Pomorze Zachodnie

Czynniki warunkujące efektywność działań ośrodków pomocy społecznej województwa zachodniopomorskiego w opinii ich klientów

Szczecin 2013

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Publikacja współfinansowana przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
Człowiek – najlepsza inwestycja

Czynniki warunkujące efektywność działań ośrodków pomocy społecznej województwa zachodniopomorskiego w opinii ich klientów

Raport z badań

Szczecin 2013 r.

Wydawca:
Urząd Marszałkowski Województwa Zachodniopomorskiego
Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej
ul. Korsarzy 34
70-540 Szczecin

Autor raportu:
Lech Barylski

Zespół redakcyjny:
Zespół Obserwatorium Integracji Społecznej
ul. Starzyńskiego 3-4, p. III, pok. 319
70-506 Szczecin
tel. 91 42 53 642
e-mail: ois@wzp.pl
www.ois.wzp.pl

Opracowanie typograficzne, projekt okładki, skład, łamanie i druk:
Przedsiębiorstwo Produkcyjno-Handlowe
ZAPOL Dmochowski, Sobczyk Sp. j.
al. Piastów 42, 71-062 Szczecin
tel. +48 91 435 19 00, www.zapol.com.pl

Nakład: 300 egz.

Egzemplarz bezpłatny

ISBN: 978-83-7518-636-9

Publikacja współfinansowana ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego, Program Operacyjny Kapitał Ludzki, Priorytet I Zatrudnianie i integracja społeczna, Działanie 1.2 Wsparcie systemowe instytucji pomocy i integracji społecznej, projekt „Koordynacja na rzecz aktywnej integracji".

Wstęp

Prezentowany raport z badań pn. „Czynniki warunkujące efektywność działań ośrodków pomocy społecznej w opinii ich klientów" jest drugą i ostatnią częścią szerszego badania, związanego z całościową diagnozą czynników warunkujących efektywność działań ośrodków pomocy społecznej w województwie zachodniopomorskim. Raport z pierwszej części badania wyjaśniał, iż *chcąc dotrzeć do barier zmiany, co wydaje się niezbędne dla zaplanowania skutecznych oddziaływań metodycznych w systemie służb społecznych, postanowiono szukać wiedzy o tym, co stymuluje efektywność pracy z klientem, u przedstawicieli dwóch grup: pracowników socjalnych oraz samych klientów pomocy społecznej. Raport, który Państwu prezentujemy, jest więc pierwszą częścią przyszłej, całościowej diagnozy efektywności (a zarazem – jej braku), która ostatecznie zakończy się w roku 2013 – badaniem klientów ośrodków pomocy społecznej w województwie zachodniopomorskim.*

Obecnie przedstawiamy wyniki badań klientów pomocy społecznej, pokazujące różne aspekty relacji, w jakie wchodzą z pracownikami socjalnymi oraz ich ocenę poziomu usług świadczonych przez ośrodki pomocy społecznej. Pozwoliło to zidentyfikować kolejne grupy czynników, wpływających na efektywność działań OPS-ów, które uzupełniły I część badań.

Wartość dodaną raportu stanowi część ósma, zawierająca porównanie odpowiedzi klientów pomocy społecznej z województwa zachodniopomorskiego i lubuskiego. Było to możliwe ze względu na podjęcie tej samej tematyki badawczej przez dwa Obserwatoria Integracji Społecznej we wskazanych regionach. Jako pierwszy badania klientów przeprowadził ośrodek lubuski[1]. Ze względu na podobieństwa wskaźników społecznych obu województw, ale też na współpracę Regionalnych Ośrodków Polityki Społecznej w Zielonej Górze oraz w Szczecinie, uzgodniono wykorzystanie wybranych modułów kwestionariusza lubuskiego do badania na Pomorzu Zachodnim. Analiza porównawcza miała potwierdzić podobieństwa w zachowaniach i ocenach klientów pomocy społecznej, a więc i w efektywności pracy OPS lub też wskazać na różnicowanie się regionów, które posiadają wiele wspólnych cech historyczno – socjologicznych. Trzeba jednak zaznaczyć, że choć wykorzystano w badaniach kilka identycznych pytań, to nie udało się zastosować identycznej metodologii. Ogranicza to w pewnym stopniu wiarygodność tez porównawczych, jednak nie na tyle, aby z takiej analizy zrezygnować.

1 „Rola Pracownika socjalnego we współczesnym świecie. Raport z badań". Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Zielonej Górze, Obserwatorium Integracji Społecznej. Zielona Góra 2013.

Spis treści

Wstęp 3
1. Kilka słów o efektywności 5
2. Metodologia badania i próba badawcza 11
2.1. Zogniskowane wywiady grupowe (FGI – *Focus Group Interview*) 11
2.2. Badania ankietowe (PAPI – *Paper and Pencil Interview*) 12
3. Charakterystyka klientów pomocy społecznej 17
3.1. Klienci według wieku i płci 17
3.2. Wykształcenie klientów 19
3.3. Sytuacja zawodowa klientów 19
3.4. Sytuacja domowa klientów 21
3.5. Rola pracownika socjalnego w życiu klienta 21
3.6. Przyczyny korzystania z pomocy społecznej 23
3.7. Świadczenia pieniężne i niepieniężne 23
3.8. Uczestnictwo w projektach unijnych 27
4. Opinie klientów o pracownikach socjalnych 33
5. Poziom zadowolenia z usług świadczonych przez pracowników socjalnych .. 37
6. Czynniki efektywnościowe 43
7. Czynniki organizacyjno-formalne 53
8. Klienci pomocy społecznej – województwo zachodniopomorskie i lubuskie ... 57
8.1. Wiek klientów 57
8.2. Płeć 58
8.3. Wykształcenie klientów 58
8.4. Przyczyny korzystania z pomocy społecznej 59
8.5. Sytuacja zawodowa klientów 60
8.6. Poziom zadowolenia z usług 61
8.7. Opinie klientów na temat pracowników socjalnych 62
8.8. Trudności napotykane w ośrodku pomocy społecznej 65
8.9. Komunikatywność pracownika socjalnego 65
8.10. Warunki spotkań w ośrodku pomocy społecznej 66

SPIS TABEL, WYKRESÓW i MAP 69
ANEKS 71

1. Kilka słów o efektywności

Szeroką analizę pojęcia efektywności w pracy socjalnej zaprezentowano w raporcie pn. „Czynniki warunkujące efektywność działań ośrodków pomocy społecznej w opinii ich pracowników”[1] – będącym pierwszą częścią badania. Poniższe opracowanie, zawiera tylko najważniejsze ustalenia terminologiczne.

W literaturze przedmiotu odnajdujemy wiele definicji efektywności. Najogólniej definiuje się ją jako stosunek efektów podejmowanych działań do poniesionych kosztów – materialnych, społecznych, ludzkich czy też moralnych. W tym sensie, za efektywną uznaje się taką pracę, dzięki której osiąga się znaczące rezultaty, przy relatywnie niskich nakładach/kosztach.

Projektując badanie klientów pod kątem efektywności działania ośrodków pomocy społecznej, posłużono się logiką odmienną od zastosowanej w badaniu efektywności ośrodków – w opinii ich pracowników. Pracownikom OPS zadawano pytania dotyczące różnych czynników wpływających na efektywność działań ośrodków. Czynniki te podzielono na trzy grupy – czynniki psychologiczne, organizacyjne i proceduralne (formalno-prawne), starając się określić stopień ich wpływu na codzienne funkcjonowanie ośrodków.

Badając klientów, posłużono się katalogiem wskaźników, które uporządkowano w cztery obszary tematyczne:

1) opinie o pracownikach socjalnych,
2) zadowolenie z usług pracowników socjalnych,
3) czynniki organizacjo-formalne,
4) czynniki efektywnościowe.

W przypadku wskazanej grupy badawczej, należy wziąć pod uwagę, że zazwyczaj nie posiada ona wiedzy, pozwalającej na kompleksową ocenę efektywności działania OPS-ów. Spostrzeżenia i sądy buduje na podstawie bezpośrednich kontaktów z personelem ośrodka i (ewentualnie) współpracujących z nim instytucji. Zadecydowano więc o skierowaniu do klientów pytań odwołujących się do ich osobistych doświadczeń, ale też takich, które mają bezpośredni związek z efektywnością pracy ośrodków pomocy społecznej.

W tabeli nr 1 przedstawiono pytania kwestionariusza ankiety, przyporządkowane do powyższych obszarów tematycznych wraz z osobną grupą pytań dotyczących charakterystyki klienta. W tabeli nie umieszczono najbardziej złożonych kafeterii odpowiedzi, ze względu na ich rozbudowany charakter oraz metryczki. Ankieta wykorzystana w badaniach, w oryginalnym kształcie, znajduje się w aneksie raportu.

---

1 „Czynniki warunkujące efektywność działań ośrodków pomocy społecznej w opinii ich pracowników” Raport z badań Biuletyn Obserwatorium Integracji Społecznej Nr 3(5)/2012 i 4(6)/2012. Raport jest dostępny również w wersji elektronicznej na stronie Obserwatorium http://ois.wzp.pl/w zakładce Publikacje OIS.

Tabela 1. Pytania ankietowe

GRUPY PYTAŃ ANKIETOWYCH – WEDŁUG OBSZARÓW TEMATYCZNYCH				
Sytuacja życiowa klientów	**Opinie klientów o pracownikach socjalnych**	**Zadowolenie klientów z usług pracowników socjalnych**	**Czynniki efektywnościowe**	**Czynniki Organizacyjne**
Pytanie 3. Jaki był powód zgłoszenia się Pana/Pani do ośrodka pomocy społecznej? a. Ubóstwo b. Sieroctwo c. Bezdomność d. Bezrobocie e. Niepełnosprawność f. Długotrwała lub ciężka choroba g. Przemoc w rodzinie h. Potrzeba ochrony ofiar handlu ludźmi i. Potrzeba ochrony macierzyństwa lub wielodzietności j. Bezradność w sprawach opiekuńczo-wychowawczych k. Trudności w integracji cudzoziemców, l. Trudności w przystosowaniu do życia po zwolnieniu z zakładu karnego m. Alkoholizm lub/i narkomania n. Izolacja/samotność o. Opieka nad osobami starszymi p. Zdarzenia losowe i sytuacja kryzysowa q. Klęska żywiołowa lub ekologiczna r. Inny (jaki?)	**Pytanie 2.**Co najczęściej mówią ludzie w Pana/Pani miejscowości na temat pracy pracowników socjalnych? a. Pracownik socjalny pomaga ludziom b. Pracownik socjalny bierze państwowe pieniądze a nic nie robi c. Pracownik socjalny jest bardzo potrzebny, bo dużo ludzi nie radzi sobie z problemami d. Zawód pracownika socjalnego to misja, a nie zawód e. Ludzie sami sobie poradzą, jak będą mieć więcej pieniędzy f. Pracownik socjalny potrafi dobrze doradzić g. Pracownicy socjalni niesprawiedliwie rozdzielają pieniądze h. Pracownik socjalny jest mało skuteczny i. i. Inne opinie (jakie?)	**Pytanie 1.** Czy jest Pan/Pani zadowolony/a z poziomu usług świadczonych przez pracowników socjalnych? a. Zdecydowanie tak b. Raczej tak c. Raczej nie d. Zdecydowanie nie e. Trudno powiedzieć	**Pytanie 6.** Czy pracownik socjalny w zrozumiały dla Pana/Pani sposób wyjaśnił jak można rozwiązać problem, z którym zgłosił(a) się Pan/Pani do Ośrodka Pomocy Społecznej? a. Otrzymałem/łam zrozumiałą dla mnie informację b. Nie wyjaśniono mi do końca sposobu rozwiązania problemu c. Nie otrzymałem/łam żadnej informacji, musiałem/łam szukać pomocy w innej instytucji	P**ytanie 5.** Czy podczas załatwiania swoich spraw w Ośrodku Pomocy Społecznej napotyka/napotykał Pan/Pani jakieś trudności? Jeśli tak, to jakie trudności napotyka Pan/Pani najczęściej? a. Zostałem/łam skierowany/a do niewłaściwej osoby b. Nie uzyskałem żadnej informacji c. Otrzymałam/em błędne informacje d. Poproszono mnie o kontakt w innym terminie e. Pracownik socjalny nie miał czasu, aby porozmawiać o moim problemie f. Pracownik socjalny był nieobecny g. Pracownik socjalny nie do końca rozumiał na czym polega mój problem h. Pracownik socjalny odbierał telefony w innych sprawach

GRUPY PYTAŃ ANKIETOWYCH – WEDŁUG OBSZARÓW TEMATYCZNYCH				
Sytuacja życiowa klientów	**Opinie klientów o pracownikach socjalnych**	**Zadowolenie klientów z usług pracowników socjalnych**	**Czynniki efektywnościowe**	**Czynniki Organizacyjne**
Pytanie 4. Jak często w przeciągu ostatnich 12 miesięcy korzystał/a Pan/Pani z różnych form pomocy Ośrodka Pomocy Społecznej? a. Tylko jeden raz b. Najwyżej trzy razy w roku c. więcej niż trzy razy w roku d. stale korzystam	**Pytanie 10.** Które ze stwierdzeń najbardziej pasuje do pracownika socjalnego, z którym najczęściej się Pan/Pani kontaktuje? a. Jest opiekuńczy, czuję, że chce mi pomóc b. Jest godny zaufania, o wszystkim mogę mu powiedzieć c. Trudno się z nim porozumieć d. Jest uprzejmy i kulturalny e. Jest nieuprzejmy i często mnie obraża f. Wysłuchuje mnie uważnie i cierpliwie g. Jest niecierpliwy i nie ma dla mnie czasu h. Jest roztargniony, nie wysłuchuje mnie do końca i. Skupia się na mnie i załatwia tylko moje sprawy j. Wyjaśnia wszystko w sposób zrozumiały dla mnie k. Zawsze mogę na niego liczyć l. Nie mam do niego/niej zaufania m. Zwraca się do mnie po imieniu n. Obydwoje mówimy sobie po imieniu o. Inne cechy (jakie?)	**Pytanie 20.** Gdyby od dziś stał(a) się Pan/Pani pracownikiem socjalnym, to czy zmienił(a)by Pan/Pani coś w kontaktach ze swoimi klientami?	**Pytanie 7.** Czy Pan/Pani chętnie wyraził/a zgodę na zaproponowane przez pracownika socjalnego działania zmierzające do zmiany Pańskiej sytuacji? a. Zdecydowanie tak b. Raczej tak c. Raczej nie d. Zdecydowanie nie e. Trudno powiedzieć	**Pytanie 17.** W jakich warunkach odbywało się Pani/Pana spotkanie w Ośrodku Pomocy Społecznej? a. W pomieszczeniu byłam/em tylko ja i pracownik b. Spotkanie odbywało się przy innych pracownikach c. Spotkanie odbywało się przy innych klientach d. Spotkanie odbywało się przy innych pracownikach i klientach e. Spotkanie odbywało się na korytarzu **Pytanie 18.** Jako klient ośrodka gromadził(a) Pan/Pani dla potrzeb współpracy z OPS różne dokumenty. Prosimy ocenić liczbę dokumentów, które trzeba było gromadzić. Czy Pana/Pani zdaniem: a. dokumentów było niewiele b. liczba dokumentów była „w sam raz” c. dokumentów było dużo d. dokumentów było zdecydowanie za dużo
Pytanie 16. Czy uczestniczył(a) Pan/Pani w jakimś projekcie unijnym? Jeśli tak, to czy zmienił on coś w Pana/Pani sytuacji życiowej? [Gdy klient nie brał udziału – przejść do pytania 17.]			**Pytanie 8.** Czy działania zaproponowane przez pracownika socjalnego przyczyniły się do poprawy Pana/Pani sytuacji? a. Zdecydowanie tak b. Raczej tak c. Raczej nie d. Zdecydowanie nie	

GRUPY PYTAŃ ANKIETOWYCH – WEDŁUG OBSZARÓW TEMATYCZNYCH				
Sytuacja życiowa klientów	**Opinie klientów o pracownikach socjalnych**	**Zadowolenie klientów z usług pracowników socjalnych**	**Czynniki efektywnościowe**	**Czynniki Organizacyjne**
Pytanie 19. Spośród poniższych twierdzeń proszę trzy, które najbardziej odpowiadają Pana/Pani sytuacji: a. Gdyby nie pomoc pracownika socjalnego, obecnie żyłoby mi się dużo gorzej. b. Gdybym miał/a więcej pieniędzy, sam/a sobie dałbym/dałabym radę z problemami c. Najważniejsze jest to, że mogę zawsze liczyć na pomoc pracownika socjalnego d. Najważniejsze dla mnie jest to, że mogę się wyżalić i pracownik socjalny mnie zawsze wysłucha e. Najchętniej nie korzystał(a)bym z pomocy ośrodka, ale nie mam innego wyjścia f. Przyzwyczaiłem/łam się do korzystania z pomocy ośrodka i nie chcę tego zmieniać			**Pytanie 9a.** Jakie konkretne działania spowodowały, że Pana/Pani sytuacja się poprawiła? Co konkretnie zostało zrobione? **Pytanie 9b.** Czy może Pan/Pani powiedzieć, dlaczego Pana/Pani sytuacja raczej/zdecydowanie* się nie poprawiła?	
			Pytanie 11. Czy pracownik socjalny kontaktował się w Pana/Pani sprawach z innymi instytucjami lub osobami, aby pomóc Panu/Pani rozwiązać problem? a. Tak b. Nie	
			Pytanie 12. Czy kierownik Ośrodka kontaktował się w Pana/Pani sprawach z innymi instytucjami lub osobami, aby pomóc Panu/Pani rozwiązać problem? a. Tak b. Nie	

GRUPY PYTAŃ ANKIETOWYCH – WEDŁUG OBSZARÓW TEMATYCZNYCH				
Sytuacja życiowa klientów	**Opinie klientów o pracownikach socjalnych**	**Zadowolenie klientów z usług pracowników socjalnych**	**Czynniki efektywnościowe**	**Czynniki Organizacyjne**
			Pytanie 13. Jakie to były instytucje lub osoby?	
			Pytanie 14. Czy dzięki kontaktom z tymi instytucjami i osobami udało się rozwiązać Pana/Pani problem?	

2. Metodologia badania i próba badawcza

Badanie „Czynniki warunkujące efektywność działań ośrodków pomocy społecznej w opinii ich klientów" miało charakter jakościowo – ilościowy i przebiegało dwuetapowo. Pierwszy etap polegał na przeprowadzeniu zogniskowanych wywiadów grupowych (FGI – *Focus Group Interview*) z byłymi klientami ośrodków pomocy społecznej, drugi na zrealizowaniu badań ankietowych z aktualnymi klientami ośrodków pomocy społecznej.

2.1. Zogniskowane wywiady grupowe (FGI – *Focus Group Interview*)

Badania jakościowe (FGI) zostały przeprowadzone w czterech gminach województwa zachodniopomorskiego, wybranych w sposób celowo – losowy. Celowo zastosowano podział na trzy kategorie gmin (miejskie, miejsko-wiejskie i wiejskie) i w ramach każdej z tych kategorii, wybrano losowo gminę, w której przeprowadzono badania jakościowe z byłymi klientami pomocy społecznej. Wywiady grupowe (FGI) przeprowadzono w jednej gminie miejskiej, jednej miejsko-wiejskiej i dwóch gminach wiejskich. Ich celem była eksploracja oraz doprecyzowanie obszarów tematycznych związanych ze wzajemną relacją klienta i ośrodka pomocy społecznej, które następnie zostały wykorzystane w badaniu ilościowym[2].

W dalszej części przedstawione zostaną wnioski i opinie, jakie w trakcie wywiadów pojawiały się najczęściej, a które znalazły potem odzwierciedlenie w badaniach ilościowych. Z wywiadów grupowych wyłoniły się dwie różne charakterystyki klientów pomocy społecznej:

I grupa – osoby, które „przyzwyczaiły się" do korzystania z pomocy, nie chcą tego zmieniać i „starają się naciągać gminę" na różne formy pomocy.

II grupa – to przeciwieństwo pierwszej. Są to klienci, którzy bardzo chętnie zmieniliby swoją sytuację życiową, ale nie widzą w swoim otoczeniu realnej możliwości takiej zmiany. Szczególnie dotyczy to klientów mieszkających na wsiach, które dodatkowo są bardzo słabo skomunikowane z innymi miejscowościami i samym ośrodkiem pomocy społecznej.

Można by wyróżnić jeszcze trzecią grupę, do której należą byli klienci pomocy społecznej, którzy dzięki pomocy instytucjonalnej potrafili zmienić swoją sytuację życiową uniezależniając się od systemu pomocy społecznej.

Podczas wywiadów dość często wyrażane były opinie dotyczące niesprawiedliwego podziału środków finansowych, jak również zbyt niskiego kryterium dochodowego, kwalifikującego do pomocy społecznej.

Badani podkreślali, że pracownicy socjalni samodzielnie formułowali dla nich plan działań „nie pytając klientów o zdanie". Opinie o skuteczności takich planów działań były już jednak zróżnicowane. Niektóre osoby twierdziły, że pomimo braku konsultacji z klientem, zaplanowane działania pomocowe pozwoliły im usamodzielnić się. Dotyczyło to zwłaszcza „namawiania" klientów do udziału w unijnych projektach systemowych, realizowanych przez ośrodki. Zdecydowana większość klientów twierdziła, że uczestnictwo w projektach pozwoliło im uniezależnić się od systemu pomocy społecznej. Z drugiej strony byli też klienci, którzy podkreślali, że skuteczność działań zaplanowanych dla nich przez pracowników socjalnych była niewielka.

Część byłych klientów wskazywała na bardzo dużą rolę kierownika ośrodka pomocy społecznej w procesie ich usamodzielnienia się od systemu pomocy. Opinie takie były formułowane głównie przez byłych klientów ośrodków w małych miejscowościach, gdzie bezpośredni kontakt pomiędzy klientem a kierownikiem należy do praktyki dnia codziennego.

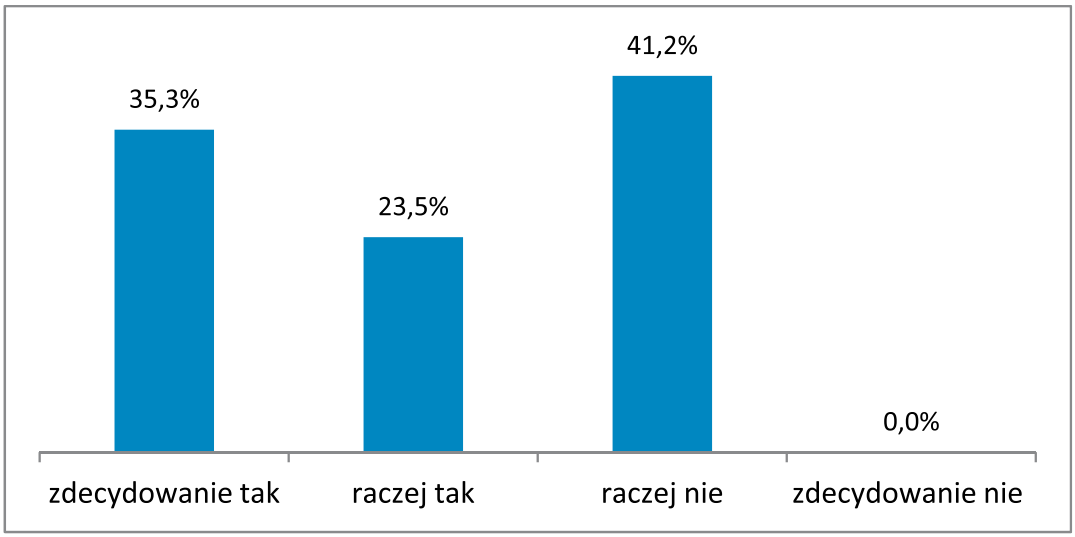
2 Zdecydowano się przeprowadzić badania z byłymi klientami ośrodków pomocy społecznej (OPS), wychodząc z założenia, że sytuacja braku zależności byłego klienta od ośrodka pomocy społecznej pozwala na uzyskanie od niego bardziej obiektywnych opinii dotyczących różnych aspektów jego współpracy z OPS w czasach, gdy był on jeszcze klientem.

W niektórych wypowiedziach pojawiał się wątek współpracy ośrodków pomocy społecznej z innymi instytucjami (głównie z Powiatowym Urzędem Pracy). Współpraca ta, w opinii badanych osób, jeśli nawet przyczyniała się do zmiany ich sytuacji życiowej, to i tak większy udział w tym względzie miały prywatne kontakty rodzinne lub „znajomości" klientów, dzięki którym mogli znaleźć pracę.

Na uwagę zasługuje także fakt, iż większość byłych klientów wskazywała na nadmierne obciążenie pracownika socjalnego zarówno liczbą klientów, jak również formalnościami, „które ma na głowie". Wskazywali również na brak warunków sprzyjających szczerej rozmowie, co obrazuje wypowiedź jednej z osób badanych: „Drzwi otwarte, a tam siedzi następny klient i się patrzy".

Bardzo często pojawiała się uwaga, że w relacji pomiędzy pracownikiem socjalnym i klientem bardzo istotna jest kultura osobista i życzliwość. Z reguły badani oczekiwali takich zachowań ze strony pracownika socjalnego, twierdząc jednocześnie, że prawdziwy pracownik socjalny powinien być „człowiekiem z powołania", „człowiekiem z misją". Na zadawane w tym kontekście pytanie: „*Czy Państwa zdaniem pracownicy socjalni cieszą się szacunkiem w oczach klientów?"* – odpowiedzi rozłożyły się w sposób, który zilustrowano na wykresie 1.

Wykres 1. Czy Państwa zdaniem pracownicy socjalni cieszą się szacunkiem w oczach klientów? *[n=17]*



Źródło: badania własne OIS

2.2. Badania ankietowe (PAPI – *Paper and Pencil Interview*)[3]

Badaniami ankietowymi objęto 220 klientów, w 28 gminach na terenie województwa zachodniopomorskiego, w tym w 4 gminach miejskich, 12 miejsko-wiejskich oraz 12 wiejskich. Do badań wybrano gminy, które zamieszkuje odpowiednio:

- najmniejszy (do 5%),
- „pośredni" (8,5% -10,5%)
- oraz największy (powyżej 16%), procent klientów korzystających ze świadczeń ośrodków pomocy społecznej (w stosunku do ogólnej liczby mieszkańców gminy).

3 Kwestionariusz ankiety do niniejszych badań zamieszczony został w aneksie raportu.

Intencją takiego doboru była chęć porównania ze sobą opinii osób badanych z gmin z małym, średnim i dużym odsetkiem klientów. Liczbowy i procentowy udział klientów pomocy społecznej w poszczególnych typach gmin objętych badaniem obrazuje tabela 2.

