



Anna Michalska

Uniwersytet im. Adama Mickiewicza w Poznaniu

 <https://orcid.org/0000-0002-2486-4984>

## Różne obrazy pracy socjalnej i funkcjonowania instytucji pomocy społecznej w czasie pandemii COVID-19

**Abstract:** This study presents various images of social work and the functioning of social welfare institutions and nursing homes during the COVID-19 pandemic. The presented images were constructed by researchers, social workers, the staff of institutional forms of care, journalists, experts, spokesmen of social welfare centers, aid clients and residents of social welfare homes. The multiplicity of sources of information and views was conducive to showing various elements of these images, created for various intentions and for various purposes. In the review of these images, reports from sociological and pedagogical research as well as numerous press and Internet materials are used, showing the unusual situation and the struggle of social workers and representatives of other assistance professions in securing the basic needs of social welfare clients and residents of social welfare homes. The content analysis of the existing sources shows that the images constructed by the researchers differ from the images shown by the authors of journalistic articles. However, the images presented by the social welfare staff do not differ significantly from the images presented by social welfare recipients and residents of social welfare homes.

**Key words:** social work, social welfare institutions, pandemic

### Wprowadzenie i metodologia badań

Budując obrazy pracy socjalnej i pomocy społecznej, można koncentrować się na wybranych elementach stanowiących specyfikę instytucji, ale można też zwrócić uwagę na te cechy, które pojawiły się na skutek sytuacji wyjątkowej, niepowtarzalnej i nieprzewidywanej wcześniej, czyli na doświadczenia kadry pomocy społecznej

i jej świadczeniobiorców. W tym opracowaniu, bazującym na wielu źródłach, uwaga będzie skierowana na instytucjonalne cechy systemu pomocy społecznej oraz na oceny dokonane przez dawców i biorców usług i świadczeń, a także oceny wystawione przez obserwatorów zewnętrznych. Głównym celem artykułu jest przedstawienie najważniejszych cech, które zostały przypisane systemowi pomocy społecznej w okresie pandemii. Niniejsze opracowanie wprawdzie oparte jest na wielu źródłach informacji, jednak nie pretenduje do opisu kompletnego; powstało, aby ocalić od zapomnienia te doświadczenia kadry zatrudnionej w systemie pomocy społecznej, które towarzyszyły jej w szczególnym okresie zmagania się z licznymi utrudnieniami w życiu zawodowym. Uwaga została skupiona głównie na obrazach pracy socjalnej w polskim systemie pomocy społecznej, gdyż przegląd sytuacji w ujęciu międzynarodowym był już przedmiotem wnikliwych badań i opracowań. Przeglądu tych badań dokonał Jerzy Szmagalski (2021), pokazując stan wiedzy i obrazując główne cechy instytucji udzielających wsparcia w najtrudniejszym początkowym okresie pandemii.

Dokonując wprowadzenia do podjętej w tym opracowaniu problematyki, należy zwrócić uwagę na fakt, że funkcjonowanie instytucji pomocy społecznej od ponad 30 lat stanowi przedmiot badań socjologicznych, pedagogicznych, politologicznych i psychologicznych. Jak świadczy wielość publikacji poświęconych temu zagadnieniu, badacze koncentrowali uwagę na kilku kluczowych kwestiach. Są to przede wszystkim: zadania pomocy społecznej, efektywność działań, samopoczucie pracowników socjalnych, kwalifikacje pracowników socjalnych, współpraca ośrodków pomocy społecznej ze środowiskiem oraz szczegółowe zagadnienia związane z kondycją psychofizyczną kadry pomocy społecznej.

Funkcjonowanie instytucji pomocy społecznej od początku obowiązywania ustawy o pomocy społecznej, czyli od 1990 roku, obarczone było licznymi wadami, takimi jak: nadmierna biurokracja, zbyt mało miejsca na pracę socjalną, limitowanie pomocy dla osób niespełniających kryteriów dochodowych, niski prestiż zawodu pracownika socjalnego, niskie wynagrodzenia pracowników, częste przypadki wypalenia zawodowego, bariery awansu, trudności w prowadzeniu pracy socjalnej w specyficznych obszarach, roszczeniowość klientów, częsta konieczność pozorowania pracy socjalnej (Łuczyńska, 1996; Kotlarska-Michalska, 1999; Kromolicka, 2002; Trawkowska, 2004, 2006, 2010; Czekaj, Zawartka-Czekaj, 2010)<sup>1</sup>. To tylko niektóre cechy obrazu pracy socjalnej i instytucji pomocy społecznej zarejestrowane przed wybuchem pandemii. Pandemia COVID-19 i obostrzenia wynikające ze stanu epidemicznego ze zrozumiątych względów stały się dla badaczy społecznych impulsem do prowadzenia badań skierowanych na poznanie sposobów funkcjonowania ośrodków pomocy społecznej i specjalistycznych instytucji wsparcia. Przebiegiem działań podejmowanych w instytucjach zainteresowane były również środki masowego przekazu, które pełniły ważną funkcję informatora o zmieniającej się dynamicznie sytuacji w systemie pomocy, ale nie zrezygnowały

---

<sup>1</sup> To tylko przykładowe publikacje pokazujące funkcje i dysfunkcje polskiego systemu pomocy społecznej, spośród kilkuset artykułów i kilkudziesięciu monografii, które ukazały się po 1990 roku.

z tradycyjnej już roli tropiciela szczególnie rażących przypadków niezaradności instytucjonalnej.

Niniejsze opracowanie ma charakter przeglądowy i opiera się na celowym doborze źródeł wiedzy na temat funkcjonowania ośrodków pomocy społecznej oraz domów pomocy społecznej w opinii pracowników socjalnych i przedstawicieli innych zawodów pomocowych. W przeglądzie wykorzystano 12 raportów z badań socjologicznych i pedagogicznych prowadzonych od kwietnia 2020 roku do listopada 2021 roku. Drugim źródłem informacji były treści artykułów naukowych opublikowanych w specjalistycznych czasopismach, takich jak: „Praca Socjalna”, „Polityka Społeczna”, „Zeszyty Pracy Socjalnej”, „Studia Socjologiczne”, „Przeгляд Socjologiczny”. Trzecim źródłem informacji (najbogatsze) to treści zawarte na stronach internetowych ośrodków pomocy społecznej i domów pomocy społecznej. Czwartym źródłem informacji były artykuły publicystyczne poświęcone pracy socjalnej w pandemii, wybrane za pomocą wyszukiwarki Google<sup>2</sup>. To źródło zostało wykorzystane w poszukiwaniu przykładów krytycznych opinii o pomocy społecznej jako systemie.

