



**REALIZACJA POLITYKI SENIORALNEJ NA POZIOMIE MIAST**  
Raport końcowy

Katowice 2016

## Opracowanie raportu:

Stowarzyszenie Aktywności Obywatelskiej Bona Fides  
Fundacja Rozwoju Demokracji Lokalnej. Ośrodek Kształcenia Samorządu Terytorialnego  
im. Waleriana Pańki

## Autorzy raportu:

Ewa Pytasz [epytasz@frdl.org.pl](mailto:epytasz@frdl.org.pl)  
Paweł Wyszomirski [pawel.wyszomirski@gmail.com](mailto:pawel.wyszomirski@gmail.com)

## Raport powstał w ramach projektu:



**Monitoring realizacji polityki senioralnej na poziomie miast**

## Kontakt do realizatora projektu:

**Stowarzyszenie Aktywności Obywatelskiej Bona Fides**

e-mail: [biuro@bonafides.pl](mailto:biuro@bonafides.pl)

adres: ul. Warszawska 19 (pierwsze piętro), 40-009 Katowice

tel/fax: +48 32 203 12 18

<http://bonafides.pl>

Partnerem w projekcie jest **Fundacja Rozwoju Demokracji Lokalnej**.

Raport podlega licencji Creative Commons Uznanie Autorstwa – na tych samych warunkach 3.0 Polska <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/pl/>

Projekt jest współfinansowany z Funduszy EOG w ramach programu Obywatele dla Demokracji



# Wstęp

Niniejsza publikacja jest rezultatem projektu „Monitoring realizacji polityki senioralnej na poziomie miast”, który w okresie od marca 2015 roku do kwietnia 2016 roku realizowało Stowarzyszenie Bona Fides, w partnerstwie z Fundacją Rozwoju Demokracji Lokalnej. Celem projektu – współfinansowanego przez Fundację im. S. Batorego z Funduszy EOG w ramach Programu Obywatele dla Demokracji – było wypracowanie i przetestowanie narzędzi umożliwiających kontrolowanie polityki senioralnej na poziomie gmin i miast przez samych zainteresowanych, a przez to umożliwienie im wywierania wpływu na tą politykę.

Pierwszym etapem projektu było stworzenie narzędzia i przetestowanie go w dwóch miastach z terenu województwa śląskiego (Czeladź i Ruda Śląska). Następnym krokiem była poprawa narzędzia (na podstawie doświadczeń uzyskanych podczas pilotażu), a także wybór inicjatyw senioralnych chętnych do samodzielnego monitoringu polityki senioralnej na terenie swojego miasta. Podczas otwartego naboru do stowarzyszenia zgłosiło się ok. dwudziestu organizacji, spośród których wybrano osiem, z którymi nawiązano współpracę (lista monitorowanych miast i organizacji, które prowadziły monitoringi znajduje się w załączniku). Ostatnim etapem projektu były monitoringi prowadzone równoległe przez samych seniorów w ośmiu miastach, z których następnie powstały krótkie raporty (5-10 stron) zaprezentowane władzom i mieszkańcom podczas lokalnych debat.

Autorzy projektu liczą, że jego wyniki zachęcą inne inicjatywy senioralne (formalne lub nieformalne) do prowadzenia podobnych działań na terenie swoich miejscowości. Stąd też w pierwszej części raportu końcowego dużo miejsca poświęcono metodologii opracowania narzędzia do monitoringu oraz informacjom, jak z niego korzystać. W kolejnej części zebrane zostały najważniejsze informacje zebrane podczas monitoringów w 10 miastach, wraz z zaprezentowaniem dobrych praktyk występujących w badanych miastach i propozycjami zmian.

## Metodologia opracowania i korzystania z narzędzia do monitoringu polityk senioralnych

### Metodologia przygotowania

W ramach projektu opracowane zostało narzędzie służące do analizy stanu realizacji polityki senioralnej w polskich miastach. Punktem wyjścia do jego stworzenia była lista wytycznych dla Miast Przyjaznych Seniorom, opracowana przez Międzynarodową Organizację Zdrowia (WHO). Wytyczne te zostały skonsultowane w ramach projektu WHO w 33 miastach w 22 krajach. Szczegółowy opis efektów działań został zawarty w przewodniku „Global Age-Friendly Cities Guide”.

Opracowane w ramach projektu „Monitoring realizacji polityki senioralnej na poziomie miast” narzędzie to zestaw pytań podzielonych na osiem obszarów tematycznych:

- 1) Przegląd lokalnej polityki senioralnej
- 2) Usługi zdrowotne i pomoc społeczna
- 3) Transport publiczny (autobus, tramwaj)
- 4) Przestrzeń publiczna i budynki
- 5) Warunki mieszkaniowe
- 6) Komunikacja i informacja
- 7) Partycypacja społeczna, obywatelska i włączenie społeczne
- 8) Wolontariat, zatrudnienie, podnoszenie kwalifikacji

W każdym z obszarów, w oparciu o listę WHO, zawarto szereg pozytywnych cech, które powinno spełniać miasto przyjazne seniorom, a następnie przy każdej z nich dodano pytania kontrolne. Taka konstrukcja pozwala osobie, która korzysta z narzędzia, a nie jest ekspertem w danej dziedzinie, wiedzieć jakich

informacji poszukiwać, aby sprawdzić czy dane miasto spełnia kryteria przyjazności dla seniorów według WHO.

Celem narzędzia jest analiza obecnej sytuacji, ale także wypracowanie listy rekomendacji w zakresie możliwych do wprowadzania w danej miejscowości zmian. Narzędzie opiera się głównie o obszary będące w kompetencji urzędu miasta lub gminy. Te podmioty w pierwszym rządzie będą więc adresatami potencjalnych rekomendacji.

Pierwsza wersja narzędzia została poddana dwuetapowym testom. Na pierwszym etapie każdy z obszarów i pytań został skonsultowany z grupą seniorów skupionych wokół Stowarzyszenia Pro Ethica z Rudy Śląskiej. Celem dyskusji było sprawdzenie czy narzędzie obejmuje wszystkie obszary ważne dla seniorów oraz czy pytania kontrolne są zrozumiałe i czytelne dla tej grupy odbiorców. Następnie przeprowadzono, z wykorzystaniem narzędzia, monitoring polityk senioralnych w Rudzie Śląskiej i Czeladzi. Wnioski zostały przekazane do urzędów obu miast z prośbą o uwagi. Po każdym z etapów dokonywano korekt.

### **Jak korzystać z narzędzia?**

Narzędzie do ewaluacji polityk senioralnych ma kształt ankiety, ale pełni raczej rolę przewodnika. Oznacza to, że korzystając z niego nie jest konieczne odpowiedzenie na zadane pytania, ale zebranie informacji i dyskusja o nich. W jej trakcie grupa pracująca z narzędziem podejmuje decyzje co do wniosków i rekomendacji.

### **Kto powinien z niego skorzystać?**

Użytkownikiem narzędzia w pierwszym rządzie powinni być sami seniorzy, zwłaszcza członkowie rad senioralnych, którzy chcieliby przyjrzeć się stanowi wdrażania polityki senioralnej w swoim mieście. Szacunkowo na pracę z narzędziem, zebranie informacji i sporządzenie raportu należy przewidzieć około 50-60 godz.

Narzędzie może też być pomocne w analizie urzędnikom odpowiedzialnym za politykę senioralną w danej gminie. Pozwoli ono spojrzeć szerzej na tematykę i zdiagnozować także problemy, wykraczające poza kompetencje urzędu miasta.

### **Narzędzie - krok po kroku**

**Koordynator prac.** Korzystanie z narzędzie wiąże się z zebraniem wielu informacji, dlatego też warto pracę z nim rozpocząć w grupie osób. Ważne jest, aby inicjator pomysłu lub osoba wskazana przez grupę koordynowała całość działań.