Tabela 2. Odsetek klientów OPS w stosunku do ogólnej liczby mieszkańców **-** wg typów gmin *[N=220]*

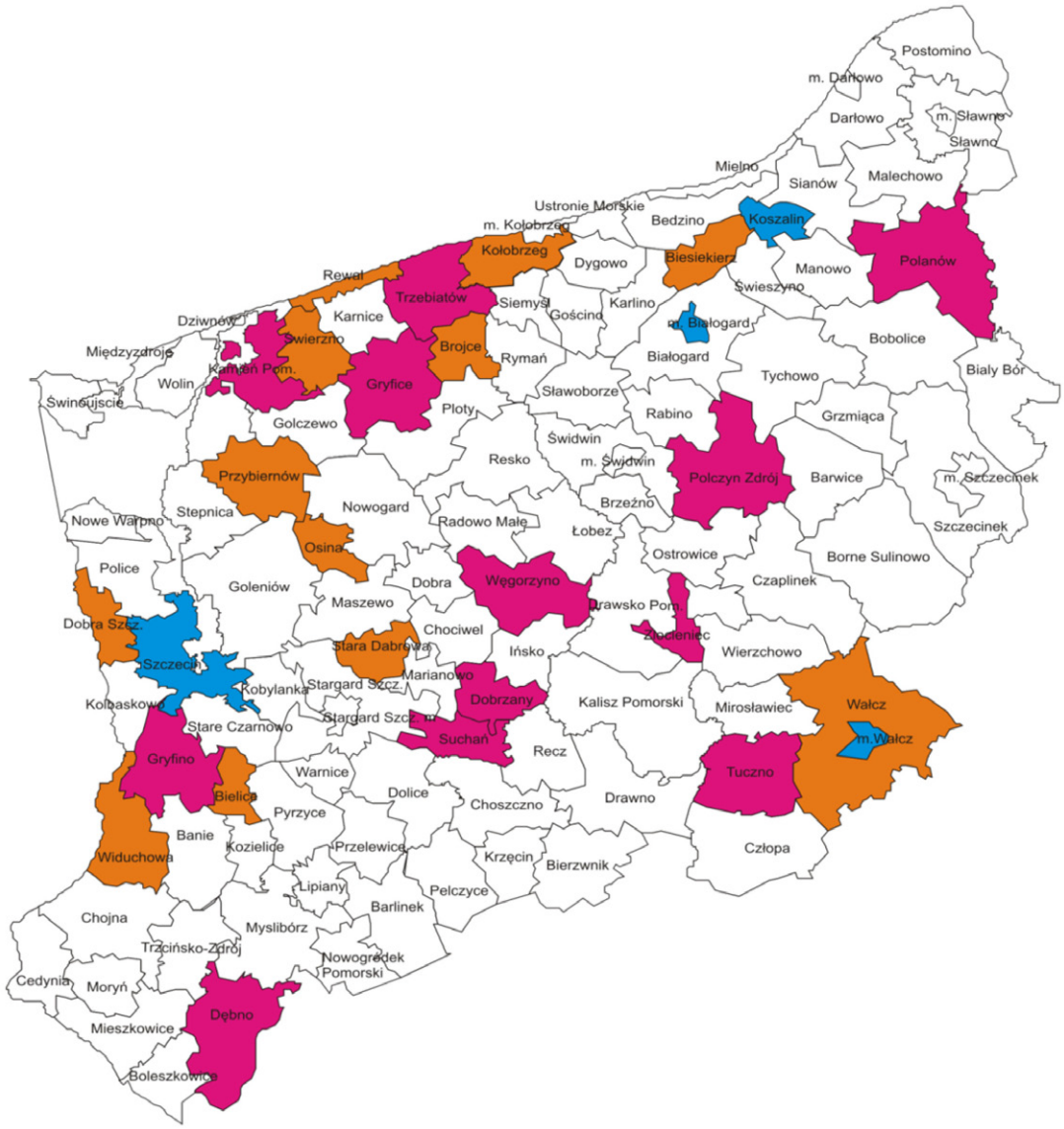
Typ gminy		Odsetek klientów OPS			Ogółem
		do 5%	od 8,5% do 10,5%	powyżej 16,0%	
miejska	n	44	22	0	66
	%	**66,7%**	**33,3%**	**0,0%**	**100,0%**
miejsko-wiejska	n	36	36	37	109
	%	**33,0%**	**33,0%**	**33,9%**	**100,0%**
wiejska	n	16	13	16	45
	%	**35,6%**	**28,9%**	**35,6%**	**100,0%**

Źródło: OIS, na podstawie danych SI POMOST i GUS

Warto zwrócić w tym miejscu uwagę na fakt, iż liczba klientów wylosowanych do badań w gminach wiejskich i miejsko-wiejskich jest względnie proporcjonalna. Inaczej ma się sprawa w przypadku gmin miejskich. Zachwianie proporcji wynika stąd, iż na terenie województwa zachodniopomorskiego w zdecydowanej większości gmin miejskich odsetek klientów nie przekracza 5%, niewiele jest gmin, gdzie ten odsetek mieści się w przedziale 5-10%, a już w ogóle nie takich gmin miejskich, w których procent klientów korzystających ze świadczeń OPS, w stosunku do ogólnej liczby mieszkańców, jest równy 16% lub wyższy.[4]

4 W rzeczywistości, w przypadku gmin miejskich, odsetek ten nie przekracza 11,0% – wg danych SI POMOST (uśredniony procent z lat 2009-2012).

Mapa 1. Województwo zachodniopomorskie z oznaczeniem gmin objętych badaniem.



a) kolor niebieski – gminy miejskie

b) kolor bordowy – gminy miejsko-wiejskie

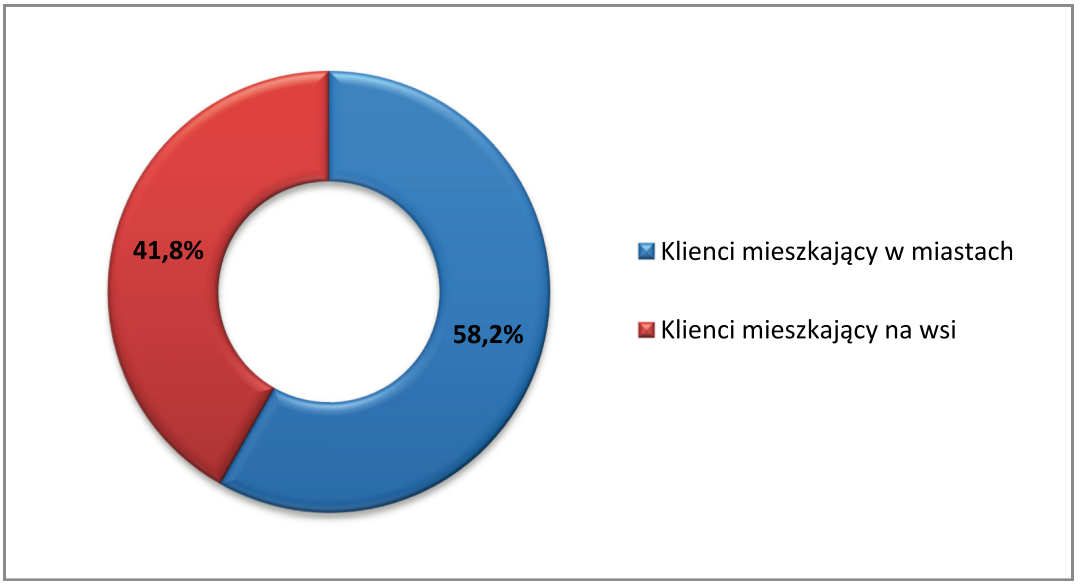
c) kolor pomarańczowy – gminy wiejskie

Poza wymienionym powyżej warstwowym doborem próby badawczej (warstwy: typy gmin i odsetek klientów), osoby badane dobierano również według logiki właściwej dla próby kwotowej. Polega ona na takim doborze liczby badanych, aby udział procentowy badanych klientów zamieszkujących miasta

i wsie był taki sam, jak udział procentowy wszystkich klientów zamieszkujących miasta i wsie w całej populacji województwa zachodniopomorskiego. Liczba klientów dobranych według kryterium kwotowego wyniosła odpowiednio:

– 128 klientów zamieszkujących miasta,
– 92 klientów zamieszkujących wsie.[5]

Wykres 2. Odsetek badanych klientów z miast i wsi *[N=220]*

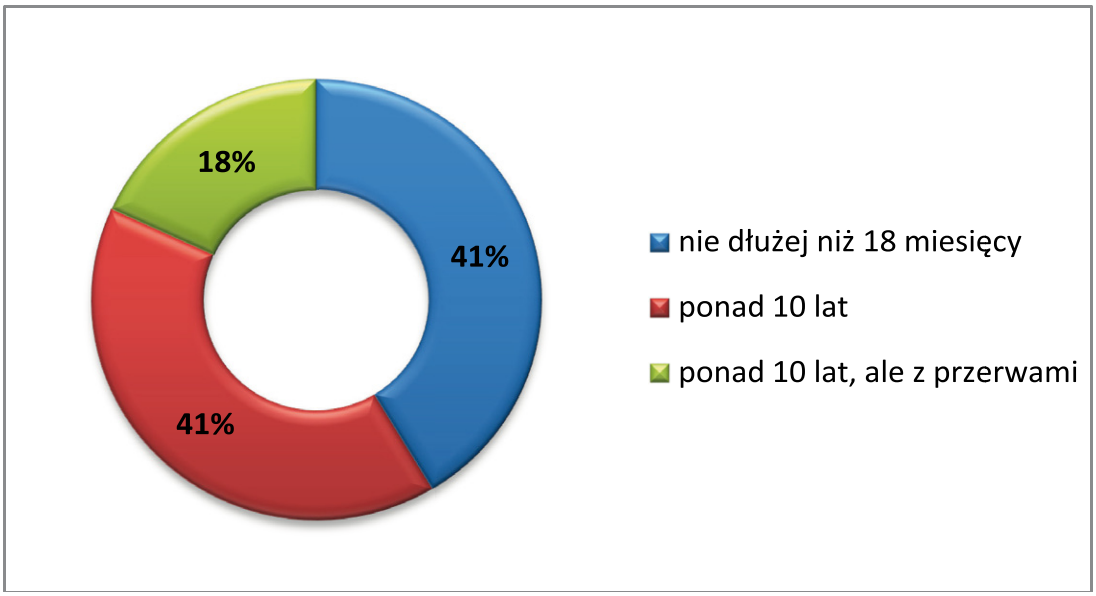


Źródło: badania własne OIS

W ramach powyższych proporcji kwotowych, dokonano ostatecznego wyboru respondentów, wykorzystując sposób warstwowo-losowy. Zostali oni wylosowani spośród ogółu klientów według kryterium (warstwy) *stażu*, jaki posiadają w ośrodkach pomocy społecznej. Wybrano tu klientów z krótkim stażem (nie dłużej niż 18 miesięcy) z długim stażem (10 lat i więcej) oraz klientów ze stażem „ponad 10 lat, ale z przerwami". Tę ostatnią kategorię zdecydowano się wprowadzić w trakcie realizacji badań, gdy okazało się, że bardzo wielu spośród wylosowanych klientów posiada ponad 10-letni staż, podczas którego występowały przerwy w korzystaniu z pomocy społecznej. Procentowy udział wyróżnionych kategorii klientów w próbie badawczej przedstawia wykres 3.

5 Do obliczenia wielkości próby według kryterium kwotowego (proporcje klientów zamieszkujących miasta i wsie) posłużono się danymi dotyczącymi liczby rodzin korzystających ze świadczeń, według danych MPiPS-03 2012 r, dział trzeci.

Wykres 3. Odsetek klientów wg stażu w pomocy społecznej *[N=220]*



Źródło: badania własne OIS

Intencją wyboru klientów było porównanie opinii osób, które z usługami świadczonymi przez ośrodki pomocy społecznej mają do czynienia stosunkowo niedługo (nie dłużej niż 18 miesięcy) z opiniami osób z długim, ponad dziesięcioletnim stażem.

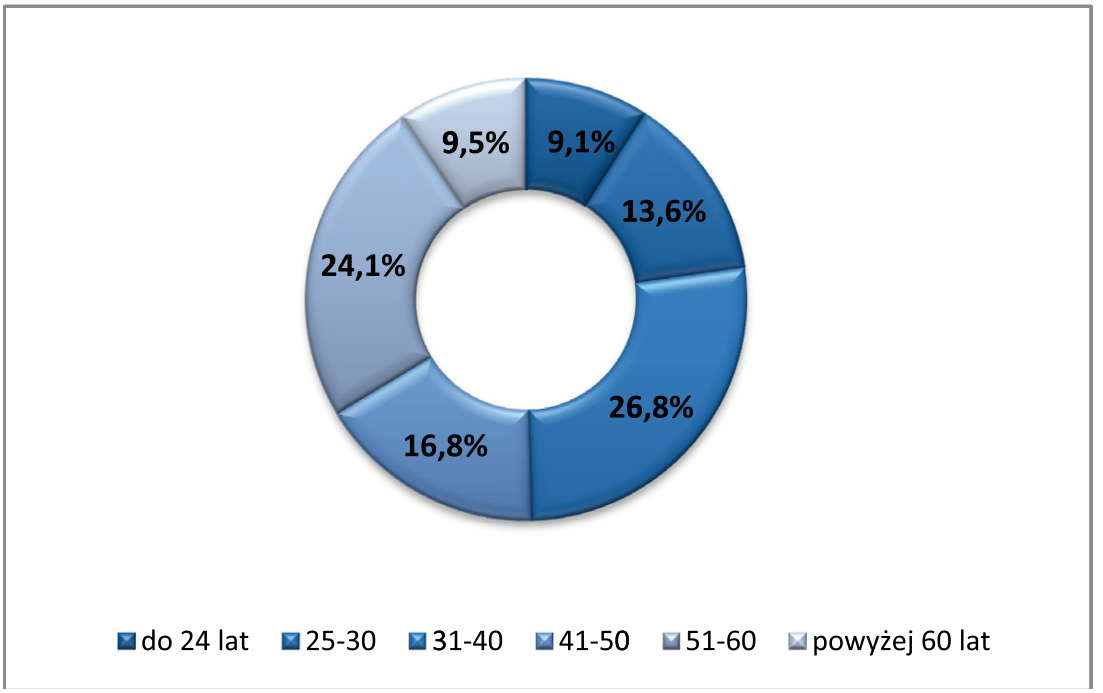
3. Charakterystyka klientów pomocy społecznej

Przedstawiona poniżej charakterystyka zawiera nie tylko opis cech społeczno-demograficznych klientów uwzględnionych w badaniu (płeć, wiek, wykształcenie, sytuacja zawodowa), lecz również szerszy opis obejmujący takie kwestie jak: sytuacja domowa klientów, przyczyny i częstotliwość korzystania przez nich ze świadczeń pomocy społecznej, uczestnictwo lub jego brak w projektach unijnych oraz ogólny opis ich sytuacji życiowej.

3.1. Klienci według wieku i płci

Największą grupę stanowią klienci w przedziale wiekowym 31-40 lat oraz 51-60 lat. O ile ponad 24% klientów w drugim z wymienionych przedziałów nie budzi zdziwienia, ponieważ osobom po 50 roku życia bardzo trudno odnaleźć się na rynku pracy, o tyle **zastanawia jeszcze większy odsetek klientów w przedziale 31-40 lat, których jest 26,8%. Wydawałoby się, że jest to przedział wiekowy, w którym korzystanie z świadczeń pomocy społecznej nie powinno być tak częste, dlatego też grupa klientów w tym przedziale wiekowym powinna zostać podana intensywnym działaniom, mającym na celu ich aktywizację zawodową.**

Wykres 4. Odsetek klientów wg kategorii wiekowej *[N=220]*

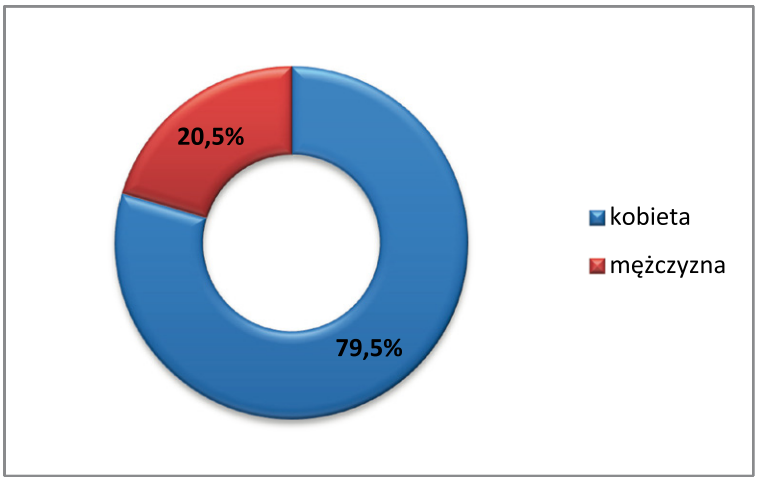


Źródło: badania własne OIS

Płeć i wiek

Liczba klientów wyróżniona ze względu na płeć pokrywa się z rozpowszechnionym w społeczeństwie stereotypowym przekonaniem, iż klientem pomocy społecznej są przede wszystkim kobiety. W losowo wybranej próbie znalazło się ich 79,5% w stosunku do 20,5% mężczyzn.

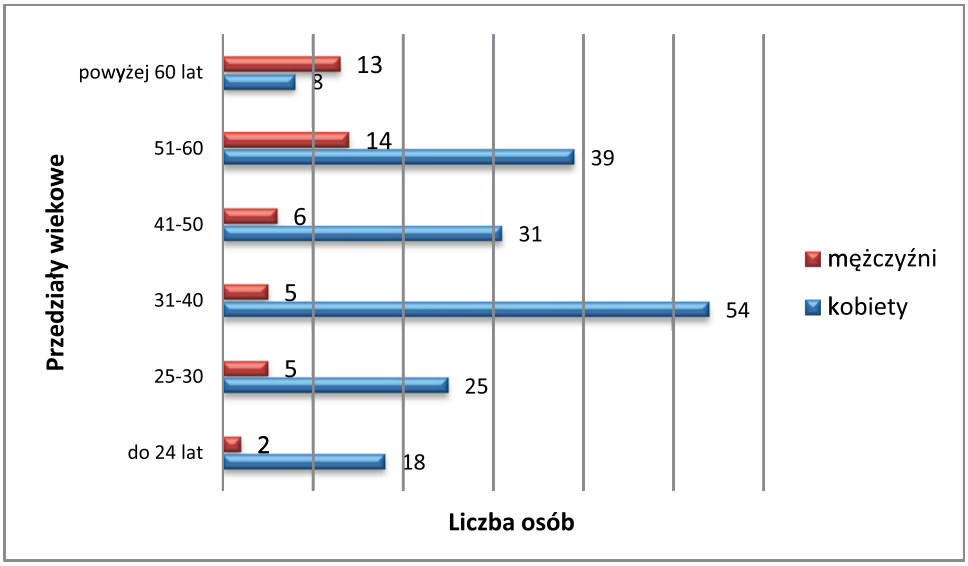
Wykres 5. Odsetek klientów w podziale na płeć *[N=220]*



Źródło: badania własne OIS

Warto zwrócić uwagę, że liczba mężczyzn w próbie jest tym większa, im są oni starsi. Mogłoby to sugerować, iż – wraz z wiekiem – są oni coraz bardziej skłonni do korzystania ze świadczeń pomocy społecznej. Cezurę wiekową stanowi tutaj 50 rok życia, co zilustrowano na wykresie poniżej.

Wykres 6. Liczba klientów wg płci i wieku *[N=220]*



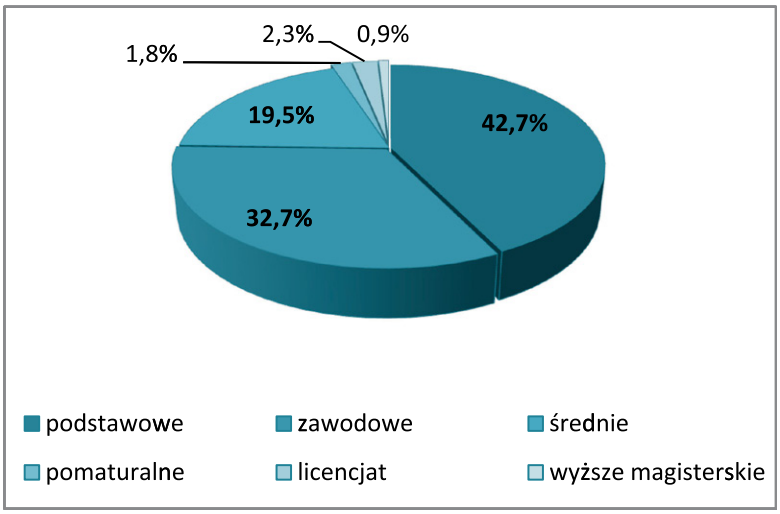
Źródło: badania własne OIS

W związku z tym, iż podstawowym powodem korzystania z pomocy społecznej jest bezrobocie i związane z nim ubóstwo, powyższy wykres może sugerować, że sytuacja mężczyzn na rynku pracy jest zdecydowanie lepsza niż kobiet. **We wszystkich grupach wiekowych do 60 roku życia, kobiety są głównymi beneficjentami świadczeń z pomocy społecznej.** Dopiero powyżej tej granicy wieku, w strukturze płci klientów zaczynają przeważać mężczyźni, co może być związane z pogarszającym się stanem ich zdrowia i – co za tym idzie – większą skłonnością do korzystania z pomocy społecznej.

3.2. Wykształcenie klientów

Analiza struktury wykształcenia pokazuje, że zdecydowany odsetek klientów to osoby w wykształceniem podstawowym (42,7%) i zawodowym (32,7%), co pozwala wnioskować, że wraz z wyższym poziomem wykształcenia, łatwiej jest mieszkańcom województwa funkcjonować poza systemem pomocy społecznej.

Wykres 7. Wykształcenie klientów *[N=220]*



Źródło: badania własne OIS

3.3. Sytuacja zawodowa klientów

Sformułowany w poprzednim akapicie wniosek, potwierdzają wyniki odpowiedzi na pytanie dotyczące sytuacji zawodowej klientów, skrzyżowane z poziomem ich wykształcenia. Okazuje się, że największa liczba klientów opisuje siebie jako osobę bezrobotną. Czynią tak 123 osoby, z czego 103 twierdzi, że poszukuje pracy, a 20, że pracy nie poszukuje. Niezależnie od osobistego stosunku klientów do kwestii poszukiwania pracy, zamieszczona poniżej tabela wyraźnie pokazuje, że im wyższe jest wykształcenie, tym liczba klientów pozostających bez pracy zmniejsza się. Tendencja jest zgodna z danym z Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Szczecinie, według których najmniejszy odsetek osób bezrobotnych stanowią osoby z wyższym wykształceniem, a największy – osoby z wykształceniem podstawowym i gimnazjalnym.[6]

6 http://www.wup.pl/pl/dla-instytucji/statystyka-badania-i-analiza/analizy-i-opracowania/

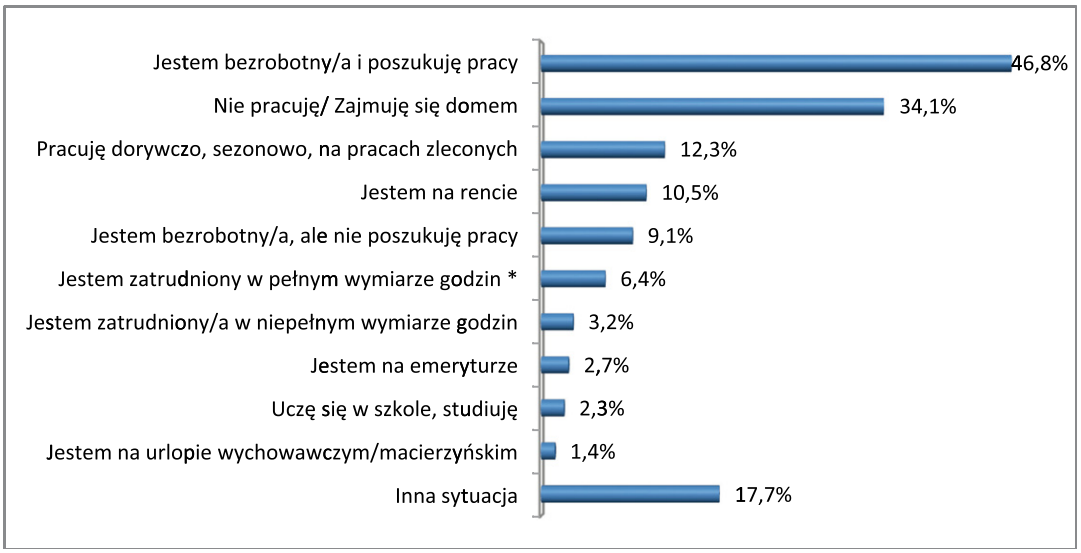
Tabela 3. Bezrobotni klienci wg poziomu wykształcenia *[N=220]*

Sytuacja zawodowa klientów		Wykształcenie klienta						Ogółem
		podstawowe	zawodowe	średnie	pomaturalne	licencjat	wyższe magisterskie	
Jestem bezrobotny/a i poszukuję pracy	n	43	38	17	3	2	0	103
	%	41,7%	36,9%	16,5%	2,9%	1,9%	,0%	100,0%
Jestem bezrobotny/a, ale nie poszukuję pracy	n	10	7	3	0	0	0	20
	%	50,0%	35,0%	15,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%

Źródło: badania własne OIS

Spośród sytuacji zawodowych, przedstawionych klientom do wyboru, wyróżnia się kategoria „Nie pracuję/zajmuję się domem", na którą wskazało 75 osób, co stanowi 23,3% wszystkich badanych. **Warto jednak zwrócić uwagę, że w ramach tej kategorii 36 klientów (48,0%) poszukuje, a 39 klientów (52%) nie poszukuje pracy.** W procentowym rozkładzie wszystkich sytuacji zawodowych wskazanych przez klientów (wykres nr 8), zwraca uwagę to, że zaledwie nieco ponad 1% badanych przebywa na urlopie wychowawczym/macierzyńskim, podczas gdy pozostałe osoby (34,1%) deklarują po prostu zajmowanie się domem (nie są „na urlopie wychowawczym/macierzyńskim"). Zdecydowanie niekorzystnym jest fakt, że 13,2% klientów posiada rentę lub emeryturę, a **ponad 6% z badanych posiada zatrudnienie w pełnym wymiarze godzin.** Oznacza to, że pomimo posiadania stałego źródła dochodu, poszczególne osoby zmuszone są do korzystania ze świadczeń z pomocy społecznej.

Wykres 8. Sytuacja zawodowa klientów *[N=220]*

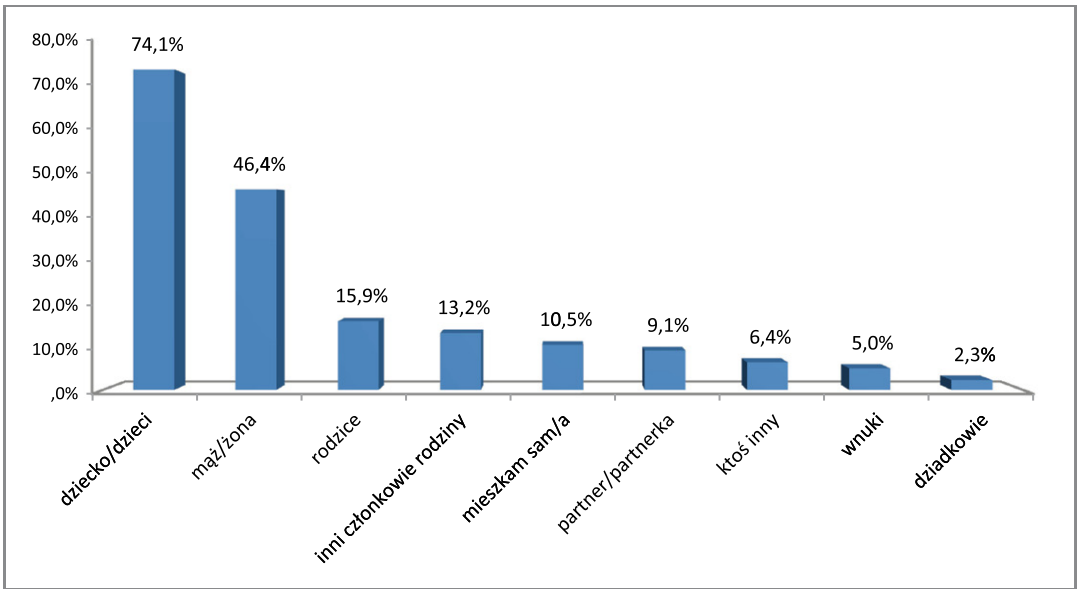


** w tym także rolnicy i ich współmałżonkowie oraz osoby prowadzące działalność na własny rachunek*
Źródło: badania własne OIS

3.4. Sytuacja domowa klientów

Przez *sytuację domową klienta* rozumiemy otoczenie, czyli osoby mieszkające z klientem we wspólnym gospodarstwie domowym. Wyniki badań pokazują, że największa liczba klientów (74,1%) mieszka razem z dzieckiem lub dziećmi, a druga pod względem wielkości grupa – 55,5% klientów, zamieszkuje z mężem/żoną lub partnerem/partnerką. Stosunkowo nieliczna grupa mieszka z wnukami (5,0%) lub dziadkami (2,3%), a samodzielne prowadzenie gospodarstwa domowego deklaruje 10,5% klientów.

