



Gościnne Dworce - obserwacje z I linii

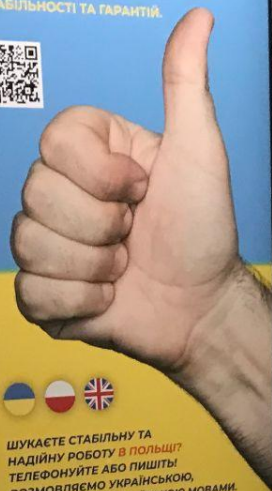
Skrócona prezentacja wyników
31 marca 2022
Warszawa

STAN-NA
15.III.2022

О badaniu



Obszar
monitorowany



ШУКАЄТЕ СТАБІЛЬНУ ТА
НАДІЙНУ РОБОТУ В ПОЛЬЩІ?
ТЕЛЕФОНУЙТЕ АБО ПИШІТЬ
РОЗМОВЛЯЄМО УКРАЇНСЬКОЮ,
ПОЛЬСЬКОЮ ТА АНГЛІЙСЬКОЮ МОВАМИ.

ALINA (Viber, WhatsApp)

+380639190777

TETIANA (Viber, WhatsApp)

+48519049500



www.intermik.eu

intermik.eu

intermik.eu

intermik.eu

intermik.eu

intermik.eu

intermik.eu

intermik.eu

intermik.eu

intermik.eu

intermik.eu

intermik.eu

intermik.eu

intermik.eu

intermik.eu

intermik.eu

intermik.eu

intermik.eu

intermik.eu

intermik.eu

intermik.eu

intermik.eu

intermik.eu

intermik.eu

intermik.eu

intermik.eu

intermik.eu

intermik.eu

intermik.eu

intermik.eu

intermik.eu

intermik.eu

O badaniu

Cel badania: wesprzeć osoby mające wpływ na funkcjonowanie pomocy na dworcach, dostarczyć uporządkowanej wiedzy przydatnej w koordynowaniu i doskonaleniu systemu pomocy.

Zakres badania: trzy warszawskie dworce - Wschodni, Centralny, Zachodni (autobusowy i kolejowy)

Ekspresowe tempo: bardzo krótki termin – start 11 marca, prezentacja wyników 17 marca.

Zespół: badanie w dużej mierze zostało wykonane dzięki pracy badaczy-wolontariuszy, duży 16 osobowy zespół mógł szybko poradzić sobie z postawionym zadaniem

„Badanie w locie”: ekspresowe tempo i duży zespół wymusiły nietypowe podejście oparte na improwizacji, rozproszonej koordynacji oraz dużej samodzielności i niezależności badaczy. Styl realizacji badania przypominał sposób działania pomocy na dworcach. Świadomie przedłożyliśmy szybki efekt nad dokładność wykonania.

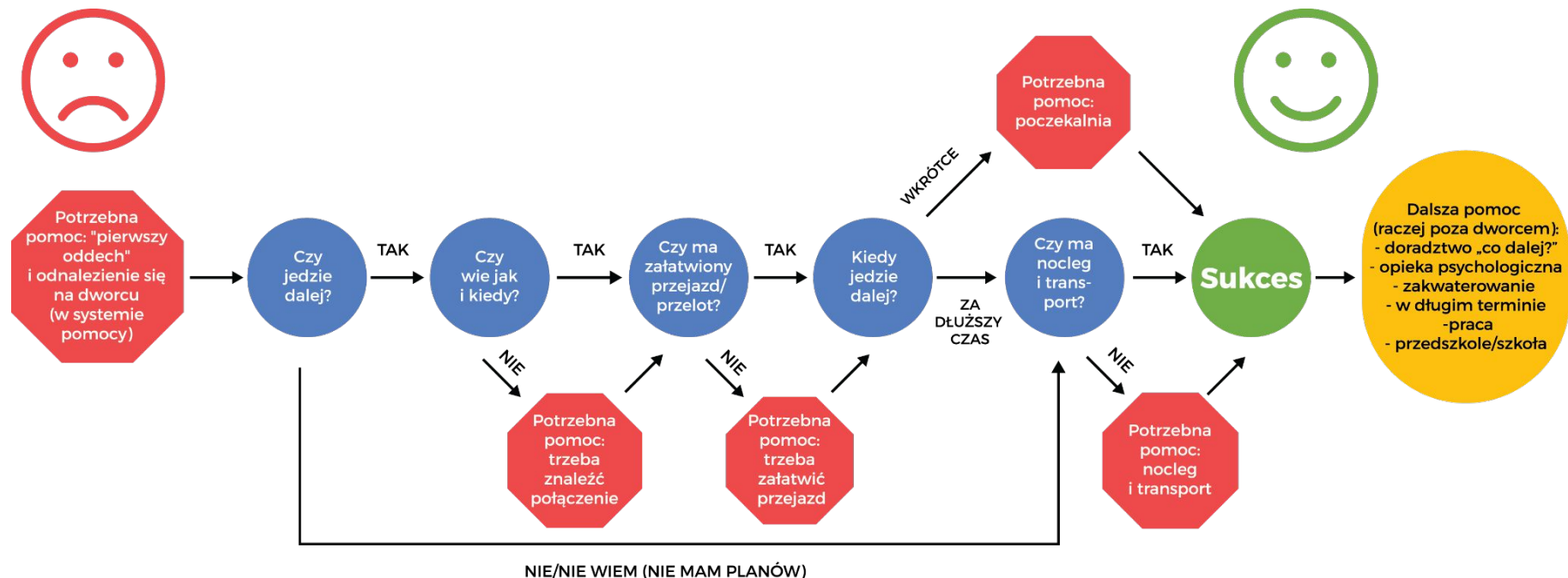
Źródła informacji:

