jednoznacznych odpowiedzi odnośnie ilości tych kontraktów. Jest dużo osób, którym trzeba pomocy.

Z kontraktem wiążą się pewne działania biurokratyczne, które muszą być wykonywane kosztem pracy socjalnej. Zawieranie kontraktu jest czasochłonne. Pracownicy socjalni bardziej „…wolą pracować w terenie, w środowisku, niż siedzieć sobie i zawierać kontrakty".

3. Ośrodki pomocy społecznej, w których nie zawarto kontraktu

Wcześniej ośrodek pomocy społecznej korzystał z kontraktu socjalnego, jako narzędzia aktywizującego tylko wyłącznie przy realizowanych projektach.

MIEJSKO - GMINNE OŚRODKI POMOCY SPOŁECZNEJ

1. Ośrodki pomocy społecznej o największej liczbie zawartych kontraktów

Według jednego z respondentów „Biorąc pod uwagę projekty systemowe, w których ja jestem zatrudniona, liczba kontraktów socjalnych jest wystarczająca".

Z kolei zdaniem innego respondenta nie ma przymusu stosowania tego instrumentu. Na liczbę zawiera-

nych kontraktów w dużej mierze wpływają projekty systemowe, które są bardzo aktywnie realizowane. W ramach tych projektów systemowych co roku zawieranych jest kilka kontraktów socjalnych. Na liczbę zawieranych kontaktów socjalnych wpływ mają również zasoby finansowe danej gminy, „… ponieważ jeżeli to są kontrakty socjalne części B i tutaj Ośrodek Pomocy Społecznej musi finansować ubezpieczenie osoby wyrejestrowanej z Urzędu Pracy, która podpisuje kontrakt, no to ma to na pewno też znaczenie. Zasoby kadrowe OPS-u […] również, ponieważ bardzo często to od indywidualnej decyzji pracownika socjalnego zależy czy on uważa, że takie narzędzie jak kontrakt socjalny będzie skuteczne, czy warto taki dokument podpisywać. Typ i natężenie problemów społecznych w danej gminie również, bo chociażby biorąc pod uwagę stopę bezrobocia […], jest więcej kontraktów, jeżeli bezrobocie jest większe. Przygotowanie pracowników socjalnych również, bo bardzo często jest tak, że jeżeli nie ma tego przygotowania, to pracownik socjalny nie wie do końca, jak taki kontrakt powinien być przeprowadzony. Dobrze przeprowadzony, żeby był skuteczny.

2. **Ośrodki pomocy społecznej o najmniejszej liczbie zawartych kontraktów**

Niektórzy respondenci odpowiadali krótko, „Tak – jest tyle ile trzeba”

3. **Ośrodki pomocy społecznej, w których nie zawarto kontraktu**

Według opinii pracowników socjalnych z ośrodków pomocy społecznej, w których nie zawierano kontraktów socjalnych, „Nie ma celowości w kontraktach socjalnych. Nie możemy proponować czegoś, co często nie jest do zrealizowania. Zobowiązania nakładane są odgórnie i często są groteskowe”.

GMINNE OŚRODKI POMOCY SPOŁECZNEJ

1. **Ośrodki pomocy społecznej o największej liczbie zawartych kontraktów**

Nie z każdym powinien być zawierany kontrakt socjalny, „… szczególnie w sytuacji, kiedy ze względu na sytuację tego klienta z góry możemy przewidzieć, że on tego kontraktu nie zrealizuje”.

W niektórych przypadkach zwracano uwagę na równowagę między potrzebami, a rzeczywistym wykorzystaniem kontraktów socjalnych.

2. **Ośrodki pomocy społecznej o najmniejszej liczbie zawartych kontraktów**

Nie zawsze rzeczywiste potrzeby kreują liczbę kontraktów socjalnych Wynika to stąd, że kontrakt socjalny zawierany jest z osobami, z którymi jest wiadomo, „… że możemy coś zrobić, natomiast tam gdzie jest to osoba roszczeniowa to zawsze będzie twierdziła że ona nic nie zrobi w swoim kierunku, są oczywiście też kontrakty, ale to wymaga od nas też większego nakładu pracy. Jest nas nie dużo, gmina ma 11tys. osób, a w ośrodku jest nas cztery i rejony mamy takie duże, ale staramy się z tymi osobami pracować żeby je do czegoś doprowadzić. Wiemy, że kontrakt będzie mobilizować i aktywizować do czegoś”.

3. **Ośrodki pomocy społecznej, w których nie zawarto kontraktu**

Kontrakty socjalne były pojedynczymi przypadkami i ich realizacja wynikała z zobowiązań, jakie miał ośrodek pomocy społecznej w związku z realizacją programu unijnego. „Był to bardziej straszak na klienta aby zmobilizować go do pewnych działań. Może były to 2-3 przypadki”.

CZYNNIKI MAJĄCE WPŁYW WPŁYWA NA LICZBĘ ZAWIERANYCH KONTRAKTÓW SOCJALNYCH W GMINACH – PRZYGOTOWANIE I REALIZACJA UMOWY

MIEJSKIE OŚRODKI POMOCY SPOŁECZNEJ

1. **Ośrodki pomocy społecznej o największej liczbie zawartych kontraktów**

Na liczbę zawieranych kontraktów ma wpływ ma natężenie problemów społecznych oraz realizacja projektów systemowych, w ramach których pracownicy socjalni często posługują się kontraktem socjalnym.

Jednak przede wszystkim liczba zawieranych kontraktów zależy od pracowników socjalnych, „… natomiast w przypadku projektów systemowych nie ma się, co oszukiwać, że wszyscy klienci w całym projekcie mają mieć podpisany kontrakt socjalny. Bo też w jakiś sposób zmusza tego klienta do tego, żeby wypełnił postanowienia projektu systemowego, czyli będzie uczestniczył w projekcie, będzie przychodził na zajęcia, będzie uczestniczył w kursach, szkoleniach, jakiś spotkaniach itd.” Tak więc liczba kontraktów zależy również od sposobu realizacji projektu systemowego. Na ogół bywa tak, że „… jeżeli ktoś podpisał umowę, podpisał również kontrakt socjalny i jakby wymogiem samego projektu systemowego jest to, że ten klient w trakcie trwania tego projektu będzie cały czas na podpisanym kontrakcie socjalnym” Zazwyczaj taka osoba po zakończeniu jednego projektu przechodzi do następnego, a tym samym podpisywany jest nowy kontrakt socjalny z tą samą osobą.

2. Ośrodki pomocy społecznej o najmniejszej liczbie zawartych kontraktów

Na liczbę kontraktów zdecydowany wpływ mają zasoby finansowe, a szczególnie niestabilny poziom ich wielkości. Jak twierdzi respondent „…w zależności od tego ile mamy pieniędzy, tyle możemy zrealizować kontraktów socjalnych".

3. Ośrodki pomocy społecznej, w których nie zawarto kontraktu

Respondenci przy zawieraniu kontraktów najmniejszą uwagę zwracają na osoby starsze, przyjmując że „… nie ma sensu zawierania kontraktu z takimi osobami. bo po prostu nie". Tym osobom udzielana jest raczej czysta pomoc finansowa, która rozwiązuje problem. Kontrakt socjalny jest rodzajem umowy zawieranym pomiędzy ośrodkiem pomocy społecznej a klientem. Ograniczona ilość środków finansowych będących w dyspozycji ośrodków pomocy społecznej powoduje, że jest tendencja by w kontrakcie po stronie klienta zawsze musi wystąpiło zobowiązanie – „… że klient coś od siebie musi dać, żeby mógł otrzymać jakąś pomoc".

MIEJSKO - GMINNE OŚRODKI POMOCY SPOŁECZNEJ

1. Ośrodki pomocy społecznej o największej liczbie zawartych kontraktów

Na liczbę zawieranych kontraktów w dużej mierze w gminie wpływają realizowane projekty systemowe w ramach których są zawierane kontrakty socjalne. Te projekty są zazwyczaj są bardzo aktywnie realizowane, co powoduje, że co roku jest podpisywanych dużo kontraktów socjalnych. Poza tym na liczbę zawieranych kontraktów socjalnych mają wpływ zasoby finansowe gminy, „… ponieważ jeżeli to są kontrakty socjalne części B, to Ośrodek Pomocy Społecznej musi finansować ubezpieczenie osoby wyrejestrowanej z Urzędu Pracy. Od indywidualnej decyzji pracownika socjalnego zależy czy takie narzędzie jak kontrakt socjalny będzie skuteczne, czy warto taki dokument podpisywać. Stąd też ważne jest przygotowanie pracowników socjalnych. Jeżeli pracownik socjalny nie ma właściwego przygotowania to wówczas nie wie „… jak taki kontrakt powinien być przeprowadzony. Dobrze przeprowadzony, żeby był skuteczny".

2. Ośrodki pomocy społecznej o najmniejszej liczbie zawartych kontraktów

Odnotowano również taką sytuację, w której pracownik socjalny nie umiał odpowiedzieć na pytanie w wywiadzie IDI „Co, Pana/ Pani zdaniem, wpływa na liczbę zawieranych kontraktów socjalnych w gminach? (realizowanie projektu systemowego, zasoby finansowe gminy, zasoby kadrowe OPS, typ i natężenie problemów społecznych w danej gminie, przygotowanie pracowników socjalnych)?, stwierdzając „Nie potrafię odpowiedzieć na to pytanie".

3. Ośrodki pomocy społecznej, w których nie zawarto kontraktu

Dla respondenta z ośrodka, w którym nie zawiera się kontraktów socjalnych „… na liczbę zawieranych kontraktów mają wpływ wyłącznie projekty […] dlatego, że, jest zewnętrzne finansowanie".

GMINNE OŚRODKI POMOCY SPOŁECZNEJ

1. Ośrodki pomocy społecznej o największej liczbie zawartych kontraktów

Wśród czynników mających wpływ na liczbę kontraktów socjalnych wymieniono „… przygotowanie pracowników socjalnych i wiara w to, że ten kontrakt socjalny ma sens".

2. Ośrodki pomocy społecznej o najmniejszej liczbie zawartych kontraktów

W tym przypadku, również za najważniejszy czynnik mający wpływ na liczbę kontraktów uznano projekty – „… jak już jest projekt to on jest najważniejszy".

3. Ośrodki pomocy społecznej, w których nie zawarto kontraktu

Bez wątpienia do najważniejszych czynników mających wpływ na liczbę kontraktów zaliczono ogólnie kadrę, szczególnie jej ilość i czas (nie sprecyzowano jak rozumiane jest w tym przypadku pojęcie czasu). Mniejsze znaczenie przywiązano do finansów i uzależniono to od rodzaju zawieranych kontraktów. Na ograniczenie liczby kontraktów socjalnych wpływ ma jeszcze czasochłonność, ich przygotowanie przeważnie zajmuje dużo czasu.

TRUDNOŚCI NA ETAPIE: PRZYGOTOWANIA, ZAWIERANIA I REALIZACJI KONTRAKTU SOCJALNEGO

MIEJSKIE OŚRODKI POMOCY SPOŁECZNEJ

1. Ośrodki pomocy społecznej o największej liczbie zawartych kontraktów

Sporo problemów nastręcza ta część kontraktu, w której określane są mocne i słabe strony klienta. Czasami subiektywna ocena pracownika socjalnego nie pokrywa się z samooceną klienta. Na tym polu powstają różnice zdań i tutaj rodzą się trudności.

W zasadzie każdy kontrakt socjalny powinien być wykorzystywane zgodnie z planem pracownika socjalnego, bądź z projektem systemowym. „Często jest tak, że klient nie wypełni jakiś postanowień kontraktu socjalnego i tak na dobrą sprawę powinno się ten kontrakt zerwać i z projektu go wyrzucić, ale z jakiś powodów go zostawiamy. […] Są różne przyczyny nie realizowania postanowień kontraktu. Jeżeli są to przyczyny, które można usprawiedliwić wówczas mimo twardych zapisów w kontrakcie, podpisywany jest następny. Wówczas pisane jest wyjaśnienie, w którym, podawane są przyczyny nie dokończenia kontraktu pierwszego i jednocześnie zobowiązanie, że to co nie zostało zrobione będzie dokończone w kontrakcie następnym. Powinna być oficjalne dopuszczona łatwiejsza możliwość zmiany zapisów w kontrakcie, „… niby jest taka możliwość, że można zmienić ten kontrakt, ale to jest za bardzo uciążliwe, tak na dobrą sprawę trzeba kontrakt przepisywać. […] Kontrakt jest za mało elastyczny".

2. Ośrodki pomocy społecznej o najmniejszej liczbie zawartych kontraktów

Pracownicy socjalni raczej nie mają większych trudności z zawieraniem kontraktów. Jeżeli występują to gdy zachodzi potrzeba egzekwowania jego realizacji – tu może pojawić się wiele sprzeczności. „Kiedy mówię, że dana osoba/rodzina powinna pojechać – załóżmy – do Urzędu Pracy, wtedy już pojawiają się duże „schody". Po pierwsze, bo nie ma pieniędzy na kupienie biletu. Po drugie, może powiedzieć, że nie ma z kim zostawić dzieci, a z dziećmi jechać nie będzie".

3. Ośrodki pomocy społecznej, w których nie zawarto kontraktu

Brak odpowiedzi.

MIEJSKO - GMINNE OŚRODKI POMOCY SPOŁECZNEJ

1. Ośrodki pomocy społecznej o największej liczbie zawartych kontraktów

Najtrudniejszy jest etap pierwszy, w którym przebiega proces przygotowawczy. Jest to czas pierwszego spotkania pracownika socjalnego z klientem, w którym jest określany problem. Często dochodzi do rozbieżności w ocenie problemu pomiędzy klientem a pracownikiem socjalnym. „I po prostu trzeba tak rozmawiać z klientem, żeby on ocenił tą […] swoją sytuację i chciał współpracować".

Zdaniem innego respondenta : „Na każdym etapie występują trudności. Trudnością jest prawidłowa diagnoza problemu- żeby wyłapać ten właściwy, najbardziej pilny i ważny. Często jest wiele wątków i trzeba zwrócić uwagę na ten najpilniejszy. Samo zawieranie kontraktu nie sprawia problemów. Przy realizacji występują często: wycofanie, niechęć a nawet rezygnacja".

2. Ośrodki pomocy społecznej o najmniejszej liczbie zawartych kontraktów

W przypadku ośrodków pomocy społecznej o najmniejszej liczbie zawartych kontraktów stwierdzono, że „Nie ma trudności- ale nie ma też skutecznych narzędzi aby wiele zmienić. No może mniej bezrobocia a więcej miejsc pracy".

3. Ośrodki pomocy społecznej, w których nie zawarto kontraktu

Pracownik socjalny z ośrodka pomocy społecznej, w którym nie zawierano kontraktów uważa, że nie ma problemów na etapie określania celu głównego, jakim np. jest uzyskanie przez klienta kwalifikacji, gdy jednak przychodzi do oceny efektów to okazuje się, że" nie da się go wtedy osiągnąć".

Na pytanie dotyczące realizacji kontraktów przy projektach unijnych stwierdzono, „… to nie chodzi o trudności, jedynym problemem jest uzyskanie jakichkolwiek pozytywnych efektów. Problemem jest zobligowanie do czegoś co nie jest fizycznie do wykonania wtedy więź pracownika socjalnego z klientem się niszczy a kontrakt jest bez końcowego efektu. Klient staje się skutecznie zniechęcony, powstaje rozłam pomiędzy społecznością a środowiskiem pomocy społecznej".

GMINNE OŚRODKI POMOCY SPOŁECZNEJ

1. Ośrodki pomocy społecznej o największej liczbie zawartych kontraktów

Zdaniem pierwszego respondenta nie występują trudności na etapie przygotowywania i zawierani. Najwięcej trudności występuje na etapie realizacji kontraktu socjalnego. „Etap realizacji

jest najtrudniejszy, dlatego że sytuacja klienta jest zazwyczaj dynamiczna, że tak powiem i tak naprawdę to trzeba by bardzo często się z nim kontaktować i na bieżąco aktualizować jego sytuację. A ze względu na nawał obowiązków nie jest to możliwe".

Wypowiedź drugiego respondenta zawierała już więcej elementów samokrytycyzmu i odnosiły się one w zasadzie do wszystkich etapów, tj. przygotowywania, zawierania i realizacji kontraktu, szczególnie w pierwszym okresie pracy „Na pewno na początku tworzenia kontraktu, gdy pierwsze kroki stawiałam no to wyłuskać te przyczyny, zasoby, takie podstawowe informacje tak, żeby ten cel określić […]. Na pewno bywało czy bywa trudno żeby cel określić , żeby ten cel był dostosowany indywidualnie do każdej osoby żeby był, że tak powiem albo uogólniony albo właśnie żeby był konkretnie tak ustalony żeby ta osoba mogła ten cel osiągnąć".

2. Ośrodki pomocy społecznej o najmniejszej liczbie zawartych kontraktów

W opinii respondenta nie ma trudności na etapie przygotowania, podpisania i realizacji kontraktu. Wynika to jednak z faktu, że klientów do kontraktu wybiera pracownik socjalny. Proces przygotowania, podpisania i realizacji najlepiej charakteryzują następujące słowa. „Tak jak mówiłam wybieramy takich (klientów)że mimo też są trudne to jak już jest kontrakt to staramy się żeby ten kontrakt był zrobiony".

3. Ośrodki pomocy społecznej, w których nie zawarto kontraktu

Trudności na każdym etapie przygotowania, podpisywania i realizacji widzi pracownik socjalny z ośrodka pomocy społecznej, w którym nie zawierano kontraktów socjalnych. Jako przykład opisał następującą sytuację „Na przykład jeden Pan stwierdził, że nie da sobie rady z prawem jazdy, albo inna osoba twierdziła, że kontrakt jednak nie jest jej potrzebny, pójdzie pracować na czarno. Jak ludzie nie mają nagrody w postaci zatrudnienia, to nie będą chcieli ryzykować".

PRZYPADKI, W KTÓRYCH NAJCZĘŚCIEJ BYŁ STOSOWANY KONTRAKT SOCJALNY – TYPY KLIENTÓW, Z KTÓRYMI ZAWIERANE SĄ KONTRAKTY

MIEJSKIE OŚRODKI POMOCY SPOŁECZNEJ

1. Ośrodki pomocy społecznej o największej liczbie zawartych kontraktów

Kontrakty socjalne są zawierane z osobami, będącymi w trudnych sytuacjach życiowych. Największe grono klientów, które objęte jest kontraktami socjalnymi, to osoby, które są nieaktywne zawodowo, bezrobotne. Zawierane są również często kontrakty z osobami uzależnionymi od alkoholu i od środków odurzających – na leczenie odwykowe.