Wykres 9. Osoby mieszkające z klientem we wspólnym gospodarstwie domowym *[N=220]*

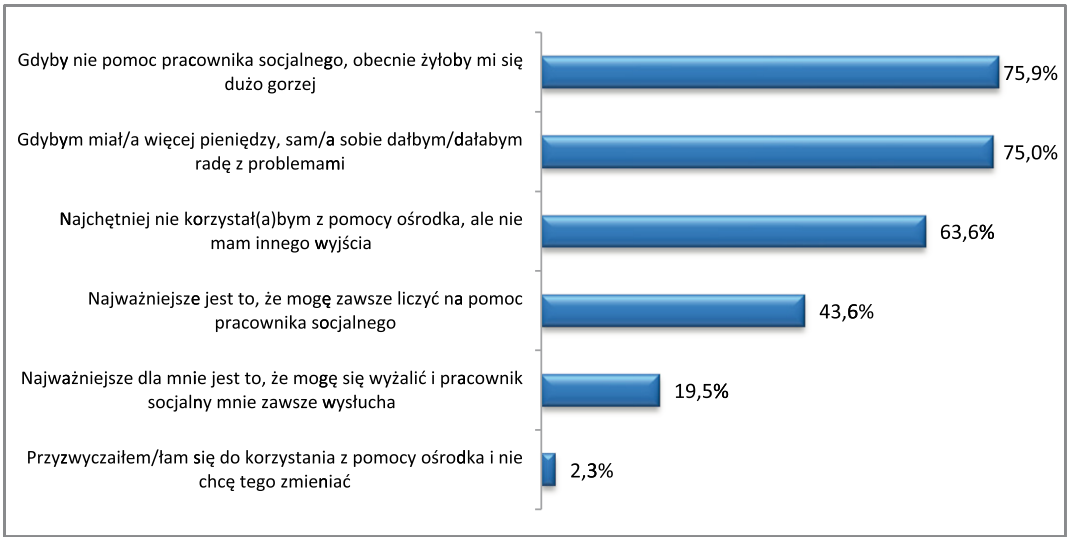


Źródło: badania własne OIS

3.5. Rola pracownika socjalnego w życiu klienta

W celu oceny roli pracownika socjalnego w życiu klientów, poproszono ich, by z zestawu stwierdzeń wybrali trzy, które są najbliższe ich sytuacji. Choć ten aspekt analizy częściowo można by zaliczyć do obszaru „opinii o pracownikach socjalnych", to jednak akcent w pytaniu został położony na szczery opis własnej sytuacji przez klienta. Listę stwierdzeń wraz z rozkładem procentowym odpowiedzi przedstawia poniższy wykres.

Wykres 10. Rola pracownika socjalnego w życiu klienta *[N=220]**



** Procent nie sumuje się do 100, ponieważ klienci mogli wybrać trzy stwierdzenia*
Źródło: badania własne OIS

Jak wynika z wykresu 10., prawie 76% badanych twierdzi, że gdyby nie pomoc pracownika socjalnego, żyłoby się im dużo gorzej. Prawie tyle sama liczba klientów (75,0%) stwierdziła, że „gdyby mieli więcej pieniędzy, to sami daliby sobie radę". Gdy dodamy do tego ponad 63% klientów, którzy „najchętniej nie korzystaliby z pomocy ośrodka, ale nie mają innego wyjścia", to wyłania się grupa, która najchętniej sama zadbałaby o siebie, chce zmienić swoją sytuację, ale nie ma lub nie widzi ku temu realnych możliwości.

Interesujący jest wyniki, który pokazuje, że **tylko 2,3% klientów "przyzwyczaiło się do korzystania z pomocy ośrodka i nie chce tego zmieniać".** Wynik taki jest sprzeczny z dość często spotykaną tezą, że klienci pomocy społecznej to przede wszystkim osoby, które najczęściej „naciągają gminę na pieniądze" oraz opinią, według której klientom tym bardzo często towarzyszy syndrom wyuczonej bezradności. Wspomniane 2,3% tym bardziej zwraca uwagę, że ponad 60% wszystkich badanych, to osoby korzystające ze świadczeń pomocy społecznej „dłużej niż 10 lat" oraz „10 lat, ale z przerwami". Liczebność tej grupy oraz *staż* w systemie pomocy, mogłyby wskazywać nie tylko na istnienie syndromu wyuczonej bezradności, ale także na niechęć do zmiany swej sytuacji życiowej.

Z rozkładu procentowego na wykresie 10. wyłania się więc dwoisty obraz klienta pomocy społecznej – „aktywnego" i „biernego". Gdyby rzeczywistości bardziej odpowiadała wizja klienta aktywnego, wówczas działania mające zmierzać do poprawy jego sytuacji powinny dotyczyć spożytkowania ich gotowości do działania, szczególnie w sferze pracy zarobkowej. Jeśli jednak bliższy prawdzie jest obraz klienta „biernego", wówczas palącą potrzebą staje się praca socjalna, (nad motywacją życiową i zawodową, poprawa poziomu wykształcenia, kompetencji społecznych itp.), jako niezbędny wstęp do usamodzielnienia się i wyjścia z systemu pomocy społecznej.

3.6. Przyczyny korzystania z pomocy społecznej

Najczęściej deklarowanym przez klientów powodem zgłoszenia się do ośrodka pomocy społecznej było bezrobocie oraz ubóstwo. Na dalszym miejscu plasowały się długotrwała choroba i niepełnosprawność. W tym zakresie, badaną grupę z pewnością można potraktować jako reprezentatywną dla ogółu klientów korzystających z pomocy w województwie zachodniopomorskim, gdyż w sprawozdaniach MPiPS-03 kolejność powodów korzystania z pomocy społecznej jest taka sama. W kontekście danych z MPiPS-03 zastanawia niewielki odsetek klientów korzystających z pomocy z powodu występującej przemocy (6,4%) uzależnienia (6,8%). Można to tłumaczyć faktem, iż badani klienci podawali przyczyny korzystania z pomocy w bezpośrednim kontakcie z ankieterem, przed którym nie chcieli wskazać prawdziwych przyczyn, wiążących się z ich deficytami w funkcjonowaniu społecznym i emocjonalnym.

Tabela 4. Przyczyny korzystania z pomocy społecznej *[N=220]*

Przyczyny	liczba klientów	% *
Bezrobocie	167	75,9%
Ubóstwo	125	56,8%
Długotrwała lub ciężka choroba	85	38,6%
Zdarzenia losowe i sytuacja kryzysowa	83	37,7%
Niepełnosprawność	74	33,6%
Potrzeba ochrony macierzyństwa lub wielodzietności	48	21,8%
Bezradność w sprawach opiekuńczo-wychowawczych	23	10,5%
Przemoc w rodzinie	15	6,8%
Alkoholizm lub/i narkomania	14	6,4%
Izolacja/samotność	14	6,4%
Bezdomność	12	5,5%
Opieka nad osobami starszymi	12	5,5%
Trudności w przystosowaniu do życia po zwolnieniu z zakładu karnego	8	3,6%
Sieroctwo	6	2,7%
Inne (jakie?)	*3*	*1,4%*
Potrzeba ochrony ofiar handlu ludźmi	2	0,9%
Trudności w integracji cudzoziemców, którzy uzyskali w RP status uchodźcy lub ochronę uzupełniającą	2	0,9%
Klęska żywiołowa lub ekologiczna	1	0,5%

** Procent nie sumuje się do 100, ponieważ klienci mogli wskazać na więcej niż jedna przyczynę*
Źródło: badania własne OIS

3.7. Świadczenia pieniężne i niepieniężne

Jednym z aspektów składających się na obraz klienta, jest częstotliwość, z jaką korzysta on ze świadczeń pomocy społecznej. W raporcie uwzględniono świadczenia pieniężne, tj. zasiłek stały, zasiłek okresowy, zasiłek celowy oraz świadczenia niepieniężne, wyróżniając pośród nich kategorię „porady specjalistycznej". Zamieszczona poniżej tabela przedstawia odpowiedzi na pytanie*: „Jak często w przeciągu ostatnich 12-stu miesięcy korzystał/a Pan/Pani z różnych form pomocy Ośrodka Pomocy Społecznej?"*.

Tabela 5. Odsetek klientów korzystających z różnych form świadczeń pieniężnych i niepieniężnych *[N=220]*

Formy pomocy	Korzystałem/am			stale korzystam	Ogółem
	tylko jeden raz	najwyżej trzy razy w roku	więcej niż trzy razy w roku		
zasiłek stały	27,7%	1,8%	2,3%	29,1%	**60,9%**
zasiłek okresowy	20,0%	21,4%	15,9%	23,6%	**80,9%**
zasiłek celowy	27,3%	22,7%	17,7%	10,5%	**78,2%**
świadczenia niepieniężne	34,1%	7,7%	3,6%	11,4%	**56,8%**
porada specjalistyczna (np. psychologiczna)	37,7%	3,6%	1,8%	2,3%	**45,5%**

Źródło: badania własne OIS

Świadczenia pieniężne

Pewną trudność nastręcza analiza danych dotyczących korzystania z **zasiłku stałego**. Z tabeli nr 5 wynika, że ponad 60% klientów korzysta z tego zasiłku. Jest to wynik problematyczny, ponieważ świadczenie to przysługuje **tylko** osobom niezdolnym do pracy z powodu niepełnosprawności lub wieku[7], a charakterystyka klientów objętych badaniem wskazuje, że takich klientów mogłoby być maksymalnie 43,1%. Wynik ten jest pochodną zsumowania odsetka klientów powyżej 60 roku życia (9,5%) oraz klientów korzystających z pomocy z powodu niepełnosprawności (33,6%). Gdy uwzględnimy fakt, iż w grupie 43,1% klientów znajduje się 6,4% takich, którzy korzystają z pomocy z powodu niepełnosprawności i jednocześnie mają powyżej 60 lat, wówczas maksymalny odsetek uprawnionych do zasiłku stałego może wynosić 36,6%. Taki odsetek wydaje się prawdopodobny, gdyż koresponduje on ze sprawozdawczością MPiPS-03, według której zasiłek stały otrzymuje około 30% całej populacji klientów pomocy społecznej. Fakt, iż w naszych badaniach odsetek ten wynosi ponad 60% może wynikać stąd, iż klienci nie zrozumieli dobrze pytania lub też nie znali definicji zasiłku stałego.

Korzystanie z **zasiłku okresowego,** przysługującego ze względu na niepełnosprawność, bezrobocie lub długotrwałą chorobę[8], deklaruje 80,9% klientów objętych badaniem, co pozostaje w zgodzie

7 Według ustawy o pomocy społecznej zasiłek stały przysługuje: „pełnoletniej osobie samotnie gospodarującej, **niezdolnej do pracy z powodu wieku lub całkowicie niezdolnej do pracy**, jeżeli jej dochód jest niższy od kryterium dochodowego osoby samotnie gospodarującej pełnoletniej osobie pozostającej w rodzinie, niezdolnej do pracy z powodu wieku lub całkowicie niezdolnej do pracy, jeżeli jej dochód, jak również dochód na osobę w rodzinie są niższe od kryterium dochodowego na osobę w rodzinie. Zasiłek stały ustala się w wysokości: w przypadku osoby samotnie gospodarującej – różnicy między kryterium dochodowym osoby samotnie gospodarującej a dochodem tej osoby, z tym że kwota zasiłku nie może być wyższa niż 529 zł miesięcznie. W przypadku osoby w rodzinie – różnicy między kryterium dochodowym na osobę w rodzinie a dochodem na osobę w rodzinie." (Dz. U. 2013 poz.182 z dnia 14.XI.2012 r., art. 37)

8 „Zasiłek okresowy przysługuje w szczególności ze względu na długotrwałą chorobę, niepełnosprawność, bezrobocie, możliwość utrzymania lub nabycia uprawnień do świadczeń z innych systemów zabezpieczenia społecznego osobie samotnie gospodarującej, której dochód jest niższy od kryterium dochodowego osoby samotnie gospodarującej. Zasiłek okresowy ustala się: w przypadku osoby samotnie gospodarującej – do wysokości różnicy między kryterium dochodowym osoby samotnie gospodarującej a dochodem tej osoby, z tym że kwota zasiłku nie może być wyższa niż 418 zł miesięcznie. W przypadku rodziny – do wysokości różnicy między kryterium dochodowym rodziny a dochodem tej rodziny Kwota zasiłku okresowego nie może być niższa niż 50% różnicy między: kryterium dochodowym osoby samotnie gospodarującej a dochodem tej osoby lub kryterium dochodowym rodziny a dochodem tej rodziny." (Dz. U. 2013 poz. 182 z dnia 14.XI.2012 r., art. 38)

z charakterystyką próby badawczej. Respondenci, wskazując na powody korzystania z pomocy społecznej, wybierali na ogół 3 przyczyny:

– bezrobocie – 75% badanych,
– ubóstwo – 56%,
– długotrwała choroba – 38%.

Są to główne przyczyny przyznawania zasiłku okresowego, nie tylko w województwie zachodniopomorskim. W grupie badanej, 23% klientów deklaruje, że stale otrzymuje tę formę wsparcia. Odsetek ten wydaje się być zaniżonym. Być może, podobnie jak w przypadku zasiłku stałego, klienci nie do końca potrafią zrozumieć definicję zasiłku okresowego.

Ponad 78% klientów twierdzi, że korzysta z pomocy w formie **zasiłku celowego**[9]. Z tej grupy, 27% deklaruje korzystanie z zasiłku celowego tylko raz w roku, co – biorąc pod uwagę, że zasiłek obejmuje szeroki katalog potrzeb (opał, odzież, leków, żywność, dofinansowanie opłat za gaz, prąd, czynsz, itp.), a ponadto, że klient może wielokrotnie wystąpić o niego wystąpić – odsetek ten wydaje się zaniżony.

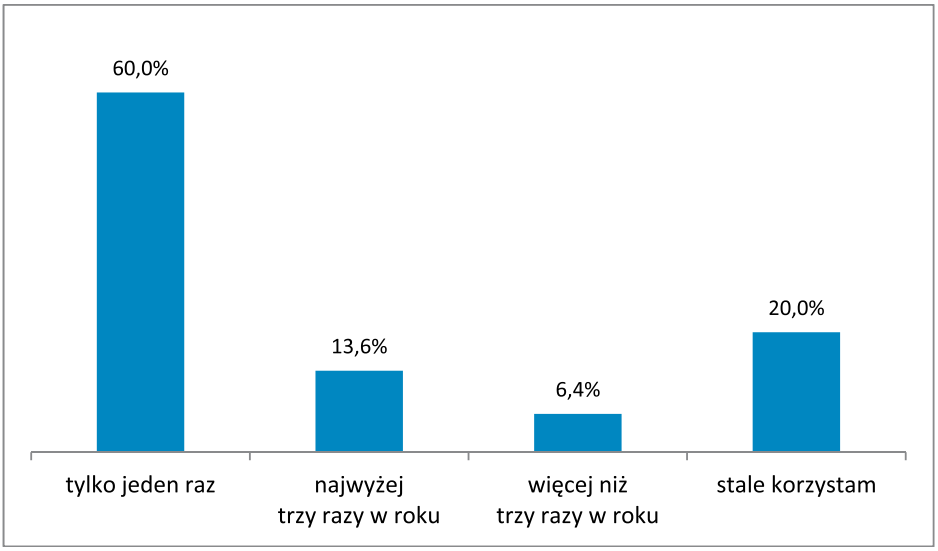
Świadczenia niepieniężne

Świadczenia niepieniężne, według ustawy o pomocy społecznej[10], obejmują takie formy pomocy jak: praca socjalna, składki na ubezpieczenie zdrowotne, składki na ubezpieczenie emerytalno-rentowe, sprawienie pogrzebu, schronienie, posiłek, niezbędne ubranie, usługi opiekuńcze w miejscu zamieszkania i specjalistyczne usługi opiekuńcze w miejscu zamieszkania. Przedmiotem badania nie było jednak określenie odsetka klientów korzystających z poszczególnych rodzajów świadczeń niepieniężnych, lecz odsetek klientów korzystających z tych świadczeń razem wziętych, bez wyliczania poszczególnych form.

9 Zasiłek celowy świadczenie przyznawane jest na zaspokojenie niezbędnej potrzeby życiowej, a w szczególności na pokrycie części lub całości kosztów zakupu żywności, leków i leczenia, opału, odzieży, niezbędnych przedmiotów użytku domowego, drobnych remontów i napraw w mieszkaniu, a także kosztów pogrzebu. Zasiłek celowy można również otrzymać na pokrycie wydatków związanych ze zdarzeniami losowymi, np. gdy spalił się dom oraz w przypadku klęski żywiołowej, np. powodzi, gradobicia itp.. Świadczenie to przysługuje osobom i rodzinom, których dochody nie przekraczają kryterium dochodowego.(Dz. U. 2013 poz.182 z dnia 14.XI.2012 r., art. 39)

10 (Dz. U. 2013 poz.182 z dnia 14.XI.2012 r., art. 36)

Wykres 11. Odsetek klientów korzystających ze świadczeń niepieniężnych *[n=125]*



Źródło: badania własne OIS

Z powyższego wykresu wynika, że 56,8% ogółu badanych n=[125] korzysta ze świadczeń niepieniężnych. Jedna piąta z nich deklaruje, że z tej formy pomocy korzysta w sposób stały, a 6,4%, że częściej niż trzy razy do roku. 60% klientów uznało, że z pomocy w formie świadczeń niepieniężnych korzysta raz do roku. Biorąc pod uwagę szeroki zakres usług oferowany w ramach świadczeń niepieniężnych oraz łatwy dostęp do tej formy wsparcia, nietrudno wysnuć wniosek, iż jest to wskazanie nieadekwatne do rzeczywistości. Rodzi się wątpliwość, czy klienci pomocy społecznej są dobrze poinformowani, jaką pomoc i w jakiej formie otrzymują. Być może, pracownik socjalny realizujący np. usługę w postaci pracy socjalnej na rzecz klienta, nie informuje go o tym, a świadczenie to nie wymaga wydania decyzji administracyjnej. Z kolei otrzymanie posiłku może być traktowane jako świadczenie finansowe, bowiem, na wydanej decyzji jest najczęściej podana kwota, jaką OPS przekazuję na realizację tego świadczenia. Obecnie, zapewnienie posiłku osobie tego wymagającej, odbywa się głównie na podstawie ustawy o ustanowieniu programu wieloletniego „Pomoc państwa w zakresie dożywiania". Liczba świadczeń przyznanych na podstawie ustawy o pomocy społecznej jest niewielka. Wartym zaznaczenia jest to, że wśród wymienianych przez klientów świadczeń niepieniężnych pojawia się nowa forma wsparcia, jaką jest asystent rodziny czy wyjazd dziecka na kolonie.

W obecnym systemie pomocy społecznej dominują świadczenia finansowe nad niefinansowymi. Tendencja ta jest widoczna w całym kraju, co (między innymi) stało się przyczynkiem do zaproponowanej przez ministerstwo pracy i polityki społecznej, zmiany ustawy o pomocy społecznej.

Poradnictwo specjalistyczne

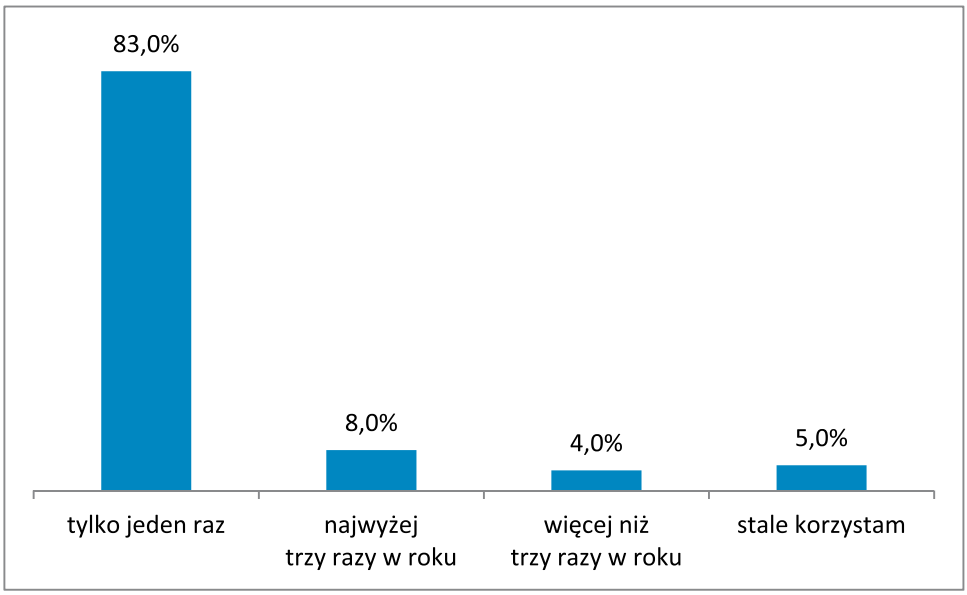
Według ustawy o pomocy społecznej „poradnictwo specjalistyczne, w szczególności prawne, psychologiczne i rodzinne, jest świadczone osobom i rodzinom, które mają trudności lub wykazują potrzebę wsparcia w rozwiązywaniu swoich problemów życiowych, bez względu na posiadany dochód"[11]. Jako

11 „Poradnictwo prawne realizuje się przez udzielanie informacji o obowiązujących przepisach z zakresu prawa rodzinnego i opiekuńczego, zabezpieczenia społecznego, ochrony praw lokatorów. Poradnictwo psychologiczne realizuje się przez procesy diagnozowania, profilaktyki i terapii. Poradnictwo rodzinne obejmuje problemy funkcjonowania rodziny, w tym problemy opieki nad osobą niepełnosprawną, a także terapię rodzinną." (Dz. U. 2013 poz.182 z dnia 14.XI.2012 r., art. 46)

jedna z nielicznych form pomocy społecznej, z założenia opiera się o zasoby i potencjały klienta, przynosząc efekt profilaktyczny. Ta specyfika poradnictwa spowodowała, że zostało ono wyodrębnione, jako kolejna forma pomocy, poddana opiniom klientów.

Z porad specjalistycznych skorzystało 100 z 220 klientów, co stanowi 45,5% ogółu badanych. Odsetek klientów korzystających z porady specjalistycznej, wraz z częstotliwością korzystania, przedstawia wykres 12.

Wykres 12. Odsetek klientów korzystających z porady specjalistycznej *[n=100]*



Źródło: badania własne OIS

Zdecydowana większość badanych (83%) skorzystała z tej formy wsparcia tylko jeden raz, a tylko 5% klientów korzysta z poradnictwa specjalistycznego stale. Klient pomocy społecznej, z definicji jest osobą znajdującą się w trudnej sytuacji, więc **jeśli poradnictwo specjalistyczne miałoby wpływać na zmianę jego postaw i przyczynić się do zwiększenia aktywności w samodzielnym rozwiązywaniu problemów, to nie powinno mieć jednorazowego charakteru.** 31% badanych było lub jest uczestnikami działań realizowanych przez OPS-y w ramach projektów POKL, w których doradztwo specjalistyczne jest obowiązkowym instrumentem wsparcia. Bez tej grupy, zaledwie 14,1% klientów korzysta z poradnictwa specjalistycznego w radzeniu sobie z sytuacjami problemowymi. Może to wynikać z niechęci do brania odpowiedzialności za swoje życie i przyzwyczajenie do form biernej pomocy, ale też może oznaczać, iż na poziomie gminy, szczególnie wiejskiej, trudno jest zapewnić dostęp do specjalistów. W przypadku województwa zachodniopomorskiego, posiadającego niski wskaźnik zaludnienia oraz połączeń komunikacyjnych, dotarcie do małej miejscowości (w godzinach pracy OPS) psychologa, prawnika lub terapeuty jest często niemożliwe.

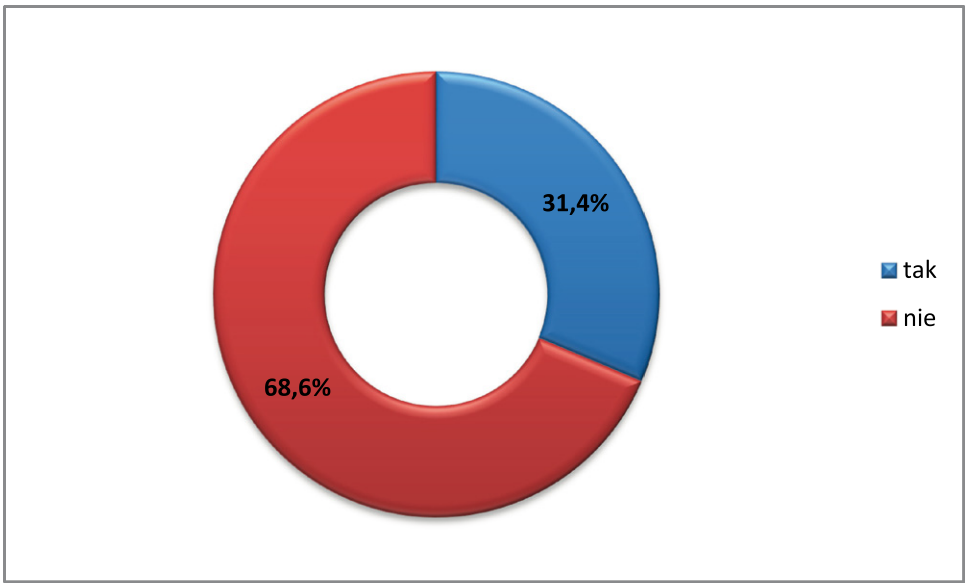
3.8. Uczestnictwo w projektach unijnych

Wraz z wejściem Polski do Unii Europejskiej pojawiły się nowe możliwości finansowania działań w obszarze pomocy społecznej, głównie dzięki programom finansowanym w ramach Europejskiego

Funduszu Społecznego. Ich celem zasadniczym jest poprawa sytuacji życiowej klientów pomocy społecznej poprzez odzyskanie społecznej i zawodowej aktywności. Jako że badanie OIS prowadzone jest w roku zamykania kontraktowania projektów POKL (2007 – 2013), naturalnym wydawało się włączenie do zakresu badawczego także tej formy wspierania klientów OPS. W tym celu zadano respondentom kilka pytań: czy uczestniczyli w projekcie, jak się on nazywał oraz czy uczestnictwo w nim wpłynęło na poprawę ich sytuacji życiowej.

Spośród 220 klientów poddanych badaniu, ponad 31,4% (151 osób) było uczestnikami projektu finansowanego z POKL.

Wykres 13. Czy uczestniczył(a) Pan(i) w jakimś projekcie unijnym? *[N=220]*



Źródło: badania własne OIS

Poniżej zamieszczono tabelę zawierającą nazwy projektów w brzmieniu podanym przez klientów wraz z liczbą uczestniczących w nich osób. Niektórzy klienci nie potrafili odróżnić projektów POKL od specjalistycznych lub zawodowych kursów, stąd, dla rozróżnienia, nazwy projektów wyróżniono czcionką typu **bold,** podczas gdy nazwy kursów – czcionką normalną.

