

Доклад за оценка на резултатите от обученията по проект „Предай нататък“

Атанас Русев

София

2016

СЪДЪРЖАНИЕ

Въведение.....	3
Цел и задачи на оценката на интервенцията	4
Методология на оценката	6
Социално-демографски профил на лицата обхванати от интервенцията	8
Резултати от проведените обучения	9
Резултати от работата по казуси	11
Заклучителни изводи и препоръки	15

ФИГУРИ

Фигура 1. Четири-стъпков модел за оценка на Доналд Кикпатрик.....	5
Фигура 2. Обхват и стъпки на оценката на интервенцията	6
Фигура 3. Общо ниво на информираност по групи при входяща и изходяща анкета	9
Фигура 4. Ниво на информираност на всички участници при входяща и изходяща анкета	10

ТАБЛИЦИ

Таблица 1. Водене на случаи – заявени проблеми, дейности, резултати.	11
---	----

Въведение

Проект „Предай нататък“ се реализира от Фондация „Инициатива за здраве“ и е насочен към намаляване на социалната пропаст между една от най-маргинализираните и уязвими групи - хората, употребяващи инжекционно наркотици - и социалната и здравната система на страната. Проектът цели намаляване на социалното изключване и овластяване на употребяващите инжекционно наркотици чрез предоставяне на обучение и подпомагане за разрешаването на лични социални и здравни казуси на представителите на целевата група, така и чрез поощряване на тези хора да прилагат наученото като подпомагат други лица, попаднали в сходна ситуация. Същинските дейности по проекта включват:

- ✓ **Проучване и подготовка** – в рамките на тази дейност екипът, който провежда последващите обучения и асистиране на целевата група, е запознат с най-актуалните възможности за контакт със здравната и социална система и подготвя тяхното адекватно и адаптирано представяне. Въз основа на събраната информация е подготвена методология за обучение, както и наръчник предназначен за клиентите от целевата група.
- ✓ **Обучения за целевата група** - по време на тази основна дейност за проекта са проведени обучения с шест групи лица, употребяващи наркотици. Обученията включват следните теми: 1) права и задължения в здравната система; 2) права и задължения в системата за социално подпомагане, включително търсене на работа и трудови правоотношения; 3) правила и процедури за изваждане на лични документи; 4) права и задължения при обиск; 5) основни човешки и конституционно-гарантирани права.
- ✓ **Асистиране и проследяване** - тази дейност дава възможност на хората, преминали през обучителните групи, да получат пряка подкрепа за взаимодействие с институциите и разрешаване на конкретен социален или здравен проблем – издаване на лични документи, възстановяване на здравноосигурителни права, достигане до лечебна служба, регистриране в бюро по труда или др.

Настоящият анализ предлага оценка на така описаните дейности и в каква степен те са допринесли за постигането на крайните цели на проекта.

