



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPOJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „CENTRUM ASYSTENTURY SPOŁECZNEJ (CAS) – model wsparcia zadań OPS/PCPR w aktywizacji społecznej i zawodowej ON”

Załącznik nr 5



**Raport z ewaluacji zewnętrznej finalnej wersji produktu innowacyjnego
wypracowanego w ramach projektu
pt. „Centrum Asystentury Społecznej (CAS) – model wsparcia zadań
OPS/PCPR w aktywizacji społecznej i zawodowej ON”**

Bielsko-Biała, 16.03.2015 r.

Nazwa projektodawcy: Bielskie Stowarzyszenie Artystyczne „Teatr Grodzki”

Tytuł projektu: „CENTRUM ASYSTENTURY SPOŁECZNEJ (CAS) – model wsparcia zadań OPS/PCPR w aktywizacji społecznej i zawodowej ON”

Numer umowy: UDA-POKL.07.02.01-24-024/12-00



Autor raportu:
Magdalena Mike

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Limes
Piotr Bartkowiak



**fundacja
imago**

Projekt „CENTRUM ASYSTENTURY SPOŁECZNEJ (CAS) – model wsparcia zadań OPS/PCPR
w aktywizacji społecznej i zawodowej ON”

Spis treści

1. Wstęp	4
2. Uwagi metodologiczne	5
2.1 Charakterystyka badanych grup w świetle koncepcji CASH	7
2.1.1 Klienci CAS i otoczenie.....	7
2.1.2 Asystenci CAS.....	8
2.1.3 Pracownicy Biura Projektu (dyspozytorzy i kierownik projektu).....	9
2.1.4 Użytkownicy projektu.....	11
3. Wyniki Badań.....	12
3.1 Klienci (ON) i ich otoczenie.....	12
3.1.1 Charakterystyka badanej grupy.....	13
3.1.2 Postępy i współpraca z AON.....	15
3.1.3 Współpraca ON z Biurem Projektu.....	25
3.1.3 Finansowanie usług AON.....	27
3.1.4 Sukcesy i motywacja Klientów.....	28
3.2 Asystenci (AON).....	29
3.2.1 Charakterystyka badanej grupy.....	29
3.2.2 Współpraca z ON i zmiany w otoczeniu.	31
3.2.3 Współpraca AON z Biurem Projektu.....	39
3.2.4 Organizacja pracy AON.....	41
3.2.5 Szkolenia i podnoszenie kwalifikacji Asystentów.....	42
3.2.6 Motywacja do pracy i propozycje zmian.	44
3.3 Pracownicy Biura Projektu	46
3.3.1 Dyspozytorzy	46
3.3.2 Asystentka Kierownika Projektu.....	51
3.4 Użytkownicy Projektu.....	53
3.4.1 Charakterystyka badanej grupy.....	54
3.4.2 Potrzeba i konsekwencje świadczenia usług AON.....	55
3.4.3 Znajomość modelu CAS i ocena możliwości wdrożenia jego elementów	56
3.4.4 Realizacja usług AON przez wskazane podmioty	58
4. Wyniki ewaluacji.....	60
4.1 Adekwatność założeń i realizacji procesu testowania produktu.....	60
4.2 Prawdliwość wypełniania przypisanych ról przez uczestników projektu.....	62

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Projekt „CENTRUM ASYSTENTURY SPOŁECZNEJ (CAS) – model wsparcia zadań OPS/PCPR
w aktywizacji społecznej i zawodowej ON”

4.3 Ocena efektów projektu dla różnych grup interesariuszy.....	62
4.3.1 Klienci i ich najbliższe otoczenie.....	63
4.3.2 Asystenci.....	63
4.3.3 Użytkownicy	64
4.4 Identyfikacja ubocznych efektów testowania	64
4.5 Ocena trwałości efektów procesu testowania	65
4.6 Identyfikacja wewnętrznych i zewnętrznych czynników wpływających na proces testowania.....	66
5. Rekomendacje	67
5.1 Klienci i ich dobór	67
5.2 Organizacja pracy Asystentów	68
5.3 Organizacja pracy Biura Projektu	68
5.4 Propozycje zmian w modelu CAS	69
6. Możliwość implementacji proponowanego modelu i innowacyjność	70
6. Spis tabel i wykresów	72

Projekt „CENTRUM ASYSTENTURY SPOŁECZNEJ (CAS) – model wsparcia zadań OPS/PCPR w aktywizacji społecznej i zawodowej ON”

1. Wstęp

Niniejszy raport stanowi jeden z elementów procesu ewaluacji projektu Centrum Asystentury Społecznej. Celem Projektodawcy, było stworzenie optymalnego modelu instytucji wspomagającej osoby niepełnosprawne w ich dążeniu do samodzielności i aktywności w różnych obszarach życia społecznego. Aby sprawdzić, czy proponowany przez Projektodawcę model funkcjonuje w należyty sposób, przeszedł on najpierw fazę testowania, której naturalną konsekwencją jest proces ewaluacji. Autorzy projektu zaproponowali dwutorowy sposób ewaluacji w formie wewnętrznej i zewnętrznej. Ewaluacja wewnętrzna została przeprowadzona przez zespół zarządzający, poszerzony o przedstawicieli użytkowników i odbiorców projektu i nadzorowana przez Koordynatora Ewaluacji oraz Kierownika Projektu.

Ewaluacja zewnętrzna, której poświęcony jest prezentowany raport, wykonana została przez zewnętrznego ewaluatora, niezwiązanego z realizacją projektu. Niniejszy raport odpowiada na pytania dotyczące:

- adekwatności założeń i realizacji procesu testowania produktu,
- prawidłowości wypełniania przez uczestników procesu testowania przypisanych im ról,
- oceny efektów projektu dla różnych grup interesariuszy,
- identyfikacji ewentualnych niezaplanowanych (pozytywnych lub negatywnych) ubocznych efektów testowania innowacji,
- oceny trwałości efektów innowacji,
- zakresu weryfikacji produktu potwierdzonej wynikami prowadzonych badań,
- identyfikacji wewnętrznych i zewnętrznych czynników wpływających na proces testowania,

Projekt „CENTRUM ASYSTENTURY SPOŁECZNEJ (CAS) – model wsparcia zadań OPS/PCPR w aktywizacji społecznej i zawodowej ON”

- określenia ewentualnych usprawnień czy zmian, jakich wymaga produkt by móc się stać maksymalnie użytecznym dla użytkowników (przy optymalnym zastosowaniu środków)

Dodatkowym elementem poddanym ewaluacji zewnętrznej jest możliwość implementacji proponowanego modelu do polityki głównego nurtu oraz określenie stopnia innowacyjności proponowanego rozwiązania.

2. Uwagi metodologiczne

Ze względu na wielopłaszczyznowość procesu ewaluacji zewnętrznej konieczny jest dobór odpowiednio szerokiego wachlarza metod i technik badawczych. Biorąc pod uwagę założone cele najodpowiedniejszą metodą wydaje się metoda sondażu diagnostycznego. „Metoda sondażu diagnostycznego, jest sposobem gromadzenia wiedzy o atrybutach strukturalnych i funkcjonalnych oraz dynamice zjawisk społecznych, opiniach, i poglądach wybranych zbiorowości, nasileniu się i kierunkach rozwoju określonych zjawisk i wszelkich innych zjawisk instytucjonalnie niezlokalizowanych – posiadających grupę reprezentującą populację generalną, w której badane zjawisko występuje”¹. Badania sondażowe służą głównie celom opisowym, eksplanacyjnym i eksploracyjnym, gdzie jednostkami analizy są pojedynczy ludzie lub zjawiska². Klasycznymi technikami badawczymi wykorzystywanymi w sondażach jest ankieta oraz wywiad a jako dodatkowe źródło danych także analiza dokumentów. W prezentowanym badaniu stworzono kilka zróżnicowanych narzędzi badawczych. Owo zróżnicowanie podyktowane zostało specyfiką osób badanych oraz szerokim zakresem ewaluacji. Narzędzia badawcze zostały skonstruowane dla 4 grup respondentów:

¹ Pilch T. *Zasady badań pedagogicznych*, Warszawa 1995, s.52

² Por. Babbie E. *Podstawy badań społecznych*, Warszawa 2008, s.276

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Projekt „CENTRUM ASYSTENTURY SPOŁECZNEJ (CAS) – model wsparcia zadań OPS/PCPR
w aktywizacji społecznej i zawodowej ON”

- Klientów Centrum Asystentury Społecznej,
- Asystentów, świadczących usługi na rzecz Klientów,
- Pracowników Biura Projektu (dyspozytorów oraz kierownika),
- Użytkowników projektu (osoby zarządzające instytucjami, w których można wdrożyć proponowany model).

Odpowiednio dla Klientów CAS stworzono kwestionariusz ankiety telefonicznej (CATI – computer assisted telephon interviewing) zawierający 23 pytania. Ten sposób gromadzenia danych jest najdogodniejszy dla osób z różnymi typami deficytów. Polega na prowadzeniu rozmowy telefonicznej przez ankietę z wytypowanymi osobami (w tym przypadku Klientami CAS) według kwestionariusza pytań, wyświetlanych na ekranie komputera. Dzięki zastosowaniu CATI respondent nie jest zmuszony do wypełniania ręcznie bądź na komputerze kwestionariusza, a ankietę ma szansę wyjaśnić lub dopytać o pewne kwestie pojawiające się np. w pytaniach otwartych.

Dla Asystentów skonstruowano kwestionariusz ankiety internetowej. Zadaniem respondentów było udzielenie odpowiedzi na 32 pytania (jednokrotnego wyboru, wielokrotnego wyboru, półotwarte). Dzięki zastosowaniu tej techniki Asystenci mogli samodzielnie zdecydować o czasie wypełnienia ankiety i wybrać dogodny moment w związku z ich obowiązkami. Cechą takiego narzędzia badawczego jest także dość wysoka stopa zwrotów wypełnionych ankiet.

Pracownicy Biura Projektu zostali przebadani za pomocą bezpośredniego wywiadu pogłębionego oraz zogniskowanego wywiadu grupowego. Osoba prowadząca wywiad posiadała ogólne wytyczne dotyczące interesujących zagadnień i w razie pojawienia się dodatkowych kategorii pojęciowych mogła o nie dopytać, poprosić o rozwinięcie odpowiedzi.

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Projekt „CENTRUM ASYSTENTURY SPOŁECZNEJ (CAS) – model wsparcia zadań OPS/PCPR w aktywizacji społecznej i zawodowej ON”

Grupa Użytkowników projektu została przebadana za pomocą ankiety internetowej. Celowy dobór próby zakładał udział w badaniu przedstawicieli instytucji (NGO, PCPR, OPS, JST). Dzięki zastosowanemu narzędziu badawczemu ankietowani mogli w sposób łatwy i elastyczny czasowo, wyrazić opinie na temat proponowanego modelu CAS.

2.1 Charakterystyka badanych grup w świetle koncepcji CAS

2.1.1 Klienci CAS i otoczenie

Klienci uczestniczący w procesie testowania modelu CAS to osoby posiadające różne stopnie i rodzaje niepełnosprawności. Projektodawca, na podstawie przeprowadzonych badań empirycznych wyznaczył kilka grup dysfunkcji i zaburzeń, którymi miały charakteryzować się osoby biorące udział w projekcie. Były to osoby:

- z dysfunkcją narządu ruchu (w tym paraplegia, tetraplegia, hemiplegia, dziecięce porażenie mózgowe, stwardnienie rozsiane, dystrofia mięśniowa, przebyta przepuklina oponowa – rdzeniowa),
- z dysfunkcją narządu wzroku,
- z zaburzeniami psychicznymi,
- z dysfunkcjami o podłożu neurologicznym,
- z dysfunkcją narządu mowy i słuchu,
- z pozostałymi dysfunkcjami, w tym z niepełnosprawnością intelektualną,

Według organizatora projektu, w fazie jego testowania, najliczniejszą grupę miały stanowić osoby z dysfunkcją narządu ruchu (35%). Klienci, którzy mieli brać udział w projekcie byli rekrutowani według następujących wymagań – powinni zamieszkiwać tereny miejskie lub wiejskie województwa śląskiego, być osobami pełnoletnimi w wieku aktywności zawodowej, pracujące lub niepracujące, cechujące się różnym stopniem samodzielności. O przystąpieniu do projektu nie decydowała sytuacja

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Projekt „CENTRUM ASYSTENTURY SPOŁECZNEJ (CAS) – model wsparcia zadań OPS/PCPR w aktywizacji społecznej i zawodowej ON”

materialna Klientów. Projektodawca założył, iż bezpośrednim beneficjentem usług asystenckich będą ON, ale także w sposób pośredni środowisko rodzinne Klienta. Dzięki świadczeniu usług dla ON ich opiekunowie bądź rodzina mieli zostać odciążeni i zyskać możliwość swoistej regeneracji. Udział Klienta w projekcie miał zapewnić wsparcie w dążeniu do pełniejszej samodzielności w życiu codziennym, w obszarach aktywizacji społecznej, zawodowej oraz osobno wskazanej edukacji.

2.1.2 Asystenci CAS

Zgodnie z założeniami Projektodawcy Asystent to osoba wspierająca Osoby Niepełnosprawne w dążeniu do samodzielności i aktywności. Należy zaznaczyć, że kluczową rolą Asystenta jest wspieranie ON a nie świadczenie usług opiekuńczych lub pielęgnacyjnych na rzecz Klienta. Rola Asystenta została określona, jako wspieranie ON w 3 głównych obszarach – społecznym, zawodowym i edukacyjnym z zastrzeżeniem, iż zadaniem Asystenta jest jedynie wspomaganie w realizacji osobistych zamiarów ON a nie podejmowanie decyzji za ON. Zadaniem Asystenta było realizowanie zadań/usług na rzecz ON z wyłączeniem świadczenia usług na rzecz rodziny ON. Usługi dobierane były ze względu na specyficzne potrzeby ON. Stworzony przez Projektodawcę katalog usług zawierał:

- pomoc w dojazdach w różne miejsca,
- pomoc w komunikacji z otoczeniem,
- pomoc w korzystaniu z dóbr kultury, rekreacji, sportu,
- pomoc w zakupach,
- pomoc w załatwieniu spraw bieżących wynikających z potrzeby i sytuacji,
- pomoc w pisaniu pism, czytaniu, tłumaczeniu,
- pomoc w czynnościach związanych z poszukiwaniem zatrudnienia oraz adaptacja do nowej sytuacji zawodowej ON,

Projekt „CENTRUM ASYSTENTURY SPOŁECZNEJ (CAS) – model wsparcia zadań OPS/PCPR w aktywizacji społecznej i zawodowej ON”

- wspólne spędzanie czasu wolnego mające na celu rozwój aktywizacji społecznej, zainteresowań, organizacji czasu wolnego,
- współpraca z organizacjami działającymi na rzecz ON,
- wspomaganie „techniczne” w edukacji.

Asystenci po procesie rekrutacji przeszli także szereg szkoleń specjalistycznych oraz interpersonalnych. Moduł szkoleń podstawowych zawierał:

- Pojęcie i zakres rehabilitacji (geneza, cele, zasady),
- Podstawy prawa dotyczące niepełnosprawności,
- Asystowanie Osobie Niepełnosprawnej,
- Poradnictwo dla osób niepełnosprawnych,
- Etyka zawodowa AON,
- Seksualność ON,
- Pierwsza pomoc przedmedyczna – warsztat.

Istotnym założeniem pracy asystentów jest fakt, iż nie mogą i nie powinni oni świadczyć usług o charakterze opieki specjalistycznej lub opieki psychologicznej, które to usługi zarezerwowane są dla specjalistów w sprofilowanych placówkach pomocy społecznej.

Projektodawca założył, iż usługi asystenckie powinny być dostępne dla osoby niepełnosprawnej bez względu na jej sytuację rodzinną i materialną. Zadaniem Asystenta była także współpraca z rodziną (opiekunami) ON, rozumiana, jako działalność, która nie zastępuje i nie wyklucza wsparcia i działań rodziny bądź opiekunów prawnych.

2.1.3 Pracownicy Biura Projektu (dyspozytorzy i kierownik projektu)

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Projekt „CENTRUM ASYSTENTURY SPOŁECZNEJ (CAS) – model wsparcia zadań OPS/PCPR w aktywizacji społecznej i zawodowej ON”

Personel Biura Projektu składał się z Dyspozytorów oraz Kierownika Biura. Dyspozytorzy stanowili pierwsze ogniwo w kontaktach z osobami niepełnosprawnymi zwracającymi się do Biura w celu zgłoszenia zapotrzebowania na określony rodzaj usługi. Stąd też projektodawca określił obszary kompetencji, które osoby pełniące funkcję Dyspozytorów powinny posiadać. Zdaniem Projektodawcy Dyspozytor powinien odznaczać się kompetencjami z zakresu:

- umiejętności komunikacji z ON,
- umiejętności z zakresu administracji i prowadzenia bieżącej korespondencji, umiejętności obsługi urządzeń telekomunikacyjnych i informatycznych (np. Skype, komunikatory informatyczne),
- dyspozycyjność i punktualność,
- umiejętności radzenia sobie w sytuacjach stresogennych i twórczego rozwiązywania problemów.

Do zadań dyspozytora należały:

- kontakt z ON (i otoczeniem ON), udzielanie informacji, przyjmowanie zamówień na usługi asystentów, nawiązywanie współpracy z instytucjami zewnętrznymi w celu poprawy sytuacji klienta (np. kontakt z pracownikami socjalnymi z OPS),
- układanie grafika pracy asystentów, przekazywanie zleceń, kontakt z asystentami i udzielanie doraźnego wsparcia w sytuacjach trudnych, kontrola, jakości świadczonych usług, rozliczanie zleceń, organizowanie spotkań z psychologiem (superwizje) i szkoleń podnoszących umiejętności pracowników, rozwiązywanie konfliktów,
- obsługa administracyjna biura CAS, prowadzenie dokumentacji programu, sporządzanie raportów,
- współudział w procesie rekrutacji AON.

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Projekt „CENTRUM ASYSTENTURY SPOŁECZNEJ (CAS) – model wsparcia zadań OPS/PCPR
w aktywizacji społecznej i zawodowej ON”

W ramach kontaktu z ON dyspozytor miał za zadanie zapoznać się z sytuacją klienta, rodzajem niepełnosprawności, ustalić ewentualne trudności w świadczeniu usługi oraz ustalić ewentualne dodatkowe wymogi względem Asystenta.

Podczas układania grafiku, Dyspozytor powinien ustalić czas, datę oraz miejsce świadczenia usługi elastycznie w stosunku do potrzeb Klientów. Grafiki powinny także podlegać zmianom adekwatnym do zmieniających się warunków i potrzeb Klientów. Mogły w nim znajdować się zarówno usługi stałe jak i doraźne, wynikające z nagłych potrzeb i sytuacji. Założono, że Klienci powinni mieć możliwość zamawiania usług od poniedziałku do piątku, minimum 24 godziny przed terminem wykonania usługi.

Zadania Kierownika Biura CAS zostały sprowadzone do dość ogólnie pojętego nadzoru asystentów, dyspozytorów oraz realizacji projektu. Kierownik miał także za zadanie rozstrzygać spory wynikające z realizacji projektu takie jak np. nierównomierny podział godzin, jakość pracy świadczonej przez asystentów itp.

2.1.4 Użytkownicy projektu

Użytkownicy projektu w myśl podmiotu realizującego projekt to:

- Organizacje pozarządowe (NGO) – jako potencjalni realizatorzy CAS. W założeniach projektu to właśnie organizacje pozarządowe mają wypełniać lukę w świadczeniu usług asystenckich, we współpracy z JST, w szczególności tam gdzie potencjał lokalnych NGO pozwala na pełną implementację modelu CAS. Podmioty trzeciego sektora, ze względu na dużą elastyczność proceduralną i możliwości sięgania po środki finansowe niedostępne formalnie instytucjom publicznym mogą realizować usługi dla społeczności lokalnych, w tym przede wszystkim opisywane usługi asystenckie.

Projekt „CENTRUM ASYSTENTURY SPOŁECZNEJ (CAS) – model wsparcia zadań OPS/PCPR w aktywizacji społecznej i zawodowej ON”

- Samorząd gminny lub powiatowy, jako potencjalny realizator, bądź zleceniodawca usług asystenckich. JST, głównie poprzez swoje jednostki organizacyjne (OPS, PCPR) mogą – w zależności od lokalnych uwarunkowań - wdrażać model CAS całościowo lub wariantowo, jak również zlecać w ramach współpracy międzysektorowej realizację ww. usług profesjonalnym organizacjom pozarządowym. Opisywana procedura wpisuje się w europejskie trendy aktywnej polityki społecznej i przekazywania realizacji usług publicznych podmiotom niepublicznym. OPS i PCPR są kluczowymi partnerami w zakresie współpracy z podmiotami świadczącymi usługi asystenckie bądź, jako zleceniodawca usług asystenckich. Na poziomie gminy i powiatu to właśnie ww. instytucje będą pierwszym i naturalnym partnerem CAS, prowadzonego przez organizację pozarządową, m.in. w zakresie dotarcia do ON, potrzebujących wsparcia AON. Jednocześnie, w porozumieniu z lokalnym JST instytucje te mogą przekazywać środki publiczne na realizację usług asystenckich (w procedurze konkursowej lub w ramach PZP).
- Samorząd wojewódzki, jako zleceniodawca usług asystenckich oraz instytucja, tworząca regionalne strategie na rzecz rozwiązywania problemów społecznych. Jego rolę pojmujemy dwutorowo: jako instytucji biorącej udział w finansowaniu usług asystenckich w ramach ogłaszanych konkursów dla NGO oraz ważnego partnera, włączającego zaproponowany model do dokumentów strategicznych i polityk regionalnych.

3. Wyniki Badań

3.1 Klienci (ON) i ich otoczenie

W telefonicznym badaniu ankietowym wzięły udział 24 osoby. Należy zaznaczyć, że nie byli to tylko i wyłącznie Klienci CAS, ale także ich rodziny bądź opiekunowie prawni. Ze względu na zróżnicowane rodzaje niepełnosprawności, charakteryzujące

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Projekt „CENTRUM ASYSTENTURY SPOŁECZNEJ (CAS) – model wsparcia zadań OPS/PCPR
w aktywizacji społecznej i zawodowej ON”

Klientów, nie zawsze byliby oni w stanie udzielić odpowiedzi. Dlatego też rodzina lub opiekun udzielali odpowiedzi na pytania związane ze świadczeniem usług na rzecz ON. W rezultacie 63% odpowiedzi udzielili opiekunowie ON a 37% Klienci.

3.1.1 Charakterystyka badanej grupy

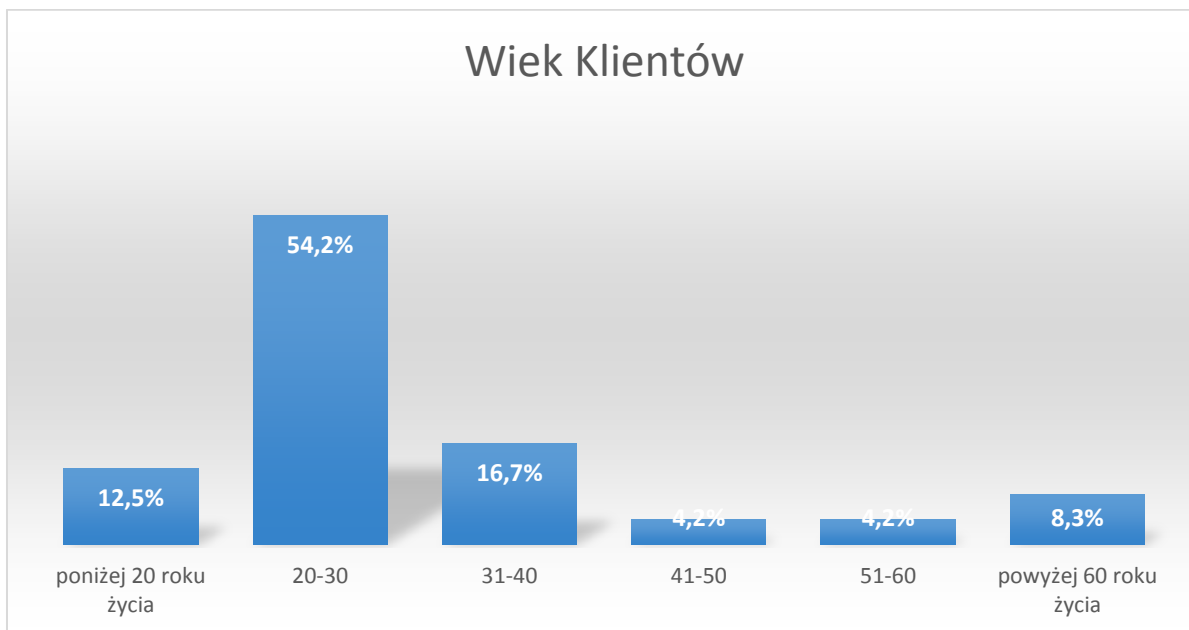
Badani to osoby niepełnosprawne w wieku 19-65 lat zamieszkujące w większości teren miasta Bielsko-Biała (50%) oraz powiatu bielskiego (41,7%). Ponad połowa badanych to osoby w wieku pomiędzy 20 a 30 rokiem życia – 54,%. Pod względem płci ankietowani podzielili się niemal równo – 54% to mężczyźni 46% kobiety. Zdecydowana większość respondentów charakteryzuje się znacznym stopniem niepełnosprawności (87,5%) wśród których niepełnosprawnością wiodącą jest w szczególności dysfunkcja narządów ruchu. Ankietowani proszeni byli wyłącznie o wskazanie głównego/wiodącego typu niepełnosprawności, z pominięciem pozostałych „mniej istotnych” niepełnosprawności współwystępujących. Zabieg ten miał na celu nieznaczne uproszczenie procesu badawczego i redukcję nadmiaru pytań dodatkowych.