Tabela 6. Liczba klientów uczestniczących w projektach/kursach unijnych *[n=77]*

Nazwa projektu/kursu	Liczba uczestników	%
Druga szansa	10	13,0%
Od bezradności do aktywności	8	10,4%
Pomocna dłoń plus	5	6,5%
Kurs prawa jazdy	4	5,2%
Kurs komputerowy	4	5,2%
Kurs zawodowy – opieka nad osobami starszymi	3	3,9%
Pomóż sobie	2	2,6%
Jesteśmy aktywni	2	2,6%
Rodzina razem	2	2,6%
Kurs z doradcą zawodowym	2	2,6%

Nazwa projektu/kursu	Liczba uczestników	%
Kurs pomocy kuchennej	2	2,6%
Kurs kucharza	2	2,6%
Kurs kasy fiskalnej	2	2,6%
Inne	29	37,7%
w tym: liczba osób uczestniczących w dwóch projektach	6	7,8%
w tym: liczba osób uczestniczących w trzech projektach	2	2,6%
Ogółem	**77**	**100,0%**

Źródło: badania własne OIS

Wpływ uczestnictwa w projektach UE na sytuację życiową klientów

Klienci bardzo różnie ocenili wpływ udziału w projektach unijnych na ich sytuację życiową. Ze względu na to, że wypowiedzi oceniających wpływ udziału w projektach UE na sytuację życiową klientów nie było zbyt wiele oraz że nie były one bardzo rozbudowane, zostały przytoczone w oryginalnym, pełnym brzmieniu. Poniżej, przyporządkowane poszczególnym projektom i kursom – opinie i odpowiedzi na pytanie: „Czy projekt/kurs zmienił coś w Pana/Pani sytuacji życiowej?" W nawiasach podano liczbę osób – uczestników danej formy – która znalazła się w grupie badanych klientów (nie wszyscy z nich się wypowiedzieli).

Projekt „Druga szansa" (10 osób):

Klient 1: *Otrzymałam pomoc w remoncie mieszkania. Mogłam jechać na wycieczkę rodzinną.*

Klient 2*: Dzięki projektowi zrozumiałam swoją córkę, naprawiły się nasze relacje. Spędziłyśmy razem czas, skupiając się na sobie, ciesząc się sobą, odnawiając swoje relacje.*

Klient 3: *Nie przyczyniło się to do zmiany sytuacji.*

Klient 4: *Dzięki projektowi spotykałam się z doradcą zawodowym.*

Klient 5: *Miałam spotkania z psychologiem, warsztaty z radcą prawnym, szkołę dla rodziców, aktywne metody poruszania się po rynku pracy, umiejętne zarządzanie budżetem domowym – sytuacja życiowa się poprawiła.*

Klient 6*: Sytuacja nie zmieniła się bardzo, jednak mogłam wyjechać z rodziną.*

Klient 7*: Warsztaty z psychologiem, rzecznikiem praw dziecka, sytuacja życiowa się nie zmieniła, ale czuję ulgę psychiczną.*

Klient 8: *Były warsztaty z psychologiem, wykłady z prawnikiem. Rozmowy pomagają w rozwiązaniu problemów.*

Klient 9*: Byłam aktywna. Te spotkania integracyjne, zajęcia z psychologiem, pedagogiem, doradcą zawodowym, brokerem edukacyjnym, warsztaty, integracja rodziny, ABC odnawiania mieszkań, aktywne poszukiwanie pracy, równość szans kobiet i mężczyzn, zarządzanie gospodarstwem domowym, współpraca z opiekunem rodziny. Cała zdobyta wiedza przydała się w życiu.*

Klient 10: *Brak zmian w sytuacji życiowej.*

Projekt „Od bezradności do aktywności" (8):

Klient 1: *Jestem bardziej rozmowna i otwarta.*

Klient 2: *Mam lepsze podejście do dzieci, jestem bardziej cierpliwa, spokojniejsza.*

Klient 3: *Wiem jak załatwić względy [sprawy?- red.] formalne.*

Klient 4: *Poprawiły w bardzo dużym stopniu moją sytuację życiową.*

Klient 5: *Otrzymuję po 103 zł miesięcznie i mam mieć wyremontowaną kuchnię w mieszkaniu.*

Klient 6: *Zdobyłam trochę wiedzy.*

Klient 7: *Nic się nie zmieniło.*

Projekt „Pomocna dłoń plus" (5):

Klient 1: *Jestem bardzo zadowolona, mam pieniądze i kontakt z innymi ludźmi.*

Klient 2: *Dowiedziałem się od pracownika socjalnego o tym kursie i dużo mi ten kurs pomógł, jestem bardzo zadowolony z tego kursu.*

Klient 3: *Zwrot kosztów za dojazdy do szkoły, zakup podręczników (kontynuuję naukę w liceum).*

Kurs prawa jazdy (4):

Klient 1: *Nabyłam nowe doświadczenia.*

Klient 2: *Poznałam nowych ludzi i zdobyłam nowe doświadczenie.*

Kurs komputerowy (4):

Klient 1: *Jestem bardziej rozmowna i otwarta.*

Klient 2: *Zyskałam nowe umiejętności, poznałam nowych ludzi.*

Klient 3: *Dofinansowanie do sprzętu komputerowego. Sytuacja się zmieniła, sprzęt jest przydatny.*

Projekt „Pomóż sobie" (2):

Klient 1: *Poprawiły w bardzo dużym stopniu moją sytuację życiową.*

Projekt „Rodzina razem" (2):

Klient 1: *Jest to fajna sprawa, bo są różni terapeuci psycholodzy itp. Bardzo pomaga ten projekt.*

Kurs pomocy kuchennej (2):

Klient 1: *Do niczego się nie przydał.*

Kurs kasy fiskalnej (2):

Klient 1: *Jestem bardziej rozmowna i otwarta.*

Klient 2: *Nabyłam nowe umiejętności.*

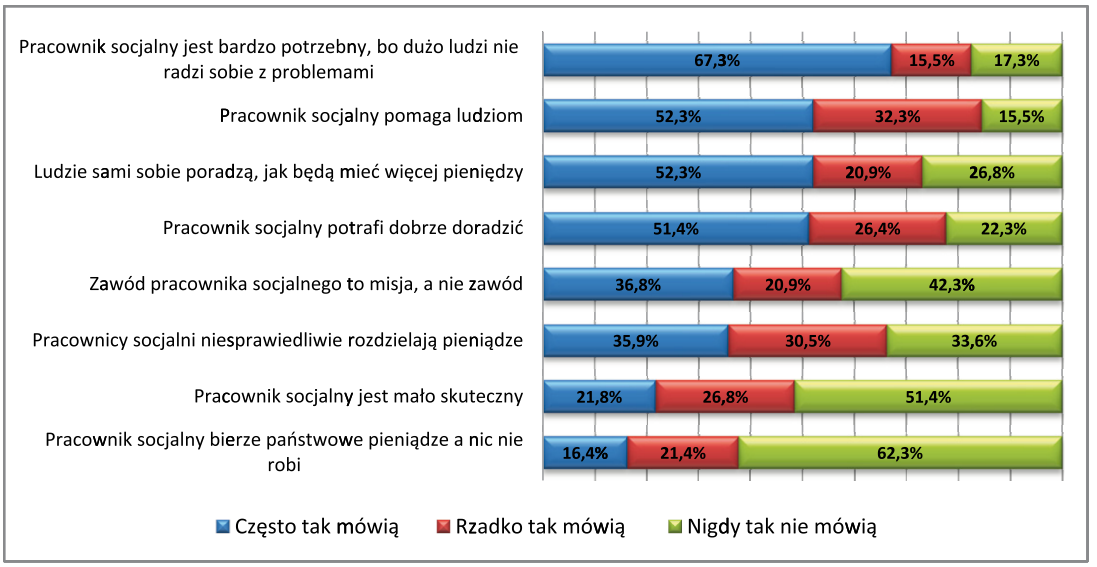
Chociaż w różnych projektach unijnych uczestniczyło tylko 31,4% ogółu badanych klientów, to jednak zdecydowana większość z nich ocenia swój udział w różnych formach szkoleń pozytywnie, wskazując na wynikające z niego konkretne korzyści. Można więc sformułować wniosek, że projekty unijne są pomocne w aktywizacji społeczno-zawodowej i można je polecać tym, którzy wcześniej nie brali w nich udziału. Niewielki procent opinii mówiących, że dany kurs, porada czy szkolenie „do niczego się nie przydały", można interpretować na kilka sposobów:

- nietrafiony dobór kursu do potrzeb i możliwości klienta,
- kurs nieadekwatny do potrzeb lokalnego rynku pracy,
- klient uczestniczył w kursie „pod presją", gdyż nie zamierzał zmienić swojej sytuacji życiowej,
- klient nie był gotowy do podjęcia aktywności po kursie – potrzebował większej pracy nad motywacją i wzbudzeniem potrzeby samodzielności.

4. Opinie klientów o pracownikach socjalnych

W celu zbadania opinii klientów na temat pracowników socjalnych, zadano im pytanie: „*Co najczęściej mówią ludzie w Pan/Pani miejscowości na temat pracy pracowników socjalnych?”* W kafeterii zawarto osiem stwierdzeń, które badani mogli wskazać, zależnie od zaobserwowania ich lub nie – w społeczności lokalnej. Uzyskane odpowiedzi przedstawiono w tabeli poniżej.

Wykres 14. Opinie klientów na temat pracowników socjalnych *[N=220]*



Źródło: badania własne OIS

Z odpowiedzi klientów wyłania się generalnie pozytywny obraz pracownika socjalnego, nie pozbawiony jednak pewnych rys. Ponad 67% badanych uznała, że w ich miejscowościach panuje opinia uznająca, że pracownik socjalny jest bardzo potrzebny, a 51,4%, że potrafi on dobrze doradzić. Z drugiej strony, na uwagę zasługuje fakt, iż według 35,9% respondentów w ich miejscowości często pojawia się opinia, iż „pracownicy socjalny niesprawiedliwie rozdzielają pieniądze”. Jest to procent na tyle wysoki, że skłania do pogłębionej refleksji tego obszaru relacji pomiędzy pracownikami socjalnymi a klientami pomocy. Ponad 21% badanych uznało, że działania pracownika socjalnego są postrzegane przez środowisko, jako mało skuteczne, natomiast 16% twierdzi, że często słychać opinie, iż „pracownik socjalny bierze pieniądze a nic nie robi”. Choć wizerunek pracownika socjalnego jest ogólnie pozytywny, to jednak odsetek osób negatywnie oceniających jego działania jest ciągle jeszcze zbyt wysoki. Trzeba w tym miejscu podkreślić, że respondenci wybierali spośród zaproponowanych im opinii, niemniej jednak niektóre oceny znajdowały potwierdzenie również w pojedynczych opiniach wypowiadanych przez klientów poza sugerowanymi stwierdzeniami. Przykładowo, jeden z klientów podał własną ocenę: „*Rodziny wielodzietne są mało wspomagane, a pomoc zawsze znajdzie się dla pijaków i dla bogatych z autami”.* Opinia ta jest wyrazem najczęściej pojawiających się zarzutów kierowanych pod adresem pracowników socjalnych i całego systemu pomocy społecznej.

W tej części badania, respondentów pytano o opinie zasłyszane od innych, powtarzane w środowisku, a więc z dużym prawdopodobieństwem można założyć, że uzyskane odpowiedzi klientów są szczere, co zwiększa ich wartość diagnostyczną.

Charakterystyka pracownika socjalnego

W kolejnym pytaniu, służącym zebraniu opinii na temat pracowników socjalnych, klienci wypowiadali się na podstawie osobistych obserwacji i doświadczeń. Wszystkich badanych poproszono, aby spośród 14 stwierdzeń wybrali najbardziej pasujące do pracownika socjalnego, z którym najczęściej się kontaktują. Ich pełna lista, wraz z rozkładem odpowiedzi, przedstawia się następująco:

Tabela 7. Stwierdzenia najbardziej pasujące do pracownika socjalnego *[N=220]*

Charakterystyka pracownika socjalnego	liczba klientów	%
Jest uprzejmy i kulturalny	208	94,5%
Wysłuchuje mnie uważnie i cierpliwie	205	93,2%
Wyjaśnia wszystko w sposób zrozumiały dla mnie	202	91,8%
Skupia się na mnie i załatwia tylko moje sprawy	194	88,2%
Zawsze mogę na niego liczyć	193	87,7%
Jest opiekuńczy, czuję, że chce mi pomóc	191	86,8%
Jest godny zaufania, o wszystkim mogę mu powiedzieć	186	84,5%
Zwraca się do mnie po imieniu	33	15,0%
Nie mam do niego/niej zaufania	29	13,2%
Jest roztargniony, nie wysłuchuje mnie do końca	17	7,7%
Trudno się z nim porozumieć	16	7,3%
Jest niecierpliwy i nie ma dla mnie czasu	16	7,3%
Obydwoje mówimy sobie po imieniu	13	5,9%
Jest nieuprzejmy i często mnie obraża	7	3,2%

Źródło: badania własne OIS

Prawie 95% klientów identyfikowało się z opinią, że pracownik socjalny jest uprzejmy i kulturalny. Niewiele mniejszy odsetek (93,2%) uznało, że pracownik socjalny uważnie ich wysłuchuje, a 91,8%, że wszelkie wyjaśnienia pracownika są zrozumiałe. Gdy dodamy do tego 87,7% respondentów, którzy uważają, że można na niego liczyć i 84,5%, że jest godny zaufania oraz opiekuńczy, to wyłania się z tego bardzo pozytywny obraz pracownika socjalnego.

Odsetek klientów, którzy przypisują pracownikowi socjalnemu negatywne cechy, jest w tym badaniu zdecydowanie niższy. 13,2% respondentów wskazuje na brak zaufania do pracownika socjalnego, co jest czynnikiem niekorzystnym w relacji mającej prowadzić do zmiany sytuacji klienta. Spośród klientów negatywnie oceniających pracowników socjalnych, 7% wskazuje na następujące cechy, charakteryzujące pracowników lub relację z nimi:

– „jest roztargniony, nie wysłuchuje mnie do końca",
– „trudno się z nim porozumieć",
– „jest niecierpliwy i nie ma dla mnie czasu".

3,2% klientów wyraża opinię: pracownik socjalny „jest nieuprzejmy i często mnie obraża".

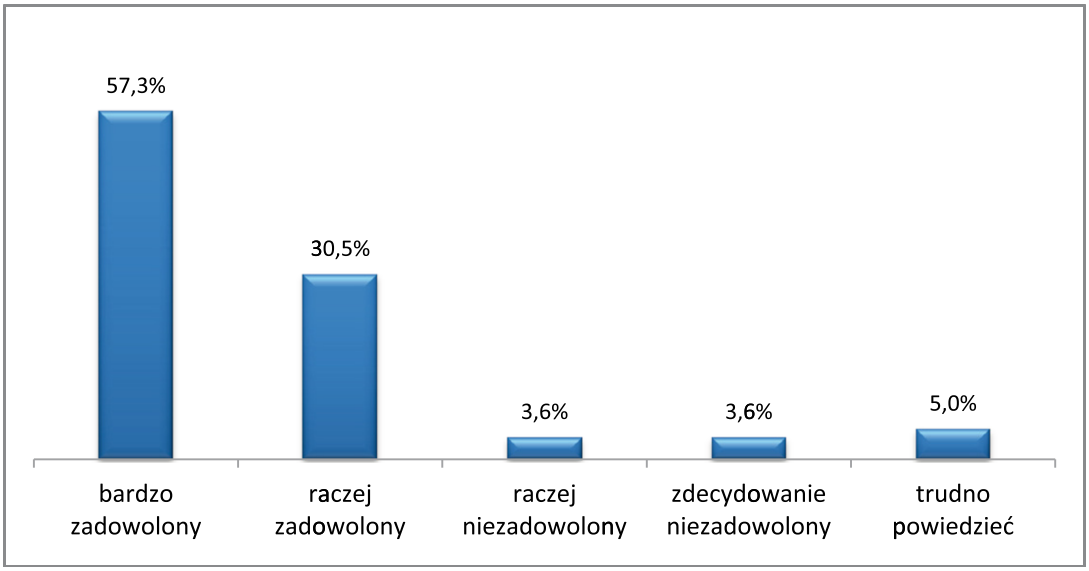
Generalnie, z badań wyłania się pozytywny obraz pracownika socjalnego. W jego opisie dominują takie cechy jak: miły, sumienny, cierpliwy, pomocny, godny zaufania, mobilizujący, itp. **Zwraca też uwagę fakt, iż 15% badanych twierdzi, że pracownik socjalny zwraca się do niego po imieniu. Choć trudno jednoznacznie orzec, czy jest to dobre czy złe, warto wspomnieć, iż podczas badań jakościowych, uczestnicy zogniskowanych wywiadów grupowych jednoznacznie, negatywnie wypowiadali się o takiej formie komunikacji, często narzucanej przez pracowników socjalnych.** To kolejny obszar do pogłębionych analiz i pracy nad doskonaleniem umiejętności społecznych pracowników socjalnych.

5. Poziom zadowolenia z usług świadczonych przez pracowników socjalnych

Jednym z czynników warunkującym efektywność pracy ośrodków pomocy społecznej jest zadowolenie klientów z kontaktów z jego pracownikami. Zadowolony klient jest bardziej chętny do współpracy, przyjaźniej nastawiony, łatwiej podejmuje proponowane działania, co w efekcie przekłada się na zwiększenie skuteczności i efektywności pracy ośrodka.

Wyniki przeprowadzonych badań pokazują, że zdecydowana większość klientów pytanych o poziom zadowolenia z usług świadczonych przez pracowników socjalnych stwierdza, iż jest z nich bardzo zadowolona lub raczej zadowolona. Twierdzi tak odpowiednio – 57,3% i 30,5% klientów. 7,2% z nich deklaruje, że nie jest z tych usług zadowolona, co pozwala wyciągnąć ogólny wniosek, że relacje klientów z pracownikami socjalnymi układają się poprawnie.

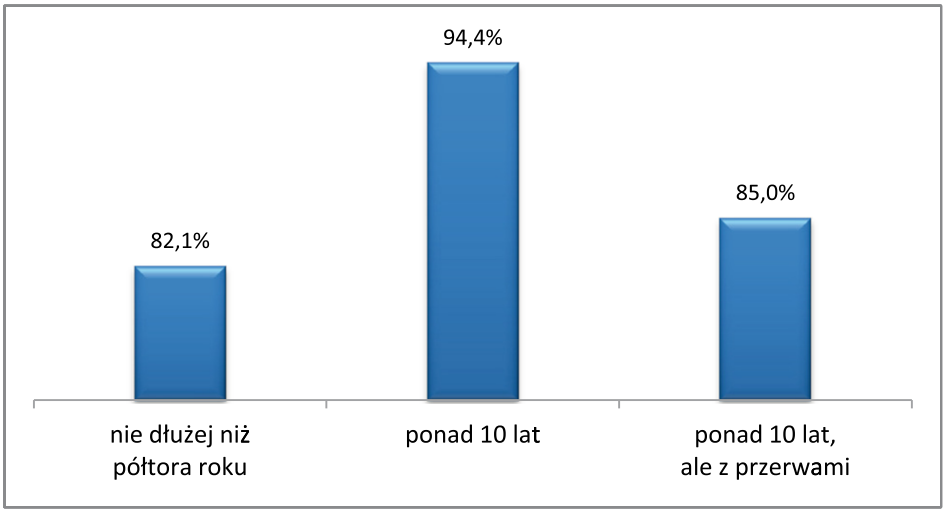
Wykres 15. Poziom zadowolenia klientów z usług świadczonych przez pracowników socjalnych *[N=220]*



Źródło: badania własne OIS

Analiza wyników wskazuje, że zadowolenie z usług pracowników socjalnych kształtuje się na porównywalnym, wysokim poziomie, tak w gminach miejskich, miejsko-wiejskich jak i wiejskich. Bardzo zadowolonych lub raczej zadowolonych jest tu to odpowiednio – 86,4%, 86,7% i 89,0%. Istnieje ryzyko, iż przy braku umiejętności i samodzielności życiowej klientów, satysfakcjonująca relacja z pracownikiem socjalnym może utrwalać wzorzec nieporadności i zależności od pomocy innych. Tezę tę potwierdza analiza cech klientów, wyrażających najlepsze opinie o pracownikach socjalnych, ze szczególnym uwzględnieniem stażu w pomocy społecznej. Największy odsetek osób „raczej zadowolonych" oraz „bardzo zadowolonych" z usług występuje wśród klientów z ponad 10-cio letnim stażem. Przedstawia to wykres 16.

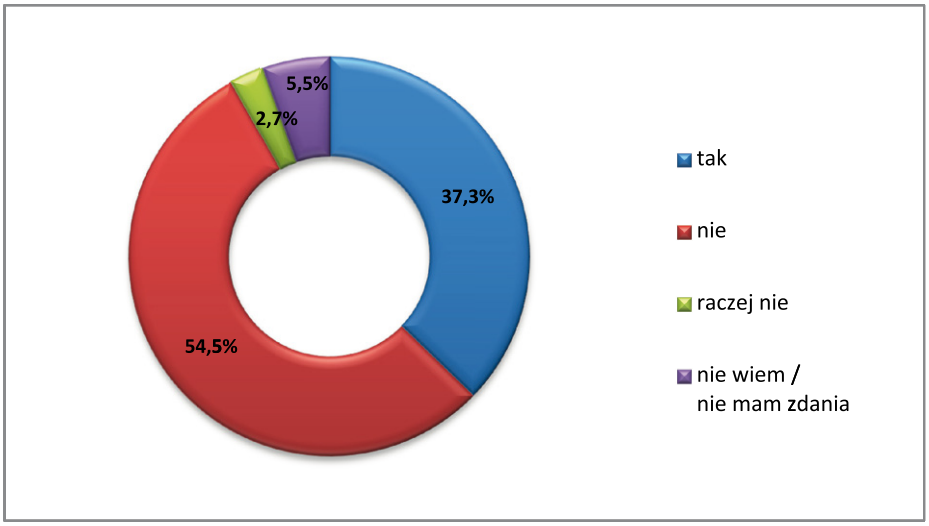
Wykres 16. Odsetek klientów zadowolonych z usług świadczonych przez pracowników socjalnych – według stażu w pomocy społecznej *[N=220]*



Źródło: badania własne OIS

Respondentom zadano również pytanie otwarte, które w bezpieczny sposób miało doprowadzić do poznania oczekiwań klientów co do relacji z pracownikami socjalnymi. Pytanie, wraz z rozkładem uzyskanych odpowiedzi, przedstawia wykres 17.

Wykres 17. „Gdyby od dziś stał(a) się Pan(i) pracownikiem socjalnym, to czy zmienił(a)by Pan(i) coś w kontaktach ze swoimi klientami?" *[N=220]*

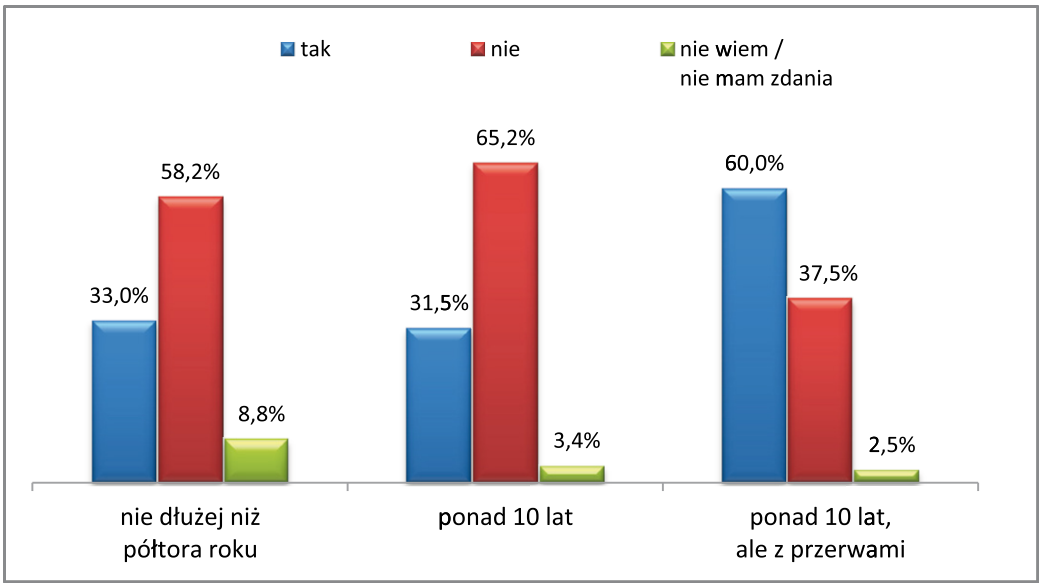


Źródło: badania własne OIS

Większość klientów (54,5%) zadeklarowała, iż nie chciałaby niczego zmieniać. Wynik ten potwierdza wyrażone wcześniej ogólne zadowolenie klientów z usług świadczonych przez pracowników socjalnych (wykres 15.), z którego wynika, że 57,3% klientów jest z tych usług "zdecydowanie zadowolona".

Okazuje się, że jedynymi czynnikami różnicującymi odpowiedzi klientów na analizowane pytanie są „staż w pomocy społecznej" oraz „płeć". Ilustrują to rozkłady odpowiedzi zamieszczone na dwóch kolejnych wykresach:

Wykres 18. „Gdyby od dziś stał(a) się Pan(i) pracownikiem socjalnym, to czy zmienił(a)by Pan(i) coś w kontaktach ze swoimi klientami?" – **według stażu** *[N=220]*



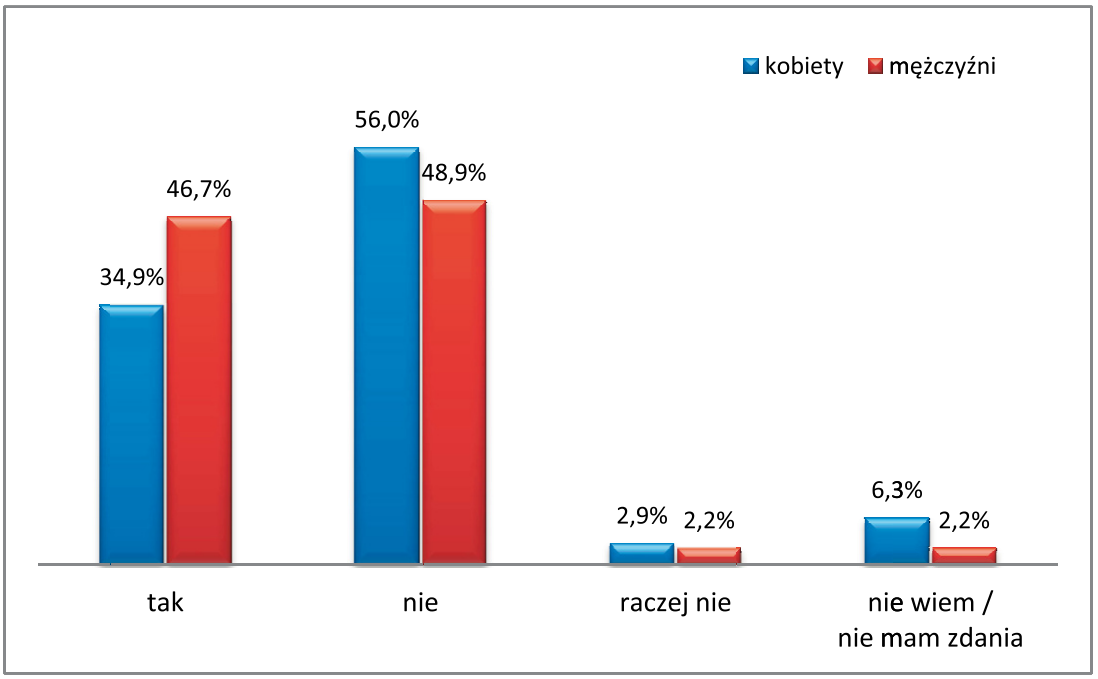
Źródło: badania własne OIS

Zastanawiający jest stosunkowo wysoki procent klientów (60%) ze stażem „ponad 10 lat, ale z przerwami", którzy „zmieniliby coś w kontaktach z klientami", tym bardziej, jeśli weźmiemy pod uwagę zbliżony procent odpowiedzi udzielonych przez klientów ze stażem „ponad 10 lat" – 31,5% i „nie dłużej niż półtora roku" – 33,0%. Na podstawie posiadanych danych trudno jest jednak zinterpretować uzyskany wynik, gdyż badania nie dostarczają żadnej przesłanki tłumaczącej, dlaczego przerwy w korzystaniu z pomocy społecznej powodują chęć zmiany zachowań pracowników socjalnych, aż u 60,0% klientów.