**Organizacja pracy** (4-8 godz.). Optymalne jest stworzenie grupy od 3 do 5 osób i po przedyskutowaniu obszarów wskazanych w narzędziu, podzielenie się zadaniami dotyczącymi zbierania informacji oraz wyznaczenie terminu ich pozyskania. Na tym etapie należy też określić zasięg geograficzny analizy. W dużych miastach nawet 5-osobowa grupa nie jest w stanie sprawdzić całego obszaru i wtedy należy dokonać wyboru - np. analizujemy tylko teren dzielnicy lub osiedla.

**Zbieranie informacji** (16-24 godz.). W większości wypadków po przejrzaniu informacji dostępnych w Internecie konieczne jest spotkanie z przedstawicielem urzędu miasta lub gminy, aby uzyskać bardziej szczegółowe dane o działaniach miasta (np. strategie, dane liczbowe). Dodatkowo w obszarach "Przestrzeń publiczna i budynki", "Transport publiczny" oraz "Komunikacja i informacja" zakłada się odbycie wizji lokalnych. Przy wizjach lokalnych warto dokonywać zdjęć miejsc.

Dyskusja w grupie (4-8 godz.). Członkowie grupy po zebraniu informacji spotykają się i prezentują je, starając się odnieść do pytań zawartych w narzędziu. Zapisywane są pierwsze obserwacje i rekomendacje do raportu. Ważne jest, aby na tym etapie notować również jakich danych nam brakuje i co należy jeszcze sprawdzić.

**Uzupełnienie informacji** (8-16 godz.). Ponownie członkowie grupy poszukują danych, których brak został zdiagnozowany na poprzednim etapie. Często na tym etapie wystarczają już rozmowy telefoniczne z wcześniej poznanymi urzędnikami.

**Przygotowanie raportu z rekomendacjami** (16 - 24 godz.). Celem raportu jest zebranie wniosków i rekomendacji członków grupy, a następnie przekazanie ich w ten ustrukturalizowany sposób przedstawicielowi urzędu miasta lub gminy.

**Debata dotycząca raportu** (2-3 godz.). Po przekazaniu raportu warto zaprosić przedstawiciela urzędu miasta lub gminy oraz innych seniorów na spotkanie. Jego celem jest omówienie wniosków, a także dyskusja o możliwych rozwiązaniach dla zdiagnozowanych problemów i terminach dokonania ewentualnych zmian. Spotkanie powinno być protokołowane, a protokół po spotkaniu udostępniony uczestnikom.

**Monitoring/ewaluacja działań** (w zależności od potrzeb) - Autorzy raportu lub wskazani przedstawiciele powinni prowadzić stały monitoring realizacji zadań uzgodnionych w trakcie debaty. W wypadku, gdy urząd nie wywiązuje się ze zobowiązań, podejmować działania wyjaśniające sytuację (np. wysłanie pisma do prezydenta, organizacja kolejnej debaty, wnioski do rady seniorów).

Narzędzie ma charakter otwarty. Można wybrać tylko niektóre z analizowanych obszarów. Zachęcamy również do przesyłania uwag dotyczących korzystania z niego.

## Przegląd lokalnej polityki senioralnej

### Wstęp

W grudniu 2013 r. przyjęte zostały przez rząd Założenia Długofalowej Polityki Senioralnej w Polsce na lata 2014–2020. Po raz pierwszy w sposób kompleksowy w dokumencie strategicznym ujęto działania mające „wspierać i zapewniać możliwości aktywnego starzenia się w zdrowiu oraz możliwości prowadzenia w dalszym ciągu samodzielnego, niezależnego i satysfakcjonującego życia, nawet przy pewnych ograniczeniach funkcjonalnych”.

W dokumencie tym zdefiniowana została m.in. polityka senioralna, jako „ogół celowych działań organów administracji publicznej wszystkich szczebli oraz innych organizacji i instytucji, które realizują zadania i inicjatywy kształtujące warunki godnego i zdrowego starzenia się”.

Wartym podkreślenia jest, że polityka senioralna jest traktowana jako horyzontalna. Oznacza to, że powinna ona być spójna z innymi politykami, w tym zwłaszcza w obszarze zabezpieczenia społecznego, rynku pracy, zdrowia, edukacji (uczenia się przez całe życie), infrastruktury, mieszkalnictwa i innych.

Według danych z 2010 r. obecnie grupa osób w wieku 60+ liczy blisko 20 proc. W prognozach przewiduje się, że do 2035 r. odsetek sięgnie 30 proc. Jest to więc najbardziej dynamicznie rosnąca grupa w polskim społeczeństwie.

### Wnioski z raportów

W ramach monitoringu lokalnych polityk senioralnych prowadzonych w ramach projektu przez seniorów, przyjrano się m.in. założeniom dokumentów odnoszących się do osób z grupy 60+. Dodatkowo także statystykom i prognozom demograficznym.

W większości analizowanych miast polityka senioralna nie była ujęta w ramy wydzielonego dokumentu. Zazwyczaj kwestie dotyczące seniorów były przedstawiane w strategiach rozwiązywania problemów

społecznych (Jelenia Góra, Bielsko-Biała, Tarnów, Zawiercie, Ruda Śląska). Wyjątkiem jest Kluczbork, w którym przyjęty został „Program Gmina Kluczbork dla Seniorów”, a także Tarnów i Bielsko-Biała ze swoimi programami działań na rzecz osób starszych. We Wrocławiu przyjęty został „Gminny program wspierania osób w podeszłym wieku, niepełnosprawnych oraz niesamodzielnych na lata 2014 -2018”, ale jego głównymi adresatami są raczej niepełnosprawni seniorzy.

W miastach objętych projektem liczba seniorów była trochę niższa od średniej krajowej i wahała się w okolicach 17 proc. Wyjątkami była Jelenia Góra z 19 proc. i Tarnów, z blisko 22 proc. Dla wielu miast niestety nie ma dostępnych prognoz demograficznych. Trudno więc przewidzieć długookresowe znaczenie lokalnych polityk senioralnych.

Istotnym aspektem uspołecznienia prowadzenia polityki senioralnej wydaje się być obecność rad seniorów. W większości miast rady działały (Wrocław, Jelenia Góra, Bielsko-Biała, Kluczbork, Tarnów, Ruda Śląska), w kolejnych dwóch (Wojkowice, Czeladź) zostały założone w pierwszym kwartale 2016 r. Warto zwrócić uwagę na Jelenią Górę, gdzie rada została powołana zarządzeniem Prezydenta do końca poprzedniej kadencji samorządowej. Po wyborach nie powołano nowej i poprzednia działa bez żadnej podstawy prawnej.

Wśród innych działań gmin, skierowanych do seniorów, wartym zauważenia jest m.in. inicjatywa powołania Międzyosiedlowych Centrów Aktywności Senioralnej w Tarnowie. Urząd miasta wspiera finansowo w ramach budżetu obywatelskiego funkcjonowanie czterech takich ośrodków, które zostały stworzone oddolnie przez organizacje pozarządowe i partnerów z branży medycznej.

## Rekomendacje

Pierwszym w Polsce lokalnym dokumentem strategicznym odnoszącym się do potrzeb grupy 60+ był przyjęty w grudniu 2013 r. „Program Warszawa Przyjazna Seniorom na lata 2013-2020”. Ponieważ dokument ten obowiązuje dopiero od kilku lat trudno dokonać analiz porównawczych i ocenić, czy jego wprowadzenie ma pozytywny wpływ na godne i zdrowe starzenie się mieszkańców.

Wydaje się jednak, że ujmowanie „kwestii senioralnych” w dokumentach w rodzaju „programu rozwiązywania problemów społecznych” jest w wielu wypadkach znacznym zawężeniem pola możliwych do podjęcia działań. Polityka senioralna to nie jest wyłącznie problem grupy 60+, ale raczej próba wyznaczenia strategicznych kierunków działań związanych ze starzeniem się członków danej społeczności, a pamiętać należy, że **starzenie rozpoczyna się tuż po urodzeniu**.