Цел и задачи на оценката на интервенцията

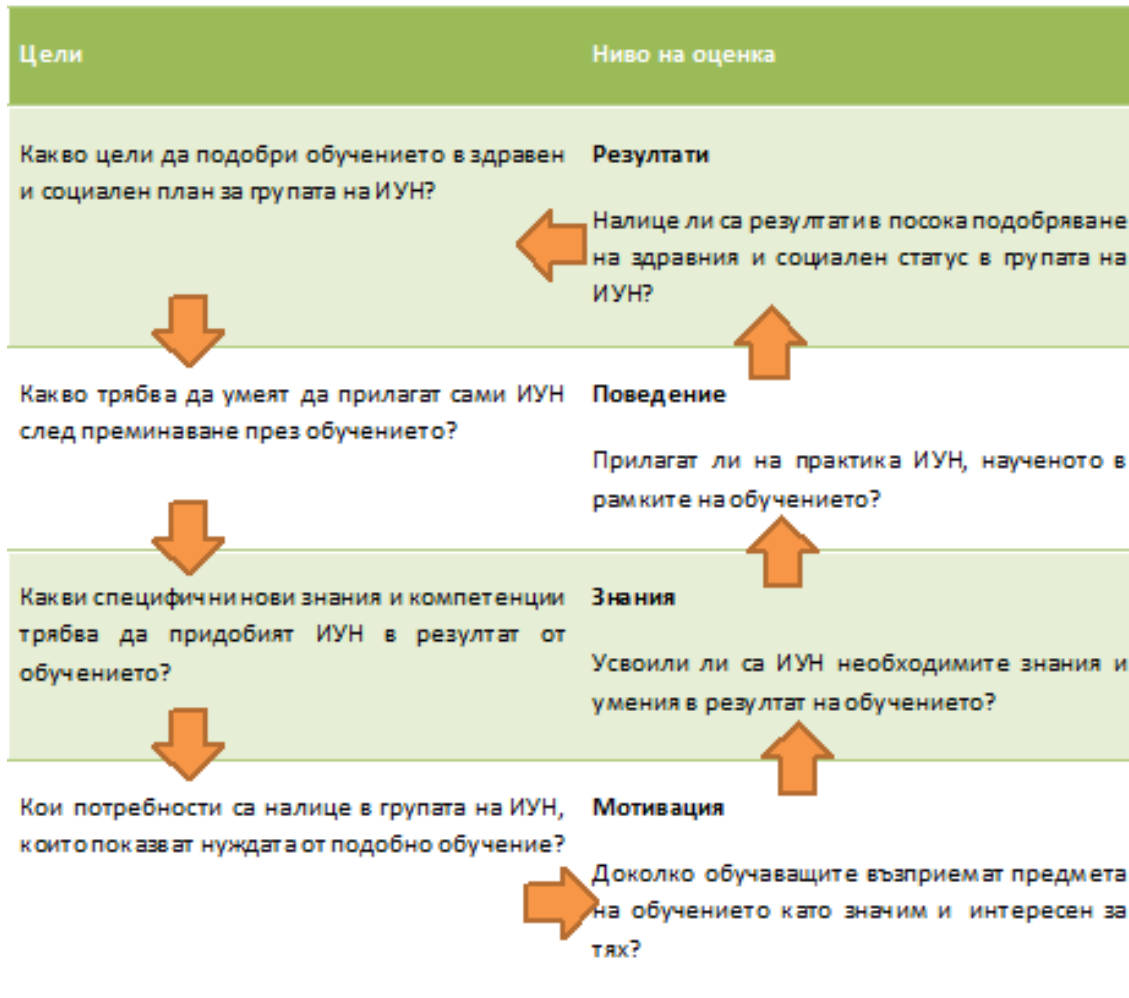
Оценката на резултатите от интервенцията се фокусира върху успеха на приложената интервенция като се опитва да отговори на два основни въпроса: 1) До каква степен участниците в обученията и в програмата за асистиране и проследяване са постигнали изграждане на личен капацитет за справяне и евентуално са разпространили получените знания сред своята общност; 2) Какви са били самите ограничения на системата, с които са се сблъскали участниците. Целта на втория тип анализ ще бъде да се изведат и обобщят препоръки за бъдещи интервенции, както и за подобряване на достъпа до съществуващите социални и здравни услуги в страната.

Наред с това настоящият доклад се опитва да оцени доколко целевата група е постигнала изграждане и разпространение на механизми за солидарност и самопомощ, както и дали реално е било повишено взаимодействието на конкретната маргинализирана общност с държавните и общински институции и с неправителствените организации.

Логиката на настоящата оценка пряко следва логиката на заложената социално-здравна интервенция по проект „Предай нататък“. Основният компонент на интервенцията в рамките на проекта се явяват заложените обучения за развиване на компетентности в групата на употребяващите наркотици. Последващите дейности свързани с работа по конкретни случаи на ИУН се явяват пряко продължение на заложените обучения и целят практическо затвърждаване на наученото. Във връзка с това основният акцент при настоящата оценка е преди всичко да оцени резултатът от съществуващите обучения и впоследствие да се проследят няколко конкретни случая, за да се оцени как обхванатите лица от целевата група успяват да приложат на практика придобитите знания и евентуално да ги предадат в рамките на тяхната собствена социална мрежа.

Съществуват множество различни методи за оценка ефективността на обучения за компетентности. Един от наложилите се методи за оценка е четири-стъпковия модел на Доналд Кикпатрик за оценка на обучения, който се фокусира върху оценка на степента на реализиране на поставените цели в рамките на обучението. Моделът на Кикпатрик е често използван инструмент за планиране, оценка и представяне на резултати от обучителни програми. Четирите стъпки на оценка в рамките на предлагания модел включват следното:

Фигура 1. Четири-стъпков модел за оценка на Доналд Кикпатрик



Методология на оценката

Цялостната оценка на предвижданите дейности по обучение, асистирание и проследяване следва представения четири-стъпков модел на Доналд Кикпатрик. Първата стъпка на оценката включва входящ и изходящ въпросник за оценка на мотивацията и знанията на участниците в началото на обучението и след провеждането му. Втората стъпка на оценката включва провеждането на дълбочинни интервюта с част от обхванатите лица, които ще участват в дейностите свързани с асистирание и проследяване на конкретни казуси с цел да се оцени доколко ефективно успяват да приложат наученото на практика. Оценката на крайният резултат от обученията от гледна точка измерим ефект върху здравния и социален статус на ИУН не се предвижда, тъй като предполага по-дълъг времеви хоризонт и поради това няма как да се вмести в 6-месечната времева рамка на настоящия проект.