- 18 wywiadów z osobami zajmującymi się pomocą (wolontariusze związani z Ochotnikami Warszawskimi, Grupą Centrum, Grupą Zasoby oraz innymi grupami, Kamiliańska Misja Pomocy Społecznej, Miasto Jest Nasze, koordynator ze strony UM, pracownik Urzędu Wojewódzkiego, strażak)
- 1 wywiad grupowy z wolontariuszami
- 12 wywiadów z uchodźcami – osobami w różnym wieku i różnej płci
- Analiza postów na Facebooku dot. sytuacji na dworcach
- Obserwacja prowadzona na trzech dworcach w różnych godzinach, w weekend i w dni powszednie

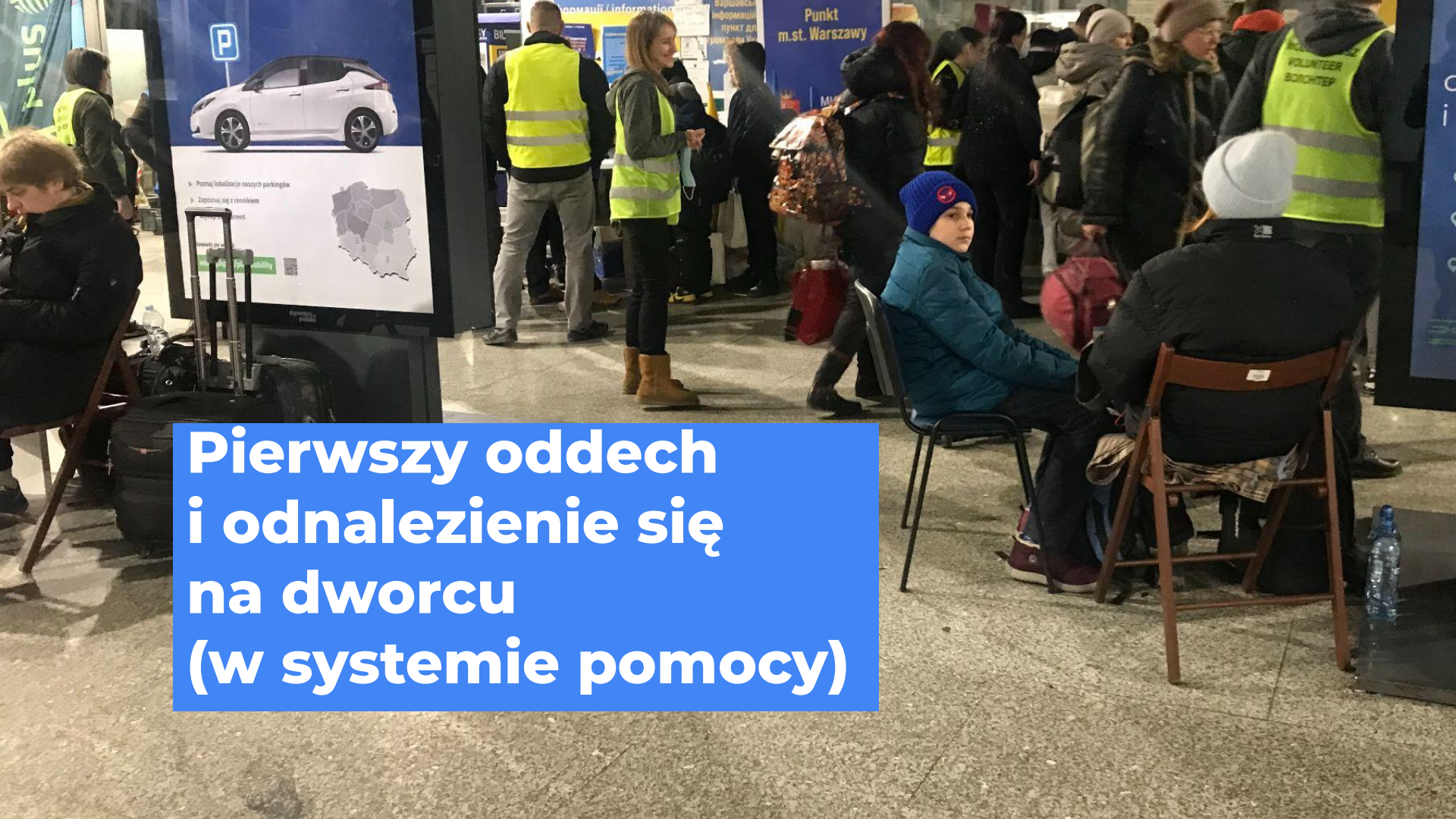
A photograph of a busy train station hallway. People are walking away from the camera, some carrying luggage. A firefighter in a black uniform with 'STRAZ' on the back is walking among them. A person with a cane is also visible. The hallway has a glass wall on the left and a blue sign with a white arrow on the right.

