

**Małgorzata Bialik**

Wyższa Szkoła Gospodarki w Bydgoszczy

## **ROLA I ZADANIA OPIEKUNKI ŚRODOWISKOWEJ WE WSPÓŁCZESNYCH USŁUGACH SPOŁECZNO-OPIEKUŃCZYCH**

### **THE ROLE AND TASKS OF ENVIRONMENTAL CARE IN CONTEMPORARY SOCIAL AND CARE SERVICES**

*Starajmy się tak postępować i tak żyć,  
by nikomu w naszej Ojczyźnie nie brakło  
dachu nad głową i chleba na stole,  
by nikt nie czuł się samotny,  
pozostawiony bez opieki.*

**Jan Paweł II**

**Streszczenie:** Niniejszy artykuł poświęcony jest zagadnieniu usług opiekuńczych dla osób starszych realizowanych w formie opiekunki środowiskowej. W artykule przedstawiono związane z realizacją tych usług problemy, na jakie podczas ich świadczenia napotyka opiekunka. Wskazano istotę i znaczenie usług opiekuńczych, doprecyzowano, czym te usługi są, jaki jest ich cel oraz komu i w jaki sposób są przyznawane. Przybliżono również zakres obowiązków opiekunki środowiskowej i wyjaśniono jej rolę.

**Słowa kluczowe:** opiekunka środowiskowa, specjalistyczne usługi opiekuńcze, usługi społeczno-opiekuńcze.

**Abstract:** This article is devoted to the issue of care services for the elderly, implemented in the form of a community carer. The article presents problems related to the implementation of these services that the babysitter encounters during their provision. The essence and significance of care services are indicated, and more precisely, what these services are, what their purpose is and to whom and how they are granted. The responsibilities of a visitor was also introduced and her role explained.

**Keywords:** environmental guardian, specialized care services, social and care services.

## Wstęp

Każdy z nas w życiu prywatnym czy zawodowym spotyka się z wieloma ludźmi i każdy z nas jest inny, wyjątkowy i indywidualny. Oprócz cech wyglądu zewnętrznego ludzie różnią się od siebie przede wszystkim charakterem, osobowością i doświadczeniami życiowymi, które kształtują wartości i poglądy. Różnice pomiędzy ludźmi wynikające właśnie z charakteru i osobowości mogą powodować niekomfortowe dla nas sytuacje, które z kolei mogą prowadzić do konfliktów czy nieporozumień. Występować one mogą i z pewnością występują w każdej grupie społecznej. Funkcjonowanie w społeczeństwie ma jednak swoje zasady – przede wszystkim trzeba się wzajemnie szanować i tolerować. Na szacunek zasługuje każdy, w tym oczywiście osoby starsze, co warto jest zaznaczyć, gdyż o procesie starzenia się społeczeństwa od jakiegoś czasu nie przestaje się mówić. Takim osobom z pomocą pełną poszanowania przychodzi właśnie opiekunka środowiskowa.

Praca w charakterze opiekunki środowiskowej przede wszystkim polega na pomocy w funkcjonowaniu podopiecznym i wsparciu, a przy tym szanowaniu, tolerowaniu podopiecznego, akceptowaniu i tworzeniu atmosfery oraz takich sytuacji, w których ów podopieczny nie czuje się bezradny, wyobcowany i samotny. Rola opiekunki środowiskowej jest niezwykle ważna głównie z uwagi na to, że nie każdy człowiek jest w stanie zaakceptować przy sobie z dnia na dzień obcą osobę. Waga tej roli jest duża także z uwagi na ocenę świadczonych usług, czyli ocenę funkcjonowania ośrodków pomocy społecznej jako instytucji.

## Istota i znaczenie usług opiekuńczych

Coraz więcej osób korzysta z pomocy społecznej w formie usług opiekuńczych, których głównym celem jest pomoc w codziennym funkcjonowaniu osobom potrzebującym i zaspakajaniu ich podstawowych potrzeb. Dość liczną grupę korzystających z tej formy pomocy stanowią – obok niepełnosprawnych i chorych – również osoby starsze, a także samotne. Osobą samotną jest osoba, która prowadzi jednoosobowe gospodarstwo domowe, nie posiada najbliższej rodziny i nie pozostaje w związku małżeńskim. Przykry fakt stanowi, że pomocy w postaci usług opiekuńczych udziela się również osobom, które nie są same, ale ich rodzina nie może im pomóc. Niestety te jednostki, będące świadczeniobiorcami usług, postrzegane są przez innych często jako nikomu „niepotrzebne”. Zastanawia przy tym, co jest gorsze: bycie osobą samotną, zdaną na siebie czy też osobą, która z pozoru ma, do kogo się zwrócić o pomoc, ale jest odrzucana, a odpowiedzialność za jej opiekę w „sprytny” sposób zepchnięta zostaje na pomoc instytucjonalną. Nie-sprawowanie opieki nad osobą starszą często jest usprawiedliwiane zajmowaniem się sprawami swojego współmałżonka czy dzieci i innymi obowiązkami, czyli

najprościej mówiąc: brakiem czasu. Rodzina powinna być najważniejsza (i dla większości osób jest), powinna nam pomagać i wspierać nas, a my ją. Jednak bardzo często bywa tak, że rodzina odwraca się od swoich starszych przedstawicieli, a zupełnie obca osoba bezinteresownie potrafi więcej „dać od siebie”. Usługi opiekuńcze mają bardzo ważną rolę do spełnienia, chociażby z uwagi na zjawisko starzejącego się społeczeństwa. W usługach opiekuńczych nie chodzi tylko o pomoc w codziennym funkcjonowaniu, zaspokajaniu podstawowych potrzeb i o opiekę pielęgnacyjną, ale też o wsparcie, zrozumienie i szacunek. Z moich obserwacji wynika, że opiekunka środowiskowa to często jedyna osoba, która wspiera osobę starszą, rozumie ją i niejednokrotnie stanowi najważniejszą dla niej postać.

### Pojęcie usług opiekuńczych

Osoby i rodziny, u których występują trudności związane z zaspokajaniem podstawowych potrzeb, spowodowane złą sytuacją finansową i materialną, brakiem odpowiednich warunków mieszkaniowych, konfliktami i przemocą w rodzinie, uzależnieniami, utrudnieniami w opiece nad członkiem rodziny i problemami opiekuńczo-wychowawczymi z dziećmi, mogą liczyć na wsparcie społeczne i pomoc instytucjonalną. Słowo „wsparcie” kojarzy nam się głównie z dawaniem podpory w trudnych sytuacjach. Wspierać kogoś można na różne sposoby, np. poprzez rozmowę i zapewnianie o gotowości do niesienia pomocy, jak również w sposób materialny, tj. najczęściej pieniężny i żywnościowy. Trudne życiowe sytuacje dotyczą każdego; często są niespodziewane, ale bywają i takie, które stanowią konsekwencję naszych poczynań, jednak dopiero te, których człowiek nie jest w stanie sam pokonać – czyli własnymi siłami i środkami – wymagają pomocy z zewnątrz.

Pomoc społeczna to jedna z instytucji polityki społecznej państwa, której głównym celem jest pomoc w przezwyciężeniu trudnych sytuacji życiowych osobom samotnym i rodzinom, które same nie są w stanie sytuacji tych pokonać, oczywiście przy jednoczesnym wykorzystaniu własnych zasobów, możliwości i uprawnień<sup>1</sup>. Ośrodek pomocy społecznej może przyznać pomoc w formie świadczeń pieniężnych i niepieniężnych. Do tych pierwszych, czyli świadczeń pieniężnych, zaliczamy następujące zasiłki:

Zasiłki okresowe – przyznawane są, najogólniej mówiąc, na zaspokojenie bieżących potrzeb życiowych. Mogą być przyznawane na okres kilku miesięcy, w zależności od potrzeb osób potrzebujących, czyli z uwagi np. na niepełnosprawność czy bezrobocie, oraz od środków finansowych, jakimi w danym roku ośrodek pomocy społecznej dysponuje.