Фигура 2. Обхват и стъпки на оценката на интервенцията



Два идентични въпросника за оценка на знанията на ИУН по отношение техните социални, здравни и граждански права и възможностите за използване на различни здравни и социални услуги бяха разработени и приложени за целите на оценката. Входящата анкета се използва при рекрутирането и селектирането на участниците в обучението по време на мотивационното интервю и послужи за оценка на базовите знания на участниците по отношение темите на обучението. Втората анкета се приложи в рамките на седмица след обучението. Въпросите в двете анкетни карти са идентични и се базират на материалите подготвени за учебните модули в рамките на проекта. Въпросниците бяха попълнени от обхванатите лица със съдействието на социалните работници / учители¹. Този вариант бе предпочетен пред това лицата сами да

¹ Използвани бяха т.нар. face-to-face интервюта, при които анкетиращия подпомага анкетираното лице, като изчита въпросите и отговорите.

попълват въпросниците, тъй като част от участниците в обученията са с нисък образователен статус и биха имали проблем сами да попълнят анкетните карти. Първоначалния вариант на въпросниците бе подготвен от външния оценител и впоследствие консултиран и редактиран с участието на учителите от Фондация „Инициатива за здраве“.

Общо 54 лица взеха участие в организираниите 6 обучителни групи, като 51 от тях попълниха входяща и изходяща анкета и само три не попълниха изходящата анкета. Събраните данни чрез входящите и изходящи въпросници бяха подложени на статистически анализ с помощта на стандартния статистически пакет на SPSS чрез съпоставка на средното ниво на знанията и уменията в групата преди и след обучението, като по този начин се направи оценка до каква степен интервенцията е подпомогнала усвояването на нови знания и умения за решаване на различни здравни, социални и др. проблеми на ИУН.

В допълнение на статистическия анализ бяха проведени **5 дълбочинни интервюта** с лица преминали обучението и получили помощ за решаване на личен социален или здравен казус от социалните работници. Тези лица са избрани от общо 28 получили пряка подкрепа за решаване на личен социален или здравен проблем. Лицата за интервютата бяха подбрани при спазване на следните критерии: 1) Доброволно заявено желание да се включат в интервютата за оценка; 2) Равен брой лица от женски и мъжки пол; 3) Покриване на различен тип социални и здравни проблеми.

Протоколът за дълбочинните интервюта беше подготвен от външният оценител, като имаше за цел да проследи как е протекло решаването на конкретни лични казуси при избрана извадка от участниците. Протоколите също бяха консултирани и редактирани с участието на учителите от Фондация „Инициатива за здраве“. Данните от дълбочинните интервюта бяха използвани за анализ до каква степен преминалите обучение ИУН са изградили личен капацитет за справяне с различни социални и здравни проблеми и успяват да приложат на практика усвоените нови знания и умения. Наред с това данните от интервютата бяха използвани за оценка на това какви са основните проблеми с които се сблъскват ИУН във външната среда и дали са имали възможност да предадат своите знания и умения на други членове от тяхното социално обкръжение. На база проведения анализ са изведени основни изводи и препоръки по отношение на успеха на приложената интервенция, както и по отношение на външните фактори - ограничения и възможности - с които са се сблъскали участниците в проекта.

Социално-демографски профил на лицата обхванати от интервенцията

Лицата обхванати в рамките на проекта са на **възраст** между 20 и 47 години, като средната възраст на участниците е 35 години. До 30 години са 11.8% от ИУН, 66.7% са на възраст 31-40 години и 21.6% са на 41 или повече години. Три четвърти от участниците са мъже, а останалите са жени. **Съотношението по пол** се припокрива с наблюдаваното съотношение по пол в групата на ИУН в предишни изследвания в България. Всички участници в групите за обучения са от София.

По отношение на **образователния статус** - основната част от обучаемите или 37.3% са със средно образование, 31.4% са със основно образование, 15.7% са с начално образование и само 2% са с висше образование. Без образование са 13.7% от всички лица включени в обучението. Преобладаващата част от ИУН достигнати чрез интервенцията по проекта или 68.6% са **здравно-неосигурени**, а 66.7% от лицата са декларирали, че **нямат личен лекар**.

Данните по отношение на **заетостта** на обхванатите лица също подчертават високата степен на социална уязвимост сред групата на ИУН. Общо три четвърти от всички лица са посочили, че са безработни и не са регистрирани в Бюрата по труда към Агенция по заетостта. Само 7.8% са посочили, че са се регистрирали като безработни. Наред с това 9.8% от лицата са посочили, че са пенсионирани по инвалидност, други 4% че работят на половин работен ден или без договор.