## **Obrazy funkcjonowania ośrodków pomocy społecznej podczas pandemii w świetle badań**

Jedne z pierwszych badań socjologicznych prezentujących najważniejsze elementy składające się na obraz instytucji pomocy społecznej w czasie pandemii zostały przeprowadzone wśród pracowników tych instytucji w województwie wielkopolskim. Przedstawiają one obraz funkcjonowania pomocy społecznej pokazany przez pryzmat doświadczeń kadry w rozwiązywaniu głównych problemów, z jakimi zetknęły się ośrodki pomocy społecznej. Wyłania się z nich obraz instytucji, które zmuszone zostały do podjęcia dość radykalnych zmian, nie mając dostatecznych informacji ani technicznego wyposażenia, a także kwalifikacji pozwalających na szybkie przestawienie się na inny tryb pracy. Nastąpiło czasowe przemieszczenie ról pracowników socjalnych, działań koniecznych, wymuszonych specyficzną pandemiczną sytuacją, czyli: udostępnienie środków ochrony osobistej i prowadzenie wywiadów środowiskowych przez telefon, prowadzenie dokumentacji elektronicznej, czasowe zawieszenie możliwości wejścia do ośrodków, zachowanie bezpiecznego dystansu w instytucji, ograniczenie zakresu usług socjalnych, praca zdalna, dostęp do laptopów służbowych, dostęp do telefonów komórkowych i wiele jeszcze innych istotnych zmian. Badania te pokazały utrudnienia w dostępie do

---

<sup>2</sup> Pod hasłem „ośrodki pomocy społecznej podczas pandemii” pojawiło się 3 660 wyników; pod hasłem „pracownicy socjalni podczas pandemii” 292 000 wyników; pod hasłem „pomoc społeczna podczas pandemii” aż 6 390 000 wyników; pod hasłem „praca socjalna podczas pandemii” pokazało się 277 000 wyników.

specjalistów i utrudnienia w zakresie usług świadczonych przez opiekunów osób starszych i niepełnosprawnych oraz asystentów rodzinnych, psychologów i prawników. Okres pandemii zwiększył liczbę osób potrzebujących pomocy i usług, wsparcia psychicznego i porad prawnych. Nasileniu uległy cztery główne problemy: przemoc, bezrobocie, bezradność w sprawach opiekuńczo-wychowawczych oraz alkoholizm. W obrazie instytucji pomocy społecznej dość wnikliwie przedstawiona została kondycja psychofizyczna pracowników socjalnych. Trzy czwarte badanych odczuwało pogorszenie samopoczucia, dolegliwości psychosomatyczne, reakcje nerwicowe czy obniżenie nastroju. Większość wskazywała na brak wsparcia psychologicznego dla kadry (73,2%) i superwizji pracy socjalnej (83,8%). W obrazie funkcjonowania instytucji pomocy społecznej pojawiają się trzy kluczowe trudności: nadmiar pracy biurowej, problem z dotarciem do osób znajdujących się w kwarantannie i zwiększenie liczby obowiązków ze względu na absencję części kadry (Frąckowiak-Sochańska et al., 2020, s. 12). Pandemia sprzyjała intensyfikacji współpracy z wieloma instytucjami, m.in. z policją, urzędem wojewódzkim, ROPS-em, placówkami służby zdrowia i organizacjami pozarządowymi, ośrodkami całodobowego wsparcia i innymi podmiotami. Badania nad wielkopolskimi instytucjami pomocy społecznej dostarczyły wiele elementów pozwalających na budowę obrazu zarówno pracy socjalnej, jak i ważnych cech instytucjonalnych oraz ocenę stanu kondycji psychicznej kadry. Najbardziej stresującym czynnikiem była praca w warunkach zagrożenia, potęgująca lęk o własne zdrowie i zdrowie najbliższej rodziny. Jednak generalnie 89% badanych pracowników dobrze oceniło działania swojej instytucji (Frąckowiak-Sochańska et al., 2020, s. 20).

Drugie ważne z punktu widzenia celu niniejszego opracowania są badania, które przeprowadzono w Gdańsku (Boryczko, Dunajska, 2021). Pokazały one niektóre trudności przeżywane przez pracowników socjalnych, sfery zaniedbań czy skutki pracy zdalnej. Respondenci dostrzegli to, co inni badacze, czyli wzrost pracy biurowej, konieczność pracy zdalnej i utrudniony kontakt bezpośredni z innymi pracownikami; zdecydowana większość komunikowała się przez telefon (92,6%), a drogą mailową 41,6% badanych. Jednak w opinii większości praca zdalna nie spełniła swojej funkcji. W świetle analiz gdańskich wyłania się obraz zaniedbań, które są skutkiem pandemii. Badani pracownicy wskazali na pięć głównych: samotność seniorów (57% wskazań); problemy psychiczne (50,6%); izolacja chorujących psychicznie (49,5%); izolacja osób z niepełnosprawnościami (46,4%); przemoc domowa (41,9%). Obraz skutków pracy socjalnej prowadzonej w systemie zdalnym jest niejednoznacznie negatywny, albowiem część badanych dostrzegła walory pracy w domu. Generalnie obraz pokazany w tych badaniach odślania negatywne cechy instytucji pomocy społecznej: brak odpowiednich narzędzi, brak instrukcji oraz jasnych procedur, brak wsparcia ze strony przełożonych, wzrost zakresu obowiązków i ograniczenie współpracy z innymi służbami. W obrazie tym uwzględnione zostały główne cechy pozwalające na opis instytucji pomocy społecznej; sprowadzają się one do charakterystyki trudności, braku przygotowania oraz konieczności dokonania reorientacji w trybie pracy.

Z innego obrazu — funkcjonowania ośrodka pomocy społecznej w Częstochowie — wynika, że stan pandemii odbierany był przez pracowników i podopiecznych MOPS jako zaskoczenie, łączące się z uczuciem zagrożenia oraz lęku o własne zdrowie i o zdrowie bliskich osób. Równie często występowało zaniepokojenie możliwym zwolnieniem lub utrudnieniami w poszukiwaniu pracy. Według badaczy podobne odczucia towarzyszyły pracownikom socjalnym, ale u nich pojawiło się dodatkowe, negatywne odczucie — zagubienie w natłoku informacji (Majewska-Kafarowska et al., 2021a, s. 9—10). W ocenie wpływu pandemii na swoje funkcjonowanie podopieczni MOPS wskazali obszary, które pozostały bez zmian. Są to: dostęp do zasiłków stałych i okresowych, dostęp do informacji na temat pracy MOPS, możliwość zakupu żywności i możliwość uzyskania profesjonalnych usług socjalnych. Z kolei pracownicy MOPS wyrazili opinię, że podczas pandemii pogorszeniu uległy trzy obszary: obszar zdrowia psychicznego, obszar zabezpieczenia materialnego oraz obszar gospodarowania czasem. Nie uległy zmianie: dostęp do zasiłków, dostęp do informacji i możliwość zakupów. Obraz funkcjonowania badanego ośrodka zawiera też informację o sposobie komunikowania się pracowników z osobami korzystającymi ze wsparcia. Niemal wszyscy pracownicy wskazali na kontakt telefoniczny, a prawie połowa na kontakt za pomocą Internetu, połowa zaś na formę wizyt terenowych w domu osoby korzystającej (Majewska-Kafarowska et al., 2021a, s. 49). Większość badanych pracowników socjalnych dostrzegła pogorszenie funkcjonowania ośrodka, również w zakresie działalności służby zdrowia. Zdaniem badanych podopieczni wymagali dużego lub maksymalnego wsparcia emocjonalnego, dlatego za najtrudniejsze sytuacje w okresie pandemii uznali oni właśnie bariery w bezpośrednich kontaktach z osobami korzystającymi ze wsparcia. Drugą uciążliwością zauważoną przez pracowników była trudność spowodowana niedostatkami kadrowymi, a także ograniczenia w kontaktach ze specjalistami. Najmniej dotkliwe w ocenie badanych pracowników socjalnych były sytuacje związane z brakiem procedur bezpieczeństwa oraz z kontaktami ze współpracownikami (Majewska-Kafarowska et al., 2021a, s. 64). W obrazie badanej instytucji uwypuklona została kondycja psychiczna pracowników, wyraźnie osłabiona przez poczucie zagrożenia, potęgowana przez zmęczenie i ograniczenie w sferze kontaktów międzyludzkich. Dokuczliwe było również zmęczenie szumem medialnym. W opinii pracowników codzienne funkcjonowanie podopiecznych uległo pogorszeniu, natomiast zdaniem podopiecznych nie zmieniło się, a wręcz się poprawiło. To przykład różnych obrazów dotyczących tego samego przedmiotu oceny. Bardzo podobny obraz funkcjonowania pomocy społecznej został przedstawiony na podstawie analogicznych badań przeprowadzonych przez ten sam zespół badawczy w Katowicach (Majewska-Kafarowska et al., 2021b).