Prace nad stworzeniem dokumentów opisujących lokalną politykę senioralną z pewnością pozwalają usystematyzować wiedzę w tym obszarze (prognozy dotyczące starzenia się danej społeczności), a także w sposób horyzontalny zweryfikować całość działań gminy pod kątem starzenia się jej członków.

Ważne jest także uspołecznienie procesu tworzenia i realizacji lokalnej polityki senioralnej. Jej elementem może być powołanie rady seniorów. Choć tutaj również ciężko dokonać jakichś analiz porównawczych, gdyż rady we wszystkich badanych miastach są raczej nowym organem.

## Transport publiczny (autobus, tramwaj)

### Wstęp

W ramach „Założenia długofalowej polityki senioralnej w Polsce na lata 2014-2020” zdefiniowany został obszar „2.3 Przestrzeń i miejsce zamieszkania”. Podstawą metodologiczną dla określenia kierunków interwencji w tym obszarze jest tzw. projektowanie uniwersalne/projektowanie dla wszystkich. Jego celem jest takie zorganizowanie przestrzeni, aby stała się przyjazna i dostępna **dla wszystkich mieszkańców**,



a więc z uwzględnieniem potrzeb różnych grup osób: starszych, niepełnosprawnych, rodzin z dziećmi, kobiet i mężczyzn.

Wychodząc z tych przesłanek sformułowano kilka kierunków rekomendowanych interwencji. Jednym z nich jest „współpraca z seniorami i organizacjami społecznymi w sprawie oceny miejsc i budynków publicznych pod względem dostępności dla osób starszych oraz przygotowywanie planów i propozycji zmian, które by uwzględniały potrzeby osób starszych”.

## **Wnioski z raportów**

W ramach prowadzonego monitoringu grupy seniorów dokonywały swego rodzaju audytu przestrzeni publicznych wybranych części miast oraz budynków użyteczności publicznej. Zwrócić uwagę należy na fakt, że niektóre kwestie pojawiały się we wnioskach wszystkich grup (np. niewystarczająca liczba toalet publicznych, rozkłady jazdy pociągów zbyt małą częstotliwością i nieoświetlone w nocy).

Częstym problemem zgłaszanym przez seniorów było rozmieszczenie ławek (Jelenia Góra, Bielsko-Biała, Tarnów, Zawiercie, Ruda Śląska). W większości miast ławki pełnią rolę rekreacyjną, a nie mają na celu ułatwienia poruszania się po mieście. Seniorzy zazwyczaj nie mieli żadnych uwag do ilości ławek w parkach czy na terenach zielonych. Zwracali za to uwagę na ich niedostateczną ilość bądź wręcz brak przy ulicach, co powoduje, że osoby starsze przemieszczając się pieszo nie mają możliwości odpoczynku i często rezygnują ze spaceru na zbyt długich odcinkach.

Innym problemem związanym z poruszaniem się po mieście, zgłaszanym w wielu miastach (np. Bielsko-Biała, Tarnów, Zawiercie), jest długość sygnału zielonego światła na przejściach dla pieszych. Zarządcy ruchu kierując się płynnością ruchu samochodowego często do minimum ograniczają czas rezerwowany dla pieszych. Prowadzi to do tego, że pokonanie drogi nawet dla sprawnego seniora jest bardzo trudne, nie mówiąc o osobach mających choćby niewielkie trudności w poruszaniu się.

Seniorzy podkreślali także kwestie budowy właściwej infrastruktury rowerowej (Wrocław, Bielsko-Biała, Kluczbork, Zawiercie, Będzin, Ruda Śląska). Warty uwagi jest tutaj fakt, że poza popieraniem idei rozbudowy dróg i tras rowerowych, seniorzy zwracają uwagę na ich prawidłowe oznakowanie. W wielu miastach podkreślano, że ścieżki rowerowe prowadzone w chodnikach są źle lub słabo oznaczone, przez co trudniejsze jest poruszanie się zarówno pieszych, jak i rowerzystów.

Kolejną powtarzającą się kwestią jest bezpieczeństwo w mieście (Jelenia Góra, Bielsko-Biała, Zawiercie, Ruda Śląska). Tutaj seniorzy nie zwracali uwagi na zbyt małą liczbę strażników miejskich na ulicach, ale - zdaniem uczestników projektu - zbyt pasywne reagowanie na sytuacje naruszenia prawa. Zdaniem seniorów często podejmują oni interwencję dopiero po zwróceniu uwagi, np. w sytuacji, gdy właściciel psa nie posprząta po nim lub młodzież zachowuje się zbyt głośno w nocy.

## **Rekomendacje**

Analizując uwagi zgłaszane przez seniorów wydaje się, że w wielu wypadkach rozwiązanie problemów nie wiąże się ze specjalnymi kosztami, a jedynie z odpowiednim zaprojektowaniem danej przestrzeni czy usługi z uwzględnieniem potrzeb grupy 60+. Dotyczy to zwłaszcza kwestii związanych z rozmieszczeniem ławek, właściwym oznakowaniem ścieżek rowerowych w ciągach pieszych czy długością czasu potrzebnego na przejście drogi oraz interwencji straży miejskiej.

Jedną z najistotniejszych kwestii w tworzeniu miasta przyjaznego seniorom jest odpowiednie zaplanowanie systemu toalet publicznych. Ze względów fizjologicznych to często kluczowa kwestia w planowaniu podróży przez osoby starsze. Oczywiście to kwestia generująca dodatkowe koszty, ale być może samorządy powinny tutaj poszukać jakiś bardziej przyjaznych seniorom rozwiązań (np. udostępnienie toalet w budynkach użyteczności publicznej, połączone z akcją promującą korzystanie z nich).

# Przestrzeń publiczna i budynki

## Wstęp

Obszar transportu publicznego również został uwzględniony w „Założeniach długofalowej polityki senioralnej w Polsce na lata 2014-2020”. W ramach punktu „2.3 Przestrzeń i miejsce zamieszkania” zdefiniowano kierunek interwencji „planowanie transportu publicznego z uwzględnieniem potrzeb osób starszych (rozmieszczenie przystanków, godziny kursowania, częstotliwość przejazdów, przesiadki)”.

## Wnioski z raportów

Seniorzy monitorując swoje miasto przyjrzeni się zagadnieniom związanym z lokalnym transportem publicznym. Tak jak wspomniano już wcześniej, kwestią problemową dla wszystkich analizowanych miejscowości była czytelność rozkładów jazdy - zarówno w dzień, jak i w nocy.

W wielu miastach seniorzy narzekali na stan taboru komunikacyjnego (Jelenia Góra, Wrocław, Bielsko-Biała, Zawiercie). Co może wydać się zaskakujące, nie krytykowali oni wyłącznie starych autobusów czy tramwajów. Zwracali, że również w nowo-zakupionych, niskopodłogowych jest wiele utrudnień dla osób starszych. Pojazdy te często mają część siedzeń wyniesionych ponad poziom podłogi, a czasem, przy podobnych gabarytach mniej miejsc siedzących.

W Jeleniej Górze i Zawierciu dla osób starszych czekających na autobus dużą niedogodnością są reklamy umieszczane na szybach bocznych wiat przystankowych. Siedząc w środku nie widać nadjeżdżającego autobusu, a w wypadku postojów na żądanie kierowca nie widzi czy ktoś czeka i często się nie zatrzymuje.

Seniorzy zwracali także uwagę na ogólną kulturę jazdy kierowców autobusów (Zawiercie, Ruda Śląska). Często ruszają i zatrzymują się bardzo gwałtownie przez co znacznie obniża się komfort jazdy, a czasami trudno w takim pojeździe ustać.

W niektórych miejscowościach (Wrocław, Bielsko-Biała) pojawiły się problemy z dojazdem komunikacją publiczną do wszystkich części miasta, a także podróżami w weekendy i wieczorami. W Kluczborku nie działa komunikacja miejska, a przewozy dokonywane są jedynie przez operatów prywatnych.