Celem kontraktu jest najczęściej ich aktywizacja zawodowa. Kontrakt ułatwia kontakt klienta z potencjalnym pracodawcą dzięki darmowym biletom. Proces aktywizacji rozpoczyna się od realizacji obowiązku dotarcia do urzędu pracy, bądź agencji pośrednictwa pracy, „… np. na jakieś szkolenie itd. No idealne narzędzie. Drugi taki najbardziej, jakby najczęstszy powód dla którego my podpisujemy te kontrakty to np. dbanie o higienę zdrowia, że potrzeba gdzieś tam pojechać do lekarza, do szpitala, klientka albo klient nie bardzo gdzieś tam do tej pory o to dbał, no i go edukujemy w ten sposób, że informujemy, że o te wszystkie rzeczy trzeba zadbać, że musi pojechać, załatwić i mu w kontrakcie również wypisujemy konkretne rzeczy które ma załatwić i w jakiej kolejności, żeby wiedział".

2. Ośrodki pomocy społecznej o najmniejszej liczbie zawartych kontraktów

Kontrakty są często zawierane z osobami uzależnionymi od alkoholu. Wynika to stąd, że osoby te wiedzą, że jeżeli nie pójdą na terapię, nie zgłoszą się do specjalisty to wtedy nie otrzymają żadnej pomocy finansowej. Pomoc ta jest najczęściej jedynym źródłem ich dochodu.

3. Ośrodki pomocy społecznej, w których nie zawarto kontraktu

Brak odpowiedzi.

MIEJSKO - GMINNE OŚRODKI POMOCY SPOŁECZNEJ

1. Ośrodki pomocy społecznej o największej liczbie zawartych kontraktów

Kontrakt socjalny był najczęściej zawierany w części I A, z rodzinami, mającymi problemy opiekuńczo-wychowawcze z dziećmi, z rodzinami z problemem przemocy, bezrobocia, z osobami niepełnosprawnymi. Są to osoby niezaradne życiowo, które potrzebują wsparcia i są to najtrudniejsze przypadki. Zdarzają się kontrakty na podejmowanie działań sprawowania funkcji opiekuńczo wychowawczej. Występowały kontrakty dotyczące problemów w prowadzeniu gospodarstwa domowego. Ich przedmiotem była: czystość, porządek, gospodarowanie budżetem domowym.

2. Ośrodki pomocy społecznej o najmniejszej liczbie zawartych kontraktów

Najczęściej przedmiotem kontraktów socjalnych było: bezrobocie i niezaradność życiowa.

3. Ośrodki pomocy społecznej, w których nie zawarto kontraktu

W ostatnio zawartym kontrakcie socjalnym stroną była osoba długotrwale bezrobotna. Podejmowano działania prowadzące do podniesienia jej kwalifikacji.

GMINNE OŚRODKI POMOCY SPOŁECZNEJ

1. Ośrodki pomocy społecznej o największej liczbie zawartych kontraktów

Również w tym przypadku stroną w kontrakcie socjalnym była osoba długotrwale bezrobotna. Podejmowano działania prowadzące wyrwania jej z izolacji społecznej i zachęcić do poszukiwania pracy.

Kontrakty spełniają funkcje motywacyjne. Dla osoby, z którą zawierany jest kontrakt jest to motywacja zewnętrzna, wynikająca ze współpracy z pracownikiem socjalnym. Kontrakt socjalny stwarza dla osoby, której jest udzielana pomoc poczucie bezpieczeństwa, że otrzyma pomoc finansową bądź inną formę wsparcia. „Tym że on też musi coś od siebie dać, tak musi pokazać, że współpracuje i że podejmuje kroki, które zmieniają jego sytuację finansową czy życiową […] że robi coś dla siebie i dla rodziny".

2. Ośrodki pomocy społecznej o najmniejszej liczbie zawartych kontraktów

Kontrakty najczęściej były zawierane z ludźmi bezrobotnymi , z takimi które chcą coś zrobić i oczekują pomocy. Dlatego z takimi klientami, że istnieje możliwość udzielenia pomocy i widać pozytywne skutki udzielanej pomocy. Zawierane są również kontrakty z osobami innymi –„trudnymi". Występują jednak ograniczenia czasowe i wynikające z możliwości ośrodka pomocy społecznej, „… bo tam gdzie nie musimy udzielać tej finansowej jest możliwość zrobienia kontraktu robimy kontrakt, bo również współpracujemy z tą osobą ona nam też pomaga, a my jej natomiast tam gdzie my tylko pomagamy no to nie staramy się już robić kontraktu. Tylko jej pomóc konkretnie".

Ostatnio kontrakt socjalny ośrodek zawarł z osobą bezrobotną w wieku 58 lat, leczącą się w poradni neurologicznej mającą problemy w chodzeniu. Osobę tą skierowano na ustalenie stopnia niepełnosprawności. Osoba ta była również kierowana na inne badania, które dadzą podstawę do przyznania jej umiarkowanego stopnia niepełnosprawności, umożliwiającego przyznanie zasiłku stałego. Pracownik socjalny nie wyklucza możliwości odnowienie mieszkania „[…] zamieszkuje on w piwnicy u swojego bratanka, ma trudną sytuację. Jest to osoba bezrobotna w takim wieku że ani go za bardzo zatrudnić ani nie możemy mu pomóc bo nie mamy odpowiedniego stopnia niepełnosprawności, ale będziemy próbować . Jak będzie mu przysługiwał zasiłek wiadomo będzie miał środki bo w tej chwili nie ma zasiłku".

3. Ośrodki pomocy społecznej, w których nie zawarto kontraktu

Stroną w kontrakcie socjalnym była osoba bezrobotna, osoba niepełnosprawna i rolnik. Osoby te podejmowały szkolenia zawodowe, otrzymywały opiekę psychologa i doradcy zawodowego. Ośrodek pomocy społecznej nadzorował działania. Na zakończenie klienci otrzymywali świadczenie w formie zasiłku.

Bywa również i tak Ośrodek pomocy społecznej podejmujemy do realizacji zadania mające cechy kontraktu ale nie będące kontraktem,"… wtedy jest mniej papierkologii".

CHARAKTERYSTYKA OSTATNIO ZAWARTYCH KONTRAKTÓW

MIEJSKIE OŚRODKI POMOCY SPOŁECZNEJ

1. Ośrodki pomocy społecznej o największej liczbie zawartych kontraktów

Aktywne uczestnictwo w projekcie oznacza uczestnictwo w spotkaniach, kursach, szkoleniach, warsztatach itd. Kontrakty najczęściej dotyczyły dbania o higienę zdrowia, czyli wizyt u jakiś konkretnych specjalistów. Realizacja kontraktu przebiegała przy bieżącej współpracy klienta z pracownikami ośrodka pomocy społecznej, z asystentami rodziny, specjalistami pracy z rodziną, pracownikiem socjalnym. W zależności od potrzeb kontrakty dotyczyły poszukiwania pracy, szkolenia, wizyt lekarskich. W przypadku problemów opiekuńczo – wychowawczych w rodzinie kontrakty dotyczyły obowiązku pracy z dziećmi.

Kontrakt zazwyczaj dotyczy potrzeby rozwiązania problemu podstawowego i przy tym potrzeby wypełnienia deficytów utrudniających jego rozwiązanie.

2. Ośrodki pomocy społecznej o najmniejszej liczbie zawartych kontraktów

Respondent powołał się na kontrakt zawarty z osobą uzależniona od alkoholu popularnie nazywanym „alkoholikiem". Jest to osoba samotna w wieku około 55 lat. „Teraz przychodzi do mnie dwa razy w miesiącu, przynosi mi zeszycik, gdzie jest wpisana wizyta u terapeuty z dokładną datą. Widzę po tym człowieku, że jest

inaczej […] powiedziałabym, że jest sukces, bo ta osoba już inaczej patrzy na świat. No i lubi mówić, o czym się rozmawia na terapii i fajnie o tym opowiada.

3. Ośrodki pomocy społecznej, w których nie zawarto kontraktu

Brak odpowiedzi.

MIEJSKO - GMINNE OŚRODKI POMOCY SPOŁECZNEJ

1. Ośrodki pomocy społecznej o największej liczbie zawartych kontraktów

Ostatnio zawarty kontrakt dotyczył rodziny, w której klient był osobą bezrobotną, mającą trudności w poszukiwaniu pracy. Jednocześnie w rodzinie występowały problemy opiekuńczo-wychowawcze z dziećmi. Dzieci potrzebowały wsparcia logopedy i terapeuty w zakresie neurorozwoju. Są to dzieci z nadpobudliwością ruchową, mające problemy z koncentracją, z koordynacją, mające trudności w szkole z nauką. Z tego wynika, „… że największym problemem tego klienta były problemy opiekuńczo wychowawcze. „Problemy rodzinne pozostałe były mniej akcentowane przez klienta. Czyli rodzina z problemem opiekuńczo-wychowawczym".

Są również przykłady nietypowych projektów socjalnych. Odnotowano kontrakt zawarty z rodziną z problemem „nieczystości" na głowie dziecka , szkoła zgłosiła wszawicę u dziecka. Podjęto działania w celu wyeliminowania problemu. Rodzina była pod opieką Ośrodka Pomocy Społecznej – wywiązała się z kontraktu.

2. Ośrodki pomocy społecznej o najmniejszej liczbie zawartych kontraktów

Ostatni projekt dotyczył bezrobocia – było brak środków do życia ale zakończył się sukcesem , osoba podjęła pracę.

3. Ośrodki pomocy społecznej, w których nie zawarto kontraktu

Brak odpowiedzi.

GMINNE OŚRODKI POMOCY SPOŁECZNEJ

1. Ośrodki pomocy społecznej o największej liczbie zawartych kontraktów

Ostatnio zawarte kontrakty dotyczyły osób bezrobotnych, z których jeden pozostawał od pięciu lat bez pracy. Wcześniej pracował przez około 35 lat w jednym zakładzie, w jednym zawodzie. Po utracie zatrudnienia zaczął nadużywać alkoholu. Rozwiódł się. Ma zasądzone alimenty i do dzisiaj ma z tego powodu zadłużenie. Kontrakt z drugą osobą bezrobotną został zawarty w ramach projektu aktywni do rozwoju i dotyczył działań aktywizacyjnych w kierunku powrotu na rynek pracy, w kierunku podwyższenia kwalifikacji.

2. Ośrodki pomocy społecznej o najmniejszej liczbie zawartych kontraktów

Jak wynika z zaprezentowanej odpowiedzi respondenta z ośrodka pomocy społecznej o najmniejszej liczbie zawartych kontraktów, ostatnio kontrakt zawartego z 58 letnim bezrobotnym leczącym się w poradni neurologicznej. Leczenie miało umożliwić mu otrzymanie orzeczenia o umiarkowanym stopniu niepełnosprawności.

3. Ośrodki pomocy społecznej, w których nie zawarto kontraktu

Z ośrodka pomocy społecznej, który nie zawierał kontraktów socjalnych podano kilka przykładów ostatnio zawartych kontraktów i odnosiły się one do osoby bezrobotnej, osoby niepełnosprawnej i rolnika. Osoby te podejmowały szkolenia zawodowe, otrzymywały opiekę psychologa i doradcy zawodowego, na koniec klienci otrzymywali świadczenie w formie zasiłku.

POZYTYWNE DOŚWIADCZENIA – DOBRE PRAKTYKI ZWIĄZANE Z REALIZACJĄ KONTRAKTU SOCJALNEGO

MIEJSKIE OŚRODKI POMOCY SPOŁECZNEJ

1. Ośrodki pomocy społecznej o największej liczbie zawartych kontraktów

Jako pozytywne doświadczenie realizacji kontraktu socjalnego wymieniono klienta, „który jest osobą od wielu lat uzależnioną od środków psychoaktywnych, ale od dłuższego czasu realizuje kontrakt, w punkcie metadonowym realizuje leczenie odwykowe, zachowuje abstynencję".

Zdaniem innego „… projekt socjalny, jest bardzo dobrym narzędziem przede wszystkim, dlatego, że jest skuteczny. On działa też na takiej niepisanej zasadzie nacisku psychologicznego, że albo pan kontrakt zrobi, to jest taki argument, a bo pan kontrakt przerwie, i tym samym straci bilet." KS jako jedno z nielicznych narzędzi potrafi zmotywować klienta, któremu „… nierzadko nie chce mu się niczego robić, wówczas …" brak realizacji kontraktu „może być […] podstawą do odmowy pomocy, więc to też bardzo często nam pomaga".

2. Ośrodki pomocy społecznej o najmniejszej liczbie zawartych kontraktów

Za pozytywne doświadczenie związane z realizacją kontraktu socjalnego uznano „usamodzielnienie człowieka, kiedy nie żąda już od pomocy społecznej pomocy finansowej tylko sam zarabia, my możemy mu tylko ewentualnie dopomóc. Nie ma już typowego uzależnienia od nas".

3. Ośrodki pomocy społecznej, w których nie zawarto kontraktu

Brak odpowiedzi.

MIEJSKO - GMINNE OŚRODKI POMOCY SPOŁECZNEJ

1. Ośrodki pomocy społecznej o największej liczbie zawartych kontraktów

Jeśli klient pomocy społecznej ma jakiś niewielki sukces - uda mu się zrealizować chociaż część kontraktu – jest to sukces dla pracownika.

Natomiast przykładami dobrych praktyk w zawieraniu kontraktów socjalnych mogą być między innymi efekty jakie są uzyskiwane w przypadku występowania problemów opiekuńczo-wychowawczych. „Na pewno są wyraźne efekty we współpracy ze specjalistami, czyli kiedy zauważamy, że dziecko poprawiło swoje wyniki w nauce, że lepiej kontaktuje się z rówieśnikami, że jest wyciszone, bardziej spokojne. Pozytywną praktyką są również sytuacje, w której osoby udają się na szkolenia, po których zostają zakwalifikowani na staż, a następnie podejmują pracę".

2. Ośrodki pomocy społecznej o najmniejszej liczbie zawartych kontraktów

Dla innych respondentów sam fakt „… wzmacnianie samodzielności, to już duży sukces".

3. Ośrodki pomocy społecznej, w których nie zawarto kontraktu

Sukcesem może być również fakt, że „… "osoby uczestniczące stały się bardziej odważne, zaczęły lepiej sobie radzić z komputerem".

GMINNE OŚRODKI POMOCY SPOŁECZNEJ

1. Ośrodki pomocy społecznej o największej liczbie zawartych kontraktów

Za dobrą praktykę w realizacji kontraktu jest, zdaniem respondenta „…jest usamodzielnienie klienta […] chociaż z założenia kontrakt ma przysparzać czegoś pozytywnego w sytuacji klienta".

Za pozytywne doświadczenie uznano pozytywne nastawienie jakie pracownikom socjalnym udaje się uzyskać w odniesieniu do siebie i otoczenia. Osoba uczestnicząca w kontrakcie socjalnym „…chcą współpracować i widzą w tych działaniach wartość dla siebie, podwyższają swoje kwalifikacje, chodzą na kursy, robią różne rzeczy. […] Gdy cel jest osiągnięty – gdy znajdują pracę, przychodzą dziękują cieszą się. Tak dzieje się, gdy kontrakt jest realizowany w ramach projektu". […] Natomiast bez projektów nie ma narzędzi, które by motywowały, a mianowicie nie ma np. kursów. Jednak ważne jest, że przez jakiś czas osoby uczestniczące w kontrakcie „… powstrzymują się od picia alkoholu, zmieniają nastawienie, są weselsze. To są takie rzeczy, które ja widzę bo znam tą osobę. Przychodzi na przykład pan, który ładnie pachnie bo przy chodzi do mnie, bo wie, że ja będę z nim rozmawiać, więc przynajmniej na moje spotkanie przychodzi ładnie pachnący, czysty i trzeźwy. Potem to ja nie wiem. Ważne że się stara. Więc są takie zmiany, które cieszą to może nie jest takie długotrwałe ale przynajmniej przez jakiś czas te osoby się starają i próbują. Wracają do takiej sytuacji jaka kiedyś miała miejsce w trzeźwości, czystości".

2. Ośrodki pomocy społecznej o najmniejszej liczbie zawartych kontraktów

Jest to bardzo interesujący przykład jaki opisał respondent. Zobowiązano rodzinę do przeprowadzenie remontu mieszkania, które było bardzo zaniedbane. W rodzinie tej były małe dzieci. Dzieci uzyskały pomoc w nauce. „… Poprawiliśmy dużo w ich sytuacji materialnej, ale właśnie przez ten kontrakt, bo podpisując wywiad myślała, że jak dotychczas dostanie pomoc i wszystko. […]. Podjęła własną inicjatywę. Podpisała kontrakt i się z niego wywiązała".

3. Ośrodki pomocy społecznej, w których nie zawarto kontraktu

Pomimo, że ośrodek pomocy społecznej jest w grupie jednostek nie realizujących kontrakt socjalny, to przytoczył pozytywne przykłady udzielanej pomocy. „Tak, pamiętam jak pewnego dnia stojąc przed Urzędem Gminy usłyszałem hamowanie i klakson tira, po czym pomachał mi mój były podopieczny, który zaczął pracę. Inna osoba zdała prawo jazdy dopiero za 8 razem ale tak bardzo była zawzięta, że nie zrezygnowała po 7 niezdanych egzaminach".

NEGATYWNE DOŚWIADCZENIA ZWIĄZANE Z REALIZACJĄ KONTRAKTU SOCJALNEGO – PREZENTACJA I OPIS NEGATYWNYCH DOŚWIADCZEŃ

MIEJSKIE OŚRODKI POMOCY SPOŁECZNEJ

1. Ośrodki pomocy społecznej o największej liczbie zawartych kontraktów

Do negatywnych doświadczeń związanych z realizacją kontraktu socjalnego pracownicy socjalni zaliczali fakt niemożliwości ich realizacji ze względu na ogólną sytuację na rynku pracy. Dlatego najczęściej zarówno pracownicy socjalni, jak też klienci wiedzą, że kontrakt dotyczący zatrudnienia będzie trudny do realizacji. Stąd też za pozytywne przyjmuje się sam fakt poszukiwania pracy, który wymusza jakąś tam życiową aktywność, nie zawsze zakończoną sukcesem. Tak więc te kontrakty często spotykają się z niepowodzeniem. Klienci „…szukają, szukają pracy i bezskutecznie czasami rok, półtora roku. Często bywa tak, że pracują dorywczo gdzieś, czego nie ujawniają i nie zależy im tak naprawdę na poszukiwaniu tego zatrudnienia legalnego" To powoduje, że występuje brak motywacji do zawierania kontraktów.

