Raport z badania ewaluacyjnego wsparcia udzielonego w ramach projektu „Szkolenie i doskonalenie zawodowe kadr pomocy społecznej”

Kraków, 2015 r.

Spis treści

ROZDZIAŁ I. Wprowadzenie 3

ROZDZIAŁ II. Prezentacja wyników badania 7

II.1 Analiza danych zastanych 7

III.2 Analiza wyników ankiety CAWI - wskaźnik 1: poprawa jakości i skuteczności funkcjonowania instytucji 20

III.3 Analiza wyników ankiety CAWI - wskaźnik 2: : wzrost wiedzy i umiejętności zawodowych 21

III.4 Analiza wyników ankiety CAWI - adekwatność do potrzeb, problemów, przydatność zadowolenie 22

III.5 Analiza wyników ankiety CAWI - opinie dot. kontynuacji wsparcia 26

III.6 Analiza ankiety skierowanej do ekspertów świadczących specjalistyczne doradztwo - opinie dot. oceny sektora 29

ROZDZIAŁ III. Wnioski i rekomendacje 32

Załączniki 34

Załącznik nr 1: Wykaz szkoleń realizowanych w ramach projektu w latach 2013-2014 34

Załącznik nr 2: Wzór ankiety skierowanej do instytucji 37

Załącznik nr 3: Wzór ankiety skierowanej do uczestników projektu 41

Załącznik nr 5: Wzór ankiety skierowanej do doradców 46

Załącznik nr 6: Spis tabel, map i wykresów 48

ROZDZIAŁ I. Wprowadzenie

Niniejszy raport jest oceną działań oraz efektów wsparcia udzielonego w latach 2013-2014 w ramach projektu systemowego Regionalnego Ośrodka Polityki Społecznej w Krakowie pn. „Szkolenie i doskonalenie zawodowe kadr pomocy społecznej", zwanego dalej projektem.

Główne cele ewaluacji dotyczyły poprawy jakości usług świadczonych przez instytucje pomocy i integracji społecznej biorące udział w projekcie oraz skuteczności ich funkcjonowania, a także wzrostu wiedzy i umiejętności zawodowych uczestników projektu.

Realizacja ewaluacji wynika z potrzeby określenia stopnia realizacji założonych we wniosku o dofinansowanie projektu wskaźników:

- Wskaźnik 1: Odsetek instytucji pomocy i integracji społecznej obserwujących poprawę jakości świadczonych usług i skuteczność funkcjonowania instytucji;
- Wskaźnik 2: Odsetek uczestników projektu, którzy w wyniku wsparcia podnieśli wiedzę i umiejętności zawodowe.

Wyniki badania powinny być ujęte w końcowym wniosku o płatność, stąd konieczność przeprowadzenia ewaluacji w trakcie trwania projektu. Badany okres 2013-2014 pozwala zapewnić reprezentatywną próbę – w tym czasie zrealizowano wszystkie zaplanowane formy wsparcia (szkolenia, studia podyplomowe, specjalizacje w zawodzie pracownik socjalny, doradztwo oraz wizyty studyjne).

Raport jest wynikiem autoewaluacji przeprowadzonej przez zespół projektu.

1. Przedmiot badania oraz zakres ewaluacji

Przedmiot badania stanowił projekt „Szkolenie i doskonalenie zawodowe kadr pomocy społecznej" realizowany przez ROPS w Krakowie w ramach Podziałania 7.1.3 PO KL. Projekt miał na celu rozwijanie aktywnych form integracji społecznej oraz poprawę skuteczności i jakości funkcjonowania instytucji pomocy i integracji społecznej w Małopolsce.

Badanie miało charakter ewaluacji ex-post, będącą ewaluacją podsumowującą realizację projektu w latach 2013-2014. Ewaluacja taka pozwoliła na ocenę zakresu oddziaływania projektu, ustalenie stopnia osiągnięcia założonych celów oraz efektów przeprowadzonych działań.

1.1. Cele badania

Głównym celem ewaluacji była ocena efektów wsparcia udzielonego w ramach projektu instytucjom pomocy i integracji społecznej.

W ramach głównego celu wyróżniono 2 cele szczegółowe:

- Ocena wzrostu poziomu jakości usług świadczonych przez instytucje objęte wsparciem oraz skuteczności ich funkcjonowania;

- Ocena wzrostu poziomu wiedzy i umiejętności zawodowych uczestników objętych wsparciem.

1.2. Kryteria ewaluacyjne

Podczas ewaluacji zastosowano następujące kryteria ewaluacyjne:

- Skuteczność – stopień, w jakim zostały osiągnięte cele i wskaźniki projektu;
- Użyteczność – stopień, w jakim udzielone wsparcie odpowiadało na potrzeby uczestników oraz stopień odczuwania przez uczestników korzyści w wyniku otrzymanego wsparcia.

1.3. Pytania badawcze

Kryterium skuteczności

1) Czy i w jakim stopniu zostały osiągnięte cele i wskaźniki projektu dotyczące poprawy jakości i skuteczności funkcjonowania instytucji pomocy i integracji społecznej?
2) Czy i w jakim stopniu zostały osiągnięte cele i wskaźniki projektu dotyczące wzrostu wiedzy i umiejętności zawodowych pracowników instytucji pomocy i integracji społecznej?

Kryterium użyteczności

1) Jak oceniana jest przydatność formy wsparcia, z której skorzystali pracownicy instytucji pomocy i integracji społecznej?
2) Czy udzielone wsparcie spełniło oczekiwania uczestników oraz kadry zarządzającej instytucji biorących udział w projekcie?
3) Czy i w jakim stopniu udzielone wsparcie było adekwatne do potrzeb uczestników?
4) Czy i w jaki sposób uczestnicy wykorzystują zdobytą wiedzę i umiejętności zawodowe w swojej codziennej pracy?

1.4. Zakres badania

Zakres przedmiotowy – badanie dotyczyło projektu „Szkolenie i doskonalenie zawodowe kadr pomocy społecznej" realizowanego w ramach Poddziałania 7.1.3 PO KL. Przedmiotem badania były wszystkie formy wsparcia oferowane w ramach projektu tj.: szkolenia, studia podyplomowe, specjalizacje w zawodzie pracownik socjalny, wizyty studyjne, specjalistyczne doradztwo.

Zakres podmiotowy – badanie zostało przeprowadzone wśród następujących grup respondentów:

- Uczestnicy projektu, którzy skorzystali z przynajmniej dwóch z oferowanych form wsparcia;
- Instytucje pomocy i integracji społecznej (kadra zarządzająca), których pracownicy skorzystali z przynajmniej trzech z oferowanych form wsparcia.

Zakres czasowy – badanie obejmowało wsparcie udzielone w latach 2013-2014.

Zakres terytorialny – badaniem zostali objęci pracownicy instytucji korzystających ze wsparcia oferowanego w ramach projektu funkcjonujących na terenie województwa małopolskiego.

2. Metodologia

Dane wykorzystane w badaniu zostały zebrane dzięki zastosowaniu następujących metod badawczych:

- Analiza danych zastanych (desk research);
- Metoda ilościowa – badania ankietowe przeprowadzane techniką CAWI;
- Metoda jakościowa – ankieta internetowa CAWI zawierająca pytania otwarte.

Dokumenty i dane analizowane metodą desk research:

- Wniosek o dofinansowanie projektu;
- Podsystem Monitorowania Europejskiego Funduszu Społecznego;
- Zestawienia zbiorcze ankiet ewaluacyjnych oceniających realizację wybranych form wsparcia tj.: szkolenia, studia podyplomowe, szkolenia specjalizacyjne w zawodzie pracownik socjalny, doradztwo zewnętrzne;
- Zestawienia własne dotyczące zrealizowanego wsparcia;
- Wyniki badania „Potrzeby małopolskich instytucji pomocy i integracji społecznej w zakresie podnoszenia kwalifikacji" z 2013 r. oraz badania „Ocena zasobów pomocy społecznej województwa małopolskiego" z 2012 r. przeprowadzone przez Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w ramach projektu „Małopolskie Obserwatorium Polityki Społecznej".

W ramach badania ilościowego przeprowadzono ankiety internetowe (CAWI). Opracowane zostały dwa kwestionariusze ankiety, odrębna dla każdej z dwóch grup respondentów:

- **Ankieta skierowana do pracowników (uczestników projektu)**
  Ankietę skierowano do 199 uczestników projektu, którzy skorzystali z przynajmniej dwóch z czterech oferowanych w ramach projektu form wsparcia (dobór celowy).
  Otrzymano zwrot od 66 uczestników. 95% uczestników badania (63 osoby) stanowiły kobiety. Pod względem wykształcenia dominowały osoby z wykształceniem wyższym (92%, tj. 61 osób). Najwięcej osób biorących udział w badaniu mieściło się w przedziale wiekowym: 25-44 (82%, tj. 54 osoby). Najczęściej były to osoby zatrudnione na stanowisku pracownika socjalnego (44%, tj. 29 osób), następnie kadra kierownicza (23%, tj. 15 osób). W grupie badanych swą reprezentację mieli również asystenci rodziny, psycholodzy, interwenci kryzysowi, wychowawcy, pedagodzy, specjaliści pracy z rodziną, inspektorzy i referenci, opiekunowie. Najliczniej w badaniu reprezentowane były ośrodki pomocy społecznej (56%, tj. 37 ops), a następnie domy pomocy społecznej (14%, tj. 9 dps), powiatowe centra pomocy rodzinie (12%, tj. 8 pcpr), ośrodki interwencji kryzysowej (6%, tj. 4 oik). Dwie osoby biorące udział w badaniu zmieniły miejsce zatrudnienia - nie pracują już w systemie pomocy społecznej. W badaniu wzięli udział pracownicy niemal z każdego powiatu (prócz tatrzańskiego), przy czym najliczniejszą grupę respondentów stanowili pracownicy instytucji z powiatu krakowskiego (15%, tj. 10 instytucji), a następnie nowosądeckiego, wadowickiego i oświęcimskiego (po 9%, tj. po 6 instytucji) oraz miasta Kraków (8%, tj. 5 instytucji).
- **Ankieta skierowana do przedstawicieli kadry zarządzającej instytucji**
  Ankietę skierowano do grupy 118 przedstawicieli kadry zarządzającej instytucji pomocy i integracji społecznej, które skorzystały przynajmniej z trzech z pięciu oferowanych w ramach projektu form wsparcia (dodatkowo brano tu pod uwagę doradztwo, które było świadczone na rzecz instytucji, a nie konkretnego uczestnika).

Otrzymano odpowiedzi od przedstawicieli 42 instytucji (34%). Przedstawiciele kadry zarządzającej biorący udział w badaniu reprezentowali głównie ośrodki pomocy społecznej (64%, tj. 27 ops), a następnie powiatowe centra pomocy rodzinie (14%, tj. 6 pcpr), domy pomocy społecznej (12%, tj. 5 dps) oraz ośrodki interwencji kryzysowej (5%, tj. 2 oik). Były to w przeważającej mierze małe ośrodki, zatrudniające do 20 pracowników (52%, 22 instytucje) oraz średnie, zatrudniające od 21 do 50 osób (29%, tj. 12 instytycji).

W ramach badania jakościowego przeprowadzono:

- **Ankietę internetową (CAWI) z doradcami zewnętrznymi**
  Ankieta zawierała pytania otwarte. Skierowano ją do 7 doradców świadczących wsparcie w odrębnych zakresach tematycznych. Otrzymano zwrot od 5 osób.

ROZDZIAŁ II. Prezentacja wyników badania

II.1 Analiza danych zastanych

Projekt „Szkolenie i doskonalenie zawodowe kadr pomocy społecznej" realizowany przez Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Krakowie jest współfinansowany z Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytet VII: Promocja integracji społecznej, Działanie 7.1. Rozwój i upowszechnianie aktywnej integracji, Poddziałanie 7.1.3. Podnoszenie kwalifikacji kadr pomocy i integracji społecznej.

Skierowany został do instytucji pomocy i integracji społecznej funkcjonujących na terenie województwa małopolskiego. Jego realizacja rozpoczęła się w grudniu 2012 roku i potrwa do końca listopada 2015 roku. Projekt jest kontynuacją prowadzonego wsparcia w zakresie doskonalenia kadr pomocy społecznej, realizowaną w formule projektowej pod ta samą nazwą od 2008 roku.

Cel główny projektu stanowiło rozwijanie aktywnych form integracji społecznej oraz poprawa skuteczności i jakości funkcjonowania instytucji pomocy i integracji społecznej w Małopolsce.

Cele szczegółowe przedstawiały się następująco:

- Podniesienie kwalifikacji kadr podmiotów pomocy i integracji społecznej poprzez specjalizacje I i II stopnia w zawodzie pracownik socjalny oraz studia podyplomowe;
- Profesjonalizacja kadry podmiotów pomocy i integracji społecznej poprzez wsparcie edukacyjne zorientowane na podniesienie wiedzy i umiejętności zawodowych;
- Upowszechnienie dobrych praktyk w zakresie współpracy i rozwinięcie partnerskiej formuły realizacji zadań integrującej polityki społecznej;
- Upowszechnienie informacji na temat praktycznych aspektów realizacji zadań aktywnej integracji oraz pracy socjalnej poprzez usługi doradcze;
- Zwiększenie zaangażowania Małopolan w przeciwdziałanie i walkę z wykluczeniem społecznym poprzez organizację kampanii promocyjno-informacyjnej.

Potrzeba realizacji projektu wpisywała się w „Strategię Rozwoju Województwa Małopolskiego 2011-2020" w obszarze 6: Bezpieczeństwo ekologiczne, zdrowotne i społeczne, działanie 6.3.4. Rozwój systemu kształcenia kadr działających w obszarze integrującej polityki społecznej. Główny cel projektu stanowił odpowiedź na problemy wskazane w „Ocenie zasobów pomocy społecznej województwa małopolskiego" z 2012 roku tj. braki kadrowe, niedostateczny poziom wykształcenia oraz kompetencji zawodowych pracowników, a także niewielki stopień współpracy partnerskiej.

Projekt ROPS dawał możliwość uzupełnienia wykształcenia kadr oraz zapewnienia pracownikom instytucji pomocy i integracji społecznej dostępu do wiedzy eksperckiej poprzez finansowanie studiów podyplomowych i specjalizacji w zawodzie pracownik socjalny, jak również udział w bezpłatnych szkoleniach skierowanych zarówno do pracowników merytorycznych, jak i do kadry zarządzającej. Działania w ramach projektu ROPS miały również na celu rozwój dialogu, partnerstwa

publiczno-społecznego oraz współpracy na rzecz przeciwdziałania zjawisku wykluczenia społecznego na poziomie regionalnym.

Podstawowym źródłem informacji przy planowaniu działań w ramach projektu było badanie Małopolskiego Obserwatorium Polityki Społecznej „Potrzeby małopolskich instytucji pomocy i integracji społecznej w zakresie podnoszenia kwalifikacji" z 2012 roku. Oferta szkoleniowa była również aktualizowana w trakcie trwania projektu. Na zakończenie każdego szkolenia przeprowadzano wśród uczestników ankietę ewaluacyjną, która miała na celu nie tylko ocenę merytoryczną i organizacyjną otrzymanego wsparcia, ale również wskazywała dalsze potrzeby szkoleniowe, na jej podstawie formułowano również zalecenia dotyczące usprawnień w zakresie realizowanego wsparcia, by jak najlepiej odpowiedzieć na oczekiwania środowiska. W przypadku dużego zainteresowania konkretnym szkoleniem, uruchamiano realizację dodatkowych grup szkoleniowych. Istotnym wyznacznikiem kierunków szkoleń była też analiza literatury z zakresu rozwoju nowoczesnych metod pracy jako odpowiedź na nowe wyzwania, jakie pojawiają się przed kadrą pomocy społecznej.

Rekomendacje z badań wskazywały, nie tylko na konieczność ciągłego podnoszenia kwalifikacji zawodowych w formie szkoleń, ale wskazywały również dużą potrzebę wzmocnienia funkcji doradczej, zwłaszcza w zakresie wykorzystania instrumentów aktywnej integracji oraz realizacji projektów systemowych OPS i PCPR. Istotne było również upowszechnienie dialogu społecznego m.in. poprzez budowanie relacji partnerskich w regionie. Z badań wynikało, iż większość jednostek pomocy i integracji społecznej zainteresowana jest kształceniem kadry zarówno w formach szkolnych, jak i pozaszkolnych. Ponadto podkreślano problem, jakim jest deficyt wiedzy w obszarach tj.: przepisy prawne, szeroko rozumiana praca socjalna i aktywna integracja oraz zarządzanie jednostką i projektem. Zaplanowane w projekcie formy wsparcia były odpowiedzią na te potrzeby i oczekiwania.

Oferta projektu skierowana była do wszystkich grup docelowych określonych w „Szczegółowym Opisie Priorytetów Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki 2007-2013". Grupy te stanowili:

- pracownicy i wolontariusze instytucji pomocy i integracji społecznej realizujący działania w zakresie aktywnej integracji,
- pracownicy publicznych służb zatrudnienia (w zakresie wspólnych działań partnerskich),
- przedstawiciele innych służb społecznych np. kuratorzy sądowi, policjanci, pracownicy urzędów pracy, pedagodzy, pielęgniarki środowiskowe, asystenci rodziny (w zakresie wspólnych szkoleń dotyczących udzielania kompleksowego wsparcia osobom zagrożonym wykluczeniem społecznym w celu ich aktywizacji społeczno-zawodowej i/lub w zakresie organizacji i szkolenia wspólnych zespołów interdyscyplinarnych działających na rzecz osób wykluczonych),
- przedstawiciele jednostek organizacyjnych samorządu terytorialnego (bezpośrednio obsługujący gminne i powiatowe jednostki organizacyjne pomocy społecznej w zakresie realizacji ich zadań).