На фона на високата степен на социална и здравна уязвимост, много малка част от обхванатите в проекта лица са ползвали някога някои от съществуващите **социални услуги** в страната – само 11.8% декларират че са ползвали услуги в Бюро по труда, 7.8% са ползвали услуги от службите по социално подпомагане и 9.8% са ползвали социални услуги предлагани от неправителствени организации. Вероятно част от обяснението е и фактът, че само 72.5% от обхванатите лица са декларирали, че в момента имат **лична карта**.

Голямата част от лицата обхванати в интервенцията декларират и чести проблеми с **полицията** – 88.2% от тях посочват, че са били обискирани от полицията поне веднъж през последната година, 5.9% в предишни години и само 5.9% никога не са били обект на полицейски обиск.

Изведените дотук данните се припокриват със съществуващи данни от предишни изследвания сред групата на ИУН в България и още веднъж потвърждават високата степен на социално изключване и маргинализация. Същевременно обаче всички лица обхванати по проекта заявяват ясно своята необходимост от допълнителни знания за съществуващите социални и здравни услуги, както и съпътстващите ги права и задължения. Също така всички участници заявяват, че подобен тип обучения като тези по проект „Предай нататък“ са много необходими.

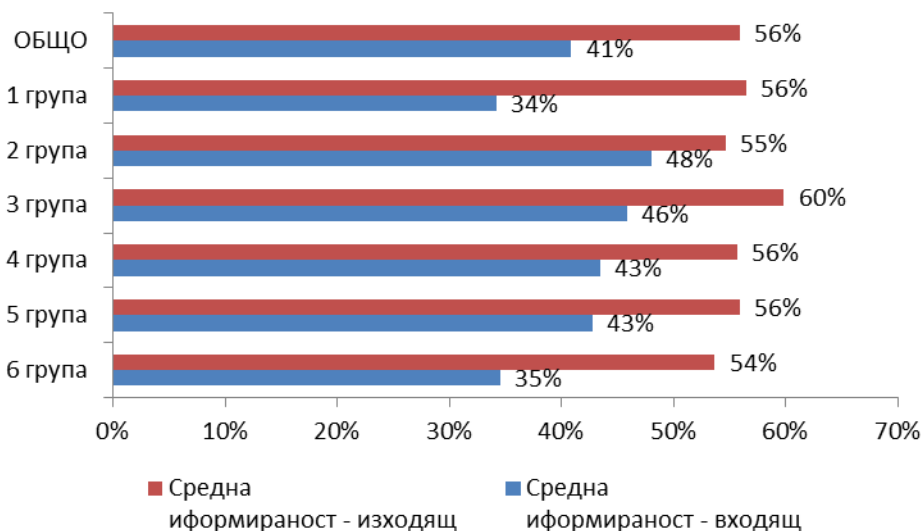
Резултати от проведените обучения

Резултатите от проведени обучения бяха оценени на базата на статистически анализ на данните събрани чрез входящите и изходящите анкети. За всеки от петте модула в проведените обучения беше разработена отделна скала, която да оцени знанията. Така се получиха общо пет скали: 1) Познаване на здравните услуги, права и задължения; 2) Познаване на социалните услуги, права и задължения; 3) Познаване на процедурите за изваждане на лични документи; 4) Познаване на правата при обиск от полицията; 5) Познаване на основните човешки права. След изчисляване на суровия бал на всеки анкетирани, балът беше стандартизиран на базата процент верни отговори от максималния брой верни отговори.

За целите на оценката средния бал на участниците по всяка скала беше сравнен преди и след обучението с помощта на стандартния статистически пакет SPSS чрез т.нар. Paired Samples T-test. Допълнително бяха изчислени средните балове за отделните скали по групи. Получените резултати позволяват да се направят оценки по следните критерии: базисно ниво на информираност на участниците в различните области, базисно ниво на информираност в петте области по групи, промяна в нивото на информираност в различните области, промяна в нивото на информираност по групи.

Участниците в различните групи стартират с различни нива на базова информираност. Най-ниска е базовата информираността на участниците в Група 1, следвани от участниците в Група 6. Най-висока е базовата информираност в Група 2, следвани от участниците в Група 3 (вж. Фигура 3).