<sup>1</sup> Art. 2 ust. 1 Ustawy z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej (Dz. U z 2015 r. poz. 163 z późn. zm.).

Zasiłki stałe dla osób samotnych bądź pozostających w rodzinie, u których występuje niezdolność do pracy, jak i dla osób starszych. Zasiłki te przyznawane są przeważnie na taki okres, na jaki ustalono stopień niepełnosprawności. Osoba z orzeczonym lekkim stopniem niepełnosprawności nie kwalifikuje się do udzielenia takiej pomocy.

Zasiłki celowe – przyznawane w celu zaspokojenia niezbędnej potrzeby bytowej, takiej jak np. zakup leków bądź pomoc w uregulowaniu należności związanych z utrzymaniem mieszkania. Są to świadczenia jednorazowe, mające charakter pomocy doraźnej. Wysokość tego świadczenia, rodzaj i forma zależą w głównej mierze od środków finansowych, jakimi dysponuje ośrodek pomocy społecznej.

Zasiłki specjalne celowe przyznawane osobom lub rodzinom, u których dochód przekracza kryterium określone w art. 8 ust. 3 Ustawy z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej i u których występują szczególnie okoliczności związane np. z kosztownym leczeniem czy zakupem opału<sup>2</sup>.

Według rocznych sprawozdań Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Inowrocławiu MPiPS-03 ogólna liczba osób korzystających ze świadczeń pomocy społecznej w roku 2012 wynosiła 3805<sup>3</sup>, natomiast w roku 2015 liczba ta zmniejszyła się o 234 osoby i wynosiła 3571<sup>4</sup>.

Usługi opiekuńcze to jedna z form pomocy świadczeń niepieniężnych obok pracy socjalnej i poradnictwa specjalistycznego. Pojęcie usług według słownika języka polskiego oznacza działalność gospodarczą, która służy zaspokajaniu potrzeb ludzi. Usługi definiowane są również jako pomoc okazana komuś<sup>5</sup>. Opieka natomiast to bezinteresowne i ciągle zaspokajanie potrzeb podopiecznych, czyli takich, których zaspokojenie wykracza poza możliwości podopiecznego, w nawiązanym stosunku opiekuńczym<sup>6</sup>. W myśl art. 50 ust. 3 Ustawy z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej: „usługi opiekuńcze obejmują pomoc w zaspokajaniu codziennych potrzeb życiowych, opiekę higieniczną, zaleconą przez lekarza pielęgnację oraz w miarę możliwości, zapewnienie kontaktów z otoczeniem”<sup>7</sup>. Usługi opiekuńcze to działania, które mieszczą się w definicji

<sup>2</sup> Ustawa z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej (Dz. U. Z 2015, poz. 163 z późn. zm.)

<sup>3</sup> Roczne Sprawozdanie Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Inowrocławiu MPiPS-03R za rok 2012 z udzielonych świadczeń z pomocy społecznej – pieniężnych, w naturze i usługach.

<sup>4</sup> Roczne Sprawozdanie Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Inowrocławiu MPiPS-03R za rok 2015 z udzielonych świadczeń z pomocy społecznej – pieniężnych, w naturze i usługach.

<sup>5</sup> *Słownik języka polskiego*, red. W. Doroszewski, <http://sjp.pwn.pl/szukaj/us%C5%82ugi.html> (dostęp: 1.03.2016).

<sup>6</sup> Z. Dąbrowski, *Wybrane elementy pedagogiki opiekuńczej*, [w:] Z. Dąbrowski, F. Kulpiński, *Pedagogika opiekuńcza. Historia, Teoria, Terminologia*, Olsztyn 2000, s. 114.

<sup>7</sup> Art. 50 ust. 3 Ustawy z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej (Dz. U. z 2015 r. poz. 163 z późn. zm.)

opieki<sup>8</sup>. Miejsce realizacji usług opiekuńczych to przede wszystkim miejsce zamieszkania osoby potrzebującej, również mieszkania chronione.

Zgodnie z art. 50 ust. 1 i ust. 2 usługi przyznawane są osobie samotnej, która wymaga pomocy innych osób z uwagi na chorobę, wiek lub inne przyczyny, a jest jej pozbawiona, oraz osobie, której wsparcia i pomocy zapewnić nie mogą: wspólnie niezamieszkujący małżonek, wstępni, tj. rodzice, i zstępni, czyli dzieci<sup>9</sup>. Oczywiście wydaje się, że opieka nad osobą potrzebującą powinna być sprawowana w pierwszej kolejności przez małżonka i najbliższą rodzinę, zgodnie z zasadą subsydiarności, inaczej zwaną pomocniczości. Zasada ta zakłada, że zaspokajanie potrzeb osoby potrzebującej powinno być sprawowane przez najmniejszą wspólnotę, która jest jej najbliższa, czyli rodzinę. Bardzo często zdarza się, że najbliżsi nie mogą lub nie chcą pomagać osobom potrzebującym, co jest skutkiem ubożenia społeczeństwa bądź osłabienia więzi rodzinnych. Natomiast pomocy w formie usług opiekuńczych nie można odmówić osobie potrzebującej, która ma rodzinę, tylko dlatego, najprościej mówiąc, że ją ma. Konieczne jest wtedy zbadanie sytuacji, również tego, czy członkowie rodziny mają możliwości wsparcia i sprawowania opieki<sup>10</sup>. Odpowiednie przygotowanie opiekunek środowiskowych oraz świadczone w prawidłowy sposób usługi opiekuńcze i specjalistyczne usługi opiekuńcze z całą pewnością mają bezpośredni wpływ na sprawne działanie systemu pomocy społecznej, a także ograniczenie liczby podejmowanych decyzji o skierowaniu podopiecznych do domu pomocy społecznej. Zdaniem Iwony Sierpowskiej „skierowanie do domu pomocy jest swoistą ostatecznością” z uwagi na gradację świadczeń niepieniężnych wynikającą z regulacji prawnej<sup>11</sup>.

Według sprawozdania z działalności Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Inowrocławiu w roku 2012 pomocą w formie usług opiekuńczych objęto 353 osoby, a w roku 2015 liczba osób korzystających z tej pomocy zwiększyła się do 375<sup>12</sup>. Wzrost zapotrzebowania może być spowodowany m.in.: coraz większą liczbą osób w wieku podeszłym w stosunku do ogólnej liczby mieszkańców, czyli zjawiskiem starzenia się społeczeństwa; stylem życia młodych ludzi czy ich migracją w poszukiwaniu pracy – za którą często obwinia się sytuację ekonomiczno-polityczną w naszym kraju. Konsekwencją tego jest brak możliwości wsparcia i sprawowania opieki nad członkiem rodziny, np. rodzicem, który takiej opieki wymaga.

<sup>8</sup> Z. Dąbrowski, *Wybrane elementy...*, op. cit., s. 114.

<sup>9</sup> Art. 50 ust. 1 i ust. 2 ustawy z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej (Dz. U. z 2015 r. poz. 163 z późn. zm.).

<sup>10</sup> I. Sierpowska, *Pomoc społeczna. Komentarz*, wyd. 3, Warszawa 2014, s. 250–254.

<sup>11</sup> I. Sierpowska, *Prawo pomocy...*, op. cit., s. 144.

<sup>12</sup> Sprawozdanie z działalności Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Inowrocławiu za rok 2012 i rok 2015.