Kadra pomocy społecznej wykazywała duże zainteresowanie działaniami oferowanymi w ramach projektu. Świadczą o tym wypełnione maksymalnie listy uczestników (nierzadko liczba osób zgłoszonych przekraczała liczbę osób możliwych do przyjęcia na szkolenie, studia czy specjalizacje).

Starano się reagować na takie zainteresowanie powtarzając dany temat. Dwukrotnie zwiększano także liczbę godzin doradczych w odpowiedzi na zapotrzebowanie uczestników tej formy wsparcia.

W ramach projektu „Szkolenie i doskonalenie zawodowe kadr pomocy społecznej" w latach 2013-2014 z oferowanego wsparcia skorzystało **2296 pracowników z 385 instytucji pomocy i integracji społecznej z Małopolski.** Wsparcie to obejmowało: szkolenia, wizyty studyjne, szkolenia specjalizacyjne w zawodzie pracownik socjalny oraz studia podyplomowe.

Zdecydowaną większość uczestników projektu stanowiły kobiety (90%). Jest to zgodne z ogólną strukturą zatrudnienia w jednostkach pomocy społecznej, gdzie również wśród kadry przeważają kobiety (ponad 90%)[1].

Pod względem wykształcenia dominowały osoby z wyższym wykształceniem (75%). Drugą najbardziej liczną grupą byli uczestnicy z wykształceniem pomaturalnym (22%).

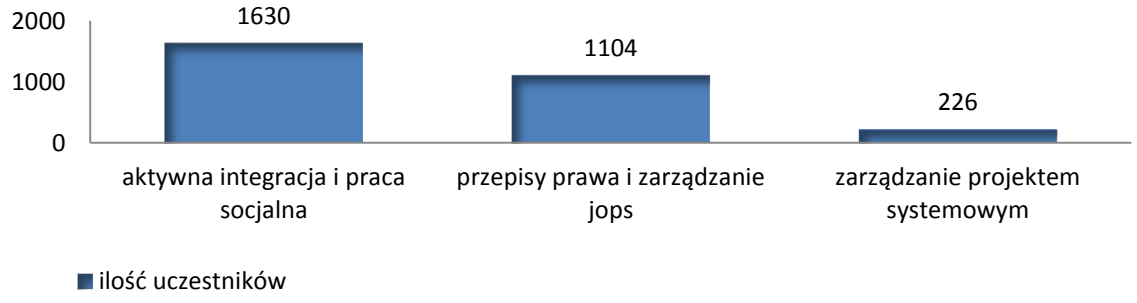
Najwięcej osób korzystających ze wsparcia w ramach projektu mieściło się w przedziale wieku: 25-34 lata (39%) oraz 35-44 lata (31%). Byli to więc pracownicy będący na początku swojej kariery zawodowej, jak również pracownicy z kilkunastoletnim stażem pracy, dbający o ciągłe podnoszenie swoich kwalifikacji.[2]

1) Szkolenia

W ramach szkoleń oferowanych w projekcie w latach 2013-2014 zrealizowano 47 tematów szkoleniowych. Były to zarówno szkolenia stricte teoretyczne, jak i warsztatowe, dające możliwość podniesienia wiedzy oraz zdobycia kwalifikacji, a w ramach szkoleń ogólnorozwojowych także doskonalenia umiejętności interpersonalnych. Szkolenia skierowane były zarówno do pracowników, jak i kadry zarządzającej.
Główne obszary tematyczne, wokół których koncertowały się szkolenia to:

- aktywna integracja (24 tematy);
- przepisy prawa i zarządzanie jednostkami organizacyjnymi pomocy społecznej (18 tematów);
- zarządzanie projektem (5 tematów).

Wykres 1 Ilość uczestników w poszczególnych obszarach tematycznych



[1] „Ocena zasobów województwa małopolskiego za rok 2012", Małopolskie Obserwatorium Polityki Społecznej, Kraków 2013, s. 34.
[2] Przytoczone dane dotyczące całego projektu potwierdzają reprezentatywność próby wykorzystanej w ankiecie internetowej skierowanej do uczestników.

W badanym okresie w szkoleniach wzięło udział łącznie **2114 osób.** Ze względu na różnorodność obszarów tematycznych oferowanych szkoleń, istniała możliwość uczestnictwa tych samych pracowników w kilku szkoleniach na przestrzeni badanego okresu. W związku z tym łącznie wydano **2980 zaświadczeń** ukończenia szkoleń.

Główne zagadnienia poruszane na szkoleniach prezentuje poniższa tabela, natomiast wykaz tematów poszczególnych szkoleń ujęty jest w Załączniku nr 1 do niniejszego *Raportu*.

Tabela 1 Zagadnienia poruszane podczas realizowanych szkoleń w podziale na obszary tematyczne

Obszar tematyczny	Najczęściej poruszane zagadnienia w ramach obszarów tematycznych
Aktywna integracja i rozwój pracy socjalnej	• nowoczesne metody i techniki pracy socjalnej (popularyzacja metod nastawionych na motywowanie klienta do zmiany - podejście skoncentrowane na rozwiązaniach, dialog motywujący), • aktywizacja osób zagrożonych wykluczeniem społecznym w ramach projektów systemowych - diagnoza, planowanie wsparcia i ewaluacja działań, • aktywizacja i metody pracy z osobami niepełnosprawnymi intelektualnie, chorującymi psychicznie, starszymi, • doskonalenie kompetencji w zakresie przeciwdziałania przemocy, w tym praca ze sprawcą przemocy , • praca z rodziną w ujęciu systemowym.

Przepisy prawa i zarządzanie jops	• zamówienia publiczne – różne poziomy zaawansowania,
	• regulacje prawne dotyczące funkcjonowania jednostek organizacyjnych pomocy społecznej i realizowanych przez nie zadań:
	  • ustawa o pomocy społecznej
	  • ustawa o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej
	  • świadczenia rodzinne
	  • fundusz alimentacyjny
	  • ustawa o ochronie zdrowia psychicznego
	  • ochrona danych osobowych
	  • finanse publiczne,
	• szkolenia „miękkie” dla kadry zarządzającej podnoszące kompetencje w zakresie zarządzania zasobami ludzkimi - delegowanie zadań oraz komunikacja.

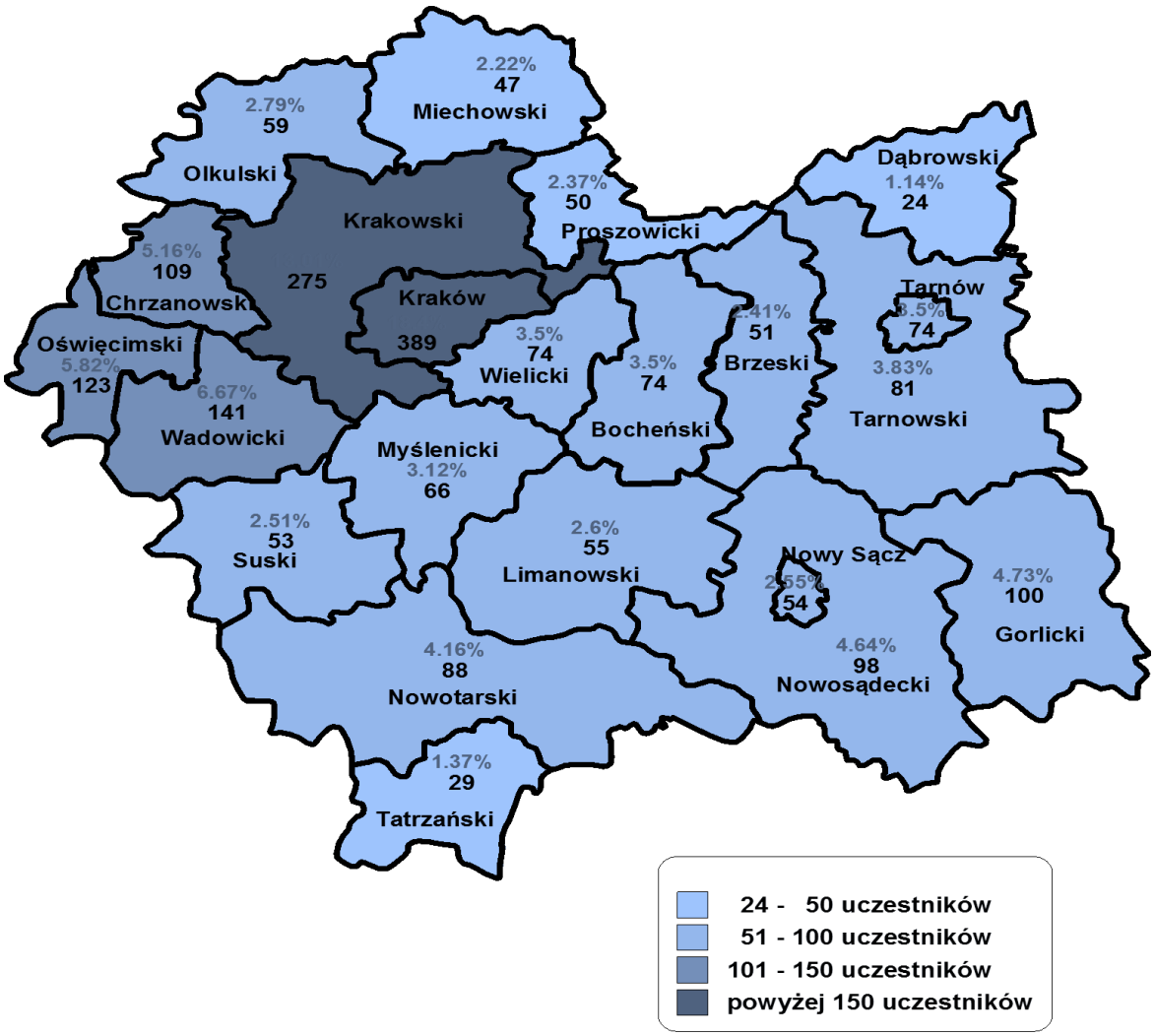
Zarządzanie projektem systemowym	• rozliczanie projektu.

W związku z dużym zainteresowaniem szkoleniami – ilość zgłoszeń znacznie przekraczająca ilość dostępnych miejsc, w trakcie realizacji projektu, w ramach wygenerowanych oszczędności, zdecydowano o powtórzeniu najbardziej popularnych tematów. W ten sposób, w ramach dodatkowych grup przeszkolono prawie 500 osób.

Warto zauważyć, że na szkoleniach gościliśmy reprezentację pracowników z każdego powiatu naszego województwa.

Odsetek osób uczestniczących w szkoleniach z terenu poszczególnych powiatów był w wysokim stopniu uwarunkowany liczebnością kadry zatrudnionej w instytucjach pomocy i integracji społecznej działających na terenie danych powiatów.
Zgodnie z przedstawionym poniżej rozkładem terytorialnym w szkoleniach najliczniej wzięli udział pracownicy instytucji pomocy i integracji społecznej z miasta Krakowa - 389 osób i powiatów ościennych (krakowski - 275 osób, wadowicki - 141, oświęcimski - 123, chrzanowski - 109) oraz powiatów: gorlickiego - 100, nowosądeckiego - 98, nowotarskiego - 88, tarnowskiego - 81. Najmniejszą aktywnością w podnoszeniu kwalifikacji poprzez udział w szkoleniach w ramach projektu charakteryzowały się powiaty: proszowicki, miechowski, tatrzański, dąbrowski, (odpowiednio 50, 47, 29, 24 pracowników wzięło udział w szkoleniach).

Mapa 1 Rozkład terytorialny uczestników szkoleń (wg powiatów)



Większa liczba instytucji pomocy i integracji społecznej działających na terenie Krakowa i Małopolski zachodniej oraz wynikająca stąd większa liczba pracowników służb społecznych przejawia się

stosunkowo dużym odsetkiem tych pracowników wśród uczestników szkoleń ogółem. Owa zbieżność liczby pracowników działających na danym terenie a odsetkiem uczestników szkoleń wskazuje na proporcjonalność w dostępie do szkoleń, co jest zjawiskiem pozytywnym bo gwarantuje adekwatny poziom dostępu dla pracowników sektora pomocy społecznej do kształcenia oferowanego przez ROPS w ramach projektu. Jednocześnie warto zauważyć, że pracownicy powiatów najbardziej oddalonych od Krakowa (gorlicki, nowosądecki) bardzo często korzystali ze szkoleń, można zatem domniemywać, że duża odległość nie stanowiła bariery uniemożliwiającej udział w projekcie.

Każdorazowo po przeprowadzonym szkoleniu uczestnicy dobrowolnie wypełniali anonimowe **ankiety ewaluacyjne** służące poznaniu opinii na temat organizacji danego szkolenia. Poniżej prezentujemy wyniki z **2793 ankiet** zebranych w latach 2013-2014.
Ankieta miała uniwersalny charakter, przy czym w 2013 r. zawierała głównie pytania zamknięte, natomiast w 2014 r. do każdego pytania zamkniętego poproszono uczestników o uzasadnienie swojej oceny (pytania otwarte), a także wprowadzono pytanie o użyteczność szkolenia w pracy zawodowej.

Analiza ankiet wskazuje na zadowolenie uczestników z oferowanej tematyki, kadry dydaktycznej realizowanych szkoleń oraz użyteczność zdobytej wiedzy w pracy zawodowej.

Ocena poszczególnych elementów wsparcia dokonywana była na pięciostopniowej skali – od 1 do 5, gdzie 1 - oznaczało bardzo nisko, 2 – nisko, 3 - średnio, 4 - wysoko, 5 – bardzo wysoko.

87% uczestników oceniło stopień spełnienia swoich oczekiwań poprzez udział w danym szkoleniu jako co najmniej wysoki. Osoby, które bardzo wysoko i wysoko oceniły poziom spełnienia oczekiwań, uzasadniając wskazywały na zdobycie praktycznej wiedzy dotyczącej tematu poprzez warsztatową formę prowadzenia zajęć, zachęcanie uczestników do aktywności, możliwość wymiany doświadczeń. Wskazywano również na pewne niespodziewane efekty zajęć, których uczestnicy nie zakładali przyjeżdżając na szkolenie tj. pobudzenie do refleksji nad swoimi metodami pracy, zmiana podejścia do klienta (szkolenie *„otworzyło we mnie możliwość pracy w nowym stylu”).* Wśród osób, które gorzej oceniły spełnienie oczekiwań, najczęściej wskazywanym powodem był zbyt krótki czas trwania szkolenia, który nie pozwalał na zrealizowanie wszystkich zagadnień w sposób wyczerpujący, a także na dyskusje, które pojawiły się w trakcie szkolenia - ważne z punktu widzenia uczestników, ale niekoniecznie zgodne z tematem zajęć.

Osoby korzystające ze wsparcia były również pytane o przygotowanie merytoryczne trenera oraz sposób prowadzenia przez niego zajęć. Obydwie kwestie zyskały duże uznanie. 53% ankietowanych bardzo wysoko oceniło przygotowanie merytoryczne trenera na danym szkoleniu, a 42% - wysoko. Sposób prowadzenia zajęć został oceniony w stopniu bardzo wysokim przez 46%, a w wysokim przez 41% uczestników.
Jako istotne elementy przeprowadzenia zajęć w sposób atrakcyjny dla uczestnika wskazywano: jasny, konkretny przekaz, poparty przykładami „z życia” (najlepiej danego rodzaju instytucji), a także otwartość, komunikatywność, poczucie humoru, umiejętność słuchania, a także szacunek do innych, jako istotne cechy trenera gwarantujące dobrą atmosferę zajęć, korzystnie wpływającą na proces uczenia się.

Warto również podkreślić wysoki poziom przydatności szkolenia w dalszej pracy zawodowej, na który wskazywało 54% badanych. Uczestnicy podkreślali, że zdobyta na szkoleniu wiedza z pewnością pomoże w pracy z podopiecznymi, pozwoli na lepsze zrozumienie ich problemów i zachowań, dobór bardziej adekwatnych metod pracy, a możliwość wymiany doświadczeń podczas szkolenia pozwoli zapobiec popełnianiu błędów w przyszłości. Zdobyta wiedza i umiejętności podniosą jakość i efektywność pracy z klientem (*„Nowa metoda pracy otwiera mi zupełnie nowe możliwości do – mam nadzieję, jeszcze efektywniejszej pracy*"). Osoby, które określiły stopień przydatności szkolenia jako średni i niski, jako powód wskazywały najczęściej, że wiedza i umiejętności pozyskane na tym etapie szkolenia nie są wystarczające by wprowadzić pewne metody działania do codziennej praktyki zawodowej i niezbędne jest dalsze doskonalenie kompetencji w danym zakresie poprzez udział w warsztatach i superwizję swej pracy.