## Rekomendacje

Zapewne kluczową rekomendacją pod względem dostępności transportu publicznego dla seniorów jest poprawa czytelności rozkładów jazdy. Kwestia ta wydaje się kluczowa, biorąc pod uwagę, że w wielu miastach rozważa się lub pracuje nad wdrożeniem systemów dynamicznej informacji pasażerskiej z wyświetlaczami na przystankach. Z pewnością warto więc poddać analizie kupowany sprzęt pod kątem potrzeb seniorów.

Podobna rekomendacja może dotyczyć autobusów i tramwajów, które gminy planują zakupić. Ogólnie pojazdy niskopodłogowe uznaje się za przyjazne starszym mieszkańcom, ale po dokładniejszej analizie okazuje się, że wiele z nich nie jest w pełni dostępnych.

Istotne dla wielu osób starszych są też kwestie, które niekoniecznie wiążą się z kosztami, jak poprawa kultury jazdy kierowców czy odpowiednia polityka wobec reklam umieszczanych na przystankach.



# Usługi zdrowotne i pomoc społeczna

## Wstęp

Usługi zdrowotne i pomoc społeczna to jedno z głównych zagadnień „Założeń długofalowej polityki senioralnej w Polsce na lata 2014-2020”, opisane w rozdziale „Zdrowie i samodzielność”. Zapisano tam, że celem głównym polityki senioralnej w obszarze „Zdrowie i samodzielność” jest tworzenie warunków dla jak najdłuższego utrzymywania dobrego stanu zdrowia i autonomii. Trzeba zaznaczyć, że wiele zagadnień poruszonych w tym rozdziale dotyczy działań rządowych i unormowań na poziomie ogólnopolskim, a dotyczących kadry medycznej, infrastruktury ochrony zdrowia, organizacji systemu świadczeń zdrowotnych dla osób starszych, ze szczególnym uwzględnieniem rozwoju geriatry na różnych poziomach.

W zakresie funkcjonowania jednostek samorządu terytorialnego pozostają natomiast działania wspierające politykę rządu w tym zakresie, ale też duża przestrzeń utrzymania stanu zdrowia i autonomii osób starszych oraz zintegrowany system pomocy społecznej. Wśród rekomendacji w „Założeniach...” znalazły się takie zagadnienia, jak:

- poprawa dostępu do usług opiekuńczych, co pozwoli osobom starszym i/lub o ograniczonej samodzielności jak najdłużej zostać we własnym środowisku,
- tworzenie warunków do zwiększenia różnorodności form opieki nad seniorami: dzienne domy pomocy, opiekunowie dzienni, zorganizowana pomoc sąsiedzka, wspieranie rozwoju form samopomocowych, wolontariatu i innych,
- lepsze dostosowanie obecnie dostępnych usług do potrzeb osób starszych, jak również rozwój nowych rozwiązań,
- zapewnienie wsparcia osobom starszym mieszkającym w jednoosobowych gospodarstwach domowych: identyfikacja osób potrzebujących wsparcia i opieki w gminie, systematyczny monitoring potrzeb w zakresie pomocy i opieki dla osób starszych oraz koordynowanie opieki we współpracy z lekarzem, pielęgniarką rodzinną i innymi podmiotami,
- wsparcie rodziny i opiekunów nieformalnych,
- stworzenie szerokiego dostępu do informacji o możliwościach wsparcia dla opiekunów oraz na temat możliwości poprawy jakości opieki przez opiekunów nieformalnych,
- umożliwienie opieki długo i krótkotrwałej nad osobą starszą, na przykład w przypadku hospitalizacji opiekuna lub opieki wytchnieniowej,
- rozwój wolontariatu opiekuńczego (w tym w sąsiedztwie, w środowisku lokalnym).

## Wnioski z raportów

Podczas monitoringu sprawdzano, czy w miastach są prowadzone badania medyczne i szczepienia przeciwko grypie kierowane do środowiska seniorów, jak dociera do nich informacja o takich działaniach, czy działania w zakresie opieki zdrowotnej i pomocy społecznej są skoordynowane (chodzi o skoordynowanie usług leczniczych i pielęgnacyjno-opiekuńczych), czy urzędy dysponują diagnozą potrzeb pielęgnacyjno-opiekuńczych, domów pomocy społecznej i dziennych domów pomocy, czy dysponują informacją o instytucjach (także prywatnych, organizacjach pozarządowych, podmiotach kościelnych) świadczących takie usługi.

Bezpłatne badania profilaktyczne w postaci „białych niedziel” czy „festynów zdrowia” są organizowane przez przychodnie na podstawie umów z NFZ lub finansowane z środków JST, ale rzadko są kierowane do środowiska seniorów, a dotyczą badań słuchu, osteoporozy, raka prostaty.

Jedynie w Tarnowie i we Wrocławiu seniorzy korzystają z bezpłatnych szczepień przeciwko grypie.

W Tarnowie seniorzy skupieni w Międzyosiedlowych Centrach Aktywności Społecznej mogą korzystać z bezpłatnych zabiegów leczniczych. We Wrocławiu finansuje się program ochrony zdrowia psychicznego i opieki geriatrycznej w oparciu o jedną z poradni, we współpracy z organizacjami pozarządowymi. Informacje w monitorowanych miastach są rozpowszechniane, poza stroną www urzędu, poprzez plakaty, ulotki, lokalne media, kluby seniora i organizacje senioralne.

Skoordynowanie usług zdrowotnych i pielęgnacyjno-opiekuńczych nie jest częstym zjawiskiem, poradzono sobie z tym w Bielsku-Białej, Wrocławiu i Kluczborku. We Wrocławiu dodatkowo seniorzy są współadresatami finansowanego przez Miasto programu wsparcia obejmującego rodzinę osoby wypisywanej ze szpitala przez okres jednego miesiąca, przewidującego edukację i pomoc pielęgniarstwa i psychologiczną (chodzi o naukę pielęgnacji i samoobsługi). Finansowane jest także „łóżko wytchnienia”, gdy na okres 3 tygodni w ciągu jednego roku osoba, na co dzień pozostająca pod opieką rodziny, uzyskuje łóżko w zakładzie opiekuńczo-leczniczym. Miasto udziela również pomocy Ekumenicznej Stacji Opieki, gdzie szkoleni są wolontariusze wolontariatu domowego.

We wszystkich monitorowanych miastach działają całodobowe domy pomocy (w Wojkowicach jest to dom prywatny) oraz, poza Czeladzią, Wojkowicami i Kluczborkiem, domy dziennego pobytu. Największe monitorowane miasto (Wrocław) prowadzi samodzielnie lub za pośrednictwem organizacji pozarządowych 13 całodobowych domów pomocy społecznej (ok. 1000 miejsc), 8 dziennych domów (ok. 286 miejsc) i Ośrodek Opiekuńczo-Adaptacyjny „Pensjonat dla osób starszych” (ok. 95 miejsc).

Najczęściej (poza Wrocławiem i Bielsko-Białą) nie ma opracowanej długofalowej diagnozy potrzeb w zakresie usług pielęgnacyjno-opiekuńczych, domów pomocy społecznej czy dziennych domów pomocy. Na podstawie takiej diagnozy we Wrocławiu ośrodek pomocy społecznej złożył do Urzędu Marszałkowskiego wniosek o uruchomienie nowych domów pomocy społecznej, ze szczególnym uwzględnieniem domów dla osób przewlekle psychicznie chorych i dorosłych niepełnosprawnych intelektualnie.

W badanych miastach opieka pielęgnacyjno-opiekuńcza jest sprawowana poprzez ośrodki pomocy społecznej lub współpracujące z nimi instytucje na bieżąco, choć podkreśla się konieczność podniesienia jakości tej opieki. Natomiast na miejsce w całodobowych domach pomocy społecznej oczekuje, zależnie od wielkości monitorowanego miasta, od kilkudziesięciu do ponad ośmiuset osób. Informacja o innych placówkach świadczących usługi dla zależnych seniorów jest prowadzona w urzędach i udostępniana telefonicznie, poprzez ośrodki pomocy społecznej, przychodnie i organizacje pozarządowe.