O pomocy na dworcu

Bazując na obserwacjach proponujemy następujących uproszczony model usługi “pomoc uchodźcy na dworcu”



W dalszej części raportu piszemy jakie są teraz problemy w realizowaniu takiej “usługi”

A photograph of a crowded outdoor event at night. In the foreground, a young boy in a blue jacket and beanie sits on a black folding chair, looking towards the camera. Next to him, another person sits on a brown folding chair, their back to the camera. They are wearing a white beanie and a dark jacket. In the background, several people are standing and talking. Some are wearing bright yellow high-visibility vests with reflective stripes. One vest has the word 'VOLUNTEER' and 'BORCHTEP' printed on it. To the left, there is a large digital display showing a white car parked in a parking lot with a 'P' sign. Below the car image, there is text in Polish: 'Pomaj lokalizację naszych parkingów', 'Zapoznaj się z cennikiem', and 'Zapoznaj się z cennikiem'. There is also a map of Poland on the screen. To the right of the display, a sign reads 'Punkt m.st. Warszawy'. The ground is paved with light-colored tiles. A blue banner with white text is overlaid on the bottom left of the image.

**Pierwszy oddech
i odnalezienie się
na dworcu
(w systemie pomocy)**

Po przyjeździe uchodźcy potrzebują:

- “odnaleźć się na dworcu (w systemie pomocy)
- zaspokoić podstawowe potrzeby fizjologiczne
- niektórzy mogą potrzebować “uspokojenia/wyciszenia”

Przyjeżdżający na dworzec są w nowym dla nich środowisku i w kryzysowej sytuacji - czują się niepewnie. Nie znają dworca i miasta, nie wiedzą z jakiej pomocy mogą skorzystać i gdzie, nie wiedzą czy mogą ufać w skuteczność systemu pomocy. Żeby mogli o siebie zadbać muszą zorientować się w tym jak działa pomoc na dworcu.