Oprócz pomocy w formie usług opiekuńczych dostępna jest też pomoc w formie specjalistycznych usług opiekuńczych, adresowana do osób, których potrzeby wynikają ze schorzenia lub niepełnosprawności<sup>13</sup>. Usługi te polegają na:

- rozwijaniu i uczeniu umiejętności, które są potrzebne do samodzielnego funkcjonowania (interwencji i pomocy w życiu w rodzinie, pomocy w załatwianiu spraw urzędowych, wspierania i pomocy w sprawach dotyczących zatrudnienia oraz pomocy w gospodarowaniu budżetem podopiecznego);
- pielęgnacji (np. pomoc w wykupowaniu i zamawianiu leków, a także w szczególnie uzasadnionych przypadkach, także zmiana opatrunków);
- usprawnianiu zaburzonych funkcji organizmu i rehabilitacji fizycznej (np. współpraca ze specjalistami w zakresie wspierania edukacyjno-terapeutycznego czy psychologiczno-pedagogicznego w celu aktywizacji świadczeniobiorcy tych usług);
- pomocy mieszkaniowej (najczęściej pomoc w uzyskaniu mieszkania i regulacji opłat związanych z jego utrzymaniem);
- zapewnieniu dostępu dla dzieci i młodzieży z zaburzeniami psychicznymi do zajęć rewalidacyjno-wychowawczych i rehabilitacyjnych<sup>14</sup>.

Osoby świadczące specjalistyczne usługi opiekuńcze to, zgodnie z przywołanym wyżej rozporządzeniem, jednostki, które powinny mieć specjalistyczne przygotowanie zawodowe (np. pedagog, psycholog, pracownik socjalny, pielęgniarka), a także odpowiedni staż pracy i doświadczenie<sup>15</sup>.

## Czas i cel realizacji usług opiekuńczych

Czas realizacji usług opiekuńczych przede wszystkim zależy od sytuacji zdrowotnej podopiecznego i możliwości uzyskania pomocy ze strony rodziny i bliskich. Od tych samych czynników uzależniony jest dobór usług, które dzielimy na usługi opiekuńcze i specjalistyczne usługi opiekuńcze. Niestety w dzisiejszych czasach ludzie żyją w dużym pośpiechu. Zapominają o najważniejszych wartościach w życiu i nie mają czasu dla siebie i rodziny. Jedną z konsekwencji szybkiego tempa życia jest starzenie się społeczeństwa. Według danych Głównego Urzędu Statystycznego w Bydgoszczy w roku 2005 liczba osób w wieku poprodukcyjnym w województwie kujawsko-pomorskim, czyli mężczyzn powyżej 65. roku życia i kobiet powyżej 60. roku życia, wynosiła 297 210, natomiast

<sup>13</sup> Art. 50 ust. 4 Ustawy z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej (Dz. U. z 2015 r. poz. 163).

<sup>14</sup> Art. 2 Rozporządzenia Ministra Polityki Społecznej z dnia 22 września 2005 roku w sprawie specjalistycznych usług opiekuńczych (Dz. U. Nr 189, poz. 1598).

<sup>15</sup> Ibidem.

w 2013 roku – 371 462<sup>16</sup>. Brak możliwości uzyskania wsparcia i opieki ze strony rodziny, a dalej potrzeba realizowania usług opiekuńczych to także jedna z konsekwencji szybkiego tempa życia. Opiekunki środowiskowe zatrudnione w ośrodkach pomocy społecznej pracują od poniedziałku do piątku, przeważnie w godzinach od 7 do 15. Liczba godzin usług opiekuńczych może wynosić nawet 6 czy 8 godzin dziennie.

W zależności od indywidualnych potrzeb świadczeniobiorcy, czyli przede wszystkim stanu jego zdrowia i warunków mieszkaniowych, cele szczegółowe realizacji usług mogą się różnić, lecz celem głównym jest to, aby podopieczny jak najdłużej i jak najlepiej funkcjonował w swoim środowisku, w swoim miejscu zamieszkania. Cele, które powinny przyświecać w trakcie realizacji usług dla osoby starszej, to m.in.:

- utrzymanie stabilnego stanu zdrowia i w miarę możliwości jego poprawa;
- zaspokojenie potrzeby poczucia „użyteczności”, bezpieczeństwa i akceptacji ze strony środowiska podopiecznego;
- aktywizacja społeczna;
- podtrzymanie samodzielności podopiecznego;
- utrzymanie dobrego samopoczucia;
- podtrzymanie, a w miarę możliwości poprawa kontaktów z rodziną podopiecznego;
- podtrzymanie oraz w miarę możliwości poprawa kondycji fizycznej, jak i umysłowej;
- pomoc w akceptacji samego siebie<sup>17</sup>.

## **Procedura czynności dotycząca przyznawania usług opiekuńczych**

Tryb udzielania usług opiekuńczych przebiega tak samo jak w przypadku przyznawania świadczeń pieniężnych. Jedyną różnicą jest to, że za usługi opiekuńcze czy specjalistyczne usługi opiekuńcze w przypadku przekroczenia kryterium dochodowego, które jest określone w ustawie o pomocy społecznej, należy płacić. Osoby potrzebujące wsparcia finansowego nie powinny przekroczyć wspomnianego kryterium dochodowego, które od 1 października 2015 roku wynosi dla

<sup>16</sup> Dane za: Główny Urząd Statystyczny w Bydgoszczy, Ludność w województwie kujawsko-pomorskim, [http://bydgoszcz.stat.gov.pl/gfx/bydgoszcz/userfiles/\\_public/roczniki/rocznik2014/14w\\_05.pdf](http://bydgoszcz.stat.gov.pl/gfx/bydgoszcz/userfiles/_public/roczniki/rocznik2014/14w_05.pdf), 2014 (dostęp: 1.03.2020).

<sup>17</sup> *Standard usług opiekuńczych dla osób starszych świadczonych w miejscu zamieszkania*, wersja robocza z dnia 1.06.2011 r., [http://wrzos.org.pl/projekt1.18/download/3.%20STANDARD\\_OS\\_3p.pdf](http://wrzos.org.pl/projekt1.18/download/3.%20STANDARD_OS_3p.pdf) (dostęp 1.03.2020 r.).

osoby samotnie gospodarującej 634 zł, a dla osoby w rodzinie 514 zł<sup>18</sup>. Nie jest to jednak jedyny warunek, po spełnieniu którego z pomocy pieniężnej można skorzystać. Musi bowiem ponadto występować co najmniej jeden powód do przyznania pomocy określony w ustawie o pomocy społecznej – powody te, zgodnie z art. 7 Ustawy z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej, to: ubóstwo, sieroctwo, bezdomność, bezrobocie, niepełnosprawność, długotrwała lub ciężka choroba, przemoc w rodzinie, potrzeba ochrony macierzyństwa czy wielodzietność, bezradność w sprawach opiekuńczo-wychowawczych i prowadzeniu gospodarstwa domowego, szczególnie w rodzinach wielodzietnych lub niepełnych, trudności w przystosowaniu się do życia po zwolnieniu z zakładu karnego, alkoholizm i narkomania, zdarzenie losowe oraz sytuacja kryzysowa<sup>19</sup>. W przypadku osób, które są świadczeniobiorcami usług opiekuńczych, jest to przeważnie: ubóstwo, niepełnosprawność, długotrwała lub ciężka choroba i bezradność. Osoba potrzebująca pomocy i wsparcia w formie usług opiekuńczych bądź specjalistycznych usług opiekuńczych, która przekracza ustalone kryterium, ponosi opłaty związane z ich realizacją. Zasady udzielania pomocy w formie usług opiekuńczych i odpłatności w przypadku Miasta Inowrocławia określa Rada Miasta (Tabela nr 1). Osoby lub rodziny, które kryterium dochodowego nie przekraczają, za usługi nie płacą. Co również istotne, świadczeniobiorca może zostać częściowo lub całkowicie zwolniony z ponoszenia opłat za wykonywanie usług w szczególnie trudnej dla niego sytuacji, która oczywiście jest uzasadniona.