Wśród negatywów wymienioną również sytuację, „… kiedy klient nie chce z nami współpracować, wtedy kiedy umawiamy się na konkretne rzeczy i dzięki kontraktowi czarno na białym widać, że jemu się nie chce pracować, że on tu przyszedł, bo mu kazali i tyle".

2. Ośrodki pomocy społecznej o najmniejszej liczbie zawartych kontraktów

Za negatywne doświadczenie związane z realizacją kontraktu socjalnego pracownik socjalny uznał następującą sytuację: „Wiele lat temu, człowiek był bardzo uzależniony, zaczął chodzić na terapię, ale to uzależnienie trwało już „X" lat, przy tym doszły choroby z tego wynikające (tzn. z nadużywania alkoholu), doszło do tego, że człowiek po prostu zmarł. To było wiele lat temu, mój pierwszy kontrakt, który zawierałam. Ten pan, kiedy zaczął chodzić na terapię był bardzo zadowolony (dwoje dzieci, żona), był taki rozpromieniony, kiedy przychodził, cieszył się, że chodzi na terapię, widział, że sytuacja domowa/rodzinna uległa poprawie, ale to nie skończyło się tak jakbyśmy sobie tego życzyli, bo ten pan po prostu zmarł, a wszystko było na bardzo dobrej drodze".

3. Ośrodki pomocy społecznej, w których nie zawarto kontraktu

Brak odpowiedzi.

MIEJSKO - GMINNE OŚRODKI POMOCY SPOŁECZNEJ

1. Ośrodki pomocy społecznej o największej liczbie zawartych kontraktów

Jak się okazuje negatywnym odczuciem związanym z realizacją kontraktu socjalnego może być sam fakt, że pomimo starań pracownika socjalnego nie doszło do jego podpisania. Otóż podpisanie kontraktu jest poprzedzone koniecznością przeprowadzenia wywiadu środowiskowego. Osoba, z którą miał być podpisany kontrakt nie wyraziła zgody na jego przeprowadzenie „…sugerując się opiniami być może środowiska na temat obecności pracownika socjalnego w jego domu i po prostu zrezygnował z podpisania kontraktu i nie doszło do współpracy".

Do negatywnych sytuacji, zdaniem respondenta jest również to, gdy „ …pracowników i bardziej niż samemu zainteresowanemu zależy na zmianie bytu na lepsze".

2. Ośrodki pomocy społecznej o najmniejszej liczbie zawartych kontraktów

Uzyskana, nie precyzyjna odpowiedź od respondenta, którym jest pracownik socjalny pozwala tylko się domyślać, że wymienione czynniki wpływające negatywnie na realizację kontraktu socjalnego, dotyczą klienta pomocy społecznej. Uzyskaną bowiem następującą wypowiedź: „… Powiem tak: to co przeszkadza w realizacji kontraktu to głównie:

- dojazdy do pracy
- zmianowy system pracy
- bariery różne"

3. Ośrodki pomocy społecznej, w których nie zawarto kontraktu

Pracownik socjalny z ośrodka, który obecnie nie zawiera kontaktów socjalnych negatywne doświadczenia związane z realizacją kontraktu socjalnego wiąże z faktem, że: „Ludzie oczekują więcej korzyści, […] osoby oczekują namacalnych korzyści, a z projektów nie są one duże. To są małe projekty, gdyby projekt był bardziej rozbudowany, być może efekty byłyby dużo lepsze. Czasem na przykład projekt ma założoną złą grupę docelową. Powinno się głównie szkolić w zawodzie […], wtedy ludziom łatwiej byłoby znaleźć pracę".

GMINNE OŚRODKI POMOCY SPOŁECZNEJ

1. Ośrodki pomocy społecznej o największej liczbie zawartych kontraktów

Do negatywnych doświadczeń związanych z realizacją kontraktu socjalnego należy to, że „ … zawieramy kontrakt, gdy klient jest uzależniony od alkoholu. […] jednym z elementów tego kontraktu jest wtedy terapia odwykowa i osoby te często szukają uzasadnienia do tego, żeby w tym zakresie kontraktu nie realizować".

Negatywne doświadczenia wynikają również z faktu, gdy nie można doprowadzić do podpisania kontraktu, lub gdy to się udaje z wielkim trudem. Później taki kontrakt zazwyczaj nie jest realizowany, i najczęściej nie zachodzi proces jego zmian. Kontrakt taki zostaje przerwany". Osoba po prostu popłynęła i nie była gotowa do realizacji kontraktu. To takie trochę smutne".

2. Ośrodki pomocy społecznej o najmniejszej liczbie zawartych kontraktów

W przypadku ośrodka pomocy społecznej o najmniejszej liczbie zawartych kontraktów nie odnotowano negatywnych doświadczeń związanych z realizacją kontraktu socjalnego. „Jak już jest podpisany kontrakt to jest rozmowa i współpraca".

3. Ośrodki pomocy społecznej, w których nie zawarto kontraktu

Pracownik socjalny z ośrodka pomocy społecznej, który obecnie nie realizuje kontraktów socjalnych, opierając się na wcześniejszych doświadczeniach, w kwestii negatywnych doświadczeń związanych z realizacją kontraktów socjalnych, wyraził następującą opinię: „Czasem osoba potrafi zrezygnować w połowie realizacji kontraktu, wtedy szybko trzeba uzupełnić brak osobą z listy rezerwowej. Szanujemy te decyzje i ewentualnie na przyszłość ostrożnie podchodzimy do takiej osoby, proponując inne formy aktywności".

POZIOM PRZYGOTOWANIA KADRY OŚRODKÓW POMOCY SPOŁECZNEJ DO REALIZACJI KONTRAKTU SOCJALNEGO. SZKOLENIA W ZAKRESIE PRAKTYCZNEJ REALIZACJI KONTRAKTU – ZAGADNIENIA TYCH SZKOLEŃ

MIEJSKIE OŚRODKI POMOCY SPOŁECZNEJ

1. Ośrodki pomocy społecznej o największej liczbie zawartych kontraktów

Duże znaczenie dla poziomu zawieranych i realizowanych kontraktów socjalnych ma odpowiednie przygotowanie kadry. Pozytywną rolę w tym zakresie spełniają szkolenia. Zdaniem respondenta, niezależnie od ilości szkoleń na temat zawierania kontraktów, prowadzenia ich zawsze warto je ponawiać, „[…] myślę, że szkolenia w tej kwestii zawsze są mile widziane".

Według innego respondenta nie zachodzi potrzeba organizowania szkoleń na temat przygotowywania, zawierania i realizacji kontraktu socjalnego, „… ponieważ druk kontraktu socjalnego, jest bardzo prostym dokumentem, niezależnie od tego, czy jest to druk typowy, zwykły, czyli ten, z którego my wszyscy korzystamy, czy też jest to kontrakt socjalny przygotowany bezpośrednio do projektu systemowego. Tam jest bardzo łatwo, ładnie po kolei wszystko napisane, tylko informacje trzeba dopisać, personalizujemy kontrakt imieniem |i nazwiskiem dla konkretnego klienta, wypisujemy rzeczy, które powinien zrobić, opisujemy też tego klienta, a potem wypisujemy rzeczy, które powinniśmy wypracować podczas trwania kontraktu. Nie sądzę, żeby ktoś potrzebował jakiegoś szkolenia czy informacji na temat tego jak to zrobić, bo jeżeli wiemy co mamy robić z klientem, to wiemy co mamy napisać w kontrakcie.[…]. Taki kontrakt socjalny to myślę, że od zarania dziejów był stosowany, tylko, że się nie nazywał kontraktem socjalnym i tyle".

2. Ośrodki pomocy społecznej o najmniejszej liczbie zawartych kontraktów

Respondent reprezentujący ośrodek pomocy społecznej o najmniejszej liczbie zawartych kontraktów uważa, że szkolenia „… są potrzebne, bo niby wydaje nam się, że dużo wiemy, ale z każdego szkolenia coś wynosimy. Nawet rozmawiając z innymi uczestnikami szkoleń wymieniamy się doświadczeniami i te doświadczenia coś nam przynoszą. Odnośnie zagadnień, może powinny dotyczyć w większym zakresie narkotyków, bo z reguły mówimy tam o przemocy, o alkoholu, owszem, mówi się też o narkotykach, ale nie tak jak poruszane są te wcześniejsze problemy. Ja mam w rejonie jedną osobę, która ma problem z narkotykami, ale wiadomo świat idzie do przodu i nie wiadomo, co przyniesie każdy kolejny dzień i czy nie zgłosi się kolejny narkoman. A przecież jesteśmy pomocą społeczną, która powinna być przygotowana praktycznie na wszystko".

3. Ośrodki pomocy społecznej, w których nie zawarto kontraktu

Brak odpowiedzi

MIEJSKO - GMINNE OŚRODKI POMOCY SPOŁECZNEJ

1. **Ośrodki pomocy społecznej o największej liczbie zawartych kontraktów**

Niektórzy pracownicy socjalni wiedzę o kontrakcie uzyskiwali w wyniku konsultacji z pracownikami socjalnymi z większym doświadczeniem w pracy socjalnej. Korzystali również z lektury, różnych publikacji, artykułów. Niezależnie od tego odczuwają jednak „…potrzebę zdobycia większej wiedzy na ten temat i konieczność udziału w szkoleniach". Przedmiotem tych szkoleń powinny być zagadnienia związane z prowadzeniem kontraktu socjalnego, sposobu rozmawiania z klientami, którzy nie chcą się otworzyć i jak wykorzystywać to narzędzie, żeby współpraca była aktywna.

Potwierdza to inny respondent, mówiąc „… chciałabym uzyskać jeszcze więcej doświadczenia i wiedzy, pewnie nowe szkolenia".

2. **Ośrodki pomocy społecznej o najmniejszej liczbie zawartych kontraktów**

Opowiadając się za organizowaniem szkoleń, zdaniem respondenta „… szkoleń nigdy za wiele, są one potrzebne ponieważ bardzo często jest nadmiar innych obowiązków które mają wpływ na rozwój. Brak jest czasu."

3. **Ośrodki pomocy społecznej, w których nie zawarto kontraktu**

Respondent pozytywnie ocenił szkolenia i uważa, że powinny być bardziej dostępne. Ma to związek z ceną szkolenia. Samo szkolenie nie jest problemem. „ … problemem jest to, że kontrakt niczym nie będzie skutkował". Szkolenia powinny być ukierunkowane na „… temat przepisów i poglądów. Pracownicy różnych Ośrodków powinni się znać. Teraz szkolenia są płatne i na nie „nie jeżdżą. Nie ma też na to czasu".

GMINNE OŚRODKI POMOCY SPOŁECZNEJ

1. **Ośrodki pomocy społecznej o największej liczbie zawartych kontraktów**

Potrzebę szkoleń osoba odpowiadająca uzasadniła koniecznością aktualizacji wiedzy. Szkolenia powinny dotyczyć postępowania z osobami,"… które nie realizują, które nie wywiązują się z postanowień kontraktu i ponownie przychodzą z wnioskiem o pomoc społeczną".

Szkolenia powinny dotyczyć aktywizacji, jak pokierować osobą będącą stroną w kontrakcie socjalnym, jak ją w drożyć w proces realizacji, jak pokierować procesem zmian, jak utrzymać efektywność do tej pory podjętych działań, tak by nie zaszkodzić. Ważna jest też znajomość pierwszych kroków w realizacji, żeby zachęcały osobę do realizacji kontraktu. Szkolenia powinny mieć charakter warsztatów, „… przydałoby się takie typowe ćwiczenie na przypadkach , omawianie różnych problemów, różnych rodzajów klientów" Na przykładzie takiego typu klienta z którym pracownik socjalny ma problemy.

2. **Ośrodki pomocy społecznej o najmniejszej liczbie zawartych kontraktów**

Przygotowanie do zawodu często wynika z doświadczenia. Są gotowe druki, ale to nie oznacza, że praca z kontraktem jest łatwą czynnością. „Czy są potrzebne szkolenia w zakresie praktycznej realizacji kontraktu? Myślę, że od czasu do czasu tak, bo zmienia się w tej chwili forma promocji, zmieniają się rozporządzenia, ustawy i dzienniki i wprowadza się tak jak teraz ten dyscyplinarny.] szkolenia powinny dotyczyć „… wchodzenia z rożnymi formami pomocy i żeby być na bieżąco co się kiedy i gdzie zmienia.

3. **Ośrodki pomocy społecznej, w których nie zawarto kontraktu**

Nigdy nie jest tak, ze posiada się nieograniczoną wiedzę nawet w wąskiej dziedzinie. „… zawsze może czegoś brakować w wiedzy. Mam doświadczenie, ale ważna jest też grupa docelowa i szkolenia na przykład na temat jak trafić do ludzi aby nie zrywali kontraktów. […] Formularz jest dość zrozumiały, choć dużo czasu potrzeba na przygotowanie. Jest za bardzo rozbudowany".

SPOSOBY EGZEKWOWANIA NIE ZREALIZOWANYCH CELÓW KONTRAKTU SOCJALNEGO. PRZYCZYNY NIE EGZEKWOWANIA NIE ZREALIZOWANYCH CELÓW KONTRAKTU SOCJALNEGO

MIEJSKIE OŚRODKI POMOCY SPOŁECZNEJ

1. **Ośrodki pomocy społecznej o największej liczbie zawartych kontraktów**

Ośrodki pomocy społecznej są instytucjami, które egzekwują postanowienia zawarte w kontrakcie socjalnym. „Jeżeli osoba nie realizuje kontraktu, to czasami dochodzi do ograniczenia świadczeń z pomocy społecznej, rzadziej odmowy. Jeżeli te postanowienia są w jakiś sposób niedotrzymywane, w takim sensie, że mimo wszystko ktoś nie realizuje kontraktu, a my udzielamy pomocy to z reguły dzieje się tak ze względu na dobro dzieci. […] Nie można karać dzieci za to, że rodzice nie wywiązują się z postanowień". Więc w takich przypadkach jest odstępstwo od zasad ogólnych i nie zabiera się całego świadczenia.

W innych ośrodkach pomocy społecznej występują podobne rozumienie zakresu wykorzystywania kon-

traktu jako narzędzia aktywizującego klienta pomocy społecznej. Przykładem jest wypowiedź:, która zwraca uwagę na to, że większość pracowników nie egzekwuje w 100% tego, co było zawarte w kontrakcie. W innym przypadku zachodziłaby konieczność nie przedłużania jego. W takiej sytuacji „…bardzo mało osób te kontrakty by wypełniało i trzeba by je było na okrągło przerywać i byłyby za surowe. Dlatego bardzo ostrożnie z terminami, bardzo ostrożnie z tym, co tam napisaliśmy i jeżeli wszystko jest zachowane z należytą ostrożnością".

2. Ośrodki pomocy społecznej o najmniejszej liczbie zawartych kontraktów

W kwestii sposobów egzekwowania celów kontraktu socjalnego występują również przykłady konsekwentnego ich rozliczania. „ … gdy się podpisuje z osobą kontrakt i ona nie wywiąże się z tego kontraktu, wtedy dana osoba jest świadoma, że pomoc udzielana wcześniej, nie będzie już świadczona w takiej formie jak była udzielana dotychczas? Będą to na pewno konsekwencje finansowe".

3. Ośrodki pomocy społecznej, w których nie zawarto kontraktu

Odpowiedź jest powtórzeniem odpowiedzi jaka była udzielona na pytanie dotyczące skuteczności kontraktu w odniesieniu do innych narzędzi aktywizujących. Może to wskazywać na to, że w opinii tego ośrodka pomocy społecznej nie tylko brak jest skuteczności kontraktów społecznych, ale że w praktyce nie egzekwuje się braku realizacji kontraktu socjalnego.

MIEJSKO - GMINNE OŚRODKI POMOCY SPOŁECZNEJ

1. Ośrodki pomocy społecznej o największej liczbie zawartych kontraktów

Na ogół egzekwuje się nie zrealizowanie celów kontraktu socjalnego, poprzez nie udzielenie świadczenia. „Zdarzają się takie sytuacje, kiedy nie są one egzekwowane i mogą na przykład wynikać z braku stosownych zapisów w kontrakcie socjalnym. Klient natomiast ma rodzinę na utrzymaniu i takie wsparcie jest niezbędne dla tej rodziny. Egzekwowanie przebiega – przy zachowaniu zasady by przy ograniczaniu lub nie udzieleniu świadczeń, na pierwszym miejscu zawsze brać pod uwagę sytuację dzieci w rodzinie.

2. Ośrodki pomocy społecznej o najmniejszej liczbie zawartych kontraktów

Respondent z ośrodka pomocy społecznej o najmniejszej liczbie zawartych kontraktów stwierdził, iż w przypadku jego ośrodka nie egzekwuje się nie realizowania kontraktu społecznego.

3. Ośrodki pomocy społecznej, w których nie zawarto kontraktu

W przypadku rodzin, w których są małe dzieci i jest dwoje bezrobotnych, nawet gdy ludzie nie wykonują kontraktu, nie ma możliwości aby odebrać im dzieci. Sprawa szybko jest nagłaśniana. „Zdarza się, że klient jest wrogo nastawiony, ma spięcia ze wszystkimi, na nikim mu nie zależy. Takich osób jest mało, to typy osób z marginesu. Wtedy pracownik społeczny boi się, że straci autorytet, gdy zabierze te dzieci".

GMINNE OŚRODKI POMOCY SPOŁECZNEJ

1. Ośrodki pomocy społecznej o największej liczbie zawartych kontraktów

Zdaniem respondenta „Nie wiadomo jak z nimi postępować tak naprawdę czy odmawiać im pomocy czy zawierać kolejny kontrakt mając świadomość, że go nie zrealizują, tak?".

Jeżeli osoba nie realizuje kontraktu to jednocześnie, to zdaniem respondenta również zobowiązanie pracownika socjalnego nie jest realizowane i wówczas są przesłanki do zerwania kontraktu. „Jeśli chodzi o pomoc finansową to pomoc jest wstrzymana na jakiś okres krótki dopóki ta osoba nie wykaże jakiejś aktywności . Zmieniane są jakieś częstotliwości wykonywania działań w kierunku żeby bardziej zmotywować tą osobę. To jest trudne bo nie możemy zostawić osoby bez pomocy, natomiast czasami są takie sytuacje że musimy wstrzymać na czas, taki żeby tej osobie dać szanse jeszcze się wykazać , żeby ona coś zrobiła sama od siebie".