Z zebranych informacji wynika, że ponad połowa badanych samodzielnie porusza się w domu (62,5%) a niespełna połowa (46%) także poza domem. Szczegółowe dane związane z omówionymi kwestiami przedstawiają kolejne wykresy.

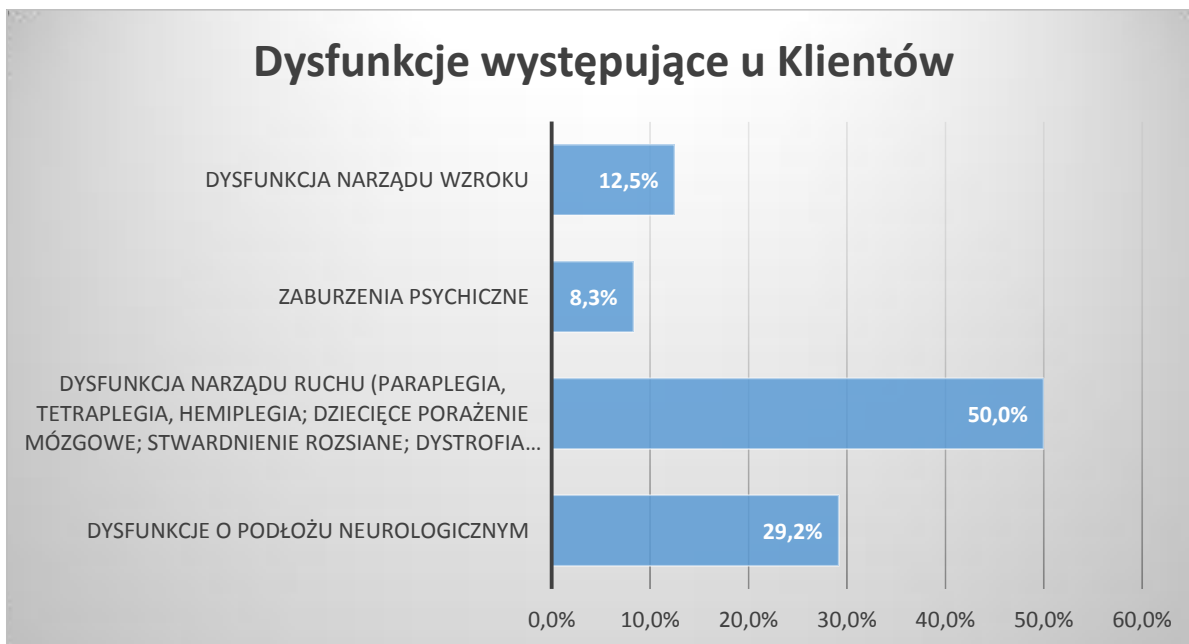


Projekt „CENTRUM ASYSTENTURY SPOŁECZNEJ (CAS) – model wsparcia zadań OPS/PCPR
w aktywizacji społecznej i zawodowej ON”

Wykres 1. Wiek Klientów

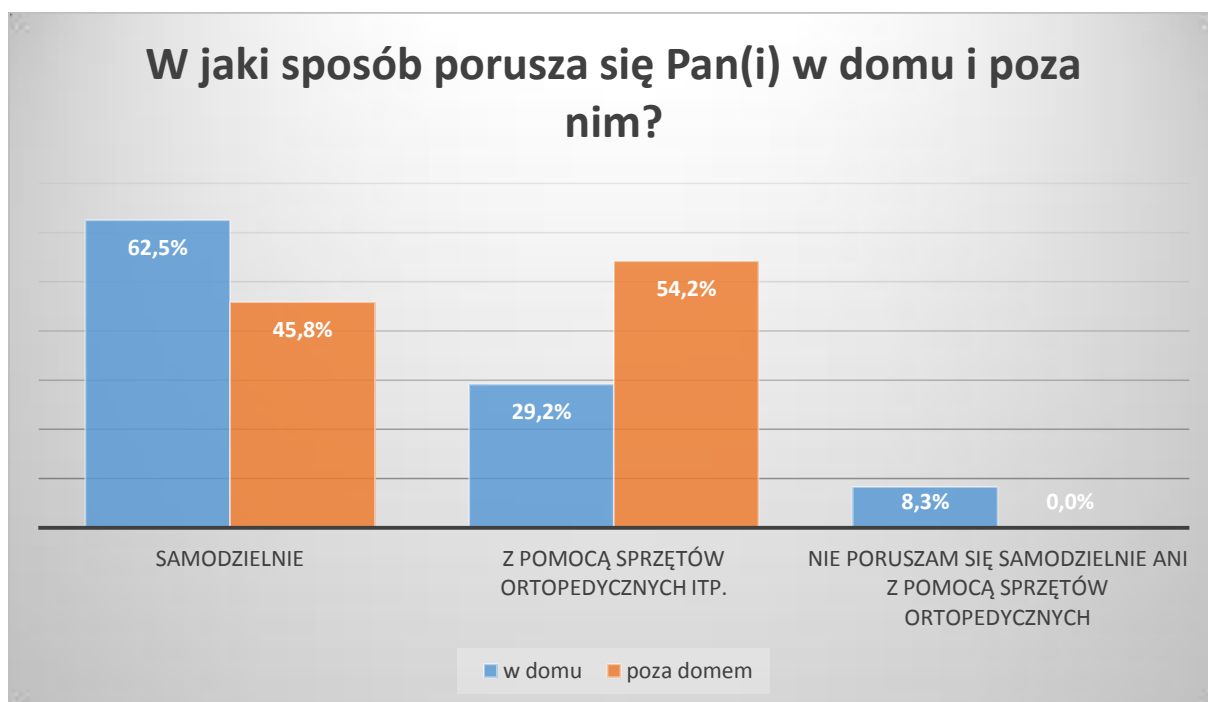


Wykres 2 Dysfunkcje występujące u Klientów



Projekt „CENTRUM ASYSTENTURY SPOŁECZNEJ (CAS) – model wsparcia zadań OPS/PCPR w aktywizacji społecznej i zawodowej ON”

Wykres 3 Sposób poruszania się Klientów

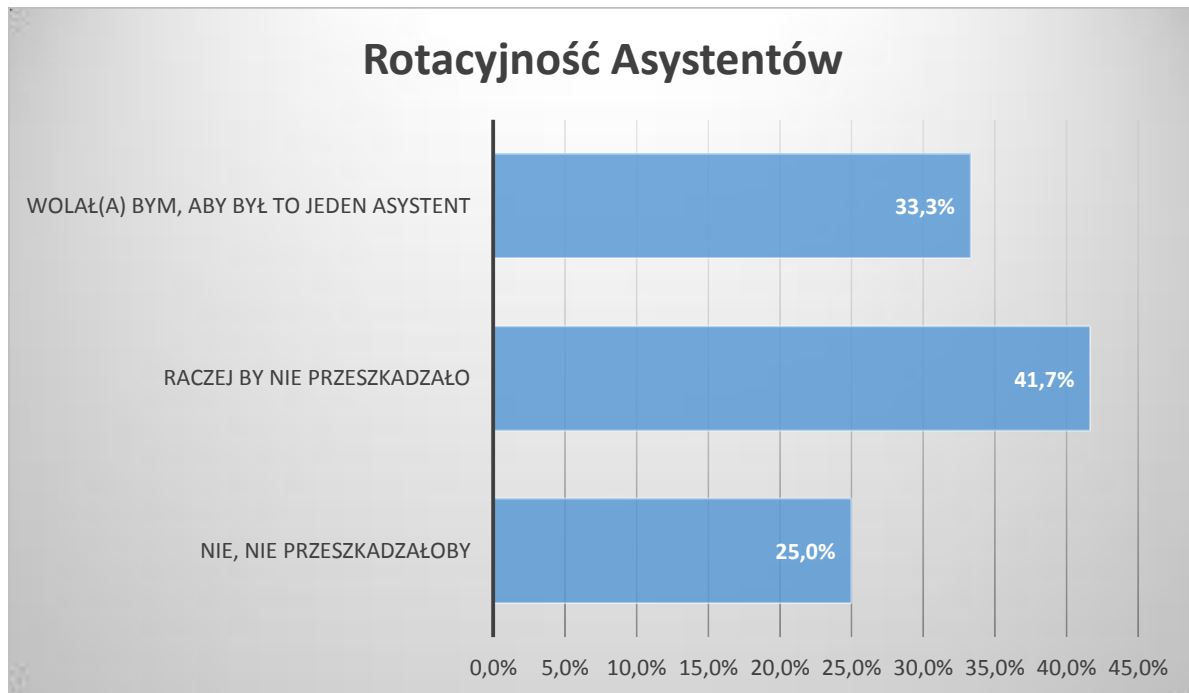


3.1.2 Postępy i współpraca z AON

Ponad połowa (58,3%) ankietowanych korzystała z usług jednego, stałego Asystenta, 29,2% korzystało z usług 2 Asystentów. Badani zostali poproszeni o wyrażenie opinii na temat tego czy woleliby, aby usługi były świadczone przez różnych Asystentów. Świadczenie usług asystenckich przez 1 stałego Asystenta istotne jest dla zaledwie 1/3 ogółu badanych. Odpowiedzi pozostałych osób prezentowały się następująco:

Projekt „CENTRUM ASYSTENTURY SPOŁECZNEJ (CAS) – model wsparcia zadań OPS/PCPR w aktywizacji społecznej i zawodowej ON”

Wykres 4 Rotacyjność Asystentów w opinii Klientów



Jak wynika z zebranych informacji, większość respondentów stwierdziła, że nie przeszkadzałoby im gdyby usługi były świadczone przez różnych Asystentów. Kwestia ta jest o tyle istotna, iż w czasie dłuższego okresu świadczenia usługi przez jednego Asystenta nie da się uniknąć zawiązania kontaktów o zabarwieniu emocjonalnym, co w konsekwencji może rzutować, na jakość i profesjonalizm świadczonych usług.

Kolejna seria pytań dotyczyła postępów i osiągnięć dokonanych przez Klientów dzięki wsparciu Asystentów oraz ewentualnych pojawiających się zagrożeń, takich jak przekazywanie czynności Asystentom, które Klienci uprzednio wykonywali samodzielnie. Następny wykres prezentuje odpowiedzi związane z powierzaniem czynności Asystentowi.

Projekt „CENTRUM ASYSTENTURY SPOŁECZNEJ (CAS) – model wsparcia zadań OPS/PCPR w aktywizacji społecznej i zawodowej ON”

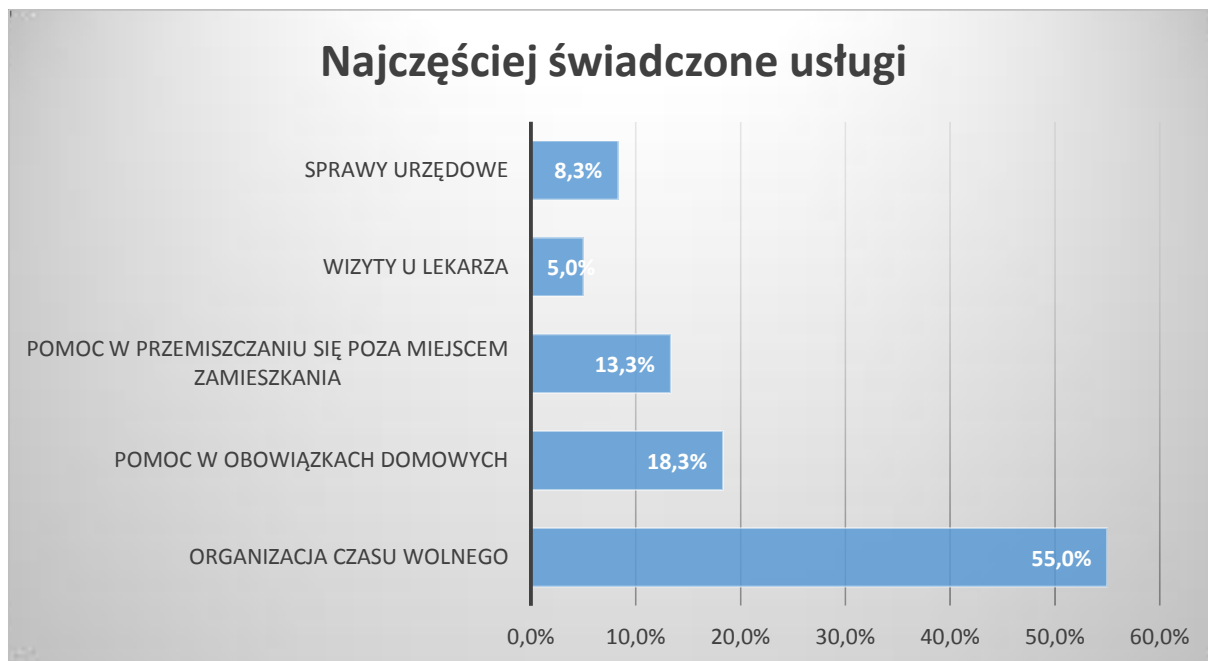
Wykres 5. Powierzanie czynności Asystentowi



Prezentowany wynik wskazuje, iż niemal wszystkie ON nie przekazywały czynności, które uprzednio wykonywały samodzielnie, co świadczy o dobrym zrozumieniu roli Asystenta przez Klientów jak i być może o dużym stopniu asertywności Asystentów. Kolejne pytanie związane było z czynnościami, które najczęściej wykonywał Asystent. Wypowiedzi respondentów zostały skategoryzowane i ograniczone do kilku obszarów: Organizacja czasu wolnego (*spacery, wyjścia do miasta, osoba towarzysząca-spacer, spędzanie czasu, gry planszowe, oglądanie filmów, życie kulturalne*), pomoc w obowiązkach domowych (zakupy, wspólne gotowanie, pieczenie), sprawy urzędowe (*czytanie, korespondencja, wyjścia do urzędu, sprawy do załatwienia na zewnątrz, wsparcie w przygotowywaniu dokumentów*), pomoc w poruszaniu się na zewnątrz, wizyty u lekarza.

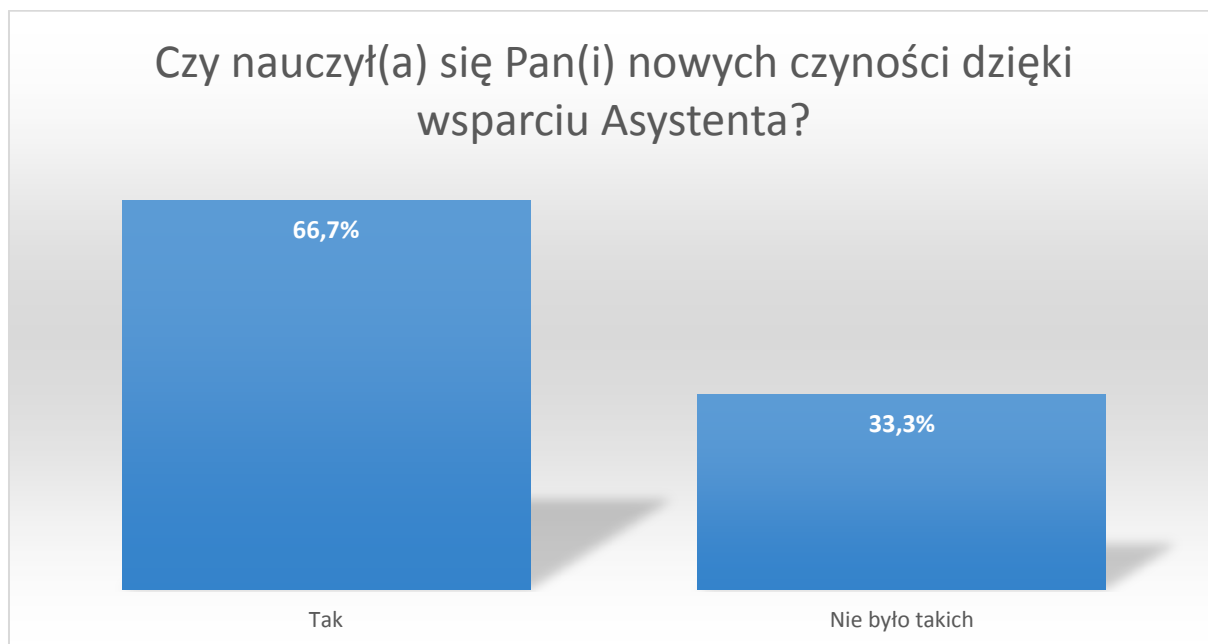
Projekt „CENTRUM ASYSTENTURY SPOŁECZNEJ (CAS) – model wsparcia zadań OPS/PCPR w aktywizacji społecznej i zawodowej ON”

Wykres 6 Najczęściej świadczone usługi



Zadaniem respondentów było także określenie czy nauczyli się nowych czynności dzięki wsparciu Asystenta.

Wykres 7 Podejmowanie nowych czynności



Projekt „CENTRUM ASYSTENTURY SPOŁECZNEJ (CAS) – model wsparcia zadań OPS/PCPR
w aktywizacji społecznej i zawodowej ON”

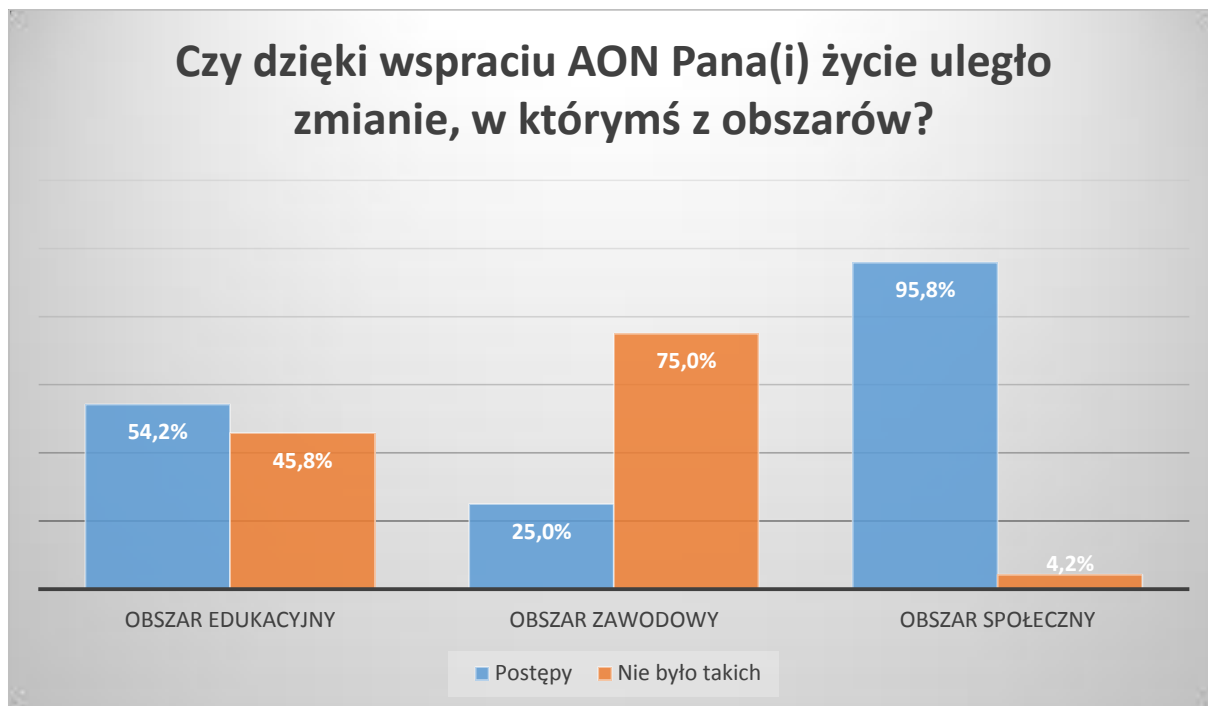
Pytanie miało na celu sprawdzenie czy i w jakim zakresie realizowane były cele projektu w obszarze wsparcia ON. Wśród nowych czynności, których nauczyli się Klienci CAS znalazły się takie jak: *uspołecznienie się, większy kontakt z ludźmi, raczej odchodzą negatywne zachowania, obsługa komputera, częstsze wyjścia, wyjście na zewnątrz - przełamanie lęku, zakupy, trzymać kanapkę, większa ilość spacerów, wyjścia do kina, zaangażowanie się, obsługa telefonu komórkowego.*

Trwałość efektów pracy asystenckiej została oceniona między innymi na podstawie pytania czy któreś z czynności wymienionych przez Klientów są dziś wykonywane samodzielnie. 70,8% ankietowanych stwierdziło, że nie ma takich czynności, które byliby w stanie wykonywać samodzielnie, 16,7% wykonuje nowe czynności samodzielnie przy wsparciu asystenta, a 12,5% wykonuje je zupełnie samodzielnie. Jako nowe, wyuczone czynności, wykonywane samodzielnie badani wymienili: *robienie kanapek, obsługa komputera, wyjścia do miejsc publicznych, przejazd autobusem, pieczenie, gotowanie.* Badani zostali także poproszeni o wskazanie podjętych aktywności w 3 kluczowych dla projektu obszarach – społecznym, edukacyjnym i zawodowym. Największe postępy zaobserwowano w obszarze społecznym, a ponad połowa ankietowanych dostrzegła pozytywne zmiany w obszarze edukacyjnym. Odpowiedzi prezentowały się następująco:

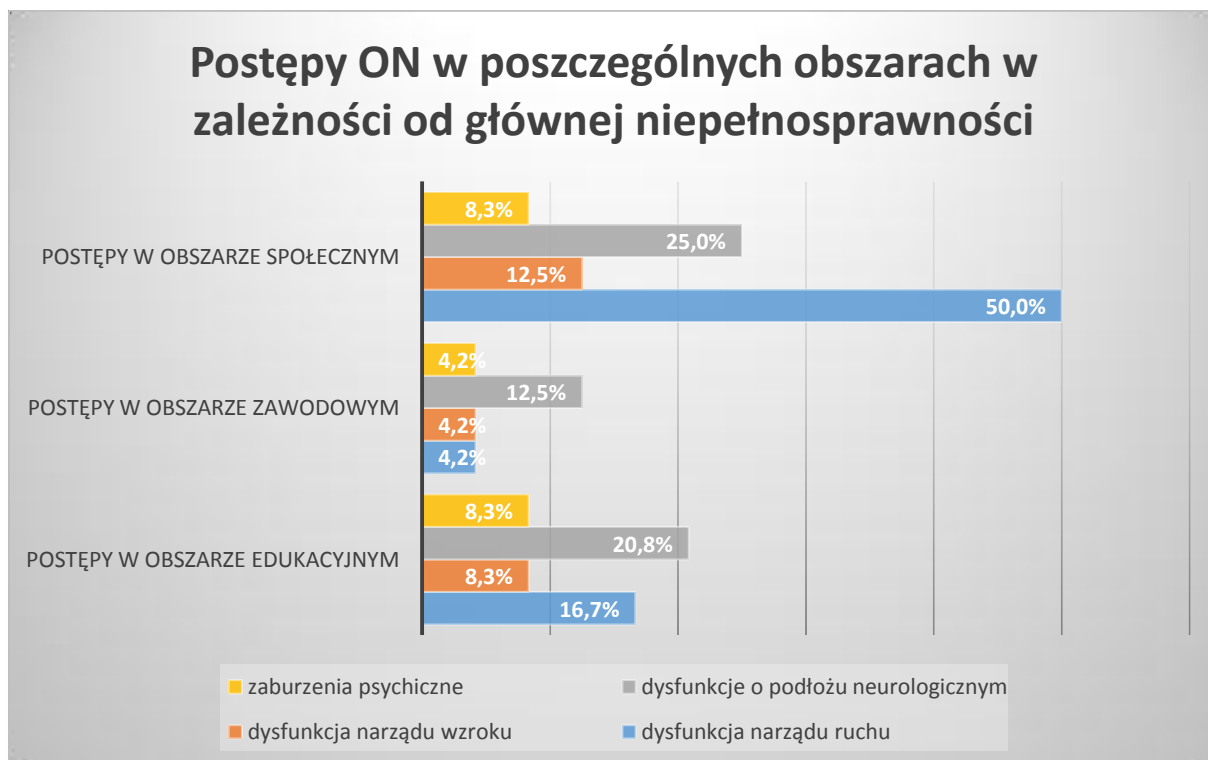


Projekt „CENTRUM ASYSTENTURY SPOŁECZNEJ (CAS) – model wsparcia zadań OPS/PCPR
w aktywizacji społecznej i zawodowej ON”