Rozkład odpowiedzi według płci

Z zamieszczonego poniżej wykresu 19. wynika, że bardziej zmiany zachowań pracowników socjalnych częściej oczekują mężczyźni. Taką opinię wyraża odpowiednio 46,7% mężczyzn i 34,9% kobiet. Należy jednak pamiętać, że w całej 220 osobowej próbie badawczej znalazło się 45 mężczyzn i 175 kobiet, co odzwierciedla ogólne „sfeminizowanie" populacji klientów pomocy społecznej. Proporcja ta pozwala traktować głos kobiet jako bardziej znaczący w tej kwestii.

Wykres 19. „Gdyby od dziś stał(a) się Pan(i) pracownikiem socjalnym, to czy zmienił(a)by Pan(i) coś w kontaktach ze swoimi klientami?" – **według płci** *[N=220]*



Źródło: badania własne OIS

Co klienci zmieniliby w zachowaniach pracowników socjalnych?

Odpowiedzi na to pytanie dostarcza tabela, przedstawiająca opinie 82 klientów (34,1% ogółu badanych), którzy uznali, że dokonaliby jakichś zmian w zachowaniach pracowników wobec klientów. Tabela nie uwzględnia odosobnionych propozycji, które sformułowane zostały przez jednego lub maksymalnie dwoje klientów.

Tabela 8. Działania pracowników socjalnych, które zdaniem klientów powinny ulec zmianie *[n=82]*

Co pracownicy socjalni powinni zmienić w swych relacjach z klientami?	Odpowiedzi	
	liczba klientów	%
Zwracać większą uwagę na przyznawaną pomoc dla osób, które jej naprawdę potrzebują	20	24,4%
Okazywać więcej życzliwości, uprzejmości, otwartości i wyrozumiałości	12	14,6%
Zmniejszyć i ograniczyć pomoc finansową dla osób z problemem alkoholowym	11	13,4%
Poświęcić więcej uwagi i czasu poszczególnym osobom, by dokładniej poznać ich sytuację	8	9,8%
Wysokość przyznawanych środków finansowych/zasiłków	7	8,5%
Podejście i stosunek do drugiego człowieka	6	7,3%
Bardziej pomagać w znalezieniu pracy	6	7,3%

Co pracownicy socjalni powinni zmienić w swych relacjach z klientami?	Odpowiedzi	
	liczba klientów	%
Bardziej kontrolować, na co przeznaczają zasiłki osoby, które je otrzymują	4	4,9%
Prowadzić indywidualne spotkania z klientami	4	4,9%
Sprawdzać informacje, a nie sugerować się plotkami i pomówieniami	4	4,9%
Ogółem	82	100,0%

Źródło: badania własne OIS

Analizując tabelę należy pamiętać, że ponad 54% badanych nie widzi żadnej potrzeby zmian w relacjach pracownik socjalny – klient. Nie można jednak lekceważyć faktu, że prawie 38% z nich dostrzega taką potrzebę i to oni są autorami wypowiedzi. Najczęściej wyrażane opinie, takie jak: *„Zwracać większą uwagę na przyznawaną pomoc dla osób, które jej naprawdę potrzebują”,* którą akcentuje ponad 24% klientów, dopominanie się o „więcej życzliwości, uprzejmości, otwartości i wyrozumiałości” (14,6%) czy też o „zmniejszenie i ograniczenie pomocy finansowej dla osób z problemem alkoholowym” (13,4%) – wskazują na kierunek pożądanych i oczekiwanych zmian.

6. Czynniki efektywnościowe

Na wstępie raportu pisaliśmy: „Badając klientów pomocy społecznej musimy pamiętać, że zazwyczaj nie posiadają oni wiedzy, która pozwalałaby im na kompleksową ocenę efektywności działania OPS-ów. Swą wiedzę czerpią zwykle z bezpośrednich kontaktów z personelem ośrodka i (ewentualnie) współpracujących z nim instytucji. W takiej sytuacji zdecydowano się spytać klientów o takie kwestie, które znają z własnego doświadczenia i które mają bezpośredni lub pośredni wpływ na efektywność pracy ośrodków pomocy społecznej."

Zbadanie efektywności z perspektywy klienta, polegało na zadaniu mu kilku pytań, które w pełnym brzmieniu, wraz z krótkimi komentarzami, przedstawiono poniżej:

1. *Czy pracownik socjalny w zrozumiały dla Pana/Pani sposób wyjaśnił, jak można rozwiązać problem, z którym zgłosił(a) się Pan/Pani do Ośrodka Pomocy Społecznej?*

   Uznano, że istotnym elementem efektywnej pracy z klientem jest jasna i zrozumiała komunikacja, która nie przyczynia się do powstawania nieporozumień utrudniających wzajemną interakcję i współpracę.

2. *Czy Pan/Pani chętnie wyraził/a zgodę na zaproponowane przez pracownika socjalnego działania zmierzające do zmiany Pańskiej sytuacji?*

   Oczywistym wydaje się fakt, że jeśli działania pracownika socjalnego mają doprowadzić do zmiany sytuacji klienta, jego akceptacja dla tych działań jest nieodzowna.

3. *Czy działania zaproponowane przez pracownika socjalnego przyczyniły się do poprawy Pana/Pani sytuacji?*
   3a. *Jakie konkretne działania spowodowały, że Pana/Pani sytuacja się poprawiła?*
   3b.*Czy może Pan/Pani powiedzieć, dlaczego Pana/Pani sytuacja nie poprawiła się?*

   Powyższe trzy, uzupełniające się wzajemnie, pytania są bezpośrednio związane z oceną skuteczności i efektywności pracy pracownika socjalnego. Ich intencją było dowiedzenie się, ilu klientom udało się – lub nie udało się – zmienić swojej sytuacji.

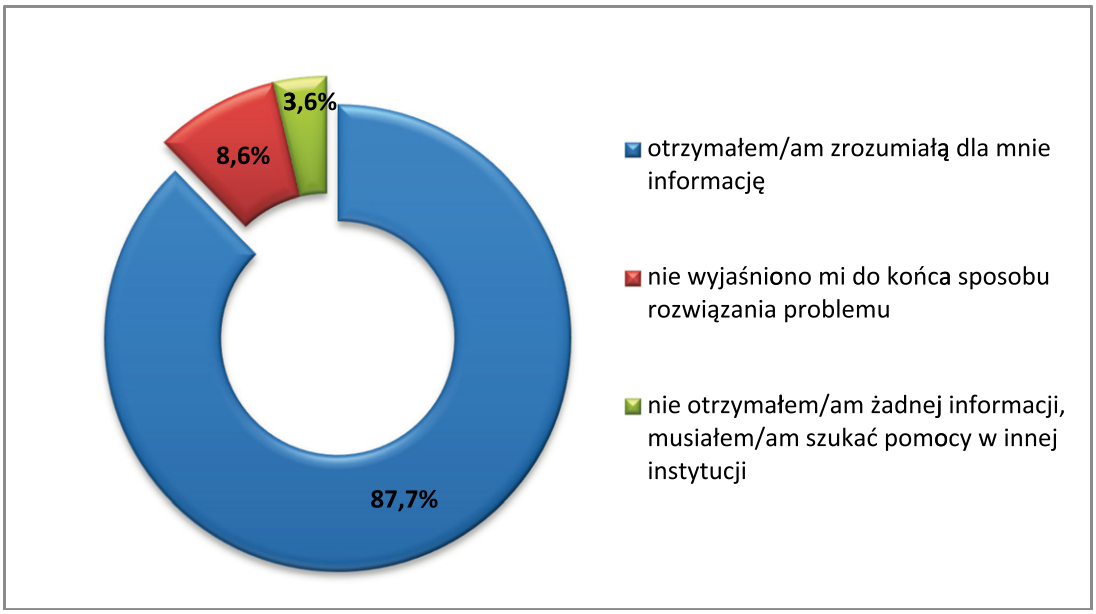
4. *Czy pracownik socjalny kontaktował się w Pana/Pani sprawach z innymi instytucjami lub osobami, aby pomóc Panu/Pani rozwiązać problem?*
   4a. *Czy kierownik kontaktował się w Pana/Pani sprawach z innymi instytucjami lub osobami, aby pomóc Panu/Pani rozwiązać problem?*
   4b. *Jakie to były instytucje lub osoby?*
   4c. *Czy dzięki kontaktom z tymi instytucjami i osobami udało się rozwiązać Pana/Pani problem?*

   Kolejne trzy powiązane ze sobą pytania, służyły uzyskaniu wiedzy o tym, jakie instytucje są najczęściej angażowane przez ośrodki pomocy społecznej w celu rozwiązania problemów klienta oraz na ile wpływają one na rozwiązywanie tych problemów.

Poniżej – odpowiedzi klientów na pytania dotyczące efektywności działań:

Ad 1. *Czy pracownik socjalny w zrozumiały dla Pana/Pani sposób wyjaśnił, jak można rozwiązać problem, z którym zgłosił(a) się Pan/Pani do Ośrodka Pomocy Społecznej?*

Wykres 20. Czy pracownik socjalny wyjaśnił jak rozwiązać problem? *[N=220]*

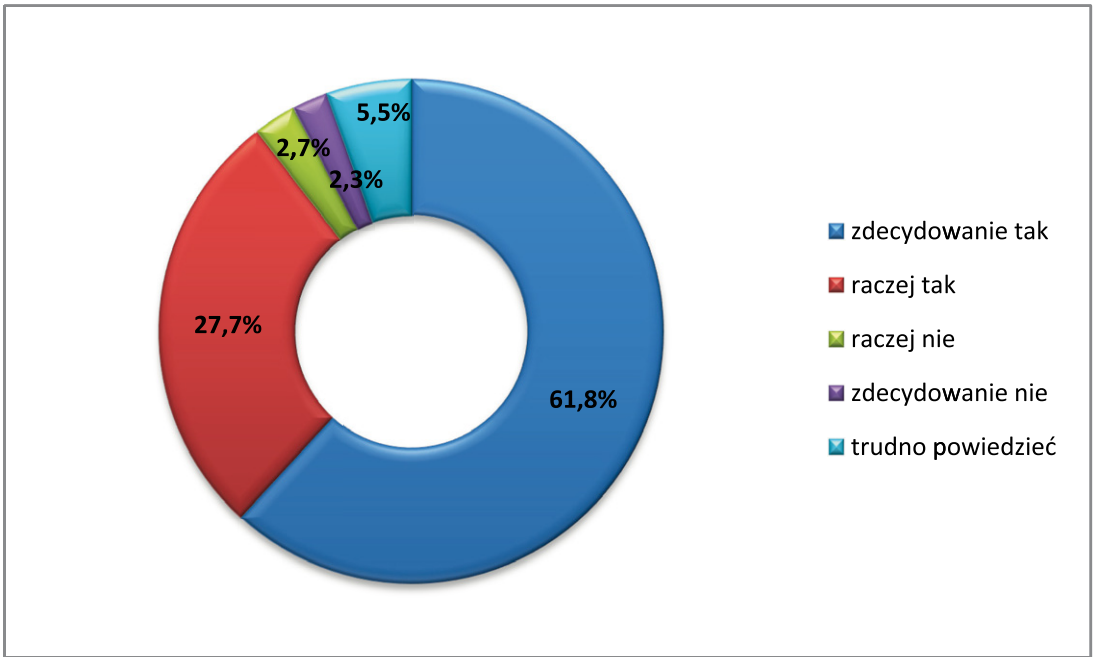


Źródło: badania własne OIS

Ponad 87% klientów odpowiedziało, że informacja, którą uzyskali od pracownika socjalnego, była dla nich zrozumiała. 8,6% z nich uznało, że nie wyjaśniono im do końca, jak rozwiązać problem, a jedynie niecałe 4% twierdziło, że nie uzyskało żadnej informacji i pomocy musiało szukać w innych instytucjach. Podobnie jak w innych pytaniach, odpowiedzi respondentów w bardzo dobrym świetle stawiają pracowników socjalnych. Gdyby jednak uznać, że klienci niechętnie przyznają się, że nie rozumieją tego, co pracownik socjalny im wyjaśnia, to trudno jest przyjąć, że mogłoby dotyczyć prawie wszystkich klientów.

Ad 2. *Czy Pan/Pani chętnie wyraził/a zgodę na zaproponowane przez pracownika socjalnego działania zmierzające do zmiany Pańskiej sytuacji?*

Wykres 21. Czy wyraził Pan/Pani zgodę na zaproponowane rozwiązania? *[N=220]*

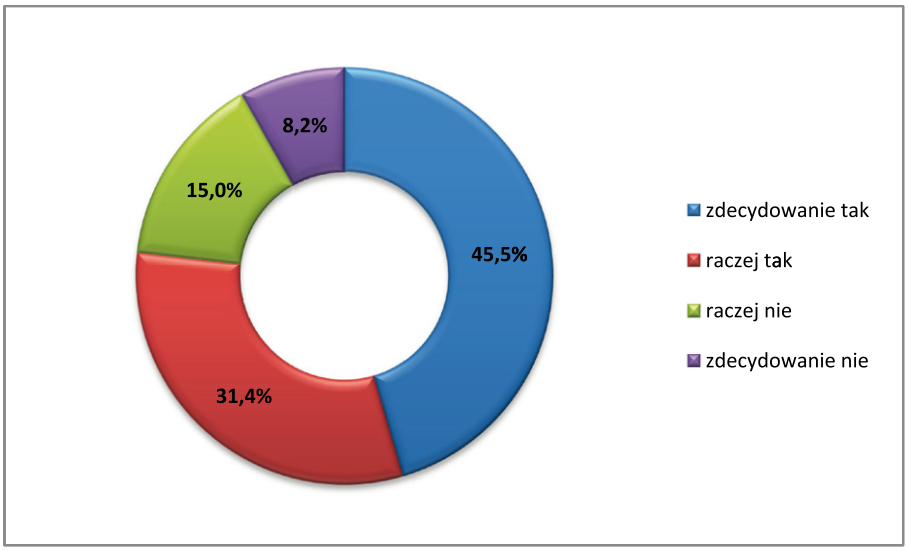


Źródło: badania własne OIS

Na tak sformułowane pytanie, prawie 61,8% respondentów odpowiedziało „zdecydowanie tak", a kolejne 27,7% „raczej tak". Oznacza to, że w sumie prawie 90% klientów wyraża zgodę na zaproponowane przez pracownika socjalnego działania. Oceniając pozytywnie tak wysoką akceptację wobec działań proponowanych przez pracownika socjalnego, **można zadać pytanie, w jakim stopniu sam klient uczestniczył w ustalaniu planu pomocy. Postawa polegająca na „dyktowaniu działań" przez pracownika socjalnego, zdarza się, niestety, dość często, co potwierdzają choćby wyniki z przeprowadzonych zogniskowanych wywiadów grupowych z byłymi klientami OPS-ów. Może być w konsekwencji jedną z przyczyn występowania wśród klientów pomocy społecznej syndromu wyuczonej bezradności.**

Ad 3. *Czy działania zaproponowane przez pracownika socjalnego przyczyniły się do poprawy Pana/Pani sytuacji?*

Wykres 22. Czy zaproponowane działania poprawiły sytuację klientów? *[N=220]*

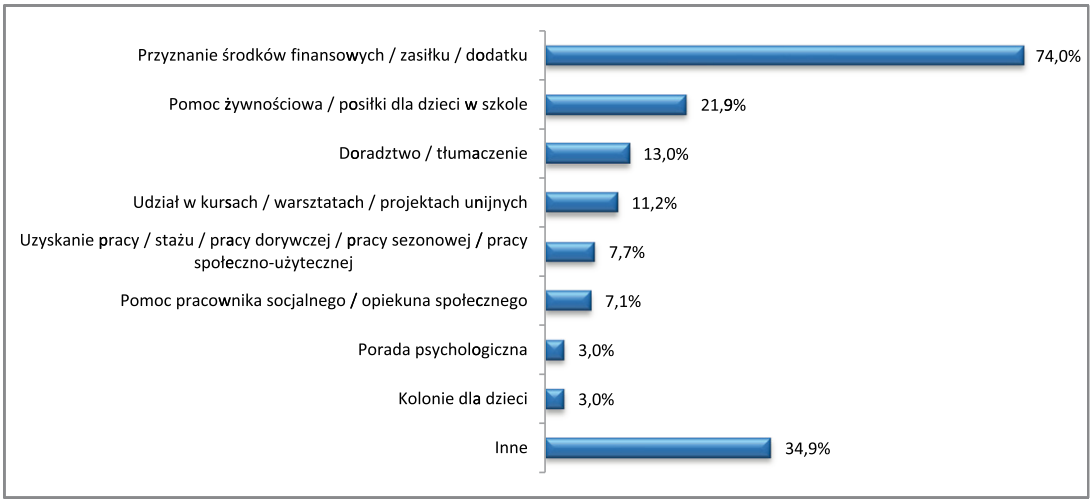


Źródło: badania własne OIS

W odpowiedzi na to pytanie, zdecydowana większość badanych (prawie 77%) dostrzega pozytywny efekt realizacji zaproponowanych przez pracownika socjalnego działań. Niemniej jednak, prawie jedna czwarta nie widzi poprawy swojej sytuacji po realizacji „planu" pracownika socjalnego.

Ad 3a. *Jakie konkretne działania spowodowały, że Pana(i) sytuacja się poprawiła?*

Wykres 23. Działania, które poprawiły sytuację klientów *[n=169]*

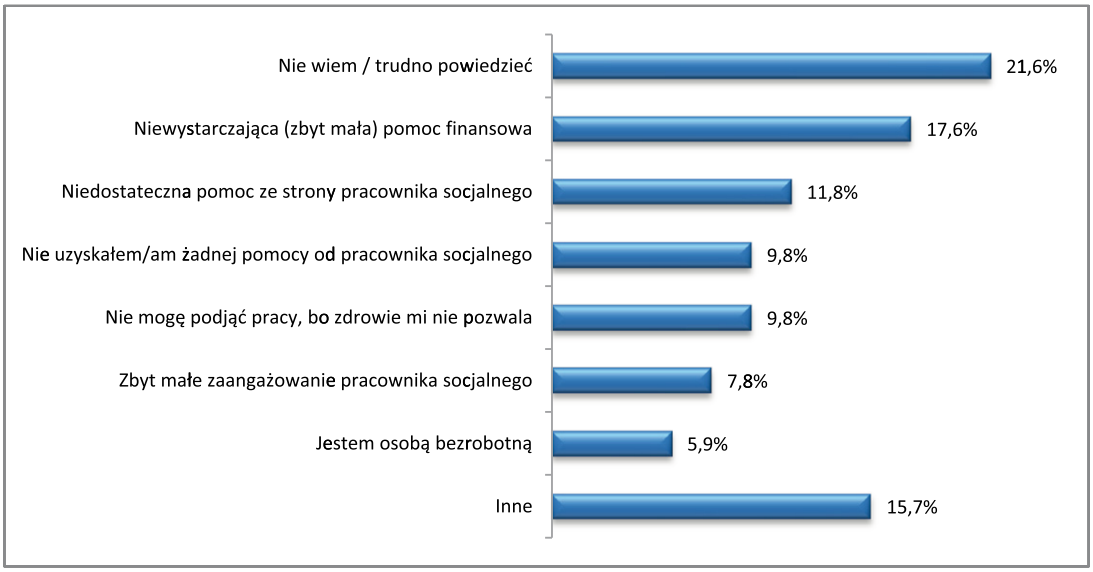


Źródło: badania własne OIS

Odpowiedzi na pytanie dotyczące działań poprawiających sytuację klientów nie odbiegają od stereotypowego wizerunku działań pomocy społecznej. 74% badanych uznało, że ich sytuację poprawiło przyznanie środków finansowych. Stwierdzeniu temu trudno się dziwić, ponieważ otrzymanie wsparcia finansowego zawsze, choć w różnym stopniu, przyczynia się do poprawy sytuacji życiowej, choćby efekt był krótkotrwały. Jeśli jednak do tej liczby klientów dodamy 21,9% tych, którzy poprawę swojej sytuacji upatrują w otrzymaniu pomocy żywnościowej, **otrzymujemy w sumie 95,9% klientów, którzy twierdzą, że poprawa ich sytuacji nastąpiła (w ich ocenie) dzięki pomocy finansowej i rzeczowej. Gdy weźmiemy pod uwagę fakt, iż od początku lat 90. filozofia pomocy społecznej polega na aktywizowaniu samego klienta, na dawaniu mu „wędki zamiast ryby", w celu jego usamodzielnienia się, obraz pomocy społecznej, jaki wynika z tych danych, nie jest optymistyczny.** Jedynie około 35% badanych uważa, że poprawa ich sytuacji nastąpiła w wyniku aktywizujących form pomocy (doradztwo, udział w kursach, warsztatach, uzyskanie stażu pracy, pomoc pracownika socjalnego, porada psychologa). Odpowiedzi potwierdzają rozpowszechnioną w Polsce opinię, że w pomocy społecznej nadal przeważają pasywne formy pomocy nad formami aktywnymi. Wydaję się, że zmiana proporcji w tym zakresie jest konieczna, jeśli chcemy ograniczyć liczbę klientów korzystających z pomocy społecznej w sposób długotrwały, co prowadzi zwykle do pojawienia się u nich syndromu wyuczonej bezradności.

Ad 3b. *Czy może Pan/Pani powiedzieć, dlaczego Pana(i) sytuacja się nie poprawiła?*

Wykres 24. Dlaczego sytuacja klientów nie poprawiła się? *[n=51]*



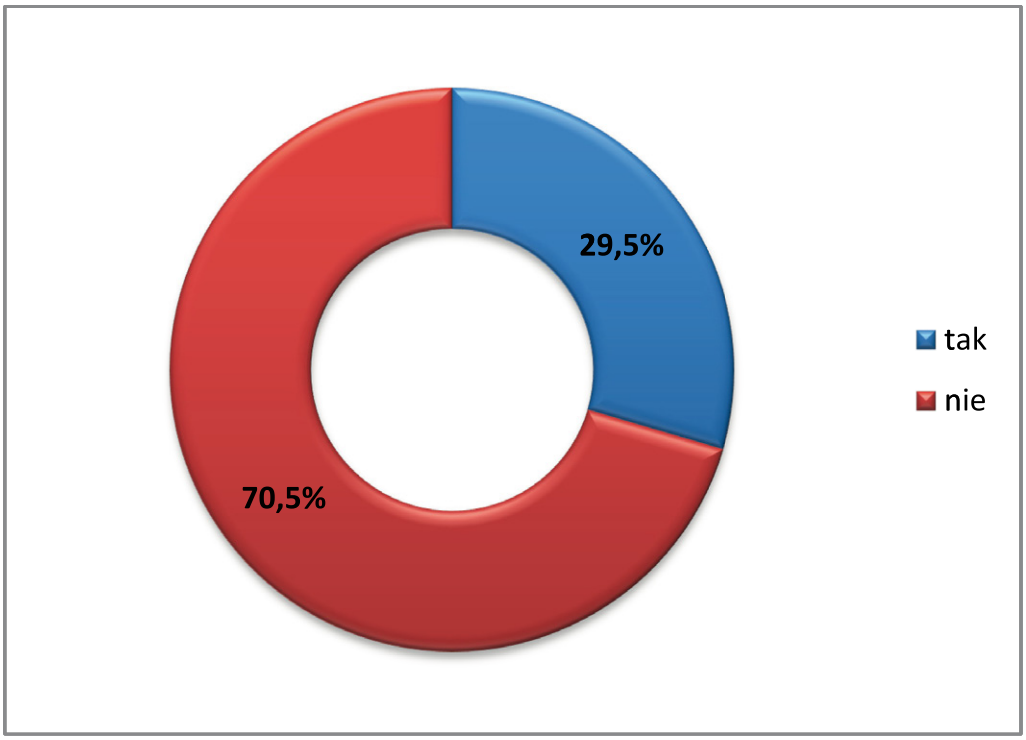
Źródło: badania własne OIS

W analizie odpowiedzi na to pytanie zwraca uwagę fakt, że jedna piąta badanych nie potrafi powiedzieć, dlaczego ich sytuacja nie poprawiła się. Należy jednak pamiętać, że procent ten liczony jest od liczby 51 klientów [n=51]. Nawet jednak niewielka liczba takich opinii, wskazuje na konieczność pracy z klientem w kierunku pogłębienia umiejętności diagnozy swojej sytuacji życiowej. Około 12% badanych uznało, że ich sytuacja nie zmieniła się, ponieważ otrzymali niedostateczną pomoc, 9,8% stwierdziło, że nie uzyskało żadnej pomocy, a 8%, że pracownik socjalny za mało się zaangażował. Sumując odsetek tych odpowiedzi, otrzymujemy prawie 30% klientów, którzy winą za brak poprawy swojej

sytuacji obarczają służby socjalne. Przy stosunkowo dużym odsetku osób określających bezrobocie jako przyczynę korzystania z pomocy społecznej, zastanawia fakt, że tylko 5,9% klientów wskazało ten czynnik, jako przyczynę utrzymującej się trudnej sytuacji życiowej.

Ad 4. *Czy pracownik socjalny kontaktował się w Pana/Pani sprawach z innymi instytucjami lub osobami, aby pomóc Panu/Pani rozwiązać problem?*

Wykres 25. Czy pracownik socjalny kontaktował się z innymi instytucjami lub osobami? *[N=220]*

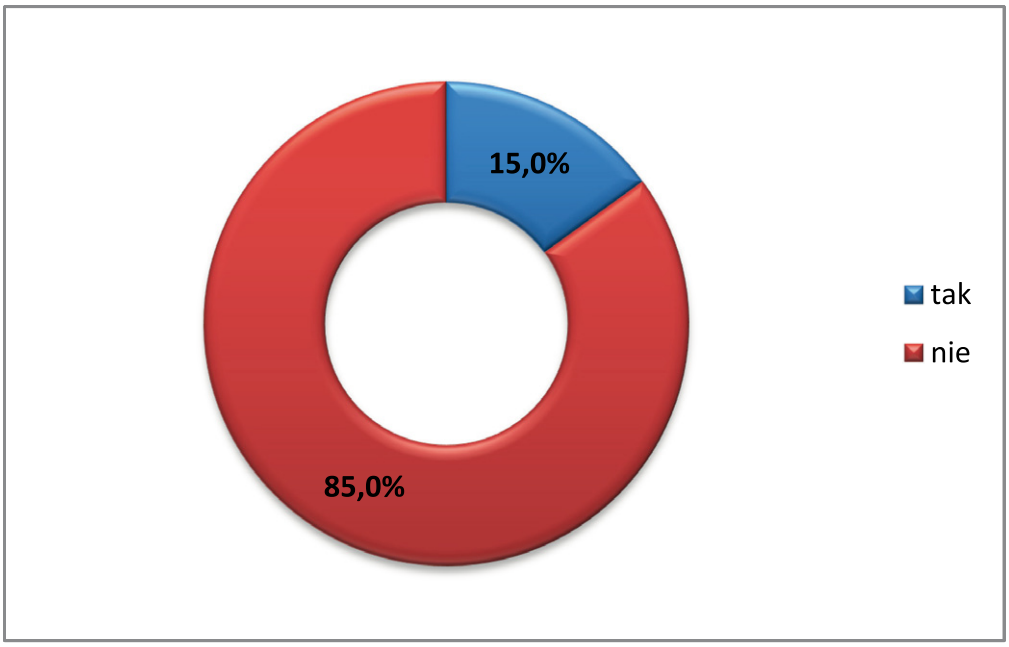


Źródło: badania własne OIS

Fakt, że tylko niecałe 30% badanych stwierdziło, że pracownik socjalny kontaktował się z innymi instytucjami lub osobami, może odzwierciedlać obiegową opinię, iż pracownicy socjalni mają skłonność do opierania się w swych działaniach jedynie na zasobach ośrodka pomocy społecznej, biorąc na siebie cały ciężar działania. Należy też pamiętać, że wynik ten opiera się na wiedzy klientów, którzy nie muszą mieć pełnej wiedzy o wszystkich kontaktach pracownika socjalnego. Gdyby jednak przyjąć, że odzwierciedla on rzeczywistość, należałoby uznać go za niski, zwłaszcza w kontekście faktu, iż 75% klientów twierdzi, że korzysta w pomocy społecznej z powodu bezrobocia, a rozwiązanie tego problemu wymaga współpracy z innymi instytucjami, zwłaszcza z Powiatowym Urzędem Pracy.