2. Ośrodki pomocy społecznej o najmniejszej liczbie zawartych kontraktów

W omawianym ośrodku pomocy społecznej przyjęto, ze w przypadku nie realizowania kontraktu jedyną formą dalszego postępowania jest odwołanie się do Kierownika.

3. Ośrodki pomocy społecznej, w których nie zawarto kontraktu

Praktycznie w programach unijnych praktycznie nie ma sankcji z tytułu nie realizowania kontraktu. „Unia nie nakazuje. W takiej sytuacji może tylko wejść osoba z listy rezerwowej. […] Nie ma nakazu z góry".

PRZYCZYNY ZRYWANIA KONTRAKTÓW

MIEJSKIE OŚRODKI POMOCY SPOŁECZNEJ

1. **Ośrodki pomocy społecznej o największej liczbie zawartych kontraktów**

Odnotowuje się, brak znajomości przyczyn zrywania kontraktów socjalnych u części pracowników socjalnych.

Niektórzy pracownicy socjalni, podjęcie pracy przez klienta będącego stroną w kontrakcie socjalnym, kwalifikują jako jego zerwanie bądź jako niewywiązaniem się. Zachodzi wówczas pytanie co jest przedmiotem takiego kontraktu, skoro podjęcie pracy może być potraktowane jako jego zerwanie bądź niewywiązanie się.

Niemniej jednak ogólnie pracownicy socjalni prawidłowo wymieniają szereg przyczyn zrywania kontraktów. Zaliczają do nich:

- uzależnienia np. od alkoholu, od narkotyków i nie podjęcie leczenia.
- niechęć do współpracy, komuś się nie chce,
- nieumiejętność gospodarowania swoim czasem,
- nadmiar innych obowiązków, które w ocenie klienta są dla niego najważniejsze (oglądanie serialu, podczas gdy w tym czasie należy być w innym miejscu związanym z miejscem pracy – niewłaściwa hierarchia wartości).

2. **Ośrodki pomocy społecznej o najmniejszej liczbie zawartych kontraktów**

Kontrakty socjalne są rzadko zrywane. Jeżeli już występuje taki przypadek to, dlatego że klient nie zgłosił się w danym terminie tam, gdzie była wyznaczona wizyta (np. w Urzędzie Pracy).

3. **Ośrodki pomocy społecznej, w których nie zawarto kontraktu**

Brak odpowiedzi

MIEJSKO - GMINNE OŚRODKI POMOCY SPOŁECZNEJ

1. **Ośrodki pomocy społecznej o największej liczbie zawartych kontraktów**

Najczęstszymi przyczynami zrywania kontraktów są nierealizowane założenia kontraktu socjalnego. Może to wynikać z niechęci osób do współdziałania. Są one powodem niemożliwości podpisania kontraktu. Istnieje potrzeba posiadania przez Ośrodek Pomocy Społecznej dodatkowych sposobów motywacji. Zdecydowanie za mało jest projektów.

2. **Ośrodki pomocy społecznej o najmniejszej liczbie zawartych kontraktów**

Bariery w środowisku, a także „Tradycja lokalna".

3. **Ośrodki pomocy społecznej, w których nie zawarto kontraktu**

Klienci nie zrywają kontraktów, oni częściowo ich nie wypełniają. Wtedy są delikatne przekserowania, ale Ci ludzie nie są temu winni, że czegoś nie mogą wypełnić.

GMINNE OŚRODKI POMOCY SPOŁECZNEJ

1. **Ośrodki pomocy społecznej o największej liczbie zawartych kontraktów**

Najczęstszymi przyczynami są głównie uzależnienia od alkoholu. Występują one najczęściej.

Ośrodki pomocy społecznej starają się nie zrywać kontraktów socjalnych, raczej dają szansę. Przyczyną zerwania kontraktu najczęściej jest brak współpracy ze strony klienta. „Jeśli ta osoba nie zostanie już różnymi sposobami w ten proces zmian wdrożona i nam umyka to po prostu musi ten kontrakt być zerwany. Raz mi się zdarzyło, że trzeba było zerwać kontrakt na zasadzie zamknąć go z uwagi że już się dalej nic nie wyciśnie z tej osoby. Co dwa, trzy miesiące realizujemy ocenę , więc jeśli przez dwa, trzy miesiące nie da się nic więcej z tej osoby wycisnąć to wtedy ten kontrakt musi być zamknięty".

2. **Ośrodki pomocy społecznej o najmniejszej liczbie zawartych kontraktów**

Otrzymano odpowiedź: „Nie ma".

3. **Ośrodki pomocy społecznej, w których nie zawarto kontraktu**

Zdarzenia losowe lub klienci nie radzą sobie z podjętymi zadaniami. Nie realizują celów, szkolenia są za trudne i zbyt czasochłonne. Nie mają czasu aby poświęcić się zadaniom bo na przykład pracują dorywczo.

TRUDNOŚCI I PRZESZKODY STOSOWANIA KONTRAKTU SOCJALNEGO. WPŁYW TRUDNOŚCI NA STOSOWANIE BĄDŹ OGRANICZENIE STOSOWANIA KONTRAKTÓW SOCJALNYCH

MIEJSKIE OŚRODKI POMOCY SPOŁECZNEJ

1. Ośrodki pomocy społecznej o największej liczbie zawartych kontraktów

Za przeszkodę w stosowaniu kontraktu socjalnego uznano chorobę psychiczną danej osoby, „… dlatego, że one tak naprawdę obiektywnie nie są w stanie do końca, nie z własnej winy realizować postanowień tego kontraktu". […]W zasadzie pracownik socjalny nie ma żadnych przeszkód, może podpisać kontrakt socjalny z każdym swoim klientem.. Każda osoba, która jest klientem OPSu może podpisać kontrakt socjalny, pod warunkiem, że ma powód. […] . Także tu nie ma żadnych przeszkód. One są bardzo proste, łatwo je podpisywać".

2. Ośrodki pomocy społecznej o najmniejszej liczbie zawartych kontraktów

Za trudność uważa się duża ilość osób korzystających z pomocy finansowej, a przy tym „… dużo pracy biurowej, a mało czasu na prowadzenie pracy socjalnej i zawieranie kontraktów. Muszę człowiekowi wszystko wyjaśnić, na czym mi zależy, a on to musi zrozumieć. Trudności te wpływają na ilość zawieranych kontraktów. Jeśli byłoby mniej środowisk objętych przez pracownika socjalnego swoim działaniem, byłoby wtedy więcej czasu na prowadzenie i realizację kontraktów.

3. Ośrodki pomocy społecznej, w których nie zawarto kontraktu

Kontakty socjalne są pojemne w swojej treści. Na ogół pisze się dużo „… a później realizacja może być bardzo kłopotliwa. No i to tak, pisać można dużo, a realizacja bywa czasem bardzo, bardzo trudna".

MIEJSKO - GMINNE OŚRODKI POMOCY SPOŁECZNEJ

1. Ośrodki pomocy społecznej o największej liczbie zawartych kontraktów

Jedną z trudności która pojawia się w sytuacji stosowania kontraktu, jest przygotowanie pracownika socjalnego. To pracownik socjalny bardzo często nie podejmuje się zawarcia kontraktu. Wynika to z braku wiary w to, że założenie uda się zrealizować. Wynika to z niewiedzy i braku umiejętności prowadzenia rozmów z klientem.

W gminie powodem niestosowania kontraktu, są też sprawy finansowe. „Czyli to, że jeżeli osoba zostaje wyrejestrowana z Urzędu Pracy tylko po to, żeby zawarła kontrakt socjalny, w takiej sytuacji gmina musi opłacać składkę ubezpieczeniową takiej osoby".[…] Można temu przeciwdziałać „Poprzez udział pracowników socjalnych i ich przygotowanie do kontraktu, poprzez udział w jakiś szkoleniach […] poprzez jakąś praktykę, obserwowanie innych pracowników Ośrodków Pomocy Społecznej. […] Jeżeli chodzi o gminę, to być może dobrym rozwiązaniem byłoby to, żeby osoba, która podpisuje kontrakt socjalny w części B - nie musiała być wyrejestrowywana z Urzędu Pracy, żeby ta współpraca była efektywniejsza, OPS-u i Urzędu Pracy".

Dużą rolę pracownika socjalnego w popisywaniu kontraktu potwierdziła osoba udzielająca wywiadu z innego ośrodka pomocy społecznej. Niechęć pracownika socjalnego jest podstawowym powodem uniemożliwiającym podpisanie kontraktu. Istnieje także potrzeba posiadania przez Ośrodek Pomocy Społecznej dodatkowych sposobów motywacji. Powinien mieć „… większe możliwości kierowania zainteresowanych na szkolenia i więcej projektów aktywizujących. Zdecydowanie za mało projektów".

2. Ośrodki pomocy społecznej o najmniejszej liczbie zawartych kontraktów

Brak odpowiedzi.

3. Ośrodki pomocy społecznej, w których nie zawarto kontraktu

Brak instrumentów i możliwości dania człowiekowi konkretnego zobowiązania, które będzie mógł spełnić. Ludzie mają potrzeby materialne, potrzebują dofinansowania leczenia, pomocy w dostosowaniu mieszkania. Wszystko to opiera się o finanse i to jest trudność.

„Trudności te wpływają na ilość zawieranych kontraktów i jakość realizowanej pracy socjalnej. Ssą one powodem nie stosowania kontraktu. Pomoc społeczna nie powinna podlegać samorządom, powinna być inna rejonizacja. To jest bardzo ważne i istotne. To zniszczyło pomoc społeczną, odkąd znaleźliśmy się w samorządach zaczęła się biurokracja, która nic nie pomaga i nic nie jest tak jak powinno. Brak mądrych decyzji".

GMINNE OŚRODKI POMOCY SPOŁECZNEJ

1. Ośrodki pomocy społecznej o największej liczbie zawartych kontraktów

Trudności i przeszkody na pewno nie wpływają na ilość zawieranych kontraktów, ale wpływają na jakość. Trudności głównie polegają na unikaniu i szukaniu uzasadnienia przez osoby uzależnione od alkoholu do niestosowania terapii.

Nie są jednak powodem niestosowania kontraktu. Nadal są stosowane niezależnie od trudności. "… są kategorie osób, […] że żadne zobowiązanie i żadna motywacja do nich nie dociera, chociaż jestem zdania, że należy próbować z nimi, choć z góry zakładamy porażkę."

Trudności zawierania kontraktów wynikają również z tego, że „…ludzie sceptycznie patrzą na jakąkolwiek umowę i może to w takiej reakcji klienta może być trudność. Mogą mieć obawy. Trzeba mieć po prostu te narzędzia , coś za coś tak..żeby tej osobie coś zaproponować tak jeśli mamy czym zachęcić …tego brakuje w projekcie mamy te narzędzia te instrumenty projektowe. Jeśli ktoś nie może skorzystać z projektu, to wtedy mamy ubogą formę wsparcia i tą trudnością przy zawieraniu kontraktów chyba są te ubogie narzędzia. W takiej sytuacji jest mało możliwości zaproponowania takiej osobie wtedy za wykazywaną

W ramach przeciwdziałania „…na pewno przydałyby się jakieś dodatkowe narzędzia, którymi byśmy mogli działać, którymi byśmy mogli zachęcić te osoby. Coś co możemy tym osobą dać. To jest kwestia chcenia indywidualnej osoby, bo niektóre osoby chcą po prostu zarejestrować się donieść dokumenty i to im wystarczy, one nic więcej nie chcą".

2. Ośrodki pomocy społecznej o najmniejszej liczbie zawartych kontraktów

Trudności są różne. Mogą wynikać z problemów znalezienia pracy dla osoby bezrobotnej. „… w opiece społecznej jest trochę inaczej bo jak nie możemy tak pomóc to pomagamy formą finansową, dajemy zasiłki bądź robimy zbiórkę odzieży, żywności , mamy różne możliwości". Trudności te wpływają na ilość zawieranych kontraktów i jakość realizowanej pracy socjalnej.[…] . Trzeba wiedzieć z jaką osobą zrobić kontrakt. […] Jak osoba podpisuje kontrakt dostaje takie światełko w tunelu zaczyna wierzyć w siebie zaczyna działać i okazuje się że się udało. Tak jak mówię teraz te markety powstają u nas i stwarzają możliwości pracy. Okazało się, że po kilkukrotnym dopytywaniu się okazało się, że pracę otrzymała."

3. Ośrodki pomocy społecznej, w których nie zawarto kontraktu

Przeszkodą w zawieraniu kontraktu socjalnego jest przede wszystkim czynnik ludzki, czyli to jak ludzie podchodzą do sprawy oraz duży stopień sformalizowania i dużo przepisów. „Trudności te wpływają na ilość zawieranych kontraktów i jakość realizowanej pracy socjalnej. Są one powodem nie stosowania kontraktu. Należałoby również uprościć procedury i sam formularz kontraktu".

MOCNE STRONY KONTRAKTU SOCJALNEGO. PRZYCZYNY STOSOWANIA KONTRAKTU SOCJALNEGO W PRACY SOCJALNEJ

MIEJSKIE OŚRODKI POMOCY SPOŁECZNEJ

1. Ośrodki pomocy społecznej o największej liczbie zawartych kontraktów

Mocną stroną kontraktu jest zobowiązanie klienta do działań. Jednak w efekcie końcowym „… wszystko zależy od sytuacji i od klienta. Pracownik socjalny ma niewielkie pole manewru, niewiele narzędzi, które potrafią tego klienta zmobilizować, zmusić do zrobienia czegoś i pokazać, że są jakiekolwiek zasady, kontrakt socjalny to jest jedno z tych narzędzi, które te zasady wprowadza. […] każdy jest wolny, każdy może robić co chce, natomiast żyjąc w jakimś społeczeństwie, wymagamy od tej osoby która w tym społeczeństwie żyje jakiś konkretnych zasad, dla nas jest nie do przyjęcia to, że w domu nie ma lodówki, nie ma prądu, nie ma zlewu i podstawowych rzeczy i uznajemy to za dysfunkcję, […]. Kontrakt jest dokumentem, który wprowadza jakiś ład do całego przedsięwzięcia". Kontrakt wymusza racjonalne działanie według powszechnie przyjętych priorytetów i standardów.

2. Ośrodki pomocy społecznej o najmniejszej liczbie zawartych kontraktów

Ocena kontraktu jako narzędzia jest pozytywna. Motywowanie i aktywizowanie to są mocne strony kontraktu.

3. Ośrodki pomocy społecznej, w których nie zawarto kontraktu

Nie należy jednakowo taktować wszystkich klientów pomocy społecznej. Są osoby odpowiedzialne, które realizują postanowienia zawarte w kontrakcie. „ … jeśli to jest odpowiedzialny klient to na pewno ma to dobre strony, bo jakby krok po kroku można realizować te jego propozycje. […] Natomiast jeśli są to klienci, którzy albo są uzależnieni albo osoby z zaburzeniami to na pewno jest to kłopot bo w danej chwili jeśli się trafi na dobry moment to oni napiszą, że będą się leczyć. […] Natomiast później realizacja nie zawsze przebiega zgodnie z założeniami kontraktu. Niezależnie od tych sytuacji, pozytywną stroną kontraktu socjalnego jest jego funkcja motywacyjna.

MIEJSKO - GMINNE OŚRODKI POMOCY SPOŁECZNEJ

1. Ośrodki pomocy społecznej o największej liczbie zawartych kontraktów

Mocnymi stronami kontraktu socjalnego na pewno jest to, że są tam konkretne zapisy. I jeżeli klient zaangażuje się i naprawdę będzie chciał zmienić swoją sytuację, to właśnie te konkretne postanowienia uda się osiągnąć, czyli nie jakieś ogólniki, tylko konkretnie. Czyli udział w jakiś kursach, szkoleniach, odbycie wizyty z psychologiem, zaangażowanie większe tej osoby. Także uważam, że w bardzo wielu sytuacjach warto. Przepraszam. Bo znamy przykłady wielu dobrych praktyk, że. postanowienia kontraktu udało się zrealizować z korzyścią dla pracownika socjalnego i dla klienta.

Jak wskazuje powyższa wypowiedź kontrakt socjalny jest dobrym narzędziem w pracy pracownika socjalnego. Jest wykorzystywane przy opracowywaniu diagnozy, pry określaniu mocnych i słabych stron ścieżki przywracania normalności w życiu klienta.

2. Ośrodki pomocy społecznej o najmniejszej liczbie zawartych kontraktów

Motywacja do aktywności to najmocniejsza strona kontraktu socjalnego.

3. Ośrodki pomocy społecznej, w których nie zawarto kontraktu

Jednoznaczną negatywną ocenę kontaktowi dał miejsko – gminny ośrodek pomocy społecznej, który ich nie stosuje w praktyce pracy socjalnej, stwierdzając, iż „Nie ma on mocnych stron. […] i lepiej go stosować w pracy socjalnej. […] Kontrakt to sztuczny twór, lepiej stosować wywiad. Przy kontrakcie człowiek nie poznaje podopiecznego tylko siedzi w papierkach, nie nawiązuje z nim kontaktu. Błędne koło. Nie ma na to dobrego pomysłu albo usprawnić to technicznie".

GMINNE OŚRODKI POMOCY SPOŁECZNEJ

1. Ośrodki pomocy społecznej o największej liczbie zawartych kontraktów

Mocne strony kontaktu socjalnego wyrażają się w tym, że osoby „.. zawierające kontrakt współuczestniczą w jego sporządzaniu, mają świadomość, że to jest rodzaj umowy i to może wpływać motywująco. Poza tym mają w ręku jeden egzemplarz tego kontraktu i to myślę, że też wpływa tak na nich motywująco że zawsze mogą do niego zajrzeć".

Tak więc mocną stroną kontraktu socjalnego jest to, że są „… spisane obowiązki, działania do którego zobowiązujemy daną osobę i ta osoba wpisuje je sama, że ona to zrobi. Jakoś to działa na podświadomość , bardziej zobowiązuje więc to i może jest przez to jakiś kontakt z pracownikiem socjalnym jakiś głębszy bo to jest jakaś rozmowa, jest taka diagnoza przeprowadzona, więc ta osoba dzieli się może więcej z pracownikiem socjalnym swoimi jakimiś osobistymi sprawami , jakaś taka więź się nawiązuje angażuje się bardziej, skupia się bo to nie jest tylko wywiad, siedzimy, rozmawiamy spisujemy może to chodzi o takie zaangażowanie wspólne, że tylko jest ta osoba i pracownik socjalny i coś wspólnie od siebie tam wymagają.