Wykres 8 Filary aktywizacji ON



Wykres 9 Postępy ON w zależności od niepełnosprawności



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

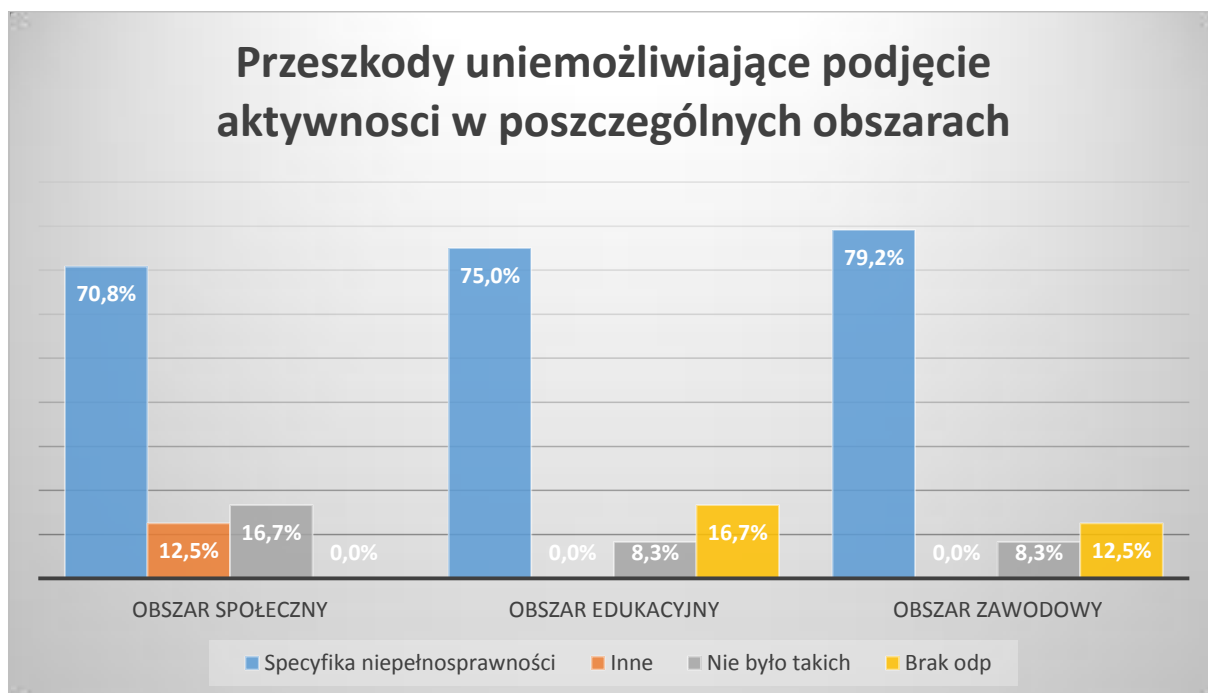


Projekt „CENTRUM ASYSTENTURY SPOŁECZNEJ (CAS) – model wsparcia zadań OPS/PCPR w aktywizacji społecznej i zawodowej ON”

W obszarze edukacyjnym respondenci wymienili: *kontynuuje naukę, odrabianie lekcji, notatki, gry planszowe, edukacyjne, pomoc w odrabianiu lekcji, wyjścia do biblioteki, nowe czynności samoobsługowe, czyta więcej, słucha audiobooki, nauka "miasta" - poruszania się po nim, czynności przyjmowania gości, tok indywidualny nauczania, obsługa komórki, napisałem pracę licencjacką.* **W obszarze zawodowym:** *podjęła pracę: odbieranie maili, poszukiwanie swojej drogi i możliwości, DJ - doświadczenie w tej pracy. Podjął pracę 1 marca br - 31 maja - umowa o pracę, okres próbny, zaczynam o tym myśleć ze mogę pracować.* **W obszarze społecznym:** *otwartość na otoczenie, spacer, kontakt z innymi, oderwanie od rodziny, samodzielny, aktywność społeczno-kulturalna, wyjścia, większa aktywność, wspiera matkę w codziennych czynnościach. Aktywność na poziomie egzystencjalnym, przełamanie lęku przed wyjściem z obcą osobą, akceptacja obcych, pewność siebie, chce mi się żyć, ufność, wiara we własne siły, jestem spokojniejszy, optymizm.*

Ankietowani wskazali także przeszkody, które stały na drodze do podjęcia aktywności w poszczególnych obszarach.

Wykres 10 Przeszkody, w dążeniu do aktywności Klientów



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Projekt „CENTRUM ASYSTENTURY SPOŁECZNEJ (CAS) – model wsparcia zadań OPS/PCPR
w aktywizacji społecznej i zawodowej ON”

W zdecydowanej większości to stopień i specyfika niepełnosprawności decydowała o mniejszej bądź braku aktywności w wymienionych obszarach. Największy odsetek odpowiedzi wskazujących na niepełnosprawność, jako czynnik uniemożliwiający podjęcie aktywności występuje w obszarze zawodowym (79,2%). Taki wynik, ściśle koresponduje z danymi dotyczącymi postępów w określonych obszarach (najmniej, bo 25% ankietowanych wskazało, że poczyniła postępy w sferze zawodowej) W kategorii „inne” pojawiały się takie wypowiedzi jak: *niewłaściwie dobrany Asystent do potrzeb ON, brak możliwości poruszania się samochodem.*

Kolejne z pytań dotyczyło możliwości podjęcia działań, które wskazali badani bez udziału Asystenta. 62,5% ankietowanych stwierdziło, że wskazane osiągnięcia były by możliwe, ale w mniejszym zakresie. Natomiast 25% zadeklarowało, że nie byłyby możliwe, 12,5% uznało, że realizowało już takie działania a Asystent stanowił tylko dodatkowe wsparcie.

Klienci wypowiedzieli się także w kwestiach związanych z wpływem Asystenta na ich komfort/jakość życia. Badani w większości (58,3%) stwierdzili, że pojawienie się Asystenta wiązało się ze znacznym podniesieniem komfortu życia respondentów. 33% badanych wskazało, że usługi asystenckie raczej poprawiły ich komfort/jakość życia. Zaledwie jedna osoba (4,2%) zadeklarowała, że usługi asystenckie raczej nie miały wpływu na jej komfort życia. W stylizacji negatywnej, zapytano ankietowanych, czy zmieni się ich życie, gdy zabraknie Asystenta. Tu badani potwierdzili wcześniejsze wypowiedzi – 58% stwierdziło, że ich komfort życia ulegnie znacznemu pogorszeniu i będzie im zdecydowanie trudniej, 38% wskazało, że ich komfort życia nieznacznie się obniży i będzie i nieco trudniej. 1 osoba (4%) odpowiedziała, że w związku z brakiem Asystenta, w jej życiu nic się zmieni.

Kolejne 3 pytania był poświęcone zmianom, jakie wywołała asystentura w najbliższym otoczeniu Klientów. Ze względu na specyfikę badanej grupy prezentowane dane

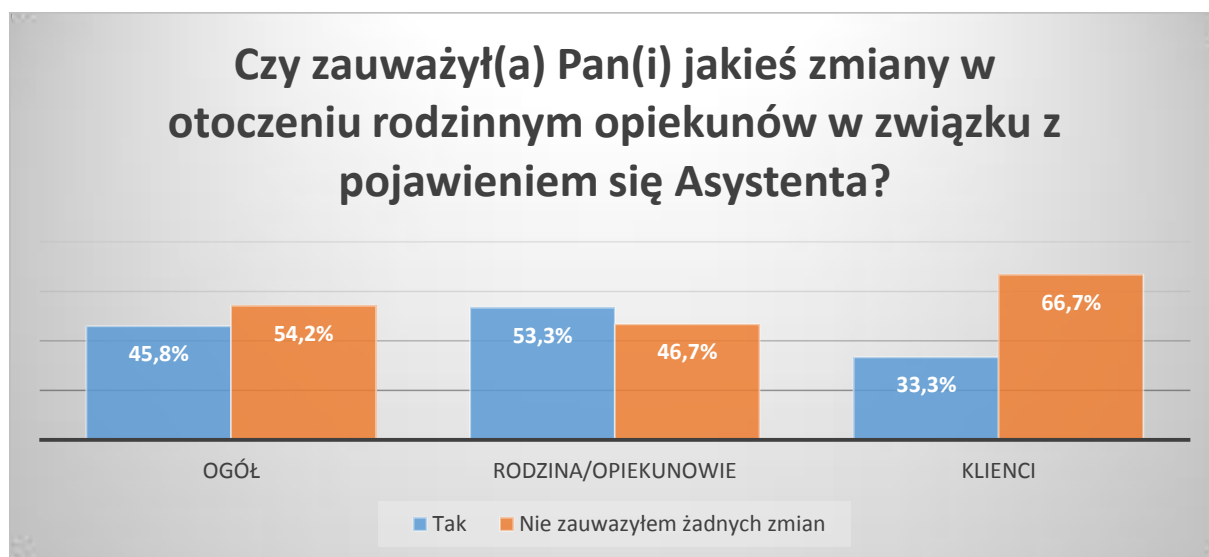
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Projekt „CENTRUM ASYSTENTURY SPOŁECZNEJ (CAS) – model wsparcia zadań OPS/PCPR w aktywizacji społecznej i zawodowej ON”

przedstawiają wypowiedzi Klientów, zakładając tym samym, że członkowie rodziny mogli nie być w pełni obiektywni udzielając odpowiedzi bądź wskazywać inne zmiany.

66,7% Klientów nie zauważyło żadnych zmian w ich najbliższym otoczeniu rodzinnym. Pozostali ankietowani wskazywali na lepsze zrozumienie ON ze strony opiekunów a także poprawę związaną z komunikowaniem się pomiędzy poszczególnymi członkami rodziny. Szczegółowe zestawienie danych prezentuje kolejny wykres.

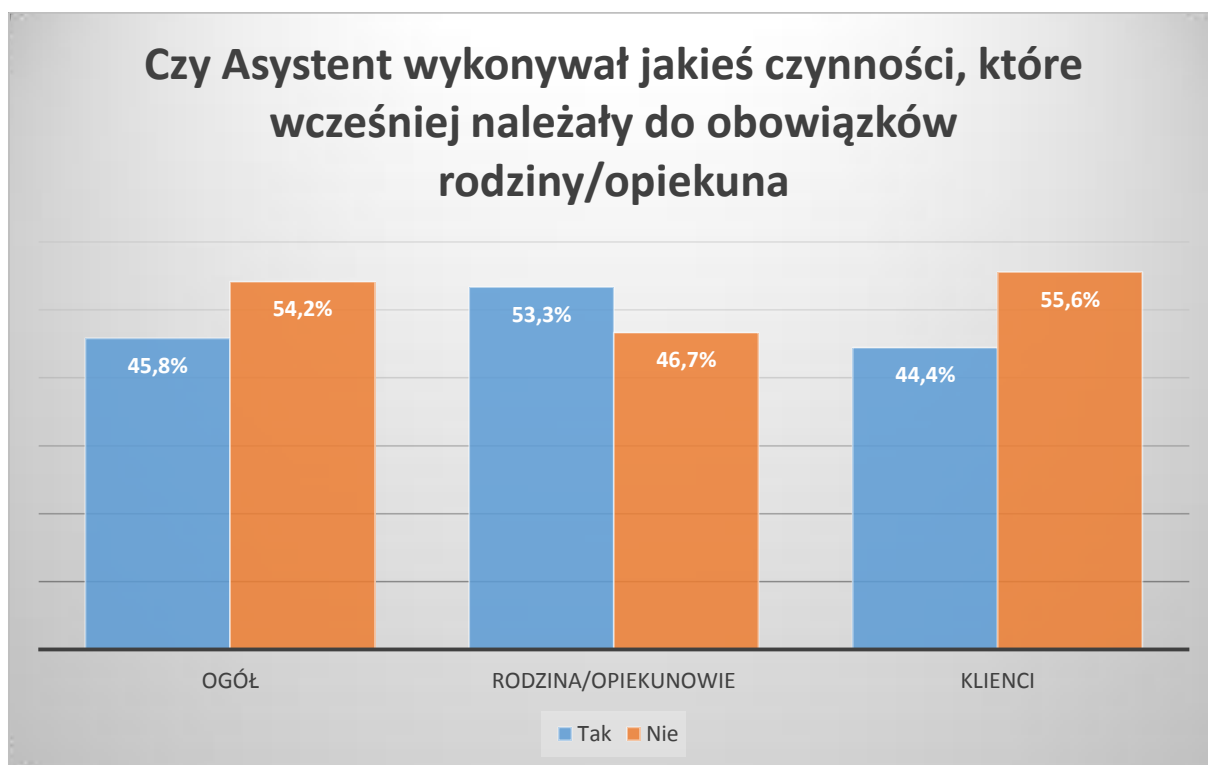
Wykres 11 Zmiany w otoczeniu rodzinnym ON



Opiekunowie i rodzina wskazywali natomiast takie zmiany jak: *możliwe jest leczenie mamy klienta (choroba nowotworowa), ulga, odciążenie, uspokojenie się*. Następne pytanie związane z najbliższym otoczeniem Klienta dotyczyło przekazywania obowiązków, które wcześniej należały do obowiązków rodziny. Miało ono na celu sprawdzenie rozumienia roli Asystenta zarówno przez członków rodziny jak ON.

Projekt „CENTRUM ASYSTENTURY SPOŁECZNEJ (CAS) – model wsparcia zadań OPS/PCPR w aktywizacji społecznej i zawodowej ON”

Wykres 12 Powierzanie obowiązków rodziny/opiekunów AON



Z łatwością można dostrzec, że odsetek odpowiedzi w poszczególnych grupach różni się w sposób nieznaczny. Należy także dodać, że zarówno Klienci jak i ich opiekunowie wskazując obowiązki, które przekazali podawali najczęściej częściowe wsparcie rodziny i istniejących obowiązków, a nie wyręczenie się Asystentem. Prowadzi to do wniosku, że zarówno otoczenie ON jak i Klienci dobrze rozumieli rolę Asystenta.

Trzecie pytanie związane z otoczeniem rodzinnym dotyczyło podejmowania nowych czynności wspierających przez członków rodziny. Zarówno Klienci jak i ich opiekunowie nie zauważyli takich czynności a odsetek odpowiedzi negatywnych w każdym z przypadków przekraczał 90%. Uznać należy, że jest on związany z długotrwałym obciążeniem opiekunów bądź rodziny. Podsumowując odpowiedzi na pytania związane z otoczeniem ON należy stwierdzić, że dobrze rozumieli oni rolę Asystenta a

Projekt „CENTRUM ASYSTENTURY SPOŁECZNEJ (CAS) – model wsparcia zadań OPS/PCPR w aktywizacji społecznej i zawodowej ON”

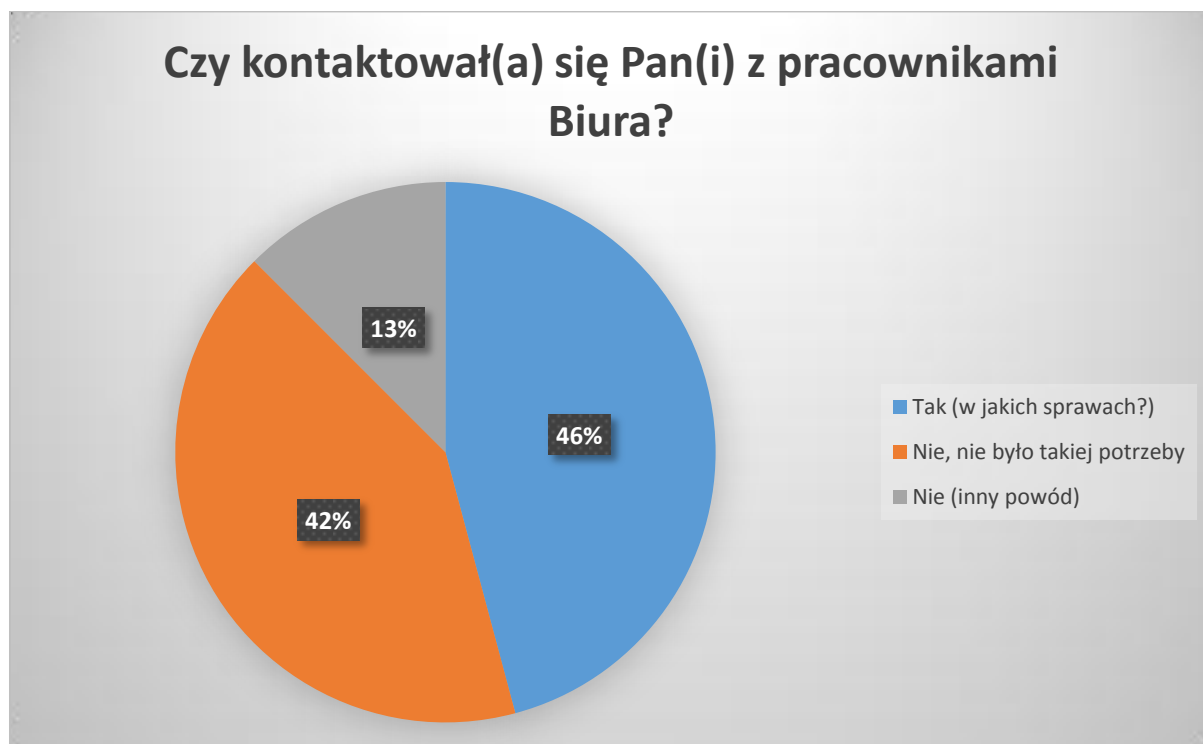
także zgodnie z założeniami Projektodawcy dzięki usługom asystenckim członkowie rodziny zyskali możliwość regeneracji sił.

Ostatnim pytaniem w sekcji poświęconej współpracy z AON oraz otoczeniem rodzinnym klienta było pytanie o odmowę wykonania jakiejś czynności przez Asystenta. Wszyscy (100%) respondenci zgodnie stwierdzili, że taka sytuacja nie miała miejsca, co wskazuje na regulaminowy przebieg świadczenia usług, akceptację i właściwe zrozumienie roli AON przez członków rodziny i Klientów.

3.1.3 Współpraca ON z Biurem Projektu

Ta sekcja badania składała się z 3 pytań i miała służyć zdiagnozowaniu jakości współpracy na linii Klient – Biuro oraz wskazać jej mocne i słabe strony. Pierwsze z pytań miało za zadanie sprawdzić czy Klienci kontaktowali się z pracownikami Biura.

Wykres 13 Kontakt z pracownikami Biura

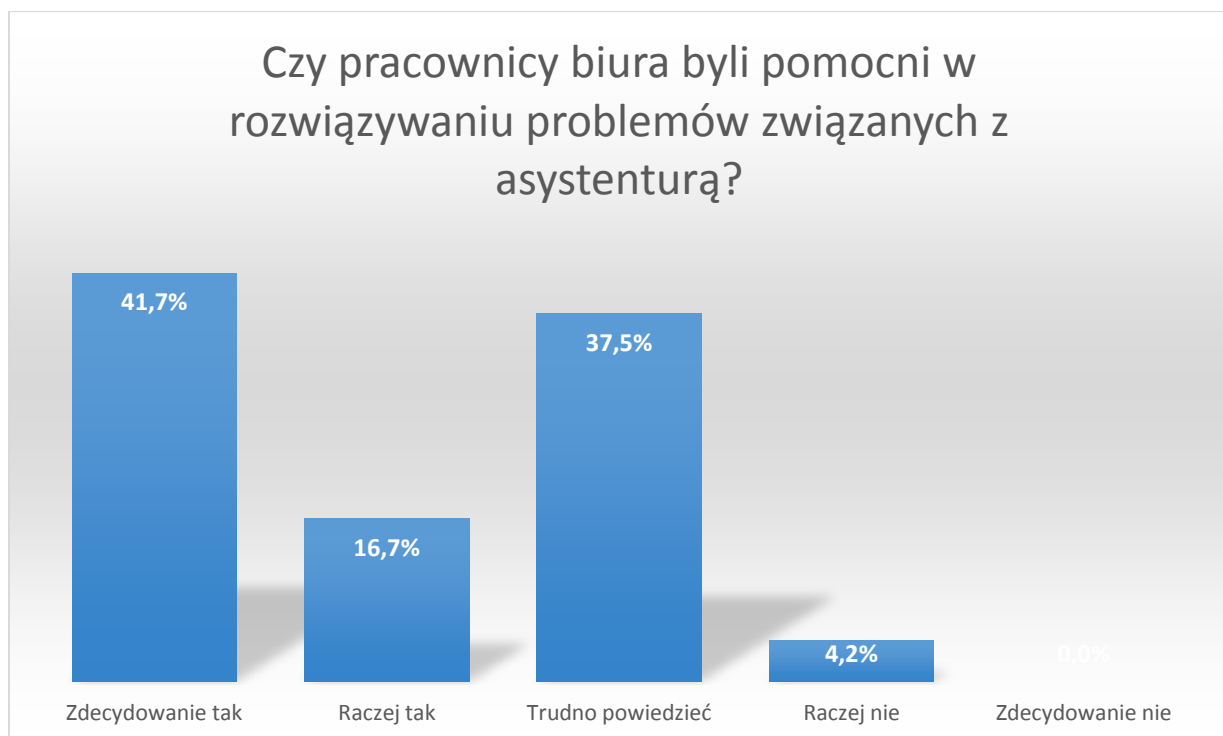


Projekt „CENTRUM ASYSTENTURY SPOŁECZNEJ (CAS) – model wsparcia zadań OPS/PCPR w aktywizacji społecznej i zawodowej ON”

Najczęściej pojawiającymi się kwestiami, dla których respondenci kontaktowali się z biurem było: *zastępstwa AON, uzgadnianie usług, zmiana godzin usług, interwencje, pytania organizacyjne spotkania, ustalenie wizyt, zmiana asystenta, podziękowania, zamawianie usług, sprawdzanie godzin usług*. W przypadku odpowiedzi „nie, inny powód” osoby stwierdziły, że z biurem kontaktował się Asystent, lub członek rodziny. Wysoki odsetek odpowiedzi „nie było takiej potrzeby” związany jest ze stosunkowo stałym doбором Asystentów, dlatego też ON nie widziały takiej konieczności.

Kolejne pytanie dotyczyło jakości pracy Biura. Zadaniem ankietowanych było określenie na ile pracownicy Biura byli pomocni w rozwiązywaniu problemów związanych z asystenturą.

Wykres 14 Jakość pracy Biura



Analizując powyższe dane należy stwierdzić, że pracownicy Biura dobrze wywiązywali się ze swoich obowiązków. Stosunkowo duży odsetek odpowiedzi „trudno powiedzieć” potwierdza tylko, że znaczna liczba ankietowanych nie miała potrzeby kontaktowania się z pracownikami Biura lub robiła to w sposób pośredni przez Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Projekt „CENTRUM ASYSTENTURY SPOŁECZNEJ (CAS) – model wsparcia zadań OPS/PCPR w aktywizacji społecznej i zawodowej ON”

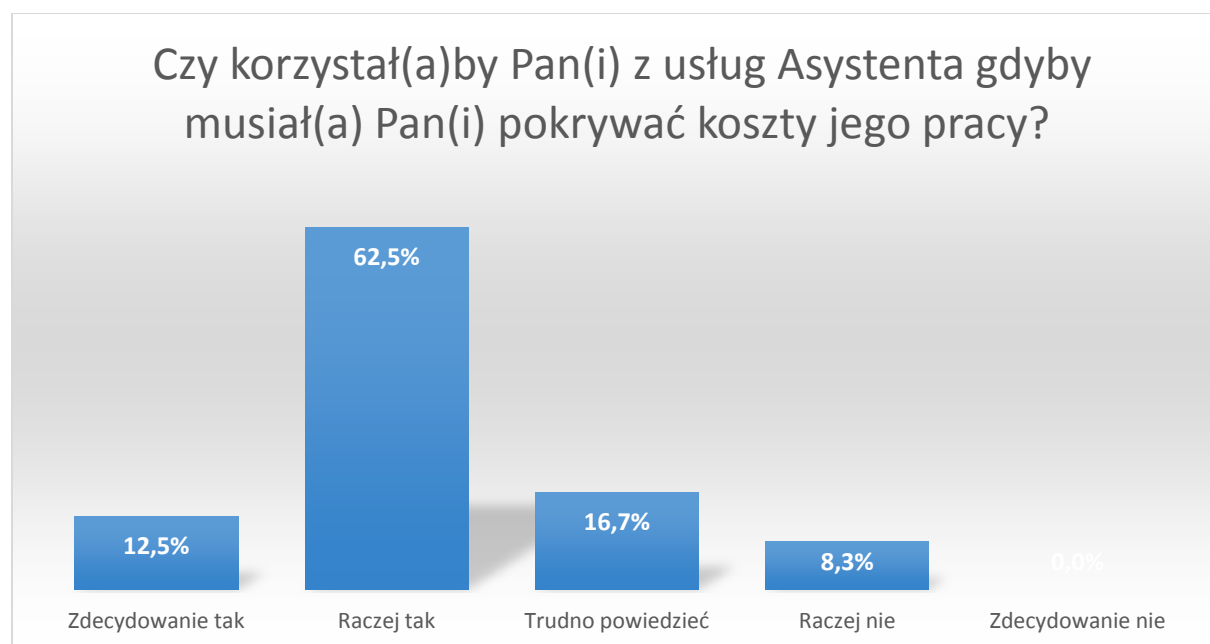
Asystenta i rodzinę (najczęściej zgłaszała zapotrzebowanie na kolejną usługę Asystentowi a nie Dyspozytorom).