## Rekomendacje

Podsumowując wyniki monitoringu oraz rozmowy z seniorami, trzeba zaznaczyć, że w zakresie opieki zdrowotnej i pomocy społecznej dla seniorów jest na poziomie unormowań prawnych wiele do zrobienia. Szczególnie brakuje wystarczającej liczby dziennych domów pobytu dla zależnych seniorów, nie przygotowuje się diagnozy potrzeb, zarówno jeśli chodzi o usługi pielęgnacyjno-opiekuńcze, jak i zapotrzebowanie na pobyt w całodobowych i dziennych placówkach opieki.

Kompleksowa opieka medyczna osób starszych powinna opierać się na zasadach: 1) powszechności opieki – zapewnienie właściwego dostępu do świadczeń opieki zdrowotnej; 2) dostępności opieki – bliskość placówek ochrony zdrowia od miejsca zamieszkania i bezkolejkowe konsultacje oraz opieka medyczna; 3) nieodpłatności świadczeń i długotrwałości opieki – ciągłość wynikająca z długofalowości starzenia się i chorób towarzyszących, wsparcie finansowe zapewniające dostęp do drogich technologii medycznych; 4) kompleksowości opieki – całościowe rozwiązywanie problemów w interdyscyplinarnej współpracy lekarza, pielęgniarki, pracownika socjalnego i innych profesjonalistów; 5) jakości opieki – stosowanie fachowej wiedzy gerontologicznej i geriatrycznej, ze szczególnym uwzględnieniem zasad etyki oraz zgodnie z wypracowanymi standardami postępowania medycznego w opiece geriatrycznej.

Według seniorów częsty brak koordynacji systemu opieki zdrowotnej z opieką społeczną wynika z faktu, że są one przyporządkowane różnym instytucjom - NFZ-owi oraz samorządom różnych szczebli. Ten podział nie jest dla seniorów jasny, a co ważniejsze, zintegrowanie go napotyka na problemy.

System opieki społecznej nie zapewnia właściwej pomocy samotnym seniorom oraz wsparcia rodzinom opiekującym się seniorami. Należy przygotować m. in. system teleopieki nad osobami starszymi oraz system opieki dla opiekunów nieformalnych, wspierać tworzenie rodzinnych domów pomocy społecznej, gdzie opieka nad osobami niesamodzielnymi będzie tańsza oraz bardziej spersonalizowana.

# Warunki mieszkaniowe

## Wstęp

W „Założeniach długofalowej polityki senioralnej w Polsce na lata 2014-2020” w rekomendacjach kierunków interwencji zapisano wspieranie budowy zespołów mieszkań, jak i zmiany istniejących jako specjalnie dostosowanych pod względem infrastruktury i usług do potrzeb osób starszych. W narzędziu do monitorowania polityki senioralnej do zbadania była kwestia z jednej strony stanu zasobów komunalnych pod kątem dostępności dla osób starszych i mniej sprawnych, a więc wyposażenie ich w windy czy podjazdy dla wózków inwalidzkich, ale też z drugiej strony polityka mieszkaniowa samorządu, a więc takie unormowania w prawie samorządowym dotyczącym gospodarowania zasobami mieszkaniowymi, które ułatwiałyby seniorom możliwość zamiany mieszkań ze względu na zbyt dużą powierzchnię, wysokość czynszu czy bariery architektoniczne.

Generalnie to zagadnienie zbadania warunków mieszkaniowych wiąże się z tezą, iż tak długo, jak się da ze względu na ich stan zdrowia, należy wspierać samodzielne funkcjonowanie seniorów w środowisku naturalnym, a ich umieszczanie w domach pomocy społecznej powinno nastąpić dopiero wtedy, gdy ze względów rodzinnych i stanu zdrowia nie są w stanie żyć samodzielnie lub z rodziną. Aby była taka możliwość, gminy powinny wspierać poprzez prawo miejscowe system zamiany mieszkań dla seniorów, którzy nie są w stanie utrzymać finansowo dotychczasowego mieszkania. To nowe mieszkanie powinno jednak spełniać pewne warunki dostępności architektonicznej dla osoby starszej (centralne ogrzewanie, winda lub mieszkanie na parterze, lokalizacja w pobliżu punktów usługowych i opieki lekarskiej).

## Wnioski z raportów

Można powiedzieć na podstawie 10 monitorowanych miast, że ten problem nie jest jeszcze rozwiązywany systemowo. Owszem, w przypadku uchwał dotyczących gospodarowania zasobem mieszkaniowym przewidziane są zamiany mieszkań, ale nie takie, które są dedykowane dla seniorów, raczej dla osób niepełnosprawnych z orzeczeniem. Problemem jest tutaj w głównej mierze sytuacja w zasobach komunalnych samorządów. Samorządy chętnie pozbywają się lokali komunalnych, prywatyzując je. Najczęściej w ich zarządzie jest substancja stara i zdegradowana, z barierami architektonicznymi, ogrzewaniem węglowym. Lista osób oczekujących na mieszkanie komunalne jest długa, a czas oczekiwania na nie wydłuża się. Osobom, które mają problemy z płaceniem czynszu, oferuje się mieszkania socjalne (bez żadnych wygód i udogodnień) lub wsparcie w postaci pomocy społecznej. Z kolei wśród osób starszych także często występuje niechęć do zgłaszania mieszkania do zamiany. Decydują tutaj względy emocjonalne (związek z miejscem, sąsiadami, obawa przed zmianą) i/lub rodzinne (chęć pozostawienia mieszkania dla rodziny, mimo trudności z jego utrzymaniem).

Z taką sytuacją zderzono się np. we Wrocławiu, gdzie w ramach „Gminnego programu wspierania osób w podeszłym wieku, niepełnosprawnych oraz niesamodzielnych na lata 2014-2018” przekazano 44 mieszkania komunalne dla tych właśnie osób, z czego, jeśli mówimy o seniorach, skorzystała 1 osoba, a powodem odmowy były właśnie względy emocjonalne i rodzinne. Z kolei w Czeladzi wyodrębniono jeden budynek, w którym dostosowano lokale do potrzeb osób głównie niepełnosprawnych i niesamodzielnych, ale nie jest on przeznaczony z założenia wyłącznie dla seniorów.

## Rekomendacje

Problemy związane ze stanem substancji komunalnej wymagają na pewno dużych środków finansowych, których miasta nie mają w takim zakresie, jak to konieczne. Ważne jest więc, aby systematycznie, poprzez remonty, starać się likwidować bariery architektoniczne tam, gdzie to możliwe. Poza tym należy prowadzić akcje skierowane do seniorów, które uświadomią im konieczność zgłoszenia chęci zamiany mieszkania i spowodują zmianę ich mentalności w tym zakresie.

W prowadzonych monitoringach na temat warunków mieszkaniowych pojawiały się często wnioski o zdiagnozowanie potrzeb lokalowych osób starszych oraz lokalne uregulowania prawne dotyczące zamiany mieszkań dla seniorów, a także o poprawę warunków mieszkaniowych. Ważne jest, co często podkreślano podczas dyskusji nad raportami, że polityka samorządowa w zakresie warunków mieszkaniowych dla seniorów musi być bardziej aktywna i skuteczna.

## Komunikacja i informacja

### Wstęp

Badanie sposobu komunikowania się instytucji publicznych z osobami w starszym wieku wiąże się z oceną, na ile przyjęte systemy komunikacji odpowiadają potrzebom i oczekiwaniom seniorów. Sprawdzając kanały komunikacji ustalano ich skuteczność oraz wrażliwość pracowników instytucji publicznych na potrzeby środowiska w tym zakresie. W monitoringu sprawdzano różne kanały informacji - ich różnorodność dostosowaną do percepcji i oczekiwań. Sprawdzano dostępność stron internetowych dla osób słabowidzących, wykorzystywanie do informacji mediów lokalnych, organizacji pozarządowych, plakatów, ulotek oraz informacji telefonicznej. Zbadano, czy infokioski, automaty w urzędach oraz komputery są przystosowane do potrzeb osób słabowidzących i łatwe w obsłudze, czy personel w urzędach pomaga seniorom w ich obsłudze, czy seniorzy mają bezpłatny dostęp do internetu i mogą liczyć na pomoc w korzystaniu z niego.