PROBLEM

- Z perspektywy uchodźcy system pomocy na Zachodnim i Centralnym jest chaotyczny i nieczytelny.
- Działa jednocześnie wiele niezależnych podmiotów, których działanie nie jest skoordynowane i których zakres działania częściowo się pokrywa.
- Brakuje spójnych i jasnych oznaczeń punktów wsparcia i oznaczeń kierujących do nich (mapki, strzałki).
- Przyjezdni są bombardowani różnymi komunikatami
- Oznaczenia wolontariuszy nie są jednolite

DOBRE PRAKTYKI/ POMYSŁY

- **Dobre praktyki** (dw. Centralny i dw. Wschodni):
Wolontariusze kierują ruchem na peronach, kiedy przyjeżdżają pociągi.
- **Pomysły:**
 - Punkt Informacji Ogólnej - płytka, szeroka wiedza, zdolność odesłania do wyspecjalizowanych wolontariuszy - rozgałęziacz
 - Dobrze oznaczone i komunikatywnie nazwane “punkty usługowe”
 - dostarczanie informacji uchodźcom zanim dotrą do Warszawy np: z wykorzystaniem “stewardes” działających w pociągach



Dalsza podróż

uchodźcy “w tranzycie” potrzebują znaleźć najlepszą opcję dalszej podróży - to bywa trudne i nie zawsze się udaje

PROBLEM

- Brakuje kompletnej, zebranej w jednym miejscu i aktualnej bazy informacji o połączeniach (uwzględniającej wszystkich przewoźników - również tych “doraźnych”, połączenia rozkładowe i pozarozkładowe, płatne i bezpłatne, krajowe i międzynarodowe). W efekcie uchodźcy podejmują czasem złe decyzje o wyborze połączenia.
- Dostęp do informacji jest utrudniony: brakuje ludzi, którzy mogliby taką wiedzę dzielić się z uchodźcami w tranzycie; na Zachodnim trzeba stać po tę informację w bardzo długiej kolejce do kasy.
- Mało kto orientuje się w ograniczeniach sanitarnych podróży w UE oraz zasadach przewozu zwierząt w krajach UE

DOBRE PRAKTYKI/ POMYSŁY

- **Dobre praktyki:** <https://pociagidopolski.pl>
- **Pomysły:**
 - Baza agregująca aktualną informację o wszystkich środkach transportu / połączeniach
 - Wolontariusze specjalizujący się w informacji o połączeniach i zasadach sanitarnych/przewozu zwierząt
 - Ulotka z linkiem i QRCode do strony z aktualnymi informacjami o ograniczeniach sanitarnych oraz zasadach przewozu zwierząt
 - Na Zachodnim: przygotowanie i powieszenie pełnego rozkładu jazdy autobusów (w języku polskim i ukraińskim)

uchodźcy “w tranzycie” potrzebują nabyć (płatne lub bezpłatne) bilety - to też bywa trudne

PROBLEM

- Ograniczony dostęp do polskiej waluty, utrudnia zakup biletu osobom, które zdecydowały się na płatny transport
- Część uchodźców nie ma środków na karcie płatniczej, przez co nie mogą zakupić biletów online, nawet jeśli jest to możliwe
- Na dw. Zachodnim - autobusowym brak informacji, że bilety na autobusy międzynarodowe można kupić we wszystkie kasach, a nie tylko w kasie międzynarodowej
- Na dw. Zachodnim - autobusowym kasy biletowe nie są czynne w godzinach nocnych (22:00-7:30). Tylko jeden automat do samodzielnego zakupu biletów online.

DOBRE PRAKTYKI/ POMYSŁY

- **Pomysły:**
 - Na dworcach kolejowych mogliby być pracownicy z przenośnymi terminalami do wydania biletu darmowego
 - Na Zachodnim: wywieszenie dużej informacji po ukraińsku na temat możliwości zakupu biletów międzynarodowych w każdej kasie
 - Wolontariusze specjalizujący się w transporcie, mogliby pomagać w zakupach biletów przez internet (na te autobusy, w przypadku których jest taka możliwość).

uchodźcy “w tranzycie” potrzebują dotrzeć na miejsce odjazdu i zapakować się do bezpiecznego środka transportu

PROBLEM

- niedostateczna informacja o tym skąd (peron) i o której odjeżdża dany pociąg/ autobus (np: brakuje rozkładów i komunikatów głosowych po ukraińsku)
- część osób z UA nie wie jak czytać bilet autobusowy/pociągowy - np. co oznaczają konkretne cyfry inne oznaczenia.
- zdarza się, że uchodźcom oferowane są bilety w niezrozumiałych kierunkach np: do Rzepina (wiele osób nie wie, że tam czekają specjalne pociągi dla uchodźców jadące do Niemiec)
- niektórzy mają ze sobą sporo rzeczy - niezbędna jest pomoc w ich przenoszeniu i włożeniu do odpowiedniego pociągu
- potrzebna pomoc dla osób z ograniczeniami w poruszaniu się (osoby z niepełnosprawnością ruchową/na wózku, o kulach itp.)