2) Wizyty studyjne

Kolejną z form doskonalenia zawodowego, z jakiej mogli skorzystać uczestnicy projektu były wizyty studyjne. Były to jednodniowe spotkania wyjazdowe mające na celu wymianę doświadczeń i promocję dobrych praktyk w obszarze pomocy społecznej. W okresie 2013-2014 zorganizowanych zostało **13 wizyt** studyjnych w różnych instytucjach pomocy społecznej z terenu Małopolski, w których udział wzięły **124 osoby.**

Uczestnicy dzięki takim wizytom mieli możliwość zapoznania się z działaniami i metodami pracy realizowanymi w innych placówkach, mogli również bezpośrednio na miejscu zaobserwować w jaki sposób funkcjonuje dana placówka. Wizyty te stworzyły również przestrzeń do wymiany poglądów i doświadczeń, upowszechnienia dobrych praktyk, z których następnie uczestnicy mogli skorzystać w swoim miejscu pracy. Pozytywne opinie uczestników wyrażane zarówno podczas spotkań, jak i po ich zakończeniu, a także duża frekwencja na wyjazdach, świadczą o zapotrzebowaniu na tego typu formę wsparcia oraz zadowoleniu z uczestnictwa.

3) Szkolenia specjalizacyjne w zawodzie pracownik socjalny

Uczestnicy projektu mieli również możliwość skorzystania ze wsparcia w postaci szkoleń specjalizacyjnych w zawodzie pracownik socjalny. W roku akademickim 2013/2014 zrealizowano szkolenia specjalizacyjne I oraz II stopnia. W ramach specjalizacji II stopnia uruchomiono dwie specjalności:

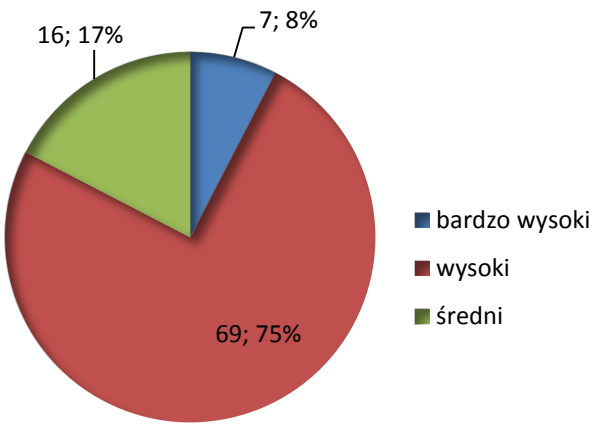
- praca socjalna z osobą i rodziną z problemem przemocy,
- praca socjalna z osobami niepełnosprawnymi i ich rodzinami.

Łącznie w szkoleniach specjalizacyjnych I i II stopnia uczestniczyło 100 pracowników instytucji pomocy społecznej (50 osób – I stopień, 50 osób – II stopień).

Wśród 92 (ze 100) uczestników szkoleń specjalizacyjnych przeprowadzono ankietę ewaluacyjną. Uczestników poproszono m.in. o ocenę stopnia spełniania oczekiwań oraz użyteczność przekazywanych podczas szkoleń treści w codziennej pracy zawodowej. Ponadto, ankietowani ocenili kadrę dydaktyczną. Wszystkie te oceny dokonywane były na pięciostopniowej skali – od 1 do 5, gdzie 1 - oznaczało bardzo nisko, 2 – nisko, 3 - średnio, 4 - wysoko, 5 – bardzo wysoko.

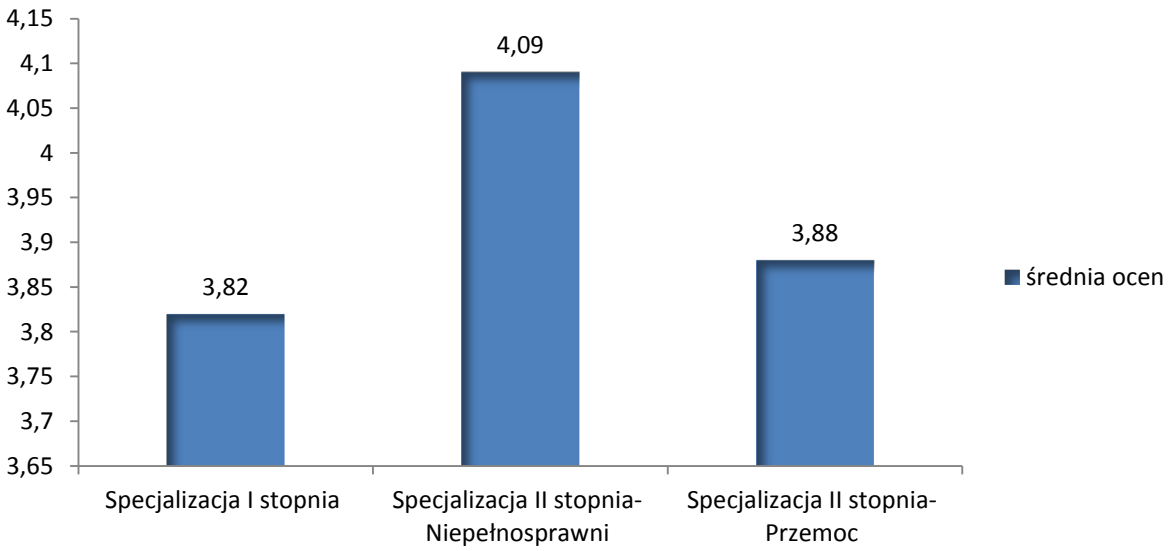
W świetle wyników ankiet 83% wszystkich uczestników co najmniej wysoko oceniło stopień spełnienia swoich oczekiwań.

Wykres 2 Ocena stopnia spełnienia oczekiwań



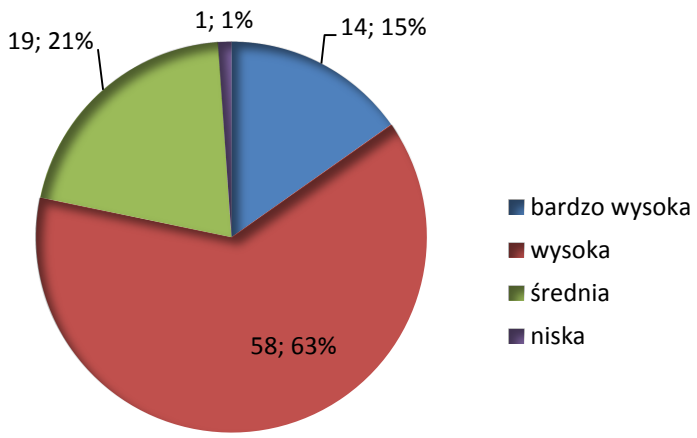
Poniżej zaprezentowane są dane dotyczące oceny stopnia spełnienia oczekiwań w podziale na poszczególne specjalizacje.

Wykres 3 Ocena stopnia spełnienia oczekiwań uczestników poszczególnych szkoleń specjalizacyjnych



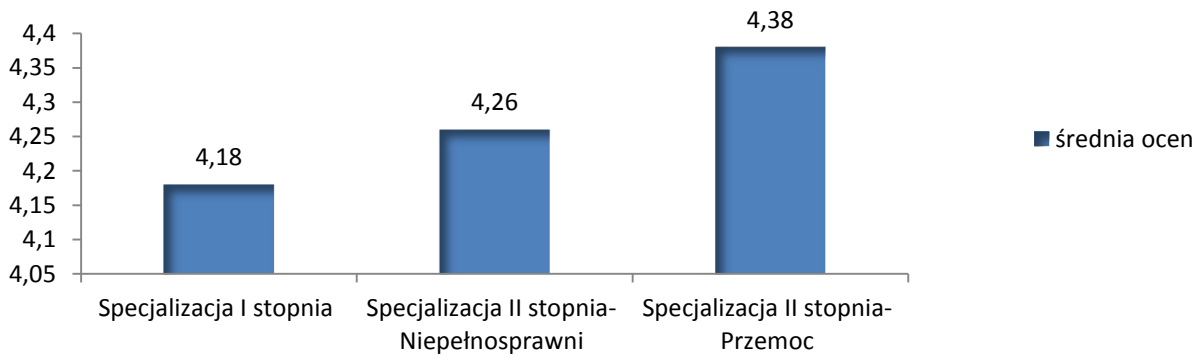
Przydatność szkolenia w pracy zawodowej również została wysoko oceniona przez zdecydowaną większość uczestników (78%).

Wykres 4 Ocena użyteczności szkoleń specjalizacyjnych w pracy zawodowej

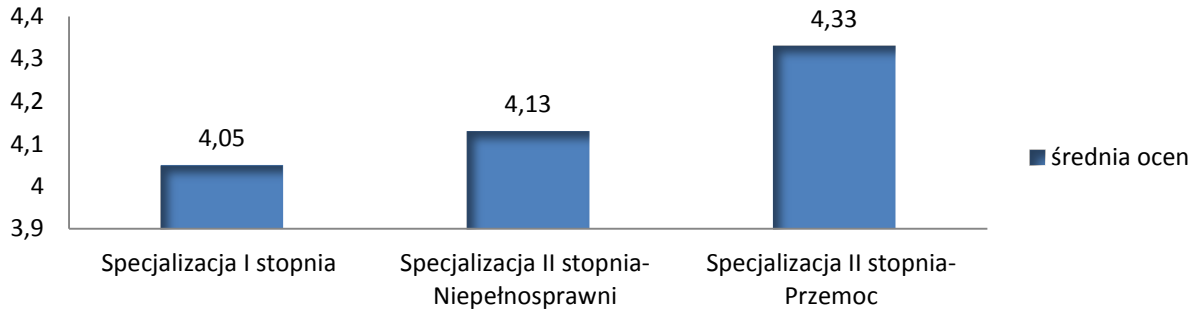


Na szczególne wyróżnienie zasługuje dobór kadry dydaktycznej i zakres merytoryczny szkoleń specjalizacyjnych, które otrzymały wysokie oceny. Poniżej zaprezentowano średnią ocen dla poszczególnych specjalizacji.

Wykres 5 Ocena przygotowania merytorycznego kadry dydaktycznej



Wykres 6 Ocena sposobu prowadzenia zajęć



4) Studia podyplomowe

W odpowiedzi na zapotrzebowanie kadry pomocy społecznej kolejną formą wsparcia oferowaną w projekcie były studia podyplomowe. W roku akademickim 2013/2014 zrealizowano studia z zakresu:

- mediacji rodzinnych (dwie edycje);
- gerontologii społecznej;
- interwencji kryzysowej.

W roku 2014/2015 ze względu na bardzo duże zainteresowanie uczestników ponownie uruchomiono kierunek z zakresu interwencji kryzysowej. W związku z tym, że jego realizacja nie zakończyła się w badanym okresie, nie został on poddany ocenie w ramach badania.

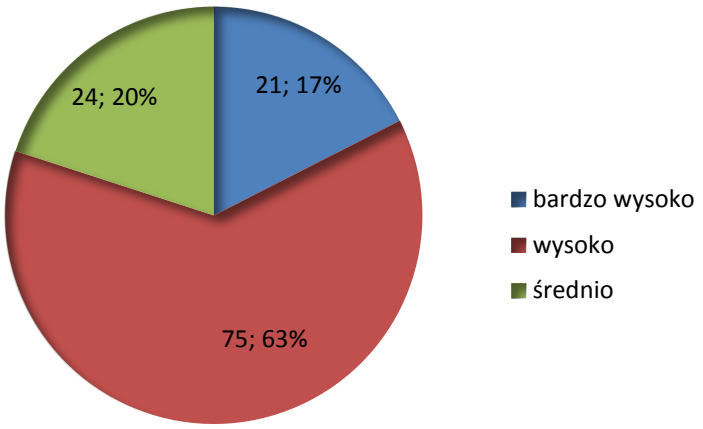
Łącznie w latach 2013-2014 z oferty studiów podyplomowych skorzystało aż 130 uczestników projektu, najwięcej (70 osób) przeszkolono na kierunku: mediacje rodzinne. Gerontologię społeczną ukończyło 30 osób, interwencje kryzysową - 29. Jedna osoba nie ukończyła rozpoczętej formy wsparcia.

Wśród 120 uczestników studiów przeprowadzono ankietę ewaluacyjną. Uczestników, podobnie jak w przypadku szkoleń specjalizacyjnych, poproszono m.in. o ocenę stopnia spełniania oczekiwań, użyteczność przekazywanych podczas studiów treści w codziennej pracy zawodowej, a także poddano ocenie kadrę dydaktyczną. Wszystkie te oceny dokonywane były na pięciostopniowej skali – od 1 do 5, gdzie 1 - oznaczało bardzo nisko, 2 – nisko, 3 - średnio, 4 - wysoko, 5 – bardzo wysoko.

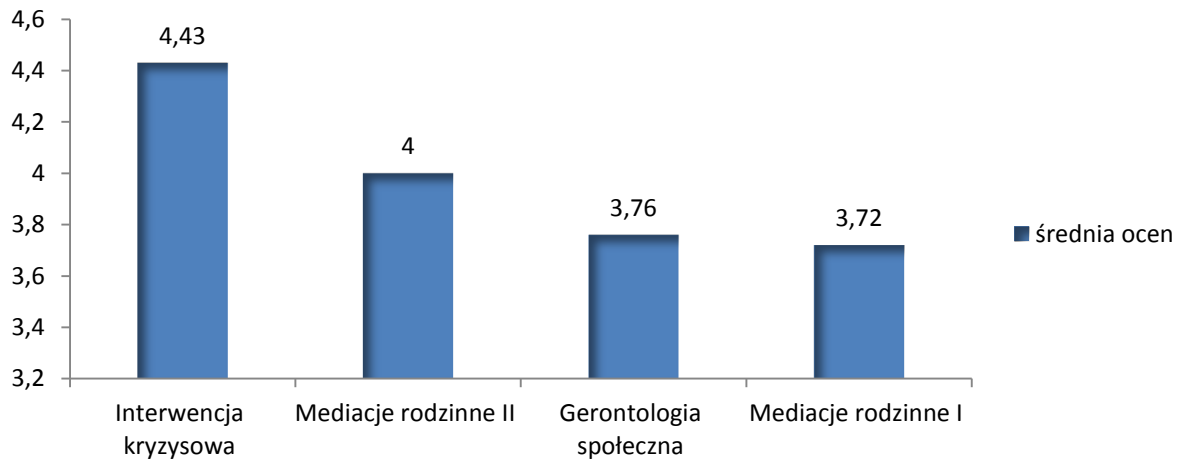
Wyniki ankiet oceniających realizację studiów podyplomowych w roku akademickim 2013/2014 wskazują na zadowolenie z uczestnictwa w powyższej formy wsparcia.

Ponad 80% słuchaczy oceniło stopień spełnienia swoich oczekiwań przez dane studia podyplomowe jako co najmniej wysoki. Najwyższe oceny uzyskały studia z zakresu interwencji kryzysowej.

Wykres 7 Ocena spełnienia oczekiwań uczestników studiów podyplomowych

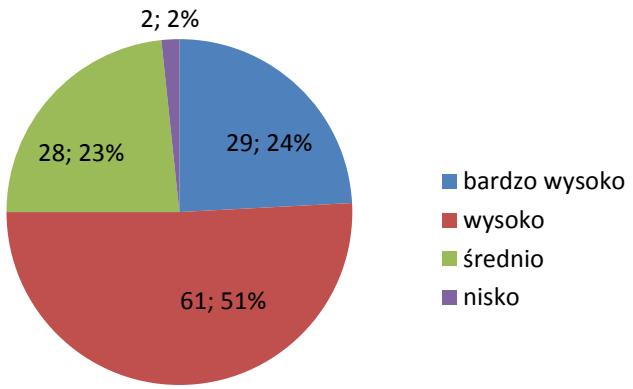


Wykres 8 Ocena spełnienia oczekiwań (poszczególne kierunki studiów)



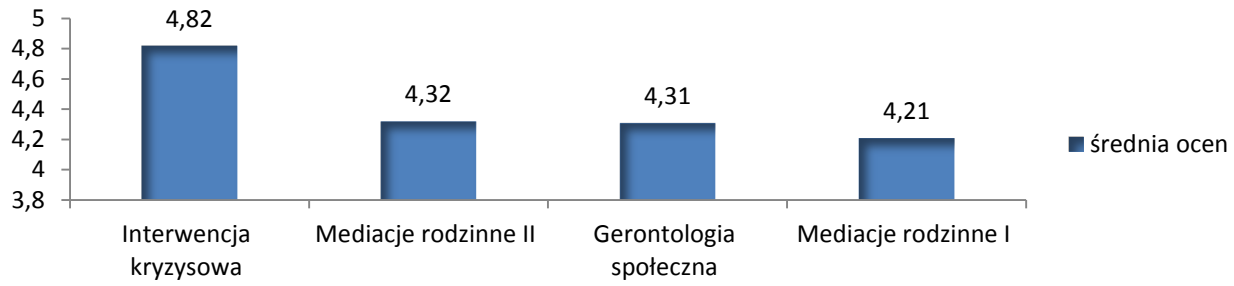
Uczestnicy podkreślali wysoki wpływ zdobytej wiedzy i umiejętności na jakość pracy zawodowej. 75% z nich co najmniej wysoko oceniło przydatność przekazywanych treści w codziennej pracy.