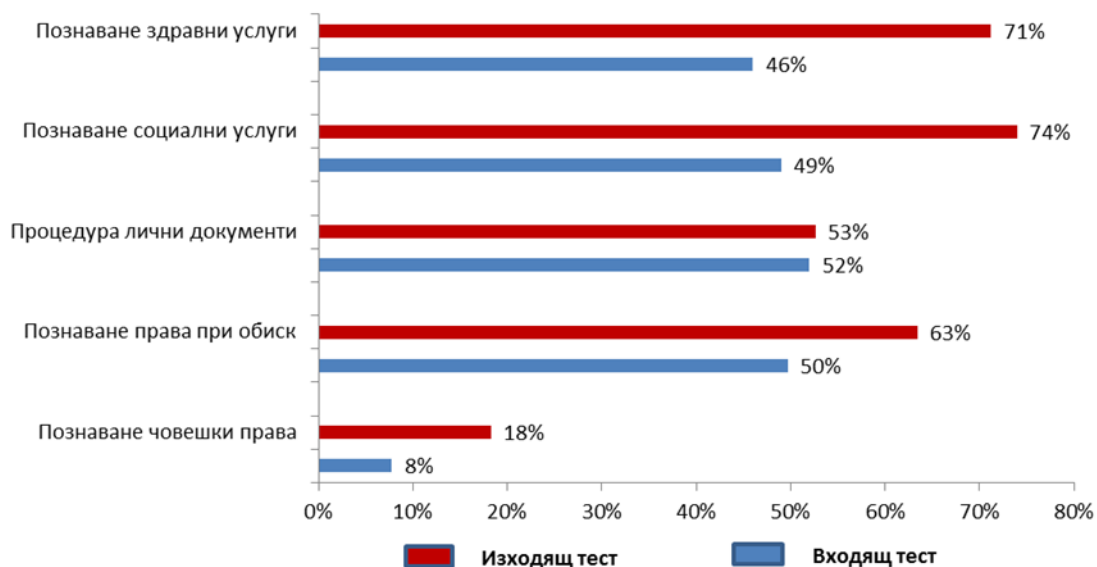
Фигура 3. Общо ниво на информираност по групи при входяща и изходяща анкета



Сравнението на базисното ниво на информираност на участниците в обученията в различните области показват, че най-слаба е информираността по отношение на основните човешки права. Участниците са били способни да посочат средно 8% от общия брой основни права гарантирани в Конституцията на РБ и Хартата за правата на човека. Значително по-висок е средният бал по

всички останали четири области. Най-висока е базисната информираност относно процедурата за получаване на лични документи, следвана от информираността по отношение правата при обиск. Сравнително по-ниски са информираността по отношение съществуващите социални и здравни услуги (вж. Фигура 4).

Фигура 4. Ниво на информираност на всички участници при входяща и изходяща анкета



Отделните групи също показват различно ниво на подобряване на информираността в резултат на обученията. Най-голямо подобрене в информираността се наблюдава при Група 1, където общият среден бал е нараснал с 22%, следвана от група 6 с 19%. Това са и двете групи, които започват обученията с най-ниска базова информираност. Най-ниско е подобрието в Група 2 – само с 7%, но това е и групата с най-висока базова информираност.

Получените крайни резултатите показват, че средния бал на участниците по всяка една от скалите е нараснал с между 1% и 25%. Най-голямо подобрене се наблюдава по отношение познанията свързани със здравните и социални права и услуги – разликата в средния бал между входящия и изходящия тест и в двете области е 25%. Следват познанията свързани с права при обиск с нарастване на бала от 13%, по отношение познаването на общи човешки права средния бал нараства с 10%. Най-ниско и на практика, статистически незначимо е подобрието по отношение познаването на процедурите за изваждане на лични документи и резултатите по-скоро подсказват, че анкетираните са отговаряли на случаен принцип.

Данните от направения анализ показват, че статистическата разлика между данните от входящата и изходящата анкета по отношение на четири от петте покрити области е значима. В този смисъл крайният резултат от анализа ясно показва подобрене на информираността на обучаемите лица и потвърждава ефективността на интервенцията.

Резултати от работата по казуси

Работата по казуси в рамките на проекта има за цел да затвърди наученото от обхванатите лица, като им помогне да развият практически умения и личен капацитет и увереност за справяне с различни социални и здравни проблеми. Във връзка с това социалните работници първо провеждат първоначална консултация с цел по-точно дефиниране на личния проблем и впоследствие чрез предоставяне на информация и придружаване подпомагат отделните лица да предприемат необходимите стъпки пред институциите за разрешаване на проблема. Анализът по-долу разглежда основните резултати от интервенцията, както и обобщава обратната връзка от пет от подпомогнатите лица относно ползите, личните предизвикателства и трудности във връзка с получената помощ по време на воденето на случай, както и евентуални препоръки за бъдещи интервенции.