Ważne badania socjologiczne, aczkolwiek na niewielkiej populacji (12 pracowników socjalnych), przeprowadzili Sławomir Wilk i Monika Szpoczek, którzy skoncentrowali się na uchwyceniu trudności doświadczanych przez kadrę pomocy społecznej w pierwszych tygodniach pandemii. Wyniki tych badań ujawniły, że działania instytucji skierowane były na realizację kilku istotnych funkcji: ratunkowo-profilaktycznej, opiekuńczej, dystrybucyjnej, wspierającej i informacyjnej

(Wilk, Szpoczek, 2020, s. 94). Badacze wskazali na występowanie pięciu czynników utrudniających codzienną pracę: 1) organizacyjno-prawne (ciągłe dostosowywanie pracy do potrzeb, zmiany w sposobie prowadzenia pracy socjalnej przez telefon); 2) fizyczne (bezpośrednie zagrożenie zdrowia); 3) interpersonalne (konflikty kompetencyjne, urlopy pracowników); 4) etyczne (dylematy, czy narażać własne życie); 5) psychologiczne (lęk, panika, niepewność) (Wilk, Szpoczek, 2020, s. 98—99).

Krytyczne uwagi i refleksje związane ze specyficznym okresem funkcjonowania instytucji pomocy społecznej wyraziła Beata Mańkowska, pisząc, że trudno w czasie pandemii wyciągać wnioski, gdyż jest jeszcze za wcześnie, ale „warto zwrócić uwagę i komentować na bieżąco przejawy zachowań niepokojących i destrukcyjnych, które przeczą zasadom humanizmu, wrażliwości interpersonalnej, wzajemnej lojalności oraz dojrzałej odpowiedzialności — zasobów ludzkich nieocenionych dla pokonania sytuacji kryzysowych” (Mańkowska, 2020, s. 76). Dostrzega ona niepokojące zjawisko wśród kadry pomocy społecznej, polegające na masowym przebywaniu na zwolnieniach lekarskich, co implikuje przeciążenie osób pracujących. Słusznie stawia więc pytanie o granice odpowiedzialności oraz istnienie solidarności zawodowej (Mańkowska, 2020, s. 79). Należy zwrócić uwagę, że w większości źródeł wiedzy na temat funkcjonowania systemu pomocy społecznej dostrzegano u pracowników socjalnych istnienie (bezwarunkowej) odpowiedzialności za innych.

O trudnościach doświadczanych przez pracowników socjalnych informują również badania socjologiczne Magdaleny Szyszki i Agnieszki Zaborowskiej. Na obraz tych trudności podobnie jak w innych badaniach składają się podstawowe elementy systemu, czyli: problemy związane z reorganizacją przestrzeni i ograniczeniem kontaktów z klientami, wzrost liczby dokumentów do wypełnienia, konieczność realizacji programów pomocowych, konieczność częstszych kontaktów z realizatorem usług opiekuńczych, koordynowanie wolontariatu, wydawanie paczek żywnościowych (Szyszka, Zaborowska, 2022, s. 134). Wśród trudności organizacyjnych występowała konieczność zapewnienia zastępstw za chorych pracowników oraz wydłużenie czasu obsługi klientów. I w tym obrazie pojawia się lęk o zdrowie i poczucie odpowiedzialności za podopiecznych. Badania te wykazały, że na poczucie bezpieczeństwa wpływała postawa dyrektora ośrodka pomocy społecznej. Generalnie ocena dostosowania się badanych ośrodków do nowej sytuacji była pozytywna (Szyszka, Zaborowska, 2022, s. 135). Szczególnie doceniono fakt reorganizacji, polegający na zmianowości oraz elastyczności pracy, a także większą dbałość o zdrowie i higienę oraz prowadzenie obsługi klienta w wyznaczonych punktach. Ponadto pozytywnie oceniano możliwość skorzystania z uproszczonej procedury zakupów. Według autorek badań „analiza postrzeganych trudności i ewentualnych pozytywnych aspektów czy zachowań pracowników wynikających z pandemii jednoznacznie wskazuje na przewagę tych pierwszych” (Szyszka, Zaborowska, 2022, s. 138).

O licznych utrudnieniach doświadczanych przez pracowników socjalnych informują również badania Anny Kanios i Aleksandra Hermana, ukazujące obciąż-



żenia spowodowane zachowaniem klientów pomocy społecznej, którzy próbowali manipulować pracownikami socjalnymi i przychodzili do ośrodka pod wpływem alkoholu. Znaczącym obciążeniem była duża liczba klientów, a także — co podkreślali inni badacze — wynagrodzenie niewspółmierne do nakładów pracy. Badania te potwierdziły występowanie negatywnych czynników w funkcjonowaniu pracowników socjalnych, które wynikały nie tylko ze specyfiki pracy w trakcie pandemii (Kanios, Herman, 2022).

Trudności i ograniczenia wywołane pandemią zostały zobrazowane przez pracowników socjalnych zajmujących się świadczeniem pomocy osobom starszym. Według Beaty Ziębińskiej odnotowano trzy grupy trudności. Pierwszą grupę stanowiły trudności z nawiązaniem kontaktu z osobami w starszym wieku, generowane przez nieporadność w załatwianiu spraw przez telefon, niedosłyszanie i niezrozumienie sytuacji. Drugą grupę ograniczeń wywoływały trudności w dostępie do lekarzy i ograniczenie czasu w świadczeniu usług opiekuńczych, również ograniczenia w świadczeniu pomocy psychologicznej oraz w uzyskiwaniu pomocy prawnej i socjalnej. Dodatkowym ograniczeniem było zamknięcie placówek dziennego pobytu. Trzecią grupę trudności stanowiły: niezrozumiałość niebezpieczeństwa związanego z pandemią, obawa przed załatwianiem spraw urzędowych i medycznych oraz lęk przed pozbawieniem pomocy (Ziębińska, 2020, s. 60—61). Zakres pracy socjalnej został okrojony, jednak pomimo trudności kadra okazywała wsparcie w kryzysie psychologicznym, w załatwianiu spraw urzędowych, pomagała w realizacji recept i zakupów oraz pośredniczyła w kontaktach z lekarzem. Pracownicy starali się koordynować różne formy wsparcia oraz nawiązywać współpracę ze środowiskiem lokalnym (Ziębińska, 2020, s. 67—69).

pozytywny obraz pomocy społecznej przedstawiają badacze opisujący funkcjonowanie Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Nowym Targu. W ośrodku tym nie zostały zawieszane żadne działania, a pandemia nie wpłynęła istotnie na świadczenie usług socjalnych, przyrost zadań nie zmniejszył skali pomocy dla osób starszych, osób uzależnionych i ofiar przemocy. Badani pracownicy socjalni dostrzegali jednak pewne utrudnienia w pracy i brak wsparcia psychologicznego, a także brak wsparcia finansowego dla pracowników terenowych (Banach, Zagata, 2022, s. 182—183).