Wykres 9 Ocena przydatności studiów w pracy zawodowej

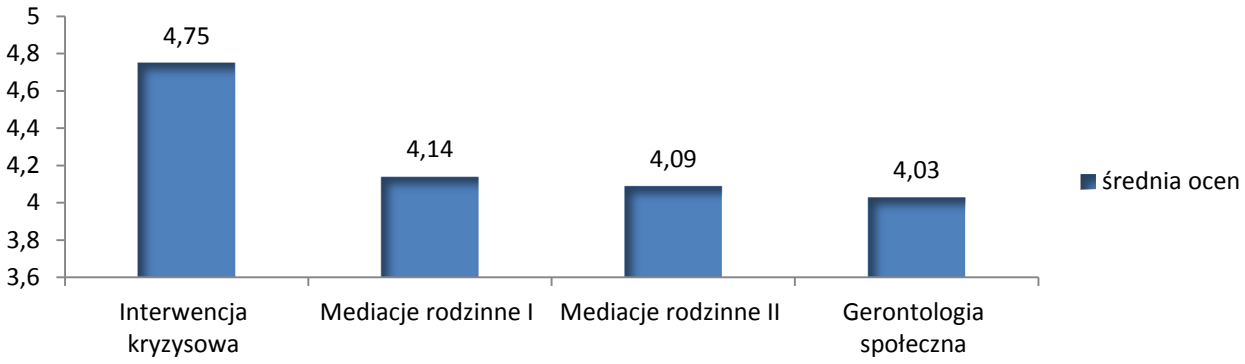


Bardzo wysoko została oceniona także kadra dydaktyczna, zarówno pod kątem przygotowania merytorycznego, jak i sposobu prowadzenia zajęć.

Wykres 10 Ocena przygotowania merytorycznego prowadzących zajęcia na poszczególnych kierunkach studiów



Wykres 11 Ocena sposobu prowadzenia zajęć na poszczególnych kierunkach studiów



Jak widać na powyższych wykresach zdecydowanie najlepsze zadowolenie ze studiów mieli uczestnicy kierunku interwencja kryzysowa. Wysoki stopień spełnienia oczekiwań był tu powiązany z wysoką oceną kadry dydaktycznej.

5) Specjalistyczne doradztwo

W ramach projektu uczestnicy mieli także możliwość skorzystania ze specjalistycznego doradztwa świadczonego w formie indywidualnej lub grupowej (realizowanego osobiście, pisemnie, telefonicznie lub za pomocą Internetu). Specjalistyczne doradztwo było adresowane w głównej mierze do ośrodków pomocy społecznej i powiatowych centrów pomocy rodzinie. Doradztwo świadczone było zarówno przez zewnętrznych specjalistów, jak i pracowników projektu.

Zakres tematyczny specjalistycznego doradztwa przedstawiał się następująco:

- stosowanie przepisów Prawa Zamówień Publicznych,
- monitoring i ewaluacja w projektach systemowych,
- wprowadzanie danych do systemu PEFS (Podsystem Monitorowania Europejskiego Funduszu Społecznego),
- realizacja i rozliczanie projektów systemowych w ramach działania 7.1.1 i 7.1.2,
- zarządzanie i rozliczanie projektów EFS,
- upowszechnianie pracy socjalnej,
- budowanie partnerstw publiczno – społecznych na poziomie regionalnym,
- wdrażanie indywidualnych planów wsparcia i aktywizacji mieszkańców/uczestników placówki,
- rozwiązywane problemów mieszkańców/uczestników placówek nadużywających alkoholu,
- kierowanie i zarządzanie superwizyjne w pomocy społecznej.

Udzielone wsparcie przyczyniło się do rozwiązania problemów, które pojawiały się zarówno w związku z funkcjonowaniem jednostek oraz realizacją projektów systemowych.

W okresie 2013-2014 z oferty doradców skorzystało **317 instytucji pomocy i integracji społecznej** z terenu Małopolski, głównie były to ośrodki pomocy społecznej oraz powiatowe centra pomocy rodzinie (96% ogółu tych instytucji).

Największym zainteresowaniem cieszyło się doradztwo z zakresu zamówień publicznych (308 sesji doradczych[3], 640 godzin) oraz doradztwo z zakresu zarządzania i rozliczania projektów EFS (206 sesji doradczych, 625 godzin), następnie doradztwo z upowszechniania pracy socjalnej (139 sesji, 339 godzin). Tak duże zainteresowanie tymi tematami było związane z dużym udziałem w doradztwie ośrodków pomocy społecznej oraz powiatowych centrów pomocy rodzinie, które realizują zadania w wymienionych wyżej obszarach.

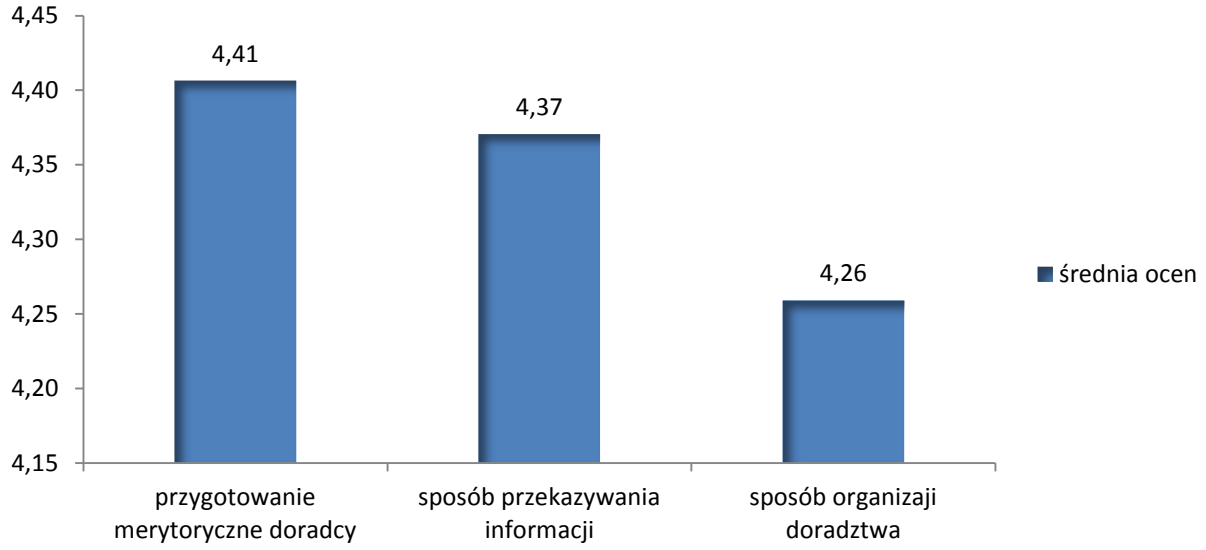
Doradztwo świadczone przez ekspertów zewnętrznych zostało poddane ocenie, podobnie jak pozostałe formy wsparcia. Badanie opinii uczestników odbywało się za pomocą ankiety internetowej. Pierwsza z ankiet została skierowana do pracowników instytucji korzystających ze wsparcia na początku 2014 r. i obejmowała ocenę doradztwa realizowanego w 2013 r. Kolejna ankieta - zawierająca ten sam zestaw pytań, została przeprowadzona pod koniec roku 2014 r. W ramach badania każdy doradca był oceniany osobno. Poniżej zaprezentowano uśrednione wyniki z tych ankiet.

Otrzymano **251 informacji zwrotnych** (każdy doradca był oceniany osobno, stąd jedna instytucja mogła wypełnić więcej niż jedną ankietę).

W ankiecie zastosowano pytania zamknięte, gdzie respondenci wskazywali ocenę w oparciu o pięciostopniową skalę (5 - bardzo wysoko, 4 - wysoko, 3 - średnio, 2 - nisko, 1 - bardzo nisko).

Ankietowani w przeważającej mierze bardzo wysoko ocenili jakość świadczonego doradztwa, zarówno pod względem merytorycznym jak i organizacyjnym. 49% respondentów wskazało najwyższą ocenę jeśli chodzi o kwalifikacje doradcy, 45% oceniło jego przygotowanie jako wysokie. Jeśli chodzi o sposób przekazywania wiedzy, to tu podobnie: 47 % oceniło jako bardzo wysoki, 44% jako wysoki. Sposób organizacji doradztwa uzyskał średnią ocen: 4,26. Najwięcej osób (46%) oceniło je jako wysokie, a 42% wskazało najwyższą ocenę.

Wykres 12 Ocena doradztwa



[3] Sesja doradcza-usługa realizowana osobiście bądź mailowo

Dodatkowo, w ankiecie zastosowano pytania otwarte dotyczące spełnienia oczekiwań oraz rekomendacji w zakresie świadczonych usług doradczych. Uczestnicy odczuwali zadowolenie ze zrealizowanych usług doradczych, wskazując jednocześnie na niedosyt wynikający z ograniczenia ilości godzin jakie doradca mógł zrealizować na rzecz jednej instytucji. Głównym postulatem zgłaszanym przez uczestników było więc zwiększenie częstotliwości konsultacji, poprzez zwiększenie ilości godzin przypadających na rzecz jednego ośrodka. Sugerowano organizację doradztwa grupowego w powiatach, z którego mogłoby skorzystać w tym samym czasie wiele osób. Jak wskazywali uczestnicy, usługa świadczona osobiście na miejscu w ośrodku, czy też w bliskiej lokalizacji jest bardzo pożądana.

Warto nadmienić, że w odpowiedzi na zdiagnozowane na początku 2014 r. potrzeby, jeszcze w tym samym roku zwiększono zakres czasowy przeznaczony na konsultacje dla jednego ośrodka.

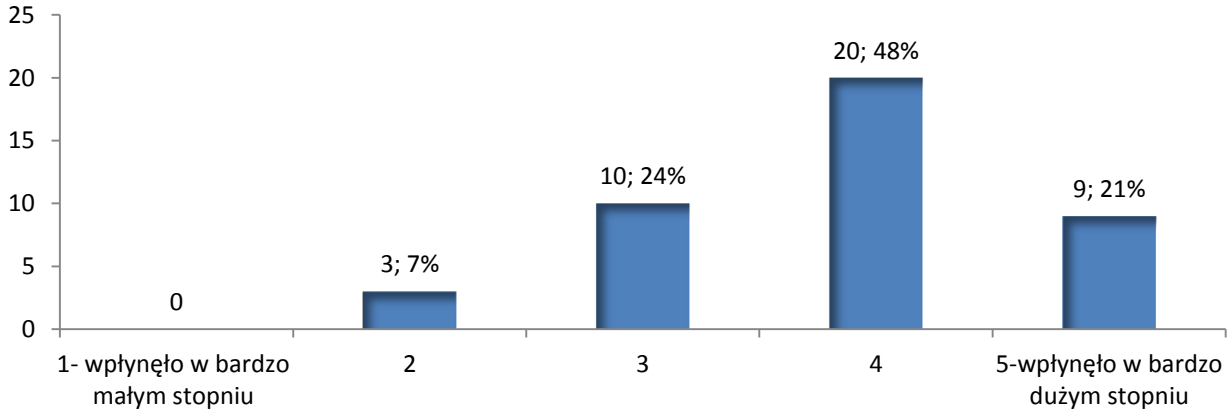
III.2 Analiza wyników ankiety CAWI - wskaźnik 1: poprawa jakości i skuteczności funkcjonowania instytucji

W podrozdziałach III.2 – III. 5 zostaną zaprezentowane wyniki zrealizowanych dwóch rodzajów ankiet: skierowanych do kadry zarządzającej oraz do uczestników.

Kierowników i dyrektorów instytucji, które najczęściej korzystały ze wsparcia oferowanego w ramach projektu poproszono o ocenę odziaływania projektu na funkcjonowanie instytucji, którymi kierują – pytano o to czy zaobserwowali wzrost jakości usług świadczonych na rzecz klientów, czy nastąpił wzrost skuteczności funkcjonowania instytucji, czy pracownicy wykorzystują wiedzę i umiejętności zdobyte podczas uczestnictwa w różnych formach doskonalenia zawodowego w swojej pracy. **Wszyscy badani (42 osoby) wskazali, że wsparcie uzyskane w ramach projektu wpłynęło na poprawę jakości świadczonych usług i wzrost poziomu skuteczności funkcjonowania instytucji.**

Respondenci zostali również poproszeni o określenie stopnia tego odziaływania na skali od 1 do 5, gdzie 1 oznacza - w bardzo małym stopniu, a 5 - w bardzo dużym stopniu. Blisko 70 % ankietowanych oceniło odziaływanie jako co najmniej wysokie.

Wykres 13 Ocena oddziaływania projektu na poprawę jakości świadczonych usług i skuteczności instytucji



Następnie poproszono respondentów by wskazali przykład poprawy jakości świadczonych usług czy skuteczności funkcjonowania instytucji, które ich zdaniem były efektem oddziaływania projektu. Kierownicy podkreślali tu uzyskanie przez kadrę ośrodka nowej wiedzy i umiejętności praktycznych, dzięki którym praca jest efektywniejsza i przebiega sprawniej. Ponadto wskazywali na podniesienie profesjonalizmu w pracy z klientem poprzez zastosowanie nowoczesnych narzędzi, które mieli okazję poznać i doskonalić podczas organizowanych w projekcie szkoleń: *„Poprawa jakości świadczonych usług nastąpiła na skutek nabycia przez pracowników pomocy społecznej wiedzy fachowej z różnych dziedzin - co przełożyło się na trafniejsze diagnozowanie potrzeb a tym samym skuteczniejsze udzielanie pomocy”*. Uczestnicy podkreślali duże znaczenie kompleksowości świadczonego w projekcie wsparcia – wiedza i umiejętności zdobyte podczas szkoleń mogły być wzmacniane poprzez doradztwo, w ramach którego profesjonaliści w poszczególnych dziedzinach mogli „rozwiewać” wątpliwości czy rozwijane poprzez uczestnictwo w wizytach studyjnych, których efektem było podejmowanie nowych inicjatyw, poszerzenie oferty wsparcia na rzecz swoich klientów.

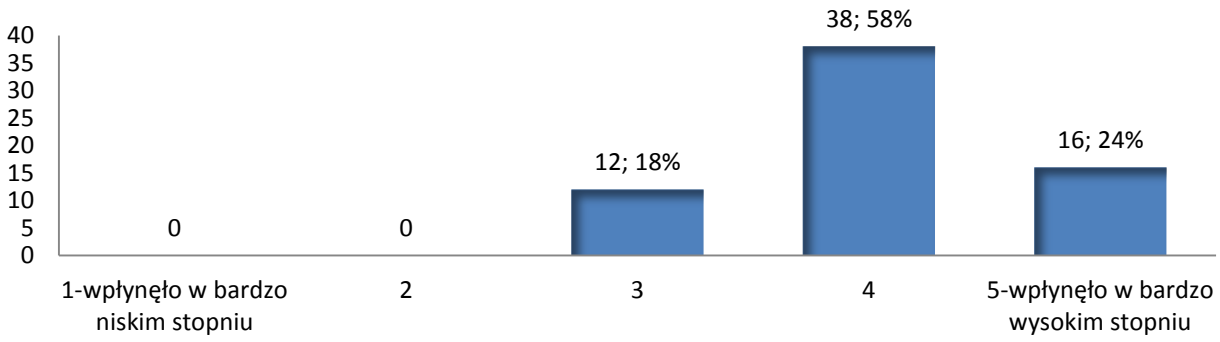
III.3 Analiza wyników ankiety CAWI - wskaźnik 2: : wzrost wiedzy i umiejętności zawodowych

Uczestników badania – pracowników instytucji pomocy i integracji społecznej korzystających najczęściej ze wsparcia oferowanego w ramach projektu zapytano o ocenę otrzymanego wsparcia w kontekście zdobytej wiedzy i kompetencji.

Wszyscy badani (67 osób) wskazali, że wsparcie świadczone w ramach projektu pozwoliło im na podniesienie swojej wiedzy i umiejętności zawodowych.

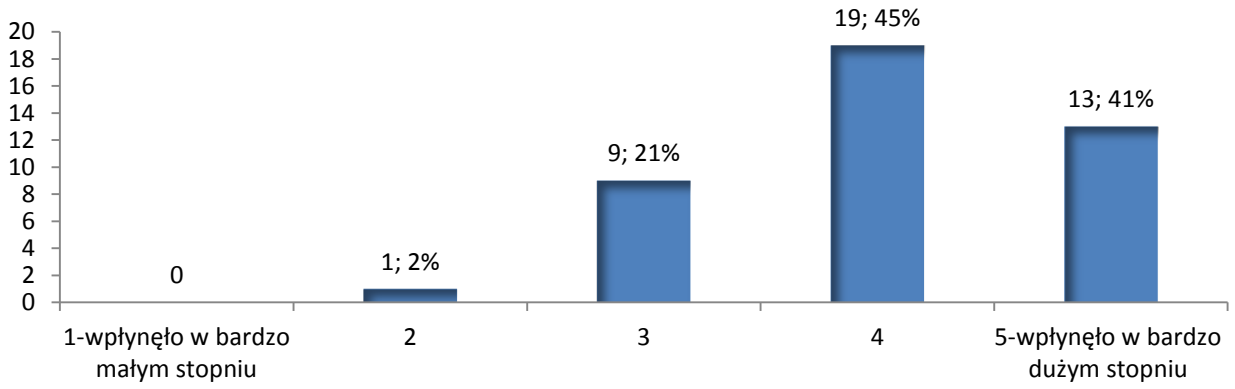
Respondenci odpowiedzieli również na pytanie dotyczące stopnia, w jakim wsparcie świadczone w ramach projektu przyczyniło się do wzrostu ich kompetencji. Ocena dokonywana była na skali od 1 do 5, przy czym 1 - oznaczało bardzo niski stopień, 5 - oznaczało bardzo wysoki stopień. **Ponad 81% respondentów oceniło, że projekt miał duży wpływ na wzrost ich kompetencji** (57% wskazywało na wysoki stopień, 24% na bardzo wysoki). 18% respondentów określiło stopień, w jakim projekt wpłynął na wzrost wiedzy i umiejętności, jako średni.