Ad 4a. *Czy kierownik kontaktował się w Pana/Pani sprawach z innymi instytucjami lub osobami, aby pomóc Panu/Pani rozwiązać problem?*

Wykres 26. Czy kierownik kontaktował się z innymi instytucjami lub osobami? *[N=220]*



Źródło: badania własne OIS

Jeszcze rzadziej, w opinii klientów, z innymi instytucjami kontaktują się kierownicy ośrodków pomocy społecznej. Ponad 80% badanych stwierdziło, że kierownik OPS nie kontaktował się z instytucjami lub osobami, aby pomóc w rozwiązaniu problemów klienta. Taki rozkład procentowy odpowiedzi może wiązać się z tym, iż kierownik bardzo rzadko pracuje bezpośrednio z klientem. Szczególnie dotyczy to dużych ośrodków, gdzie bezpośrednie działania podejmowane przez kierownika na rzecz klienta należą do rzadkości. W mniejszych ośrodkach, o niewielkiej liczbie pracowników socjalnych, dużo częściej zdarza się, iż kierownik włącza się w bezpośrednie działania na rzecz poszczególnych klientów. Potwierdzają to także wyniki przeprowadzonych wywiadów grupowych (FGI) z byłymi klientami pomocy społecznej, którzy często zwracali uwagę na ten fakt.

Podsumowując, należy twierdzić, że w większości przypadków klienci zapewne nie posiadają wiedzy o tym, czy kierownik OPS współpracuje z innymi instytucjami lub osobami. Współpraca ta dotyczy bowiem działań o charakterze strategicznym (np. prace nad strategią rozwiązywania problemów społecznych, budowanie partnerstw czy wspólna realizacja projektów unijnych), o których klienci nie muszą być informowani. Niemniej, charakterystyczne jest to, że wśród klientów panuje przekonanie o braku współpracy ośrodka z innymi instytucjami i osobami. Można założyć, że współpraca ta jest częstsza niż funkcjonuje to w świadomości klientów.

Ad 4b. Klientów, którzy twierdzili, że pracownik socjalny lub kierownik kontaktował się z innymi instytucjami lub osobami zapytano o to: *Jakie to były instytucje lub osoby?* W zamieszczonej poniżej tabeli 9. zamieszczono listę wymienionych przez klientów instytucji, a w tabeli 10. – listę wymienionych przez nich osób. Przedstawiony rozkład procentowy odpowiedzi

obejmuje instytucje i osoby, z którymi kontaktował się zarówno pracownik socjalny jak i kierownik.

Tabela 9. Z jakimi **instytucjami** kontaktował się pracownik socjalny lub kierownik *[n=130]*

Instytucje	liczba klientów	%
Powiatowy Urząd Pracy (PUP)	23	17,7%
szkoła	19	14,6%
Urząd Miasta/Urząd Gminy	17	13,1%
Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie (PCPR)	15	11,5%
służba zdrowia	12	9,2%
sąd	9	6,9%
Inne	9	6,9%
ZUS	8	6,2%
przedszkole	6	4,6%
policja	5	3,8%
Urząd Skarbowy	3	2,3%
organizacja pozarządowa	2	1,5%
prokuratura	1	0,8%
KRUS	1	0,8%
Ogółem	130	100,0%

Źródło: badania własne OIS

Wśród instytucji, z którymi współpracuje OPS, zdaniem klientów, są:
- Powiatowy Urząd Pracy - 17,7% odpowiedzi,
- Szkoła - 14,6%,
- Urząd Gminy - 13,1%,
- PCPR - 11,5%.

Niecałe 10% twierdzi, że rozwiązanie ich problemów wymagało współpracy ze służbą zdrowia. Potrzeba kontaktu z tymi instytucjami znajduje uzasadnienie w powodach korzystania z pomocy społecznej, podawanych przez badanych klientów. **Charakterystycznym wydaje się fakt, że tylko 1,5% klientów deklaruje, iż w celu rozwiązania ich problemów ośrodki współpracowały z organizacjami pozarządowymi (NGO). Świadczy to o niskim stopniu współpracy między OPS i NGO w zakresie usług realizowanych na rzecz klientów.**

Tabela 10. Z jakimi **osobami** kontaktował się pracownik socjalny lub kierownik? *[n=95]*

Osoby/specjaliści	liczba klientów	%
psycholog	18	18,9%
pedagog szkolny	10	10,5%
lekarz	10	10,5%
asystent rodziny	9	9,5%
kurator	7	7,4%
doradca zawodowy	7	7,4%
terapeuta	6	6,3%
prawnik	5	5,3%
komornik	5	5,3%
inny pracownik socjalny	5	5,3%
pielęgniarka środowiskowa	4	4,2%
Inne	4	4,2%
policjant	3	3,2%
psychiatra	2	2,1%
Ogółem	95	100,0%

Źródło: badania własne OIS

Około 18,9% badanych zadeklarowało, że ośrodki w ramach interwencji socjalnej współpracowały z psychologiem. W większości dotyczy to klientów objętych działaniem projektów unijnych. Ponad 10% badanych wskazało, że ośrodek w celu rozwiązania ich problemów kontaktował się z pedagogiem szkolnym. Prawie 10% klientów wskazało na współpracę z asystentem rodziny. Podobny odsetek (9,5%) klientów wskazywał na współpracę z lekarzem. **Tylko 7,4% badanych stwierdziło, że kontakt dotyczył doradcy zawodowego, działającego w Powiatowym Urzędzie Pracy. Biorąc pod uwagę, że bezrobocie jest jedną z głównych przyczyn korzystania z pomocy społecznej, brak współpracy między OPS i PUP niekorzystnie wpływa na proces „usamodzielniania" klienta pomocy społecznej.** W tym kontekście zasadne wydają się zapisy w projekcie zmian do ustawy o pomocy społecznej, jak i w Programie Operacyjnym Wiedza Edukacja Rozwój (PO WER), wskakujące na konieczność ścisłej współpracy pracowników socjalnych z doradcą zawodowym. **Niepokojącym jest fakt, że tylko 4,2% klientów wskazało na współpracę z pielęgniarką środowiskową, ponieważ sumarycznie, aż 72,2% osób wskazało na niepełnosprawność i przewlekłą chorobę, jako przyczynę korzystania z pomocy,** przy czym u 23,6% osób obie te przyczyny występują łącznie.

Ad 4c. Ostatnie pytanie w obszarze efektywnościowym brzmiało: *Czy dzięki kontaktom z tymi instytucjami i osobami udało się rozwiązać Pana/Pani problem?*

W związku z tym, iż osoby wymieniane przez klientów w odpowiedziach na pytanie 4b były jednocześnie pracownikami wymienianych przez nich instytucji, postanowiono ograniczyć się do przedstawienia wyników odnoszących się do instytucji.

Tabela 11 pokazuje, że niezależnie od rodzaju instytucji, z którą ośrodek nawiązał kontakt, w celu rozwiązania problemu klienta, w 57,7% przypadków problem ten rozwiązano całkowicie, a w 37,7% przypadków – częściowo. Tylko 4,6% klientów twierdzi, że mimo kontaktów z innymi instytucjami, w ogóle nie udało się rozwiązać ich problemu.

Biorąc pod uwagę, że odpowiedzi na analizowane tu pytanie udzieliło 130 klientów, czyli 54,5% ogółu badanych, wynik ten należy ocenić bardzo pozytywnie, bowiem wynika z niego, że kontakty OPS z innymi instytucjami przynoszą spodziewane rezultaty, zwiększając tym samym skuteczność działań systemu pomocy społecznej.

Poniższa tabela przedstawia szczegółowy i całkowity rozkład procentowy odpowiedzi na pytanie 4c, w podziale na poszczególne instytucje, z którymi OPS nawiązywał współpracę, w celu rozwiązania problemu klienta.

Tabela 11. Czy dzięki kontaktom ze wskazanymi instytucjami udało się rozwiązać problem klienta? *[n=130]*

Instytucja/organizacja	1) Tak, całkowicie		2) Tak, częściowo		3) W ogóle nie udało się rozwiązać problemu		Ogółem	
	n	%	n	%	n	%	n	%
szkoła	15	78,9%	4	21,1%		0,0%	19	14,6%
Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie	10	66,7%	5	33,3%		0,0%	15	11,5%
Urząd Miasta/Urząd Gminy	10	58,8%	7	41,2%		0,0%	17	13,1%
Powiatowy Urząd Pracy	7	30,4%	13	56,5%	3	13,0%	23	17,7%
służba zdrowia	7	58,3%	5	41,7%		0,0%	12	9,2%
ZUS	6	75,0%	1	12,5%	1	12,5%	8	6,2%
przedszkole	5	83,3%	1	16,7%		0,0%	6	4,6%
sąd	4	44,4%	5	55,6%		0,0%	9	6,9%
policja	3	60,0%	1	20,0%	1	20,0%	5	3,8%
Urząd Skarbowy	2	66,7%	1	33,3%		0,0%	3	2,3%
prokuratura	1	100,0%		0,0%		0,0%	1	0,8%
organizacja pozarządowa	1	50,0%	1	50,0%		0,0%	2	1,5%
KRUS		0,0%		0,0%	1	100,0%	1	0,8%
Inne	4	44,4%	5	55,6%		0,0%	9	6,9%
Ogółem	**75**	**57,7%**	**49**	**37,7%**	**6**	**4,6%**	**130**	**100%**

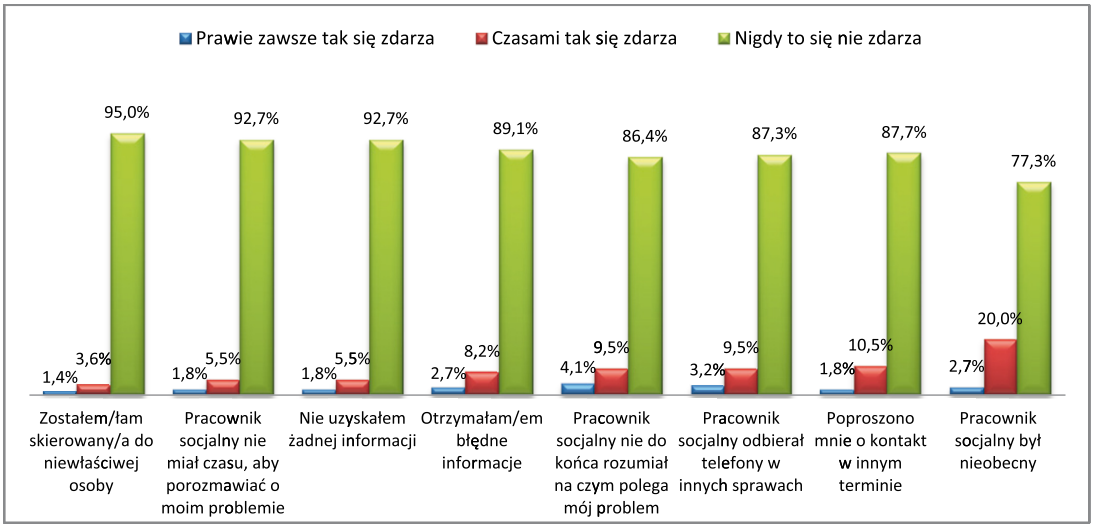
Źródło: badania własne OIS

7. Czynniki organizacyjno-formalne

Ostatni z analizowanych obszarów dotyczy czynników organizacyjno-formalnych, rozumianych jako różnego rodzaju trudności, które napotyka klient korzystając z usług ośrodka pomocy społecznej. Wyróżniono trzy rodzaje takich trudności: dwa organizacyjne i jeden formalno-prawny. W celu ich zbadania, zadano klientom trzy pytania.

Na pytanie pierwsze: *Czy podczas załatwiania swoich spraw w Ośrodku Pomocy Społecznej napotyka/napotykał Pan/Pani jakieś trudności? Jeśli tak, to jakie trudności napotyka Pan/Pani najczęściej?* – rozkład odpowiedzi przedstawia wykres 27.

Wykres 27. Trudności napotykane przez klienta w ośrodku *[N=220]*

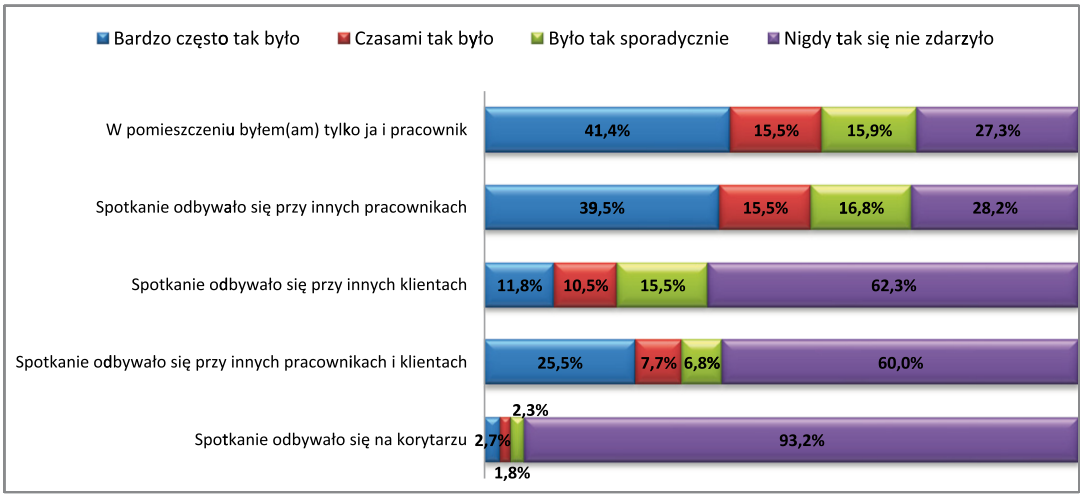


Źródło: badania własne OIS

Warto zwrócić uwagę, że kafeteria odpowiedzi zawierała wyłącznie stwierdzenia o wydźwięku negatywnym. Pomimo tego, **odpowiedzi na to pytanie ponownie potwierdziły dobry wizerunek ośrodka i pracowników socjalnych.** Większość odpowiedzi klientów jest zdecydowanie pozytywna. Respondenci twierdzili, że negatywne zjawiska opisane przez poszczególne stwierdzenia w ogóle nie występują lub zdarzają się bardzo rzadko. Odsetek klientów twierdzących, że jakiekolwiek negatywne zjawisko zdarza się bardzo często, w żadnym przypadku nie przekroczył 4,1%, co mieści się prawie w granicach błędu statystycznego. Jedyną bolączką, zdaniem badanych, była nieobecność pracownika socjalnego, o której 20% klientów twierdziło, że „czasami się zdarza". Nie wiemy jednak, czy nieobecność ta wynikała z choroby pracownika, jego pracy w rejonie, czy też innej przyczyny.

Kolejne pytanie dotyczyło warunków, a raczej okoliczności, w jakich odbywały się spotkania klientów z pracownikami socjalnymi, związanych po części z warunkami lokalowymi ośrodków. Klientów poproszono, aby ocenili kilka aspektów tych spotkań. Wyniki przedstawiono na wykresie 28.

Wykres 28. Warunki, w jakich odbywały się spotkania klientów w OPS *[N=220]*

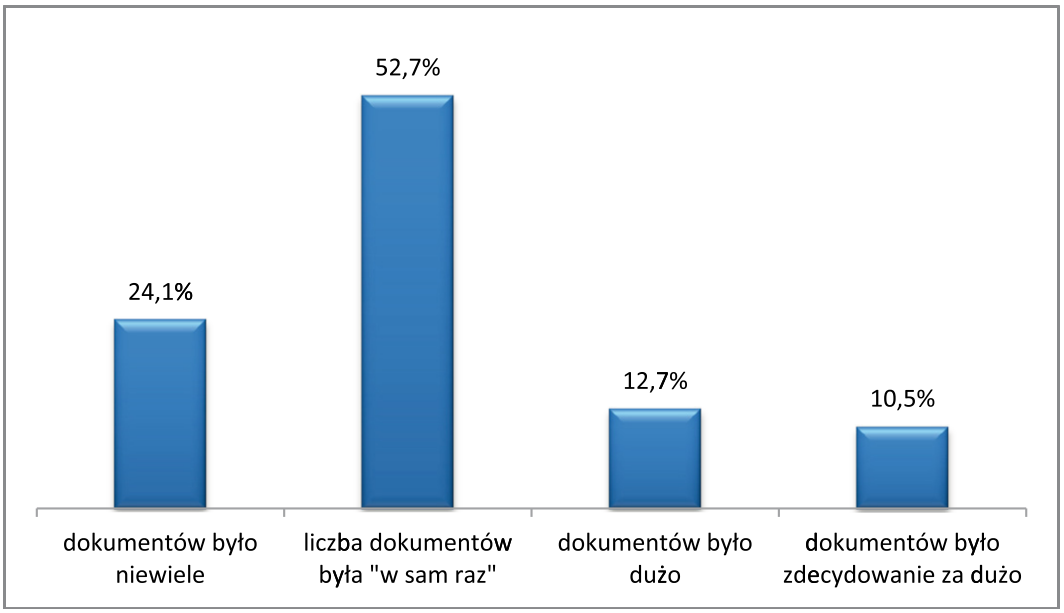


Źródło: badania własne OIS

Za pozytywny można uznać fakt, że kontakt 41,4% klientów z pracownikiem socjalnym w ośrodku ma charakter indywidualny (*W pomieszczeniu byłem/am tylko ja i pracownik*). Świadczy to o systematycznym poprawianiu się warunków lokalowych w ośrodkach. **Fakt, że prawie tyle samo klientów (39,5%) spotyka się w obecności innych pracowników, jest już mniej korzystne, wręcz łamie prawa klienta do zachowania samego faktu korzystania z pomocy – w tajemnicy. Także inna sytuacja, w której spotkanie w ośrodku odbywa się często (11,8%) lub niezbyt często (10,5%) w obecności innych klientów, nie powinna mieć miejsca.** Rozmowa klienta z pracownikiem socjalnym dotyczy najczęściej bardzo osobistych spraw, dlatego w sposób szczególny należałoby zadbać nie tylko o anonimowość klienta, ale również gwarantować mu zachowanie tajemnicy. Do bardzo wyjątkowych, także niedopuszczalnych, należą spotkania prowadzone na korytarzu ośrodka.

Ostatnie, trzecie pytanie dotyczyło kwestii formalnych. Klientów pomocy społecznej poproszono, aby ocenili liczbę dokumentów, które trzeba było gromadzić dla potrzeb współpracy z ośrodkiem. Mieli oni do wyboru cztery rodzaje odpowiedzi, które umieszczono na wykresie 29, wraz z uzyskanym w badaniu rozkładem procentowym.

Wykres 29. Ocena liczby dokumentów przez klientów *[N=220]*



Źródło: badania własne OIS

Rozkład odpowiedzi na to pytanie może wydawać się zaskakujący. Z rozmów z byłymi klientami w ramach wywiadów grupowych, ale także z opinii pracowników socjalnych zebranych w badaniach, dotyczących efektywności pracy OPS wynika, że jedną z przyczyn zmniejszających efektywność pracy jest nadmiar biurokracji, a w szczególności liczba dokumentów, które należy wypełniać. Odsetek prawie 25% klientów twierdzących, że „dokumentów było niewiele" i 52,7%, że było ich w sam raz, może wydawać się zaskakujący – w porównaniu z opiniami pracowników socjalnych. Jeśli uznać, że opinie te odzwierciedlają faktyczne przekonania klientów, to należy przyjąć, że w badaniu mieliśmy do czynienia z wyjątkową próbą badawczą lub też, że stopień zbiurokratyzowania procesu przyznawania pomocy – w większym stopniu dotyczy pracowników systemu niż jego klientów.

8. Klienci pomocy społecznej – województwo zachodniopomorskie i lubuskie

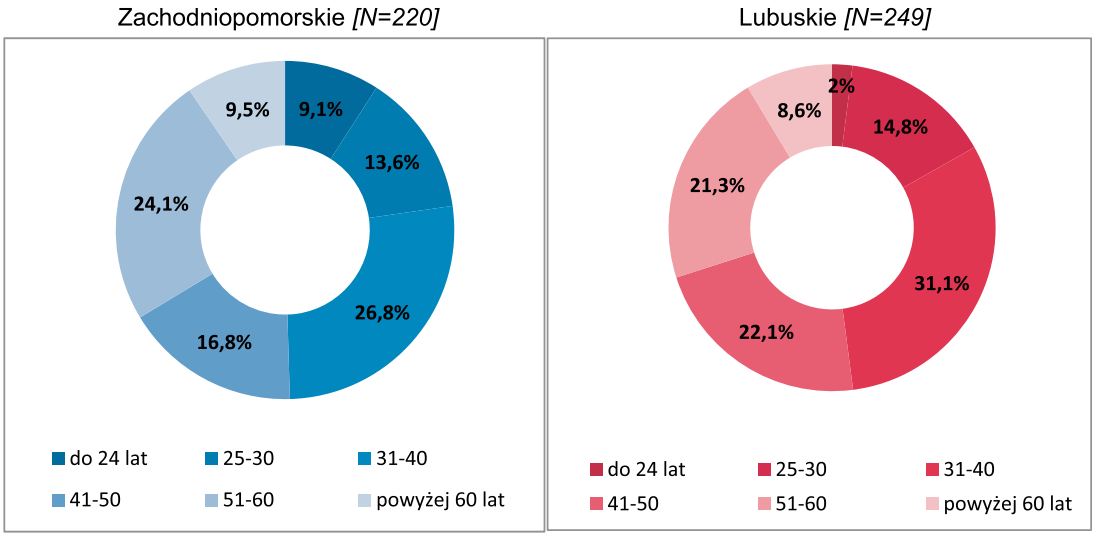
Niniejsza część zawiera porównanie wyników badań klientów w województwie zachodniopomorskim i lubuskim. Z oczywistych względów obejmuje ona tylko te charakterystyki klientów i odpowiedzi na pytania, które znalazły się w obu przeprowadzonych badaniach. Przedmiotem analizy porównawczej objęte zostały:

- wiek i płeć,
- wykształcenie klientów,
- sytuacja zawodowa klientów,
- przyczyny korzystania z pomocy społecznej,
- poziom zadowolenia z usług pracowników socjalnych,
- opinie klientów na temat pracowników socjalnych,
- trudności napotykane w ośrodku pomocy społecznej,
- komunikatywność pracownika socjalnego w ocenie klienta,
- okoliczności spotkań w ośrodku pomocy społecznej.

8.1. Wiek klientów

Porównanie klientów pomocy społecznej województwa zachodniopomorskiego i lubuskiego pod względem struktury wiekowej wskazuje na istnienie wielu podobieństw. Odsetek klientów w poszczególnych przedziałach wiekowych, w większości nie odbiega od siebie.

Wykres 30. Odsetek klientów w podziale na wiek



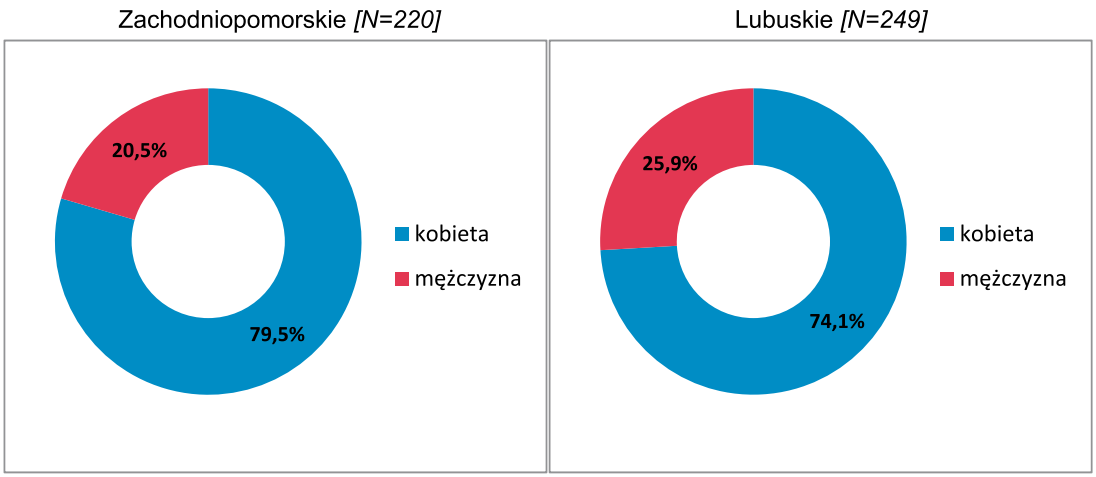
Źródło: badania własne OIS Szczecin oraz OIS Zielona Góra

Warto jednak zwrócić uwagę, że największą różnicę między województwami widać w odsetku klientów korzystających ze świadczeń pomocy społecznej w przedziale wiekowym do 24 lat. W województwie zachodniopomorskim wynosi on 9,1%, podczas gdy w województwie lubuskim – 2%. Relatywnie wysoki odsetek klientów pomocy społecznej w młodym wieku, w województwie zachodniopomorskim, może wskazywać na wyższe ryzyko „uzależnienia od świadczeń". Porównanie innych grup wiekowych pokazuje, że w województwie lubuskim więcej klientów należy do grup z przedziałów wiekowych 31-40 i 41-50. Jest to grupa klientów, która powinna zostać poddana intensywnym działaniom aktywizującym. Jeśli bowiem osoby z tej grupy wiekowej nie odnajdą się na rynku pracy, będą skazane na korzystanie z systemu pomocy społecznej bardzo długo, gdyż nie będą mieli możliwości wypracowania uprawnień rentowych lub emerytalnych.

8.2. Płeć

Porównanie odsetka kobiet i mężczyzn w obu województwach pokazuje, że w obu przypadkach zdecydowaną większość wśród klientów stanowią kobiety, z nieco większym udziałem w województwie lubuskim. Nie należy jednak zapominać, że beneficjentem świadczeń pomocy społecznej na ogół bywa cała rodzina, a kobieta jest osobą, na którą najczęściej wydawana jest decyzja o przyznaniu świadczenia. Oznacza to, że w rzeczywistości liczba mężczyzn otrzymujących świadczenia jest nieco większa niż wynika to z zamieszczonego wykresu.