DOBRE PRAKTYKI/ POMYSŁY

- **Dobre praktyki:**
 - wolontariusze korzystający z Koleo.pl (jest tam informacja o peronie, z którego odjeżdża pociąg)
 - na Centralnym dostępne są ulotki z objaśnieniem biletu PKP
 - wolontariusze i strażacy pomagają w przenoszeniu bagaży
- **Pomysły:**
 - rozkłady jazdy i komunikaty głosowe w języku ukraińskim
 - wolontariusze z językiem ukraińskim w pobliżu kas
 - gdyby powstała baza z aktualną informacją o wszystkich połączeniach to powinna zawierać też informację o peronie
 - wolontariusze specjalizujący się w informacji o połączeniach
 - na Dworcu Zachodnim (autobusowym) - wyraźne oznaczenia skąd odjeżdżają poszczególne autobusy

A group of people, including adults and children, are sitting on metal folding chairs on a train platform. They are dressed in winter clothing like coats, hats, and scarves. Some are looking at their phones, while others are talking or looking around. In the background, there are posters on the wall, one of which features a family and another with text in Polish. A red sign with white text is also visible. The overall atmosphere is one of waiting and anticipation.

Czekanie na dworcu

Część osób musi zostać na dworcu w oczekiwaniu na dalszy transport (w ciągu kilku godzin). W tym czasie powinni mieć możliwość zaspokojenie podstawowych potrzeb fizjologicznych: toalety, jedzenia, picia

Na dworcach przeważnie nie ma problemu z dostępem do jedzenia i picia dla uchodźców - występują jedynie tymczasowe niedobory, które są szybko uzupełniane. Problemem jest za to ograniczony dostęp do toalet i sanitariatów (w szczególności dla osób o specjalnych potrzebach) oraz środków higieny osobistej i odzieży (głównie bielizny) na zmianę.

PROBLEM

- Ograniczona liczba łazienek i sanitariatów w ogóle...
- ...a w szczególności łazienek dla osób o specjalnych potrzebach (osób z niepełnosprawnościami) oraz łazienek w nieco wyższym standardzie, gdzie można się odświeżyć
- Niewystarczająca informacja o tym, gdzie znajdują się czynne łazienki
- Niektórym przyjezdnym brakuje odzieży na zmianę (głównie bielizna)...
- ...a jednocześnie dworce zarzucaane są nadmiarem nie posegregowanych ubrań, z którymi nie wiadomo co zrobić

DOBRE PRAKTYKI/ POMYSŁY

- **Dobre praktyki:**
 - Dw. Zachodni: ustawienie dodatkowych toitoi w pobliżu dworca
 - Dw. Wschodni - przygotowywanie pakietów podstawowych środków higieny osobistej
 - Dw. Centralny - informowanie o toaletach z godzinami ich otwarcia
- **Pomysł:**
 - Wyraźne oznaczenie w przestrzeni, gdzie są toalety dostępne dla OZN
 - Ograniczenie ubrań do niezbędnych (np. buty + okrycia wierzchnie, ew. czysta bielizna, skarpetki) + informacja, gdzie można zgłosić się po więcej ubrań (np. w punktach recepcyjnych)

Osoby oczekujące do kilku godzin na dalszy transport potrzebują wygodnych i bezpiecznych warunków w których mogliby przeczekać ten czas i przygotować się do dalszej podróży

Potrzeba większego komfortu oczekiwania na dalszy transport to jedna z potrzeb wyrażanych najczęściej i przez osoby uchodźcze znajdujące się na dworcach. Chodzi jednak o komfortowe oczekiwanie, a nie pełnowartościowy odpoczynek (np. przespana noc), który powinien być realizowany w innych, przeznaczonych do tego miejscach.