Wykres 14 Ocena stopnia wpływu projektu na wzrost wiedzy i umiejętności zawodowych (wg pracowników)



O ocenę wpływu projektu na wzrost wiedzy i umiejętności zawodowych została też zapytana kadra zarządzająca biorąca udział w badaniu. Ocena była dokonywana na skali od 1 do 5, gdzie 1 - oznaczało bardzo mały wpływ projektu na wzrost wiedzy i umiejętności, a 5 - bardzo duży wpływ. **Zdecydowana większość kierowników uznała, że wsparcie uzyskane w ramach projektu miało duży wpływ na wzrost kompetencji pracowników** (45% uznała go za wysoki, a 41% jako bardzo wysoki).

Wykres 15 Ocena wpływu projektu na wzrost wiedzy i umiejętności zawodowych pracowników (wg kadry zarządzającej)

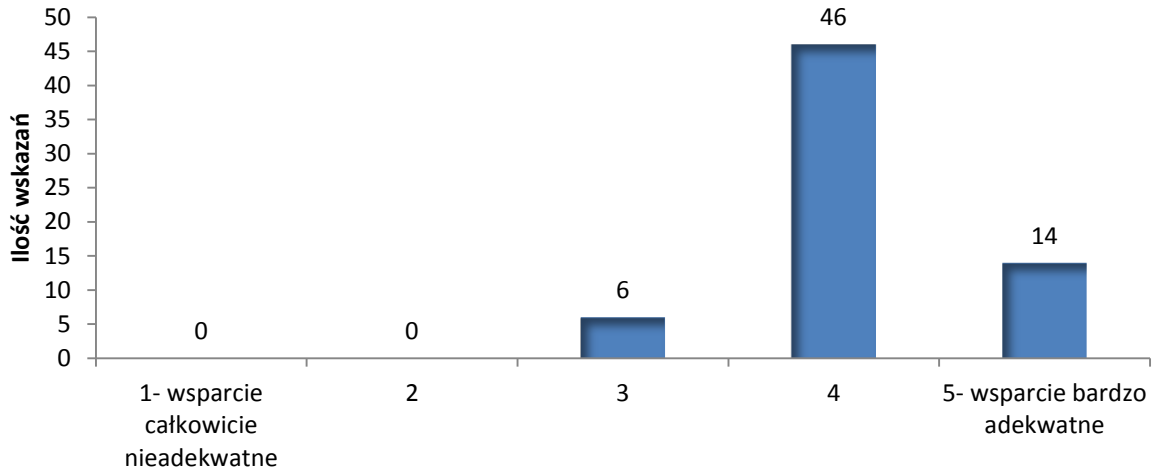


III.4 Analiza wyników ankiety CAWI - adekwatność do potrzeb, problemów, przydatność zadowolenie

Pracownicy instytucji zostali zapytani o ocenę spełnienia oczekiwań podczas uczestnictwa w projekcie. **Wszyscy badani (67 osób) wskazali, że wsparcie świadczone w ramach projektu spełniło ich oczekiwania.**

Większość respondentów (91%) uznała, że wsparcie było adekwatne do potrzeb (70% uznało, że było adekwatne, a 21%, że było bardzo adekwatne).

Wykres 16 Ocena stopnia spełnienia potrzeb uczestników projektu



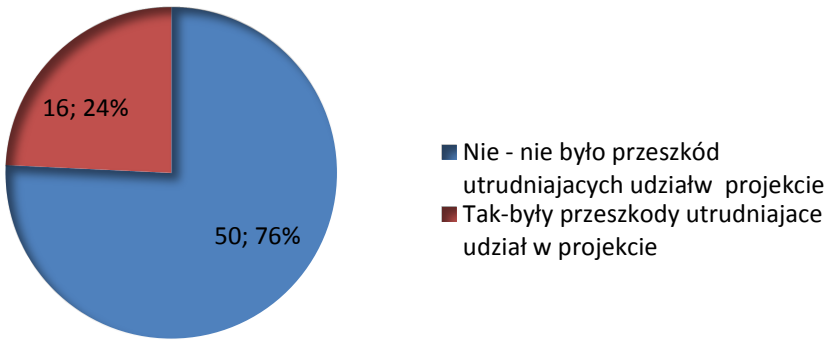
W ramach ankiety została oceniona także użyteczność otrzymanego w ramach projektu wsparcia. **Zdecydowana większość badanych pracowników (97%) zadeklarowała, że wykorzystuje w swojej codziennej pracy wiedzę i umiejętności zawodowe zdobyte w wyniku otrzymanego w projekcie wsparcia.** Dwie osoby, które przyznały, że nie wykorzystują ich w codziennej pracy to takie, które zmieniły miejsce pracy i aktualnie są zatrudnione poza systemem pomocy społecznej.

Wśród przykładów wykorzystania otrzymanego wsparcia w pracy zawodowej najczęściej pojawiało się zastosowanie poznanych technik i metod komunikacji w pracy z trudnym klientem czy osobą w kryzysie. Przytaczano tu najczęściej metodę podejścia skoncentrowanego na rozwiązaniach oraz wykorzystanie mediacji w konfliktach rodzinnych, jako nowatorskie metody aktywizacji klienta czy rozwiązywania sporów. Jako niezwykle przydatne zostały ocenione szkolenia w zakresie przemocy, w tym praca w zespołach interdyscyplinarnych.

Uczestnicy badania docenili także możliwość wymiany doświadczeń i nawiązanie kontaktów, jako istotne elementy szkoleń, studiów i wizyt studyjnych, które są wykorzystywane w pracy. Zdaniem uczestników praca z klientem pomocy społecznej za pomocą nowoczesnych metod i technik, które mogli doskonalić podczas szkoleń i studiów, wpłynęły korzystnie na stosunek uczestników do wykonywanej pracy - stanowiły metodę na walkę z wypaleniem zawodowym, „inspirowały" do nowych działań, stawiania sobie nowych wyzwań, a także nowego spojrzenia na podopiecznego, a niektórym umożliwiły awans zawodowy.

W dalszej części badania uczestnicy określali przeszkody czy bariery utrudniające im udział w projekcie, mieli także okazję do sformułowania rekomendacji dotyczących organizacji wsparcia. Tylko 24% uczestników natrafiło na przeszkody utrudniające lub uniemożliwiające im udział w projekcie. Powodem tych utrudnień było niezakwalifikowanie się na szkolenie ze względu na ograniczoną liczbę miejsc, w tym ograniczenie liczby osób mogących wziąć udział w szkoleniu z jednej instytucji.

Wykres 17 Utrudnienia w skorzystaniu ze wsparcia w ramach projektu



Na pytanie dotyczące usprawnień w zakresie organizacji wsparcia uczestnicy wskazywali:

- zwiększenie ilości dostępnych na szkoleniach miejsc, powtarzanie najbardziej popularnych tematów,
- w niektórych przypadkach bardziej rygorystyczny dobór kadry szkoleniowej, więcej praktyków prowadzących zajęcia, mających doświadczenie w branży pomocy społecznej,

- bardziej równomierne rozłożenie szkoleń w ciągu roku,
- zmiana lokalizacji miejsc szkoleń na obiekty położone w centrum Krakowa.

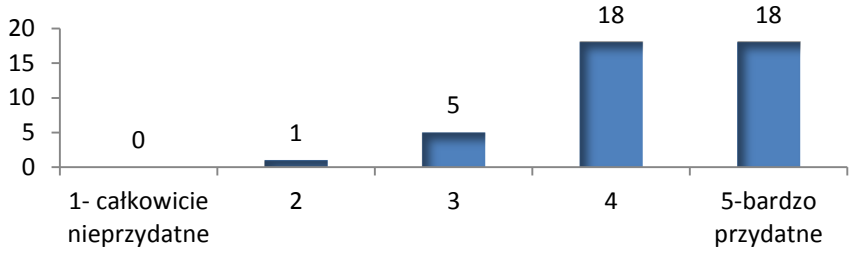
Podobne pytania zadano również kadrze zarządzającej instytucji.

Kierowników zapytano o to, czy wsparcie w ramach projektu szkoleniowego spełniło ich oczekiwania. Prawie wszyscy (98% ankietowanych) odpowiedzieli na to pytanie twierdząco. Tylko jedna osoba wskazała, że wsparcie nie spełniło jej oczekiwań jako kierownika instytucji, jako powód podając „*zbyt mało efektywne doradztwo specjalistyczne*".

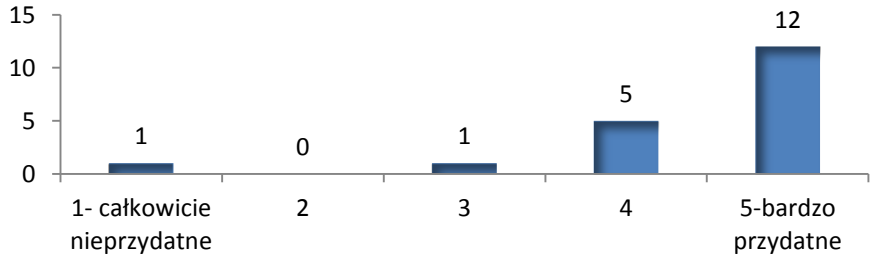
Podobnie sytuacja przedstawiała się jeśli chodzi o ocenę adekwatności wsparcia, 98% ankietowanych wskazało, że wsparcie było odpowiedzią na potrzeby pracowników, jedna osoba wskazała, że nie wpasowało się w potrzeby gdyż podczas studiów, z których skorzystali pracownicy „*zbyt wiele zagadnień poświęconych było tematyce nie związanej z tematem studiów podyplomowych*".

Kierownicy dokonali także oceny przydatności poszczególnych form wsparcia, z których skorzystali pracownicy instytucji. Każda z nich została oceniona wysoko.

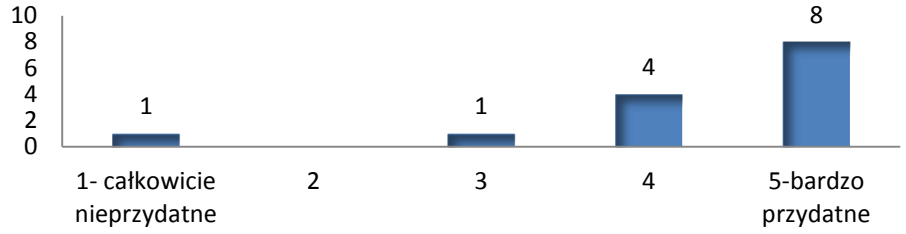
Wykres 18 Przydatność szkoleń (wg kadry zarządzającej)



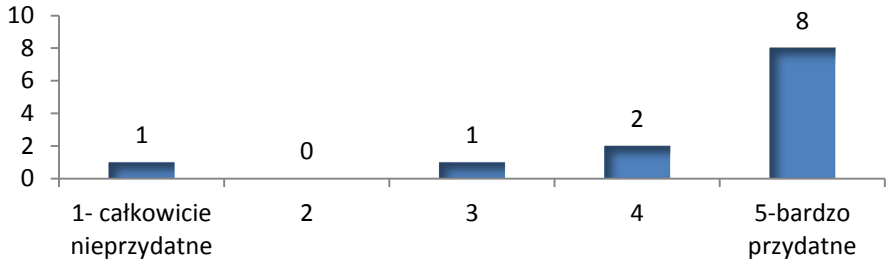
Wykres 19 Przydatność studiów podyplomowych (wg kadry zarządzającej)



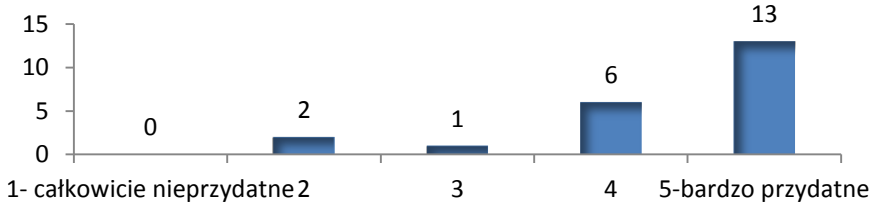
Wykres 20 Przydatność specjalizacji I stopnia (wg kadry zarządzającej)



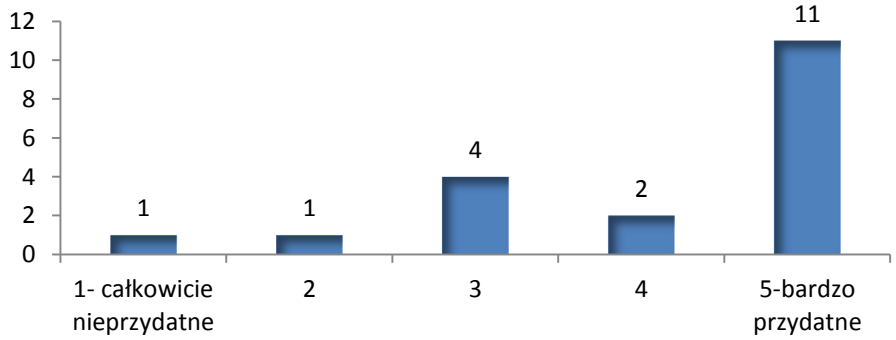
Wykres 21 Przydatność specjalizacji II stopnia w zawodzie pracownik socjalny (wg kadry zarządzającej)



Wykres 22 Przydatność specjalistycznego doradztwa (wg kadry zarządzającej)



Wykres 23 Przydatność wizyt studyjnych



Jeśli chodzi o bariery dotyczące uczestnictwa w różnych formach wsparcia, to większość kierowników (62%) przyznała, że nie natrafiła na przeszkody, które utrudniłyby czy uniemożliwiły skorzystanie z oferty ROPS. Wśród najczęściej wymienianych przeszkód, jeśli się już pojawiły, wskazywano

ograniczoną liczbę miejsc na szkoleniach, rzadziej- nadmiar obowiązków służbowych czy ograniczone środki finansowe na delegacje.

Wielu kierowników wskazywało na profesjonalizm kadry ROPS w zakresie organizacji wsparcia. Część kierowników zwracało też uwagę na pewne aspekty organizacyjne, które powinny być wzięte pod uwagę w procesie planowania wsparcia:

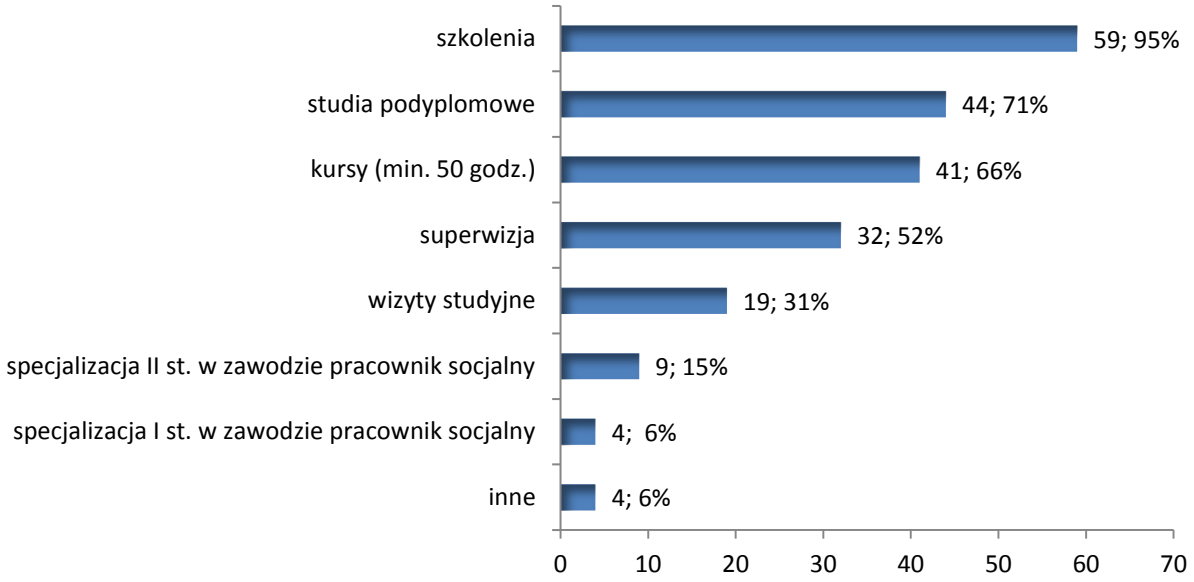
- organizacja dodatkowych grup szkoleniowych w przypadku szkoleń cieszących się największym zainteresowaniem, tak by mogła w nich uczestniczyć większa liczba pracowników,
- zwrot kosztów za dojazdy, co zwiększyło by dostępność dla ośrodków, które borykają się z problemem braku środków na delegacje,
- równomierne rozłożenie szkoleń w ciągu roku, kumulacja szkoleń z których chcieliby skorzystać pracownicy (czasem ten sam pracownik), uniemożliwia niektórym ośrodkom uczestnictwo,
- organizacja szkoleń o różnym wymiarze czasowym, zarówno jednodniowych, jak i wielodniowych w formie kilku zjazdów, nie zawsze ośrodki mogą pozwolić sobie na kilkudniową nieobecność pracownika,
- uwzględnienie w harmonogramach realizowanych szkoleń potrzeb osób dojeżdżających z odległych miejscowości,
- zmiana lokalizacji szkoleń – szkolenia powinny odbywać się w ścisłym centrum Krakowa, co pozwoli ograniczyć czas związany z dojazdem na szkolenie, zwłaszcza dla osób dojeżdżających z odległych miejscowości.