Ostatnie pytanie w tej sekcji dotyczyło, obszarów pracy Biura, które należy poprawić. 83% ankietowanych stwierdziło, że nie ma takich sfer a Biuro działa sprawnie. Wśród sugerowanych zmian pojawiały się takie jak informowanie o pozostałych godzinach do wykorzystania na usługi asystenckie oraz wydłużenie godzin pracy Biura.

3.1.3 Finansowanie usług AON

Seria pytań poświęcona finansowaniu usług AON miała na celu wskazać alternatywne możliwości finansowania pracy asystenckiej anizeli tylko ze źródeł projektowych. W czasie innych działań badawczych pojawiały się także opinie Asystentów, że partycypacja Klientów w finansowaniu usługi może przynieść pozytywne skutki ze względu na narzucenie jasnej relacji Usługodawca – Klient. W związku z tym zadano pytanie czy Klient korzystałby z usług asystenckich gdyby musiał pokrywać koszty jego pracy.

Wykres 15 Finansowanie usług AON

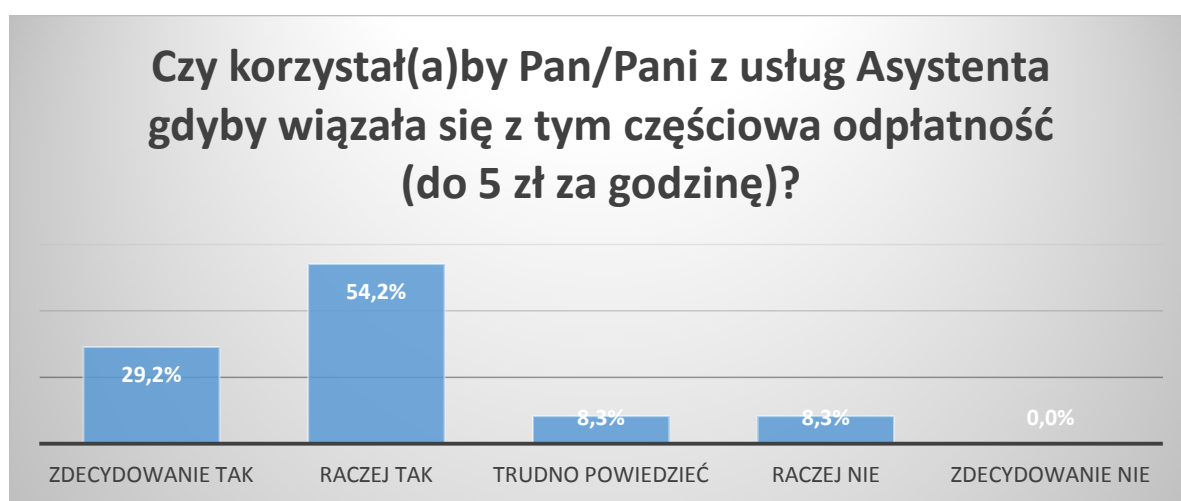


Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Projekt „CENTRUM ASYSTENTURY SPOŁECZNEJ (CAS) – model wsparcia zadań OPS/PCPR w aktywizacji społecznej i zawodowej ON”

Zdecydowana większość respondentów udzieliła odpowiedzi pozytywnych. Istotnym elementem wykresu wydaje się także brak odpowiedzi o treści „zdecydowanie nie”. Kwoty, jakie respondenci byliby gotowi przeznaczyć na usługi wahały się między 5 a 25 zł za godzinę pracy asystenta (5-10zł – 25% ankietowanych, 20-25zł – 33% ankietowanych). Jednocześnie ponad połowa respondentów (54%) zadeklarowała, że raczej pokrywałyby koszty pracy Asystenta, gdyby kwota ta nie przekraczała 5zł.

Wykres 16 Częściowe finansowanie usług AON



3.1.4 Sukcesy i motywacja Klientów

Ostatnie 2 pytania ankiety telefonicznej miały charakter otwarty i dotyczyły identyfikacji największych sukcesów, które odnieśli Klienci dzięki wsparciu AON oraz wskazaniu elementów projektu, które najbardziej zawiodły Klientów. Zaledwie 16% ankietowanych stwierdziło, że nie odniosła żadnego osobistego sukcesu dzięki wsparciu Asystenta. Pośród odpowiedzi przeciwnych pojawiały się takie sukcesy jak: *samodzielny dojazd do szkoły, wychodzi z kimś obcym, oderwanie na chwilę od najbliższych, wyjście na świat, mobilizacja przed przyjściem asystenta, większa ufność do obcych, pewność siebie, praca, usprawnienie komunikacji, aktywność fizyczna, większa samodzielność i niezależność, zakupy, kontakt z otoczeniem, doświadczenia*

Projekt „CENTRUM ASYSTENTURY SPOŁECZNEJ (CAS) – model wsparcia zadań OPS/PCPR w aktywizacji społecznej i zawodowej ON”

jako DJ, wzrost zaangażowania we wszystko co robi, udział w konkursie czytelniczym - kocham książki.

W przypadku elementów, które najbardziej zawiodły Klientów 66% respondentów nie zauważyła takich. Wskazania pozostałej części ankietowanych dotyczyły ograniczenia godzin, z których mogą korzystać Klienci (17,7%) (średnio wynosiła ona 40 godzin miesięcznie) oraz niewłaściwego doboru Asystenta do potrzeb ON (12,5%). Adnotacje zamieszczone przez ankietera wskazują także w niektórych wypadkach, że oczekiwania Klientów były bardzo wygórowane, np.: *rodzic oczekuje wspólnego odrabiania lekcji - najlepiej każdego dnia.*

3.2 Asystenci (AON)

3.2.1 Charakterystyka badanej grupy

W badaniu ankietowym on-line wzięło udział 14 osób, co stanowi 74% wszystkich Asystentów świadczących usługi w ramach projektu Centrum Asystentury Społecznej. Zdecydowana większość ankietowanych to kobiety, w badaniu wzięło udział jeden mężczyzna. Większość ankietowanych to osoby w wieku 20-30 lat legitymujące się wykształceniem wyższym, często specjalistycznym – pedagogicznym w różnych specjalnościach (pedagog specjalny, nauczyciel, logopeda). Należy jednak zaznaczyć, że uczestnictwo w projekcie w charakterze Asystenta nie było obwarowane wymogiem posiadania wyższego wykształcenia kierunkowego. W czasie wielostopniowego procesu rekrutacji nacisk został położony głównie na doświadczenie w pracy z ON oraz posiadane predyspozycje. W związku z tym wśród respondentów pojawili się także studenci oraz osoby z wykształceniem średnim. Dodatkową informacją metrykową była deklaracja badanych czy zanim przystąpili do projektu CAS posiadali doświadczenie związane ze wsparciem osób

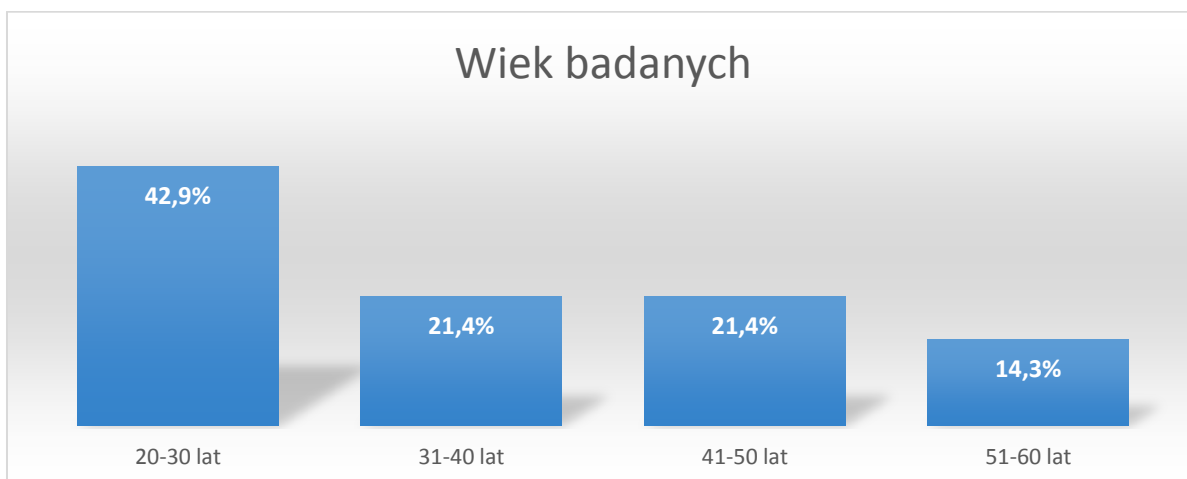
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



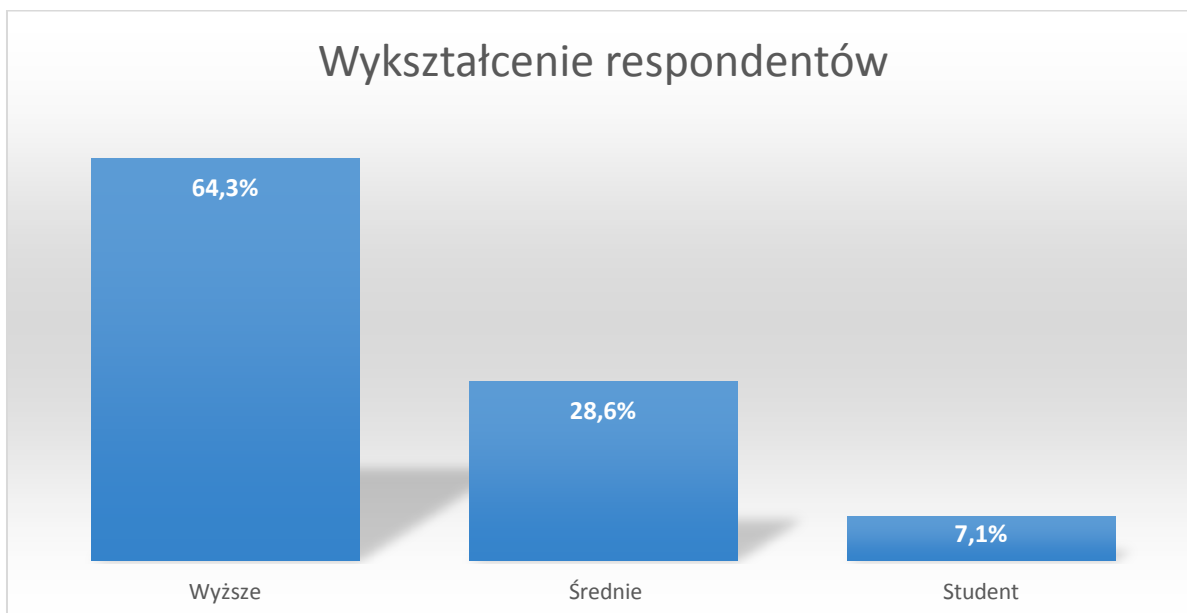
Projekt „CENTRUM ASYSTENTURY SPOŁECZNEJ (CAS) – model wsparcia zadań OPS/PCPR
w aktywizacji społecznej i zawodowej ON”

niepełnosprawnych. Zdecydowana większość ankietowanych odpowiedziała pozytywnie a 2 respondentów nie posiadało takich doświadczeń. Zestawienie poszczególnych danych przedstawiają poniższe wykresy.

Wykres 17. Wiek Asystentów

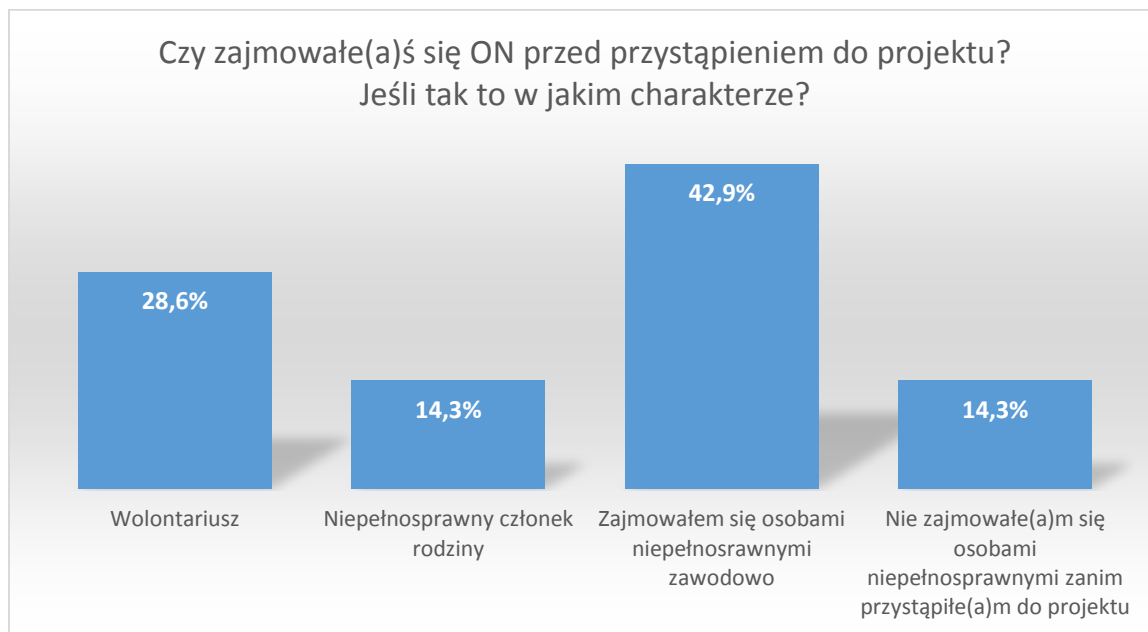


Wykres 18. Wykształcenie Asystentów



Projekt „CENTRUM ASYSTENTURY SPOŁECZNEJ (CAS) – model wsparcia zadań OPS/PCPR w aktywizacji społecznej i zawodowej ON”

Wykres 19. Doświadczenie Asystentów

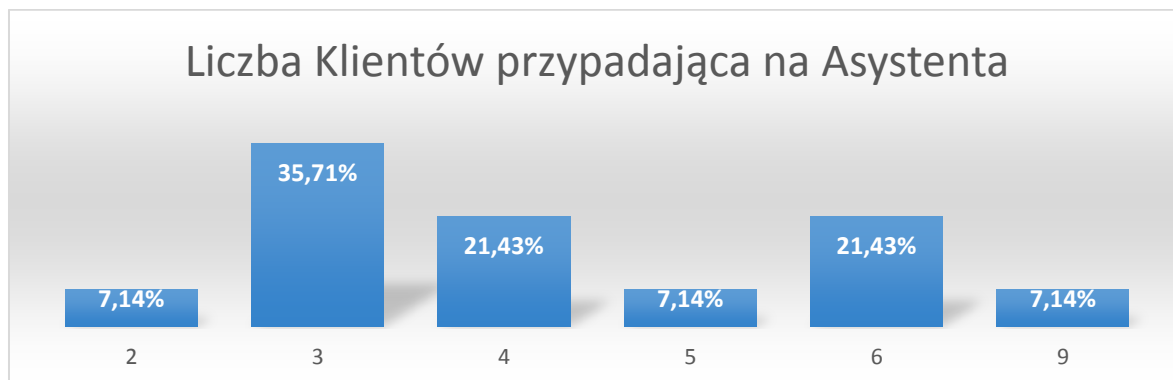


3.2.2 Współpraca z ON i zmiany w otoczeniu.

Pierwsze pytanie zadane ankietowanym dotyczyło ilości Klientów, którym Asystenci świadczyli usługi w ramach projektu CAS. Odpowiedzi Asystentów miały wskazać czy częściej świadczyli usługi tym samym Klientom czy raczej różnym. Pytanie to związane było także ściśle z pytaniem o rotacyjność Asystentów, które miało rozstrzygnąć czy bardziej wskazane jest świadczenie usług przez jednego Asystenta czy różnych Asystentów. Zamieszczony poniżej wykres prezentuje liczbę Klientów przepadającą na Asystenta (ilu osobom Asystent udzielał wsparcia).

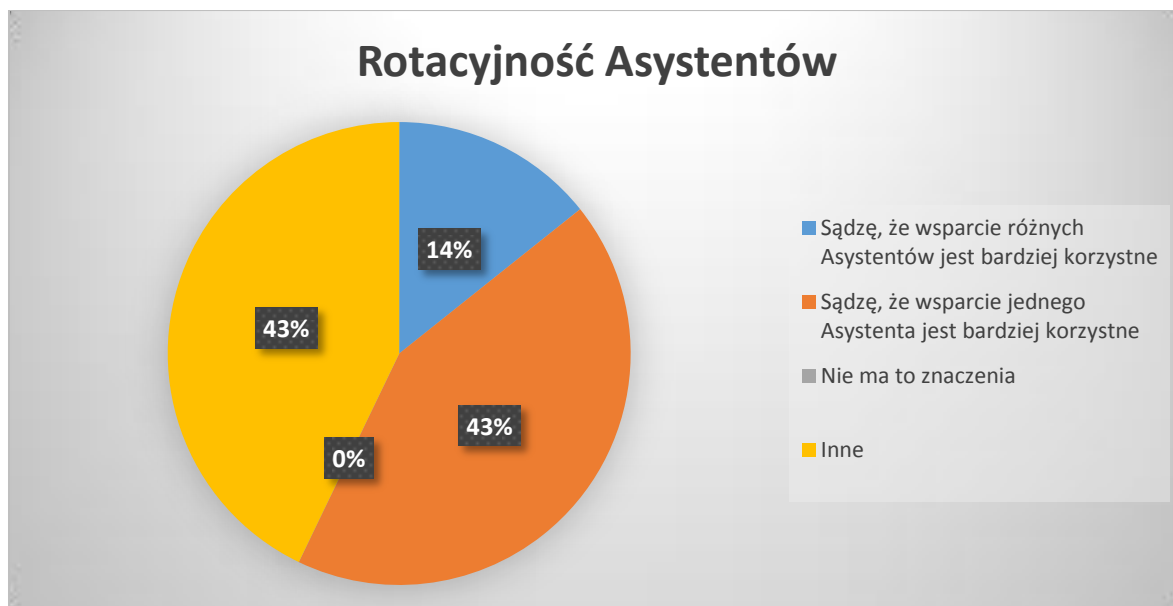
Projekt „CENTRUM ASYSTENTURY SPOŁECZNEJ (CAS) – model wsparcia zadań OPS/PCPR w aktywizacji społecznej i zawodowej ON”

Wykres 20 Liczba Klientów, którym Asystenci świadczyli usługi



2/3 ankietowanych świadczyła usługi dla maksymalnie 4 Klientów, co wskazuje na stosunkowo stały dobór Klientów. Zaledwie 1/3 respondentów świadczyła usługi 5 i więcej Klientom, co najprawdopodobniej związane jest ze świadczeniem usług w zastępstwie za innych Asystentów. Jak wspomniano respondenci mieli także za zadanie ocenić, który z modeli (stałej współpracy czy zmiennej) jest bardziej korzystny.

Wykres 21 Rotacyjność Asystentów



Na wykresie można zauważyć zróżnicowane poglądy na te kwestie. Mimo tego, że 43% procent badanych stwierdziło, iż wsparcie jednego asystenta jest bardziej

Projekt „CENTRUM ASYSTENTURY SPOŁECZNEJ (CAS) – model wsparcia zadań OPS/PCPR
w aktywizacji społecznej i zawodowej ON”

korzystne, kategoria „inne” pojawiała się równie często. Jako inne ankietowani wskazywali indywidualne czynniki takie jak: - rodzaj niepełnosprawności *„Są choroby np. autyzm, gdzie nie powinno się wprowadzać zmian i lepsze byłoby wsparcie jednego asystenta”*

- wola klienta *„Wszystko zależy od klienta, ponieważ to on decyduje czy chce korzystać z jednego asystenta czy może kilku”*

- sytuacja klienta i jego otoczenia.

Kolejna seria pytań zadana Asystentom związana była z rodzajami niepełnosprawności, z którymi się stykali oraz konsekwencjami, jakie niesie określony rodzaj niepełnosprawności dla realizacji zadań asystenckich. Najczęściej pojawiającymi się deficytami wśród Klientów były dysfunkcje narządu ruchu – 78,6% Asystentów wskazało tę kategorię, jako główną. Kolejne to zaburzenia psychiczne (14,3%) oraz dysfunkcje narządu wzroku (7,1%). Respondenci, zostali także poproszeni o wyrażenie opinii czy istnieje jakiś rodzaj niepełnosprawności Klienta, która uniemożliwia aktywizację ON tym samym czyniąc wsparcie asystenckie bezcelowym. 79% Asystentów stwierdziło, że wsparcie asystenckie potrzebne jest wszystkim Klientom bez względu na rodzaj niepełnosprawności. Wśród odpowiedzi przeciwnych (istnieją pewne dysfunkcje, którym należy udzielić innych form wsparcia niż asystenckie) pojawiały się takie argumenty jak:

„Jeżeli mamy podopiecznego np. z czterokończynowym porażeniem, gdzie pomoc asystenta polega na przebywaniu w towarzystwie chorego, czytania książek, wspólnego spędzanie czasu, np. oglądając tv. To myślę że taka rola jest ważna, ale nie jestem przekonana czy to powinno dot. usług asystenckich, czy czasem nie jest to w gestii wolontariusza”.

„Niepełnosprawność intelektualna w stopniu znacznym połączona z zaburzeniami psychicznymi. Tutaj powinno się udzielić innej formy pomocy. Osoby te wymagają
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Projekt „CENTRUM ASYSTENTURY SPOŁECZNEJ (CAS) – model wsparcia zadań OPS/PCPR w aktywizacji społecznej i zawodowej ON”

głównie usług opiekuńczo pielęgnacyjnych. Wynika to z ich stanu niepełnosprawności i niemożności bycia samodzielnym.”

Ankietowani mieli także wskazać Klientów z określonymi deficytami, którzy poczynili największe postępy dzięki wsparciu asystenckiemu. Odpowiedzi prezentuje poniższy wykres:

Wykres 22 Klienci wykazujący największy postęp.



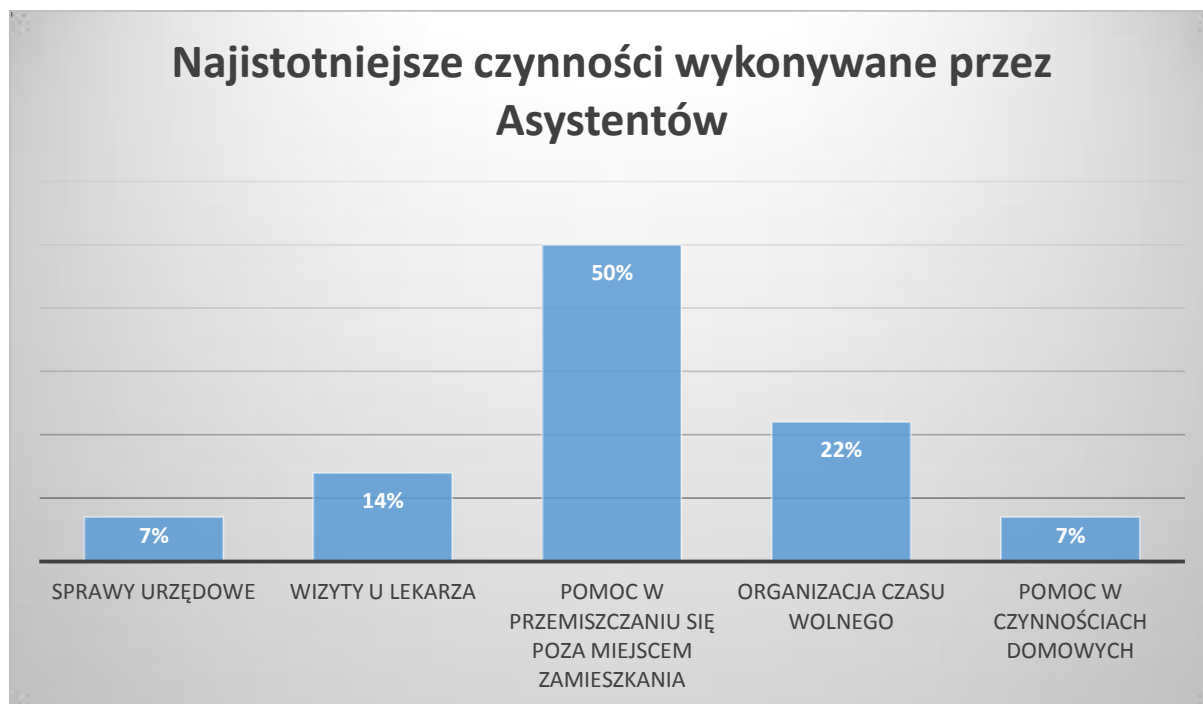
Z przedstawionych danych jasno wynika, iż największe postępy poczynili Klienci z dysfunkcjami narządu ruchu. Należy jednak pamiętać, że to właśnie ten typ Klientów był najczęściej obsługiwany przez Asystentów. Być może ankietowani zbyt rzadko mieli do czynienia z ON z innymi rodzajami deficytów, aby móc rzetelnie ocenić ich postępy.