Наличната информация относно обхванатите 28 лица в рамките на предоставената услуга за водене на случай, показват че мнозинството от ИУН са заявили няколко типа основни проблеми: 1. Проблеми със здравно-осигурителен статус и достъп до лечение (5 лица); 2. Подаване на документи за пенсии по инвалидност (6 лица); 3. Подаване на документи за нова лична карта или смяна на адресна регистрация (6 лица); 4. Достъп до различни социални помощи и услуги (12 лица); 5. Други проблеми (4 лица). Голяма част от лицата са заявили за решаване повече от един проблем, а две от лицата са потърсили услугите на социалните работници, но не са уточнили заявката си и предстоят допълнителни срещи с тях. Сред основните социални помощи и услуги, които са потърсени от лицата от групата са ползване на еднократна социална помощ, ползване на енергийни помощи и ползване на социални помощи във връзка с отглеждане на дете (вж Таблица 1).

В рамките на воденето на случай мнозинството от тях са получили само консултация, а една трета консултация и придружаване. Консултацията в повечето случаи включва даване на информация за процедурите и/или насочване към съответната институция. В рамките на проекта 6 лица са успели успешно да разрешат своя проблем, а други 11 лица са направили конкретни стъпки и очакват крайния резултат. При 16 от направените заявки за решаване на личен проблем, лицата са потърсили единствено консултация и предстои да предприемат стъпки. В случая трябва да се отчете и факта, че редица процедури предполагат повече стъпки и по-дълги срокове за произнасяне на компетентните органи, какъвто е случаят с подаване и разглеждане на документите за инвалидна пенсия от ТЕЛК комисия например.

Таблица 1. Водене на случаи – заявени проблеми, услуги и резултати.

№	Заявен проблем	Предоставени услуги	Краен резултат
1.	Възстановяване здравно-осигурителни права	Консултация/ придружаване	Направени стъпки / очаква краен резултат
2.	Получаване на еднократна социална помощ	Консултация/ придружаване	Информиран за необходимите стъпки
3.	Получаване на пенсия по инвалидност	Консултация	Направени стъпки / очаква краен резултат
4.	Получаване на пенсия по инвалидност	Консултация	Информиран за необходимите стъпки

5.	Получаване на енергийни помощи	Консултация	Направени стъпки / очаква краен резултат
6.	1. Изваждане на нова лична карта 2. Получаване на еднократна социална помощ	1. Консултация и придружаване 2. Консултация	1. Целта е постигната 2. Очаква крайния резултат
7.	1. Изваждане на нова лична карта 2. Получаване на детски надбавки	1. Консултация 2. Консултация	1. Информирани за необходимите стъпки 2. Информирани за необходимите стъпки
8.	Постъпване в метадонова програма	Консултация /придружаване	Направени стъпки / очаква краен резултат
9.	Изваждане на лична карта / адресна регистрация	Консултация	Направени стъпки / очаква краен резултат
10	Изваждане на лична карта	Консултация	Информирани за необходимите стъпки
11	Заявена нужда от консултация с лекар	Консултация	Информирани за необходимите стъпки
12	1. Получаване копие от дипломата за завършено основно образование. 2. Отпускане на еднократна социална помощ	1. Консултация и придружаване 2. Консултация и придружаване	1. Информирани за необходимите стъпки 2. Информирани за необходимите стъпки
13	Регистрация в Бюро по труда и включване в програма за подкрепа на хора с увреждания.	Консултация и придружаване	Целта е постигната частично
14	Получаване на адресна регистрация в София	Консултация / Придружаване	Направени стъпки / очаква краен резултат
15	1. Получаване на еднократна соц. помощ 2. Изваждане на лична карта	1.Консултация / Придружаване 2. Консултация	1. Целта е постигната 2. Целта е постигната
16	1. Смяна на личен лекар. 2. Получаване на инвалидна пенсия	1. Консултация 2. Консултация	1. Целта е постигната 2. Направени стъпки / очаква краен резултат
17	Консултация с адвокат относно предстоящо дело.	Консултация	Информирани за необходимите стъпки
18	Получаване на инвалидна пенсия	Консултация	Направени стъпки / очаква краен резултат
19	Лечение в болнично заведение (клиента няма здравни осигуровки)	Консултация	Направени стъпки / очаква краен резултат
20	1.Отпускането на социална помощ за отглеждане на дете до 3год. възраст. 2.Отпускане на енергийни помощи.	1.Консултация 2.Консултация	1. Информирани за необходимите стъпки 2. Информирани за необходимите стъпки
21	Получаване на инвалидна пенсия	Консултация	Информирани за необходимите стъпки
22	Регистрация в Бюрото по труда.	Консултация	Целта е постигната
23	Получаване на енергийни помощи	Консултация	Информирани за необходимите стъпки