### Wnioski z raportów

Przed wszystkim należy stwierdzić, że generalnie strony internetowe urzędów są dostosowane do potrzeb osób słabowidzących, dobrze skonstruowane, z możliwością powiększenia druku bez utraty czytelności. Już zdecydowanie rzadziej mamy na stronach urzędów podstrony dla seniorów, które zawierałyby informacje dedykowane dla tej grupy. Taka podstrona jest prowadzona w Kluczborku, w Tarnowie oraz we Wrocławiu, gdzie funkcjonuje ciekawy portal Wrocławskiego Centrum Seniora.

Inne kanały informacji wykorzystywane przez instytucje publiczne już są bardziej ograniczone, mimo że wiadomo powszechnie, iż często seniorzy nie korzystają z internetu. Najczęstszą formą informacji jest lokalna prasa i tutaj zdecydowanie wyróżnia się Tarnów ze swoją „Gazetą dla Seniora” (jest to element tarnowskiego projektu Międzydzielnicowych Centrów Aktywności Społecznej) o nakładzie 4 tysięcy egzemplarzy.

Z pozostałych mediów wykorzystywanych do przekazywania informacji seniorom najczęściej używane jest radio, rzadziej telewizja lokalna. Czasami informacja jest upowszechniana za pomocą plakatów (tutaj pojawiają się uwagi co do czcionki i skonstruowania druku), rzadziej poprzez ulotki i informacje kierowane do organizacji senioralnych czy innych współpracujących z seniorami. Bardzo często podczas monitoringów zwracano uwagę na konieczność podjęcia współpracy z parafiami w przekazywaniu informacji miejskich dla seniorów. Infokioski, hotspoty czy automaty tzw. kolejkowe, tam, gdzie występują, są dostosowane do potrzeb osób słabowidzących. Przyciski są duże, instrukcje stosunkowo czytelne, a ekrany także duże i skonstruowane. Urzędnicy chętnie pomagają w obsłudze. Bezpłatny dostęp do internetu jest wszędzie możliwy w bibliotekach publicznych, ale rzadko sprzęt komputerowy jest dostosowany do potrzeb osób słabowidzących.

### Rekomendacje

Podsumowując, można wnioskować o następujące udogodnienia dla seniorów w zakresie komunikacji i informacji:

- stworzenie podstron dla seniorów na stronach urzędu, gdzie mogłyby się znaleźć m.in. informacje z zakresu obsługi mieszkańców, pomocy społecznej i zdrowia, informacje o miejscach spotkań, uniwersytetach trzeciego wieku, kontaktach do organizacji senioralnych, informacje o imprezach i cyklicznych działaniach,



informacje o bankach czasu i inne ważne wiadomości dla tej grupy mieszkańców.;

- stosowanie różnych kanałów przekazywania informacji ważnych dla środowiska senioralnego - poza internetem także częstsze wykorzystywanie prasy lokalnej, radia, telewizji, ale i poprzez informację przekazywaną regularnie do organizacji pozarządowych, w tym senioralnych czy do parafii;
- zwiększenie punktów dostępu do bezpłatnego internetu dla seniorów w różnych placówkach miejskich (biblioteki, domy kultury, kluby seniora, uniwersytety trzeciego wieku i inne centra skupiające seniorów), gdzie mieliby oni zapewnioną podstawową pomoc w obsłudze.

## **Partycypacja społeczna, obywatelska i włączenie społeczne**

### **Wstęp**

Partycypacja społeczna i obywatelska to zagadnienie, które znalazło swoje odzwierciedlenie w „Założeniach długofalowej polityki senioralnej w Polsce na lata 2014-2020”, w działaniu „Aktywność społeczna”, w priorytecie „Rozwój aktywności obywatelskiej osób starszych”. W rekomendacjach tam zawartych zapisano następujące działania:

- upowszechnianie zasady uczestnictwa seniorów w aktywności obywatelskiej,
- tworzenie warunków na poziomie lokalnym dla rozwoju dialogu i zaangażowania obywatelskiego wśród seniorów, w tym w ramach gminnych rad seniorów oraz innych ciał dialogu społecznego,
- zwiększenie zaangażowania jednostek samorządu terytorialnego w programy aktywizacji seniorów (na wzór programów współpracy z organizacjami pozarządowymi),
- zapewnienie seniorom równego dostępu do korzystania z pełni praw wyborczych, poprzez ograniczanie barier w dostępie do lokali wyborczych oraz usprawnienie procedur głosowania przez pełnomocnika, głosowania korespondencyjnego oraz zagwarantowania nakładek braillofskich,
- zmniejszenie dezaktywizacji społecznej osób starszych, inicjowanie i wspieranie aktywnego zaangażowania seniorów w życie społeczności lokalnych, przy wykorzystaniu w jak największym stopniu współpracy w tym obszarze samorządów i organizacji pozarządowych (w tym działających dla seniorów),
- promowanie zwiększenia udziału osób starszych w lokalnym życiu społecznym,
- objęcie programem szkoleniowym i mentoringowym osób starszych w celu rozwijania ich talentów liderek.

Większość z tych rekomendacji jest możliwa do realizacji z poziomu samorządu terytorialnego. W narzędziu wykorzystywanym do monitoringu w projekcie zostały zawarte następujące zagadnienia:

- dostępność imprez miejskich dla seniorów (plenerowych, w domach kultury i innych placówkach miejskich),
- dobra informacja o wydarzeniach miejskich (sposób jej upowszechniania i kompletność tej informacji),
- różnorodność form działań skierowanych do różnych grup w populacji seniorów oraz do różnych grup wiekowych (rodzaj działań, ich trwałość, regularność), w tym także pomoc sąsiedzka i banki czasu,
- włączanie seniorów w życie społeczne (konsultacje dokumentów, rady seniorów, programy senioralne),
- działalność placówek miejskich na rzecz seniorów (wypożyczanie książek do domu, asystenci osób starszych i niepełnosprawnych, badanie potrzeb takich osób),
- obsługa seniorów w urzędzie (szkolenia personelu, warunki techniczne obsługi).

### **Wnioski z raportów**

W monitorowanych miastach dostępność plenerowych imprez miejskich dla mniej sprawnych seniorów jest w przeważającej liczbie badanych jednostek na zupełnie dobrym poziomie (choć wskazuje się za zbyt małą liczbę miejsc siedzących) i pozytywnie oceniana przez grupy senioralne. Informacja o nich nie zawsze jest jednak łatwo dostępna. Seniorzy wskazywali, że poza stronami internetowymi miasta, powinna być ona również w szerszym zakresie upowszechniana poprzez plakaty, ulotki czy informacje dostępne w bibliotekach, ośrodkach pomocy społecznej, domach kultury, siedzibach organizacji pozarządowych czy w parafiach. Wskazywano także, że rzadko w informacjach o imprezach znajdują się wiadomości na temat dostępności imprez dla osób niepełnosprawnych, wc lub komunikacji miejskiej.

W niektórych miastach wydawane są cykliczne publikacje dla seniorów, np. w Tarnowie „Gazeta dla Seniora”, ukazująca się cyklicznie w nakładzie 4 tysięcy egzemplarzy, a we Wrocławiu informator Wrocławskiego Centrum Seniora. W niektórych miastach seniorzy wnioskowali, aby na stronach urzędów pojawiły się zakładki dedykowane seniorom, gdzie można by znaleźć informacje nie tylko o imprezach i wydarzeniach, ale także przydatne informacje z zakresu ochrony zdrowia, badań profilaktycznych, pomocy społecznej, namiary na instytucje publiczne, organizacje pozarządowe działające na rzecz seniorów oraz Uniwersytety Trzeciego Wieku.