Dla przykładu: po przeprowadzeniu wywiadu środowiskowego i ustaleniu sytuacji wnioskodawcy, który jest osobą samotnie gospodarującą, przyznano pomoc w ilości 4 godzin dziennie, czyli 20 godzin tygodniowo. Idąc tym tropem, jest to około 80 godzin miesięcznie w zależności od liczby dni pracujących w danym miesiącu. Dochód tej osoby z miesiąca poprzedzającego złożenie wniosku wynosi 980 zł netto, a więc przekracza określone kryterium dla osoby samotnie gospodarującej (634 zł). Dochód w kwocie 980 zł mieści się w przedziale 150% – 170% (951 zł – 1077,80 zł), więc odpłatność za usługi wynosi 1,5%, tj. 0,36 zł za wykonanie 1 godziny usług. W związku z tym, przy faktycznym zrealizowaniu 80 godzin usług w miesiącu jest to koszt 28,80 zł, kwota ta wydaje się być mała, jednak dla osoby samotnej, która nie posiada żadnego wsparcia finansowego od rodziny, zmuszona opłacić należności związane z utrzymaniem mieszkania i pokryć koszty związane z leczeniem, kwota ta stanowi dość wysoki wydatek.

W przypadku gdy podopieczny prowadzi wspólne gospodarstwo z innymi członkami rodziny, zmianie ulegają tylko procent odpłatności – w zależności, z ilu osób składa się rodzina.

<sup>18</sup> Art. 8 Ustawy z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej (Dz. U. z 2015 r. poz. 163 z późn. zm).

<sup>19</sup> Art. 7 Ustawy z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej (Dz. U. z 2015 r. poz. 163 z późn. zm).



Tabela 1. Odpłatności za usługi opiekuńcze dla osób samotnie gospodarujących

Przedstawiony w % w odniesieniu do kryterium dochodowego (określonego w Ustawie z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej) dochód osoby samotnie gospodarującej	Przedstawiony w zł w odniesieniu do kryterium dochodowego (określonego w Ustawie z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej) dochód osoby samotnie gospodarującej	% odpłatności za usługi opiekuńcze liczony od ustalonej stawki za godzinę usług – od 2016 r. koszt 1 godziny usługi w Inowrocławiu wynosi 24,30 zł	Odpłatność za godzinę usług opiekuńczych w zł
Do 100%	634 zł	0%	Bezpłatnie
100% – 150%	634 zł – 951 zł	1%	0,24 zł
150% – 170%	951 zł – 1077,80 zł	1,5%	0,36 zł
170% – 190%	1077,80 zł – 1204,60 zł	4,0%	0,97 zł
190% – 210%	1204,60 zł – 1331,40 zł	7,0%	1,70 zł
210% – 230%	1331,40 zł – 1458,20 zł	9,0%	2,19 zł
230% – 250%	1458,20 zł – 1585,00 zł	11,0%	2,67 zł
250% – 270%	1585,00 zł – 1711,80 zł	15,0%	3,65 zł
270% – 290%	1711,80 zł – 1836,60 zł	20,0%	4,86 zł
290% – 310%	1836,60 zł – 1965,40 zł	24,0%	5,83 zł
310% – 330%	1965,40 zł – 2092,20 zł	28,0%	6,80 zł
330% – 350%	2092,20 zł – 2219,00 zł	32,0%	7,78 zł
350% – 380%	2219,00 zł – 2409,20 zł	36,0%	8,75 zł
380% – 450%	2409,20 zł – 2853,00 zł	40,0%	9,72 zł
450% – 550%	2853,00 zł – 3487,00 zł	60,0%	14,58 zł
powyżej 550%	3487,00 zł – powyżej	100,0%	24,30 zł

Źródło: opracowanie własne na podstawie Uchwały Rady Miasta Inowrocławia z dnia 31 marca 2011 roku nr VII/67/2011<sup>20</sup>.

Aby skorzystać z pomocy społecznej nie tylko w formie usług opiekuńczych, ale również z pomocy finansowej, w pierwszej kolejności należy złożyć wniosek o przyznanie pomocy. Można to uczynić osobiście w ośrodku pomocy społecznej bądź telefonicznie. Kolejnym krokiem jest umówienie się z pracownikiem socjalnym na wywiad środowiskowy w miejscu zamieszkania osoby potrzebującej, który ma na celu ustalenie sytuacji finansowej, mieszkaniowej, materialnej i rodzinnej wnioskodawcy. Niezbędnym dokumentem, który należy okazać pra-

<sup>20</sup> Uchwała Rady Miasta Inowrocławia z dnia 31 marca 2011 roku nr VII/67/2011 w sprawie określenia szczegółowych warunków przyznawania i odpłatności za usługi opiekuńcze i specjalistyczne usługi opiekuńcze, z wyłączeniem specjalistycznych usług opiekuńczych dla osób z zaburzeniami psychicznymi oraz szczegółowych warunków częściowego lub całkowitego zwolnienia od opłat, jak również trybu ich pobierania, <http://www.prawomiejskowe.pl/institution/16926/legalact/147793/16926/htmlpreview> (dostęp 2.03.2020 r.).

cownikowi socjalnemu jest zaświadczenie od lekarza o stanie zdrowia, uzasadniającym konieczność przyznania pomocy w formie usług, lub orzeczenie o stopniu niepełnosprawności. Podczas przeprowadzania wywiadu środowiskowego pracownik socjalny gromadzi również inne dokumenty niezbędne do realizacji pomocy, takie jak: oświadczenie o stanie majątkowym i uzyskanych dochodach za miesiąc poprzedzający złożenie wniosku. Pracownik socjalny ustala plan pomocy, tj. ustala zakres usług i zakres odpłatności w oparciu o przedstawione dokumenty. Ważnym zadaniem pracownika socjalnego jest również ustalenie danych osobowych osób zobowiązanych do alimentacji (podanych przez wnioskodawcę), czyli małżonka, dzieci i rodziców, o których mowa w art. 103 Ustawy z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej, bądź wysokość świadczonej pomocy na rzecz osoby potrzebującej, ponieważ gdy pomoc taka, np. w kwocie 150 zł miesięcznie, faktycznie ma miejsce – będzie doliczana do dochodu. Dopiero kolejny krok to wydanie decyzji administracyjnej o przyznaniu bądź odmowie pomocy – do 30 dni od daty wpłynięcia wniosku (zgodnie z Kodeksem postępowania administracyjnego). Jednak w przypadku usług opiekuńczych decyzja ta zazwyczaj zostaje wydana już po kilku dniach. W decyzji tej również okres, na jaki przyznano usługi opiekuńcze, zaczyna się jak najwcześniej jest to możliwe. Ma się tutaj na względzie oczywiście dobro podopiecznego, ale dzień, od którego przyznano usługi również wynika z możliwości Ośrodka, ponieważ potrzebna jest pewnego rodzaju reorganizacja dotycząca pracy opiekunki, która będzie opiekować się nowym podopiecznym. Bardzo często zdarza się, że opiekunka odwiedza po raz pierwszy swojego podopiecznego dzień czy dwa dni po przeprowadzonym wywiadzie środowiskowym.

## Rola opiekunki środowiskowej

Opiekunka środowiskowa to osoba, która niesie pomoc osobom starszym, chorym, niepełnosprawnym i bezradnym w codziennym funkcjonowaniu. Według Zdzisława Dąbrowskiego pojęcie opiekuna oznacza „osobę lub instytucję, która z tytułu przyjętej odpowiedzialności za podopiecznego zaspokaja w sposób ciągły i bezinteresowny jego potrzeby ponadpodmiotowe w nawiązanym stosunku opiekuńczym”<sup>21</sup>. Osoby pracujące na stanowisku opiekunki środowiskowej powinny wykonywać swoją pracę z pełnym zaangażowaniem i szacunkiem dla osoby potrzebującej, bez względu na jej aktualną sytuację życiową w tym finansową i rodzinną, styl życia czy przekonania religijne<sup>22</sup>. Bardzo wielu ludzi wykonuje pracę, której tak naprawdę nie lubi – niekoniecznie spowodowane jest to niesatysfakcjonującym wynagrodzeniem, złą, niesprzyjającą atmosferą, jaka panuje w pracy,

<sup>21</sup> Z. Dąbrowski, *Pedagogika opiekuńcza w zarysie*, Olsztyn 2006, s. 203.