2. Ośrodki pomocy społecznej o najmniejszej liczbie zawartych kontraktów

Mocne to jest to zobowiązanie, podpisanie i wyjaśnienie że jest to niczym umowa między panią a mną i musimy do tego doprowadzić, bo wywiad ona mi podpisuje trochę tych dokumentów się powiela jak wszędzie czy na komisji wszędzie trzeba założyć czy kartę niebieską natomiast kontrakt socjalny uzgadniamy tak jakbyśmy podpisali umowę i to jest ta mocna strona bo to jest na zasadzie acha ja panią do czegoś zobowiązuje pani tez się zobowiązuje żeby się z tego wywiązać. […] Warto go stosować w pracy socjalnej, chyba najbardziej w pracy socjalnej kontrakt jest takim potwierdzeniem pracy socjalnej, bo sama praca socjalna nie pozostawia konkretnych śladów bo jest to zapisywane wyłącznie w notatkach, a jeżeli jest do tego kontrakt to jest umowa z beneficjentem".

3. Ośrodki pomocy społecznej, w których nie zawarto kontraktu

Ludzie czują się zobowiązani pisemną formę i traktują jak na przykład umowę o kredyt. To jest zaleta kontraktu. W niektórych sytuacjach warto go stosować ale nie jest to pożądane narzędzie. Trzeba starać się dopasowywać narzędzie do klienta. W kwestii technicznej - brak kadry i skomplikowane druki.

SŁABE STRONY KONTRAKTU SOCJALNEGO. MANKAMENTY KONTRAKTU SOCJALNEGO W OBECNEJ FORMIE. WSPÓŁPRACA Z INNYMI INSTYTUCJAMI W RAMACH REALIZACJI KONTRAKTU SOCJALNEGO

MIEJSKIE OŚRODKI POMOCY SPOŁECZNEJ

1. Ośrodki pomocy społecznej o największej liczbie zawartych kontraktów

Słabą stroną kontraktu jest to, że nie do końca można egzekwować, ze względu na dobro całej rodziny.

Nie można odmówić pomocy ze względu na rodzinę jako całość, więc często do końca nie jest wykorzystywany. Niemniej jednak daje możliwość, przynajmniej częściowego poprawienia sytuacji klienta. „Czasami uginamy się stosując tę zasadę współżycia społecznego i niekrzywdzenia innych za to, że inna osoba nie stosuje ich postanowień".

Mówiąc o słabych stronach kontraktu można powiedzieć, że „Słabe strony kontraktu to słabe strony klienta, albo pracownika socjalnego. To jest tylko papier, na którym wypisujemy, co chcemy zrobić, kto ma coś zrobić, podpisać to i tyle. Ciężko się doszukiwać słabych stron w tak prostym dokumencie, tu nie ma żadnych haczyków i tego typu rzeczy. Po prostu się umawiamy, ty masz zrobić to, ja tamto"

2. Ośrodki pomocy społecznej o najmniejszej liczbie zawartych kontraktów

Kontrakt socjalny to po części przeniesienie danych z wywiadów środowiskowych. Nie należy wyszczególniać żadnej ze słabych stron kontraktu socjalnego zarówno warstwy merytorycznej, jak też formalnej.

3. Ośrodki pomocy społecznej, w których nie zawarto kontraktu

Słabą stroną kontraktu socjalnego jest przede wszystkim fakt, że pomija osoby, które są trudnymi klientami oraz, że ogólnie, z różnych przyczyn brak jest możliwości realizacji tych zapisów. Oznacza to niejednokrotnie brak realizmu. Przykładem niech będzie np. taka sytuacja „…jeśli ktoś nie ma pieniędzy i zobowiązuje się na poszukiwanie pracy. Wiadomo, że gdzieś musi dojechać i czasem problemem jest już to, że ktoś nie ma na te bilety. Zapis w kontrakcie- będę poszukiwał pracy- w tym momencie jeśli nie ma pomocy finansowej na tyle, że kupujemy i dajemy bilety no nie wiem 10 przejazdów, powiedzmy tak, to ten człowiek nie ma możliwości realnej wywiązania się z podpisanych takich zobowiązań". Jeżeli jednak dostanie pieniądze na dojazdy w ramach kontraktu, to istnieje duże prawdopodobieństwo zrealizowania postanowień kontraktu.

MIEJSKO - GMINNE OŚRODKI POMOCY SPOŁECZNEJ

1. Ośrodki pomocy społecznej o największej liczbie zawartych kontraktów

Słabą stroną kontraktu może w niektórych sytuacjach być sposób sformułowania niektórych pytań. „Kontrakt socjalny jest umową zindywidualizowaną między pracownikiem socjalnym, a klientem. Powinna być zrozumiała nie tylko dla pracownika, ale też dla klienta, żeby on zrozumiał konkretne pytania i był w stanie na nie odpowiedzieć ze swojej perspektywy".

2. Ośrodki pomocy społecznej o najmniejszej liczbie zawartych kontraktów

Słabą stroną jest element umowy, który w zasadzie nie jest dotrzymywany, szczególnie przez klientów.

3. Ośrodki pomocy społecznej, w których nie zawarto kontraktu

Obecna formuła kontraktu socjalnego nie jest do zaakceptowania. Jest to tylko nieprzemyślany formularz. Poza tym finanse, kandydaci zarówno w regionie jak i w kraju widzą i oceniają, że z realizacji kontraktu nie ma większych korzyści.

GMINNE OŚRODKI POMOCY SPOŁECZNEJ

1. Ośrodki pomocy społecznej o największej liczbie zawartych kontraktów

Podkreślany jest fakt iż jest to dobre narzędzie i w tej sytuacji trudno jest krytykować kontrakt. Potwierdzeniem są następujące słowa „Myślę, że jest to dobre narzędzie dla pracownika socjalnego, tylko musi być dobrze stosowane moim zdaniem".

2. Ośrodki pomocy społecznej o najmniejszej liczbie zawartych kontraktów

W kontrakcie powinna być możliwość wskazania czynników mających wpływ na ewentualne jego nie zrealizowanie. To znacznie skróciłoby procedurę uaktualniania kontraktu bez dodatkowych wniosków kierowanych do kierownik. „Jeśli osoba np. z powodu braku stopnia niepełnosprawności dostaje zaświadczenie z zakładu pracy, że nie dostaje tej pracy, w kontrakcie tylko je dopinam i notuje, że z powodu braku grupy[…] nie ma możliwości zrealizowania danego celu . […] natomiast sam kontakt jako dokument podstawowy pozostaje nie zmieniony i pozostać w obecnej formie".

3. Ośrodki pomocy społecznej, w których nie zawarto kontraktu

Zarówno merytorycznie jak i technicznie, jako narzędzie wzór jest źle skonstruowany. Jest w nim dużo zbędnych informacji. Powinien być bardziej elastyczny czyli pracownik socjalny powinien być postrzegany bardziej przez pryzmat swojej sytuacji a nie druku.

Jest za bardzo sformalizowany. „Tak, powinien być bardziej elastyczny, poza tym jest to kolejny dokument do uzupełnienia. Powinien być bardziej załącznikiem do wywiadu środowiskowego, niż odrębnym dokumentem. Poza tym nie ma sankcji, to też powinno wyglądać inaczej".

WSPÓŁPRACA Z INSTYTUCJAMI TYPU: PUP, KURATOR, POLICJA, PCPR, ROPS I INNYMI W ZAKRESIE REALIZACJI KONTRAKTU SOCJALNEGO. RODZAJ I PRZEBIEG WSPÓŁPRACY

MIEJSKIE OŚRODKI POMOCY SPOŁECZNEJ

1. Ośrodki pomocy społecznej o największej liczbie zawartych kontraktów

Współpraca z instytucjami typu: PUP, kurator, policja, PCPR, ROPS i innymi w zakresie realizacji kontraktu socjalnego przebiega różnie.

Zdaniem jednych osób „Nie ma innej możliwości, musimy współpracować z innymi instytucjami. Musimy współpracować z policją, urzędem pracy, instytucjami przeprowadzającymi szkolenia, przeprowadzającymi no nie wiem, w zależności, jaki klient, jeśli jest uzależniony od alkoholu to wiadomo jakaś terapia. My musimy dzwonić i pytać czy on w ogóle na tej terapii był. Nie rozwijam dalej tematu, bo to temat rzeka, ale wiadomo, wszystko to, co ludzie mają robić no to my musimy sprawdzić czy faktycznie to robili. Albo chociażby znaleźć miejsce mu w takiej grupie, więc to też już jest współpraca, nie ma innej opcji".

Współpraca z powyższymi instytucjami zależy najczęściej od konkretnych osób, które ze sobą współpracują. „W każdej instytucji jest człowiek, jeżeli się zadzwoni do danej instytucji i jest człowiek, który chce ci pomóc to niezależnie od tego gdzie się dodzwoniliśmy to będzie super. A jak dodzwonimy się gdzieś, gdzie komuś nie chce się pomóc to wiadomo, że będzie kiepsko. […] To raczej zależy od nastawienia ludzi i to od nich zależy czy ta współpraca przebiega bez większych problemów. Trudne sytuacje jeśli występują we współpracy z innymi instytucjami nie są czymś wyjątkowym . Tak jak i w innych zawodach wszystko zależy od konkretnych osób. „i tak samo jest ze wszystkim, wszędzie. Wszystko zależy od człowieka".

Są również takie ośrodki pomocy społecznej, które nie prowadzi współpracy z policją, czy z kuratorem. Zawierany kontrakt dotyczy wyłącznie pomocy socjalnej i stąd zdaniem pracowników socjalnych wynika brak takich kontaktów.

2. Ośrodki pomocy społecznej o najmniejszej liczbie zawartych kontraktów

„Tak, te instytucje współpracują z nami. Dzwonimy do Urzędu Pracy z zapytaniem czy dana osoba się zgłosiła, czy są jakieś oferty pracy w stosunku do tej osoby. Kontaktujemy się też z kuratorami, pytamy czy były zgłaszane jakieś problemy, zwłaszcza w stosunku do młodych ludzi, czy były jakieś wykroczenia. Z PCPR uzupełniamy sobie informacje. Uważam, że to co jest na dzień dzisiejszy jest dobre".

3. Ośrodki pomocy społecznej, w których nie zawarto kontraktu

Poniższa wypowiedź, pomimo że jest interesująca, nie daje odpowiedzi na postawione pytanie. Dotyczy raczej klasyfikowania klientów pomocy społecznej i uzasadnienia nie zawierania kontraktu socjalnego […] „znaczna ilość osób jest u nas starszych gdzie wiadomo- jest to moje zdanie- nie ma sensu zawierania kontraktu z takimi osobami. bo po prostu nie".

MIEJSKO - GMINNE OŚRODKI POMOCY SPOŁECZNEJ

1. Ośrodki pomocy społecznej o największej liczbie zawartych kontraktów

Badany ośrodek pomocy społecznej współpracuję między innymi z Powiatowym Urzędem Pracy, poprzez przekazywanie informacji o. zasobach bezrobotnych. Współpraca z kuratorem dotyczy rodzin, które są objęte tutaj wsparciem socjalnym, które podpisały kontrakt, i które mają jednocześnie mają przydzielonego kuratora. Prowadzone rozmowy dotyczą materialnej sytuacji danej rodziny.

2. Ośrodki pomocy społecznej o najmniejszej liczbie zawartych kontraktów

Brak odpowiedzi.

3. Ośrodki pomocy społecznej, w których obecnie nie zawiera się kontraktów

Odnotowano bardzo krótką odpowiedź: "Tak, PCPR, PUP, pobliskie Ośrodki Pomocy Społecznej".

GMINNE OŚRODKI POMOCY SPOŁECZNEJ

1. Ośrodki pomocy społecznej o największej liczbie zawartych kontraktów

Gminne ośrodki pomocy społecznej prowadzą współpracę z z różnymi instytucjami , w tym z Powiatowym Urzędem Pracy, kuratorem, policją oraz z instytucjami zajmującymi się przeciwdziałaniem uzależnieniom, jak również z PCPR. Zakres i rodzaj tej współpracy zależy od problemu, który ma być rozwiązany, i tak z Urzędem Pracy, to w zakresie oczywiście ofert pracy, stażów, różnych szkoleń, z kuratorem współpraca głównie dotyczy osób, które zwracają się o pomoc po zwolnieniu z zakładu karnego, kuratorów rodzinnych w zakresie opieki nad dziećmi, z policją to w przypadku przemocy w rodzinie i osób zwolnionych z zakładów karnych, z PCPR w zakresie osób niepełnosprawnych często dofinansowywania ze środków Państwowego Funduszu

Osób Niepełnosprawnych.

Współpraca ta została oceniona pozytywnie. Uwagi zostały zgłoszone do współpracy ze służbą zdrowia. Powinno ona przebiegać znacznie sprawniej. „… mamy trudności z współpracą ze Służbą Zdrowia, którą moim zdaniem należy bardziej uwrażliwić na współpracę z Ośrodkami Pomocy Społecznej".

Zdaniem innych ośrodków pomocy społecznej współpracy należałoby omówić na szkoleniach należy odróżnić kontakt od współpracy z daną instytucją. „Jeśli chodzi o współpracę tak często nie mamy kontaktu. Gdyby były szkolenia to z tych wszystkich różnych instytucji były by osoby szkolone i też byłby poinformowane, że jest coś takiego jak kontrakt".

2. **Ośrodki pomocy społecznej o najmniejszej liczbie zawartych kontraktów**

Odpowiedź: „Tak. Oczywiście".

3. **Ośrodki pomocy społecznej, w których nie zawarto kontraktu**

Ośrodki pomocy społecznej, w których obecnie nie są zawierane kontrakty socjalne również prowadzą współpracę z instytucjami typu: PUP, kurator, policja, PCPR, ROPS. Nie dotyczy ona jednak realizacji kontraktu socjalnego, ale jest dobrą prognozą na przyszłość. Współpraca ta polega na wymianie informacji, na aktywizowaniu danej osoby, np. Powiatowy Urząd Pracy płaci składki a OPS tą osobę aktywizuje. Jest jednak oczekiwanie, by te kontakty pomiędzy instytucjami były częstsze. „Ważne aby to było cały czas z tą samą osobą. Wtedy tworzy się więź i współpraca jest wtedy łatwiejsza. Poza tym więcej spotkań integracyjnych i szkoleń, aby ludzie nie byli wobec siebie anonimowymi urzędnikami".

POTRZEBY EWENTUALNYCH ZMIAN W DOTYCHCZASOWYCH WZORACH KONTRAKTU SOCJALNEGO (USPRAWNIENIA, MODYFIKACJE

MIEJSKIE OŚRODKI POMOCY SPOŁECZNEJ

1. **Ośrodki pomocy społecznej o największej liczbie zawartych kontraktów**

Ośrodki pomocy społecznej o największej liczbie zawieranych kontaktów nie widzą potrzeby dokonywania zmian w dotychczasowych wzorach kontraktu socjalnego. „Nie. Tam już jest kilka tych rodzajów kontraktów. Ale dla mnie to jest takie bicie kasy. Bo tak na dobrą sprawę to, co za różnica jak one wyglądają. […] Co za różnica, co tu jest napisane, często gęsto, jak coś mi nie pasuje to skreślam, wpisuje, co potrzebuję i podpisuję się pod tym.

Nie potrzebujemy, to ma tylko i wyłącznie zaoszczędzić czas, żebym nie musiał sam tego wszystkiego wpisywać, a w jakiej formie to będzie napisane to nie ma dla mnie najmniejszego znaczenia".

2. **Ośrodki pomocy społecznej o najmniejszej liczbie zawartych kontraktów**

Obecny wzór kontraktu, na którym pracują ośrodki pomocy społecznej jest najbardziej optymalny „ … jest taki, jaki powinien być. Być może jakieś zmiany nastąpią w 2015 roku, ale na dzień dzisiejszy jest to normalny dokument, na którym się dobrze pracuje".

3. **Ośrodki pomocy społecznej, w których nie zawarto kontraktu**

Kontrakt nadał usługom świadczonym przez ośrodki pomocy społecznej bardzo formalnego wymiaru, urzędowy, czego nie lubią niektórzy pracownicy ośrodka. „… w tej chwili ten kontrakt jest to taka typowa umowa w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach , podpisujesz Ty- ja , data. Narzuca to nam rozporządzenie, ustawa niemniej jednak- osobiste zdanie- nie byłabym za takimi prawniczymi zapisami. Uważam, ze jeżeli jest osoba , z która możemy zawrzeć ustne porozumienie na zasadzie takich dobrych rozmów – większe przynosi korzyści, niż takie usiądź , podpisz, ja podpisze , ty podpiszesz i gdzieś tam są wycinane lasy,. Sam kontrakt, to druk który ma trochę tych stron i jakby kolejny wywiad, tzn. wywiad już mamy ogromny plus kontrakt – za dużo pisania".

MIEJSKO - GMINNE OŚRODKI POMOCY SPOŁECZNEJ

1. **Ośrodki pomocy społecznej o największej liczbie zawartych kontraktów**

Pytania w kontrakcie zarówno w typie A, jak B są w dosyć podobny sposób sformułowane. Powinny być jednak bardziej przejrzyste. Ogólnie jednak ośrodki pomocy społecznej nie widzą potrzeby zmian wzorów kontraktu. Obecny wzór jest wystarczający i sprawdza się w praktyce.

2. **Ośrodki pomocy społecznej o najmniejszej liczbie zawartych kontraktów**

Druk kontraktu socjalnego wymaga uproszczenia, powinno być więcej wywiadów oraz bardziej czytelne i jasne zasady jego stosowania.

3. Ośrodki pomocy społecznej, w których nie zawarto kontraktu

Zdaniem ośrodka pomocy społecznej, który obecnie nie zawiera kontraktów socjalnych, obecnie stosowany wzór druku do sporządzenia kontraktu, jak to nazwano „… jest nieprzemyślany. Większość elementów dubluje się z wywiadem środowiskowym. Tak, są to tylko inaczej sformułowane zdania a treść ta sama. Umowa powinna być luźna, powinna być wyznacznikiem możliwości a nie dokładnym sprecyzowaniem. Poza tym powinno to być ujęte w wywiadzie środowiskowym. Kwestionariusz powinien być tylko dopełnieniem wywiadu. Tak, jeśli cel jest trudny, nie powinno być daty. Jest to nieprzemyślane, narzucanie terminu jest błędne, należy na bieżąco obserwować o ile to możliwe. Trzeba dać im czas. O terminie powinien decydować pracownik ośrodka pomocy społecznej. On zna klienta, wie czego można od niego wymagać. Oczekują tylko ładnych słów, nie jest to spójne z rzeczywistością".