Kolejna seria pytań dotyczyła czynności wykonywanych przez Asystentów oraz aktywności, które podejmowali Klienci i ich najbliżsi. Najczęściej wykonywane usługi

Projekt „CENTRUM ASYSTENTURY SPOŁECZNEJ (CAS) – model wsparcia zadań OPS/PCPR w aktywizacji społecznej i zawodowej ON”

prezentuje kolejny wykres. Pytanie miało charakter otwarty w związku, z czym odpowiedzi zostały zawężone do pewnych kategorii.

Wykres 23 Najistotniejsze czynności wykonywane przez AON



W ramach kategorii „sprawy urzędowe” respondenci wymieniali: sporządzanie odpowiednich pism, pomoc w komunikacji z urzędnikami. Przez „organizację czasu wolnego” rozumie się wyjścia do kina, teatru, kawiarni, oglądanie filmów, korzystanie z zajęć sportowych, wspólne czytanie prasy i książek, wycieczki. „Pomoc w czynnościach domowych” to głównie zakupy, pomoc w sprzątaniu czy gotowaniu. Pozostałe 2 kategorie „wizyty u lekarza” oraz „pomoc w przemieszczaniu się” nie wymagają szerszego komentarza. Można także z łatwością zauważyć, że wszystkie wspomniane czynności wpisują się w stworzony przez Projektodawcę katalog usług asystenckich.

U większości uczestników projektu (79%) Asystenci zauważyli podejmowanie nowych czynności przez ON dzięki ich wsparciu. Były to między innymi: *praca, kontakty społeczne, gotowanie, sami załatwiają swoje sprawy poza domem, aktywne*

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Projekt „CENTRUM ASYSTENTURY SPOŁECZNEJ (CAS) – model wsparcia zadań OPS/PCPR
w aktywizacji społecznej i zawodowej ON”

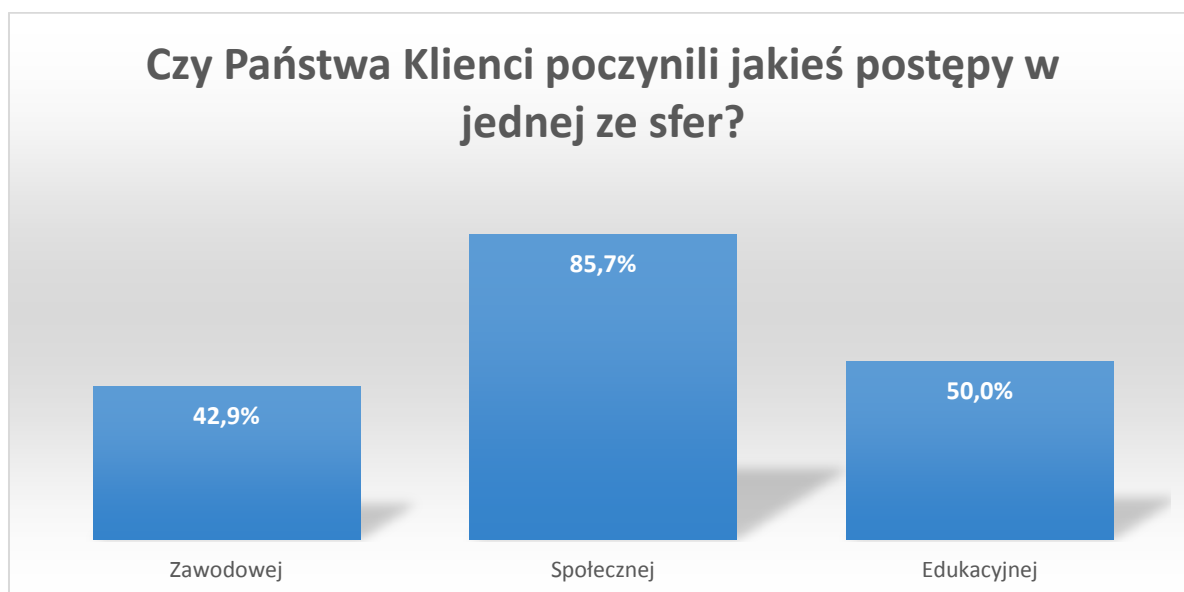
poszukiwanie pracy, udział w szkoleniach, nauka nowych czynności, obowiązki domowe, chęć pisania liter, chęć wychodzenia z domu, chęć załatwienia spraw w urzędach np. PCPR, wyjścia do kina, muzeum, biblioteki, które to czynności wpisują się w filary aktywizacji zaproponowane przez Projektodawcę. Zarówno wysoki odsetek odpowiedzi pozytywnych jak i szeroki katalog nowych aktywności prowadzi do wniosku, że Asystenci wywiązali się z projektowanych obowiązków w zakresie wspierania aktywności ON.

Respondenci zostali poproszeni o wskazanie czy istnieją jakieś nowe aktywności podejmowane przez Klientów i są samodzielnie wykonywane. Ponad połowa ankietowanych (57%) nie zauważyła takich aktywności. Taki wskaźnik może być spowodowany znacznym stopniem niepełnosprawności wśród Klientów. Niemniej jednak pozostałe 43% Asystentów zauważyła samodzielne wykonywanie nowych czynności. Wymieniali między innymi: *wyjście samodzielne z budynku, samodzielne poruszanie się na wózku, ubieranie się, chodzenie na rozmowy kwalifikacyjne, przygotowanie posiłku, korzystanie z czytaka, nabycie większych umiejętności w obsłudze komputera, nauka pisania liter, pomoc w drobnych czynnościach w domu np. umie zrobić sobie herbatę, umyć naczynia, zadbać o porządek w domu, samodzielne wizyty u lekarza.* W związku z powyższym należy stwierdzić, że Asystenci odpowiednio wspierali swoich Klientów w dążeniu do samodzielności. Jedyne zastrzeżenie budzi wysoki odsetek Klientów, którzy nie podejmowali samodzielnie aktywności o ile nie jest związany z ze znacznymi deficytami Klientów.

Praca Asystentów miała koncentrować się na najważniejszych dla projektu 3 obszarach aktywizacji: zawodowej, społecznej i edukacyjnej. Zadaniem ankietowanych było wskazanie największych postępów w tych sferach. Następne zestawienie, prezentuje odpowiedni odsetek Klientów, dla każdego z obszarów.

Projekt „CENTRUM ASYSTENTURY SPOŁECZNEJ (CAS) – model wsparcia zadań OPS/PCPR w aktywizacji społecznej i zawodowej ON”

Wykres 24 Postępy Klientów w sferze zawodowej, społecznej, edukacyjnej



W sferze **zawodowej** Asystenci wymienili: *podjęcie pracy w firmie, chodzenie na rozmowy kwalifikacyjne, udział w szkoleniach i kursach, aktywne poszukiwanie pracy, otrzymanie pracy, poznanie potencjonalnego pracodawcy, zwiększona chęć podjęcia pracy chociażby dodatkowej*. W obszarze **edukacyjnym** wymieniano: *udział w szkoleniach, edukacja innych, udział w szkoleniach i kursach, nauka nowych czynności, np. zmywania naczyń, wiązania butów, sprzątania*. W sferze **społecznej** pojawiały się takie postępy jak: *nawiązanie nowych znajomości, spotkania w stowarzyszeniu, aktywność społeczna i kulturalna, załatwianie spraw urzędowych, kontakty z ludźmi podczas wyjść z asystentem, np. w sklepie, w kinie - ćwiczenie funkcji komunikacyjnej języka, więcej wyjść z domu do lekarza, kina, większa otwartość na ludzi i pewność siebie*.

Chcąc sprawdzić, czy Asystenci dobrze rozumieli swoją rolę zadano kolejne pytania – czy Klienci nie powierzali Asystentowi czynności, które uprzednio wykonywali samodzielnie oraz czy zdarzyło się, aby Asystent odmówił świadczenia jakiejś usługi. Odpowiedzi prezentowały się następująco: zarówno w kwestiach odmowy świadczenia usługi jak i powierzania aktywności odsetek odpowiedzi negatywnych

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Projekt „CENTRUM ASYSTENTURY SPOŁECZNEJ (CAS) – model wsparcia zadań OPS/PCPR
w aktywizacji społecznej i zawodowej ON”

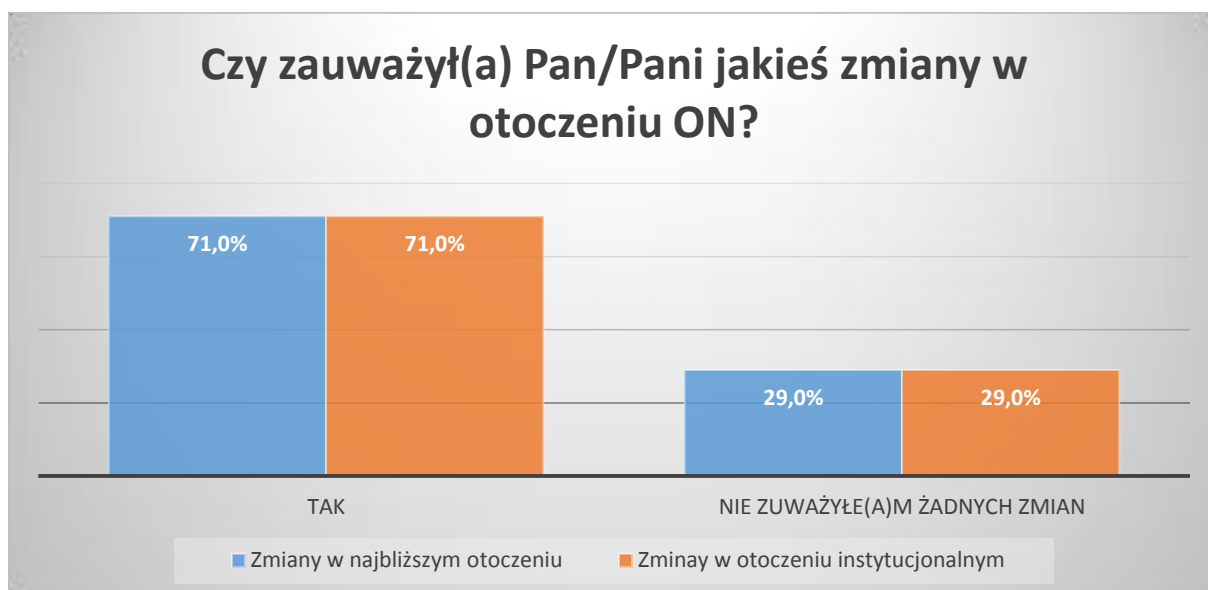
wynosił ponad 70% i ponad 80%. Oznacza to, najprawdopodobniej obopólne zrozumienie roli Asystenta, jako osoby wspierającej a nie wyręczającej Klienta. Wśród czynności powierzanych Asystentom (14% ankietowanych stwierdziło, że takie sytuacje miały miejsce) pojawiały się takie jak: *umówienie wizyty u lekarza*. Natomiast czynności, których wykonania odmówiono (29%) to: *zakup prasy pornograficznej, wykonania telefonu, który leżał w gestii Klienta, pisanie pracy magisterskiej za Klienta, odmowa kolejnego wyjazdu do ciucholandu ze względu na niegospodarność Klienta, odmowa przekierowania renty klienta na inne konto (kwestia związana z konfliktem rodzinnym)*. Powyższe wypowiedzi wskazują na 2 obszary – z jednej strony Asystenci wykazywali się dużym stopniem asertywności, dbając o dobro Klienta. Osobna kwestia to to czy nie ograniczyli tym samym woli Klienta, choć granica między jednym i drugim typem postępowania jest w zasadzie nierozstrzygalna.

Zadaniem respondentów było także wskazanie problemów i sytuacji problemowych, które pojawiały się najczęściej w związku z pełnionymi obowiązkami. 64% ankietowanych stwierdziło, że nie doświadczyło, żadnych problemów podczas asystentury. Pozostali (36%), jako najczęstsze wymienili: złe rozumienie roli Asystenta przez rodzinę i bliskich ON, próby wmieszania Asystenta w konflikty rodzinne, ingerencja w prywatne życie Asystenta, bariery architektoniczne oraz odwoływanie usług w ostatniej chwili. Być może organizacja spotkań realizatora projektu z rodzinami ON mogłaby poprawić tę sytuację.

W ostatniej części tej sekcji Asystenci mieli ocenić, czy nastąpiły jakieś zauważalne zmiany w najbliższym, rodzinnym otoczeniu Klienta oraz dalszym (instytucjonalnym – instytucjach kultury, urzędach, instytucjach edukacyjnych, sklepach itp). Zestawienie odpowiedzi prezentuje wykres:

Projekt „CENTRUM ASYSTENTURY SPOŁECZNEJ (CAS) – model wsparcia zadań OPS/PCPR w aktywizacji społecznej i zawodowej ON”

Wykres 25 Zmiany w otoczeniu ON



Zmiany pojawiające się w najbliższym otoczeniu to przede wszystkim ulga dla rodziny/opiekunów, wsparcie i poczucie, że nie są sami, zgoda rodziców Klientów na większą samodzielność, częstsze pytanie o zdanie Klienta, odciążenie rodziny, poprawa relacji rodzinnych, lęk przed utratą wsparcia Asystenta. W dalszym natomiast odnotowano między innymi likwidację barier architektonicznych, równe traktowanie ON, wyłożone wysiłki ze strony urzędników, aby jak najlepiej obsłużyć klienta, większa świadomość na temat niepełnosprawności, otwarcie, życzliwość.

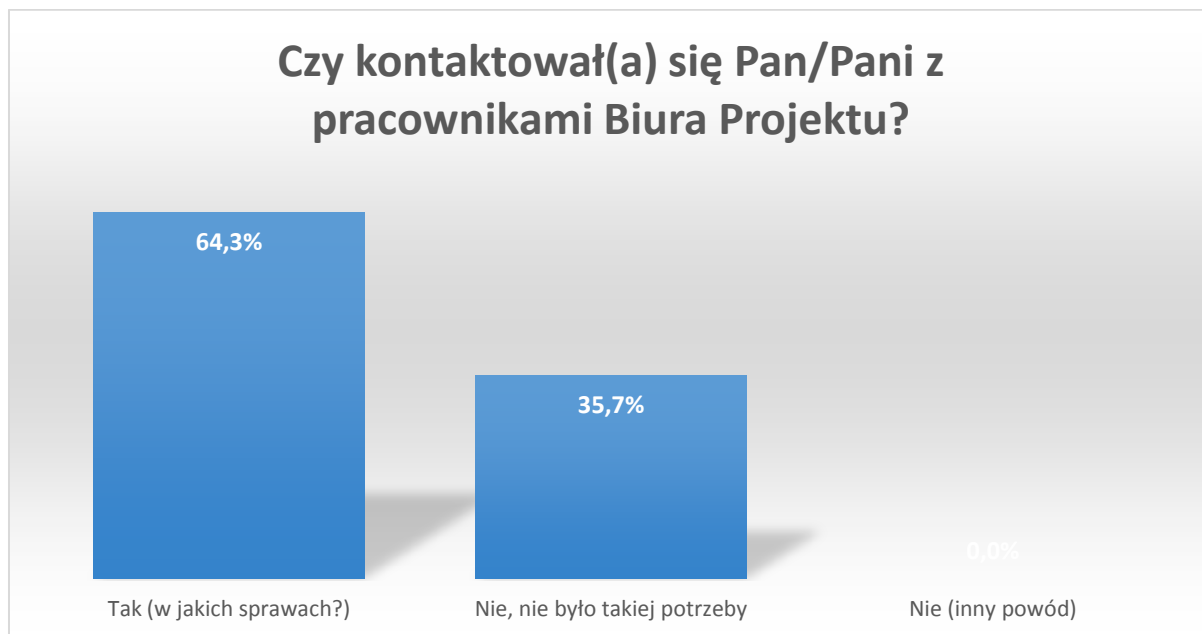
3.2.3 Współpraca AON z Biurem Projektu

Istotnym elementem projektu była praca Biura. Do zadań pracowników Biura – dyspozytorów należało między innymi: układanie grafiku pracy asystentów, przekazywanie zleceń, kontakt z asystentami i udzielanie doraźnego wsparcia w sytuacjach trudnych, organizowanie spotkań z psychologiem i szkoleń podnoszących umiejętności pracowników, rozwiązywanie konfliktów. Ankietowani zostali poproszeni o ocenę tego obszaru projektu. Pierwszym pytaniem dotyczącym pracy biura było wskazanie czy Asystenci w ogóle kontaktowali się z jego pracownikami. Odpowiedzi prezentowały się następująco:

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Projekt „CENTRUM ASYSTENTURY SPOŁECZNEJ (CAS) – model wsparcia zadań OPS/PCPR w aktywizacji społecznej i zawodowej ON”

Wykres 26 Kontakt AON z pracownikami Biura Projektu



Powody, dla których respondenci kontaktowali się z pracownikami Biura to: *zgłaszanie świadczonych usług, telefon w sprawie przedłużenia godzin zleceń, dotyczących spraw klienta, planowanych szkoleń dla AON, pomoc w załatwianiu skomplikowanych spraw urzędowych, w każdej sprawie, w której miałam wątpliwości, w razie pytań, w przypadku zaistnienia trudnych sytuacji.*

Kolejne pytanie związane było z rozumieniem przez Asystentów roli Kierownika Projektu. O ile w założeniach projektu rola ta sprowadza raczej do nadzorowania poprawności prowadzonych działań, dokładnie połowa (50%) respondentów miała problem z określeniem pozycji zajmowanej przez Kierownika. Pozostali wskazywali na takie funkcje jak: koordynacja pracy Asystentów, rozwiązywanie spraw trudnych, dążenie do tego, aby zrealizowane były cele i założenia projektu.

Aby zbadać jakość pracy Biura ankietowanym zadano pytanie: „czy pracownicy Biura byli pomocni w rozwiązywaniu problemów związanych z asystenturą?” Respondenci mieli dokonać oceny zgodnie ze skalą od „zdecydowanie tak” do „zdecydowanie nie”. 57% badanych udzieliło odpowiedzi „zdecydowanie tak” a 43% „raczej tak”, co

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Projekt „CENTRUM ASYSTENTURY SPOŁECZNEJ (CAS) – model wsparcia zadań OPS/PCPR
w aktywizacji społecznej i zawodowej ON”

jednoznacznie wskazuje, iż pracownicy Biura kompetentnie wywiązywali się ze swoich obowiązków.

Ostatnie pytanie tej sekcji dotyczyło wskazania obszarów, w których można poprawić pracę Biura. 64% ankietowanych stwierdziło, że nie ma takich obszarów, a Biuro funkcjonuje poprawnie. Wśród pozostałych respondentów pojawiały się takie rekomendacje jak wydłużenie godzin pracy Biura, możliwość dostarczania miesięcznych zestawień świadczonych usług, możliwość zgłaszania usługi tego samego dnia lub możliwość dostarczania kart świadczonych usług poza godzinami pracy CAS np. poprzez skrzynkę na zewnątrz Biura.

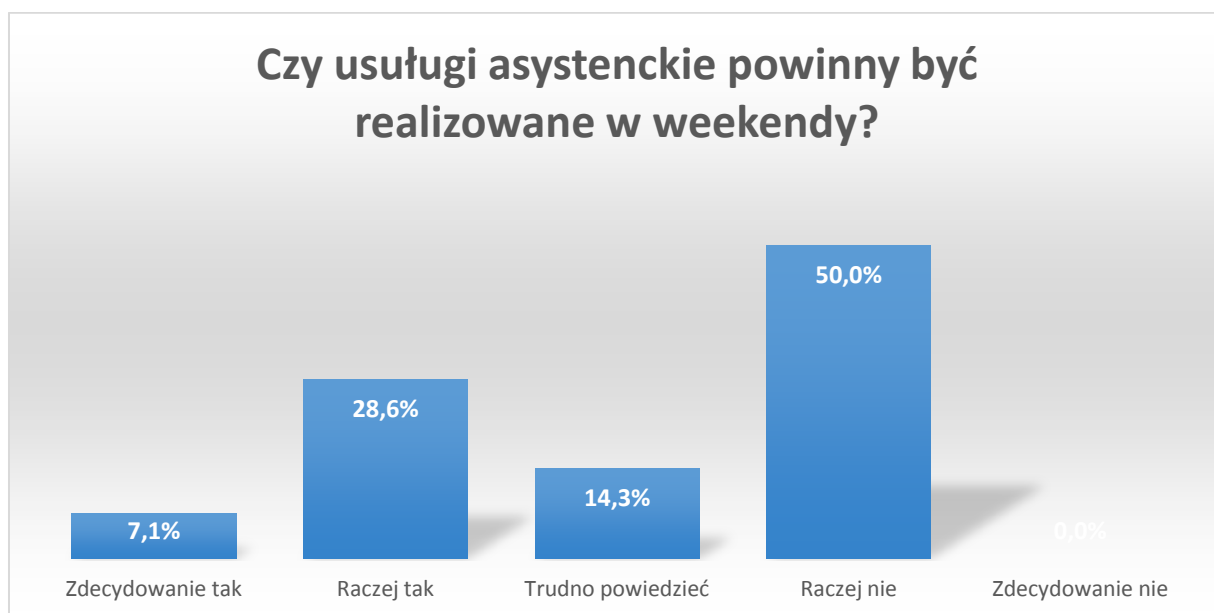
3.2.4 Organizacja pracy AON

W tej sekcji ankietowanym zadano 2 pytania. Pierwsze z nich dotyczyło się godzin, które są w stanie poświęcić na rzecz pracy dla CAS oraz czy powinien istnieć tygodniowy limit godzin, pracy Asystenta. Zdecydowana większość badanych (79%) wskazała, iż mogą świadczyć usługi asystenckie w pełnym wymiarze godziny (40 godzin tygodniowo), 14% stwierdziło, że trudno wyznaczyć taki limit, 7% stanowiły braki odpowiedzi.

Projekt zakładał świadczenie usług w dniach od poniedziałku do piątku a tylko w szczególnych przypadkach w weekendy. Asystenci zostali poproszeni o wyrażenie opinii czy usługi asystenckie powinny być realizowane w weekendy. Rozkład odpowiedzi przedstawia załączony wykres:

Projekt „CENTRUM ASYSTENTURY SPOŁECZNEJ (CAS) – model wsparcia zadań OPS/PCPR w aktywizacji społecznej i zawodowej ON”

Wykres 27 Realizacja usług w weekendy



Należy przypuszczać, że wysoki odsetek odpowiedzi negatywnych podyktowany jest faktem, iż praca Asystenta traktowana jest, jako zajęcie dodatkowe a w związku z tym czas w weekend to czas konieczny do regeneracji. Taki układ odpowiedzi pozwala wnioskować, że założenia projektu spełniają oczekiwania Asystentów.

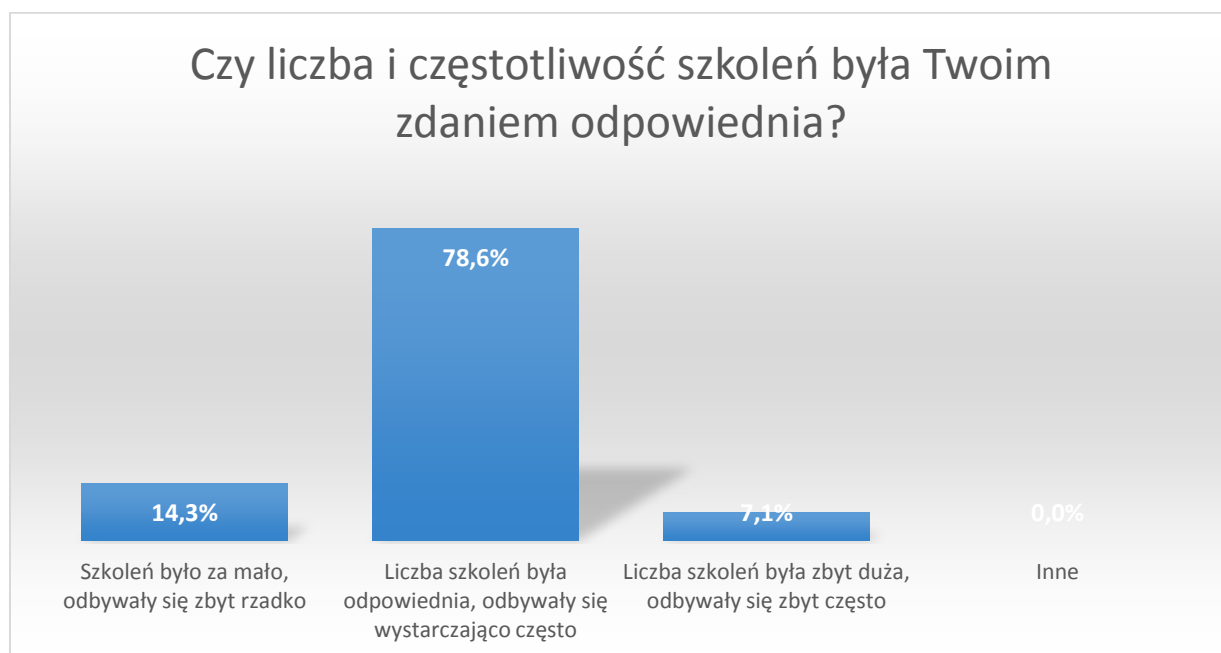
3.2.5 Szkolenia i podnoszenie kwalifikacji Asystentów

Pytania zadane respondentom w tej sekcji odnosiły się do adekwatności, przydatności, częstotliwości oraz liczby szkoleń proponowanych przez organizatora. Ankietowani mieli także określić, czy zgłaszali zapotrzebowanie na określony rodzaj szkoleń i czy prośby zostały spełnione przez realizatora projektu.