<sup>22</sup> B. DuBois, K. Miley, *Praca socjalna. Zawód, który dodaje sił*, przeł. Czekał K., Katowice 1999, s. 61.

ale przede wszystkim charakterem pracy, który nie odpowiada zainteresowaniom i osobowości pracownika. Uważam, że „praca z człowiekiem” jest najciekawszą i najlepszą pracą, jaka może być, ale też potrafi być niezwykle wymagająca, długotrwała i chwilami ciężka. Jednak satysfakcja z chociażby małego osiągniętego sukcesu w pracy z ludźmi stanowi najlepszą nagrodę. Wykonując taki rodzaj pracy, jak właśnie opiekuńki środowiskowe, można spotkać się z wieloma różnymi podopiecznymi, np. niepełnosprawnymi fizycznie i psychicznie, podopiecznymi starszymi i młodszymi, podopiecznymi, którzy nadużywają alkoholu i leków. Do takiego rodzaju pracy przede wszystkim trzeba czuć powołanie, jak do każdej, w której ma się kontakt z drugim człowiekiem.

Zawód czy praca opiekunki środowiskowej, pracownika socjalnego, pedagoga, lekarza, psychologa, nauczyciela, czyli osób, które w swojej pracy nastawione są na pomoc, wsparcie i opiekę drugiego człowieka, to praca, która nie powinna być pracą „z polecenia”, „po znajomości” czy „przez przypadek”. Podczas wykonywania pracy, w której najważniejsze jest poświęcenie dla drugiego człowieka, a czego nie zawsze rekompensuje wynagrodzenie, może dojść do tzw. wypalenia zawodowego, czyli do spadku poziomu wykonywania pracy, poczucia bezradności i bierności<sup>23</sup>. Czynniki, które przyczyniają się do wypalenia zawodowego, można podzielić na:

- czynniki indywidualne – brak motywacji do pracy, ograniczona energia fizyczna i zdolność do samorozwoju, złe nawyki pracy i stres;
- czynniki wewnątrzorganizacyjne – brak świadomości i niedostrzeganie potrzeby profilaktyki wypalenia zawodowego wśród pracowników, podleganie niewłaściwemu stylowi kierowania;
- czynniki środowiskowe – czyli takie, które nie zależą od czynników indywidualnych i wewnątrzorganizacyjnych, np. przemiany społeczno-polityczne<sup>24</sup>.

W pracy opiekunek środowiskowych ważne jest ich zaangażowanie, poczucie i wiara, że to, co robią, naprawdę ma sens, a wtedy z całą pewnością przełoży się to na efektywność realizacji usług, która będzie lepsza. W opiece nad podopiecznymi rola opiekunek nie powinna ograniczać się tylko do zaspokajania potrzeb podstawowych, takich jak zapewnienie żywności, odzieży i utrzymanie higieny osobistej, ale także potrzeb społecznych, rozwojowych czy kulturowych.

Aby pracować na stanowisku opiekunki środowiskowej, niezbędne jest wykształcenie co najmniej średnie oraz posiadanie dyplomu ukończenia szkoły na kierunku takim jak np.: pielęgniarstwo, opiekuńcza praca domowa czy środowiskowa oraz

<sup>23</sup> A. Senejko, *Problem wypalenia zawodowego pracowników socjalnych. Diagnoza i profilaktyka*, [w:] J. Kędzior, A. Ładażyński (red.), *Współczesne wyzwania pracy socjalnej*, Toruń 2009, s. 199–207.

<sup>24</sup> Ibidem.

opiekun medyczny, bądź wykształcenie średnie z ukończonym kursem potwierdzającym posiadanie kwalifikacji, które są niezbędne do wykonywania tego zawodu. Oczywiście podczas zdobywania kwalifikacji przyszłe opiekunki poznają najważniejsze i podstawowe rzeczy z zakresu psychologii, socjologii, opieki i pielęgnacji nad potrzebującym oraz organizacji środowiska. W związku ze starzejącym się społeczeństwem nie tylko w Polsce o pracę opiekunki środowiskowej nie jest trudno. Wiele kobiet wyjeżdża również za granicę i tam opiekuje się osobami starszymi i chorymi. Zdobycie wyższego wykształcenia przez opiekunkę nie powoduje, że będzie ona prawidłowo wykonywała swoje obowiązki i bardzo dobrze współpracowała z podopiecznymi. Dzieje się tak w każdej pracy. Z różnych przyczyn i sytuacji w życiu nie każdy ma możliwość kształcenia się, a osoby, które mają odpowiednie wykształcenie na dane stanowisko, nie zawsze są najbardziej efektywnymi pracownikami. W pracy z człowiekiem, np. w przypadku usług opiekuńczych, powinno liczyć się doświadczenie, osobowość, a przede wszystkim podejście do drugiego człowieka – a nie to, czy ktoś ma wykształcenie średnie czy wyższe.

Osoba pracująca na stanowisku opiekunki środowiskowej powinna zdać sobie sprawę, że praca ta wymaga takich cech osobowości jak: wrażliwość na ludzkie potrzeby i problemy, chęć udzielenia pomocy, cierpliwość, zaradność, uczciwość, otwartość, spostrzegawczość oraz umiejętność słuchania i zrozumienia. Osoby starsze i samotne pragną mieć kontakt z osobami, które słuchają ich i są w pełni wyrozumiałe. Zazwyczaj takim osobom niewiele potrzeba, by czuć się osobą potrzebną i choć trochę szczęśliwą. W im większym stopniu opiekunka posiada daną cechę, tym większe jest prawdopodobieństwo, że zachowania ją charakteryzujące będą częstsze<sup>25</sup>. Oczywiście dar przekonywania do zmiany postaw to także cecha osobowości, jaką opiekunka powinna posiadać. Każdy człowiek ma swoje zasady, przyzwyczajenia i doświadczenia, które kształtują jego osobowość i niekoniecznie mają pozytywny wpływ na życie człowieka. W szczególności osoby starsze mają to do siebie, że posiadają takie nawyki i przyzwyczajenia, a to z kolei może być powodem pojawiania się ze strony starszych podopiecznych problemów związanych z realizacją usług.

Umiejętność nawiązania dobrego kontaktu ze świadczeniobiorcą to połowa sukcesu i bardzo ważny element wpływający na dalszą współpracę, a co za tym idzie – efektywność pracy oraz dobre samopoczucie osoby potrzebującej. Obcowanie z drugim człowiekiem to niezwykle istotna umiejętność w pracy z osobami potrzebującymi. Każdy człowiek jest inny, więc przy nawiązywaniu kontaktu opiekunka powinna zdać sobie sprawę, że pomiędzy nią a podopiecznym istnieją różnice i podobieństwa w zachowaniu, sposobie myślenia, przyzwyczajeniach. Ważne, aby nie narzucać świadczeniobiorcom swoich racji i poglądów, a jedynie

<sup>25</sup> R.R. McCrae, P.T. Costa, *Osobowość dorosłego człowieka. Perspektywa teorii pięcioczynnikowej*, przeł. B. Majczyna, Kraków 2005, s. 40.

w razie potrzeby, obiektywnie patrząc na ich sytuację, po prostu radzić, wspierać i podpowiadać. Różnice wynikające z charakteru osobowości opiekunki i osoby starszej mogą być przyczyną pojawiania się trudnych sytuacji w pracy, jednak należy pamiętać, że od każdego człowieka można się wiele nauczyć i wykorzystać to w dalszej pracy. Doświadczenie to rzecz niezbędna, pozwalająca spojrzeć na wszystko inaczej i osiągnąć o wiele więcej niż nam się wydaje.