GMINNE OŚRODKI POMOCY SPOŁECZNEJ

1. Ośrodki pomocy społecznej o największej liczbie zawartych kontraktów

Zdaniem pracownika socjalnego powinno się zmodyfikować pierwszą i ostatnią, piątą stronę kontraktu. Strony te powinny dawać możliwość zawarcia kontraktu pomiędzy dwiema osobami, a czasami z rodziną. A tak poza tym jest jasny i czytelny.

Dla innej osoby druk kontraktu jest dobry. „… wszystko jest czytelne może coś można by było zmienić. Ja pracuję na kontraktach dobrze mi się pisze. Ja to już jestem przyzwyczajona do takiego typu dokumentu, […] ja już jestem po kilku szkoleniach z kontraktów socjalnych, więc pewne już moje pytania, niejasności zostały już rozwiane. Jak czegoś nie rozumiałam to się już dopytałam. Przyczyny niepowodzeń działań tu kiedyś miałam pytanie, wątpliwość co do tego punktu 5. Wie Pani chyba już nie mam problemu z niczym. […] czasem trzeba się nad treścią zastanowić jaki cel określić, czy przyczyny, czy ograniczenia jakieś napisać w jakich słowach napisać żeby kogoś tam nie wiem nie obrazić. Mamy doświadczenie plus jakieś tam szkolenia Jeśli chodzi o termin oceny to też już wiem że najlepiej co dwa miesiące a nie co trzy. W kontakcie nie ma o tym informacji. Mniej więcej akurat w projekcie to robię co kwartał. Tutaj tez niby co kwartał powinno być robione ale na szkoleniu się dowiedziałam ze co dwa miesiące powinno być najlepiej a nawet co miesiąc. Żeby po prostu troszeczkę mieć większy nadzór nad tym, żeby to się nie rozeszło bo jeżeli osoba ma tam zrobić jakieś rzeczy w ciągu trzech miesięcy to ona pewnie zrobi to tego trzeciego miesiąca a nie pierwszego.".

2. Ośrodki pomocy społecznej o najmniejszej liczbie zawartych kontraktów

Druk A i B należałoby połączyć, „… one są identyczne tylko ta część A ta B jedna dotyczy osoby bezrobotnej druga sytuacji życiowej i zawodowej wykluczeniu społecznemu.

3. Ośrodki pomocy społecznej, w których nie zawarto kontraktu

Zdaniem respondenta „Należałoby maksymalnie uprościć wzór a więcej informacji zaciągnąć z wywiadu. Powiązać z wywiadem, dokumenty te się dublują. […] Tak, niepotrzebnie, przez to jest za dużo wypełniania. Usprawnienia wymagają elementy, które pojawiają się też w wywiadzie. Wystarczy tylko imię i nazwisko, data wywiadu, co chcemy osiągnąć a potem to już skupić się na celach i dopiero w następnym wywiadzie to ocenić. Pracę utrudnia także fakt, że trzeba tworzyć 2 egzemplarze kontraktu".

6.2. ZAŁĄCZNIK NR 2: SCENARIUSZ IDI DLA GMIN Z NAJWYŻSZYM I NAJNIŻSZYM ODSETKIEM ZAWARTYCH KONTRAKTÓW SOCJALNYCH

Kontrakt socjalny wobec innych form aktywizacji:

1. Odwołując się do Pana/Pani wiedzy i doświadczenia jakie działania aktywizujące, programy może zastosować pracownik socjalny wobec klienta?
2. Które z tych działań są Pana/Pani zdaniem najbardziej skuteczne? Proszę uzasadnić odpowiedź.
   - dlaczego te? Jak się mają te działania w odniesieniu do skuteczności kontraktu?
3. Dlaczego korzysta Pan/Pani z kontraktu jako narzędzia aktywizacji?
4. Jak ocenia Pan/Pani skuteczność kontraktu w odniesieniu do innych narzędzi aktywizujących? Proszę uzasadnić odpowiedź.
5. Czy uważa Pan/ Pani, że liczba zawieranych kontraktów socjalnych w Pana/ Pani gminie jest wystarczająca w stosunku do potrzeb (liczby osób/ rodzin, wobec których instrument ten powinien być stosowany)?
6. Co, Pana/ Pani zdaniem, wpływa na liczbę zawieranych kontraktów socjalnych w gminach? (realizowanie projektu systemowego, zasoby finansowe gminy, zasoby kadrowe OPS, typ i natężenie problemów społecznych w danej gminie, przygotowanie pracowników socjalnych)?

Kontrakt socjalny – przygotowanie i realizacja umowy:

7. Czy doświadczyła/a Pan/Pani jakichkolwiek trudności na etapie: przygotowania, zawierania i realizacji kontraktu socjalnego? Który z tych etapów jest dla Pana/ Pani najtrudniejszy? Dlaczego?

Doświadczenia związane z kontraktem:

8. W jakich przypadkach najczęściej stosowany jest kontrakt socjalny? Z jakimi typami klientów pomocy społecznej zawierane są najczęściej kontrakty socjalne? Dlaczego z takimi klientami?
9. Proszę sobie przypomnieć ostatnio zawarty kontrakt, czego dotyczył, z jaką kategorią klienta został zawarty?
10. Czy mógłby/mogłaby Pan/Pani opisać jakieś pozytywne doświadczenia/dobrą praktykę związane z realizacją kontraktu socjalnego?
11. Czy przypomina sobie Pan/Pani jakieś negatywne doświadczenia związane z realizacją kontraktu? Gdyby mógłby/mogłaby Pan/Pani je opisać, przedstawić.
12. Jak ocenia Pan/Pani swoje przygotowanie do realizacji kontraktu socjalnego? Czy są potrzebne szkolenia w zakresie praktycznej realizacji kontraktu? Jakich zagadnień powinny dotyczyć szkolenia?
13. Czy w praktyce egzekwuje się konsekwencje nie zrealizowania celów kontraktu?

- W jaki sposób?
- Jeżeli nie, to co jest tego przyczyną?

14. Jakie są najczęstsze przyczyny zrywania kontraktów?

Mocne i słabe strony kontraktu socjalnego:

15. Jakie trudności, przeszkody mógłby/mogłaby Pan/Pani wymienić w stosowaniu kontraktu socjalnego?

- Czy trudności te wpływają na ilość zawieranych kontraktów i jakość realizowanej pracy socjalnej?
- Czy są one powodem niestosowania (ograniczenia stosowania, bo narzędzie dla gmin, w których stosuje się kontrakt) kontraktu?
- Czy Pan/Pani zdaniem można im w jakiś sposób przeciwdziałać?

16. Czy może Pan/Pani wymienić mocne strony kontraktu socjalnego. Czy uważa Pan/Pani, że warto go stosować w pracy socjalnej? (dopytać o kwestie merytoryczne i techniczne)
17. Czy może Pan/Pani wyróżnić słabe strony kontraktu socjalnego? Jakie mankamenty ma kontrakt socjalny w obecnej formie? (dopytać o kwestie merytoryczne i techniczne)

Współpraca z innymi instytucjami w ramach realizacji kontraktu:

18. Czy realizując kontrakt współpracują Pan/Pani z innymi instytucjami typu: PUP, kurator, policja, PCPR, ROPS, inne instytucje? Jeśli nie, to dlaczego?

- Na czym polegała i jak przebiegała ta współpraca? Jak Pan/Pani ją ocenia?
- Co należałoby w niej zmienić, a co zostawić, bo prawidłowo funkcjonuje?

Postulowane zmiany:

19. Czy chciałby/chciałaby Pan/Pani zmienić jakieś elementy w dotychczasowych wzorach kontraktu socjalnego? Czego miałaby dotyczyć ta zmiana? (Ankieter prezentuje respondentowi wzór kontraktu i pyta, które jego elementy wymagają zmiany).

- Co wymaga usprawnienia?
- Czy wszystko jest jasne i czytelne?
- Coś należałoby zmodyfikować?

6.3. ZAŁĄCZNIK NR 3: SCENARIUSZ IDI DLA GMIN NIESTOSUJĄCYCH KONTRAKTÓW SOCJALNYCH

Kontrakt socjalny wobec innych form aktywizacji:

1. Odwołując się do Pana/Pani wiedzy i doświadczenia jakie działania aktywizujące, programy może zastosować pracownik socjalny wobec klienta?
2. Które z tych działań są Pana/Pani zdaniem najbardziej skuteczne? Proszę uzasadnić odpowiedź.

- dlaczego te? Jak się mają te działania w odniesieniu do skuteczności kontraktu?

3. Dlaczego nie korzysta Pana/Pani z kontraktu jako narzędzia aktywizacji?

4. Czy korzystała Pana/Pani wcześniej z kontraktu socjalnego?
5. Jak ocenia Pana/Pani skuteczność kontraktu w odniesieniu do innych narzędzi aktywizujących? Proszę uzasadnić odpowiedź.
6. Co, Pana/Pani zdaniem, wpływa na liczbę zawieranych kontraktów socjalnych w gminach? (realizowanie projektu systemowego, zasoby finansowe gminy, zasoby kadrowe OPS, typ i natężenie problemów społecznych w danej gminie, przygotowanie pracowników socjalnych)?

Kontrakt socjalny – przygotowanie i realizacja umowy (zapytaj tylko, jeśli respondent używał kiedykolwiek kontraktu socjalnego).:

7. Czy doświadczył/a Pan/Pani jakichkolwiek trudności na etapie: przygotowania, zawierania i realizacji kontraktu socjalnego? Który z tych etapów jest dla Pana/ Pani najtrudniejszy? Dlaczego?

Doświadczenia związane z kontraktem (zapytaj tylko, jeśli respondent używał kiedykolwiek kontraktu socjalnego):

8. W jakich przypadkach najczęściej stosowany jest kontrakt socjalny? Z jakimi typami klientów pomocy społecznej zawierane są najczęściej kontrakty socjalne? Dlaczego z takimi klientami?
9. Proszę sobie przypomnieć ostatnio zawarty kontrakt, czego dotyczył, z jaką kategorią klienta został zawarty?
10. Czy mógłby/mogłaby Pan/Pani opisać jakieś pozytywne doświadczenia/dobrą praktykę związane z realizacją kontraktu socjalnego?
11. Czy przypomina sobie Pan/Pani jakieś negatywne doświadczenia związane z realizacją kontraktu? Gdyby mógł/mogła Pan/Pani je opisać, przedstawić.
12. Czy w praktyce egzekwuje się konsekwencje nie zrealizowania celów kontraktu?

- W jaki sposób?
- Jeżeli nie, to co jest tego przyczyną?

13. Jakie są najczęstsze przyczyny zrywania kontraktów?

Przygotowanie do realizacji kontraktu socjalnego:

14. Jak ocenia Pan/Pani swoje przygotowanie do realizacji kontraktu socjalnego? Czy są potrzebne szkolenia w zakresie praktycznej realizacji kontraktu? Jakich zagadnień powinny dotyczyć szkolenia?

Mocne i słabe strony kontraktu socjalnego:

15. Jakie trudności, przeszkody mogłaby Pan/Pani wymienić w stosowaniu kontraktu socjalnego?

- Czy trudności te wpływają na ilość zawieranych kontraktów i jakość realizowanej pracy socjalnej?
- Czy są one powodem nie stosowania kontraktu?
- Czy Pan/Pani zdaniem można im w jakiś sposób przeciwdziałać?

16. Czy może Pan/Pani wymienić mocne strony kontraktu socjalnego. Czy uważa Pan/Pani, że warto go stosować w pracy socjalnej? (dopytać o kwestie merytoryczne i techniczne)
17. Czy może Pani wyróżnić słabe strony kontraktu socjalnego? Jakie mankamenty ma kontrakt socjalny w obecnej formie? (dopytać o kwestie merytoryczne i techniczne)

Współpraca z innymi instytucjami w ramach realizacji kontraktu (zapytaj tylko, jeśli respondent używał kiedykolwiek kontraktu socjalnego):

18. Czy realizując kontrakt współpracuje Pan/Pani z innymi instytucjami typu: PUP, kurator, policja, PCPR, ROPS, inne instytucje?

- Na czym polegała i jak przebiegała ta współpraca? Jak Pan/Pani ją ocenia?
- Co należałoby w niej zmienić, a co zostawić, bo prawidłowo funkcjonuje?

Postulowane zmiany:

19. Czy chciałby/chciałaby Pan/Pani zmienić jakieś elementy w dotychczasowych wzorach kontraktu socjalnego? Czego miałaby dotyczyć ta zmiana? (Ankieter prezentuje respondentowi wzór kontraktu i pyta, które jego elementy wymagają zmiany).

- Co wymaga usprawnienia?
- Czy wszystko jest jasne i czytelne?
- Coś należałoby zmodyfikować?

6.4. ZAŁĄCZNIK NR 4: WYTYCZNE DO PANELU EKSPERTÓW

W trakcie panelu dyskusji powinny być poddane następujące kwestie:

1. Jakie są bariery (przeszkody, zagrożenia) w stosowaniu kontraktu socjalnego?
2. Jakie proponują zmiany dotyczące wzorów kontraktów socjalnych?
3. Jaka jest ocena skuteczności stosowania kontraktu socjalnego w porównaniu z innymi narzędziami pracy socjalnej?
4. Czy w porównaniu do innych form aktywizacji stosowanie kontraktu socjalnego bardziej przyczynia się do przełamywania wyuczonej bezradności i roszczeniowości klientów pomocy społecznej?
5. W jaki sposób zawieranie kontraktu socjalnego wpływa na usamodzielnienie klienta pomocy społecznej i jego „wyjście" z systemu?
6. Czy znane są skuteczne metody monitoringu efektów realizacji kontraktu socjalnego?
7. Czy w skali kraju wypracowane są modele współpracy w zakresie realizacji kontraktu socjalnego?
8. Czy w kontekście zagranicy znane są dobre praktyki w zakresie takiej współpracy?
9. Czy obowiązujące rozwiązania prawne w zakresie pomocy społecznej sprzyjają stosowaniu kontraktu socjalnego?

- co należałoby zmienić w zakresie legislacji, aby kontrakt stał się skuteczniejszym narzędziem

10. Jakie mogłyby być skuteczne (pozafinansowe) metody egzekwowania postanowień kontraktu?
11. Co determinuje liczbę zawieranych kontraktów socjalnych w gminach? (realizowanie projektu systemowego, zasoby finansowe gminy, zasoby kadrowe OPS, typ i natężenie problemów społecznych w danej gminie, przygotowanie pracowników socjalnych).
12. Jakie zmiany (organizacyjne, prawne) należy wprowadzić w celu upowszechnienia narzędzia kontraktu socjalnego?

6.5. ZAŁĄCZNIK NR 5: TABELE

Tabela 1. Liczba ludności Polski i w województwie mazowieckim w 2013 r.

Wyszczególnienie	Ogółem	Mężczyźni	Kobiety
Polska ogółem	38 495 659	18 629 535	19 866 124
Województwo mazowieckie	5 316 840	2 543 762	2 773 078
Gminy miejskie w Polsce	18 696 646	8 833 396	9 863 250
Gminy miejskie w województwie mazowieckim	2 945 650	1 371 116	1 574 534
Gminy miejsko-wiejskie w Polsce	8 805 014	4 320 520	4 484 494
Gminy miejsko-wiejskie w województwie mazowieckim	858 666	417 272	441 394
Gminy wiejskie w Polsce	10 993 999	5 475 619	5 518 380
Gminy wiejskie w województwie mazowieckim	**1 512 524**	**755 374**	**757 150**

Źródło: Ludność wg grup wieku i płci, Bank Danych Lokalnych GUS, www.stat.gov.pl [data dostępu:27.10.2014].

Tabela 2. Zestawienie wskaźników dot. kontraktu socjalnego wg województw (2013 r.).

Nazwa województwa	Liczba zawartych kontraktów socjalnych ogółem	Liczba zawartych kontraktów socjalnych w gminach miejskich	Liczba zawartych kontraktów socjalnych w gminach miejsko-wiejskich	Liczba zawartych kontraktów socjalnych w gminach wiejskich	Liczba osób ogółem objętych kontraktem socjalnym w województwie 2013 r.	Liczba osób objętych kontraktami socjalnymi, jako % osób w rodzinach korzystających z pomocy społecznej w 2013 roku.	Średnia liczba kontraktów socjalnych przypadająca na pracownika socjalnego w OPS.	Odsetek gmin w woj. zawierających kontrakty socjalne – min 1 do gmin w woj.
Śląskie	11 252	9 482	680	1 090	12 789	4,81%	5,519	76,04%
Małopolskie	9 270	2 250	3 360	3 660	10 401	4,4%	5,4	92,86%
Mazowieckie	8 342	5 386	1 090	1 866	10 870	2,81%	4,71	64,65%
Kujawsko-pomorskie	7 929	3 905	1 928	2 096	10 216	4,05%	5,66	85,42%
Łódzkie	7 076	4 669	1 018	1 385	8 889	4,16%	6,57	70,06%
Lubelskie	6 252	3 885	400	1 952	7 325	3,40%	4,8	94%
Wielkopolskie	5 867	2 034	2 034	1 130	7 052	2,56%	3,04	68,58%
Świętokrzyskie	5 750	1 190	1 247	1 660	5 750	3%	6,8	97,00%
Dolnośląskie	5 381	3 118	1 339	868	6 684	3,16%	4,53	73,96%
Zachodniopomorskie	5 162	2 434	1 548	1 177	8 128	4,60%	8,5	80%
Warmińsko-mazurskie	4 268	1 970	1 079	1 201	5 351	2,53%	6,09	77,59%
Pomorskie	4 169	1 661	936	1 572	5 780	2,79%	4,85	79,67%
Podkarpackie	3 893	1 224	913	1 758	6 017	2,39%	5,17	90%
Lubuskie	3 442	1 309	1 205	928	4 839	7,44%	3,55	93,97%
Opolskie	1 764	451	1 028	285	2 219	3,40%	3,8	81,70%
Podlaskie	1 519	574	587	358	1 906	1,51%	2,33	39,83%

Źródło: „Kontrakt socjalny w praktyce. Wyniki ogólnopolskie". Opracowanie dotyczące badania ogólnopolskiego przeprowadzonego przez EU CONSULT SP. z o.o., Gdańsk, ul. Wały Piastowskie 1, 80-855 Gdańsk. Opracowano na podstawie informacji zawartych w MPIPS-03, s. 15.

Tabela 3. Zestawienie wskaźników dot. kontraktu socjalnego w województwie mazowieckim w 2013 r.