W przeglądzie badań nad funkcjonowaniem instytucji pomocy społecznej warto też uwzględnić wyniki badań diagnostycznych nad klientami pomocy, którzy korzystali ze wsparcia Ośrodka Interwencji Kryzysowej i Poradnictwa w Myślenicach. Autorzy badań wskazali, że do priorytetowych zadań w czasie pandemii należało udzielanie wsparcia psychologicznego, edukacyjnego i finansowego, a także pomocy w rozwiązywaniu konfliktów. Organizacja OIKiP była skoncentrowana na opanowaniu głównego problemu — przeżywania stresu wśród biorców pomocy — oraz zwiększeniu zakresu pracy socjalnej i poradnictwa socjalnego (Wojtanowicz, Białas, 2020, s. 63—64). W opinii badaczy w czasie pandemii powinna dominować interwencyjna praca socjalna.

Podsumowując, można stwierdzić, że w obrazach budowanych na podstawie badań empirycznych ujawnione zostały trudności, z którymi zmagali się pracownicy

socjalni pozbawieni możliwości bezpośredniego kontaktu z osobami wymagającymi pomocy. Uświadomili oni sobie, że tworzą grupę zawodową szczególnie narażoną na ryzyko zakażenia. Efektem tego było poczucie niepewności, lęk i obawy, czyli odczuwanie ryzyka sprzężonego. W obrazach przedstawianych przez kadrę pomocy społecznej jest widoczny lęk wynikający z niewiedzy w zakresie skutków, jakie może wywołać pandemia wirusa COVID-19. Z socjologicznego punktu widzenia poczucie niepewności towarzyszące zatrudnionym pracownikom socjalnym przełożyło się na działania racjonalne, ograniczające zakres aktywności pozainstytucjonalnej i sprzyjające zagwarantowaniu bezpieczeństwa własnego.

## Obrazy instytucji pomocy społecznej w świetle artykułów publicystycznych

Medialne obrazy funkcjonowania pracy socjalnej i instytucji pomocy społecznej były bardziej krytyczne i pesymistyczne niż te konstruowane przez pracowników socjalnych. Najbardziej wyrazistym obrazem sytuacji w systemie pomocy społecznej były tytuły artykułów odzwierciedlające stan w konkretnym czasie i w konkretnej instytucji. Z tytułów wielu tekstów można wyczytać troskę o skuteczność pomocy zdalnej dla tych osób, które szczególnie jej potrzebują. Przykładami są takie tytuły jak: *Zdalna pomoc seniorom i niepełnosprawnym trudna i mało skuteczna*; *Pomoc społeczna podczas pandemii. Trudniej się zwierzyć*; *Pandemia koronawirusa to straszny czas. I jeszcze lockdown. Na szczęście pomocy społecznej nie zamrozili*; *Gdzie państwo nie może, tam posyła pracowniczkę socjalną*. W innych tytułach odzwierciedlone jest zaniepokojenie rozwojem sytuacji, lęk przed brakiem wydolności systemu pomocy, czego przykładem są tytuły: *Pomoc społeczna w opalach. Ratują ją już tylko gminy*; *Pomoc społeczna w epidemii. Najgorsze dopiero przed nami*; *Koronawirus w Polsce. Epidemia paraliżuje pomoc społeczną*. *Jesteśmy jak tykająca bomba*. Niektóre z licznych artykułów publicystycznych zwróciły uwagę na kondycję psychofizyczną pracowników socjalnych, sygnalizując istnienie zjawiska konieczności dorabiania przez nich do niskiego wynagrodzenia. Przykładem jest tytuł: *Pracownicy socjalni w pandemii. Wymęczeniu, wypaleni, dorabiający do nocy w ...Biedronkach*. W sposób szczególnie dramatyczny ilustruje on sytuację materialną pracowników socjalnych. Niskie zarobki zmuszają ich do dodatkowej pracy, najczęściej fizycznej (np. wykładanie towarów w dyskontach). Autorka artykułu wskazuje również na niski prestiż zawodu i wysoką odpowiedzialność. Kolejnym negatywnym czynnikiem jest porównywanie własnych zarobków z dochodami rodzin, które są klientami pomocy społecznej. Zawód pracownika socjalnego przedstawiony jest jako niedoceniony, trudny, niesatysfakcjonujący, narażony na oceny środowiska i wymagający poświęcenia (Oberlan, 2021).



Obrazy rysowane w formie tytułów są specyficznym odzwierciedleniem intencji autorów i wyrazem stosunku do obserwowanych faktów społecznych. Przegląd tytułów artykułów prasowych, które pojawiły się w pierwszym okresie pandemii, czyli od marca do czerwca 2020 roku, pokazuje, że te najbardziej „krzyczące” miały cel informacyjny i ostrzegawczy i są egzemplifikacją ostrości widzenia opisywanych faktów w formie najbardziej lapidarnej. W tytułach zawarta jest informacja o zagrożeniach, skutkach i potrzebach, a także o zaradności instytucjonalnej w środowisku lokalnym. Generalnie w początkowym okresie pandemii tytuły i ich treść miały wydźwięk negatywny i pesymistycznie wieszczyły przyszłość systemu pomocy społecznej. Przykładem jest artykuł *Zdalna pomoc seniorom i niepełnosprawnym trudna i mało skuteczna*, poświęcony trudnościom w pomaganiu osobom szczególnie wymagającym wsparcia (Żaczekiewicz-Zborska, 2020). Ma on alarmistyczny ton i zawiera wypowiedzi o konkretnych sytuacjach i dylematach opiekunów sprawujących bezpośrednią opiekę nad osobami niepełnosprawnymi. Przedstawia też wypowiedzi udzielone przez pracowników służb społecznych. Warto je w tym miejscu przytoczyć, gdyż dokumentują one początki pandemii, które były szczególnie trudne: „Codziennie gasimy jakiś pożar. Ostatnio jedna z terapeutek zaraziła się wirusem i wszyscy z ośrodka mają kwarantannę” (Żaczekiewicz-Zborska, 2020). W tym artykule opisane są przykłady sytuacji i zachowań heroicznych, np. terapeutów, którzy zamknęli się na dwa tygodnie z podopiecznymi, aby udzielać im codziennej pomocy w placówce. Obraz dość dramatycznej sytuacji w systemie pomocy społecznej potwierdza głos pracownika socjalnego z Warszawy: „Jesteśmy przetrzebieni, duża część pracowników faktycznie jest w izolacji lub jest chora” (Żaczekiewicz-Zborska, 2020). W tej wypowiedzi jest krytyczne spojrzenie na nagłaśniany w mediach Solidarnościowy Korpus Wsparcia Seniorów. Zawarta w nim informacja o możliwości robienia zakupów osobom potrzebującym po 70. roku życia spowodowała napływ nadmiernych żądań niektórych rodzin. W omawianym artykule znajduje się również ważna wypowiedź koordynatora merytorycznego Punktu Informacyjno-Koordinacyjnego dla Osób z Niepełnosprawnością Intelktualną w Warszawskim Centrum Pomocy Rodzinie: „reagujemy lękami, obniża się nam nastrój, jest nam ciężiej, trudniej niż dotychczas, gdy jesteśmy pozbawieni relacji z ludźmi, gdy nasze dotychczasowe plany na życie, codzienny rytuał zostają zachwiane” (Żaczekiewicz-Zborska, 2020).