Znajomość siebie, wiedza na temat stylu życia, prawidłowych zachowań w pracy z ludźmi i sposobach zaspokajania potrzeb ma ważne znaczenie dla efektywnego funkcjonowania zawodowego<sup>26</sup>. Oprócz cech osobowościowych istotny jest też wygląd zewnętrzny opiekunki, który powinien być czysty i schludny. Odzież, jaką ma na sobie, nie tylko zapewnia ciepło, ale też przekazuje informację na temat osobowości<sup>27</sup>.

Opiekunki środowiskowe podlegają kontroli związanej z wykonywaniem należycie swojej pracy. Oprócz kart pracy, które podpisują podopieczni przy każdej wizycie opiekunki, pracownicy mogą też podlegać niezapowiedzianej kontroli ze strony przełożonego – nawet kilka razy w miesiącu. Logiczne wydaje się, że na częstszą kontrolę mogą być narażone osoby, której dopiero zaczynają swoją pracę na tym stanowisku, a także osoby, które wykonują taki zawód już kilka lub kilkanaście lat, ale do przełożonych docierają sygnały, że nie wykonują swoich obowiązków tak, jak powinny. Osoba, która przeprowadza kontrole, to pewnego rodzaju koordynator, który może być zatrudniany na różnych stanowiskach, np. pielęgniarki środowiskowej.

Mając na uwadze główny cel przyznania usług, czyli pomoc potrzebującemu, tak aby jak najlepiej i najdłużej funkcjonował w swoim środowisku, istotne znaczenie należy przyznać też temu, by pracownik nie wyręczał świadczeniobiorców w wykonywaniu codziennych czynności, które oni sami mogą zrealizować, a jedynie wspomagał, motywował i wspierał samodzielność podopiecznych. Usługi opiekuńcze to pomoc, a nie wyręczanie. Mowa tutaj przede wszystkim o podopiecznych, którzy są samotni i tylko wydaje im się, że nie mogą sobie poradzić z codziennymi czynnościami czy obowiązkami, a tak naprawdę ich „niemożność” wynika z monotonii życia.

Opiekunka środowiskowa w swojej pracy może spotkać się z osobą chorą i umierającą, która nie ma żadnego wsparcia ze strony bliskich i rodziny. Wtedy to opiekunka staje się „członkiem rodziny” podopiecznego, jedyną osobą, z którą podopieczny ma kontakt i której potrzebuje, bo nikogo innego nie ma. Realizując usługi dla takiego podopiecznego, opiekunka powinna się postarać, aby koniec jego życia był jak najlepszy, przede wszystkim pod względem psychicznym. Cho-

<sup>26</sup> B. DuBois, K. Miley, op. cit., s. 65.

<sup>27</sup> M. Argyle, *Psychologia stosunków międzyludzkich*, przeł. W. Domachowski, Warszawa 1999, s. 58.

dzi tutaj o to, aby podopieczny zachował swoją godność, którą możemy definiować jako świadomość siebie i szacunek do samego siebie. Działania te wiążą się z jak najlepszym podporządkowaniem rzeczywistości dla chorego<sup>28</sup>.

## Zakres obowiązków opiekunki środowiskowej

Obowiązki opiekunki środowiskowej mieszczą się w dość obszernym zakresie. Czynności, jakie wykonuje ona w swojej pracy, głównie uzależnione są od potrzeb indywidualnych podopiecznego i od jego sytuacji rodzinnej, jak również tego, czy świadczeniobiorca jest osobą samotną, nieposiadającą rodziny w pobliżu swojego miejsca zamieszkania bądź osobą, która zamieszkuje z rodziną. Należy pamiętać, że opiekunka środowiskowa ma wypełniać zadania bieżące wynikające z potrzeb podopiecznego, a nie z zaległości, które rodzina chciałaby, aby ona wykonała. Bardzo często opiekunka środowiskowa jest błędnie postrzegana jako pomoc domowa.

Obowiązkiem opiekunki środowiskowej – oprócz sumiennego, sprawnego i bezstronnego wykonywania pracy, przestrzegania regulaminów zakładu pracy, przestrzegania przepisów i zasad bhp oraz przestrzegania zasad dotyczących zachowania tajemnicy zawodowej związanych z nieujawnianiem danych osobowych podopiecznych i ich sytuacji życiowej – jest oczywiście pomoc podopiecznym w codziennym funkcjonowaniu i zaspokajaniu potrzeb poprzez wykonywanie czynności pielęgnacyjnych, gospodarczych i opiekuńczych<sup>29</sup>. Czynności pielęgnacyjne, jak nazwa wskazuje, związane są z pielęgnacją osoby potrzebującej, czyli z: utrzymaniem dotychczasowego stanu zdrowia i sprawności oraz w miarę możliwości poprawy; zmniejszeniem dolegliwości, dbaniem o higienę osobistą. Zakres czynności pielęgnacyjnych, jakie wykonuje opiekunka środowiskowa w przypadku osób samotnie gospodarujących czy zamieszkujących wraz z rodziną, zazwyczaj jest taki sam. Do czynności tych można zaliczyć:

- poślanie łóżka;
- pielęgnowanie oraz dbanie o zdrowie, higienę osobistą (mycie, kąpanie, czesanie i ubieranie podopiecznego, mierzenie temperatury);
- zapobieganie powstawaniu odleżyn oraz oparzeń, a także wykonywanie podstawowych i najprostszych ćwiczeń rehabilitacyjnych, które są uzgodnione z lekarzem;
- oklepywanie;

<sup>28</sup> J. Deręgowska, *Śmierć i przemijanie człowieka w dobie współczesnych przemian cywilizacyjnych*, K. Białobrzeska, S. Kawula (red.), *Człowiek w obliczu wykluczenia i marginalizacji społecznej. Wokół zagadnień teoretycznych*, Toruń 2006, s. 217–219.

<sup>29</sup> Za: Zakres obowiązków opiekunki środowiskowej zatrudnionej w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Inowrocławiu.

- pomoc w dozowaniu leków;
- pomoc przy załatwianiu fizjologicznych potrzeb;
- pomoc w zmianie pozycji u osób leżących.

Usługi opiekuńcze przyznawane są osobom potrzebującym, którzy wymagają opieki, a nie całej rodzinie podopiecznego, dlatego czynności gospodarcze świadczone podopiecznym zazwyczaj różnią się w przypadku osób samotnych i osób zamieszkujących z rodziną. W przypadku osoby, która zamieszkuje z rodziną, wiadome jest, że opiekunka środowiskowa wykonuje mniej czynności, ponieważ dba wyłącznie o podopiecznego i jego otoczenie, a niektóre z zadań codziennych może wykonać rodzina, np. opłacanie rachunków. Poniżej przedstawiam tabelę dotyczącą czynności gospodarczych wykonywanych przez opiekunki środowiskowe z podziałem na podopiecznych samotnych i zamieszkujących z rodziną.

**Tabela 2.** Czynności gospodarcze

Osoby samotne	Osoby zamieszkujące z rodziną
<ul style="list-style-type: none"> <li>• zakup artykułów spożywczych;</li> <li>• zabezpieczenie posiłków, w tym co najmniej raz dziennie posiłku gorącego;</li> <li>• karmienie chorego, o ile stan zdrowia wymaga tej czynności;</li> <li>• utrzymanie w czystości naczyń stołowych i kuchennych, sprzętu sanitarnego oraz innego sprzętu gospodarstwa domowego służącego podopiecznemu;</li> <li>• pranie bielizny podopiecznego, a także lekkiej odzieży;</li> <li>• doradzanie w zakresie planowania i organizacji gospodarstwa domowego;</li> <li>• palenie w piecu, przynoszenie węgla i wody;</li> <li>• dbanie o czystość bielizny pościelowej oraz odnoszenie jej i przynoszenie z punktów pralniczych;</li> <li>• pośredniczenie w sprawach leczniczo-rehabilitacyjnych;</li> <li>• załatwianie na życzenie chorego spraw takich jak opłacenie rachunków.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• przygotowanie posiłku wyłącznie dla chorego;</li> <li>• utrzymanie w czystości sprzętu gospodarczego, który jest używany w trakcie usług;</li> <li>• utrzymywanie w porządku pokoju, w którym przebywa na stałe chory, o ile inny członek rodziny w nim nie przebywa;</li> <li>• realizowanie recept w przypadku, gdy lek jest zlecony do natychmiastowego podania choremu;</li> <li>• w nagłych przypadkach zamawianie wizyt lekarskich.</li> </ul>

Źródło: opracowanie własne na podstawie zakresu obowiązków opiekunki środowiskowej zatrudnionej w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Inowrocławiu<sup>30</sup>.