Lp.	Wskaźnik	Status	Źródło	Wielkość (2013 r.)		Dane dodatkowe /pomocnicze	
1	Liczba zawartych kontraktów socjalnych ogółem w województwie w 2013 r. z podziałem na gminy wiejskie, miejsko-wiejskie i miejskie	O	MPiPS-03	Liczba KS ogółem (OPS + PCPR)	8 351	Do OPS dodane są MOPR-y. Dzielnice Warszawy dodane są do gmin miejskich.	
				Liczba KS ogółem (OPS)	8 342		
				Liczba KS w gminach wiejskich	1 866		
				Liczba KS w gminach miejsko-wiejskich	1 090		
				Liczba KS w gminach miejskich	5 386		
				Liczba KS w powiatach	9		
2	Liczba osób ogółem objętych kontraktem socjalnym w województwie 2013 r.	O	MPiPS-03	Liczba osób ogółem objętych KS w woj. w 2013 r. (OPS+PCPR)	10 870	Do OPS dodane są MOPR-y. Dzielnice Warszawy dodane są do gmin miejskich.	
				Liczba osób ogółem objętych KS w woj. w 2013 r. (OPS)	10 845		
				Liczba osób ogółem objętych KS w woj. w 2013 r. (PCPR)	25		
3	Liczba osób objętych kontraktami socjalnymi jako % osób w rodzinach korzystających z pomocy społecznej w 2013 roku.	O	MPiPS-03	2,81%		Liczba osób ogółem objętych KS w woj. w 2013 r.	10 870
						Ogólna liczba osób w rodzinach, którym przyznano decyzją świadczenie	386 802
			OZPS 2013	2,14%		Ogólna liczba osób w rodzinach korzystających z pomocy	508 198
4	Średnia liczba kontraktów socjalnych przypadająca na pracownika socjalnego w OPS.	O	MPiPS-03	4,71		Liczba osób ogółem objętych KS w woj. w 2013 r. (OPS)	10 845
						Liczba pracowników socjalnych (OPS)	2 302
5	Odsetek gmin w woj. zawierających kontrakty socjalne – min 1 do gmin w woj.	O	MPiPS-03	64,65%		Liczba gmin w województwie	331
						Liczba gmin z KS	214
						Liczba gmin bez KS	117

Źródło: Na podstawie informacji zawartych wMPIPS-03 oraz w OZPS za 2013r.

Tabela 4. Zestawienie wskaźników dot. kontraktu socjalnego wg gmin w województwie mazowieckim (2013 r.).

LP.	Powiat	Gmina	Typ gminy	OSOBY I RODZINY, KTÓRYM PRZYZNANO ŚWIADCZENIE	USŁUGI POMOCY SPOŁECZNEJ		% liczby zawartych kontraktów socjalnych do liczby osób, którym przyznano świadczenie	% liczby osób objętych kontraktem socjalnym do liczby osób, którym przyznano świadczenie
					KONTRAKT SOCJALNY			
				Liczba osób	Liczba zawartych kontraktów socjalnych	Liczba osób ogółem objętych kontraktem		
1	białobrzeski	Białobrzegi	miejsko-wiejska	749	18	18	2,40%	2,40%
2	białobrzeski	Promna	wiejska	269	0	0	0,00%	0,00%
3	białobrzeski	Radzanów	wiejska	377	7	7	1,86%	1,86%
4	białobrzeski	Stara Błotnica	wiejska	298	10	10	3,36%	3,36%
5	białobrzeski	Stromiec	wiejska	353	0	0	0,00%	0,00%
6	białobrzeski	Wyśmierzyce	miejsko-wiejska	151	0	0	0,00%	0,00%
7	ciechanowski	Ciechanów	miejska	2 070	66	66	3,19%	3,19%
8	ciechanowski	Ciechanów	wiejska	435	14	14	3,22%	3,22%
9	ciechanowski	Glinojeck	miejsko-wiejska	768	10	10	1,30%	1,30%
10	ciechanowski	Gołymin-Ośrodek	wiejska	212	14	14	6,60%	6,60%
11	ciechanowski	Grudusk	wiejska	204	14	14	6,86%	6,86%
12	ciechanowski	Ojrzeń	wiejska	332	10	10	3,01%	3,01%
13	ciechanowski	Opinogóra Górna	wiejska	298	33	33	11,07%	11,07%

LP.	Powiat	Gmina	Typ gminy	OSOBY I RODZINY, KTÓRYM PRZYZNANO ŚWIADCZENIE	USŁUGI POMOCY SPOŁECZNEJ		% liczby zawartych kontraktów socjalnych do liczby osób, którym przyznano świadczenie	% liczby osób objętych kontraktem socjalnym do liczby osób, którym przyznano świadczenie
					KONTRAKT SOCJALNY			
				Liczba osób	Liczba zawartych kontraktów socjalnych	Liczba osób ogółem objętych kontraktem		
14	ciechanowski	Regimin	wiejska	350	8	8	2,29%	2,29%
15	ciechanowski	Sońsk	wiejska	305	7	7	2,30%	2,30%
16	garwoliński	Borowie	wiejska	94	0	0	0,00%	0,00%
17	garwoliński	Garwolin	miejska	753	10	10	1,33%	1,33%
18	garwoliński	Garwolin	wiejska	559	12	38	2,15%	6,80%
19	garwoliński	Górzno	wiejska	237	1	5	0,42%	2,11%
20	garwoliński	Łaskarzew	miejska	258	8	8	3,10%	3,10%
21	garwoliński	Łaskarzew	wiejska	160	0	0	0,00%	0,00%
22	garwoliński	Maciejowice	wiejska	464	9	9	1,94%	1,94%
23	garwoliński	Miastków Kościelny	wiejska	171	0	0	0,00%	0,00%
24	garwoliński	Parysów	wiejska	271	0	0	0,00%	0,00%
25	garwoliński	Pilawa	miejsko-wiejska	378	10	10	2,65%	2,65%
26	garwoliński	Sobolew	wiejska	374	0	0	0,00%	0,00%
27	garwoliński	Trojanów	wiejska	443	0	0	0,00%	0,00%
28	garwoliński	Wilga	wiejska	178	0	0	0,00%	0,00%
29	garwoliński	Żelechów	miejsko-wiejska	386	6	6	1,55%	1,55%
30	gostyniński	Gostynin	miejska	1 447	38	38	2,63%	2,63%
31	gostyniński	Gostynin	wiejska	1 719	5	5	0,29%	0,29%
32	gostyniński	Pacyna	wiejska	241	0	0	0,00%	0,00%
33	gostyniński	Sanniki	wiejska	389	0	0	0,00%	0,00%
34	gostyniński	Szczawin Kościelny	wiejska	283	0	0	0,00%	0,00%
35	grodziski	Baranów	wiejska	181	7	7	3,87%	3,87%
36	grodziski	Grodzisk Mazowiecki	miejsko-wiejska	1 866	15	15	0,80%	0,80%
37	grodziski	Jaktorów	wiejska	448	38	40	8,48%	8,93%
38	grodziski	Milanówek	miejska	617	10	10	1,62%	1,62%
39	grodziski	Podkowa Leśna	miejska	102	0	0	0,00%	0,00%
40	grodziski	Żabia Wola	wiejska	330	22	22	6,67%	6,67%
41	grójecki	Belsk Duży	wiejska	149	0	0	0,00%	0,00%
42	grójecki	Błędów	wiejska	121	0	0	0,00%	0,00%
43	grójecki	Chynów	wiejska	507	2	2	0,39%	0,39%
44	grójecki	Goszczyn	wiejska	83	0	0	0,00%	0,00%
45	grójecki	Grójec	miejsko-wiejska	887	0	0	0,00%	0,00%
46	grójecki	Jasieniec	wiejska	226	0	0	0,00%	0,00%
47	grójecki	Mogielnica	miejsko-wiejska	378	0	0	0,00%	0,00%
48	grójecki	Nowe Miasto nad Pilicą	miejsko-wiejska	289	0	0	0,00%	0,00%
49	grójecki	Pniewy	wiejska	413	0	0	0,00%	0,00%
50	grójecki	Warka	miejsko-wiejska	490	106	391	21,63%	79,80%
51	kozienicki	Garbatka-Letnisko	wiejska	400	8	8	2,00%	2,00%
52	kozienicki	Głowaczów	wiejska	740	10	10	1,35%	1,35%
53	kozienicki	Gniewoszów	wiejska	295	6	6	2,03%	2,03%
54	kozienicki	Grabów nad Pilicą	wiejska	255	7	7	2,75%	2,75%
55	kozienicki	Kozienice	miejsko-	1 383	89	89	6,44%	6,44%

LP.	Powiat	Gmina	Typ gminy	OSOBY I RODZINY, KTÓRYM PRZYZNANO ŚWIADCZENIE	USŁUGI POMOCY SPOŁECZNEJ		% liczby zawartych kontraktów socjalnych do liczby osób, którym przyznano świadczenie	% liczby osób objętych kontraktem socjalnym do liczby osób, którym przyznano świadczenie
					KONTRAKT SOCJALNY			
				Liczba osób	Liczba zawartych kontraktów socjalnych	Liczba osób ogółem objętych kontraktem		
			wiejska					
56	kozienicki	Magnuszew	wiejska	1 250	10	10	0,80%	0,80%
57	kozienicki	Sieciechów	wiejska	293	0	0	0,00%	0,00%
58	legionowski	Jabłonna	wiejska	527	0	0	0,00%	0,00%
59	legionowski	Legionowo	miejska	2 097	85	85	4,05%	4,05%
60	legionowski	Nieporęt	wiejska	563	1	1	0,18%	0,18%
61	legionowski	Serock	miejsko-wiejska	773	8	27	1,03%	3,49%
62	legionowski	Wieliszew	wiejska	444	8	8	1,80%	1,80%
63	lipski	Chotcza	wiejska	289	8	8	2,77%	2,77%
64	lipski	Ciepielów	wiejska	470	14	14	2,98%	2,98%
65	lipski	Lipsko	miejsko-wiejska	613	40	128	6,53%	20,88%
66	lipski	Rzeczniów	wiejska	203	0	0	0,00%	0,00%
67	lipski	Sienno	wiejska	442	0	0	0,00%	0,00%
68	lipski	Solec nad Wisłą	wiejska	347	11	11	3,17%	3,17%
69	łosicki	Huszlew	wiejska	252	13	13	5,16%	5,16%
70	łosicki	Łosice	miejsko-wiejska	568	12	12	2,11%	2,11%
71	łosicki	Olszanka	wiejska	178	5	5	2,81%	2,81%
72	łosicki	Platerów	wiejska	424	10	10	2,36%	2,36%
73	łosicki	Sarnaki	wiejska	301	0	0	0,00%	0,00%
74	łosicki	Stara Kornica	wiejska	399	31	31	7,77%	7,77%
75	makowski	Czerwonka	wiejska	380	16	16	4,21%	4,21%
76	makowski	Karniewo	wiejska	335	9	9	2,69%	2,69%
77	makowski	Krasnosielc	wiejska	648	13	13	2,01%	2,01%
78	makowski	Maków Mazowiecki	miejska	838	20	61	2,39%	7,28%
79	makowski	Młynarze	wiejska	134	12	12	8,96%	8,96%
80	makowski	Płoniawy-Bramura	wiejska	424	14	14	3,30%	3,30%
81	makowski	Różan	miejsko-wiejska	823	9	22	1,09%	2,67%
82	makowski	Rzewnie	wiejska	173	7	7	4,05%	4,05%
83	makowski	Sypniewo	wiejska	213	0	0	0,00%	0,00%
84	makowski	Szelków	wiejska	233	0	0	0,00%	0,00%
85	miński	Cegłów	wiejska	308	5	5	1,62%	1,62%
86	miński	Dębe Wielkie	wiejska	472	1	7	0,21%	1,48%
87	miński	Dobre	wiejska	233	0	0	0,00%	0,00%
88	miński	Halinów	miejsko-wiejska	471	0	0	0,00%	0,00%
89	miński	Jakubów	wiejska	300	6	6	2,00%	2,00%
90	miński	Kałuszyn	miejsko-wiejska	343	45	45	13,12%	13,12%
91	miński	Latowicz	wiejska	345	0	0	0,00%	0,00%
92	miński	Mińsk Mazowiecki	miejska	1 346	18	18	1,34%	1,34%
93	miński	Mińsk Mazowiecki	wiejska	702	0	0	0,00%	0,00%
94	miński	Mrozy	wiejska	392	0	0	0,00%	0,00%
95	miński	Siennica	wiejska	307	0	0	0,00%	0,00%
96	miński	Stanisławów	wiejska	341	0	0	0,00%	0,00%

LP.	Powiat	Gmina	Typ gminy	OSOBY I RODZINY, KTÓRYM PRZYZNANO ŚWIADCZENIE	USŁUGI POMOCY SPOŁECZNEJ		% liczby zawartych kontraktów socjalnych do liczby osób, którym przyznano świadczenie	% liczby osób objętych kontraktem socjalnym do liczby osób, którym przyznano świadczenie
					KONTRAKT SOCJALNY			
				Liczba osób	Liczba zawartych kontraktów socjalnych	Liczba osób ogółem objętych kontraktem		
97	miński	Sulejówek	miejska	611	16	16	2,62%	2,62%
98	mławski	Dzierzgowo	wiejska	233	5	5	2,15%	2,15%
99	mławski	Lipowiec Kościelny	wiejska	374	10	10	2,67%	2,67%
100	mławski	Mława	miejska	1 245	40	40	3,21%	3,21%
101	mławski	Radzanów	wiejska	338	0	0	0,00%	0,00%
102	mławski	Strzegowo	wiejska	513	6	6	1,17%	1,17%
103	mławski	Stupsk	wiejska	260	0	0	0,00%	0,00%
104	mławski	Szreńsk	wiejska	332	0	0	0,00%	0,00%
105	mławski	Szydłowo	wiejska	252	0	0	0,00%	0,00%
106	mławski	Wieczfnia Kościelna	wiejska	271	7	7	2,58%	2,58%
107	mławski	Wiśniewo	wiejska	330	0	0	0,00%	0,00%
108	nowodworski	Czosnów	wiejska	508	11	11	2,17%	2,17%
109	nowodworski	Leoncin	wiejska	219	8	8	3,65%	3,65%
110	nowodworski	Nasielsk	miejsko-wiejska	766	5	7	0,65%	0,91%
111	nowodworski	Nowy Dwór Mazowiecki	miejska	1 263	14	54	1,11%	4,28%
112	nowodworski	Pomiechówek	wiejska	518	7	7	1,35%	1,35%
113	nowodworski	Zakroczym	miejsko-wiejska	714	1	3	0,14%	0,42%
114	ostrołęcki	Baranowo	wiejska	474	0	0	0,00%	0,00%
115	ostrołęcki	Czarnia	wiejska	439	12	24	2,73%	5,47%
116	ostrołęcki	Czerwin	wiejska	192	0	0	0,00%	0,00%
117	ostrołęcki	Goworowo	wiejska	839	42	50	5,01%	5,96%
118	ostrołęcki	Kadzidło	wiejska	927	10	10	1,08%	1,08%
119	ostrołęcki	Lelis	wiejska	415	5	5	1,20%	1,20%
120	ostrołęcki	Łyse	wiejska	593	0	0	0,00%	0,00%
121	ostrołęcki	Myszyniec	miejsko-wiejska	713	10	17	1,40%	2,38%
122	ostrołęcki	Olszewo-Borki	wiejska	633	1	6	0,16%	0,95%
123	ostrołęcki	Rzekuń	wiejska	541	13	13	2,40%	2,40%
124	ostrołęcki	Troszyn	wiejska	316	8	8	2,53%	2,53%
125	m. Ostrołęka	M. Ostrołęka	miejska	3 116	156	196	5,01%	6,29%
126	ostrowski	Andrzejewo	wiejska	167	10	10	5,99%	5,99%
127	ostrowski	Boguty-Pianki	wiejska	61	1	1	1,64%	1,64%
128	ostrowski	Brok	miejsko-wiejska	186	0	0	0,00%	0,00%
129	ostrowski	Małkinia Górna	wiejska	605	29	29	4,79%	4,79%
130	ostrowski	Nur	wiejska	149	0	0	0,00%	0,00%
131	ostrowski	Ostrów Mazowiecka	miejska	1 013	17	17	1,68%	1,68%
132	ostrowski	Ostrów Mazowiecka	wiejska	867	14	14	1,61%	1,61%
133	ostrowski	Stary Lubotyń	wiejska	316	10	10	3,16%	3,16%
134	ostrowski	Szulborze Wielkie	wiejska	106	9	9	8,49%	8,49%
135	ostrowski	Wąsewo	wiejska	425	8	8	1,88%	1,88%
136	ostrowski	Zaręby Kościelne	wiejska	238	12	12	5,04%	5,04%
137	otwocki	Celestynów	wiejska	284	16	16	5,63%	5,63%
138	otwocki	Józefów	miejska	370	0	0	0,00%	0,00%