III.5 Analiza wyników ankiety CAWI - opinie dot. kontynuacji wsparcia

Zdecydowana większość pracowników instytucji biorących udział w badaniu (94%) wskazała, że chciałaby uczestniczyć w dalszym ciągu w projekcie w przypadku jego kontynuacji w kolejnych latach. Tylko 4 osoby (6%) stwierdziły, że nie mają w planach uczestnictwa w projekcie. Jako przyczyny podawały zmianę miejsca pracy, która spowodowała, że pozostają poza grupą docelową projektu.

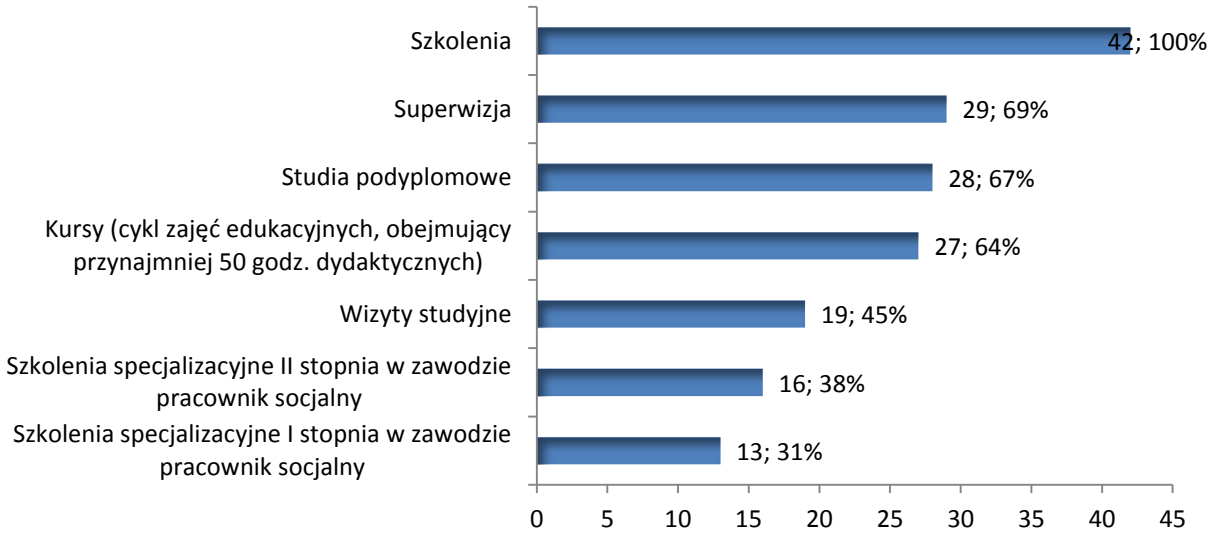
Osoby, które zadeklarowały dalszą chęć uczestnictwa w projekcie zapytano o najbardziej pożądane formy wsparcia. Uczestnicy mogli wybrać więcej niż jedną formę. Najpopularniejszą formą podnoszenia kwalifikacji okazały się szkolenia – wskazało je 95% respondentów, następnie studia podyplomowe (71%), kursy- zajęcia min. 50 h dydaktycznych (66%). Dużym powodzeniem cieszyła się superwizja – wskazywała ją ponad połowa uczestników. Warto zaznaczyć, że taka forma podnoszenia kompetencji, a jednocześnie przeciwdziałania wypaleniu zawodowemu nie była do tej pory realizowana w ramach projektu, działania te były jednak realizowane przez jednostkę.

Wykres 24 Pożądane formy wsparcia (wg uczestników)



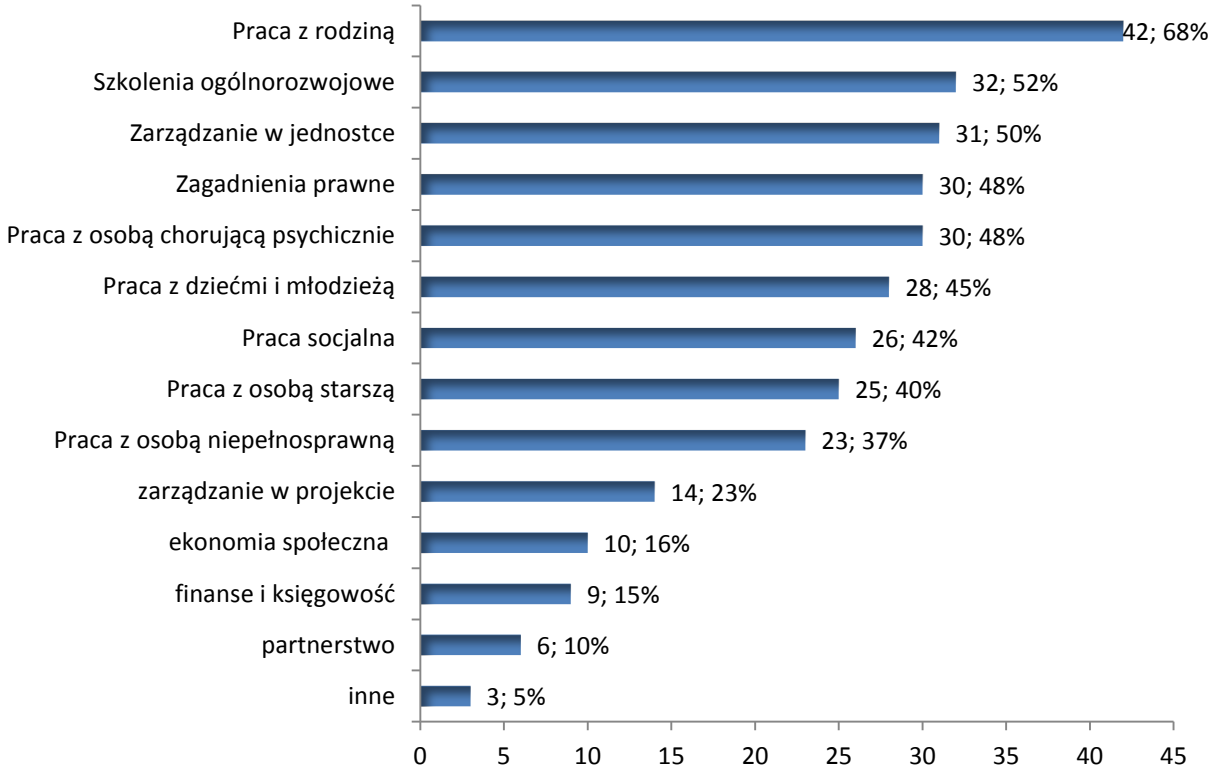
Podobne oczekiwania dotyczące kontynuacji wsparcia wskazywała kadra zarządzająca. Kierownicy jednogłośnie zadeklarowali chęć uczestnictwa w projekcie w przypadku jego kontynuacji w kolejnych latach. Najchętniej uczestniczyliby w szkoleniach (100%). Odczuwają też ogromną potrzebę wprowadzenia do pracy superwizji (69%). Dużą popularnością, podobnie jak w przypadku uczestników, cieszyły się też dłuższe formy doskonalenia kompetencji tj. studia podyplomowe (67%) czy kursy (64%).

Wykres 25 Pożądane formy wsparcia (wg kadry zarządzającej)



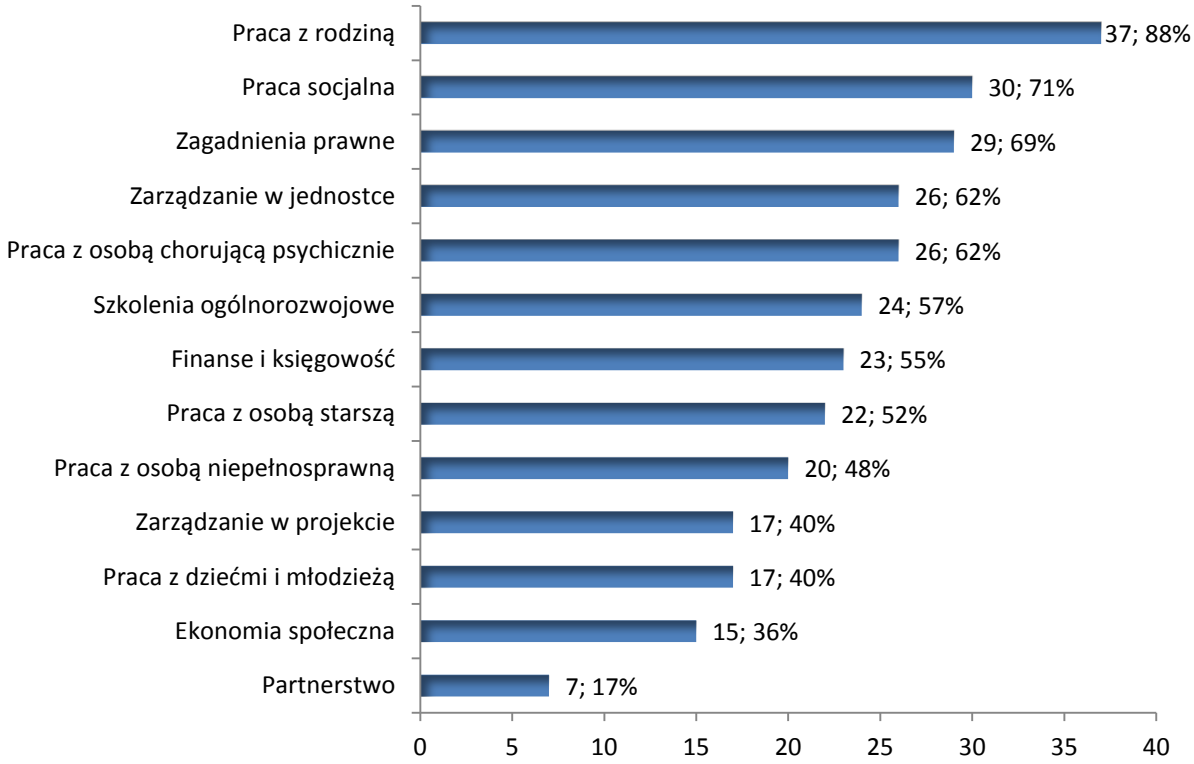
Jeśli chodzi o obszary tematyczne jakimi byliby zainteresowani pracownicy to najchętniej oczekiwaliby tematyki pracy z rodziną (68%), szkoleń ogólnorozwojowych – podnoszących umiejętności interpersonalne i wyposażające w techniki walki ze stresem i wypaleniem zawodowym (52%), problematyki zarządzania w jednostce i przepisów prawa (48%).

Wykres 26 Zainteresowanie pracowników obszarami tematycznymi



Kierownicy poproszeni o wskazanie obszarów tematycznych jakimi byliby zainteresowani, z punktu widzenia potrzeb całej jednostki, najczęściej wskazywali zagadnienia dotyczące pracy z rodziną (88%), pracy socjalnej (71%). Oczekiwaliby też wsparcia w obszarze prawa (69%), zarządzania jednostką (62%) czy pracy z osobą chorującą psychicznie (62%). Warto podkreślić, że w badaniu skierowanym do kadry zarządzającej reprezentowane były głownie ośrodki pomocy, stąd najczęściej wskazywane obszary tematyczne są związane z realizowanymi przez te instytucje zadaniami. Istotny jest tu też temat pracy z osobami chorującymi psychicznie – mógłby on pozostawać w kręgu zainteresowań raczej przedstawicieli powiatowych centrów pomocy rodzinie, środowiskowych domów samopomocy czy też domów pomocy społecznej, które nie miały zbyt dużej reprezentacji w puli badanych, a jednak tym tematem było zainteresowanych ponad połowa kierowników. Równie często wskazywali zainteresowanie tym tematem pracownicy.

Wykres 27 Zainteresowane kadry zarządzającej obszarami tematycznymi



III.6 Analiza ankiety skierowanej do ekspertów świadczących specjalistyczne doradztwo - opinie dot. oceny sektora

W ramach badania o opinię na temat odziaływania projektu poproszono również doradców świadczących specjalistyczne doradztwo. Doradcy, poprzez częsty kontakt z instytucjami, nierzadko bezpośredni (bywają bowiem w siedzibach instytucji) posiadają ogromną wiedzę na temat poziomu wiedzy i umiejętności pracowników sektora, znają też ich potrzeby (również te, z których pracownicy nie zdają sobie często sprawy).

Każdy ze specjalistów został poproszony o ocenę poziomu wiedzy pracowników oraz jakość funkcjonowania instytucji w aspekcie świadczonego przez siebie doradztwa.

Zdaniem eksperta realizującego doradztwo w zakresie zarządzania superwizyjnego świadomość ważności poddawania pracy superwizji jest wysoka, zarówno wśród samych pracowników, jak i kadry zarządzającej, a *„Pracownicy posiadają wszechstronną wiedzę merytoryczną, którą nie zawsze jednak wykorzystują w codziennej pracy. Superwizja jest narzędziem wspierającym ich w tym zakresie”.*

Zdaniem specjalisty realizującego usługi w zakresie pracy socjalnej, pracownicy wykorzystują narzędzia i metody pracy socjalnej, aczkolwiek ich katalog jest dość ograniczony, a *„praca socjalna jest rozumiana wąsko - jako poradnictwo socjalne w obszarze zgłaszanych przez klientów problemów”*. Kwestią wymagającą jeszcze wsparcia jest dokumentowanie pracy socjalnej.

Jeśli chodzi o problematykę zamówień publicznych to poziom wiedzy jest zdaniem doradcy *„niewystarczający do prawidłowego realizowania zadań”*, istnieje więc potrzeba kontynuacji wsparcia, zwłaszcza w przypadku zmieniających się przepisów.

W obszarze realizacji projektów systemowych przez ośrodki pomocy społecznej oraz powiatowe centra pomocy rodzinie poziom wiedzy i umiejętności jest różny, uwarunkowany wielkością instytucji. Większe ośrodki posiadają lepsze zaplecze instytucjonalne i kadrowe, przez co zazwyczaj radzą sobie lepiej.

Wiedza w zakresie problemów mieszkańców domów pomocy społecznej nadużywających alkoholu jest oceniana dobrze, ale jakość funkcjonowania instytucji w tym obszarze, w związku z pewnymi ograniczeniami prawnymi i systemowymi, *„to obszar do pracy”*, zdaniem kolejnego eksperta.

Doradcy zostali również poproszeni o wskazanie trudności z jakimi borykają się w codziennej pracy instytucje, na rzecz których świadczone było doradztwo. Wśród wskazywanych problemów znalazły się:

- przeciążenie pracą (zbyt rozbudowane kwestie dokumentacji i procedur, zbyt mała ilość pracowników),
- brak infrastruktury pomocowej (np. klubów czy centrów integracji społecznej, mieszkań chronionych) na terenie funkcjonowania zwłaszcza mniejszych ośrodków,
- w niewystarczającym stopniu rozwinięta współpraca instytucjonalna,
- brak znajomości przepisów prawa, częsta zmiana i niejasność przepisów.

Zdaniem doradców istnieje duża potrzeba pogłębionej pracy z klientem pomocy społecznej, mającym specyficzne potrzeby i problemy: *„należy przygotować wysokospecjalistycznych pracowników socjalnych w konkretnych obszarach pomocowych, którzy będą realizować zadania w wąskim zakresie. Zadań tych efektywnie nie jest w stanie realizować „specjalista od wszystkiego". W tym zakresie zasadnym będzie realizacja studiów podyplomowych, szkoleń kwalifikacyjnych i staży zawodowych”.* Obszary wymagające doskonalenia, wynikające ze zgłaszanych przez pracowników potrzeb to: praca z rodziną z problemami wychowawczymi i dotkniętą przemocą, praca z klientem z uzależnieniem, z zaburzeniami psychicznymi, praca ze społecznością lokalną oraz realizacja projektów socjalnych. Bardzo ważne jest także poddawanie swojej pracy superwizji.

Doradcy zapytani o to, czy dostrzegają wśród małopolskich jops efekty oddziaływań projektu, przyznali, że ośrodki wykazują duże zaufanie do ROPS w Krakowie, chętnie korzystają z oferty projektu, którą uważają za atrakcyjną. Zdaniem doradców, projekt niewątpliwie przyczynił się do poprawy funkcjonowania jednostek pomocy społecznej w Małopolsce. Dla niektórych ośrodków, z powodu ograniczonych środków finansowych, stanowił jedyną możliwość podniesienia kwalifikacji zawodowych, przekładających się na pracę z klientem czy zarządzanie jednostką. Podawano również przykłady odziaływań projektu: *„rozwijane są nowoczesne instrumenty wsparcia, prowadzone są innowacyjne przedsięwzięcia, w nowoczesny sposób formułowane są strategie rozwiązywania*

problemów społecznych". Doradcy wskazywali również, że pomimo rozwoju usług, podniesienia jakości świadczonego wsparcia, nadal konieczne jest doskonalenie kompetencji celem dalszego podnoszenia jakości i skuteczności prowadzonych oddziaływań. Najbardziej pożądanymi formami podnoszenia umiejętności są szkolenia warsztatowe, doradztwo (prowadzone w siedzibach jednostek lub na terenie powiatu), studia podyplomowe oraz zewnętrzna superwizja. Doradcy wskazywali również na istotne cechy odróżniające doradztwo od innych form doskonalenia zawodowego, a powodujące że jest ono pożądaną formą doskonalenia zawodowego, umożliwia bowiem szybkie rozwiązanie konkretnej sprawy, uzyskanie wsparcia (potwierdzenia) w kwestiach problematycznych. Doradztwo, głównie to świadczone w siedzibie jednostki, pozwala zweryfikować stan faktyczny, umożliwia także głębszą indywidualną analizę deficytów w zakresie kompetencji kadr. W doradztwie *„proces zwiększenia kompetencji jest bardziej dynamiczny i autentyczny, toczy się niejako na żywym organizmie, jest bardziej związany z doświadczeniem, mniej z teorią*".