<sup>30</sup> Ibidem.

Czynności opiekuńcze związane są z obserwowaniem stanu zdrowia podopiecznego i informowaniem na bieżąco przełożonych o pogorszeniu lub poprawieniu jego stanu zdrowia. Do tych czynności zaliczyć możemy także: kontaktowanie się z różnego rodzaju instytucjami w celu rozwiązywania problemów podopiecznego; zapewnienie kontaktów z otoczeniem; mobilizowanie podopiecznego do aktywnego spędzania czasu wolnego poprzez organizowanie wyjść z mieszkania; rozwijanie jego zainteresowań, a także zaspokajanie potrzeb takich jak: duchowe, religijne czy kulturalne.

## Zakończenie

Współpraca z osobami starszymi i niepełnosprawnymi czy brak kontaktu z ich rodzinami może powodować, że w pracy opiekunek środowiskowych pojawiają się problemy związane z realizacją zadań. Niektórzy podopieczni lub ich rodzina poprzez swoje zachowanie nakłaniają, a nawet zmuszają opiekunki środowiskowe do wykonywania czynności, które nie są ujęte w ich zakresie obowiązków. Może to wynikać z nieprawidłowego porozumiewania się między opiekunką a podopiecznym, złego sposobu myślenia i błędnego interpretowania roli i funkcji, jaką ma do spełnienia opiekunka środowiskowa. Traktowanie jej jako pewnego rodzaju „pomocy domowej” na pewno nie wpływa w pozytywny sposób na współpracę, zadowolenie z pracy i efektywność.

Oczywiście znajomość zakresu obowiązków opiekunki przez podopiecznych nie jest wymagana. Usługi opiekuńcze przyznawane są osobom potrzebującym na podstawie ich indywidualnych potrzeb, a zadania, jakie ma wykonywać opiekunka określone są przez pracownika socjalnego na podstawie jej zakresu obowiązków. Dopiero w sytuacji, gdy podopieczny i jego rodzina chce, aby opiekunka wykonała czynności inne, niż zostały ustalone, a które wykraczają poza zakres obowiązków opiekunki (np. mycie okien, klatek schodowych) – podopieczny jest informowany o tym, że czynności te nie mieszczą się w jej zakresie obowiązków.

Praca opiekunek środowiskowych jest pracą bardzo wymagającą i odpowiedzialną. Opiekunka środowiskowa musi być osobą, która posiada chociażby podstawową wiedzę na temat różnych zachowań ludzi wynikających z chorób i zaburzeń, pielęgnacji osoby chorej i organizacji jej środowiska, którą oczywiście wykorzystuje w swojej pracy. Jest też w dużym stopniu odpowiedzialna za swojego podopiecznego. Opiekunka środowiskowa powinna być przygotowana na to, że może spotkać się z wieloma podopiecznymi, czasami nawet z takimi, z którymi trudno się współpracuje. Najczęściej jednak są to osoby starsze i chore, niedoceniane w społeczeństwie, a kontakt z nimi wygląda bardzo różnie.



Czynności, które najczęściej są wykonywane przez opiekunki środowiskowe, to czynności gospodarcze, polegające na pomocy w załatwianiu spraw urzędowych, opłaceniu rachunków, zakupach artykułów żywnościowych i przygotowaniu posiłków, a także utrzymaniu w czystości otoczenia podopiecznego.

Opiekunka środowiskowa to osoba, której głównym zadaniem jest pomoc w funkcjonowaniu, a nie wyręczenie podopiecznego czy jego rodziny. Z pewnością jest wiele osób starszych, chorych, które mogłyby korzystać z tej formy pomocy, a z różnych przyczyn nie korzystają, bo np. po prostu nie chcą lub boją się, że opiekunka może wyrządzić im jakąś krzywdę. Dla wielu osób jednak, pomimo problemów wynikających z realizacji tych usług, opiekunka środowiskowa jest jedyną osobą, na której mogą polegać i dzięki której ich życie i funkcjonowanie wygląda w pewien sposób, a nie gorzej.

Usługi opiekuńcze dla osób starszych są dobrą formą pomocy, jednak wszystko zależy od opiekunki środowiskowej i jej zaangażowania oraz rodziny podopiecznego. Można było by zmienić sposób kontaktowania się z rodziną podopiecznego, która nie zawsze wykazuje chęć współpracy czy informuje osoby świadczące usługi opiekuńcze o tym, że rodzica nie ma w domu, bo w chwili obecnej np. przebywa w szpitalu. Wprowadzenie pewnego rodzaju sprawozdań, sporządzanych raz w miesiącu przez opiekunki środowiskowe w celu uniknięcia nieporozumień, a jednocześnie w celu „zmuszenia” rodziny podopiecznego do interesowania się jego losem, byłoby dobrym sposobem. W sprawozdaniach mogłyby zostać zawarte informacje dotyczące samopoczucia, stanu zdrowia czy potrzeb podopiecznego, natomiast samo sprawozdanie mieliby podpisywać członkowie najbliższej rodziny podopiecznego, np. dzieci (w sytuacji gdy odległość na to nie pozwala, dokumenty mogłyby być wysyłane pocztą). Innym rozwiązaniem przyczyniającym się do polepszenia współpracy opiekunki z podopiecznym i jego rodziną może być pewnego rodzaju profilaktyka, czyli wprowadzenie tego, aby podopieczny i jego rodzina zapoznali się z zakresem obowiązków opiekunki i potwierdzili to własnoręcznym podpisem. Z pewnością zmniejszyłoby to ilość występujących nieporozumień, a sama opiekunka nie bałaby się odmówić wykonania jakiejś czynności i wynikających z tego konsekwencji, np. pogorszenia się kontaktów z podopiecznym i jego rodziną.

Ilość świadczeniobiorców usług opiekuńczych jest dość duża. Biorąc pod uwagę wyniki moich badań, spędzanie z podopiecznymi czasu na rozmowie o stanie zdrowia i o potrzebach jest prawdopodobnie rzadko możliwe, w przypadku gdy opiekunka środowiskowa ma 3 czy 4 podopiecznych, do których codziennie wchodzi przy 8-godzinny systemie pracy. Zwiększenie zatrudnienia w tej roli, również z uwagi na starzejące się społeczeństwo, na pewno sprawiłoby, że opiekunka bardziej skupiłaby się na swoich podopiecznych, co z kolei mogłoby wpływać na efektywność pracy opiekunek środowiskowych i lepsze samopoczucie podopiecznych.

Pomoc i opieka w codziennym funkcjonowaniu osobie starszej w miejscu jej zamieszkania jest jedną z czynności, która przyczynia się do tego, aby seniorzy jak najdłużej i najlepiej funkcjonowali. W związku z tym opiekunka środowiskowa wraz z przełożonymi powinna starać się, by problemów wpływających na współpracę z podopiecznym było jak najmniej – oczywiste jednak, że będą się one się czasami pojawiać. W mojej pracy chciałam też podkreślić rolę opiekunki środowiskowej, która mimo że dla podopiecznego jest osobą obcą, często jednocześnie jest jedyną bliską postacią, na którą może liczyć.

Jest wiele osób, które potrzebują wsparcia i pomocy, nie tylko w formie usług opiekuńczych. Mam nadzieję, że szczególnie moi rówieśnicy i osoby młodsze, pomimo szybkiego tempa życia, często znajdą chwilę dla tych, którzy tego potrzebują, oraz że będą pamiętać, że dobro wraca. Sami kiedyś mogą być osobami potrzebującymi.