LP.	Powiat	Gmina	Typ gminy	OSOBY I RODZINY, KTÓRYM PRZYZNANO ŚWIADCZENIE	USŁUGI POMOCY SPOŁECZNEJ		% liczby zawartych kontraktów socjalnych do liczby osób, którym przyznano świadczenie	% liczby osób objętych kontraktem socjalnym do liczby osób, którym przyznano świadczenie
					KONTRAKT SOCJALNY			
				Liczba osób	Liczba zawartych kontraktów socjalnych	Liczba osób ogółem objętych kontraktem		
139	otwocki	Karczew	miejsko-wiejska	455	15	15	3,30%	3,30%
140	otwocki	Kołbiel	wiejska	200	0	0	0,00%	0,00%
141	otwocki	Osieck	wiejska	151	5	5	3,31%	3,31%
142	otwocki	Otwock	miejska	1 799	36	36	2,00%	2,00%
143	otwocki	Sobienie-Jeziory	wiejska	231	5	5	2,16%	2,16%
144	otwocki	Wiązowna	wiejska	467	34	34	7,28%	7,28%
145	piaseczyński	Góra Kalwaria	miejsko-wiejska	846	21	21	2,48%	2,48%
146	piaseczyński	Konstancin-Jeziorna	miejsko-wiejska	763	14	14	1,83%	1,83%
147	piaseczyński	Lesznowola	wiejska	342	0	0	0,00%	0,00%
148	piaseczyński	Piaseczno	miejsko-wiejska	1 288	58	71	4,50%	5,51%
149	piaseczyński	Prażmów	wiejska	245	11	11	4,49%	4,49%
150	piaseczyński	Tarczyn	miejsko-wiejska	228	0	0	0,00%	0,00%
151	m. Płock	M. Płock	miejska	6 655	232	245	3,49%	3,68%
152	płocki	Stara Biała	wiejska	413	123	91	29,78%	22,03%
153	płocki	Bielsk	wiejska	511	11	11	2,15%	2,15%
154	płocki	Bodzanów	wiejska	594	10	10	1,68%	1,68%
155	płocki	Brudzeń Duży	wiejska	520	19	19	3,65%	3,65%
156	płocki	Bulkowo	wiejska	517	8	8	1,55%	1,55%
157	płocki	Drobin	miejsko-wiejska	846	9	9	1,06%	1,06%
158	płocki	Gąbin	miejsko-wiejska	1 219	40	40	3,28%	3,28%
159	płocki	Łąck	wiejska	180	0	0	0,00%	0,00%
160	płocki	Mała Wieś	wiejska	470	0	0	0,00%	0,00%
161	płocki	Nowy Duninów	wiejska	264	13	13	4,92%	4,92%
162	płocki	Radzanowo	wiejska	269	27	29	10,04%	10,78%
163	płocki	Słubice	wiejska	510	6	6	1,18%	1,18%
164	płocki	Słupno	wiejska	282	35	35	12,41%	12,41%
165	płocki	Staroźreby	wiejska	560	15	15	2,68%	2,68%
166	płocki	Wyszogród	miejsko-wiejska	617	10	18	1,62%	2,92%
167	płoński	Baboszewo	wiejska	473	0	0	0,00%	0,00%
168	płoński	Czerwińsk nad Wisłą	wiejska	502	2	2	0,40%	0,40%
169	płoński	Dzierzążnia	wiejska	179	0	0	0,00%	0,00%
170	płoński	Joniec	wiejska	162	0	0	0,00%	0,00%
171	płoński	Naruszewo	wiejska	633	11	11	1,74%	1,74%
172	płoński	Nowe Miasto	wiejska	207	10	10	4,83%	4,83%
173	płoński	Płońsk	miejska	597	14	14	2,35%	2,35%
174	płoński	Płońsk	wiejska	255	0	0	0,00%	0,00%
175	płoński	Raciąż	miejska	567	8	8	1,41%	1,41%
176	płoński	Raciąż	wiejska	706	0	0	0,00%	0,00%
177	płoński	Sochocin	wiejska	269	0	0	0,00%	0,00%
178	płoński	Załuski	wiejska	381	0	0	0,00%	0,00%
179	pruszkowski	Brwinów	miejsko-wiejska	839	16	17	1,91%	2,03%
180	pruszkowski	Michałowice	wiejska	266	35	65	13,16%	24,44%

LP.	Powiat	Gmina	Typ gminy	OSOBY I RODZINY, KTÓRYM PRZYZNANO ŚWIADCZENIE	USŁUGI POMOCY SPOŁECZNEJ		% liczby zawartych kontraktów socjalnych do liczby osób, którym przyznano świadczenie	% liczby osób objętych kontraktem socjalnym do liczby osób, którym przyznano świadczenie
					KONTRAKT SOCJALNY			
				Liczba osób	Liczba zawartych kontraktów socjalnych	Liczba osób ogółem objętych kontraktem		
181	pruszkowski	Nadarzyn	wiejska	347	6	6	1,73%	1,73%
182	pruszkowski	Piastów	miejska	589	0	0	0,00%	0,00%
183	pruszkowski	Pruszków	miejska	1 481	39	39	2,63%	2,63%
184	pruszkowski	Raszyn	wiejska	571	15	41	2,63%	7,18%
185	przasnyski	Chorzele	miejsko-wiejska	1 175	38	38	3,23%	3,23%
186	przasnyski	Czernice Borowe	wiejska	244	14	14	5,74%	5,74%
187	przasnyski	Jednorożec	wiejska	1 254	40	40	3,19%	3,19%
188	przasnyski	Krasne	wiejska	226	2	9	0,88%	3,98%
189	przasnyski	Krzynowłoga Mała	wiejska	248	0	0	0,00%	0,00%
190	przasnyski	Przasnysz	miejska	1 060	82	82	7,74%	7,74%
191	przasnyski	Przasnysz	wiejska	572	17	17	2,97%	2,97%
192	przysuski	Borkowice	wiejska	370	0	0	0,00%	0,00%
193	przysuski	Gielniów	wiejska	313	7	7	2,24%	2,24%
194	przysuski	Klwów	wiejska	207	0	0	0,00%	0,00%
195	przysuski	Odrzywół	wiejska	179	0	0	0,00%	0,00%
196	przysuski	Potworów	wiejska	251	12	12	4,78%	4,78%
197	przysuski	Przysucha	miejsko-wiejska	460	15	15	3,26%	3,26%
198	przysuski	Rusinów	wiejska	321	0	0	0,00%	0,00%
199	przysuski	Wieniawa	wiejska	335	0	0	0,00%	0,00%
200	pułtuski	Gzy	wiejska	213	0	0	0,00%	0,00%
201	pułtuski	Obryte	wiejska	303	9	9	2,97%	2,97%
202	pułtuski	Pokrzywnica	wiejska	482	9	9	1,87%	1,87%
203	pułtuski	Pułtusk	miejsko-wiejska	1 324	64	64	4,83%	4,83%
204	pułtuski	Świercze	wiejska	623	10	10	1,61%	1,61%
205	pułtuski	Winnica	wiejska	473	13	13	2,75%	2,75%
206	pułtuski	Zatory	wiejska	441	10	10	2,27%	2,27%
207	m. Radom	M. Radom	miejska	13 146	637	747	4,85%	5,68%
208	radomski	Gózd	wiejska	585	12	12	2,05%	2,05%
209	radomski	Iłża	miejsko-wiejska	674	26	26	3,86%	3,86%
210	radomski	Jastrzębia	wiejska	343	15	15	4,37%	4,37%
211	radomski	Jedlińsk	wiejska	930	30	98	3,23%	10,54%
212	radomski	Jedlnia-Letnisko	wiejska	475	18	18	3,79%	3,79%
213	radomski	Kowala	wiejska	782	65	65	8,31%	8,31%
214	radomski	Pionki	miejska	1 024	23	23	2,25%	2,25%
215	radomski	Pionki	wiejska	721	29	29	4,02%	4,02%
216	radomski	Przytyk	wiejska	493	20	20	4,06%	4,06%
217	radomski	Skaryszew	miejsko-wiejska	839	20	63	2,38%	7,51%
218	radomski	Wierzbica	wiejska	377	0	0	0,00%	0,00%
219	radomski	Wolanów	wiejska	712	25	25	3,51%	3,51%
220	radomski	Zakrzew	wiejska	697	18	18	2,58%	2,58%
221	m. Siedlce	M. Siedlce	miejska	3 723	583	938	15,66%	25,19%
222	siedlecki	Domanice	wiejska	161	20	20	12,42%	12,42%
223	siedlecki	Korczew	wiejska	266	10	10	3,76%	3,76%
224	siedlecki	Kotuń	wiejska	599	13	13	2,17%	2,17%

LP.	Powiat	Gmina	Typ gminy	OSOBY I RODZINY, KTÓRYM PRZYZNANO ŚWIADCZENIE	USŁUGI POMOCY SPOŁECZNEJ		% liczby zawartych kontraktów socjalnych do liczby osób, którym przyznano świadczenie	% liczby osób objętych kontraktem socjalnym do liczby osób, którym przyznano świadczenie
					KONTRAKT SOCJALNY			
				Liczba osób	Liczba zawartych kontraktów socjalnych	Liczba osób ogółem objętych kontraktem		
225	siedlecki	Mokobody	wiejska	255	0	0	0,00%	0,00%
226	siedlecki	Mordy	miejsko-wiejska	396	21	51	5,30%	12,88%
227	siedlecki	Paprotnia	wiejska	98	0	0	0,00%	0,00%
228	siedlecki	Przesmyki	wiejska	189	0	0	0,00%	0,00%
229	siedlecki	Siedlce	wiejska	836	12	12	1,44%	1,44%
230	siedlecki	Skórzec	wiejska	459	13	13	2,83%	2,83%
231	siedlecki	Suchożebry	wiejska	273	3	4	1,10%	1,47%
232	siedlecki	Wiśniew	wiejska	338	8	8	2,37%	2,37%
233	siedlecki	Wodynie	wiejska	330	10	10	3,03%	3,03%
234	siedlecki	Zbuczyn	wiejska	802	25	25	3,12%	3,12%
235	sierpecki	Gozdowo	wiejska	403	14	14	3,47%	3,47%
236	sierpecki	Mochowo	wiejska	678	15	15	2,21%	2,21%
237	sierpecki	Rościszewo	wiejska	454	15	15	3,30%	3,30%
238	sierpecki	Sierpc	miejska	1 011	15	15	1,48%	1,48%
239	sierpecki	Sierpc	wiejska	675	30	30	4,44%	4,44%
240	sierpecki	Szczutowo	wiejska	386	19	19	4,92%	4,92%
241	sierpecki	Zawidz	wiejska	679	20	20	2,95%	2,95%
242	sochaczewski	Brochów	wiejska	388	10	10	2,58%	2,58%
243	sochaczewski	Iłów	wiejska	400	0	0	0,00%	0,00%
244	sochaczewski	Młodzieszyn	wiejska	442	0	0	0,00%	0,00%
245	sochaczewski	Nowa Sucha	wiejska	244	0	0	0,00%	0,00%
246	sochaczewski	Rybno	wiejska	195	20	20	10,26%	10,26%
247	sochaczewski	Sochaczew	miejska	1 677	72	72	4,29%	4,29%
248	sochaczewski	Sochaczew	wiejska	462	0	0	0,00%	0,00%
249	sochaczewski	Teresin	wiejska	619	0	0	0,00%	0,00%
250	sokołowski	Bielany	wiejska	198	7	7	3,54%	3,54%
251	sokołowski	Ceranów	wiejska	146	0	0	0,00%	0,00%
252	sokołowski	Jabłonna Lacka	wiejska	290	11	11	3,79%	3,79%
253	sokołowski	Kosów Lacki	miejsko-wiejska	433	11	11	2,54%	2,54%
254	sokołowski	Repki	wiejska	288	10	10	3,47%	3,47%
255	sokołowski	Sabnie	wiejska	216	0	0	0,00%	0,00%
256	sokołowski	Sokołów Podlaski	miejska	926	50	155	5,40%	16,74%
257	sokołowski	Sokołów Podlaski	wiejska	336	10	10	2,98%	2,98%
258	sokołowski	Sterdyń	wiejska	137	0	0	0,00%	0,00%
259	szydłowiecki	Chlewiska	wiejska	509	12	29	2,36%	5,70%
260	szydłowiecki	Jastrząb	wiejska	462	10	10	2,16%	2,16%
261	szydłowiecki	Mirów	wiejska	551	14	14	2,54%	2,54%
262	szydłowiecki	Orońsko	wiejska	415	8	8	1,93%	1,93%
263	szydłowiecki	Szydłowiec	miejsko-wiejska	1 806	31	31	1,72%	1,72%
264	m. st. Warszawa	Bemowo	dzielnica	1 193	155	172	12,99%	14,42%
265	m. st. Warszawa	Białołęka	dzielnica	1 629	58	58	3,56%	3,56%
266	m. st. Warszawa	Bielany	dzielnica	3 114	273	281	8,77%	9,02%
267	m. st. Warszawa	Mokotów	dzielnica	4 400	112	328	2,55%	7,45%

LP.	Powiat	Gmina	Typ gminy	OSOBY I RODZINY, KTÓRYM PRZYZNANO ŚWIADCZENIE	USŁUGI POMOCY SPOŁECZNEJ		% liczby zawartych kontraktów socjalnych do liczby osób, którym przyznano świadczenie	% liczby osób objętych kontraktem socjalnym do liczby osób, którym przyznano świadczenie
					KONTRAKT SOCJALNY			
				Liczba osób	Liczba zawartych kontraktów socjalnych	Liczba osób ogółem objętych kontraktem		
268	m. st. Warszawa	Ochota	dzielnica	1 798	92	110	5,12%	6,12%
269	m. st. Warszawa	Praga-Południe	dzielnica	4 284	164	164	3,83%	3,83%
270	m. st. Warszawa	Praga-Północ	dzielnica	3 192	92	115	2,88%	3,60%
271	m. st. Warszawa	Rembertów	dzielnica	766	138	97	18,02%	12,66%
272	m. st. Warszawa	Śródmieście	dzielnica	3 132	170	242	5,43%	7,73%
273	m. st. Warszawa	Targówek	dzielnica	3 415	365	847	10,69%	24,80%
274	m. st. Warszawa	Ursus	dzielnica	972	258	365	26,54%	37,55%
275	m. st. Warszawa	Ursynów	dzielnica	2 217	180	260	8,12%	11,73%
276	m. st. Warszawa	Wawer	dzielnica	2 075	252	262	12,14%	12,63%
277	m. st. Warszawa	Wesoła	dzielnica	381	38	38	9,97%	9,97%
278	m. st. Warszawa	Wilanów	dzielnica	182	12	10	6,59%	5,49%
279	m. st. Warszawa	Włochy	dzielnica	844	99	99	11,73%	11,73%
280	m. st. Warszawa	Wola	dzielnica	4 136	365	381	8,82%	9,21%
281	m. st. Warszawa	Żoliborz	dzielnica	1 766	200	200	11,33%	11,33%
282	warszawski zachodni	Błonie	miejsko-wiejska	633	11	11	1,74%	1,74%
283	warszawski zachodni	Izabelin	wiejska	335	17	20	5,07%	5,97%
284	warszawski zachodni	Kampinos	wiejska	159	10	10	6,29%	6,29%
285	warszawski zachodni	Leszno	wiejska	241	11	11	4,56%	4,56%
286	warszawski zachodni	Łomianki	miejsko-wiejska	364	2	2	0,55%	0,55%
287	warszawski zachodni	Ożarów Mazowiecki	miejsko-wiejska	334	36	36	10,78%	10,78%
288	warszawski zachodni	Stare Babice	wiejska	256	4	4	1,56%	1,56%
289	węgrowski	Grębków	wiejska	246	0	0	0,00%	0,00%
290	węgrowski	Korytnica	wiejska	372	0	0	0,00%	0,00%
291	węgrowski	Liw	wiejska	446	12	12	2,69%	2,69%
292	węgrowski	Łochów	miejsko-wiejska	1 092	0	0	0,00%	0,00%
293	węgrowski	Miedzna	wiejska	338	12	12	3,55%	3,55%
294	węgrowski	Sadowne	wiejska	422	10	10	2,37%	2,37%
295	węgrowski	Stoczek	wiejska	515	24	44	4,66%	8,54%
296	węgrowski	Węgrów	miejska	669	18	42	2,69%	6,28%
297	węgrowski	Wierzbno	wiejska	221	0	0	0,00%	0,00%
298	wołomiński	Dąbrówka	wiejska	339	9	9	2,65%	2,65%
299	wołomiński	Jadów	wiejska	413	0	0	0,00%	0,00%
300	wołomiński	Klembów	wiejska	417	12	12	2,88%	2,88%
301	wołomiński	Kobyłka	miejska	778	0	0	0,00%	0,00%
302	wołomiński	Marki	miejska	1 042	1	1	0,10%	0,10%
303	wołomiński	Poświętne	wiejska	348	2	2	0,57%	0,57%

LP.	Powiat	Gmina	Typ gminy	OSOBY I RODZINY, KTÓRYM PRZYZNANO ŚWIADCZENIE	USŁUGI POMOCY SPOŁECZNEJ		% liczby zawartych kontraktów socjalnych do liczby osób, którym przyznano świadczenie	% liczby osób objętych kontraktem socjalnym do liczby osób, którym przyznano świadczenie
					KONTRAKT SOCJALNY			
				Liczba osób	Liczba zawartych kontraktów socjalnych	Liczba osób ogółem objętych kontraktem		
304	wołomiński	Radzymin	miejsko-wiejska	950	0	0	0,00%	0,00%
305	wołomiński	Strachówka	wiejska	283	0	0	0,00%	0,00%
306	wołomiński	Tłuszcz	miejsko-wiejska	703	185	475	26,32%	67,57%
307	wołomiński	Wołomin	miejsko-wiejska	2 164	45	45	2,08%	2,08%
308	wołomiński	Ząbki	miejska	594	1	1	0,17%	0,17%
309	wołomiński	Zielonka	miejska	545	0	0	0,00%	0,00%
310	wyszkowski	Brańszczyk	wiejska	650	0	0	0,00%	0,00%
311	wyszkowski	Długosiodło	wiejska	764	13	13	1,70%	1,70%
312	wyszkowski	Rząśnik	wiejska	470	9	9	1,91%	1,91%
313	wyszkowski	Somianka	wiejska	285	10	10	3,51%	3,51%
314	wyszkowski	Wyszków	miejsko-wiejska	1 681	73	149	4,34%	8,86%
315	wyszkowski	Zabrodzie	wiejska	287	13	13	4,53%	4,53%
316	zwoleński	Kazanów	wiejska	418	15	15	3,59%	3,59%
317	zwoleński	Policzna	wiejska	435	0	0	0,00%	0,00%
318	zwoleński	Przyłęk	wiejska	664	10	10	1,51%	1,51%
319	zwoleński	Tczów	wiejska	284	13	13	4,58%	4,58%
320	zwoleński	Zwoleń	miejsko-wiejska	893	15	15	1,68%	1,68%
321	żuromiński	Bieżuń	miejsko-wiejska	301	0	0	0,00%	0,00%
322	żuromiński	Kuczbork-Osada	wiejska	312	19	19	6,09%	6,09%
323	żuromiński	Lubowidz	wiejska	658	20	20	3,04%	3,04%
324	żuromiński	Lutocin	wiejska	93	1	1	1,08%	1,08%
325	żuromiński	Siemiątkowo	wiejska	254	5	5	1,97%	1,97%
326	żuromiński	Żuromin	miejsko-wiejska	579	11	18	1,90%	3,11%
327	żyrardowski	Mszczonów	miejsko-wiejska	583	14	14	2,40%	2,40%
328	żyrardowski	Puszcza Mariańska	wiejska	345	10	10	2,90%	2,90%
329	żyrardowski	Radziejowice	wiejska	192	8	8	4,17%	4,17%
330	żyrardowski	Wiskitki	wiejska	445	11	11	2,47%	2,47%
331	żyrardowski	Żyrardów	miejska	1 157	0	0	0,00%	0,00%

Źródło: Na podstawie informacji zawartych w OZPS za 2013 r.