Wykres 31. Odsetek klientów w podziale na płeć



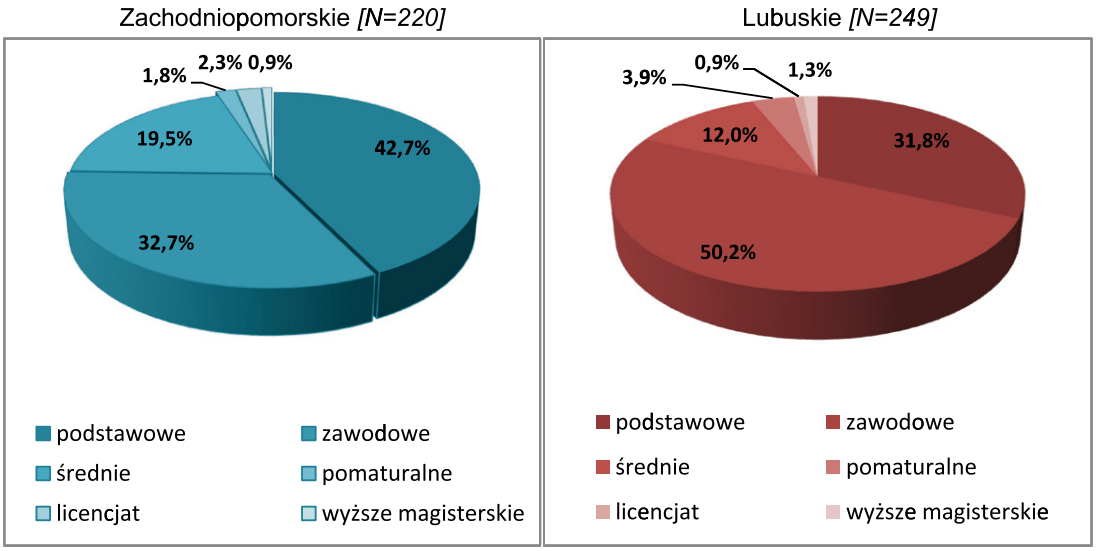
Źródło: badania własne OIS Szczecin oraz OIS Zielona Góra

8.3. Wykształcenie klientów

W obu porównywanych województwach, największy odsetek klientów korzystających z pomocy społecznej posiada wykształcenie podstawowe oraz zawodowe. Występuje tu jednak pewna różnica. W województwie zachodniopomorskim większy jest odsetek klientów z wykształceniem podstawowym (42,7% w stosunku do 31,87% – w województwie lubuskim), natomiast mniejszy jest odsetek klientów z wykształceniem zawodowym (32,7% w stosunku do 50,2% w województwie lubuskim). Bardzo wysoki

odsetek osób z wykształceniem zawodowym, którzy stali się klientami pomocy społecznej wydaje się być potwierdzeniem ogólnego przekonania o braku „korelacji" pomiędzy szkolnictwem zawodowym a potrzebami rynku pracy. Problem ten jest szczególnie istotny w województwie lubuskim, gdzie takich klientów pomocy społecznej z wykształceniem zawodowym jest 50,2%. Dla województwa zachodniopomorskiego problemem pozostaje duża grupa klientów z wykształceniem podstawowym, która – jak podają zestawienia GUS – nie znajduje miejsca na rynku pracy i stanowi pulę wieloletnich klientów pomocy społecznej.

Wykres 32. Wykształcenie klientów



Źródło: badania własne OIS Szczecin oraz OIS Zielona Góra

W obu badanych województwach, widoczny jest spadek liczby klientów korzystających ze świadczeń pomocy społecznej wraz ze wzrostem wykształcenia. Jest to tendencja, która znajduje również potwierdzenie w danych pochodzących z Wojewódzkich Urzędów Pracy obu województw. Niestety, z dużym prawdopodobieństwem można założyć, iż w obliczu trudnej sytuacji na rynku pracy, liczba osób z wykształceniem wyższym, zmuszonych do korzystania z pomocy społecznej będzie wzrastać.

8.4. Przyczyny korzystania z pomocy społecznej

Porównanie odsetka klientów ze względy na przyczyny korzystania z pomocy społecznej pokazuje, że w obu województwach kwestia ta przedstawia się bardzo podobnie. W województwie zachodniopomorskim i lubuskim najczęstszą przyczyną korzystania z pomocy jest bezrobocie i ubóstwo, ale i kolejne (pod względem wielkości odsetka) przyczyny plasują się na prawie identycznych miejscach (różnice między nim są bardzo niewielkie). Oba województwa są pod tym względem podobne do większości województw kraju, o czym można się przekonać badając statystyki Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej (MPiPS-03).

Tabela 12. Przyczyny korzystania z pomocy społecznej

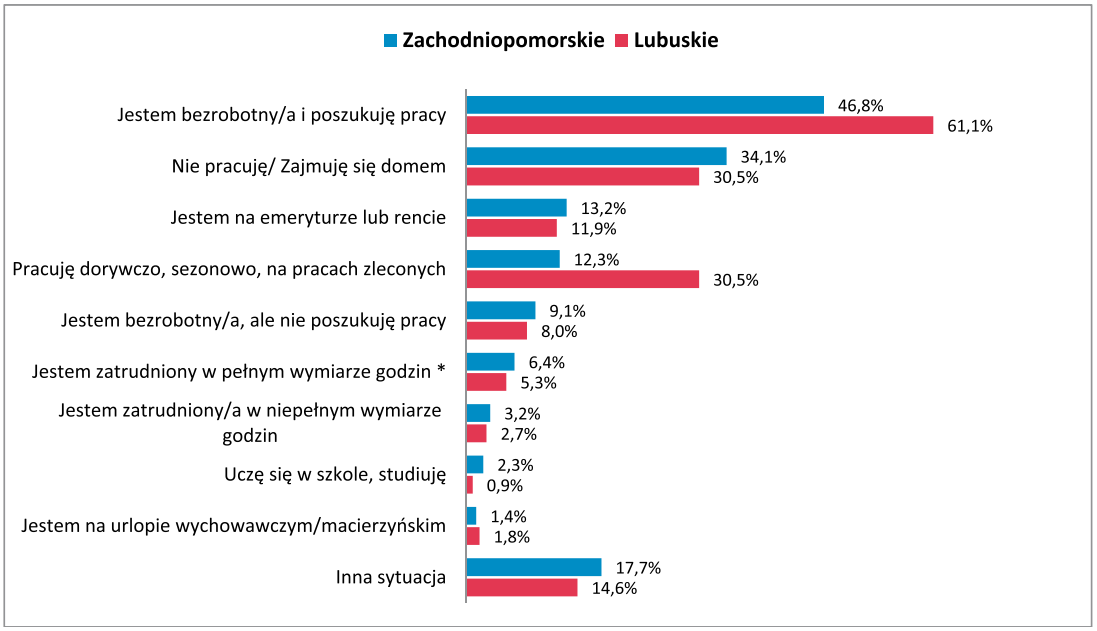
	Zachodniopomorskie *[N=220]*		Lubuskie *[N=249]*
Przyczyny	**liczba klientów**	**% klientów**	**% klientów**
Bezrobocie	167	**75,9%**	**76%**
Ubóstwo	125	**56,8%**	**62%**
Długotrwała lub ciężka choroba	85	**38,6%**	**26%**
Zdarzenia losowe i sytuacja kryzysowa	83	**37,7%**	**29%**
Niepełnosprawność	74	**33,6%**	**31%**
Potrzeba ochrony macierzyństwa lub wielodzietności	48	21,8%	18%
Bezradność w sprawach opiekuńczo-wychowawczych	23	10,5%	22%
Przemoc w rodzinie	15	6,8%	9%
Alkoholizm lub/i narkomania	14	6,4%	11%
Izolacja/samotność	14	6,4%	4%
Bezdomność	12	5,5%	7%
Opieka nad osobami starszymi	12	5,5%	4%
Trudności w przystosowaniu do życia po zwolnieniu z zakładu karnego	8	3,6%	3%
Sieroctwo	6	2,7%	3%
Inne (jakie?)	3	1,4%	2%
Potrzeba ochrony ofiar handlu ludźmi	2	0,9%	1%
Trudności w integracji cudzoziemców, którzy uzyskali w RP status uchodźcy lub ochronę uzupełniającą	2	0,9%	2%
Klęska żywiołowa lub ekologiczna	1	0,5%	5%

Źródło: badania własne OIS Szczecin oraz OIS Zielona Góra

8.5. Sytuacja zawodowa klientów

Wśród analizowanych powodów korzystania z pomocy społecznej, nie zaskakuje wysoki odsetek klientów posiadających status „osoby bezrobotnej/poszukującej pracy". W województwie zachodniopomorskim, odsetek ten wynosił 46,8%, a w województwie lubuskim 61,1%. Należy jednak pamiętać, że sama możliwość podjęcia pracy nie oznacza zmniejszenia się liczebności tej grupy osób. Znanym powszechnie jest fakt, iż istnieje spora grupa klientów, którzy korzystając ze świadczeń pomocy społecznej, posiadają status osoby bezrobotnej i nie są zainteresowani legalną pracą, ponieważ pracują w szarej strefie. Pogłębionej analizy wymagają dane dotyczące klientów korzystających ze świadczeń, a jednak posiadających stałe źródło dochodu (praca w pełnym wymiarze godzin, emerytura, renta). W województwie zachodniopomorskim odsetek takich osób wynosi, sumarycznie, w badanej grupie – 29,6% a w województwie lubuskim 17,2%. Fakt, że w województwie zachodniopomorskim odsetek gospodarstw tego typu objętych pomocą społeczną jest wyższy, może świadczyć, zarówno o ich lepszej kondycji, jak i o tym, że w tym regionie częściej przyznaje się tę formę pomocy. Na uwagę zasługuje także dość wysoki odsetek osób, które deklarują, że nie pracują, tylko zajmują się domem. Trudno jest go jednak analizować porównawczo, z powodu braku odpowiednich danych z badań w województwie lubuskim. Pozostałe dane przedstawia poniższy wykres.

Wykres 33. Sytuacja zawodowa klientów – Zachodniopomorskie *[N=220]* i Lubuskie *[N=249]*



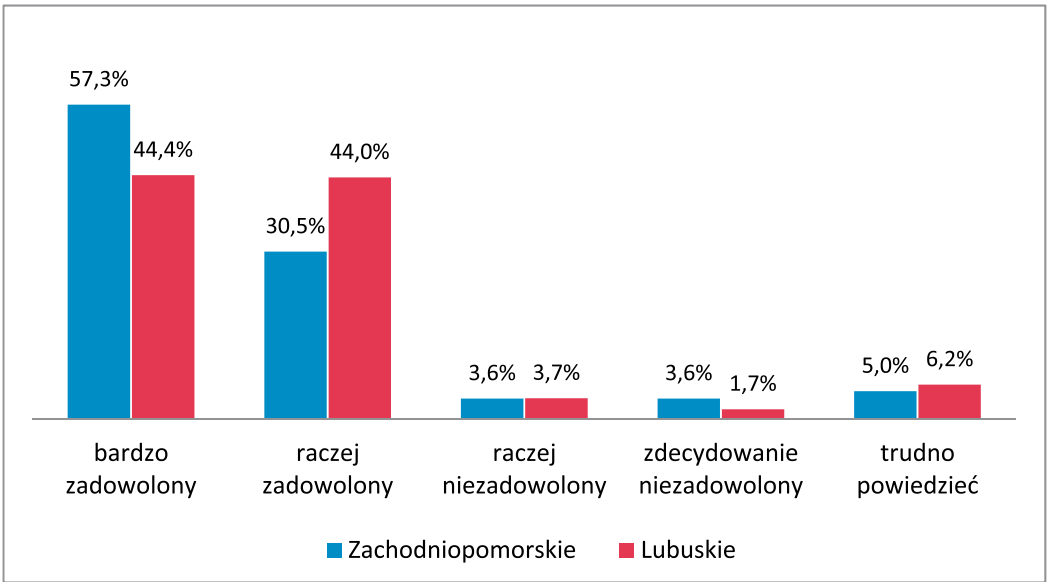
** w tym także rolnicy i ich współmałżonkowie oraz osoby prowadzące działalność na własny rachunek*
Źródło: badania własne OIS Szczecin oraz OIS Zielona Góra

8.6. Poziom zadowolenia z usług

Poziom zadowolenia z usług świadczonych przez pracowników socjalnych w województwie zachodniopomorskim i lubuskim przyjmuje zbliżony poziom. W obu regionach zdecydowana większość klientów deklaruje, że jest z nich *bardzo zadowolona* lub *raczej zadowolona*. Obie kategorie, po zsumowaniu (w obu województwach) dają prawie identyczny wynik, oscylujący wokół 88%. Zwraca uwagę fakt, że w województwie zachodniopomorskim „zdecydowanie zadowolonych" klientów jest o 13% więcej niż w województwie lubuskim (odpowiednio 57,3% i 44,4%)%. Klientów „raczej zadowolonych" natomiast jest więcej w województwie lubuskim (odpowiednio 44% do 30,5% w zachodniopomorskim).

Również odsetek klientów niezadowolonych przedstawia się podobnie w obu województwach – nie przekracza 3,6%.

Wykres 34. Poziom zadowolenia z usług pracowników socjalnych – Zachodniopomorskie *[N=220]* i Lubuskie *[N=249]*



Źródło: badania własne OIS Szczecin oraz OIS Zielona Góra

8.7. Opinie klientów na temat pracowników socjalnych

W celu zbadania opinii klientów na temat pracowników socjalnych, zadano im pytanie: *Co najczęściej mówią ludzie w Pana/i miejscowości na temat pracy pracowników socjalnych?* Pytanie to zawierało w kafeterii siedem stwierdzeń, które osoby badane mogły ocenić pod kątem częstotliwości ich występowania w społeczności lokalnej. Klienci mieli wybrać jedną z trzech następujących możliwości: (1) często tak mówią, (2) rzadko tak mówią, (3) nigdy tak nie mówią. Procentowy rozkład odpowiedzi uzyskanych w obu województwach zawiera umieszczona poniżej tabela 13.

Tabela 13. Opinie klientów na temat pracowników socjalnych – Zachodniopomorskie *[N=220],* Lubuskie *[N=249]* [12]

Kafeteria opinii	województwo	Często tak mówią	Rzadko tak mówią	Nigdy tak nie mówią	Ogółem
1. Pracownik socjalny jest bardzo potrzebny, bo dużo ludzi nie radzi sobie z problemami	Zachodniopomorskie	67,3%	15,5%	17,3%	100,0%
	Lubuskie	64,5%	28,4%	7,1%	100,0%
2. Pracownik socjalny pomaga ludziom	Zachodniopomorskie	52,3%	32,3%	15,5%	100,0%
	Lubuskie	67,9%	29,4%	2,8%	100,1%
3. Ludzie sami sobie poradzą, jak będą mieć więcej pieniędzy	Zachodniopomorskie	52,3%	20,9%	26,8%	100,0%
	Lubuskie	50,5%	35,1%	14,4%	100,0%

12 Ankieta w województwie lubuskim nie zawierała stwierdzenia *„Pracownicy socjalni niesprawiedliwie rozdzielają pieniądze”,* które dodano w ankiecie zachodniopomorskiej, dlatego nie zostało ono uwzględnione w tabeli porównawczej.

Kafeteria opinii	województwo	Często tak mówią	Rzadko tak mówią	Nigdy tak nie mówią	Ogółem
4. Pracownik socjalny potrafi dobrze doradzić	Zachodniopomorskie	51,4%	26,4%	22,3%	100,0%
	Lubuskie	60,3%	33,7%	6,0%	100,0%
5. Zawód pracownika socjalnego to misja, a nie zawód	Zachodniopomorskie	36,8%	20,9%	42,3%	100,0%
	Lubuskie	30,5%	38,4%	31,1%	100,0%
6. Pracownik socjalny jest mało skuteczny	Zachodniopomorskie	21,8%	26,8%	51,4%	100,0%
	Lubuskie	18,2%	39,4%	42,4%	100,0%
7. Pracownik socjalny bierze państwowe pieniądze a nic nie robi	Zachodniopomorskie	16,4%	21,4%	62,3%	100,0%
	Lubuskie	25,0%	35,2%	39,8%	100,0%

Źródło: badania własne OIS Szczecin oraz OIS Zielona Góra

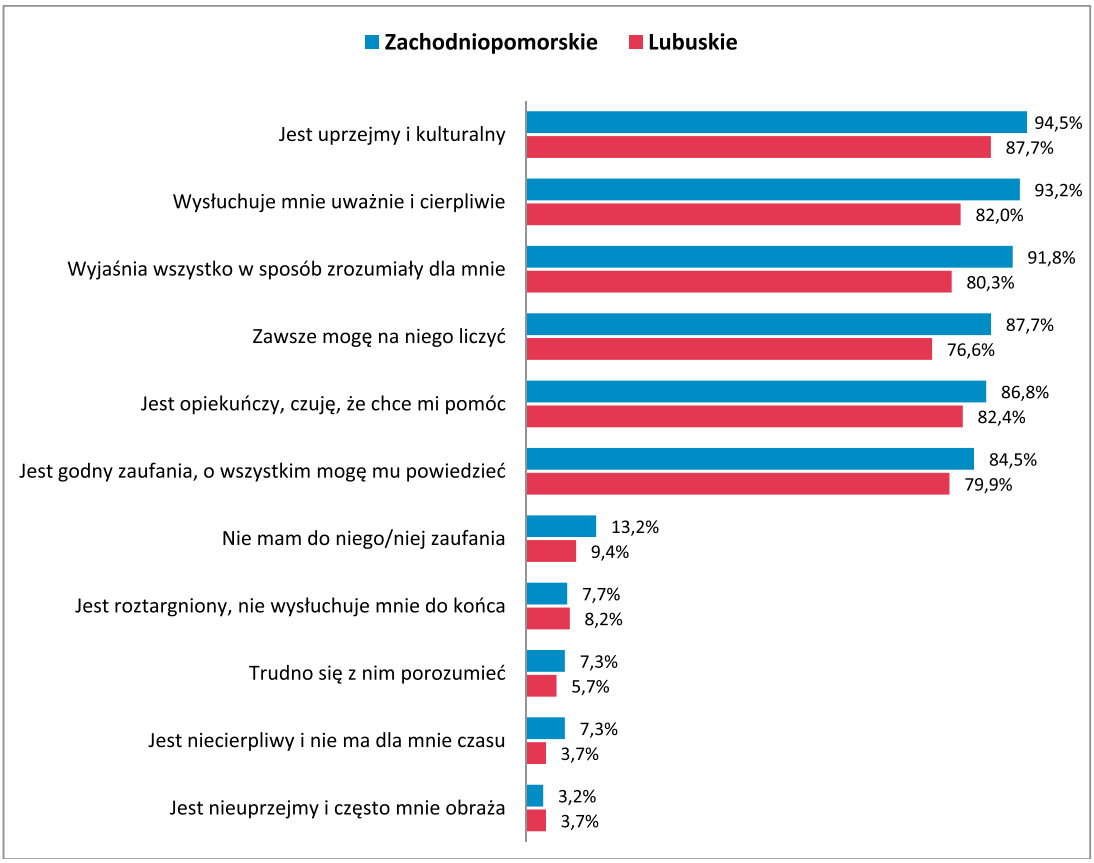
Odpowiedzi z tabeli 13 możemy podzielić na opinie „pozytywne" (1, 2, 4), „negatywne" (6, 7) i „neutralne" (3, 5). W przypadku stwierdzeń „pozytywnych" zwraca uwagę fakt, iż około 65% badanych w obu województwach uznaje, iż w ich w środowisku panuje opinia (1): „pracownik socjalny jest bardzo potrzebny, bo dużo ludzi nie radzi sobie z problemami". Procent klientów podzielających tę opinię, jest w obu województwach prawie identyczny, jednak liczba wskazań dwóch pozostałych stwierdzeń – w województwie lubuskim jest już o 15% wyższa, co pozwala wnioskować, że pozytywny obraz pracownika socjalnego jest artykułowany w sposób bardziej zdecydowany.

Analiza stwierdzeń (6) i (7) pokazuje, że w obu województwach odsetek klientów, uznających, że w środowisku często pojawiają się negatywne opinie o pracownikach socjalnych jest stosunkowo niewielki. Zwraca uwagę fakt, że w województwie lubuskim nieco bardziej rozpowszechniona jest opinia (7): „Pracownik socjalny bierze państwowe pieniądze a nic nie robi" – ponad 62% klientów z woj. zachodniopomorskiego twierdzi, że nigdy nie spotkał się z taką opinią, w województwie lubuskim stwierdziło tak 39,8%.

W przypadku twierdzeń „neutralnych", podobny procent (ok. 58%) klientów w obu województwach uważa, że (5): Zawód pracownika socjalnego to misja, a nie zawód". Z prawie identyczną sytuacją mamy do czynienia w przypadku opinii (3): „Ludzie sami sobie poradzą, jak będą mieć więcej pieniędzy". Za powszechną w środowisku uznała tę opinię połowa badanych w obu województwach.

Drugim sposobem poznania opinii klientów o pracownikach socjalnych było poproszenie ich, aby spośród 14 stwierdzeń wybrali te, które najbardziej pasują do tego, z którym najczęściej się kontaktują. Powstałą w ten sposób charakterystykę pracownika socjalnego (dla obu województw) przedstawia wykres 35.

Wykres 35. Stwierdzenia najbardziej pasujące do pracownika socjalnego – Zachodniopomorskie *[N=220]* i Lubuskie *[N=249]*



Źródło: badania własne OIS Szczecin oraz OIS Zielona Góra

Z porównania wyników badań wyłania się pozytywny obraz pracowników socjalnych w obu województwach. Bardzo wysoki odsetek klientów utożsamiało się ze stwierdzeniami stawiającymi pracowników socjalnych w pozytywnym świetle. Na uznanie zasługuje fakt, że ze stwierdzeniem „pracownik socjalny jest uprzejmy i kulturalny", identyfikowało się aż 94,5% klientów w województwie zachodniopomorskim i prawie 88% w województwie lubuskim. Z pozostałymi stwierdzeniami o pozytywnym wydźwięku, zawsze identyfikował się bardzo wysoki odsetek badanych, który nigdy nie przekroczył dolnej granicy 76%. Trzeba jednak zaznaczyć, że odsetek klientów pozytywnie oceniających pracowników socjalnych był każdorazowo wyższy w województwie zachodniopomorskim (różnica od 4 do 11%).

Odsetek klientów, którzy przypisują pracownikowi socjalnemu negatywne cechy, jest w obu województwach zdecydowanie niższy. Najwyższy odsetek klientów utożsamiało się w tym kontekście ze stwierdzeniem mówiącym o braku zaufania do pracownika socjalnego. Identyfikowało się z nim 13,2% badanych w województwie zachodniopomorskim i 9,4% w województwie lubuskim. Godnym odnotowania jest także fakt, iż w obu województwach bardzo niewielki odsetek klientów (ok. 3,5%) uznaje, że pracownik socjalny „jest nieuprzejmy i często mnie obraża".

Na podstawie analizy badania opinii w obu województwach, można wysnuć tezę, iż obraz pracownika socjalnego jest w zdecydowanej większości ocen – pozytywny.

8.8. Trudności napotykane w ośrodku pomocy społecznej

Z odpowiedzi dotyczących trudności napotykanych w ośrodkach pomocy społecznej, w obydwu województwach przebija się pozytywna ocena pracowników socjalnych. Każde stwierdzenie zamieszczone w poniższej tabeli opisuje sytuację o negatywnym wydźwięku. Zwraca uwagę, że w obu województwach, o każdej z tych sytuacji, ponad 80% klientów mówi: „nigdy się tak nie zdarza". I choć między województwami istnieją różnice procentowe (więcej takich wskazań w Zachodniopomorskim), to jednak nie zmieniają one pozytywnego obrazu działań pracowników socjalnych. Rozkłady procentowe wszystkich odpowiedzi udzielonych przez klientów zawiera tabela 14.

Tabela 14. Trudności napotykane w ośrodku pomocy społecznej – Zachodniopomorskie *[N=220],* Lubuskie *[N=249]*

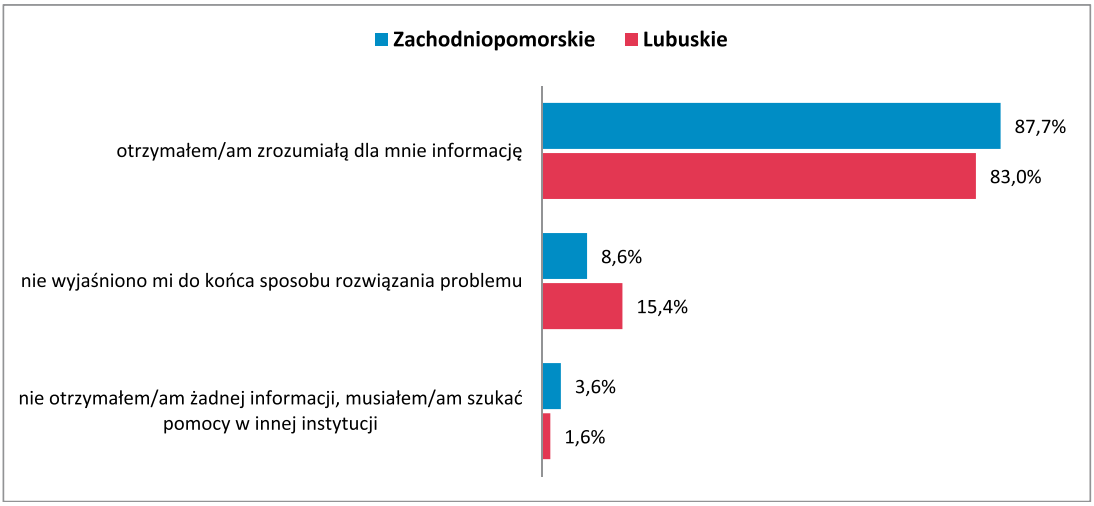
Stwierdzenie	województwo	Często tak się zdarza	Czasami tak się zdarza	Nigdy się tak nie zdarza	Ogółem
Zostałem/łam skierowany/a do niewłaściwej osoby	Zachodniopomorskie	1,4%	3,6%	95,0%	100,0%
	Lubuskie	3,2%	14,2%	82,6%	100,0%
Pracownik socjalny nie miał czasu, aby porozmawiać o moim problemie	Zachodniopomorskie	1,8%	5,5%	92,7%	100,0%
	Lubuskie	5,6%	10,2%	84,2%	100,0%
Nie uzyskałem żadnej informacji	Zachodniopomorskie	1,8%	5,5%	92,7%	100,0%
	Lubuskie	2,9%	12,7%	84,4%	100,0%
Otrzymałam/em błędne informacje	Zachodniopomorskie	2,7%	8,2%	89,1%	100,0%
	Lubuskie	2,4%	16,8%	80,8%	100,0%
Poproszono mnie o kontakt w innym terminie	Zachodniopomorskie	1,8%	10,5%	87,7%	100,0%
	Lubuskie	3,8%	22,7%	73,5%	100,0%

Źródło: badania własne OIS Szczecin oraz OIS Zielona Góra

8.9. Komunikatywność pracownika socjalnego

Komunikacja międzyludzka należy do jednych z najważniejszych elementów efektywnego rozwiązywania problemów, dlatego cieszyć powinien fakt, iż klienci w obu województwach udzielając odpowiedzi na pytanie: *Czy pracownik socjalny w zrozumiały dla Pana/Pani sposób wyjaśnił, jak można rozwiązać problem, z którym zgłosił(a) się Pan/Pani do Ośrodka Pomocy Społecznej?* – w zdecydowanej większości odpowiadali twierdząco.

Wykres 36. Czy pracownik socjalny wyjaśnia sprawy zrozumiale? – Zachodniopomorskie *[N=220]*, Lubuskie *[N=249]*.