Obraz pomocy społecznej wyłaniający się z innego artykułu o charakterze publicystycznym przedstawia pomoc społeczną jako system, który w okresie pandemii zetknął się z nasileniem niektórych problemów społecznych. Autorka artykułu pt. *Pomoc społeczna w opalach. Ratują ją już tylko gminy*, bazując na wypowiedziach pracowników socjalnych, podkreśla, że pandemia pogorszyła sytuację podopiecznych, zwiększyła liczbę rodzin doświadczających przemocy oraz sytuacji konfliktowych. Niektóre problemy nie mogły być rozwiązane ze względu na wzrost liczby nowych bezrobotnych, jak również niski próg dochodowy limitujący możliwości wsparcia finansowego (Wójcik, 2020).

Trudności w funkcjonowaniu ośrodków pomocy społecznej spowodowane pandemią są przedstawione w wielu artykułach i mają dość pesymistyczną

wymowę, dlatego warto zwrócić uwagę na treści zawarte w artykule Michaliny Topolewskiej. Autorka pokazuje, że pomoc społeczna stopniowo normalizuje się i niektóre ośrodki pomocy społecznej zaczęły przywracać bezpośrednią obsługę osób wnioskujących o wsparcie. Jako dowód służą wypowiedzi rzeczników MOPR, przedstawione w tonie uspakajającym opinię publiczną. Przykładem jest następująca wypowiedź: „Staramy się, by pomoc była przyznawana szybko i sprawnie. Ponieważ wprowadzone przez nas rozwiązania organizacyjne się sprawdziły, na razie nie planujemy otwarcia się na bezpośrednią obsługę osób zainteresowanych wsparciem” (Topolewska, 2020). Praktyki zdalnego pomagania były w opinii rzeczników ośrodków pomocy społecznej uzasadniane koniecznością zagwarantowania bezpieczeństwa pracownikom, dlatego ośrodki nadal wstrzymują się z wysyłaniem asystentów rodzinnych w teren. Wyjątek jest czyniony wówczas, gdy sytuacja jest dramatyczna i zachodzi konieczność umieszczenia dziecka w pieczy zastępczej. Z innej wypowiedzi rzecznika wynika, że skoro niezbędne dane można zebrać inną drogą, to nie ma pośpiechu, aby przywracać wyjścia pracowników w środowisko (Topolewska, 2020). W kilku artykułach publicystycznych została zwrócona uwaga na dodatkowe trudności wywołane koniecznością realizacji programu Korpus Solidarnościowy Wsparcia Seniorów. Powstały one na skutek braku precyzyjnej informacji, co spowodowało, że pracownicy socjalni byli zmuszeni do wyjaśniania, komu pomoc się należy. Wytyczne programu wykluczały osoby mające rodzinę, gdyż program był skierowany tylko dla samotnych, a nie dla klientów korzystających z usług opiekuńczych (Cieplak, 2020).

## **Obrazy pracy socjalnej i funkcjonowania ośrodków pomocy społecznej w świetle informacji zamieszczanych na stronach internetowych ośrodków**

Opisując obrazy pracy socjalnej konstruowane przez badaczy i pracowników socjalnych oraz publicystów, nie można pominąć treści zawartych na stronach internetowych ośrodków pomocy społecznej. Informują one o zasadach obowiązujących na terenie ośrodków pomocy społecznej i zalecają zdalne formy komunikacji z pracownikami. Analiza informacji zamieszczonych na poszczególnych stronach internetowych wskazuje, że ich treści są bardzo podobne i mają podobny wydźwięk. Oprócz podstawowych wytycznych dotyczących zasad korzystania z pomocy społecznej i obowiązujących obostrzeń zawierają również informacje o programie „Wspieraj Seniora”, o pomocy w dostarczaniu produktów żywnościowych, o sposobach otrzymywania pomocy czy o ogólnopolskiej infolinii w ramach uruchomionego programu Korpus Solidarnościowy Wsparcia Seniorów.

Informacje te dotyczą instrukcji czterech kroków pomocy: 1) telefon na infolinię; 2) przekazanie prośby o pomoc do MOPR; 3) weryfikacja zgłoszenia przez MOPR; 4) zrobienie zakupów przez wolontariusza i dostarczenie ich seniorowi oraz pokrycie kosztów przez seniora<sup>3</sup>. Można stwierdzić, że obraz pomocy społecznej ma charakter głównie informacyjny i zachęcający do korzystania z istniejących formalnie dostępnych źródeł wsparcia.

Analiza treści stron internetowych ośrodków pomocy społecznej wskazuje, że strony te w trosce o bezpieczeństwo potencjalnych klientów poinformowały, że od 16 marca 2020 roku aż do odwołania zaprzestają bezpośredniej obsługi klientów. Ośrodki zawiadomiły, że istnieje możliwość otrzymania wsparcia dla osób przebywających na kwarantannie; osoby zainteresowane uzyskaniem pomocy mogły szukać informacji szczegółowych (<https://www.gov.pl/web/rodzina/na-co-mogalicyz-osoby-objete-kwarantanna--sprawadz> [dostęp: 14.09.2022]; <https://www.gov.pl/web/koronawirus/pomoc-dla-potrzebujacych> [dostęp: 14.09.2022]). Niektóre ośrodki pomocy społecznej oprócz standardowych działań podejmowały również dodatkowe, adresowane do społeczności lokalnej. Poszerzony zestaw działań realizowany był np. przez Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej i Wsparcia Rodziny w Dąbrowie Tarnowskiej (<https://mopsiwr.pl> [dostęp: 14.09.2022]).

Ważnym źródłem informacji są wypowiedzi pracowników socjalnych, szczególnie tych, którzy wykazywali duże zaangażowanie. Świadczy o tym wypowiedź jednego dyrektora ośrodka pomocy społecznej: „To służba [...]. Pandemia i obostrzenia utrudniły im pracę, ale jej nie zamroziły. [...] Nam tutaj puchną segregatory. Mam cztery z napisem »Covid«. Zarządzenia, regulaminy, procedury, system pracy: wszystko to trzeba było tworzyć od podstaw i bardzo szybko. Natomiast grant pozwolił nam zrealizować działania i wprowadzić zabezpieczenia, na które sami nie dysponowaliśmy budżetem, a które znacznie usprawiły naszą codzienną pracę” (Szymański, 2021). Warto też przytoczyć wypowiedź kierowniczkę MOPS, która stwierdziła, że pomimo pandemii asystent rodziny czy pracownik socjalny może jechać do rodziny, ale nie wchodzi do domu, najczęściej spotyka się przed, aby zadbać o bezpieczeństwo swoje i swoich podopiecznych: „Najważniejsze rzeczy pracownik stara się przegadać twarzą w twarz, a następnie zgłębić problem, poszerzyć informacje już przez telefon czy online” (Lindert-Kuligowska, 2021). Na podobny problem zwracają uwagę Kinga Lisowska i Majka Łojko, bazując na studium przypadku — opisie sytuacji zawodowej jednego z pracowników socjalnych MOPR, który podzielił się swoimi doświadczeniami zawodowymi związanymi ze zdalną oceną potrzeb klienta oraz trudnościami wynikającymi z łączenia pracy zawodowej z życiem osobistym. Było to niełatwe zadanie w początkowym okresie pandemii, kiedy nie wypracowano jeszcze zasad prowadzenia pracy socjalnej w formie zdalnej, a dodatkowe obowiązki zawodowe silnie utrudniały realizację obowiązków rodzinnych. Obraz doświadczeń osobistych potwierdza występowanie lęku i niepokoju o los własny i rodziny ze względu na zagrożenie zachorowaniem,

<sup>3</sup> To przykładowe informacje ogłoszone na stronie MOPR w Białymstoku. <https://mopr.bialystok.pl/index.php/e-uslugi109-strona-glowna/419-miejski-osrodek-pomocy-rodzynie-w-bialymstoku-nadal-realizuje-program-wspieraj-seniora> [dostęp: 14.09.2022].

a każdy bezpośredni kontakt z interesantami potęgował ryzyko zakażenia (Lisowska, Łojko, 2021, s. 64).