24	Постъпване в общежитие за временно настаняване	Консултация / Придружаване	Направени стъпки / очаква краен резултат
25	Получаване на инвалидна пенсия	Консултация	Информиран за необходимите стъпки
26	1.Настаняване в кризисен център. 2.Постъпване в общежитие за временно настаняване.	1.Консултация 2.Консултация	1. Информиран за необходимите стъпки 2. Информиран за необходимите стъпки
27	Направена заявка за консултиране и уточняване на проблема	Предстои среща	Предстои
28	Направена заявка за консултиране и уточняване на проблема	Предстои среща	Предстои

Източник: обобщени данни от протоколите за предоставени услуги

По-внимателният прочит на подадените заявки на лицата от целевата група, показва че основните трудности, с които се сблъскват са свързани с **достъпа до различни социални услуги**. Очевидно, именно системата за социална защита се оказва и най-малко позната и трудно достъпна за представителите на групата на ИУН, въпреки че голяма част от лицата са трайно безработни, т.е. без доходи или с много ниски такива. Голяма част от тези проблеми са свързани и с факта, че много от ИУН са без лични документи.

С цел по-добро разбиране на реалните предизвикателства, проблеми и удовлетвореност на обхванатите в рамката на интервенцията ИУН, както и евентуални техни заявки и препоръки за бъдещи дейности бяха проведени **дълбочинни интервюта** с 5 лица или приблизително 20% от групата. Три от интервюираните са от женски пол, а две от мъжки пол. В процеса на работа три от тези лица са получили консултация и подпомагане за подаване на документи пред ТЕЛК комисия, а останалите за изваждане на нова лична карта и подаване на документи за социални помощи.

Прави впечатление, че **първото и основно затруднение** пред повечето ИУН всъщност се явява правилното формулиране на техния личен проблем. При направените интервюта стана ясно, че лица не успяват или трудно успяват да направят връзка между тяхната заявена лична цел и съществуващите здравни и социални услуги, както и процедурите за достъп до тях. Така например една от респондентките (ЖЕ1021М) заявява, че иска да получава детски надбавки, но в процеса на консултация се оказва, че проблемът всъщност е преди всичко в липсата на адресна регистрация в София. По същия начин друг респондент заявява (ЖА1211Т), че иска да получи право на инвалидна пенсия, но в процеса на консултация се оказва, че за да може да подаде документи в София първо трябва да си смени личния лекар, който към момента е в друг град.

Така идентифицирания проблем всъщност показва и основната потребност във връзка с изграждането на личен капацитет за справяне и овластяване на групата на ИУН, а именно изграждането на умения за правилно разпознаване и формулиране на личния проблем от социално или здравно естество. Познаването на съществуващите услуги, както и правилата и

процедурите за достъп до тях само по себе си няма как да доведе до по-добро справяне със социални и здравни проблеми на отделните членове в групата на ИУН, ако липсват необходимите умения и капацитет за правилно формулиране на тези проблеми.

В това отношение **работата по случай като специфична социално-здравна интервенция** очевидно помага не само за справянето с конкретния проблем на лицето, но и за изграждането на такъв личен капацитет и практически умения. Повечето интервюирани лица споделят, че след консултацията са успели да се ориентират какви практически стъпки трябва да предприемат и самостоятелно разрешат своя личен казус успешно. Нещо повече, една част от тях в процеса на работа със социалните работници, впоследствие успяват сами да формулират други свои проблеми и да ги решат. Така например едно от лицата споделя, как в резултат на получената консултация и помощ разбира важността на личната карта за достъп до почти всички съществуващи социални и здравни услуги и успява само да постъпи в метадонова програма след като изважда нови лични документи (ММ0817П).

Наред с това, **други основни трудности** посочени от интервюираните при работата по решаването на техния личен казус се явяват последователността при стъпките в отделните процедури за достъп до конкретната социална или здравна процедура, сложността на самите процедури, липсата на увереност в собствените умения да се справи с попълването на конкретните документи, липса на информация за това кой документ откъде следва да се получи, липсата на средства. По-голямата част от така формулираните трудности и пречки очевидно са резултат от недостиг на информация, но наред с тях очевидно съществуват и пречки от социално-икономически характер като липсата на доходи и чисто личностни като липсата на увереност.

Повечето интервюирани лица са **напълно удовлетворени от обучението** и заявяват, че получената информация по време на проекта им е била напълно достатъчна и отговаряща на техните нужди. Едно от лицата заявява, че повечето му познати (представители на целевата група) не знаят своите граждански права и какви социални и здравни услуги могат да получават. Затова според него подобни обучения са особено важни и полезни, като според него самата информация трябва да е още по-подробна. Друго от интервюираните лица, което кандидатства за пенсия за инвалидност, заявява че има нужда от допълнителни медицински консултации и повече информация за неговата болест.