Większość ankietowanych (57%) stwierdziła, że tematyka proponowanych przez organizatora szkoleń była zdecydowanie odpowiednia, 36% badanych określiła ją, jako raczej odpowiednią a zaledwie, 7% jako raczej nieodpowiednią. Na pytanie związane z częstotliwością i liczbą szkoleń badani odpowiadali następująco:

Projekt „CENTRUM ASYSTENTURY SPOŁECZNEJ (CAS) – model wsparcia zadań OPS/PCPR w aktywizacji społecznej i zawodowej ON”

Wykres 28 Liczba i częstotliwość szkoleń

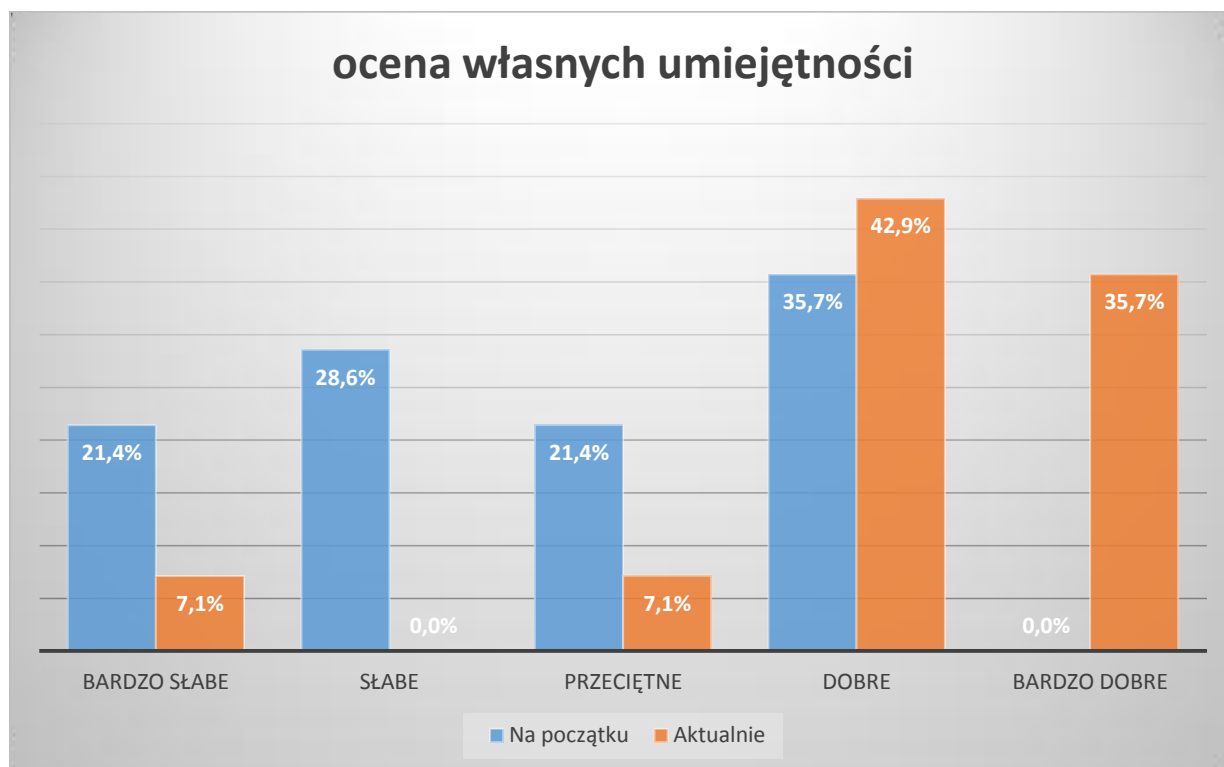


Pomimo pojawienia się wypowiedzi krytycznych wobec częstotliwości i liczby szkoleń należy uznać, że większość Asystentów była usatysfakcjonowana ich liczbą. Kolejne pytanie dotyczyło zgłaszania zapotrzebowania na dodatkowe szkolenia. Liczba odpowiedzi twierdzących jest niewielka, (29%) co koresponduje z poprzednimi wypowiedziami ankietowanych. Równocześnie wszyscy ankietowani, którzy zgłaszali zapotrzebowanie na określony rodzaj szkolenia potwierdzili, iż organizator uwzględnił ich prośby. Respondenci mieli także wskazać najbardziej przydatne szkolenia, w których brali udział. Asystenci jednomyślnie stwierdzili, że szkolenia z zakresu tzw. umiejętności miękkich (interpersonalnych, radzenia sobie ze stresem, asertywności) były najbardziej przydatne. Badani, zapytani o tematykę dodatkowych szkoleń, które powinny się jeszcze pojawić wymieniali: *szkolenia dotyczące autyzmu, szkolenia związane z formalnymi aspektami rehabilitacji, pracy z rodziną, dotyczące konkretnych rodzajów niepełnosprawności.*

Projekt „CENTRUM ASYSTENTURY SPOŁECZNEJ (CAS) – model wsparcia zadań OPS/PCPR w aktywizacji społecznej i zawodowej ON”

Ostatnią kwestią w tej sekcji była ocena przygotowania respondentów do pełnienia obowiązków AON na początku pracy w projekcie i na zakończeniu. Wyniki prezentowały się następująco:

Wykres 29 Ocena własnych umiejętności



Wykres wskazuje na regularny wzrost umiejętności Asystentów. Można zauważyć, że o ile żaden z respondentów na początku projektu nie oceniał swoich umiejętności, jako bardzo dobre tak, kiedy dobiega on końca ponad 1/3 ankietowanych deklaruje umiejętności na takim poziomie.

3.2.6 Motywacja do pracy i propozycje zmian.

W tej części zadano Asystentom pytania otwarte dotyczące czynników, które motywują ich do pracy, elementów projektu, które ich najbardziej zawiodły oraz poproszono o propozycje ewentualnych zmian w projekcie.

Projekt „CENTRUM ASYSTENTURY SPOŁECZNEJ (CAS) – model wsparcia zadań OPS/PCPR
w aktywizacji społecznej i zawodowej ON”

Jako czynniki motywujące do pracy w charakterze Asystenta ankietowani najczęściej wymieniali zadowolenie i uśmiech Klienta oraz świadomość, że jest się komuś potrzebnym. Można, zatem uznać, że o motywacji do pracy decydowały czynniki subiektywne.

36% Asystentów wskazało pewne elementy, które zawiodły ich w projekcie. Były to następujące kwestie: *Rozkazy Klientów np. Zrób mi to, przynieś mi tamto, przymusowy udział w superwizjach, czasami byłam zmęczona tym, że stale jestem u tych samych osób i miałam ochotę na chwilę od nich odpocząć, niestowność osoby niepełnosprawnej i nagłe zmiany decyzji, brak kontaktu z osobą niepełnosprawną, mała ilość godzin do realizacji, duże różnicowanie w stawkach za godziny pracy między asystentami.* Można odnaleźć tu czynniki subiektywne takie jak np. zmęczenie, wrażliwość na wydawanie poleceń i roszczeniową postawę Klienta, nagłe zmiany decyzji. Niektóre z wymienianych elementów można uznać za obiektywne, zależne od czynników zewnętrznych – mała ilość godzin do realizacji usług wynikała wprost z zapotrzebowania ON. Różnicowanie stawek za świadczoną pracę zaś z ustalenia stawek na zasadach zapytania ofertowego. Pozostali respondenci – 64% uznali, że nie było takich rzeczy, które zawiodły ich w związku z projektem.

Propozycje zmian w projekcie zgłosiło 36% respondentów. Ich rekomendacje pokrywają się z tymi, które wskazano w poprzednich pytaniach. Można je ująć w następujące kategorie:

- Precyzyjniejszy dobór Klientów uczestniczących w projekcie (Klientom z niektórymi rodzajami niepełnosprawności potrzebne są inne formy pomocy)
- Dłuższe godziny otwarcia Biura
- Rotacyjność Klientów
- Służbowe telefony dla Asystentów
- Możliwość doliczania czasu dojazdu do klienta

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Projekt „CENTRUM ASYSTENTURY SPOŁECZNEJ (CAS) – model wsparcia zadań OPS/PCPR w aktywizacji społecznej i zawodowej ON”

- Nieobowiązkowe superwizje

3.3 Pracownicy Biura Projektu

W ramach prowadzonego procesu badawczego przebadano trzech pracowników Biura Projektu – dwóch Dyspozytorów oraz Asystentkę Kierownika Projektu. W przypadku Dyspozytorów zastosowano technikę zogniskowanego wywiadu pogłębionego, w przypadku Asystentki Kierownika Projektu zastosowano technikę wywiadu pogłębionego. Zważywszy na zastosowane techniki badawcze, badanie miało charakter swobodnej dyskusji/rozmowy i koncentrowało się wokół następujących kategorii:

- Wykonywanie przydzielonych ról i problemy związane z ich realizacją
- Współpraca i komunikacja z ON i AON (nie dotyczy Asystentki Kierownika)
- Przeszkody, które powstały w wyniku błędnych założeń Projektodawcy lub zidentyfikowane bariery instytucjonalne
- Identyfikacja powstałych problemów i propozycje zmian w modelu CAS
- Elementy motywujące i demotywuujące do pracy

3.3.1 Dyspozytorzy

Według wypowiedzi Dyspozytorów do ich obowiązków należało: pomoc w rekrutacji ON i AON, monitorowanie godzin wykonanych na rzecz Klientów, pomoc w obsłudze szkoleń, układanie grafików realizacji usług, pomoc w organizacji superwizji.

Pierwszy proces rekrutacji AON zaowocował przyjęciem 20 Asystentów oraz stworzeniem listy rezerwowej osób, które byłyby zainteresowane pracą w charakterze AON, jeśli któryś z przyjętych Asystentów zrezygnowałby z uczestnictwa w projekcie. W ramach rekrutacji ON w pierwszym etapie objęto usługami asystenckimi 40 osób, choć po 17 miesiącach trwania projektu wsparcie Asystentów trafiło do 79 Klientów.

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Projekt „CENTRUM ASYSTENTURY SPOŁECZNEJ (CAS) – model wsparcia zadań OPS/PCPR
w aktywizacji społecznej i zawodowej ON”

Liczba ta się zmieniała pod wpływem rezygnacji z usług bądź też w wyniku śmierci Klienta. Zwiększona ilość ON biorących udział w projekcie wynikała z oszczędności godzinowych, które uzyskano dzięki elastyczności w układaniu grafiku przez Dyspozytorów. Innym czynnikiem było także przeznaczenie dodatkowych środków finansowych przez Urząd Marszałkowski Województwa Śląskiego na wsparcie 10 Klientów.

Potencjalni Klienci CAS kontaktowali się telefonicznie z Dyspozytorami i zgłaszali zapotrzebowanie na świadczenie usług asystenckich. Kryteria, które Dyspozytorzy brali pod uwagę w czasie trwania procesu rekrutacji to:

- Miejsce zamieszkania (Miasto Bielsko-Biała, powiat bielski, Miasto Mikołów lub powiat mikołowski),
- Wiek – od 16-64 roku życia,
- Informacja o stopniu niepełnosprawności na podstawie aktualnego orzeczenia,
- Osoby niepracujące lub pracujące, których dochód nie przekraczał 400-450zł

Gdy zainteresowany Klient spełniał wszystkie z wymienionych kryteriów, o przystąpieniu do projektu decydowała kolejność zgłoszeń. W czasie rozmowy z Dyspozytorami pojawiły się opinie poddające w wątpliwość kryterium związane z pracą. Wątpliwości obrazuje wypowiedź Dyspozytorki: *„Mieliśmy sporo osób chętnych, które pracowały, ale zamknęło im to możliwość wzięcia udziału w projekcie. Nie rozumiem, dlaczego osoby pracujące nie mogą korzystać z usług asystenckich. Niestety wykluczyły to przepisy POKL”.*

Po wywiadach telefonicznych Dyspozytorzy umawiali się z zainteresowanym Klientami, na wywiady bezpośrednie w siedzibie CAS w Bielsku-Białej. Celem tego etapu rekrutacji było zdobycie dodatkowej wiedzy na temat Klienta, jego problemów, sytuacji rodzinnej. Jak wskazują Dyspozytorzy ten model postępowania nie do końca się sprawdził, ponieważ wywiady bezpośrednie powinny odbywać się w miejscu

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Projekt „CENTRUM ASYSTENTURY SPOŁECZNEJ (CAS) – model wsparcia zadań OPS/PCPR
w aktywizacji społecznej i zawodowej ON”

zamieszkania Klienta, a nie siedzibie CAS. W związku, z czym realizatorzy projektu zdecydowali o przeprowadzaniu wywiadów w miejscu zamieszkania Klienta. Czasami okazywało się, że deklaracje Klienta, związane z warunkami mieszkaniowymi, stosunkami w rodzinie i innymi kwestiami nie znajdowały pokrycia w rzeczywistości, co znacznie utrudniało pracę Asystentów. Została także zmodyfikowana karta wywiadu, między innymi dodano miejsce na notatki i spostrzeżenia związane z miejscem zamieszkania i sytuacją rodzinną. Według respondentów pełna treść wywiadu powinna być znana Asystentom przed pierwszym kontaktem z Klientem.

Po zakończeniu procesu rekrutacji Dyspozytorzy stworzyli 3 listy – zakwalifikowanych Asystentów, zakwalifikowanych Klientów oraz listę rezerwową.

Następny etap pracy poświęcony był przedzieleniu Asystentów poszczególnym Klientom. Dyspozytorzy mieli tu dwie możliwości – losowo przydzielić Asystentów lub zrobić to w oparciu o jakieś kryteria. Zdecydowano się, aby przydzielić Asystentów na podstawie odległości od miejsca zamieszkania Klienta oraz na podstawie kwalifikacji i doświadczenia Asystentów. *„Jeśli wiedzieliśmy, że mamy Klienta z autyzmem, staraliśmy się dobrać osobę, która ma doświadczenie i tak samo z innymi Klientami z innymi niepełnosprawnościami”.*

W wyniku działań Dyspozytorów skojarzono średnio 2 Klientów z jednym Asystentem. Niekiedy w związku z niedyspozycyjnością Asystenta w danym dniu, jego rolę przejmował inny Asystent. W rezultacie zdarzało się, że czasami Klientów odwiedzali różni Asystenci, choć jak przyznają badani, rzadko. Zdecydowanie częściej Klienta wspierał ten sam Asystent. Takie rozwiązanie niosło za sobą określone konsekwencje: *„Dla nas ułatwieniem było to, że jest jeden Asystent [przyp. red. łatwiej było stworzyć grafik] jednak pod koniec projektu widzimy, że nie jest to dobre rozwiązanie, bo Klient za bardzo się wiąże z Asystentem. Są już na jakimś etapie przyjacielskich stosunków i jedna i druga strona może wykorzystywać siebie pod różnymi względami. Klient*

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Projekt „CENTRUM ASYSTENTURY SPOŁECZNEJ (CAS) – model wsparcia zadań OPS/PCPR
w aktywizacji społecznej i zawodowej ON”

powinien mieć kilku Asystentów i nie tak, że klient wie, kto do niego przyjdzie tylko my oddelegowujemy”.

W przyjętym systemie pracy podczas świadczenia kolejnych usług Dyspozytorzy nie brali już bezpośredniego udziału – *„Asystent zgłasza zapotrzebowanie Klienta na usługi Dyspozytorom, zdarza się, że robi to osoba niepełnosprawna, ale rzadko. Problem w tym, że nie wszyscy Klienci mogą zgłaszać usługi, bo nie stać ich na telefon, nie mają dostępu do komputera, albo zapominają. Minusy takiego rozwiązania – naciąganie godzin po jednej i drugiej stronie”.*

Badanych zapytano, czy zdarzyło się, że odmówili przydzielenia Asystenta jakiemuś Klientowi np. ze względu na nieregularne oczekiwania Klienta. Dyspozytorzy stwierdzili, że takie sytuacje nie miały miejsca. Jedynie w sytuacjach, gdy zapotrzebowanie na usługę było zgłaszane zbyt późno czasami nie udało się znaleźć odpowiedniego Asystenta. Należy zaznaczyć, że regulamin wskazuje, iż zapotrzebowanie powinno być zgłaszane minimum 24 godziny przed świadczeniem usługi. Przy okazji Dyspozytorzy wspomnieli, że podczas rekrutacji spora liczba ON pytała o usługi opiekuńcze a nie asystenckie, co dyskwalifikowało osoby z udziału w projekcie. Respondenci wskazali także typy Klientów, którym trudno jest udzielać wsparcia asystenckiego – osoby „leżące” oraz osoby z głębokimi zaburzeniami psychicznymi – *„im można tylko umilać czas”, „problem z osobami unieruchomionymi i osobami z zaburzeniami psychicznymi – tych raczej nie powinno by się kwalifikować, bo potrzebują czegoś innego niż asystentury”.*

Proponując model idealny CAS Dyspozytorzy wskazali, że można by zbudować 3 odrębne modele ze względu na źródło finansowania i charakter świadczenia usług.

1. Model komercyjny, finansowany ze środków Klientów
2. Model częściowo finansowany przez Klientów
3. Model projektowy – finansowany ze źródeł publicznych, zewnętrznych

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Projekt „CENTRUM ASYSTENTURY SPOŁECZNEJ (CAS) – model wsparcia zadań OPS/PCPR
w aktywizacji społecznej i zawodowej ON”

W opinii Dyspozytorów poszczególne modele powinny zawierać inne wytyczne dotyczące świadczenia usług. Np. w przypadku usług komercyjnych, Klient powinien mieć prawo decyzji czy woli korzystać z usług jednego Asystenta czy różnych Asystentów. To rozwiązanie nie powinno mieć miejsca w przypadku modelu projektowego. Podobnie w przypadku kanałów komunikacji – w przypadku modelu komercyjnego można pominąć Dyspozytorów a Klient może zgłaszać zapotrzebowanie bezpośrednio Asystentowi, ten natomiast do Biura. W działaniach projektowych ten szczebel komunikacji powinien być obowiązkowy. Ważną sugestią Dyspozytorów było także wydłużenie godzin, w których świadczone są usługi i dni. Regulamin zakłada, że usługi mogą być świadczone od poniedziałku do piątku w godzinach 8-20. *„Zdarzały się wypadki, że Asystent musiał jechać już o 5 rano z Klientem, aby dostać się na umówioną wizytę u lekarza, więc przydałaby się jakaś furtka albo większa elastyczność”*. Asystenci za każdym razem otrzymywali taką zgodę, aby świadczyć usługi w inne dni lub w innych godzinach, jednak musieli ją uzyskać od Kierownika projektu. Respondenci wskazali także, że przydałby się jakiś system monitorowania świadczonych usług, szczególnie w przypadku usług projektowych. Wskazali, że mogłaby być to jedna osoba, nieznana Asystentom ani Klientom, która kontrolowałaby, czy usługa jest świadczona regulaminowo. Do jej obowiązków należałaby tylko kontrola.

Na pytanie, co było najtrudniejsze w pracy Dyspozytora, respondentka przyznała, że prowadzenie wywiadów bezpośrednich z Klientami, w biurze CAS należało do takich obowiązków. Badana uargumentowała, że bała się, ponieważ nie była pewna, kogo spotka, z jakiego rodzaju problemami, niepełnosprawnościami. Zasugerowała, że w czasie takich wywiadów zarówno w siedzibie CAS jak i domach Klientów powinny być obecne 2 osoby. Dyspozytor natomiast zauważył, że uciążliwy był rytm pracy a w zasadzie jego brak – *„raz są telefony raz nie ma, raz dzieje się bardzo dużo, raz bardzo mało”*. Rozwiązanie problemu według badanego mogłoby przynieść zwiększenie

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Projekt „CENTRUM ASYSTENTURY SPOŁECZNEJ (CAS) – model wsparcia zadań OPS/PCPR
w aktywizacji społecznej i zawodowej ON”

mobilności dyspozytorów dzięki urządzeniom mobilnym lub podział obowiązków na kontakt bezpośredni albo pośredni, (*„jeśli obsługuję tylko komputer, urządzenie, to w tym samym czasie nie przychodzą klienci/asystenci”*). Respondenci wskazali także, że najintensywniejszymi momentami pracy był koniec i początek miesiąca oraz okres, który kończy projekt. Wskazali, że dobrze byłoby stworzenie metodologii lub jasnej procedury liczenia godzin w korelacji do różnych stawek finansowych, które otrzymują Asystenci, przy czym ta rekomendacja wiązała się ściśle z końcowym, rozliczeniowym okresem realizowanego projektu.

W ramach elementów wspomagających pracę Dyspozytorów, przyznali zgodnie, że był to przygotowany rejestrator usług, wskazując, że mógłby być unowocześniony o np. automatyczne usuwanie zdublowanych wpisów świadczonych usług.

Najbardziej motywującymi elementami była możliwość poszerzenia sieci kontaktów społecznych, ale także dążenie do ułatwienia życia osób niepełnosprawnych, poczucie, że robi się coś ważnego. Dyspozytor ujął to w ten sposób: *„są to usługi, których nie było, dostajemy sygnały, pytania, co teraz zrobimy bez was? Część osób zmieniła swoje życie, zmienia się jakość życia ON a to cieszy. 8 osób podjęło zatrudnienie.”*

Oboje respondentów posiadało wykształcenie wyższe.

3.3.2 Asystentka Kierownika Projektu

Do zadań Asystentki Kierownika należało: *„prowadzenie korespondencji, promocja, nadzór nad realizacją poszczególnych zadań zgodnie z harmonogramem, sprawozdawczość, weryfikacja uczestników projektów poprzez elektroniczny system gromadzenia danych PEFS”*.

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Projekt „CENTRUM ASYSTENTURY SPOŁECZNEJ (CAS) – model wsparcia zadań OPS/PCPR
w aktywizacji społecznej i zawodowej ON”

Badana zapytana o najtrudniejsze momenty pracy stwierdziła, że to momenty sprawozdawcze, kiedy należy wypełnić nadmierną ilość dokumentacji projektu. Przyznała również, że nie decydowała o tym, kto może wziąć udział w projekcie a kto nie jednak wyobraża sobie, że to mogło być bardzo trudne.

Kolejne pytanie związane było z zapisami projektu, które w jakiś sposób ograniczyły możliwości wspierania ON i powinny być zmienione. Tu pojawiły się takie sugestie jak: zlikwidowanie ograniczeń wiekowych, zwiększenie elastyczności przydziału godzin (nie każdy Klient potrzebuje 40 godzin miesięcznie, ale są także tacy, którzy potrzebują więcej) oraz wydłużenie czasu trwania działań projektowych, ponieważ zaplanowany czas nie daje możliwości wymiernej poprawy, jakości życia ON.

Badana wypowiedziała się także w kwestii zainteresowania projektem przez inne instytucje takie jak JST i NGO. Przyznała, że projekt cieszy się dużym zainteresowaniem głównie ze strony przedstawicieli JST *„chcą więcej wiedzieć, boją się kosztów, trudności w budżetowaniu”*. *„NGO są znacznie mniej zainteresowane. Staramy się przekonywać JST, że warto zlecać działania NGO. Może powinno się zachęcać NGO, aby wymagały od urzędu zlecenie usług? W ramach tego działania bywają przynajmniej ogłoszone konkursy”*. Na pytanie o przyczyny takiego stanu rzeczy respondentka stwierdziła, że organizacje III sektora nie mają zaufania do JST, ale także brak profesjonalistów wśród kadr NGO, które byłyby w stanie sprostać wymaganiom biurokratycznym. Dodatkowy czynnik to brak wzajemnego zrozumienia się *„dla JST jest to trudność, aby zlecać coś na zewnątrz ze względu na nasze przepisy. Nawet, jeśli JST chciałoby zlecić coś na zewnątrz to pojawia się problem uwarunkowań prawnych.”*

Motywującymi elementami pracy na pewno była możliwość poszerzania sieci kontaktów, prestiż projektu oraz robienie czegoś ważnego dla innych. Nie bez znaczenia był także czynnik finansowy.