Jeśli chodzi o imprezy cykliczne adresowane do środowiska, to sytuacja przedstawia się gorzej. Często są one organizowane w ramach środków pozyskanych z projektów zewnętrznych, rzadziej w ramach dotacji pozyskiwanych w konkursach miejskich dla organizacji pozarządowych, stąd często mają one charakter nietrwały, zależy od czasu realizacji programów. Tutaj także należy pamiętać o Uniwersytetach Trzeciego Wieku, w których jednak seniorzy wnoszą opłaty na udział w zajęciach. Najczęściej te działania to: kursy komputerowe, językowe, warsztaty muzyczne i plastyczne, zajęcia ruchowe, wycieczki piesze i autokarowe. W Kluczborku w ramach kilkuletnich projektów realizowana jest także teleopieka (system powiadamiania służb ratunkowych w razie zagrożenia życia) oraz tzw. koperta życia (z informacjami medycznymi o pacjentach dla służb ratunkowych), a w Wojkowicach program bank czasu. W niektórych miastach cyklicznie organizowane są dni seniora (Tarnów, Wrocław). W dużych miastach (Wrocław) seniorzy zwracali uwagę na to, że dostępność imprez miejskich powinna być w większym stopniu możliwa na osiedlach, a nie skoncentrowana w centrum, bo to może spowodować problemy z aktywizacją części środowiska. Dobrym pomysłem wydaje się, poza klubami seniora, tworzenie Międzyosiedlowych Centrów Aktywności Społecznej (Tarnów), które mogą koordynować pewne działania na terenie całego miasta.

Cykliczna działalność senioralna to także kluby seniora prowadzone najczęściej przez organizacje pozarządowe. Zależnie od wielkości miasta liczba klubów jest różna, choć nie zawsze dostosowana do oczekiwań i potrzeb. Seniorom brakuje miejsc na regularne spotkania „przy kawie” (np. w Jeleniej Górze), a organizacje pozarządowe, przy których kluby powstają, narzekają na brak funduszy na ich prowadzenie. Większość miast posiada karty seniora umożliwiające korzystanie ze zniżek na różne usługi. To dosyć popularne zjawisko, ale od aktywności urzędów zachęcających lokalny biznes do udziału w tych projektach zależy zakres i rodzaj udogodnień dla seniorów w tym zakresie.

Kolejne zagadnienie to włączanie seniorów do decydowania o lokalnych działaniach strategicznych. Tutaj z jednej strony w większości miast powołano uchwałami instytucje rad seniorów, co na pozór stworzyło możliwość wypowiedzania się tego środowiska o polityce lokalnej. Z drugiej strony okazuje się, że rady działają różnie, często mało aktywnie (wiele zależy od trybu ich powołania i zakresu działania). Rady powinny bowiem, poza konsultowaniem projektów prawa miejscowego, podejmować się współtworzenia dokumentów diagnozujących problemy środowiska i dokumentów strategicznych, zabiegać o to, aby problemy seniorów znalazły w nich należne miejsce. Dobrym przykładem jest Kluczbork, gdzie Rada Seniorów opracowała analizę SWOT, która została wykorzystana przy tworzeniu strategii na lata 2015-2020.

Nie zawsze strategiczne działania miast muszą zmierzać do opracowania specjalnych programów senioralnych, choć niektóre z monitorowanych miast mają takie dokumenty (w Tarnowie „Program działań na rzecz osób starszych na lata 2015-2020”, w Bielsku-Białej „Miejski program na rzecz osób starszych na lata 2014-2020”). Ważne jest, aby w lokalnych strategiach miejskich, a w szczególności w strategiach rozwiązywania problemów społecznych, problematyka senioralna była właściwie zdiagnozowana i zostały określone dla niej cele oraz zaplanowane działania. Niestety, często ta problematyka potraktowana jest naskórkowo, bez właściwej diagnozy, a organizacje senioralne nie biorą udziału w konsultowaniu projektów tych dokumentów.

Ostatnie zagadnienie monitorowane w tym rozdziale tematycznym, to obsługa osób starszych i niepełnosprawnych w urzędzie. O ile dostępność architektoniczna urzędu czy biura obsługi mieszkańców i czytelność formularzy jest tutaj normą, to zdarzają się problemy z zachowaniem intymności i prywatności podczas załatwiania spraw urzędowych. Brak wydzielonych pomieszczeń, w których można swobodnie



usiąść i nie szepcząc omówić swoją sprawę zdarza się często. Pracownicy urzędów, choć, co podkreślali seniorzy, są uprzejmi i empatyczni, nie zawsze zdają sobie sprawę z tego, że obsługa osób w podeszłym wieku wymaga jednak dodatkowego przygotowania. O ile pracownicy pomocy społecznej przechodzą specjalistyczne szkolenia z obsługi osób z różnymi zaburzeniami, to już pracownicy urzędów niezwykle rzadko są przeszkoleni w tym zakresie. Brak im podstawowej wiedzy, jak pracować z takimi klientami, a szkolenia typu „praca z trudnym klientem” rzadko są nastawione na tę specyficzną problematykę.

## Rekomendacje

Podsumowując, w rekomendacjach z przeprowadzonych monitoringów często pojawiają się tematy związane z brakiem zdiagnozowania różnorodnych oczekiwań środowiska senioralnego, brakiem programów dedykowanych dla seniorów, brakiem koordynacji w zakresie aktywizacji i integracji środowiska senioralnego. Jednocześnie postuluje się zdecydowanie większy udział tego środowiska w przygotowywaniu i konsultowaniu dokumentów strategicznych tworzonych na poziomie lokalnym. Powołaniem rady seniorów czy wprowadzeniem kart seniora, a więc działań ostatnio „modnych” w działalności jednostek samorządu terytorialnego, nie „załatwi się” sprawy środowiska. Z monitoringów wyraźnie wynika, że domaga się ono pełnoprawnego współuczestnictwa w funkcjonowaniu lokalnej społeczności.

## Wolontariat, zatrudnienie, podnoszenie kwalifikacji

### Wstęp

Wolontariat senioralny to zagadnienie, które znalazło swoje odzwierciedlenie w „Założeniach długofalowej polityki senioralnej w Polsce na lata 2014-2020”, w w działaniu „Aktywność społeczna”, w priorytecie „Rozwój wolontariatu osób starszych”. Dokument ten podkreśla, że dla wolontariatu dedykowanego dla seniorów nie ma dużego zainteresowania ze strony organizacji pozarządowych i instytucji publicznych. Postuluje więc takie działania, które przyczynią się do zwiększenia udziału osób starszych w różnych formach wolontariatu, które pozwoli zagospodarować potencjał, ale też rozwój nowych kompetencji w tej grupie społecznej. Te efekty będą do osiągnięcia poprzez dostosowanie rozwiązań organizacyjnych, społeczne zaufanie do seniorów, przygotowanie kadry do prowadzenia wolontariuszy, zachęcenie instytucji publicznych do przyjmowania wolontariuszy-seniorów (np bibliotek, domów kultury, muzeum, ośrodków pomocy społecznej itd.), poprzez projekty międzypokoleniowe czy wolontariat, jako uczenie się przez całe życie.

Sprawa wydaje się ważna, co podkreślają wcześniejsze badania. Przykładowo według danych GUS odsetek osób 65+ często pracujących społecznie to 11,5%, a sporadycznie kolejne 19,6%. Interesujące są dane przedstawione przez Akademię Rozwoju Filantropii w Polsce, która we współpracy z Regionalnym Centrum Wolontariatu przeprowadziła w Elblągu sondaż postaw wobec wolontariatu 50+. Jego wyniki wskazują, że najważniejsze zachęty dla osób starszych do angażowania się w wolontariat to: niesienie pomocy potrzebującym (72%), poznanie nowych ludzi (61%) oraz własna satysfakcja (47%) (Same Plusy. Wolontariat 50+. Prezentacja doświadczeń projektu, Stowarzyszenie Centrum Wolontariatu w Elblągu, 2007, s. 43-44).