Заклучителни изводи и препоръки

Групата на ИУН остава една от силно засегнатите от **социално изключване и маргинализация**. Настоящата оценка нямаше за цел да проучи социалния статус, достъпа до здравни и социални услуги, както и полицейската репресия върху ИУН като цяло. Въпреки това събраните данни от обхванатите в обученията лица, недвусмислено илюстрират наличието на тези проблеми - голям брой от лицата са без лични документи; на практика са изключени от здравната система, тъй като не са здравноосигурени и нямат личен лекар, голям брой от тях са без образование или с ниско такова; повечето са безработни, без дори да са регистрирани в бюрата по труда; почти всички са били обект на полицейско претърсване през последната година. На този фон ясно се откроява потребността от подобряване достъпа на групата до съществуващите социални и здравни услуги и необходимостта от подобряване зачитането на основните човешките права. В този смисъл безспорно е налице необходимост от подобряване информираността и овластяване на групата с цел намаляване на съществуващото социално изключване.

На фона на това, анализът на резултатите от интервенциите реализирани в рамките на проект „Предай нататък“ ясно показва, че **е налице работещ модел**, който спомага за намаляване на социалното изключване като подобрява информираността на лицата от целевата група относно съществуващите социални и здравни услуги, както и подпомага изграждането на практически умения и личен капацитет за справяне с лични социални и здравни проблеми. Нещо повече допълнително направените интервюта с участници получили и помощ за решаване на социален или здравен проблем под формата на водене на случай от социалните работници показаха, че участниците с малко допълнителна помощ под формата на консултиране успяват самостоятелно да потърсят и получат достъп до различни услуги. В този смисъл оценката на събраните данни потвърждава, че участниците успяват на практика да решат свои актуални и напълно реални проблеми и по този начин изграждат капацитет и увереност за справяне.

Анализът на направените входящи и изходящи анкети идентифицира като основна област с дефицит в информираността на групата **познаването на основните човешки права**, така както са разписани в Конституцията на Р България и Хартата за човешките права. В по-малка степен дефицит е налице и в такива области като познаване на основните здравни и социални услуги, както и процедурите за достъпа до тях. От друга страна, оценката на направените заявки за водене на случай открояват като най-съществен и често срещан тип проблеми **достъпа до системата за социална защита**.

Основното предизвикателство, с която се сблъскват представителите на целевата група при достъпа до съществуващите услуги се оказва правилното дефиниране на техния личен проблем от гледна точка възможностите за достъп и използване на съществуващите социални и здравни услуги. **Друго често срещано затруднение** се оказва познаването на последователността на конкретните стъпки и формалности при процедурите. При някои от лицата е налице и потребност от емоционална или финансова подкрепа.

Във връзка с така очертаните дефицити в информираността и предизвикателства пред лицата от групата на ИУН може да се направят **следните препоръки**, които да се вземат предвид при следващи подобни интервенции развивани от фондацията или други неправителствени организации:

- 1) Включване на повече практически и интерактивни модули при последващи обучения с цел развиване на умения за правилно формулиране на конкретен личен здравен или социален проблем;
- 2) Разширяване на информацията относно конкретните процедури при кандидатстване за достъп до социални или здравни услуги, включително какви документи се изискват, как се попълват и т.н.;
- 3) Акцент при следващи обучения относно информация свързана с правата и достъпа до социални и здравни услуги, както и върху познаването на човешките права;
- 4) Разработване на допълнителни програми за подпомагане достъпа на групата на ИУН до системите за социално подпомагане и защита.

Направената оценка показва и **високата добавена стойност на услугата работа по случай**. Тази услуга към целевата група не просто подпомага решаването на конкретен личен социален или здравен проблем, но също така подпомага развиването на практически умения и изграждане на личен капацитет у включените лица. По този начин пряко допринася за овластяването на лицата от групата на ИУН и съответно за намаляването на социално изключване и подобрения достъп до социални и здравни услуги.

Разбира се не бива да се забравя, че подобен тип услуги са ефективни, само когато има **устойчивост и последователност** на прилаганите интервенции в целевата група. В този смисъл в дългосрочен план може да се отпрати препоръка към компетентните институции като МТСП и общините за развиване на подобни програми от съществуващите служби за социално подпомагане или изграждане на специализирани центрове за консултация и подпомагане на лица употребяващи наркотици. Развитието на подобен тип услуги може да се очаква да доведе не само до намаляване на социалното изключване на лицата от тази уязвима група, но и също така ще има дългосрочни позитивни ефекти върху общественото здраве и сигурност като цяло.