Na pytanie o czynniki sukcesu projektu szkoleniowego ROPS, doradcy wskazywali na:

- bogatą ofertę wsparcia (różnorodność oddziaływań),
- profesjonalizm w realizacji zadań (zespołu projektu i kadry szkoleniowej),
- dużą dostępność (*„trudno zidentyfikować pracownika, który nie skorzystał z usługi ROPS*"),
- dużą rozpoznawalność i zaufanie w regionie,
- bezpłatność dla jps,
- możliwość uzyskania wsparcia w siedzibie instytucji.

Doradcy zapytani o rekomendacje na przyszłość wskazywali, że należy utrzymać różnorodność form wsparcia, a także zastanowić się nad dostosowaniem programów szkoleń do specyfiki ośrodków – odrębne grupy dla małych (wiejskich) i dużych (miejskich) ośrodków.

ROZDZIAŁ III. Wnioski i rekomendacje

Najważniejsze wnioski z badania:

1. Przedstawiciele kadry zarządzającej, którzy wypełnili ankietę internetową jednogłośnie stwierdzili, że udział w projekcie systemowym ROPS w Krakowie w latach 2013-2014 miał wysoki wpływ na poprawę jakości świadczonych usług i skuteczność funkcjonowania instytucji. Jako główne czynniki wpływające na pozytywne oddziaływanie projektu wymieniano: kompleksowość wsparcia-zastosowanie różnorodnych form doskonalenia zawodowego, rozwijanie i popularyzacja nowoczesnych metod pracy z klientem pomocy społecznej, a także stworzenie przestrzeni do wymiany doświadczeń.
2. Uczestnicy projektu – pracownicy instytucji pomocy i integracji społecznej, a także zarządzający instytucjami uznali, że wsparcie udzielone w ramach projektu w wysokim stopniu wpłynęło na wzrost wiedzy i umiejętności zawodowych pracowników, a tym samym na funkcjonowanie całej instytucji. Duże znaczenie miała nieodpłatność wsparcia – udział w szkoleniach realizowanych w ramach projektu, ze względu na ograniczone środki finansowe instytucji, stanowił często dla pracowników jedyną możliwość podnoszenia kwalifikacji zawodowych.
3. Przyczyną niepełnego zaspokojenia potrzeb odbiorców wsparcia nie była niska jakość szkoleń, lecz zbyt mała liczba miejsc na szkoleniach oraz liczba wykonanych usług doradczych wobec dużego zapotrzebowania ze strony odbiorców. Kierownicy wskazywali dodatkowo na bariery czasowe i finansowe (brak czasu i środków na delegacje) ograniczające udział w projekcie w zadowalającym wymiarze.
4. Zdecydowana większość pracowników i kierowników, biorących udział w badaniu była zadowolona z udzielonego wsparcia i wskazywała na jego wysoką przydatność w pracy zawodowej. Często wskazywano, że doskonalenie zawodowe odbywało się nie tylko poprzez zdobywanie nowej wiedzy i umiejętności, ale także przez możliwość wymiany doświadczeń podczas szkoleń, doradztwa grupowego czy wizyt studyjnych. Uczestnictwo w różnych formach wsparcia stało się także okazją do nawiązywania kontaktów, a tym samym miało duży wpływ na integrację środowiska w regionie.
5. Pracownicy i kierownicy instytucji pomocy i integracji społecznej chcieliby by wsparcie było kontynuowane. Każda z zastosowanych form znalazła się w kręgu ich zainteresowań. Jako najbardziej pożądaną formę doskonalenia zawodowego wskazywano szkolenia. Pojawiła się też, zwłaszcza wśród kadry zarządzającej, duża potrzeba organizowania w ośrodkach superwizji.
6. Obszary tematyczne jakimi są zainteresowani pracownicy i kadra zarządzająca nie odbiegają znacznie od tych wskazywanych w badaniu „Potrzeby szkoleniowe małopolskich instytucji pomocy i integracji społecznej" z 2012 r. Największym zainteresowaniem cieszą się szkolenia z zakresu pracy z rodziną (zarówno wśród pracowników, jak i kadry zarządzającej). Niezmiennie popularne są szkolenia z zakresu prawa i zarządzania. Warto też podkreślić wysoką pozycję szkoleń ogólnorozwojowych, na które wskazywali pracownicy. Można wnioskować, że potrzebują wzmocnienia nie tylko w kwestiach metodyki pracy, ale są również świadomi konieczności doskonalenia w zakresie kompetencji interpersonalnych. Z punktu widzenia kierowników instytucji, pierwszeństwo przed tego typu szkoleniami miały

tematy związane z pracą z rodziną, pracą socjalną, a także zagadnienia prawne i zarzadzanie jednostką. Warte podkreślenia jest też wysokie zainteresowanie tematyką pracy z osobami chorującym psychicznie (najliczniej reprezentowanymi instytucjami były ośrodki pomocy społecznej). Natomiast zagadnienia ekonomii społecznej oraz partnerstw pozostają nadal poza obszarem zainteresowań większości uczestników.

7. Zadowolenie z kadry prowadzącej szkolenia czy doradztwo było związane z jej dużym doświadczeniem praktycznym (nie tylko teoretycznym) w realizowanych obszarach tematycznych.

Rekomendacje:

1. Zasadna jest kontynuacja wsparcia świadczonego na rzecz instytucji pomocy i integracji społecznej w regionie, w różnorodnej formie: szkoleń, kursów, doradztwa, wizyt studyjnych, studiów podyplomowych. Istotne jest także zapewnienie przestrzeni do dyskusji, wymiany informacji, wypracowywania wspólnego stanowiska wobec określonych problemów społecznych, co wzmacniałoby integrację środowiska pomocy społecznej w regionie.
2. W przygotowaniu kadr należy zwrócić uwagę nie tylko na zgłaszane indywidualne potrzeby. Koniecznym jest także planowanie działań edukacyjnych w kontekście całego sektora i dążenie do profesjonalizacji kadr poprzez sprofilowanie ścieżki zawodowej kadr na poszczególne obszary pomocowe, a więc przygotowanie specjalistów do pracy z różnymi typami klientów.
3. W aspekcie zdiagnozowanego wypalenia zawodowego wśród pracowników pomocy i integracji społecznej, koniecznym staje się zapewnienie pracownikom wparcia w postaci szkoleń podnoszących umiejętności interpersonalne, wzmacniających odporność na stres, a także wyposażających w nowoczesne narzędzia pracy z trudnym klientem. Konieczna jest także promocja tego rodzaju szkoleń wśród kadry zarządzającej, jako bardzo istotnych w procesie profesjonalizacji kadr.
4. W związku z niewystarczającą współpracą pomiędzy instytucjami w regionie i małym zainteresowaniem tą tematyką wśród instytucji, należy promować dialog oraz partnerską formułę realizacji zadań na rzecz przeciwdziałania wykluczeniu społecznemu oraz konieczność podnoszenia kompetencji w tym zakresie.
5. Należy rozważyć możliwość organizacji rożnych form wsparcia w subregionach. Ułatwiłoby to dostęp do oferty, zwłaszcza ośrodkom, które są najbardziej oddalone od Krakowa. W planowaniu wsparcia, m.in. programów szkoleniowych należy uwzględnić specyfikę ośrodków (małe i duże).
6. Należy dołożyć wszelkich starań by do prowadzenia szkoleń lub realizacji innych form wsparcia byli zaangażowani profesjonaliści, posiadający wiedzę teoretyczną oraz bogate doświadczenie praktyczne z danej dziedziny.
7. Na bieżąco należy reagować na sygnały płynące ze środowiska i stale aktualizować ofertę wsparcia.

Załączniki

Załącznik nr 1: Wykaz szkoleń realizowanych w ramach projektu w latach 2013-2014

Lp.	Nazwa szkolenia	Liczba przeszko-lonych	Czas realizacji
Szkolenia z zakresu aktywnej integracji i pracy socjalnej			
1	Systemowa praca z rodziną	20	2013
2	Praca ze sprawcami przemocy w ramach programów korekcyjno-edukacyjnych	33	
3	Jak skutecznie pracować z osobami stosującymi przemoc domową	45	
4	Rozpoznawanie przemocy wobec dziecka	57	
5	Metody pracy i aktywizacji społeczno-zawodowej osób chorujących psychicznie	60	
6	Muzykoterapia – warsztaty dla terapeutów	44	
7	Wykorzystanie metody Dialogu Motywującego w pracy z wychowankiem POW	39	
8	Diagnoza oraz projektowanie wsparcia dla klientów pomocy społecznej	57	
9	Diagnoza potencjału środowiska lokalnego oraz budowanie lokalnych partnerstw	21	
10	Motywowanie klienta do zmiany i negocjowanie skutecznego kontraktu w ramach projektów systemowych	59	
11	Agresja i autoagresja – metody i zasady postepowania z agresywnym podopiecznym DPS-u/ŚDS-u.	178	2013/2014
12	Seksualność osób niepełnosprawnych intelektualnie	152	
13	Diagnoza mieszkańca DPS i tworzenie indywidualnego planu wsparcia	114	
14	Uzależnienia wśród dzieci i młodzieży	40	2014
15	Agresja wśród rówieśników w placówce opiekuńczo-wychowawczej	40	
16	Praca socjalna skoncentrowana na rozwiązaniach w pracy z trudnym klientem	60	
17	Współpraca ops z pup w aktywizacji społeczno-zawodowej bezrobotnych	59	

18	Monitorowanie kontraktu socjalnego i ocena jego skuteczności	60	
19	Praca z osobą starszą z demencją	60	
20	Asystent rodziny i pracownik socjalny - podział zadań i obszary współpracy	40	
21	Praktyczne wykorzystanie genogramu w pracy z rodziną	60	
22	Metody aktywizacji osób starszych w środowisku lokalnym	39	
23	Prowadzenie treningów umiejętności społecznych z osobami niepełnosprawnymi	140	
24	Wykorzystanie metody Dialogu motywującego w pracy z trudnym klientem	99	
25	Warsztaty dotyczące pracy z dzieckiem z zaburzeniami więzi	54	
Szkolenia z zakresu przepisów prawa i zarządzania jops			
26	Zadania gminy w kontekście ustawy o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej	53	2013
27	Aktualne regulacje prawne dotyczące funkcjonowania domów pomocy społecznej -ustawa o pomocy społecznej oraz rozporządzenie w sprawie domów pomocy społecznej	54	
28	Aktualna ustawa o pomocy społecznej w kontekście realizacji zadań przez ops/pcpr	98	
29	Ustawa o finansach publicznych oraz znowelizowana ustawa o odpowiedzialności za naruszenie dyscypliny finansów publicznych w praktyce jops	94	
30	Ochrona danych osobowych i dostęp do informacji publicznej w praktyce jops	73	
31	Omówienie ostatnich zmian w zakresie świadczeń rodzinnych i Funduszu Alimentacyjnego	77	
32	ABC zamówień publicznych dla jednostek pomocy społecznej	56	
33	Aktualne przepisy PZP w praktyce jops	59	
34	Zamówienia publiczne w projektach systemowych ops/pcpr- studium przypadku	50	
35	Kontrola zarządcza w OPS/PCPR	36	2014
36	Kontrola zarządcza w DPS	39	
37	Zastosowanie przymusu bezpośredniego w DPS - teoria i praktyka	40	
38	Gospodarka depozytami w DPS	60	

39	Profesjonalne zarzadzanie w jops poprzez delegowanie i rozliczanie zadań	60	
40	Wybrane zagadnienia z zakresu prawa zamówień publicznych	80	
41	Komunikacja wewnętrzna i rozwiązywanie konfliktów w zespole	96	
42	Postępowanie administracyjne w pomocy społecznej - aktualne problemy	99	
Szkolenia z zakresu zarzadzania projektem systemowym			
43	Realizacja projektów w latach 2013-2014	62	2013
44	Rozliczanie projektów systemowych w 2013 r.	37	
45	Rekrutacja i utrzymanie uczestnika w projekcie systemowym	35	
46	Zarządzanie projektem systemowym w ops/pcpr	33	
47	Rozliczanie końcowe projektów systemowych	59	2014

Załącznik nr 2: Wzór ankiety skierowanej do instytucji

Wskaźnik 1: Odsetek instytucji pomocy i integracji społecznej obserwujących poprawę jakości świadczonych usług i skuteczność funkcjonowania instytucji

Szanowni Państwo,

Zwracamy się z uprzejmą prośbą o wypełnienie krótkiej, anonimowej ankiety ewaluacyjnej dotyczącej **wsparcia otrzymanego przez Państwa instytucję w ramach projektu systemowego Regionalnego Ośrodka Polityki Społecznej w Krakowie „Szkolenie i doskonalenie zawodowe kadr pomocy społecznej".**

Państwa opinia jest dla nas bardzo ważna! Poniższa ankieta pomoże ocenić czy instytucje korzystające ze wsparcia w ramach projektu zaobserwowały poprawę jakości świadczonych usług i wzrost poziomu skuteczności ich funkcjonowania. Stanowić będzie również cenny wkład w projektowaniu dalszych działań kierowanych do Państwa przez ROPS w Krakowie.

Ankieta jest skierowana do kadry zarządzającej Państwa instytucją (kierowników/dyrektorów), którzy będą w stanie najlepiej ocenić, w jaki sposób udział pracowników w formach wsparcia oferowanych przez ROPS przyczynił się do poprawy jakości oraz skuteczności funkcjonowania Państwa instytucji.

Aby udzielić odpowiedzi proszę kliknąć na link do ankiety znajdujący się poniżej (lub skopiować go i wkleić do okna przeglądarki internetowej). Po wypełnieniu ankieta zostanie automatycznie zapisana w systemie (po kliknięciu opcji „prześlij").

……

Bardzo prosimy o wypełnienie ankiety najpóźniej do……..

Zespół Projektu Szkolenie i doskonalenie zawodowe kadr pomocy społecznej

Projekt jest współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

<u>Ankieta dotyczy wsparcia otrzymanego w latach 2013-2014 w ramach projektu systemowego ROPS w Krakowie „Szkolenie i doskonalenie zawodowe kadr pomocy społecznej"</u>

1. Z jakich form wsparcia skorzystali pracownicy Państwa instytucji w latach 2013-2014? (Proszę zaznaczyć wszystkie formy dotyczące Państwa instytucji)
    - Szkolenia
    - Studia podyplomowe
    - Szkolenia specjalizacyjne I stopnia w zawodzie pracownik socjalny
    - Szkolenia specjalizacyjne II stopnia w zawodzie pracownik socjalny

- Wizyty studyjne
- Specjalistyczne doradztwo

2. Czy udzielone wsparcie wpłynęło na poprawę jakości świadczonych usług i wzrost poziomu skuteczności funkcjonowania Państwa instytucji?
   - Tak
   - Nie - Z jakich powodów udzielone wsparcie nie wpłynęło na poprawę jakości świadczonych usług i wzrost poziomu skuteczności funkcjonowania Państwa instytucji? - przejście do pyt. nr 5

3. W jakim stopniu udzielone wsparcie wpłynęło na poprawę jakości świadczonych usług oraz wzrost poziomu skuteczności funkcjonowania Państwa instytucji?
   Proszę ocenić na skali od 1 do 5, gdzie 1 oznacza w bardzo małym stopniu, a 5 – w bardzo dużym stopniu.

1	**2**	**3**	**4**	**5**

4. W jaki sposób udzielone wsparcie wpłynęło na poprawę jakości świadczonych usług i wzrost poziomu skuteczności funkcjonowania Państwa instytucji? Proszę podać przynajmniej jeden przykład.

5. W jakim stopniu udzielone wsparcie wpłynęło na wzrost wiedzy i umiejętności zawodowych pracowników Państwa instytucji?
   Proszę ocenić na skali od 1 do 5, gdzie 1 oznacza w bardzo małym stopniu, a 5 – w bardzo dużym stopniu.

1	**2**	**3**	**4**	**5**

6. Czy udzielone wsparcie spełniło Państwa oczekiwania, jako kadry zarządzającej?
   - Tak
   - Nie – Z jakich powodów udzielone wsparcie nie spełniło Państwa oczekiwań?

7. Czy tematyka oraz formy wsparcia odpowiadały potrzebom pracowników Państwa instytucji?
   - Tak
   - Nie – Z jakich powodów tematyka oraz formy wsparcia nie odpowiadały potrzebom pracowników Państwa instytucji?

8. Jak Państwo oceniają przydatność formy wsparcia, z którego skorzystali pracownicy Państwa instytucji? Proszę ocenić każdą z form wsparcia na skali od 1 do 5, gdzie 1 oznacza wsparcie całkowicie nieprzydatne, a 5 - bardzo przydatne. Jeśli nie korzystali Państwo z danej formy wsparcia proszę zaznaczyć "nie dotyczy".
   - Szkolenia …….
   - Studia podyplomowe ……
   - Szkolenia specjalizacyjne I stopnia w zawodzie pracownik socjalny ……..
   - Szkolenia specjalizacyjne II stopnia w zawodzie pracownik socjalny ……

- Wizyty studyjne …….
- Specjalistyczne doradztwo ……..