PROBLEM

- Za mało przestrzeni do odpoczynku (przestrzeń nie jest efektywnie wykorzystana - np. na dw. Zachodnim ustawienie "zawijanej" kolejki uwolniłoby trochę miejsca)...
- ...i "sprzętu" (wygodniejsze krzesła, leżaki)
- Brak miejsc, gdzie można bezpiecznie zostawić bagaż
- Nadal zbyt mała dostępność gniazdek elektrycznych i internetu, a stały kontakt z bliskimi jest warunkiem koniecznym dla spokojnej regeneracji sił

DOBRE PRAKTYKI/ POMYSŁY

Pomysły:

- Czasowe udostępnianie dodatkowych przestrzeni - np. wolnych lokali usługowych lub innych miejsc sąsiadujących z dworcami (np. hala expo na ul. Prądyńskiego)
- Dopuszczenie poczekalni i hali dworca w dodatkowe krzesła i leżaki
- Stworzenie prowizorycznej "przechowalni" bagażu
- Stworzenie miejsc przeznaczonych do ładowania telefonów (np. "ładowarnie" - punkty ładowania organizowane podczas niektórych festiwali)
- Udostępnienie dobrej jakości WIFI na całym dworcu lub przynajmniej w przeznaczonych do tego i dobrze oznaczonych punktach

Wśród pozostających przez kilka godzin na dworcach są osoby mające szczególne potrzeby - organizując ich czas na dworcach należy pamiętać o tych potrzebach

Zarówno na dw. Zachodnim, jak i dw. Centralnym stworzono miejsca do odpoczynku dla matek z dziećmi. Brakuje jednak podobnych miejsc dla innych osób ze specjalnymi potrzebami (np. osób starszych, osób z niepełnosprawnościami).

PROBLEM

- Osoby starsze i schorowane potrzebują źle znoszą dłuższy czas spędzany w pozycji siedzącej na twardym krześle. Na dworcach brakuje miejsc gdzie mogłyby rozprostować kości i ułożyć się w wygodniejszej pozycji.
- Osoby mniej mobilne mają problem w samodzielnym przemieszczaniu się po dworcu (np. skorzystaniu z toalety; dostaniu się do punktu z wyżywieniem), więc potrzebują łatwo dostępnej asysty
- Rodzice małych dzieci nie mają wytchnienia od nich - znudzone dzieci cały czas znajdują się pod ścisłą opieką rodziców
 - Jednocześnie rodzice obawiają się, że zgubią dzieci, więc mają je cały czas koło siebie
- Część osób przyjeżdża w szczególnie dotkliwym kryzysie psychicznym

DOBRE PRAKTYKI/ POMYSŁY

Dobra praktyka:

- Miejsce odpoczynku i pomocy psychologicznej dla osób w kryzysie psychicznym w pobliżu dw. centralnego
- Dostęp do sprzętu medycznego (wózki, chodziki) w punkcie medycznym na dw. Zachodnim i dw. Wschodnim
- Czasowa animacja dzieci na dw. Centralnym

Pomysł:

- Zapewnienie odrębnej przestrzeni do odpoczynku dla osób starszych ze stale dyżurującym wolontariuszem...
- ...oraz miejsca w którym te osoby mogą skorzystać z pomocy opiekuna w załatwieniu potrzeb fizjologicznych
- Dyżury psychologów (ukraińsko/rosyjsko-języcznych lub w towarzystwie tłumaczy) w spokojniejszym miejscu
- Stworzenie procedur związanych z bezpieczeństwem dzieci (naklejki z numerami rodziców dla dzieci; wyraźnie oznaczony punkt zborny na wypadek zgubienia/znalezienia dziecka)



**Nocleg/odpoczynek
poza dworcem**

Osoby uchodźcze zostające na wiele godzin w Warszawie potrzebują odpoczynku w przeznaczonych do tego przestrzeni

Wszyscy uchodźcy potrzebują efektywnego wypoczynku, którego dworzec nie może im dać. Jest spora grupa osób, które mogłyby skorzystać z noclegu (mają dalszy transport najwcześniej następnego dnia lub w ogóle zostają w Warszawie), która mogłaby skorzystać z noclegu, ale wcale nie zawsze to robią.