Projekt „CENTRUM ASYSTENTURY SPOŁECZNEJ (CAS) – model wsparcia zadań OPS/PCPR w aktywizacji społecznej i zawodowej ON”

Zniechęcała do pracy nadmierna biurokracja oraz wręcz produkcja dokumentów a nie niesienie realnego wsparcia.

Możliwość wdrożenia zapisów projektu do polityki głównego nurtu została wysoko oceniona przez respondentkę. Ujęła to w ten sposób *„Nie stworzyliśmy nowego tematu – on już istniał, nadaliśmy formę usług asystenckich, finansową, prawną, administracyjną jako NGO. To jest ta innowacja. Niekoniecznie nasz model w całości musi być wdrożony, pokazujemy nasz przykład i uważamy, że jest słuszny, ale błędem by było adaptowanie go w 100% do poszczególnych gmin. Ludzie powinni z niego czerpać, mówić o tym, ale nie koniecznie w całości, można wykorzystywać jego niektóre części. Wdrożenie do polityki głównego pewnych zapisów jest bardzo realne. Mamy namacalny przykład pełnomocnika ds. osób niepełnosprawnych – ciało doradcze prezydenta RP jest włączone w tworzenie takich zapisów, także PEFRON jest zainteresowany. Na szczęblu centralnym zmiany są lobbowane, wdrażane”*

Czy w jakiś sposób zmieniło się Bielsko pod wpływem projektu? *„Najciemniej pod lampą”*. Mamy na razie jedno zlecenie z PCPR ale kończy się perspektywa dotacji UE więc mamy obiecanie, że jak tylko pojawią się nowe środki częściej będzie dochodziło do takiej współpracy. Jeśli chodzi o wydźwięk społeczny respondentka ma świadomość, że działania CAS kształtują wizerunek ON, pozytywnie go zmieniają w społeczności lokalnej, jednak trudno mówić o jakiś twardych wskaźnikach.

Respondenta posiadała wykształcenie wyższe.

3.4 Użytkownicy Projektu

Celem tego segmentu procesu ewaluacji zewnętrznej jest zdiagnozowanie użyteczności modelu CAS dla grupy potencjalnych Użytkowników, czyli przedstawicieli JST, OPS, PCPR i NGO.

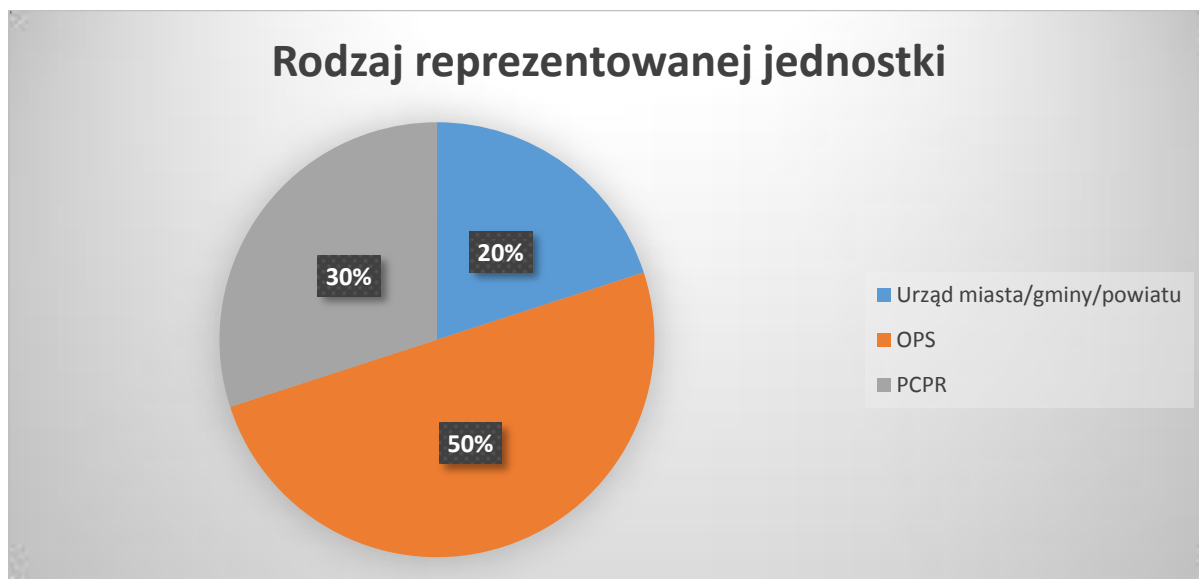
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Projekt „CENTRUM ASYSTENTURY SPOŁECZNEJ (CAS) – model wsparcia zadań OPS/PCPR w aktywizacji społecznej i zawodowej ON”

3.4.1 Charakterystyka badanej grupy

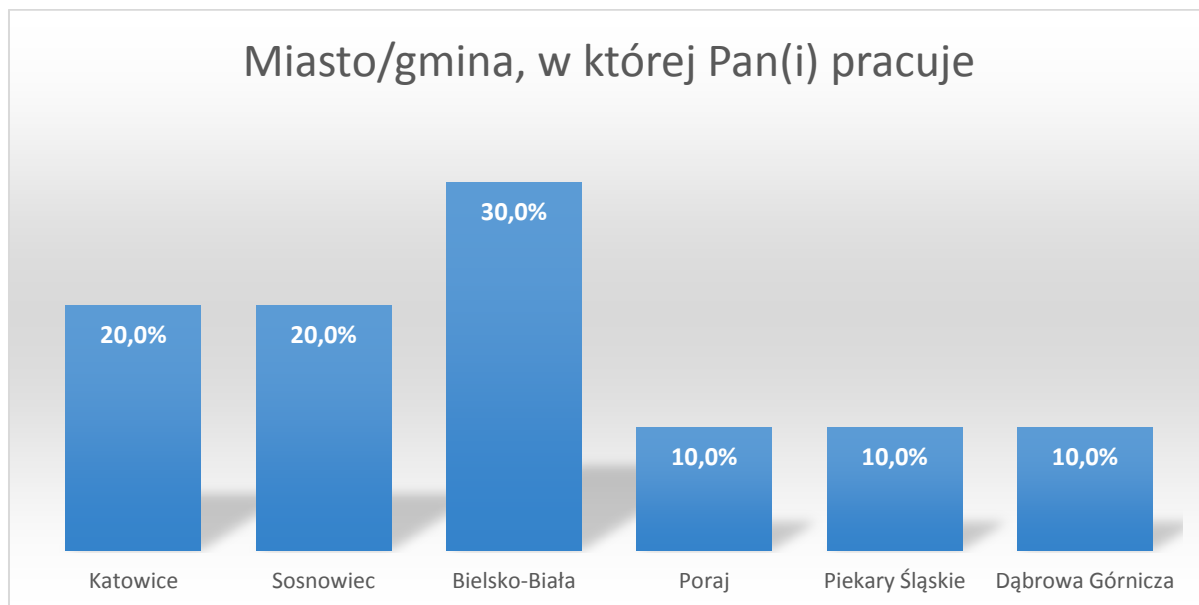
W badaniu ankietowym on-line wzięło udział 20 osób, które uczestniczyły w działaniach upowszechniających model CAS. W zdecydowanej większości respondenci byli przedstawicielami samorządowych jednostek pomocowych takich jak OPS i PCPR, 4 osoby reprezentowały urząd miasta, gminy lub powiatu. Wszyscy ankietowani pracowali na terenie województwa śląskiego. Szczegółowe dane przedstawiają następujące 2 wykresy.

Wykres 30 Jednostka reprezentowana przez respondentów



Projekt „CENTRUM ASYSTENTURY SPOŁECZNEJ (CAS) – model wsparcia zadań OPS/PCPR
w aktywizacji społecznej i zawodowej ON”

Wykres 31 Miasta/gminy, w których pracowali respondenci



3.4.2 Potrzeba i konsekwencje świadczenia usług AON

W pierwszym pytaniu zadaniem ankietowanych było określenie, czy na terenie ich gminy świadczone są usługi AON. 70% respondentów udzieliło twierdzącej odpowiedzi (Katowice, Piekary Śląskie, Bielsko-Biała, Dąbrowa Górnicza), 30% natomiast wskazało, że na terenie ich gminy takie usługi nie są świadczone.

W następnym pytaniu, badani mieli określić potencjalne zapotrzebowanie na świadczenie usług asystenckich, wszystkie odpowiedzi były pozytywne – 70% ankietowanych zadeklarowało, że usługi AON są zdecydowanie potrzebne, 30% wybrało odpowiedź „raczej potrzebne”. Wszyscy badani uznali także, że świadczenie usług AON może zdecydowanie korzystnie wpłynąć na osoby niepełnosprawne w ich gminie.

Projekt „CENTRUM ASYSTENTURY SPOŁECZNEJ (CAS) – model wsparcia zadań OPS/PCPR
w aktywizacji społecznej i zawodowej ON”

W kolejnych dwóch pytaniach badani mieli wskazać, jakie pozytywne bądź negatywne skutki może przynieść świadczenie usług asystenckich. Wszyscy ankietowani wymienili pozytywne skutki, które najlepiej odzwierciedla opinia jednego z badanych: *„Usamodzielnienie się osoby z niepełnosprawnością oraz wzmocnienie ich wiary w własne możliwości może skutkować podjęciem pracy zarobkowej tejże osoby, a tym samym przestaje ona korzystać z pomocy Państwa a staje się pełnoprawnym partnerem na rynku pracy oraz w społeczeństwie. Tym samym ze środków państwowych jest mniejszy nakład na te osoby, poprawia się ich odbiór w społeczeństwie, zyskują rzeczywiste prawo do pełnego życia w społeczeństwie”*. W przypadku negatywnych skutków, które może przynieść świadczenie usług AON zdania respondentów były bardziej zróżnicowane – 20% badanych stwierdziło, że świadczenie usług nie przyniesie żadnych negatywnych skutków, 40% zaś nie było zdecydowanych (wybrano odpowiedź „trudno powiedzieć”). Pozostałe 40% ankietowanych wskazało takie zagrożenia jak: *„Zrzucenie odpowiedzialności, przez osobę niepełnosprawną na asystenta i wyręczanie się nim, uzależnienia się ON od asystenta, nadużycia ze strony asystenta (realizuje własne plany i osobiste cele), wzmacnianie postawy roszczeniowej i wyręczania”*.

3.4.3 Znajomość modelu CAS i ocena możliwości wdrożenia jego elementów

Wszyscy badani znali model CAS w związku z tym z łatwością wskazali jego mocne i słabe strony. Jako mocne strony modelu wymienili: *„łatwość wdrożenia w różnych gminach, kompleksowość modelu, finansowanie działań, praktyczne rozwiązania logistyczne, szybkość reagowania, innowacyjność, możliwość łatwej adaptacji do indywidualnych potrzeb”*. 40% respondentów nie zauważyła słabych stron modelu CAS. Pozostali wskazywali takie jak: *„kłopot związany z brakiem rozwiązań systemowych i systemowego finansowania usług, słaba znajomość zagadnień dot. asystentury w społeczeństwie, finansowanie, zamknięta grupa, do której jest*

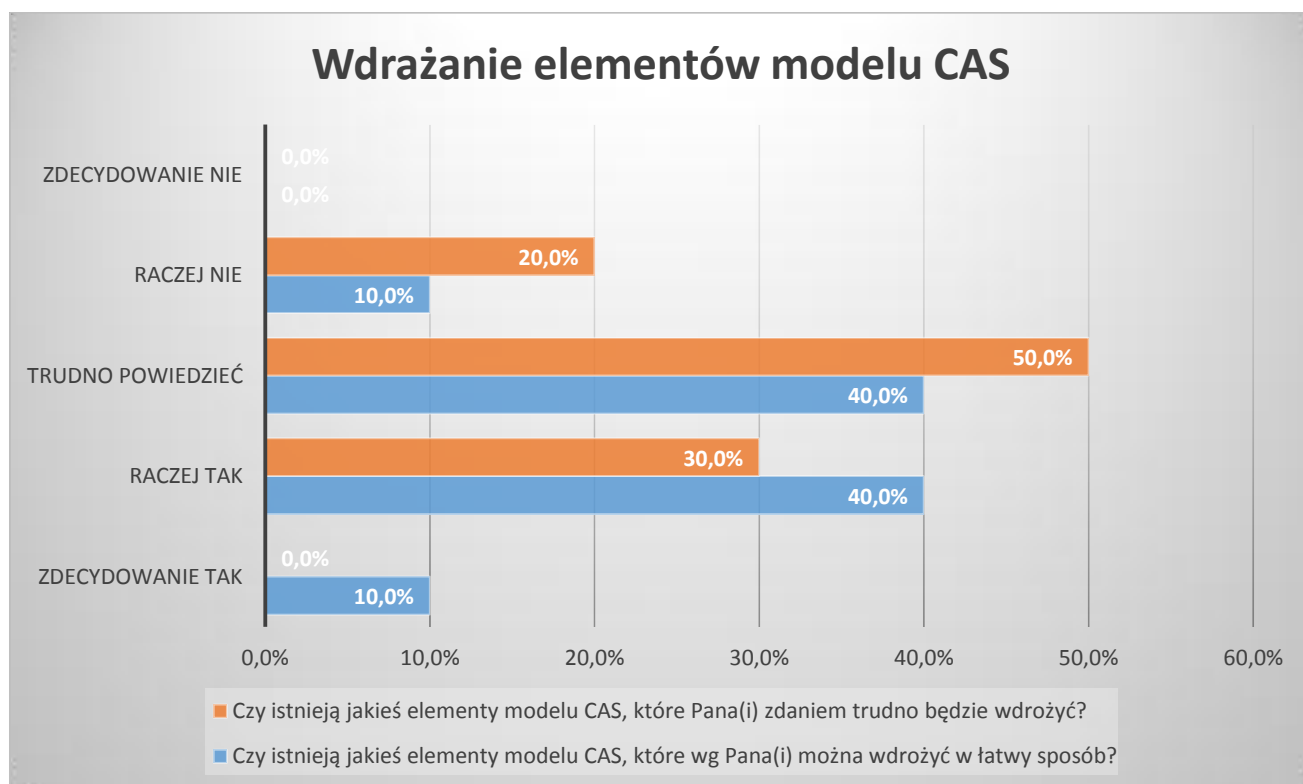
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Projekt „CENTRUM ASYSTENTURY SPOŁECZNEJ (CAS) – model wsparcia zadań OPS/PCPR w aktywizacji społecznej i zawodowej ON”

adresowany, komercjalizacja usług może spowodować wzrost cen usług, który znacznie ograniczy ilość usługobiorców”.

W następnym pytaniu zadaniem ankietowanych było udzielić odpowiedzi czy istnieją jakieś elementy modelu CAS, które można wdrożyć w łatwy sposób, oraz takie, które mogą przysporzyć trudności. Odpowiedzi respondentów obrazuje załączony wykres.

Wykres 32 Możliwości wdrożenia elementów modelu CAS



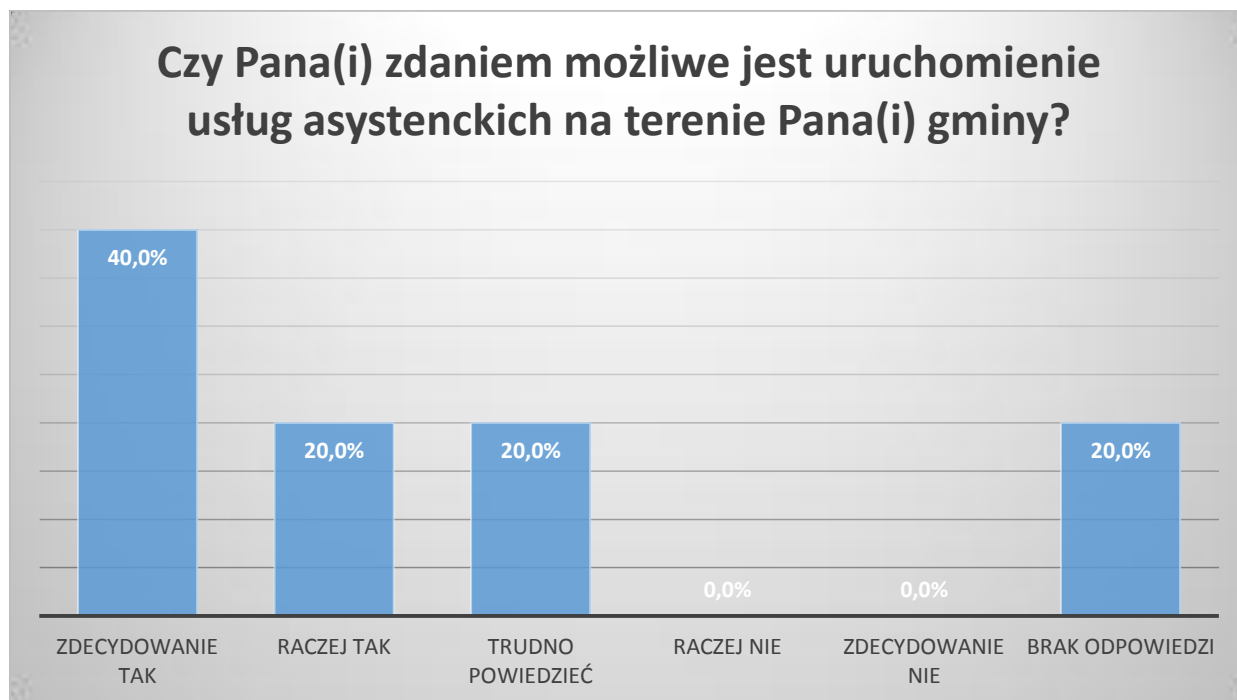
Stosunkowo wysoki odsetek odpowiedzi „trudno powiedzieć” w przypadku obydwu kategorii może świadczyć o słabej znajomości modelu CAS bądź też słabej znajomości czynników, które wpływają na możliwości wdrożenia usług AON. Jako elementy, które wdrożyć łatwo ankietowani wymienili: *„realizacja zadań przez organizacje pozarządowe, forma organizowania usług AON, kompetencje asystentów”*. Do elementów trudnych do wdrożenia badani zaliczyli: *„brak organizacji pozarządowych mogących realizować zadania oraz finansowanie CAS”*.

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Projekt „CENTRUM ASYSTENTURY SPOŁECZNEJ (CAS) – model wsparcia zadań OPS/PCPR w aktywizacji społecznej i zawodowej ON”

Podsumowaniem tej sekcji było pytanie o możliwość uruchomienia usług AON na terenie gminy ankietowanych. Odpowiedzi prezentowały się następująco:

Wykres 33 Możliwość uruchomienia usług AON



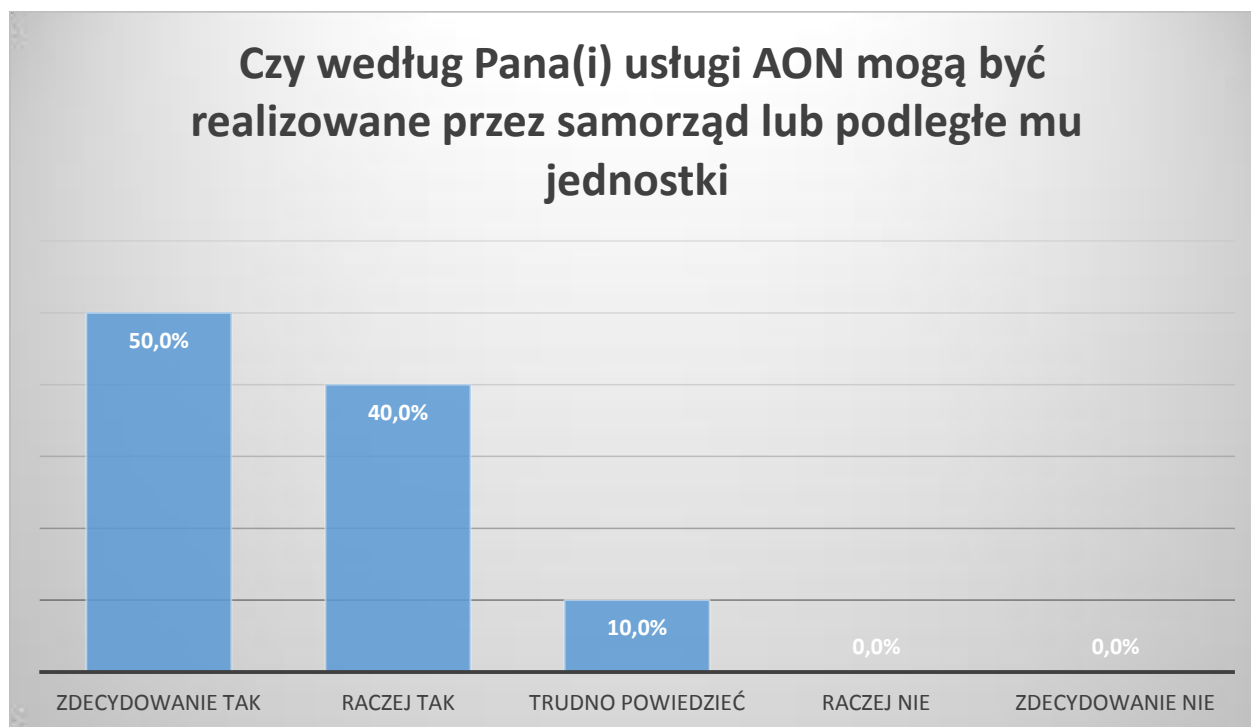
Większość ankietowanych pozytywnie odniosła się do możliwości uruchomienia usług AON na terenie ich gminy. Jako czynniki sprzyjające takiemu stanowi rzeczy badani wymienili: „dostrzeganie potrzeb osób niepełnosprawnych i nagłaśnianie tego tematu, możliwe dofinansowania z Unii Europejskiej na działania skierowane do osób niepełnosprawnych, realizacja zadań przez organizację pozarządową, profesjonalna organizacja, realizująca usługi asystenckie”. Elementy, które stoją na przeszkodzie w uruchomieniu usług asystenckich to: „brak zainteresowania ze strony JST oraz brak organizacji NGO, które mogłyby realizować zadania”.

3.4.4 Realizacja usług AON przez wskazane podmioty

Projekt „CENTRUM ASYSTENTURY SPOŁECZNEJ (CAS) – model wsparcia zadań OPS/PCPR w aktywizacji społecznej i zawodowej ON”

W ostatniej części ankiety badani zostali poproszeni o udzielenie odpowiedzi na następujące pytanie: „czy według Pani/Pana usługi AON mogą być realizowane przez samorząd lub podległe mu jednostki?” Odpowiedzi respondentów prezentuje wykres:

Wykres 34 Ocena możliwości realizacji usług AON przez JST



Zaledwie 10% ankietowanych nie sprecyzowało swojego poglądu w zakresie badanego zagadnienia. Pozostałe 90% pozytywnie ustosunkowało się do możliwości realizacji usług AON przez JST i podległe mu jednostki. Wśród wskazanych jednostek znalazły się: MOPS, OPS, PCPR, ale także samorząd powiatowy oraz Urząd Marszałkowski. Na pytanie, co sprzyja realizacji usług AON przez te jednostki ankietowani wymienili: prestiż, dobra znajomość środowiska osób niepełnosprawnych oraz podejście kadry, otwartej na nowe kierunki wspierania Klientów. Mimo, iż żaden z ankietowanych nie wskazał odpowiedzi negatywnych (raczej nie, zdecydowanie nie) wskazali oni przeszkody, które uniemożliwiają realizację zadań przez poszczególne podmioty. Tu pojawiły się takie wypowiedzi jak: brak dodatkowych środków finansowych oraz ustawodawstwo czy rząd.

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Projekt „CENTRUM ASYSTENTURY SPOŁECZNEJ (CAS) – model wsparcia zadań OPS/PCPR w aktywizacji społecznej i zawodowej ON”

Ostatnie pytanie miało zdiagnozować czy istnieją organizacje pozarządowe na terenie gmin ankietowanych, które mogłyby realizować usługi asystenckie. Blisko 1/3 ankietowanych odpowiedziało, że nie ma takich organizacji. Pozostali wskazali następujące: Stowarzyszenie Otwarte Serca, Stowarzyszenie FAON, BSA Teatr Grodzki, Warsztaty Terapii Zajęciowej Stowarzyszenie Dzieci z Aspergerem "Szkłany mur".

4. Wyniki ewaluacji

Zgromadzone i przedstawione dane pozwalają udzielić odpowiedzi na kluczowe dla procesu ewaluacji pytania. Kolejne podrozdziały odnoszą się bezpośrednio do obszarów ewaluacji, wskazanych przez realizatora projektu.