Obraz sytuacji w ośrodkach pomocy społecznej w czasie pandemii został syntetycznie przedstawiony przez stowarzyszenie Czas Przestrzeń Tożsamość. W tym obrazie zarysowano główne nowe problemy oraz sytuacje kryzysowe i ich konsekwencje, które zostały już omówione wcześniej. Istotne są jednak dostrzeżone konsekwencje, które tworzą listę 10 głównych i które warto w tym miejscu przytoczyć: 1) nowe formy i zasady pracy; 2) więcej obowiązków i więcej pracy biurowej; 3) ograniczony kontakt z klientem; 4) wzrost liczby wydawanych świadczeń; 5) wzrost liczby interwencji i działań socjalnych; 6) skracanie terminów sprawozdawczości; 7) utrudnione poradnictwo specjalistyczne; 8) brak jasnych przepisów regulujących prace w czasie pandemii; 9) utworzenie infolinii pomocowej i realizacja programów wsparcia; 10) brak wsparcia psychicznego dla pracowników ośrodków. Ważnym uzupełnieniem tego obrazu skutków wywołanych pandemią jest lista 11 rekomendacji, które stworzył zespół ekspertów think tanku (*Jak pomóc ośrodkom pomocy społecznej...*).

W rekomendacjach innych badaczy, dostrzegających zagrożenia dla systemu pomocy społecznej w okresie popandemicznym, wskazana jest konieczność zwiększenia dotacji państwowej, gdyż samorządowe środki na pomoc społeczną są niewystarczające. Jeśli pomoc społeczna jako system wsparcia ma działać adekwatnie do zagrożenia, to musi uporać się z trzema elementami tego systemu, czyli z problemami kadrowymi, zagrożeniami w strukturze realizacji świadczeń oraz z niedoborami finansowymi (Chaczko, Paprota, 2020, s. 51).

Niektóre ośrodki dokonały podsumowania działań podejmowanych podczas pandemii, wyliczając zadania, które były najważniejsze, i podając również liczbę osób objętych różnymi formami pomocy, wsparcia, głównie zaś przebywających na kwarantannie lub w izolacji. Do przekazu informacji wykorzystano też łamy prasy lokalnej. Przykładem są opisane w „Gazecie Częstochowskiej” wszystkie formy pomocy i wsparcia realizowane od początku pandemii przez lokalny ośrodek pomocy społecznej. Są to następujące działania: dodatkowe zasady bezpieczeństwa, wywiady telefoniczne, skrzynki podawcze, wychodzenie w teren w razie konieczności, wspieranie osób starszych w ramach programu „Wspieraj Seniora”, zakupy artykułów niezbędnych dla seniorów, wykup leków, dostarczanie gorących posiłków, uruchomienie infolinii, monitoring telefoniczny osób, które rozpoczęły kwarantannę lub izolację, kontakt z instytucjami, organizacjami i wolontariuszami (*Pomoc MOPS...*). Ten pozytywny obraz medialny pokazujący wielość nowych zadań realizowanych przez instytucję pomocy jest przeciwieństwem obrazów prezentowanych w artykułach, których autorzy dowodzili braku zaradności w systemie pomocy.

## Obrazy funkcjonowania domów pomocy społecznej w czasie pandemii w świetle badań empirycznych oraz informacji zamieszczanych na stronach internetowych

Od początku pandemii domy pomocy społecznej podobnie jak instytucje pomocy społecznej stały się przedmiotem zainteresowania badaczy, a także mediów (ze względu na szczególne zagrożenie zakażeniem w tych specyficznych placówkach). Istotne z perspektywy celu niniejszego opracowania są wyniki badań przeprowadzonych wśród pracowników domów pomocy społecznej przez zespół socjologów wraz z pracownikami ROPS (Doiczman-Łoboda et al., 2021). Obrazy domów pomocy społecznej, które były przedmiotem zainteresowania autorów raportu, zawierają obok znanych również inne elementy wynikające ze specyfiki instytucji. Jednym z nich jest kondycja psychiczna pracowników podwójnie naznaczonych niebezpieczeństwem zachorowania na COVID-19. W opinii pracowników domów pomocy społecznej poczucie bezpieczeństwa jest podwójnie ważne — zarówno z punktu widzenia interesów mieszkańców tej instytucji, jak i z punktu widzenia interesu osobistego. W obrazie DPS-ów istotnym elementem pozwalającym na ocenę poczucia bezpieczeństwa były trzy czynniki: 1) wsparcie ze strony innych pracowników oraz kadry zarządzającej; 2) typ domu pomocy społecznej; 3) zajmowane stanowisko. Najbardziej bezpiecznie czuły się pielęgniarki, dyrekcja, psycholog, rehabilitant, a najbardziej zagrożeni badani opiekunowie i pracownicy administracji oraz zatrudnieni w DPS-ach pracownicy socjalni.

Czynnikiem mającym wpływ na ocenę funkcjonowania instytucji oraz czasu na wykonywanie obowiązków było nie tylko poczucie bezpieczeństwa, lecz także typ domu pomocy społecznej. Najbardziej ograniczony czas mieli pracownicy domów pomocy społecznej dla osób z ograniczoną sprawnością (44,9%), w nieco korzystniejszej sytuacji znajdowali się pracownicy domów pomocy społecznej dla osób starszych (33,3%). Również usytuowanie DPS-u rzutowało na ocenę czasu przeznaczanego na wykonywanie obowiązków zawodowych. Na niewystarczającą ilość czasu zwracali uwagę częściej pracownicy DPS-ów położonych w gminach wiejskich niż miejskich, co wiązało się z oferowanym im mniejszym wsparciem (Doiczman-Łoboda et al., 2021, s. 11). W obrazie domów pomocy społecznej w okresie pandemii odbija się wyraźnie wielość przyczyn zmniejszenia ilości czasu na wykonywanie obowiązków; są one upatrywane w: 1) absencji kadry; 2) zwiększeniu liczby obowiązków; 3) brakach kadrowych; 4) konieczności utrzymywania reżimu sanitarnego; 5) trudnościach we współpracy z innymi podmiotami. Cechą charakterystyczną domów pomocy społecznej w okresie pandemii była konieczność poszerzenia dotychczasowych kompetencji pracowników i przeniesienia niektórych obowiązków na innych wykonawców. Uciążliwość z powodu zwiększenia liczby obowiązków najbardziej odczuwały osoby zatrudnione na stanowiskach: opiekuna, rehabilitanta, terapeuty oraz pielęgniarki (Doiczman-Łoboda et al., 2021, s. 13).