PROBLEM

- Część uchodźców czeka na dalszy transport lub na bliskich, którzy są w drodze. Niektórym łatwiejsze (bezpieczniejsze) wydaje się przeczekanie na dworcu.
- Niektórzy uchodźcy koczują na Warszawskich dworcach przez wiele godzin: często przez cały dzień lub całą noc). W konsekwencji:
 - Nie mogą efektywnie odpocząć...
 - ...ani skorzystać z dalszej pomocy, która jest udzielana poza terenem dworca (np. konsultacje z psychologiem)
 - Ich obecność utrudnia udzielenie pomocy kolejnym uchodźcom trafiającym do Warszawy
 - Ich obecność utrudnia korzystanie z dworca innym osobom

DOBRE PRAKTYKI/ POMYSŁY

Pomysł:

- Zorganizowanie systemu noclegów i transportu między dworcem i miejscami noclegowymi, który:
 - jest zrozumiały dla uchodźcy ("wiem, gdzie mnie wiozą, co mnie tam czeka i kiedy wrócę na dworzec")...
 - ...zapewnia im podstawowe potrzeby (nie rozdziela z bliskimi, zapewnia transport powrotny na dworzec w odpowiednim momencie)...
 - ...a przez to jest dla uchodźcy bezpieczny i wzbudza jego zaufanie

Część osób uchodźczych woli zostać na dworcu ponieważ:

- **Boją się, że oddalą się od dworca i nie dojadą z powrotem na czas**
- **Nie wiedzą, co czeka ich w miejscu noclegowym**
- **“Oswoili” dworzec i tam czują się najbezpieczniej**

PROBLEM

- Osobom uchodźczym brakuje informacji dotyczącej czekającego je noclegu - nie wiedzą gdzie dokładnie znajdują się punkty noclegowe, do którego z nich trafią i co ich tam czeka.
- W szczególności osoby czekające na dalszy transport nie wiedzą czy zdołają na czas wrócić na dworzec:
 - Czasami brakuje im informacji o tym, jak zorganizowany jest transport powrotny...
 - ...a czasami transport powrotny nie pozwala zdążyć na czas (pierwsze autobusy trafiają na dworzec zbyt późno)
- Osoby uchodźcze nie znają Warszawy, więc oswojona już przestrzeń dworca wydaje im się najbezpieczniejsza
- Decentralizacja noclegów (“Noclegi miasta”; “noclegi wojewody”; “grupa Zasoby”) nie zwiększa zaufania do systemu pomocy i oferowanych noclegów

DOBRE PRAKTYKI/ POMYSŁY

Pomysł:

- Zapewnienie regularnego i częstego transportu między miejscami noclegowymi, a dworcami...
- ...oraz zapewnienie informacji o nim (tabliczki ze stałymi rozkładami jazdy: w różnych miejscach dworca, u wolontariuszy i na ulotkach)
- Mapki z zaznaczonymi miejscami zbiorowych noclegów...
- ...zapewnienie uchodźcom informacji w którym punkcie noclegowym będą spać i co ich tam czeka.
- W ramach każdego dworca stworzenie jednego spójnego punktu informacji o noclegach (zarówno prywatnych, jak i organizowanych przez miasto i wojewodę)

Prywatne noclegi nie zawsze są bezpieczne, a procedury bezpieczeństwa są bardzo ograniczone

PROBLEM

- Społecznicy działający na dworcach nie mają możliwości rzetelnego zweryfikowania bezpieczeństwa noclegu:
 - Oznacza to ryzyko dla uchodźców...
 - ...ale również gospodarzy, którzy narażają się na nadużycie gościnności.
- Na dworcach pojawiają się w ogóle nie zweryfikowane osoby oferujące noclegi koczującym uchodźcom - w tym przypadku nikt nie ma nawet podstawowych informacji dotyczących tego gdzie trafiła dana osoba.

DOBRE PRAKTYKI/ POMYSŁY

Dobra praktyka:

- Grupa Zasoby działająca na dw. Zachodnim ma procedury minimalizujące ryzyko (np. wyższy priorytet dla sprawdzonych gospodarzy; kierowcy odwożący uchodźcę do lokalu wizytują mieszkanie)

Pomysł:

- Wszystkie noclegi w ramach jednego dworca organizowane przez jeden punkt
- Informacje na dworcu związane z ryzykiem korzystania z nieautoryzowanych przez punkt noclegów + zachęta dla gospodarzy do zgłaszania swojego mieszkania przez system



Organizacja pomocy na dworcach

Niedostatki koordynacji podmiotów pomagających uchodźcom pogłębia niepewność i utrudnia planowanie

PROBLEM

- Na dworcach działa wiele podmiotów, które często **nie widzą całości systemu** pomocy na swoim dworcu i prawie nigdy - pomiędzy dworcami. **Kompetencje i odpowiedzialności w ramach dworców często się pokrywają;**
- Brak koordynacji oznacza **rozproszenie informacji** w najważniejszych obszarach wsparcia migrantów 1. wewnątrz podmiotów pomagających; 2. pomiędzy pomagającymi podmiotami.