4.1 Adekwatność założeń i realizacji procesu testowania produktu

Odwołując się do danych zaprezentowanych w raporcie z badań „Analiza potrzeb osób niepełnosprawnych w zakresie usług asystenckich” należy stwierdzić, że Projektodawca uwzględnił w procesie testowania produktu wszystkie rodzaje zdiagnozowanych potrzeb. Wspomniany raport wykazał następujące problemy, które dotyczą ON:

- Niski poziom mobilności ON
- Niski poziom aktywności zawodowej
- Bariery mentalne
- Niewystarczający poziom wsparcia instytucjonalnego

W nawiązaniu do zdiagnozowanych potrzeb i problemów dotyczących ON realizatorzy projektu obrali następujące cele szczegółowe, które chcieli osiągnąć dzięki działaniom projektowym:

- Zwiększenie aktywności zawodowej i społecznej ON

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Projekt „CENTRUM ASYSTENTURY SPOŁECZNEJ (CAS) – model wsparcia zadań OPS/PCPR w aktywizacji społecznej i zawodowej ON”

- Wzrost potencjału instytucji samorządowych w zakresie aktywizacji ON z województwa śląskiego.

Wyniki prowadzonych badań ewaluacyjnych pozwalają stwierdzić, że przedsięwzięte przez Projektodawcę działania i założenia zmierzały do realizacji postawionych celów.

W zakresie zwiększenia aktywności zawodowej 8 osób objętych wsparciem Asystenta podjęła pracę (wypowiedź Dyspozytorów, s.46).

W opinii Asystentów, 42,9% Klientów podjęła czynności w obszarze aktywizacji zawodowej, które manifestowały się aktywnym poszukiwaniem pracy, uczestnictwem w rozmowach kwalifikacyjnych, udziałem w szkoleniach i kursach podnoszących kwalifikacje zawodowe czy choćby chęcią podjęcia pracy dorywczej.

25% Klientów lub ich opiekunów także zauważyła postępy w dążeniu do aktywności zawodowej. Oprócz podjęcia pracy niektórzy badani wskazywali na fakt, że zaczęli myśleć o tym, że mogą ją podjąć.

Niemal wszyscy badani poczynili także postępy w zakresie zwiększenia aktywności społecznej. Zarówno w deklaracjach Klientów jak i opiniach Asystentów odsetek odpowiedzi świadczących o podjęciu aktywności społecznej jest najwyższy. Odpowiednio 85,7% Asystentów i 95,8% Klientów wskazało zwiększenie aktywności w tym obszarze.

Badania przeprowadzone z grupą Użytkowników oraz Asystentką Kierownika Projektu wskazały, że model CAS może zwiększać lub zwiększa potencjał instytucji samorządowych we wspieraniu ON. Wszyscy badani potencjalni Użytkownicy modelu CAS stwierdzili, że znają go. Połowa z nich zadeklarowała, że model CAS może być realizowany przez podmioty samorządowe, a 40% stwierdziło, że uruchomienie usług AON jest możliwe na terenie ich gminy. Według wypowiedzi Asystentki Kierownika

Projekt „CENTRUM ASYSTENTURY SPOŁECZNEJ (CAS) – model wsparcia zadań OPS/PCPR w aktywizacji społecznej i zawodowej ON”

Projektu model CAS już zwiększył potencjał wsparcia ON w gminach, gdzie podjęto działania zmierzające do wdrożenia modelu CAS (w Zabrze i Tychach)

Wszystkie przedstawione wskaźniki świadczą o wysokim stopniu adekwatności założeń realizacji testowania produktu.

4.2 Prawdliwość wypełniania przypisanych ról przez uczestników projektu

Przeprowadzone badanie ewaluacyjne wskazało, iż uczestnicy wypełniali swoje role, zgodnie z wytycznymi organizatora projektu.

Asystenci nie wykonywali czynności pielęgnacyjno-opiekuńczych a jedynie wspierali działania podejmowane przez Klientów. Odmawiali wykonywania czynności, jeżeli nie były niezgodne z regulaminem lub narażały ich na odpowiedzialność karną. Niewielki odsetek odpowiedzi Asystentów związanych z powierzaniem obowiązków wcześniej wykonywanych samodzielnie przez ON lub opiekunów Klientów (s. 16, 21, 35) świadczy o obopólnym zrozumieniu roli Asystenta.

O zrozumieniu przypisanych funkcji świadczą także wypowiedzi Klientów i opiekunów związane z odciążeniem rodziny. Projektodawca założył, iż dzięki pojawieniu się Asystenta opiekunowie zyskają możliwość swoistej regeneracji sił i zasobów. Wypowiedzi zarówno Klientów jak i Asystentów, potwierdzają, że tak się stało (s. 21, 35) . Prowadzi to do wniosku, że obie badane grupy prawidłowo rozumiały i wypełniały swoje role.

W przypadku Dyspozytorów i Asystentki Kierownika Projektu również odnajdujemy wspólnotę między założeniami realizatora projektu a wypowiedziami badanych (s.42, 46)

4.3 Ocena efektów projektu dla różnych grup interesariuszy

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Projekt „CENTRUM ASYSTENTURY SPOŁECZNEJ (CAS) – model wsparcia zadań OPS/PCPR
w aktywizacji społecznej i zawodowej ON”

4.3.1 Klienci i ich najbliższe otoczenie

Analizując wyniki przeprowadzonych badań należy stwierdzić, że Klienci poczynili znaczne postępy w dążeniu do aktywności i samodzielności. W częściach poświęconych filarom aktywizacji oraz podejmowaniu nowej czynności w każdej z kategorii odnotowujemy wzrost aktywności. Być może wypowiedzi Klientów takie jak: „samodzielnie wychodzę z bloku” z punktu widzenia osoby pełnosprawnej nie są nadzwyczajnym osiągnięciem, należy jednak pamiętać, że większość uczestników projektu to osoby o znacznym stopniu niepełnosprawności i tego typu czynności niewątpliwie należą do ich wielkich osobistych sukcesów rzutujących na poprawę jakości życia ich samych oraz otoczenia opiekunów. W dużej mierze osiągnięcia Klientów nie byłyby możliwe bez wsparcia Asystentów (62,5% zadeklarowało, że byłyby możliwe w znacznie mniejszym zakresie a 12,5%, że nie byłyby możliwe w ogóle) Zaprzestanie świadczenia usług AON w wielu wypadkach może prowadzić do regresu i wystąpienia zjawisk takich jak bierność, izolacja społeczna, które miały miejsce przed przystąpieniem Klientów do projektu. Podjęcie aktywności zawodowej przez niektórych Klientów, nauczenie się nowych możliwości przemieszczania się (samodzielne korzystanie z komunikacji miejskiej), wykonywanie nowych czynności samodzielnie bez wsparcia AON prowadzi do pozytywnej oceny efektów projektu dla ON. Należy nadmienić, że największe postępy poczynili Klienci z dysfunkcjami narządów ruchu oraz z dysfunkcjami o podłożu neurologicznym.

4.3.2 Asystenci

Założenia projektu stawiające nacisk na posiadanie doświadczenia w pracy z ON oraz rezygnacja z wymogu posiadania formalnego wykształcenia kierunkowego w zakresie AON, pozwoliło Asystentom uczestniczącym w projekcie na podjęcie pracy. Z przeprowadzonych badań wynika, że zaproponowany przez projektodawcę program szkolenia kandydatów na AON przynosi pozytywne skutki. Zdaniem badanych AON ich wiedza i umiejętności pracy z ON uległy zdecydowanej poprawie – 35%

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Projekt „CENTRUM ASYSTENTURY SPOŁECZNEJ (CAS) – model wsparcia zadań OPS/PCPR
w aktywizacji społecznej i zawodowej ON”

Asystentów oceniła swoje umiejętności jak bardzo dobre a 43% jako dobre, po przejściu ścieżki szkoleń proponowanych przez realizatora projektu.

4.3.3 Użytkownicy

Wywiad przeprowadzony z Asystentką Kierownika Projektu wskazał, że dzięki działaniom promocyjnym założeń asystentury społecznej, idea modelu CAS uzyskała poparcie na szczeblu centralnym. Ten fakt może zaowocować zmianami w ustawodawstwie, prowadzącymi do ułatwień wdrażania elementów modelu na poziomie JST. Badana zauważyła także wzrost zainteresowania poszczególnymi elementami modelu CAS i wdrażaniu ich w niektórych jednostkach samorządowych.

Analizując wypowiedzi samych Użytkowników, można dostrzec aprobatę dla proponowanych rozwiązań. 70% ankietowanych uznało, że wsparcie ON jest potrzebne, wszyscy Użytkownicy zadeklarowali znajomość modelu CAS i wszyscy potrafili wskazać jego mocne strony. Wśród słabych strony najczęściej pojawiającą się odpowiedzią była kwestia finansowania.

4.4 Identyfikacja ubocznych efektów testowania

Negatywnym, ubocznym efektem testowania jest rozbudzenie potrzeb Klientów i brak możliwości zagwarantowania ich zaspokojenia po zakończeniu działań projektowych. Adnotacje ankietarki prowadzącej sondę wśród Klientów wskazują na swoiste poczucie zagubienia w związku z zakończeniem się projektu. Często pojawiały się pytania o możliwość korzystania z usług AON, mimo iż projekt się zakończył. Przez wypowiedzi Klientów przebiegał się także lęk związany z potencjalnym regresem umiejętności uzyskanych dzięki wsparciu asystenckiemu.

Innym, pozytywnym, ubocznym efektem testowania są zmiany w otoczeniu Klientów. Zmiany pojawiające się w najbliższym otoczeniu to przede wszystkim ulga dla rodziny/opiekunów, wsparcie i poczucie, że nie są sami, zgoda rodziców Klientów na większą samodzielność, częstsze pytanie o zdanie Klienta, odciążenie rodziny, Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Projekt „CENTRUM ASYSTENTURY SPOŁECZNEJ (CAS) – model wsparcia zadań OPS/PCPR
w aktywizacji społecznej i zawodowej ON”

poprawa relacji rodzinnych. W dalszym natomiast odnotowano między innymi likwidację barier architektonicznych, równe traktowanie ON, wyłożone wysiłki ze strony urzędników, aby jak najlepiej obsłużyć klienta, większa świadomość na temat niepełnosprawności, otwarcie, życzliwość.

Działania podjęte przez realizatora projektu na pewno przyczyniły się do popularyzacji tematu usług asystenckich na różnych szczeblach podmiotów rządowych i pozarządowych – wskazują na to wypowiedzi Użytkowników projektu. Być może w dłuższej perspektywie czasowej zachęci to ON do częstszego korzystania z usług asystenckich a nie opiekuńczych.

4.5 Ocena trwałości efektów procesu testowania

Trwałość efektów testowania może być rozpatrywana z perspektywy dwóch obszarów – jednym z nich są trwałe zmiany dotyczące, jakości życia Klientów, drugim zaś obszar instytucjonalny.

Wypowiedzi Klientów i Asystentów nie pozwalają na jednoznaczne rozstrzygnięcia. Z jednej strony Klienci wskazują na znaczną poprawę, jakości i komfortu życia w związku z pojawieniem się wsparcia asystenckiego, i w tym samym momencie stwierdzają, że jeśli zabraknie Asystenta, ich funkcjonowanie ulegnie znacznemu pogorszeniu. Zaledwie 12,5% przebadanych Klientów zadeklarowała, że dzięki wsparciu AON podjęli nowe czynności, które dziś wykonują samodzielnie. W przypadku tego wskaźnika należy wziąć jednak pod uwagę, że niektórzy spośród Klientów ze względu na znaczny stopień i specyfikę niepełnosprawności, nie byli w stanie podjąć nowych czynności. W związku z pojawianiem Klientów wraz z Asystentami w przestrzeni publicznej odnotowano trwałe efekty w postaci likwidacji barier architektonicznych (jeden z Klientów wskazał na wybudowanie pochylni w jego miejscu zamieszkania).

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Projekt „CENTRUM ASYSTENTURY SPOŁECZNEJ (CAS) – model wsparcia zadań OPS/PCPR
w aktywizacji społecznej i zawodowej ON”

Asystenci natomiast wskazali na pojawianie się zniżek dla Asystentów w niektórych instytucjach kultury, czy życzliwsze i sumienniejsze wykonywanie obowiązków przez urzędników podczas wizyt ON w urzędach.

Trwałym efektem wdrożenia innowacji jest niewątpliwie uzyskanie nowych umiejętności i kwalifikacji przez Asystentów. Wynik badania potwierdziły, że ponad 35% AON ocenia swoje umiejętności na poziomie bardzo dobrym natomiast przed przystąpieniem do projektu nikt tak ich nie oceniał. Przyjęty model szkoleniowy, uwzględniający bieżące potrzeby wynikające z pracy Asystentów okazał się wysoce efektywny. Rozwiązanie to wpisuje się w program kształcenia AON i na trwałe może podnieść wartość sposobu kształcenia Asystentów.

Ocena trwałości efektów procesu testowania w obszarze instytucjonalnym także nie przynosi jednoznacznych rozstrzygnięć. Projekt jest niewątpliwie jednym z przyczynków do dyskusji nad formami wspierania ON w Polsce jednak trudno stwierdzić, czy działalności promocyjna oraz lobbowanie zmian w polskim ustawodawstwie nabierze kształtów trwałych zapisów gdyż nie zależy to bezpośrednio do Projektodawcy. Natomiast wdrożenie elementów modelu CAS w kilku instytucjach (w Zabrze i Tychach) można uznać za trwały efekt testowania.

4.6 Identyfikacja wewnętrznych i zewnętrznych czynników wpływających na proces testowania

Z przeprowadzonych badań wynika, że struktura modelu CAS zaproponowana przez Projektodawcę, może zostać uznana za optymalną. Zgromadzone dane wskazują, że Asystenci biorący udział w projekcie zostali prawidłowo zrekrutowani i przygotowani do pracy z ON. Struktura Biura Projektu i model zarządzania AON przyniósł pozytywne efekty podczas procesu testowania, choć musiał zostać poddany nieznacznym modyfikacjom. Pierwotnie zakładano, że usługi zgłaszane będą do biura CAS przez Klientów, jednakże okazało się, że zgłaszanie usług przez niektórych ON

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Projekt „CENTRUM ASYSTENTURY SPOŁECZNEJ (CAS) – model wsparcia zadań OPS/PCPR
w aktywizacji społecznej i zawodowej ON”

nie jest możliwe. Zewnętrznymi czynnikami rzutującymi na sposób zgłaszania usług był między innymi status materialny Klientów (nie było ich stać na częste telefonowanie do Biura), brak dostępu do komputera, lub niepełnosprawność uniemożliwiająca korzystanie z różnych technologii komunikacyjnych.

Czynnikiem wewnętrznym wpływającym korzystnie na jakość prowadzonego projektu, było zastosowanie elektronicznego rejestratora usług, (Dyspozytorzy podkreślali zalety tego rozwiązania) który usprawnił pracę Biura, a także wdrożenie adekwatnego modelu kontaktu z ON dostosowanego do warunków, które przedstawiono powyżej. Zaproponowany przez realizatora projektu system ewaluacji wewnętrznej oraz superwizje z udziałem Asystentów pozwalały na bieżące wdrażanie usprawnień i podnoszenie jakości świadczonych usług.

5. Rekomendacje

Wyniki przeprowadzonych badań pozwalają na sformułowanie kilku rekomendacji, które powinny być rozważone podczas modelowania produktu finalnego. Sugestie ograniczają się do kilku sfer.

5.1 Klienci i ich dobór

Badania wśród Klientów, Asystentów oraz Dyspozytorów wykazały, że istnieją typy niepełnosprawności, które trudno wspierać usługami asystenckimi, zakładając, że to wsparcie powinno zaowocować zwiększeniem aktywności i samodzielności. Badani Asystenci wskazali porażenie czterokończynowe, jako rodzaj niepełnosprawności, która uniemożliwia aktywizację w wybranych obszarach. Potwierdzeniem tej tezy były także wypowiedzi Dyspozytorów, którzy wskazali Klientów „leżących” oraz Klientów z głębokimi zaburzeniami psychicznymi, jako te grupy, które powinny być otoczone wsparciem innym niż asystenckie. Trzecim elementem, który potwierdza to założenie są odpowiedzi Klientów poświęcone barierom uniemożliwiających podjęcie

Projekt „CENTRUM ASYSTENTURY SPOŁECZNEJ (CAS) – model wsparcia zadań OPS/PCPR
w aktywizacji społecznej i zawodowej ON”

aktywności w obszarze zawodowym, edukacyjnym i społecznym – najczęściej pojawiającą się barierą był rodzaj i specyfika niepełnosprawności - od 70% do 79% Klientów wskazało taką barierę.

5.2 Organizacja pracy Asystentów

W tym obszarze najsilniej akcentowany był sposób doboru Asystentów. 41% Klientów stwierdziło, że raczej nie przeszkadzałoby im gdyby wspierali ich różni Asystenci. Ze strony Asystentów, 14% wskazało, że lepszym rozwiązaniem byłby także dobór różnych Asystentów a 43% konkretne czynniki, które powinny być brane pod uwagę w trakcie doboru. Wskazano:

- rodzaj niepełnosprawności (niektórzy Klienci mogą źle znosić częste zmiany w otoczeniu np. Klienci z zespołem Aspergera)
- wola Klienta (to Klient może zdecydować, czy woli korzystać z usługi jednego stałego Asystenta czy wielu Asystentów)

Wypowiedzi Dyspozytorów wskazują, że dobór różnych Asystentów byłby korzystniejszy z punktu widzenia profesjonalizmu i jakości świadczonych usług.

Podsumowując, sugeruje się, aby w ramach działań projektowych, dobierać zmiennie Asystentów świadczących usługi, uwzględniając czynniki indywidualne takie jak rodzaj niepełnosprawności oraz wolę Klienta.

5.3 Organizacja pracy Biura Projektu

Zdecydowana większość badanych Klientów (41,7%) oraz Asystentów (57%) uznała, że pracownicy Biura Projektu byli pomocni w rozwiązywaniu problemów z asystenturą. Niemniej jednak wskazano pewne obszary, na które realizator projektu powinien zwrócić uwagę:

- godziny pracy biura (zarówno Klienci i Asystenci wskazali, aby wydłużyć godziny pracy)

Projekt „CENTRUM ASYSTENTURY SPOŁECZNEJ (CAS) – model wsparcia zadań OPS/PCPR
w aktywizacji społecznej i zawodowej ON”

- sposób i częstotliwość sprawozdawczości wykonanych usług (ta kwestia była akcentowana przez Asystentów)

Uwzględniając wypowiedzi Dyspozytorów, w wybranych dniach tygodnia kontakt z Klientami i Asystentami mógłby odbywać tylko za pośrednictwem urządzeń i technologii telekomunikacyjnych w inne natomiast w formie bezpośredniej podczas wydłużonych godzin pracy Biura.

Oprócz reorganizacji godzin pracy biura sugeruje się także objęcie procesem szkolenia Dyspozytorów w szerszym zakresie niż tylko administracyjnym. Wypowiedzi Dyspozytorów wskazały, że podczas pierwszych wywiadów z Klientami czasami towarzyszyło im poczucie niepewności i lęku, które można zniwelować np. poprzez włączenie Dyspozytorów, w niektóre szkolenia dla Asystentów.

Odwołując się do wywiadu z Dyspozytorami zaleca się także, aby po wstępnym wywiadzie telefonicznym wywiad z Klientem odbywał się w jego miejscu zamieszkania, w miarę możliwości w dwuosobowych zespołach.

5.4 Propozycje zmian w modelu CAS

Zarówno Dyspozytorzy jak i Asystentka Kierownika Projektu zasugerowali pewne zmiany odnośnie ograniczania dostępności usług AON dla niektórych grup ON. Zaproponowano zniesienie ograniczenia wiekowego oraz ograniczenia godzin, z których mogą korzystać Klienci.

Dodatkowo na podstawie wypowiedzi Dyspozytorów, zaleca się ujęcie w zapisach powołanie zewnętrznego ciała monitorującego, jakość i rzetelność świadczonych usług.

Klienci CAS oraz Dyspozytorzy zaproponowali zmiany dotyczące poruszania się samochodem. Zasugerowano, że być może organizator projektu mógłby udostępnić, (jeśli taki posiada) dla potrzeb ON i AON samochód lub ewentualnie wykupić

Projekt „CENTRUM ASYSTENTURY SPOŁECZNEJ (CAS) – model wsparcia zadań OPS/PCPR w aktywizacji społecznej i zawodowej ON”

specjalne ubezpieczenie dla AON, którzy chcieliby przewozić ON własnymi samochodami.

7. Możliwość implementacji proponowanego modelu i innowacyjność

Proponowany model CAS niewątpliwie można wpisać w działania o charakterze innowacyjnym, ponieważ w sposób kompleksowy i wielowątkowy ujmuje zagadnienia świadczenia usług asystenckich (aspekt prawny, ekonomiczny, praktyczny, społeczny).

Nowatorskie rozwiązanie Projektodawcy polega na rekrutacji Asystentów na podstawie predyspozycji i posiadanego doświadczenia w pracy z ON a nie wykształcenia kierunkowego. Dzięki takiemu podejściu otwarto ten segment rynku pracy i jak wykazują wyniki badania skutecznie zrealizowano cele pracy Asystenta.

Innowacyjność proponowanego rozwiązania polega również na realizacji usług AON przez organizację pozarządową. Standardowo usługi asystenckie świadczone są przez jednostki organizacyjne podległe JST. Podczas okresu testowania modelu usługi świadczyła wyspecjalizowana organizacja pozarządowa, co zapewniło swoistą elastyczność w kilku kwestiach:

- zarządzaniu godzinami pracy (uzyskano dzięki temu pewne oszczędności)
- dywersyfikacji źródeł finansowania usług
- rekrutacji zarówno Asystentów jak i Klientów

Wypowiedzi Asystentki Kierownika Projektu, Dyspozytorów oraz Użytkowników świadczą o dużych możliwościach związanych z wdrożeniem proponowanego rozwiązania. Asystentka wskazała, że model pozostawia duży zakres swobody w Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Projekt „CENTRUM ASYSTENTURY SPOŁECZNEJ (CAS) – model wsparcia zadań OPS/PCPR
w aktywizacji społecznej i zawodowej ON”

czepaniu z jego poszczególnych elementów, co zdecydowanie wzmacnia możliwości implementacji. Ten fakt rzutuje również na poszerzenie się spektrum potencjalnych użytkowników modelu, do których można zaliczyć wszystkie jednostki związane z JST, organizacje pozarządowe, ale także prywatne podmioty komercyjne. Opinie Użytkowników modelu CAS potwierdzają tę hipotezę – 90% ankietowany wypowiedziało się pozytywnie o możliwości realizowania usług asystenckich przez JST a 40% badanych wskazało, że istnieją elementy, które można wdrożyć w łatwy sposób.

Zebrane w procesie badawczym dane pozwalają wysoko ocenić możliwości implementacji proponowanego modelu.

Projekt „CENTRUM ASYSTENTURY SPOŁECZNEJ (CAS) – model wsparcia zadań OPS/PCPR
w aktywizacji społecznej i zawodowej ON”

6. Spis tabel i wykresów

Wykres 1. Wiek Klientów.....	14
Wykres 2 Dysfunkcje występujące u Klientów	14
Wykres 3 Sposób poruszania się Klientów	15
Wykres 4 Rotacyjność Asystentów w opinii Klientów	16
Wykres 5. Powierzanie czynności Asystentowi	17
Wykres 6 Najczęściej świadczone usługi	18
Wykres 7 Podejmowanie nowych czynności.....	18
Wykres 8 Filary aktywizacji ON.....	20
Wykres 9 Postępy ON w zależności od niepełnosprawności.....	20
Wykres 10 Przeshkody, w dążeniu do aktywności Klientów	21
Wykres 11 Zmiany w otoczeniu rodzinnym ON	23
Wykres 12 Powierzanie obowiązków rodziny/opiekunów AON	24
Wykres 13 Kontakt z pracownikami Biura.....	25
Wykres 14 Jakość pracy Biura	26
Wykres 15 Finansowanie usług AON.....	27
Wykres 16 Częściowe finansowanie usług AON.....	28
Wykres 17. Wiek Asystentów	30
Wykres 18. Wykształcenie Asystentów	30
Wykres 19. Doświadczenie Asystentów	31
Wykres 20 Liczba Klientów, którym Asystenci świadczyli usługi.....	32
Wykres 21 Rotacyjność Asystentów.....	32
Wykres 22 Klienci wykazujący największy postęp.....	34
Wykres 23 Najistotniejsze czynności wykonywane przez AON.....	35
Wykres 24 Postępy Klientów w sferze zawodowej, społecznej, edukacyjnej	37
Wykres 25 Zmiany w otoczeniu ON	39
Wykres 26 Kontakt AON z pracownikami Biura Projektu.....	40
Wykres 27 Realizacja usług w weekendy	42
Wykres 28 Liczba i częstotliwość szkoleń.....	43
Wykres 29 Ocena własnych umiejętności	44
Wykres 30 Jednostka reprezentowana przez respondentów	54
Wykres 31 Miasta/gminy, w których pracowali respondenci	55
Wykres 32 Możliwości wdrożenia elementów modelu CAS	57
Wykres 33 Możliwość uruchomienia usług AON.....	58
Wykres 34 Ocena możliwości realizacji usług AON przez JST	59