#### BIBLIOGRAFIA

- Aleksander T., *Andragogika. Podręcznik akademicki*, Radom – Kraków 2009.
- Anczewska M., *Wsparcie psychospołeczne wobec osób marginalizowanych, żyjących w społeczności lokalnej*, [w:] Łuszczynska M., Lappen R. (red.), *Praca socjalna z osobami marginalizowanymi w społeczności lokalnej – doświadczenia polskie i norweskie*, Warszawa 2010.
- Argyle M., *Psychologia stosunków międzyludzkich*, przeł. W. Domachowski, Warszawa 1999.
- Bee H., *Psychologia rozwoju człowieka*, przeł. A. Wojciechowski, wyd. I, Poznań 2004.
- Braun-Galkowska M., *Nowe role społeczne ludzi starszych*, [w:] Steuden S., Marczuk M., (red.), *Starzenie się a satysfakcja z życia*, Lublin 2006.
- Czerniawska O., *Edukacja osób trzeciego wieku*, [w:] Wujek T. (red.), *Wprowadzenie do andragogiki*, Warszawa 1996.
- Czerniawska O., *Drogi i bezdroża andragogiki i gerontologii. Szkice i rozprawy*, Łódź 2000.
- Dąbrowski Z., *Wybrane elementy pedagogiki opiekuńczej*, [w:] Dąbrowski Z., Kulpiński F., *Pedagogika opiekuńcza. Historia, Teoria, Terminologia*, Olsztyn 2000.
- Dąbrowski Z., *Pedagogika opiekuńcza w zarysie*, Olsztyn 2006.
- Deregowska J., *Śmierć i przemijanie człowieka w dobie współczesnych przemian cywilizacyjnych*, [w:] Białobrzeska K., Kawula S. (red.), *Człowiek w obliczu wykluczenia i marginalizacji społecznej. Wokół zagadnień teoretycznych*, Toruń 2006.
- DuBois B., Miley K., *Praca socjalna. Zawód, który dodaje sił*, przeł. K. Czekał, Katowice 1999.
- Fraćkiewicz L. (red.), *Polityka społeczna. Zarys wykładu wybranych problemów*, Katowice 2002.
- Janiszewska-Rain J., *Okres późnej dorosłości. Jak rozpoznać potencjał ludzi w wieku podeszłym?*, [w:] Brzezińska A. (red.), *Psychologiczne portery człowieka. Praktyczna psychologia rozwojowa*, Gdańsk 2005.

- Kędzior J., *Wybrane aspekty starzenia się i starości w perspektywie gerontologii i geragogiki*, [w:] Kędzior J., Ładażyński A., *Współczesne wyzwania pracy socjalnej*, Toruń 2009.
- Kowalik S., *Pedagogiczne problemy funkcjonowania i opieki osób w starszym wieku*, [w:] Dykcik W., *Pedagogika specjalna*, wyd. II, Poznań 2001.
- McCrae R.R., Costa P.T., *Osobowość dorosłego człowieka. Perspektywa teorii pięcioczynnikowej*, przeł. Majczyna B., Kraków 2005;
- Mielczarek A., *Wykluczenie społeczne ludzi starych – źródła, przejawy, konsekwencje*, [w:] Zych A. (red.), *Starość darem, zadaniem i wyzwaniem. Wybór materiałów konferencyjnych*, Sosnowiec – Dąbrowa Górnicza 2014.
- Okoń W., *Słownik pedagogiczny*, Warszawa 1922.
- Orzechowska G., *Seniorzy wobec marginalności i marginalizacji społecznej*, [w:] Białobrzeska K., Kawula S. (red.), *Człowiek w obliczu wykluczenia i marginalizacji społecznej. Wokół zagadnień teoretycznych*, Toruń 2006.
- Pilch T., Bauman T., *Zasady badań pedagogicznych. Strategie ilościowe i jakościowe*, wyd. 2, Warszawa 2001.
- Pilch T., *Zasady badań pedagogicznych*, wyd. 2, Warszawa 2001.
- Senejko A., *Problem wypalenia zawodowego pracowników socjalnych. Diagnoza i profilaktyka*, [w:] Kędzior J., Ładażyński A. (red.), *Współczesne wyzwania pracy socjalnej*, Toruń 2009.
- Sierpowska I., *Prawo pomocy społecznej*, wyd. 4, Warszawa 2011.
- Sierpowska I., *Pomoc społeczna. Komentarz*, wyd. 3, Warszawa 2014.
- Skorny Z., *Prace magisterskie z psychologii i pedagogiki*, Warszawa 1984.
- Szabelska G., Tarasenko G., (red.) *Rodzina współczesna. Portret interdyscyplinarny*, Bydgoszcz 2014.
- Szarota Z., *Gerontologia społeczna i oświatowa. Zarys problematyki*, Kraków 2004.
- Sztumski Z., *Wstęp do metod i technik badań społecznych*, wyd. 6, Katowice 2006.
- Szatur-Jaworska B., Błędowski P., Dziegielewska M., *Podstawy gerontologii społecznej*, Warszawa 2006.
- Straś-Romanowska M., *Późna dorosłość. Wiek starzenia się*, [w:] Harwas-Napierała B., Trempała J., *Psychologia rozwoju człowieka. Charakterystyka okresów życia człowieka*, Warszawa 2009.
- Węgrzyn K., *Jaka będzie polska starość?*, [w:] Steuden S., Marczuk M. (red.), *Starzenie się a satysfakcja z życia*, Lublin 2006.
- Wieczorowska-Tobis K. (red.), *Fizjoterapia w geriatrici*, Warszawa 2011.
- Woźniak Z., *Niepełnosprawność i niepełnosprawni w polityce społecznej. Społeczny kontekst medycznego problemu*, Warszawa 2008.

#### **Inne źródła:**

- Centrum Badania Opinii Społecznej, *Czy zmienia się stosunek Polaków do starości?*, komunikat z badań, luty 2007, oprac. B. Wciórka, <http://www.cbos.pl>.
- Główny Urząd Statystyczny w Bydgoszczy, *Ludność w województwie kujawsko-pomorskim*, <http://bydgoszcz.stat.gov.pl>.

- Karta pracy opiekunki środowiskowej zatrudnionej w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Inowrocławiu.
- Roczne Sprawozdanie Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Inowrocławiu MPiPS-03R za rok 2012 z udzielonych świadczeń z pomocy społecznej – pieniężnych, w naturze i usługach.
- Roczne Sprawozdanie Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Inowrocławiu MPiPS-03R za rok 2015 z udzielonych świadczeń z pomocy społecznej – pieniężnych, w naturze i usługach.
- Rozporządzenie Ministra Polityki Społecznej z dnia 22 września 2005 roku w sprawie specjalistycznych usług opiekuńczych (Dz. U. Nr 189, poz. 1598).
- Słownik języka polskiego*, red. W. Doroszewski, <http://sjp.pwn.pl>.
- Sprawozdanie z działalności Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Inowrocławiu za rok 2012 i rok 2015.
- Standard usług opiekuńczych dla osób starszych świadczonych w miejscu zamieszkania*, wersja robocza z dnia 1.06.2011 r., <http://wrzos.org.pl>.
- Uchwała Rady Miasta Inowrocławia z dnia 31 marca 2011 roku nr VII/67/2011 w sprawie określenia szczegółowych warunków przyznawania i odpłatności za usługi opiekuńcze i specjalistyczne usługi opiekuńcze, z wyłączeniem specjalistycznych usług opiekuńczych dla osób z zaburzeniami psychicznymi oraz szczegółowych warunków częściowego lub całkowitego zwolnienia od opłat, jak również trybu ich pobierania.
- Ustawa z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej (Dz. U. z 2015 r., poz. 163 z późn. zm.).
- Zakres obowiązków opiekunki środowiskowej zatrudnionej w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Inowrocławiu (dokument wewnętrzny MOPS w Inowrocławiu).