Źródło: badania własne OIS Szczecin oraz OIS Zielona Góra

W województwie zachodniopomorskim ponad 87% klientów uznało, że informacje, które otrzymują od pracowników socjalnych, są dla niech zrozumiałe. Odsetek ten był minimalnie niższy w województwie lubuskim, gdzie wyniósł 83%. Istotnym z punktu widzenia skutecznej interwencji socjalnej jest fakt, że około 15% klientów poddanych badaniu w województwie lubuskim uznało, że nie wyjaśniono im do końca sposobu rozwiązania problemu. W województwie zachodniopomorskim takich klientów było niespełna 9%. Niewielki odsetek klientów w obu województwach uznał, że nie otrzymał żadnej informacji i musiał szukać pomocy w innej instytucji (Zachodniopomorskie – 3,6%, Lubuskie – 1,6%). Nawet najmniejszy odsetek wskazań negatywnych w tym obszarze wymaga refleksji i zapewne podjęcia działań naprawczych, na przykład poprzez wypracowanie standardów obsługi klienta lub też każdorazowo – dostarczania mu czytelnego, łatwego do zrozumienia informatora usług.

8.10. Warunki spotkań w ośrodku pomocy społecznej

Ostatnim aspektem, pod kątem którego porównano odpowiedzi klientów w obu województwach, były warunki odbywania spotkań z klientami w ośrodku pomocy społecznej. Choć ocena tych warunków w obu województwach jest generalnie pozytywna, to jednak bliższa analiza odpowiedzi pozwala na sformułowanie tezy, że warunki przyjęć w województwie lubuskim są bardziej przyjazne dla klienta. 61% badanych z województwa lubuskiego posiada doświadczenia prowadzenia rozmów z pracownikiem socjalnym w OPS – sam na sam, podczas gdy w zachodniopomorskim – 41,4%. Na potwierdzenie gorszych warunków prowadzenia rozmów z klientami na Pomorzu Zachodnim – 25,5% badanych stwierdziło, że „spotkanie odbywało się przy innych pracownikach i klientach", podczas gdy w lubuskim odnotowano tylko 12,3% takich ocen. Identyczny w obu województwach był odsetek klientów, którzy stwierdzili, że ich spotkanie z pracownikiem socjalnym bardzo często odbywało się przy innych klientach (11,8%.), co godzi w zasadę poufności i nie powinno mieć miejsca. Sytuacje takie wynikają zapewne z niezadowalających warunków lokalowych panujących w ośrodkach pomocy społecznej, na które pracownicy nie mają wielkiego wpływu. Należy jednak podkreślić, że warunki te, między innymi dzięki

realizacji projektów dofinansowanych z UE, przynajmniej na terenie województwa zachodniopomorskiego, w ostatnich latach uległy znaczącej poprawie.

Tabela 15. Warunki, w jakich odbywały się spotkania klientów w OPS – Zachodniopomorskie *[N=220],* Lubuskie *[N=249]*

Stwierdzenie	województwo	bardzo często	niezbyt często	sporadycznie	nigdy	Ogółem
W pomieszczeniu byłem/am tylko ja i pracownik	Zachodniopomorskie	41,4%	15,5%	15,9%	27,3%	100,0%
	Lubuskie	61,0%	14,1%	13,6%	11,3%	100,0%
Spotkanie odbywało się przy innych klientach	Zachodniopomorskie	11,8%	10,5%	15,5%	62,3%	100,0%
	Lubuskie	11,8%	7,6%	13,2%	67,4%	100,0%
Spotkanie odbywało się przy innych pracownikach i klientach	Zachodniopomorskie	25,5%	7,7%	6,8%	60,0%	100,0%
	Lubuskie	12,3%	17,1%	11,0%	59,6%	100,0%
Spotkanie odbywało się na korytarzu	Zachodniopomorskie	2,7%	1,8%	2,3%	93,2%	100,0%
	Lubuskie	2,1%	5,0%	10,6%	82,3%	100,0%

Źródło: badania własne OIS Szczecin oraz OIS Zielona Góra

SPIS TABEL, WYKRESÓW i MAP

WYKRESY

Wykres 1. Czy Państwa zdaniem pracownicy socjalni cieszą się szacunkiem w oczach klientów? .. 12
Wykres 2. Odsetek badanych klientów z miast i wsi 15
Wykres 3. Odsetek klientów wg stażu w pomocy społecznej 16
Wykres 4. Odsetek klientów wg kategorii wiekowej 17
Wykres 5. Odsetek klientów w podziale na płeć 18
Wykres 6. Liczba klientów wg płci i wieku 18
Wykres 7. Wykształcenie klientów 19
Wykres 8. Sytuacja zawodowa klientów 20
Wykres 9. Osoby mieszkające z klientem we wspólnym gospodarstwie domowym 21
Wykres 10. Rola pracownika socjalnego w życiu klienta 22
Wykres 11. Odsetek klientów korzystających ze świadczeń niepieniężnych 26
Wykres 12. Odsetek klientów korzystających z porady specjalistycznej 27
Wykres 13. Czy uczestniczył(a) Pan(i) w jakimś projekcie unijnym? 28
Wykres 14. Opinie klientów na temat pracowników socjalnych 33
Wykres 15. Poziom zadowolenia klientów z usług świadczonych przez pracowników socjalnych 37
Wykres 16. Odsetek klientów zadowolonych z usług świadczonych przez pracowników socjalnych – według stażu w pomocy społecznej 38
Wykres 17. „Gdyby od dziś stał(a) się Pan(i) pracownikiem socjalnym, to czy zmienił(a)by Pan(i) coś w kontaktach ze swoimi klientami?" 38
Wykres 18. „Gdyby od dziś stał(a) się Pan(i) pracownikiem socjalnym, t o czy zmienił(a)by Pan(i) coś w kontaktach ze swoimi klientami?" – według stażu 39
Wykres 19. „Gdyby od dziś stał(a) się Pan(i) pracownikiem socjalnym, to czy zmienił(a)by Pan(i) coś w kontaktach ze swoimi klientami?" – według płci 40
Wykres 20. Czy pracownik socjalny wyjaśnił jak rozwiązać problem? 44
Wykres 21. Czy wyraził Pan/Pani zgodę na zaproponowane rozwiązania? 45
Wykres 22. Czy zaproponowane działania poprawiły sytuację klientów? 46
Wykres 23. Działania, które poprawiły sytuację klientów 46
Wykres 24. Dlaczego sytuacja klientów nie poprawiła się? 47
Wykres 25. Czy pracownik socjalny kontaktował się z innymi instytucjami lub osobami? 48
Wykres 26. Czy kierownik kontaktował się z innymi instytucjami lub osobami? 49
Wykres 27. Trudności napotykane przez klienta w ośrodku 53
Wykres 28. Warunki, w jakich odbywały się spotkania klientów w OPS 54
Wykres 29. Ocena liczby dokumentów przez klientów 55
Wykres 30. Odsetek klientów w podziale na wiek 57
Wykres 31. Odsetek klientów w podziale na płeć 58
Wykres 32. Wykształcenie klientów 59

Wykres 33. Sytuacja zawodowa klientów – Zachodniopomorskie i Lubuskie 61
Wykres 34. Poziom zadowolenia z usług pracowników socjalnych
– Zachodniopomorskie i Lubuskie 62
Wykres 35. Stwierdzenia najbardziej pasujące do pracownika socjalnego
– Zachodniopomorskie i Lubuskie 64
Wykres 36. Czy pracownik socjalny wyjaśnia sprawy zrozumiale?
– Zachodniopomorskie i Lubuskie 66

TABELE

Tabela 1. Pytania ankietowe 6
Tabela 2. Odsetek klientów OPS w stosunku do ogólnej liczby mieszkańców – wg typów gmin 13
Tabela 3. Bezrobotni klienci wg poziomu wykształcenia 20
Tabela 4. Przyczyny korzystania z pomocy społecznej 23
Tabela 5. Odsetek klientów korzystających z różnych form świadczeń
pieniężnych i niepieniężnych 24
Tabela 6. Liczba klientów uczestniczących w projektach/kursach unijnych 28
Tabela 7. Stwierdzenia najbardziej pasujące do pracownika socjalnego 34
Tabela 8. Działania pracowników socjalnych, które zdaniem klientów powinny ulec zmianie 40
Tabela 9. Z jakimi instytucjami kontaktował się pracownik socjalny lub kierownik 50
Tabela 10. Z jakimi osobami kontaktował się pracownik socjalny lub kierownik? 51
Tabela 11. Czy dzięki kontaktom ze wskazanymi instytucjami udało się
rozwiązać problem klienta? 52
Tabela 12. Przyczyny korzystania z pomocy społecznej 60
Tabela 13. Opinie klientów na temat pracowników socjalnych – Zachodniopomorskie, Lubuskie 62
Tabela 14. Trudności napotykane w ośrodku pomocy społecznej
– Zachodniopomorskie, Lubuskie 65
Tabela 15. Warunki, w jakich odbywały się spotkania klientów w OPS
– Zachodniopomorskie, Lubuskie 67

MAPY

Mapa 1. Województwo zachodniopomorskie z oznaczeniem gmin objętych badaniem. 14

Raport wraz z ankietą jest dostępny również w wersji elektronicznej na stronie Obserwatorium Integracji Społecznej http://ois.wzp.pl/w zakładce „Publikacje OIS"

ANEKS

Kwestionariusz ankiety z badań pn.
„Czynniki warunkujące efektywność działań ośrodków pomocy społecznej
województwa zachodniopomorskiego w opinii ich klientów”

Symbol gminy i nr respondenta

Kwestionariusz ankiety

1. Czy jest Pan/Pani zadowolony/a z poziomu usług świadczonych przez pracowników socjalnych?

Zdecydowanie tak	**1**
Raczej tak	**2**
Raczej nie	**3**
Zdecydowanie nie	**4**
Trudno powiedzieć	**5**

2. Co najczęściej mówią ludzie w Pana/Pani miejscowości na temat pracy pracowników socjalnych?

	Proszę zaznaczyć kółkiem odpowiedź 1, 2 lub 3 w każdym wierszu	**1 Często tak mówią**	**2 Rzadko tak mówią**	**3 Nigdy tak nie mówią**
a.	Pracownik socjalny pomaga ludziom	**1**	**2**	**3**
b.	Pracownik socjalny bierze państwowe pieniądze a nic nie robi	**1**	**2**	**3**
c.	Pracownik socjalny jest bardzo potrzebny, bo dużo ludzi nie radzi sobie z problemami	**1**	**2**	**3**
d.	Zawód pracownika socjalnego to misja, a nie zawód	**1**	**2**	**3**
e.	Ludzie sami sobie poradzą, jak będą mieć więcej pieniędzy	**1**	**2**	**3**
f.	Pracownik socjalny potrafi dobrze doradzić	**1**	**2**	**3**
g.	Pracownicy socjalni niesprawiedliwie rozdzielają pieniądze	**1**	**2**	**3**
h.	Pracownik socjalny jest mało skuteczny	**1**	**2**	**3**
i.	Inne opinie (jakie?)……	**1**	**2**	**3**
i.	……	**1**	**2**	**3**

3. Jaki był powód zgłoszenia się Pana/Pani do ośrodka pomocy społecznej?

	Proszę zaznaczyć odpowiedź 1 lub 2 w każdym wierszu.	**1 = Tak**	**2 = Nie**
a.	Ubóstwo	**1**	**2**
b.	Sieroctwo	**1**	**2**
c.	Bezdomność	**1**	**2**
d.	Bezrobocie	**1**	**2**
e.	Niepełnosprawność	**1**	**2**
f.	Długotrwała lub ciężka choroba	**1**	**2**
g.	Przemoc w rodzinie	**1**	**2**
h.	Potrzeba ochrony ofiar handlu ludźmi	**1**	**2**
i.	Potrzeba ochrony macierzyństwa lub wielodzietności	**1**	**2**
j.	Bezradność w sprawach opiekuńczo-wychowawczych i prowadzenia gospodarstwa domowego, zwłaszcza w rodzinach niepełnych lub wielodzietnych	**1**	**2**
k.	Trudności w integracji cudzoziemców, którzy uzyskali w RP status uchodźcy lub ochronę uzupełniającą	**1**	**2**
l.	Trudności w przystosowaniu do życia po zwolnieniu z zakładu karnego	**1**	**2**
ł.	Alkoholizm lub/i narkomania	**1**	**2**
m.	Izolacja/samotność	**1**	**2**
n.	Opieka nad osobami starszymi	**1**	**2**
o.	Zdarzenia losowe i sytuacja kryzysowa	**1**	**2**
p.	Klęska żywiołowa lub ekologiczna	**1**	**2**
r.	Inne (jakie?).....	**1**	**2**

4. Jak często w przeciągu ostatnich 12 miesięcy korzystał/a Pan/Pani z różnych form pomocy Ośrodka Pomocy Społecznej?

	Proszę zaznaczyć kółkiem odpowiedź 1, 2, 3 lub 4 w każdym wierszu	Korzystałem/am			
		1 tylko jeden raz	**2 najwyżej trzy razy w roku**	**3 więcej niż trzy razy w roku**	**4 stale korzystam**
a.	zasiłek stały	**1**	**2**	**3**	**4**
b.	zasiłek okresowy	**1**	**2**	**3**	**4**
c.	zasiłek celowy	**1**	**2**	**3**	**4**
d.	świadczenia niepieniężne	**1**	**2**	**3**	**4**
e.	porada specjalistyczna (np. psychologiczna)	**1**	**2**	**3**	**4**
h.	Inna forma pomocy (jaka?)……	**1**	**2**	**3**	**4**
i.	……	**1**	**2**	**3**	**4**

5. Czy podczas załatwiania swoich spraw w Ośrodku Pomocy Społecznej napotyka/napotykał Pan/Pani jakieś trudności? Jeśli tak, to jakie trudności napotyka Pan/Pani najczęściej?

	Proszę zaznaczyć kółkiem odpowiedź 1, 2 lub 3 w odpowiednim wierszu	**1 Często lub prawie zawsze tak się zdarza**	**2 Czasami, ale rzadko tak się zdarza**	**3 Nigdy się to nie zdarza**
a.	Zostałem/łam skierowany/a do niewłaściwej osoby	**1**	**2**	**3**
b.	Nie uzyskałem żadnej informacji	**1**	**2**	**3**
c.	Otrzymałam/em błędne informacje	**1**	**2**	**3**
d.	Poproszono mnie o kontakt w innym terminie	**1**	**2**	**3**
e.	Pracownik socjalny nie miał czasu, aby porozmawiać o moim problemie	**1**	**2**	**3**
f.	Pracownik socjalny był nieobecny	**1**	**2**	**3**
g.	Pracownik socjalny nie do końca rozumiał na czym polega mój problem	**1**	**2**	**3**
h.	Pracownik socjalny odbierał telefony w innych sprawach	**1**	**2**	**3**

6. Czy pracownik socjalny w zrozumiały dla Pana/Pani sposób wyjaśnił jak można rozwiązać problem, z którym zgłosił(a) się Pan/Pani do Ośrodka Pomocy Społecznej?

Otrzymałem/łam zrozumiałą dla mnie informację	1
Nie wyjaśniono mi do końca sposobu rozwiązania problemu	2
Nie otrzymałem/łam żadnej informacji, musiałem/łam szukać pomocy w innej instytucji	3

7. Czy Pan/Pani chętnie wyraził/a zgodę na zaproponowane przez pracownika socjalnego działania zmierzające do zmiany Pańskiej sytuacji?

Zdecydowanie tak	1
Raczej tak	2
Raczej nie	3
Zdecydowanie nie	4
Trudno powiedzieć	5

8. Czy działania zaproponowane przez pracownika socjalnego przyczyniły się do poprawy Pana/Pani sytuacji?

Zdecydowanie tak	1		
Raczej tak	2	→	**! <u>Jeżeli klient wybrał odpowiedź</u>: 1 lub 2 → przejść do pytania 9a 3 lub 4 → przejść do pytania 9b**
Raczej nie	3		
Zdecydowanie nie	4		

9a. Jakie konkretne działania spowodowały, że Pana/Pani sytuacja się poprawiła? Co konkretnie zostało zrobione?

9b. Czy może Pan/Pani powiedzieć, dlaczego Pana/Pani sytuacja raczej/zdecydowanie* się nie poprawiła?

10. Które ze stwierdzeń najbardziej pasuje do pracownika socjalnego, z którym najczęściej się Pan/Pani kontaktuje?

	Proszę zaznaczyć kółkiem odpowiedź 1 lub 2 <u>w każdym wierszu.</u>	**1=tak**	**2=nie**
a.	Jest opiekuńczy, czuję, że chce mi pomóc.	**1**	**2**
b.	Jest godny zaufania, o wszystkim mogę mu powiedzieć.	**1**	**2**
c	Trudno się z nim porozumieć.	**1**	**2**
d.	Jest uprzejmy i kulturalny.	**1**	**2**
e.	Jest nieuprzejmy i często mnie obraża.	**1**	**2**
f.	Wysłuchuje mnie uważnie i cierpliwie.	**1**	**2**
g.	Jest niecierpliwy i nie ma dla mnie czasu.	**1**	**2**
h.	Jest roztargniony, nie wysłuchuje mnie do końca.	**1**	**2**
i.	Skupia się na mnie i załatwia tylko moje sprawy	**1**	**2**
j.	Wyjaśnia wszystko w sposób zrozumiały dla mnie.	**1**	**2**
k.	Zawsze mogę na niego liczyć.	**1**	**2**
l.	Nie mam do niego/niej zaufania.	**1**	**2**
ł.	Zwraca się do mnie po imieniu	**1**	**2**
m.	Obydwoje mówimy sobie po imieniu	**1**	**2**
n.	Inne cechy (jakie?)…..	**1**	**2**

11. Czy pracownik socjalny kontaktował się w Pana/Pani sprawach z innymi instytucjami lub osobami, aby pomóc Panu/Pani rozwiązać problem?

TAK	**1**
NIE	**2**

TAK →zadać pytanie 12 i 13
NIE →przejść do pytania 12

12. Czy kierownik Ośrodka kontaktował się w Pana/Pani sprawach z innymi instytucjami lub osobami, aby pomóc Panu/Pani rozwiązać problem?

TAK	**1**
NIE	**2**

TAK →przejść do pytania 13
NIE →przejść do pytania 15

13. Jakie to były instytucje lub osoby? (wstawić krzyżyk w odpowiednią kratkę)

Nr	Instytucja (lub organizacja)	X
1	Powiatowy Urząd Pracy	
2	Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie	
3	Urząd Miasta/Urząd Gminy	
4	sąd	
5	prokuratura	
6	policja	
7	służba zdrowia	
8	organizacja pozarządowa	
9	ZUS	
10	KRUS	
11	Urząd Skarbowy	
12	szkoła	
13	przedszkole	
14	Inne, jakie?…	
15	…	

Nr	Osoby/specjaliści	X
16	psycholog	
17	pedagog szkolny	
18	prawnik	
19	terapeuta	
20	policjant	
21	kurator	
22	komornik	
23	lekarz	
24	doradca zawodowy	
25	inny pracownik socjalny	
26	pielęgniarka środowiskowa	
27	asystent rodziny	
28	psychiatra	
29	Inne, jakie?	
30	…	

14. Czy dzięki kontaktom z tymi instytucjami i osobami udało się rozwiązać Pana/Pani problem? Tak, całkowicie – 1; Tak, częściowo – 2; W ogóle nie udało się rozwiązać problemu – 3
(Spytać tylko o te instytucje i osoby, które klient wymienił w pytaniu 13)

Nr	Instytucja (lub organizacja)	1	2	3
1	Powiatowy Urząd Pracy			
2	Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie			
3	Urząd Miasta/Urząd Gminy			
4	sąd			
5	prokuratura			
6	policja			
7	służba zdrowia			
8	organizacja pozarządowa			
9	ZUS			
10	KRUS			
11	Urząd Skarbowy			
12	szkoła			
13	przedszkole			
14	*Inne, jakie?…*			
15	…			

Nr	Osoby/specjaliści	1	2	3
16	psycholog			
17	pedagog szkolny			
18	prawnik			
19	terapeuta			
20	policjant			
21	kurator			
22	komornik			
23	lekarz			
24	doradca zawodowy			
25	inny pracownik socjalny			
26	pielęgniarka środowiskowa			
27	asystent rodziny			
28	psychiatra			
29	*Inne, jakie?*			
30	…			

15. Czy – Pana/Pani zdaniem – współpraca Ośrodka z wymienionymi przez Pana/Panią instytucjami i osobami układa się: bardzo dobrze – 1; dobrze – 2; raczej źle – 3; bardzo źle – 4

Nr	Instytucja (lub organizacja)	1	2	3	4
1	Powiatowy Urząd Pracy				
2	Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie				
3	Urząd Miasta/Urząd Gminy				
4	sąd				
5	prokuratura				
6	policja				
7	służba zdrowia				
8	organizacja pozarządowa				
9	ZUS				
10	KRUS				
11	Urząd Skarbowy				
12	szkoła				
13	przedszkole				
14	*Inne, jakie?…*				
15	…				

Nr	Osoby/specjaliści	1	2	3	4
16	psycholog				
17	pedagog szkolny				
18	prawnik				
19	terapeuta				
20	policjant				
21	kurator				
22	komornik				
23	lekarz				
24	doradca zawodowy				
25	inny pracownik socjalny				
26	pielęgniarka środowiskowa				
27	asystent rodziny				
28	psychiatra				
29	*Inne, jakie?*				
30	…				

16. Czy uczestniczył(a) Pan/Pani w jakimś projekcie unijnym? Jeśli tak, to czy zmienił on coś w Pana/Pani sytuacji życiowej? Gdy klient nie brał udziału → przejść do pytania 17.

17. W jakich warunkach odbywało się Pani/Pana spotkanie w Ośrodku Pomocy Społecznej:

	Proszę zaznaczyć kółkiem odpowiedź 1, 2, 3 lub 4 <u>w każdym wierszu</u>	**1** ***Tak, bardzo często tak było***	**2** ***Tak, ale niezbyt często***	**3** ***Tak, sporadycznie***	**4** ***Nigdy tak się nie zdarzyło***
a.	W pomieszczeniu byłam/em tylko ja i pracownik	1	2	3	4
b.	Spotkanie odbywało się przy innych pracownikach	1	2	3	4
b.	Spotkanie odbywało się przy innych klientach	1	2	3	4
c.	Spotkanie odbywało się przy innych pracownikach i klientach	1	2	3	4
d.	Spotkanie odbywało się na korytarzu	1	2	3	4

18. Jako klient ośrodka gromadził(a) Pan/Pani dla potrzeb współpracy z OPS różne dokumenty. Prosimy ocenić liczbę dokumentów, które trzeba było gromadzić. Czy Pana/Pani zdaniem:

a.	dokumentów było niewiele	1
b.	liczba dokumentów była „w sam raz”	2
c.	dokumentów było dużo	3
d.	dokumentów było zdecydowanie za dużo	4

20. Spośród poniższych twierdzeń proszę trzy, które najbardziej odpowiadają Pana/Pani sytuacji:

Gdyby nie pomoc pracownika socjalnego, obecnie żyłoby mi się dużo gorzej.	**1**
Gdybym miał/a więcej pieniędzy, sam/a sobie dałbym/dałabym radę z problemami.	**2**
Najważniejsze jest to, że mogę zawsze liczyć na pomoc pracownika socjalnego.	**3**
Najważniejsze dla mnie jest to, że mogę się wyżalić i pracownik socjalny mnie zawsze wysłucha.	**4**
Najchętniej nie korzystał(a)bym z pomocy ośrodka, ale nie mam innego wyjścia.	**5**
Przyzwyczaiłem/łam się do korzystania z pomocy ośrodka i nie chcę tego zmieniać	**6**

22. Gdyby od dziś stał(a) się Pan/Pani pracownikiem socjalnym, to czy zmienił(a)by Pan/Pani coś w kontaktach ze swoimi klientami?

METRYCZKA

M.1 Wiek respondenta

[Czy może Pan/Pani powiedzieć ile ma Pan/Pani lat? Proszę wskazać odpowiedni przedział wiekowy.]

do 24 lat	**1**
25 – 30	**2**
31 – 40	**3**
41 – 50	**4**
51 – 60	**5**
powyżej 60 lat	**6**

M.2 Płeć

Kobieta	**1**
Mężczyzna	**2**

M.3 Staż w roli klienta OPS

[Jak długo jest Pan/Pani klientem Ośrodka Pomocy Społecznej?]

Niedługo (od kilku miesięcy)	**1**
Nie dłużej niż półtora roku	**2**
Ponad 10 lat	**3**
Ponad 10 lat, ale z przerwami	**4**

M.4 Miejsce zamieszkania respondenta

[Jakie jest Pana/Pani miejsce zamieszkania?]

Wieś	**1**
Miasto do 20 tys. mieszkańców	**2**
Miasto od 20 tys. do 50 tys. mieszkańców	**3**
Miasto od 50 tys. do 100 tys. mieszkańców	**4**
Miasto powyżej 100 tys. mieszkańców	**5**

M.5 Osoby mieszkające we wspólnym gospodarstwie domowym:

[Proszę powiedzieć, kto mieszka razem z Panem/Panią?]

Proszę zaznaczyć kółkiem odpowiedź 1 lub 2 w każdym wierszu	**1 Tak**	**2 Nie**
mieszkam sam/a	**1**	**2**
rodzice	**1**	**2**
dziadkowie	**1**	**2**
mąż/żona	**1**	**2**
dziecko/dzieci	**1**	**2**
wnuki	**1**	**2**
inni członkowie rodziny	**1**	**2**
partner/partnerka	**1**	**2**
ktoś inny (kto?)……	**1**	**2**
ktoś inny (kto?)……	**1**	**2**

M.6 Wykształcenie respondenta

[Jaki jest poziom Pana/Pani wykształcenia?]

Podstawowe	**1**
Zawodowe	**2**
Średnie	**3**
Pomaturalne	**4**
Wyższe zawodowe (licencjat)	**5**
Wyższe magisterskie	**6**

M.7 Sytuacja zawodowa respondenta

[Jaka jest Pana/Pani aktualna sytuacja zawodowa?]

	Proszę zaznaczyć kółkiem odpowiedź 1 lub 2 w każdym wierszu.	**1 Tak**	**2 Nie**
a.	Jestem zatrudniony w pełnym wymiarze godzin (w tym także rolnicy i ich współmałżonkowie oraz osoby prowadzące działalność na własny rachunek)	1	2
b.	Jestem zatrudniony/a w niepełnym wymiarze godzin (np. ½ etatu – umowa o pracę)	1	2
c.	Pracuję dorywczo, sezonowo, na pracach zleconych	1	2
d.	Jestem na urlopie wychowawczym/macierzyńskim	1	2
e.	Jestem bezrobotny/a i poszukuję pracy	1	2
f.	Jestem bezrobotny/a, ale nie poszukuję pracy	1	2
g.	Jestem na emeryturze	1	2
g.	Jestem na rencie	1	2
h.	Uczę się w szkole, studiuję.	1	2
i.	Nie pracuję/Zajmuję się domem	1	2
j.	Inna sytuacja (proszę opisać) ……..	1	2

INNE UWAGI

……
……
……
……
……

Bardzo dziękujemy za wypełnienie ankiety!

www.wzp.pl

Urząd Marszałkowski Województwa Zachodniopomorskiego
Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej
ul. Korsarzy 34
70-540 Szczecin

Obserwatorium Integracji Społecznej – działanie realizowane przez Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej Urzędu Marszałkowskiego Województwa Zachodniopomorskiego w ramach projektu systemowego 1.16 *Koordynacja na rzecz aktywnej integracji,* współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Społecznego. Działanie 1.2 *Wsparcie systemowe instytucji pomocy i integracji społecznej.* Priorytet I *Zatrudnienie i integracja społeczna* Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki.

Pomorze Zachodnie

www.ois.wzp.pl