9. Czy w okresie realizacji wsparcia przez projekt ROPS, napotkali Państwo na przeszkody, które utrudniły lub uniemożliwiły skorzystanie z oferty projektu ROPS?
    - Tak- *Proszę o uzasadnienie odpowiedzi.*
    - Nie

10. Co według Państwa powinno zostać ulepszone w zakresie organizacji wsparcia przez projekt ROPS?

11. Czy Państwa instytucja planuje wziąć udział w projekcie ROPS, w przypadku jego kontynuacji w podobnej formule w kolejnych latach?
    - Tak
    - Nie – Z jakich powodów Państwa instytucja nie planuje wziąć udziału w projekcie ROPS, w przypadku jego kontynuacji w podobnej formule w kolejnych latach? – przejście do metryczki

12. Jakiego rodzaju wsparcia oczekiwaliby Państwo w przyszłości?
    - Szkolenia
    - Kursy (cykl zajęć edukacyjnych, obejmujący przynajmniej 50 godz. dydaktycznych)
    - Studia podyplomowe
    - Szkolenia specjalizacyjne I stopnia w zawodzie pracownik socjalny
    - Szkolenia specjalizacyjne II stopnia w zawodzie pracownik socjalny
    - Wizyty studyjne
    - Doradztwo
    - Superwizja
    - Inne – jakie?

13. Jakimi obszarami tematycznymi wsparcia byliby zainteresowani Państwo oraz pracownicy Państwa instytucji?
    - Praca z rodziną
    - Praca z osobą starszą
    - Praca z osobą niepełnosprawną
    - Praca z osobą chorującą psychicznie
    - Praca z dziećmi i młodzieżą
    - Praca ze społecznością lokalną
    - Partnerstwo
    - Zarządzanie w jednostce
    - Zarządzanie w projekcie
    - Zagadnienia prawne
    - Ekonomia społeczna
    - Finanse i księgowość
    - Szkolenia ogólnorozwojowe
    - Inne - jakie?

Metryczka

- Rodzaj Państwa instytucji
    - Dom pomocy społecznej
    - Ośrodek pomocy społecznej
    - Powiatowe centrum pomocy rodzinie
    - Warsztat terapii zajęciowej
    - Ośrodek interwencji kryzysowej
    - Placówka opiekuńczo-wychowawcza
    - Ośrodek adopcyjny
    - Organizator rodzinnej pieczy zastępczej
    - Placówka specjalistycznego poradnictwa
    - Ośrodek wsparcia
    - Organizacje pozarządowe
    - Inne – jakie?

- Liczba pracowników zatrudnionych w Państwa instytucji
    - Do 20 osób
    - 21-50 osób
    - 51-100 osób
    - Powyżej 100 osób

- Powiat, w którym znajduje się Państwa instytucja
    - Brzeski
    - Chrzanowski
    - Dąbrowski
    - Gorlicki
    - Krakowski
    - Limanowski
    - Miechowski
    - Myślenicki
    - Nowosądecki
    - Nowotarski
    - Olkuski
    - Oświęcimski
    - Proszowicki
    - Suski
    - Tarnowski
    - Tatrzański
    - Wadowicki
    - Wielicki
    - Kraków
    - Nowy Sącz
    - Tarnów

Serdecznie dziękujemy za wypełnienie ankiety! Proszę kliknąć na przycisk "Prześlij", aby zakończyć udzielanie odpowiedzi. Przesłana ankieta zostanie automatycznie zapisana w systemi

Załącznik nr 3: Wzór ankiety skierowanej do uczestników projektu

Wskaźnik 2: Odsetek uczestników projektu, którzy w wyniku wsparcia podnieśli wiedzę i umiejętności zawodowe

Szanowni Państwo,

Zwracamy się z uprzejmą prośbą o wypełnienie krótkiej, anonimowej ankiety ewaluacyjnej dotyczącej **wsparcia otrzymanego w ramach projektu systemowego „Szkolenie i doskonalenie zawodowe kadr pomocy społecznej", realizowanego przez Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Krakowie.**

Państwa opinia jest dla nas bardzo ważna! Poniższa ankieta pomoże ocenić czy udzielone wsparcie przyczyniło się do podniesienia wiedzy oraz umiejętności zawodowych kadr pomocy i integracji społecznej. Stanowić będzie również cenny wkład w projektowaniu dalszych działań kierowanych do Państwa przez ROPS w Krakowie.

Ankieta jest skierowana do osób, które w latach 2013-2014 skorzystały z przynajmniej dwóch form wsparcia oferowanych w ramach projektu tj.:

- szkolenia
- studia podyplomowe
- specjalizacje w zawodzie pracownik socjalny
- wizyty studyjne

Aby udzielić odpowiedzi proszę kliknąć na link do ankiety znajdujący się poniżej (lub skopiować go i wkleić do okna przeglądarki internetowej). Po wypełnieniu ankieta zostanie automatycznie zapisana w systemie (po kliknięciu opcji „prześlij").

…….

Bardzo prosimy o wypełnienie ankiety najpóźniej do…….r..

Zespół Projektu Szkolenie i doskonalenie zawodowe kadr pomocy społecznej

Projekt jest współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

<u>Ankieta dotyczy wsparcia otrzymanego w latach 2013-2014 w ramach projektu systemowego ROPS w Krakowie „Szkolenie i doskonalenie zawodowe kadr pomocy społecznej"</u>

1. Czy brała Pani/brał Pan udział w szkoleniach?
    - Tak (lista z blokami tematycznymi szkoleń)
    - Nie

2. Czy brała Pani/brał Pan udział w studiach podyplomowych?
   - Tak (lista - 3 kierunki)
   - Nie
3. Czy brała Pani/brał Pan udział w szkoleniach specjalizacyjnych w zawodzie pracownik socjalny?
   - Tak (lista - 3 szkolenia)
   - Nie

4. Czy brała Pani/brał Pan udział w wizytach studyjnych?
   - Tak
   - Nie

5. Czy w wyniku udzielonego wsparcia podniosła Pani/podniósł Pan swoją wiedzę i umiejętności zawodowe?
   - Tak
   - Nie – Z jakich powodów w wyniku udzielonego wsparcia nie podniosła Pani/nie podniósł Pan swojej wiedzy i umiejętności zawodowych? – przejście do pyt. nr 7

6. W jakim stopniu udzielone wsparcie wpłynęło na wzrost Pani/Pana wiedzy i umiejętności zawodowych?
   Proszę ocenić na skali od 1 do 5, gdzie 1 oznacza w bardzo małym stopniu, a 5 – w bardzo dużym stopniu.

1	**2**	**3**	**4**	**5**

7. Czy wsparcie, w którym brała Pani/brał Pan udział spełniło Pani/Pana oczekiwania?
   - Tak
   - Nie – Z jakich powodów wsparcie, w którym brała Pani/brał Pan udział nie spełniło Pani/Pana oczekiwań?

8. W jakim stopniu wsparcie, w którym brała Pani/brał Pan udział było adekwatne do Pani/Pana potrzeb?
   Proszę ocenić na skali od 1 do 5, gdzie 1 oznacza wsparcie całkowicie nieprzydatne, a 5 - bardzo przydatne.

1	**2**	**3**	**4**	**5**

9. Czy wykorzystuje Pani/Pan w swojej codziennej pracy wiedzę i umiejętności zawodowe zdobyte w wyniku otrzymanego wsparcia?
   - Tak – Proszę podać przynajmniej jeden przykład wykorzystywania zdobytej wiedzy i umiejętności zawodowych w swojej pracy zawodowej.
   - Nie – Dlaczego nie wykorzystuje Pani/Pan zdobytej wiedzy i umiejętności zawodowych w swojej codziennej pracy?

10. Czy w okresie realizacji wsparcia przez projekt ROPS, napotkał/a Pan/Pani na przeszkody, które utrudniły lub uniemożliwiły skorzystanie z oferty projektu ROPS?
    - Tak - *Proszę o uzasadnienie odpowiedzi.*
    - Nie

11. Co według Pana/i powinno zostać ulepszone w zakresie organizacji wsparcia przez projekt ROPS?

12. Czy planuje Pani/Pan wziąć udział w projekcie ROPS, w przypadku jego kontynuacji w podobnej formule w kolejnych latach?
    - Tak
    - Nie – Z jakich powodów nie planuje Pani/Pan wziąć udział w projekcie ROPS, w przypadku jego kontynuacji w podobnej formule w kolejnych latach?– przejście do metryczki

13. Jakim rodzajem wsparcia byłaby Pani zainteresowana/byłby Pan zainteresowany w przyszłości?
    - Szkolenia
    - Kursy (cykl zajęć edukacyjnych, obejmujący przynajmniej 50 godz. dydaktycznych)
    - Studia podyplomowe
    - Szkolenia specjalizacyjne I stopnia w zawodzie pracownik socjalny
    - Szkolenia specjalizacyjne II stopnia w zawodzie pracownik socjalny
    - Wizyty studyjne
    - Superwizja
    - Inne – jakie?

14. W jakich obszarach tematycznych chciałaby Pani/chciałby Pan doskonalić swoją wiedzę i umiejętności zawodowe?
    - Praca z rodziną
    - Praca z osobą starszą
    - Praca z osobą niepełnosprawną
    - Praca z osobą chorującą psychicznie
    - Praca z dziećmi i młodzieżą
    - Praca socjalna
    - Partnerstwo
    - Zarządzanie w jednostce
    - Zarządzanie w projekcie
    - Zagadnienia prawne
    - Ekonomia społeczna
    - Finanse i księgowość
    - Szkolenia ogólnorozwojowe
    - Inne - jakie?

Metryczka

- Płeć
    - Kobieta
    - Mężczyzna

- Wiek
    - 18-24
    - 25-34
    - 35-44
    - 45-54
    - 55 i więcej
- Wykształcenie
    - Podstawowe
    - Gimnazjalne
    - Ponadgimnazjalne
    - Pomaturalne
    - Wyższe

- Rodzaj instytucji, w której Pani/Pan pracuje
    - Dom pomocy społecznej
    - Ośrodek pomocy społecznej
    - Powiatowe centrum pomocy rodzinie
    - Warsztat terapii zajęciowej
    - Ośrodek interwencji kryzysowej
    - Placówka opiekuńczo-wychowawcza
    - Ośrodek adopcyjny
    - Organizator rodzinnej pieczy zastępczej
    - Placówka specjalistycznego poradnictwa
    - Ośrodek wsparcia
    - Organizacje pozarządowe
    - Inne – jakie?

- Stanowisko: ……..

- Powiat, w którym znajduje się Pani/Pana miejsce pracy
    - Brzeski
    - Chrzanowski
    - Dąbrowski
    - Gorlicki
    - Krakowski
    - Limanowski
    - Miechowski
    - Myślenicki
    - Nowosądecki
    - Nowotarski
    - Olkuski

- Oświęcimski
- Proszowicki
- Suski
- Tarnowski
- Tatrzański
- Wadowicki
- Wielicki
- Kraków
- Nowy Sącz
- Tarnów

Serdecznie dziękujemy za wypełnienie ankiety!

Proszę kliknąć na przycisk "Prześlij", aby zakończyć udzielanie odpowiedzi. Przesłana ankieta zostanie automatycznie zapisana w systemie.

Załącznik nr 5: Wzór ankiety skierowanej do doradców

Szanowni Państwo,

Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Krakowie rozpoczął badanie ewaluacyjne projektu Szkolenie i doskonalenie zawodowe kadr pomocy społecznej. Celem prowadzonej ewaluacji jest ocena oddziaływania projektu, zbadanie stopnia osiągnięcia założonych w projekcie celów oraz efektów przeprowadzonych działań.

Pragnęlibyśmy zaprosić do badania również Państwa - ekspertów, realizujących w ramach projektu doradztwo. Z uwagi na bezpośredni kontakt z instytucjami w regionie, dobrą znajomość potrzeb i oczekiwań ośrodków, a także ogromną wiedzę merytoryczną w zakresie świadczonego przez siebie doradztwa.

Państwa opinia będzie dla nas niezwykle cenna.

Zwracamy się więc z prośbą o odpowiedź na kilka pytań poprzez wypełnienie ankiety internetowej, którą można pobrać klikając w niżej zamieszczony link:

…….

Bylibyśmy bardzo wdzięczni za wszelkie uwagi i sugestie dotyczące działań realizowanych w ramach Projektu, które pozwolą jeszcze skuteczniej realizować wsparcie na rzecz instytucji pomocy i integracji społecznej w przyszłości.

Prosimy o wypełnienie ankiety **do dnia ……..**

Zespół Projektu Szkolenie i doskonalenie zawodowe kadr pomocy społecznej

Projekt jest współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

1. Jak ocenia Pani/Pan poziom wiedzy pracowników instytucji pomocy i integracji społecznej oraz jakość funkcjonowania instytucji w zakresie świadczonego przez Panią/Pana doradztwa?
2. Jakie trudności w realizacji zadań wskazywane były najczęściej przez instytucje, na rzecz których świadczone było przez Panią/Pana doradztwo?
3. W jakich obszarach/zakresach tematycznych według Pani/Pana konieczne jest dalsze podnoszenie wiedzy i kompetencji pracowników instytucji pomocy i integracji społecznej? Proszę o wskazanie zagadnień również spoza zakresu świadczonego doradztwa.
4. Czy zauważyła Pani/zauważył Pan oddziaływanie Projektu na funkcjonowanie instytucji pomocy i integracji społecznej w Małopolsce? Czy realizacja Projektu przyczyniła się Pani/Pana zdaniem do podniesienia jakości funkcjonowania instytucji pomocy i integracji społecznej w Małopolsce? Proszę uzasadnić swoją odpowiedź.

5. Jakie są Pani/Pana zdaniem najważniejsze czynniki sukcesu w realizacji Projektu szkoleniowego realizowanego przez ROPS w Krakowie?
6. Czy Pani/Pana zdaniem wsparcie w zakresie podnoszenia kompetencji pracowników instytucji pomocy i integracji społecznej powinno być kontynuowane? Jeśli tak, to w jakiej formie?
7. Czy Państwa zdaniem doradztwo jest pożądaną formą doskonalenia zawodowego wśród instytucji?
8. Co należy udoskonalić w ofercie szkolenia i doskonalenia zawodowego świadczonego przez ROPS w Krakowie? Jakie obszary wymagają poprawy (również w aspekcie organizacyjnym)? Jakie rekomendacje w zakresie realizacji wsparcia (nie tylko doradczego)?

Proszę wskazać zakres realizowanego przez Panią/Pana doradztwa

- stosowanie przepisów Prawa Zamówień Publicznych,
- upowszechnianie pracy socjalnej
- budowanie partnerstw publiczno – społecznych na poziomie regionalnym
- wdrażanie indywidualnych planów wsparcia i aktywizacji mieszkańców/uczestników placówki
- rozwiązywane problemów mieszkańców/uczestników placówek nadużywających alkoholu
- kierowanie i zarządzanie superwizyjne w pomocy społecznej
- zarządzanie i rozliczanie projektów

Załącznik nr 6: Spis tabel, map i wykresów

Spis tabel:

Tabela 1 Zagadnienia poruszane podczas realizowanych szkoleń w podziale na obszary tematyczne 10

Spis map:

Mapa 1 Rozkład terytorialny uczestników szkoleń (wg powiatów) 11

Spis wykresów:

Wykres 1 Ilość uczestników w poszczególnych obszarach tematycznych 9
Wykres 2 Ocena stopnia spełnienia oczekiwań 14
Wykres 3 Ocena stopnia spełnienia oczekiwań uczestników poszczególnych szkoleń specjalizacyjnych 14
Wykres 4 Ocena użyteczności szkoleń specjalizacyjnych w pracy zawodowej 15
Wykres 5 Ocena przygotowania merytorycznego kadry dydaktycznej 15
Wykres 6 Ocena sposobu prowadzenia zajęć 15
Wykres 7 Ocena spełnienia oczekiwań uczestników studiów podyplomowych 16
Wykres 8 Ocena spełnienia oczekiwań (poszczególne kierunki studiów) 17
Wykres 9 Ocena przydatności studiów w pracy zawodowej 17
Wykres 10 Ocena przygotowania merytorycznego prowadzących zajęcia na poszczególnych kierunkach studiów 17
Wykres 11 Ocena sposobu prowadzenia zajęć na poszczególnych kierunkach studiów 18
Wykres 12 Ocena doradztwa 19
Wykres 13 Ocena oddziaływania projektu na poprawę jakości świadczonych usług i skuteczności instytucji 20
Wykres 14 Ocena stopnia wpływu projektu na wzrost wiedzy i umiejętności zawodowych (wg pracowników) 21
Wykres 15 Ocena wpływu projektu na wzrost wiedzy i umiejętności zawodowych pracowników (wg kadry zarządzającej) 22
Wykres 16 Ocena stopnia spełnienia potrzeb uczestników projektu 22
Wykres 17 Utrudnienia w skorzystaniu ze wsparcia w ramach projektu 23
Wykres 18 Przydatność szkoleń (wg kadry zarządzającej) 24
Wykres 19 Przydatność studiów podyplomowych (wg kadry zarządzającej) 24
Wykres 20 Przydatność specjalizacji I stopnia (wg kadry zarządzającej) 25
Wykres 21 Przydatność specjalizacji II stopnia w zawodzie pracownik socjalny (wg kadry zarządzającej) 25
Wykres 22 Przydatność specjalistycznego doradztwa (wg kadry zarządzającej) 25
Wykres 23 Przydatność wizyt studyjnych 25
Wykres 24 Pożądane formy wsparcia (wg uczestników) 27
Wykres 25 Pożądane formy wsparcia (wg kadry zarządzającej) 27
Wykres 26 Zainteresowanie pracowników obszarami tematycznymi 28
Wykres 27 Zainteresowane kadry zarządzającej obszarami tematycznymi 29