- Uchodźcy otrzymują **błędne, niepełne, czasami sprzeczne informacje** w kluczowych tematach => pogłębienie poczucia **niepewności**, trudność w podjęciu **decyzji "co dalej?"**;
- **Pomoc jest mniej efektywna** - podmioty nie odsyłają do siebie nawzajem, istnieją deficyty wsparcia na niektórych odcinkach.

DOBRE PRAKTYKI/ POMYSŁY

- **Dobre praktyki - dw. Centralny:**
 - Dwa razy dziennie (o 8:00 i 22:00) odprawy koordynatorów wszystkich aktorów działających na dworcu, wymiana kluczowych informacji, koordynacja działań.
 - Slack dla koordynatorów wszystkich aktorów działających na dworcu, służący wymianie bieżących, kluczowych informacji na szczeblu koordynatorskim.
- **Dobre praktyki - dw. Zachodni, dw. Wschodni**
 - Ochotnicy Warszawscy korzystają z WhatsApp-a - grupa dla każdej zmiany do wymiany bieżących informacji
- **Pomysły:**
 - Warto wprowadzić koordynację **przekazywania informacji i zasobów** (np. wolontariuszy z językiem, jedzenia) **pomiędzy dworcami**.
 - Warto poprawić przekaz informacji "poziomy" - między koordynatorami podmiotów - i "pionowy" - od koordynatorów do podwładnych (np. poprzez aktualizowaną tablicę online z kluczowymi informacjami)

Trwałość i skuteczność rozwiązań wymagają profesjonalizacji i zadbania o wolontariuszy

PROBLEM

- **Oparcie obsługi na dworcach o wolontariat nie jest dobrym rozwiązaniem w długim terminie**
 - Wolontariusze nie zawsze mają kompetencje do zadań i ról, których się podejmują, ale ze względu na darmowy charakter ich pracy i ogromną skalę potrzeb nie sposób w pełni tego kontrolować;
 - Wolontariusze wypalają się/ są pod zbyt dużą presją - także presją wymogów życia codziennego (pracy, rodziny);
 - Jednocześnie - mają unikalną wiedzę, wypracowane struktury i mechanizmy działania.

DOBRE PRAKTYKI/ POMYSŁY

- **Dobre praktyki:**
 - Na dw. Centralnym wolontariusze mają dostęp do psychologa
 - Grupa Zasoby (dw. Zachodni) ma dyżury telefoniczne psychologa
- **Pomysły:**
 - Potrzebne wypracowanie i przestrzeganie procedur chroniących wolontariuszy (np. brak zgody na zostawanie na więcej niż jedną zmianę pod rząd, przypominanie o odpoczynku i regeneracji, limit maksymalnej liczby dyżurów jednego wolontariusza w tygodniu);
 - Stopniowe **zastępowanie wolontariuszy płatnymi służbami po przekazaniu im know-how przez organizacje społeczne/ przechodzenie dotychczasowych wolontariuszy do ról płatnych lub częściowo płatnych** - także związanych z większą profesjonalizacją i wymaganiami.



Dziękujemy wszystkim osobom, które pomogły w realizacji tego badania, w szczególności naszym rozmówcom, którzy znaleźli dla nas czas mimo natłoku pracy oraz badaczom, którzy zbierali informacje oraz uczestniczyli w przygotowaniu raportu.

Badanie zrealizował zespół w składzie: Anna Baczko-Dombi, Anna Bartol, Jan Herbst, Damian Jaworek, Natalia Klamann, Oleś Kowalsky, Łucja Krzyżanowska, Maciej Onyszkiewicz, Łukasz Ostrowski, Aleksandra Pierścińska, Paweł Sielczak, Katarzyna Starzyk, Monika Stec, Magdalena Wnuk, Justyna Szymańska, Marianna Zieleńska.

Zdjęcia: badacze,
Agnieszka Deja,
Grupa Zasoby