W narzędziu do monitoringu polityki senioralnej znalazły się pytania o to, czy urząd miasta lub placówki miejskie proponują wolontariat dla seniorów, czy pracownicy tych instytucji przeszli szkolenie do prowadzenia wolontariatu senioralnego, czy przeznaczają się specjalne środki na taki wolontariat w ramach dotacji dla organizacji pozarządowych, czy urząd organizuje lub wspiera działania, których celem jest nabycie nowej wiedzy, umiejętności oraz kształtowanie postaw wpływających na procesy aktywnego i zdrowego starzenia się (Lifelong Learning), np. poprzez uniwersytety trzeciego wieku, kursy komputerowe.

## Wnioski z raportów

Podsumowując ustalenia monitoringów można powiedzieć, że rzadko same urzędy lub ich placówki proponują wolontariat dla seniorów. Takie działania są podejmowane np. we Wrocławiu, gdzie w ramach Wrocławskiego Centrum Rozwoju Społecznego działa Miejskie Centrum Wolontariatu, gdzie seniorzy mogą znaleźć różne propozycje działań, choć te oferty nie dotyczą placówek miejskich czy urzędu.

W Bielsku-Białej Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej realizuje program „Giełda Wolontariatu”, w ramach którego organizuje pomoc osobom starszym przez różne grupy wiekowe, w tym samych seniorów (np. w 2015 r. była to grupa 61 osób). Tylko w tym z monitorowanych miast pracownicy zostali przeszkoleni do prowadzenia wolontariatu wśród seniorów.

Bardziej popularną metodą jest wspieranie przez jednostki samorządu terytorialnego prowadzenia przez organizacje pozarządowe wolontariatu senioralnego. Dobrym przykładem jest tutaj Kluczbork, gdzie dzięki staraniom urzędu powstało Stowarzyszenie Wolontariat 50+ „Senior dla Seniora”, które może pozyskiwać środki na swoją działalność w ramach konkursów dotacji lub w trybie pozakonkursowym. Wolontariusze są tutaj przygotowani do pracy z osobami starszymi, ale także korzystają ze spotkań integracyjnych, warsztatów edukacyjnych i rękodzielniczych.

Najczęściej jednak w działaniach na rzecz wolontariatu senioralnego organizacje pozarządowe pozyskują środki z innych programów i projektów poza dotacjami samorządowymi. Takie działania są jednak obciążone jedną, zasadniczą wadą - kiedy kończą się programy, często kończy się także działanie w tym zakresie.

Podobne spostrzeżenia można odnieść do kwestii szkoleń kierowanych do środowisk senioralnych, ze szczególnym uwzględnieniem kursów komputerowych. Są one często organizowane w bibliotekach lub poprzez Uniwersytety Trzeciego Wieku, ale tutaj także rzadko mają charakter stałych działań. Najczęściej są finansowane z różnych projektów zewnętrznych lub z opłat członkowskich (UTW) z niewielkim wsparciem finansowym urzędów. Uniwersytety Trzeciego Wieku, które funkcjonują w prawie wszystkich monitorowanych miastach (we Wrocławiu aż 10, w Jeleniej Górze 2), prowadzą szeroko zakrojoną działalność - m. in. wykłady tematyczne, nauka języków obcych, kursy komputerowe, rekreacja, spotkania integracyjne. Działają na zasadzie opłat członkowskich i za poszczególne zajęcia, ale też czasami (np. w Jeleniej Górze) ze względu na problemy lokalowe nie mogą przyjąć wszystkich chętnych.

## Rekomendacje

Generalnie można stwierdzić, że w obliczu wyzwań demograficznych jednostki samorządu terytorialnego powinny w sposób stały i programowy prowadzić znacznie aktywniejszą politykę aktywizacji seniorów poprzez współpracę z organizacjami pozarządowymi działającymi w środowisku osób starszych, a także wspieranie ich organizacyjnie i finansowo, na podstawie długoletnich programów senioralnych.

Kolejną ważną kwestią jest zachęcenie seniorów do pracy wolontarystycznej, która może im przynieść wymierne korzyści merytoryczne i emocjonalne. Jednostki samorządu terytorialnego powinny wyraźnie cały czas wspierać ten rodzaj aktywności poprzez działania własne oraz dotacje w ramach programów współpracy. Wydaje się wskazane, aby wspierać te organizacje, które zrzeszają wolontariuszy-seniorów, także poprzez np. system udostępniania im lokali na bardziej preferencyjnych warunkach niż w przypadku innych NGO.

## Podsumowanie, wnioski i rekomendacje

Na podstawie wniosków i rekomendacji z monitoringów przeprowadzonych w dziesięciu miastach, które zostały opisane w poszczególnych rozdziałach, można pokusić się o kilka zasadniczych postulatów skierowanych do władz samorządowych. **Ważne jest, aby dokumenty strategiczne powstające w gminach były tworzone przy aktywnym udziale środowisk senioralnych, a szczegółowe rozwiązania były z nimi konsultowane.** Dokumentem horyzontalnym, który przy opracowaniu planów strategicznych powinien być brany pod uwagę są na pewno „Założenia długofalowej polityki senioralnej w Polsce na lata 2014-2020”, gdzie zawarto najważniejsze kierunki działań rządu i samorządów w tym zakresie. Administracja samorządowa przygotowując zarówno strategie, jak i dokumenty inwestycyjne, remontowe, programy współpracy powinna brać pod uwagę potrzeby i oczekiwania seniorów, w tym także tych mniej sprawnych fizycznie.

**Remonty, budowa obiektów publicznych lub infrastruktury miejskiej czy zakup taboru komunikacji publicznej powinny być uzgadniane ze specjalistami od polityki senioralnej i samymi seniorami.** Dobrym przykładem, często wymienianym w monitoringach, są często spotykane w miastach autobusy niskopodłogowe, gdzie jest mało miejsc do siedzenia, a dodatkowo część z nich jest usytuowana na podwyższeniach, które uniemożliwiają osobom mniej sprawnym korzystanie z nich. **Warto tu podkreślić, że nieraz udogodnienia dla seniorów nie są wcale kosztowne. Przykładem mogą być tutaj większe czcionki w rozkładach jazdy lub bardziej czytelnie dla osób słabo widzących komunikaty, plakaty czy druki.**

Na koniec warto wspomnieć, że wszystko co robimy w gminach na potrzeby seniorów, robimy w rzeczywistości dla wszystkich mieszkańców, którym będzie się lepiej funkcjonowało w bardziej przyjaznej miejskiej przestrzeni.

## Załączniki

Miasta objęte monitoringiem

lp.	miasto	województwo	Nazwa grupy prowadzącej monitoring
1.	Będzin	śląskie	Fundacja For Animals
2.	Bielsko-Biała	śląskie	Stowarzyszenie Wspierania Rodziny w Bielsku-Białej
3.	Czeladź	śląskie	autorzy narzędzia do monitoringu*
4.	Jelenia Góra	dolnośląskie	Fundacja „Jagniątków”
5.	Kluczbork	opolskie	1. Polski Związek Emerytów, Rencistów i Inwalidów, 2. Stowarzyszenie Regionu Kluczborskiego „Kobietom -Mammograf”, 3. Uniwersytet Trzeciego Wieku, 4. Związek Kombatantów Rzeczypospolitej Polskiej i Byłych Więźniów Politycznych
6.	Ruda Śląska	śląskie	autorzy narzędzia do monitoringu*
7.	Tarnów	małopolskie	Katolickie Centrum Edukacji KANA
8.	Wojkowice	śląskie	Stowarzyszenie „Aktywny Wojkowicki Senior”
9.	Wrocław	dolnośląskie	Towarzystwo Pomocy im. św. Brata Alberta
10.	Zawiercie	śląskie	Zawierciański Uniwersytet Trzeciego Wieku

\* Monitoring w tym mieście prowadzony był w ramach pilotażu przez autorów narzędzia