W obrazie funkcjonowania DPS-ów zawarta jest pozytywna ocena działań podejmowanych przez ten typ instytucji w czasie pandemii, czyli: zapewnienie dostępu do środków ochrony osobistej, monitorowanie stanu zdrowia mieszkańców, realizacja szczepień dla pracowników oraz wiele innych koniecznych działań ograniczających wprawdzie swobodę mieszkańców, ale jawiących się jako niezbędne w tym szczególnym okresie zagrożenia. Działania te przełożyły się na dość wysokie poczucie bezpieczeństwa kadry administracyjnej i specjalistycznej. W tym obrazie nie mogło zabraknąć istotnego elementu, jakim jest kondycja psychofizyczna kadry domów pomocy społecznej. Uległa ona pogorszeniu ze względu na współwystępowanie wielu negatywnych czynników. Do głównych należały praca w warunkach zagrożenia zdrowia oraz poczucie odpowiedzialności za mieszkańców DPS-u. To dwa najważniejsze z długiej listy czynników. Inne (o średnim stopniu znaczenia) to konieczność łączenia pracy z obowiązkami wobec najbliższych osób oraz niejasność procedur na poziomie krajowym (Doiczman-Łoboda et al., 2021, s. 32). Większość zatrudnionych pracowników odczuwała stres oraz przewlekłe zmęczenie i trudności ze snem, a także nasilenie reakcji nerwicowych. Badani pracownicy DPS-ów skonstruowali wykaz zaobserwowanych problemów, które w dotkliwy sposób wpłynęły na codzienne funkcjonowanie mieszkańców. Na pierwszym miejscu znalazł się ograniczony kontakt z rodziną, na drugim był brak możliwości swobodnego poruszania się, czyli opuszczania DPS-u, a na miejscu trzecim wymieniony stan izolacji. Badani pracownicy socjalni dostrzegali również, że czas pandemii ograniczająco wpłynął na realizację potrzeb towarzyskich i rodzinnych, również na dostęp do konsultacji lekarskich i zajęć terapeutycznych. Generalnie te zmiany w życiu mieszkańców domów pomocy społecznej zostały ocenione jako zjawiska negatywne, aczkolwiek konieczne (wewnętrzne zakazy, reżimy sanitarne i ustalenia wewnętrzne mające charakter zakazów i nakazów).

Podobna sytuacja została zobrazowana w badaniach pracowników socjalnych DPS-ów przeprowadzonych przez Wojciecha Glaca i Ewelinę Zdebską. Ujawniły one występowanie wielu problemów, a jako szczególnie utrudniające codzienne funkcjonowanie kadra DPS-ów wskazała: niedobory kadrowe, brak pielęgniarek, strach przed zakażeniem, kwarantannę, lawinowe nieobecności, reżim sanitarny, stan przewlekłego stresu, braki w zaopatrzeniu i poczucie niepewności (Glac, Zdebska, 2020, s. 139).

Inne elementy obrazu domów pomocy społecznej prezentują badania, które przeprowadziła Helsińska Fundacja Praw Człowieka na początku pandemii (Jaruga, 2020). Obraz zbudowany na podstawie uzyskanych informacji jest niepełny, ale pokazuje główne problemy, które zostały zarejestrowane jako podstawa do sporządzenia listy potrzeb domów pomocy społecznej w czasie pandemii. Obraz funkcjonowania przedstawiony w raporcie HFPC oparty został na kilku ważnych elementach. Pierwszym z nich jest informacja o zaleceniach ministerialnych związanych z sytuacją pandemii i wytycznych związanych z postępowaniem w celu powstrzymania procesu rozprzestrzeniania się wirusa COVID-19. Drugim jest charakterystyka najczęściej stosowanych w praktyce rozwiązań wprowadzonych przez samorządy w poszczególnych domach pomocy społecznej. W omawianym



raporcie wskazano na kilka podstawowych kwestii związanych z koniecznością podporządkowania się zaleceniom ministerialnym, w szczególności: koordynacja i współpraca między DPS-ami a administracją publiczną, zmiany w systemie pracy personelu, problemy z zapewnieniem personelu, reorganizacja w przestrzeni placówek, zmiany w funkcjonowaniu mieszkańców, kontakty mieszkańców ze światem zewnętrznym, dostęp do opieki medycznej, sposoby przyjmowania nowych osób do domów pomocy społecznej, testowanie na obecność koronawirusa, dostępność środków ochrony osobistej, zwiększone zapotrzebowanie finansowe. W tym obrazie pokazane są negatywne sytuacje, szczególnie dotyczące ograniczenia praw mieszkańców na skutek zastosowania reżimu sanitarnego, które zostały zakwalifikowane jako problemy. Raport przedstawia niektóre przykłady zaradności instytucjonalnej i zawiera wnioski i rekomendacje (Jaruga, 2020).

Z uwagi na niemożność dotarcia do mieszkańców domów pomocy społecznej w czasie pandemii prowadzono nieliczne badania, dlatego ważne są te, które zostały zrealizowane przez pracowników tych domów. Wyniki tych badań jednoznacznie wskazują, że mieszkańcy odczuwali osamotnienie, lęk i niepewność ze względu na przypadki zachorowań na koronawirusa w placówce, w której przebywali. Jak pisze jedna z badaczek mająca bezpośredni kontakt z domem pomocy społecznej: „był to bardzo ciężki czas nie tylko dla mieszkańców, którzy nie mogli się spotkać z bliskimi, ale i także dla ich rodzin, które nie miały fizycznie dostępu do swojego członka rodziny — matki, ojca, dziadka, nie mogły ich zobaczyć, bo dom był dla wszystkich zamknięty” (Świątek, 2021, s. 51). Ograniczenia kontaktów społecznych z osobami spoza instytucji niewątpliwie pogłębiały poczucie utraty wolności osobistej. Sytuacja pandemii poważnie zredukowała możliwość realizacji zainteresowań, hobby, różnych form aktywności kulturalnej na terenie domu pomocy społecznej. Według cytowanej wyżej badaczki „izolacja była wtedy najlepszym sposobem zapewnienia bezpieczeństwa wszystkim mieszkańcom, trzeba było jednak wyjaśnić im, że ograniczenia mają charakter prewencyjny, a nie restrykcyjny. I tak odebranie możliwości kontaktu z bliskimi należało kompensować kontaktem telefonicznym z rodziną czy online. Zakaz wychodzenia mieszkańców do sklepu koniecznością dostarczania im produktów, których potrzebują. Brak możliwości aktywności na zewnątrz, odpowiednią terapią” (Świątek, 2021, s. 52). Szczególną dotkliwością w codziennym funkcjonowaniu był zakaz opuszczania placówki dla osób, które przed pandemią swobodnie poruszały się poza jej obrębem. One szczególnie doświadczały dyskomfortu psychicznego i niedogodności związanych z rygorami i okazywały niezadowolenie z powodu zamknięcia dostępu do świata społecznego. Egzemplifikacją jest wypowiedź jednej z pensjonariuszek domu pomocy społecznej: „[...] jesteśmy zamknięci już ponad 10 miesięcy to naprawdę jest bardzo uciążliwe. Osoby, które nie poruszają się, nie mają z tym żadnego problemu. Natomiast ja, która wychodziłam i załatwiałam swoje sprawy, i w ogóle mogłam czuć się wolna, w tej chwili czuję się jak w więzieniu. Na tyle źle, że wręcz muszę korzystać z pomocy środków psychiatrycznych [...]. A ponieważ tutaj nie mogę liczyć na żadne towarzystwo, ponieważ tutaj są osoby, z którymi nie da się współżyć normalnie, to ten problem się jakby powiększa” (*Instytucjonalna opieka nad seniorami...*).

Według informacji zamieszczonych na portalu organizacji pozarządowych główna trudność odczuwana przez personel domów pomocy społecznej polegała na wyjaśnianiu seniorom przyczyn niemożności opuszczania przestrzeni instytucji, w której czuli się uwięzieni. W odczuciu seniorów zakazy wprowadzone na początku pandemii były zbyt drastyczne. W wypowiedziach określających dotkliwość sytuacji pojawiały takie jak: „W więzieniach mają spacerniak, my nawet tego nie mamy”. Uciążliwość odcięcia od świata i bycie skazanym na oglądanie tych samych twarzy, jak również monotonia rytmu życia codziennego to negatywne skutki rygorystycznych zasad wprowadzonych w domach pomocy społecznej. W niektórych DPS-ach zastosowano rygor w formie całkowitego zakazu wychodzenia na zewnątrz oraz zakaz odwiedzin, a także zakaz przemieszczania się wewnątrz budynku (ani do stołówki, ani do pokoju socjalnego). Z tymi ograniczeniami wiązały się również inne: utrudniony dostęp do lekarza specjalisty, kwarantanna po powrocie ze szpitala, reorganizacja w obrębie przestrzeni instytucji w formie przemeblowania w pokojach, tworzenie pokoiów dwuosobowych z pokoiów jednoosobowych. Zmiany w organizacji przestrzeni, rygor sanitarny i ograniczenia w kontaktach spowodowały pogorszenie samopoczucia, smutek, podenerwowanie. W tym obrazie życia codziennego seniorów wyraźnie zarysowany jest deficyt w zaspokojeniu potrzeby kontaktów międzyludzkich, czyli brak towarzystwa i partnerów do rozmów (*Instytucjonalna opieka nad seniorami...*). Dla personelu domu pomocy społecznej była to potrójnie trudna sytuacja, gdyż zachodziła konieczność podejmowania wzmoczonego wysiłku związanego z zapewnieniem zarówno opieki, jak i posiłków oraz z tłumaczeniem powodów wynikających z formalnych ograniczeń w swobodzie poruszania się zarówno w obrębie domu pomocy, jak i na zewnątrz domu. Jak twierdzi jedna z badaczek, „były instytucjami szczególnie wymagającymi szybkiej reakcji w formie zdecydowanych rozwiązań, bo przecież chodziło o zdrowie i życie osób, które same nie są w stanie funkcjonować, są zdane na pomoc i opiekę osób drugih. Było to prawdziwym wyzwaniem z powodu braków kadrowych i licznych zachorowań personelu” (Świątek, 2021, s. 48).

Bardzo szczegółowy opis funkcjonowania domu pomocy społecznej na pododdziale covidowym został przedstawiony przez pracownika socjalnego, który zarejestrował codzienny rytuał — jako rodzaj dobrej praktyki stosowanej w domu pomocy społecznej w Choroszczy. Kilkunastodniowa obserwacja uczestnicząca pracownika socjalnego w roli badacza pozwoliła zbudować obraz bez przerysowań, wolny od ocen i skrzywień. Obraz pokazujący, że racjonalne praktyki stosowane podczas pandemii dały efekt w postaci ochrony mieszkańców przed rozprzestrzenianiem się koronawirusa. Ten obraz funkcjonowania DPS-u podczas pandemii w formie opisu czynności wykonywanych przez personel, a także zasady panujące w okresie reżimu sanitarnego pokazują, że dzięki racjonalnym działaniom możliwe było zniwelowanie poczucia osamotnienia i izolacji wśród mieszkańców przebywających na pododdziale covidowym (Więclawski, 2022, s. 225).

Zgodnie z zaleceniami wydawanymi przez wojewodów usługi opiekuńcze w czasie pandemii powinny być zminimalizowane wraz z koniecznością monitorowania sytuacji seniorów korzystających z usług opiekuńczych w dziennych

ośrodkach wsparcia. Przykładem jest informacja umieszczona na jednej ze stron urzędu wojewódzkiego zawierająca wytyczne dla prowadzących domy i kluby dla seniorów, związane z trybem pracy, rekomendacjami dotyczącymi przestrzegania zasad higieny i formy kontaktów oraz alternatywnych form usług oraz dowozem posiłków (*Bezpiecznie w placówkach dla seniorów...*). W pierwszych tygodniach pandemii pojawiają się informacje o niebezpiecznej sytuacji w kilku domach pomocy społecznej wskazujące na trudności w zapewnieniu opieki codziennej, nakaz kwarantanny dla wszystkich pensjonariuszy, konieczność ewakuacji mieszkańców oraz konieczność wprowadzenia służb mundurowych dla ochrony zdrowia. Obraz konstruowany przez prasę był negatywny i obfitujący w opisy konkretnych placówek, w których nastąpiło zaburzenie w codziennym funkcjonowaniu na skutek wzrostu zachorowań i dotkliwych braków kadrowych. Medialne doniesienia o sytuacji w niektórych domach pomocy społecznej były bardzo niepokojące, alarmistyczne i napawające lękiem. Dom pomocy społecznej w miejscowości Drzewica był najczęściej wymieniany ze względu na wysoki wskaźnik zachorowań (87 osób zakażonych). Wysokie wskaźniki zachorowań dotyczyły też innych domów (70 osób zakażonych w DPS-ie w Tomczycach). W opinii eksperta Rafała Bakalarczyka zbyt późno zwrócono uwagę na problem nieprzygotowania domów pomocy społecznej do działań w sytuacji krytycznej — dopiero po zakażeniach w domu pomocy społecznej w Niedabyli k. Radomia (Bakalarczyk, 2020). Z danych opublikowanych na portalu federacji pracowników socjalnych wynika, że koronawirusa stwierdzono w 30 domach pomocy społecznej, w których zakażonych było 406 mieszkańców i 156 członków personelu, czyli razem 562 osoby, zatem o 150 osób więcej niż wynikałoby to z danych rządowych (*Covid-19. Fakty i mity...*). Krytyczne artykuły poświęcone niebezpiecznej sytuacji osób mieszkających w domach pomocy społecznej miały szczególnie wydzwięk na początku pandemii, pokazywały bowiem sytuację niespotykaną, niezwykle trudną i nieprzewidywalną. Sprzyjały pojawieniu się paniki wśród mieszkańców DPS-ów i napawały lękiem rodziny pensjonariuszy. Wskazywały jednocześnie na problemy czekające na pilne rozwiązanie. W opinii Bakalarczyka te problemy nie mogą być zrzucone tylko na barki zarządzających placówkami i personelu. Istnieje konieczność wsparcia personelu i zasilenia placówek w sprzęt ochronny, zwiększenia dostępu do lekarzy oraz zapewnienia możliwości przeprowadzenia ewakuacji, izolacji i kwarantanny. Autor zdaje sobie sprawę, że istnieją obiektywne trudności w zapewnieniu niezbędnej opieki z powodu braków kadrowych spowodowanych kwarantanną personelu oraz faktem przebywania na zwolnieniach lekarskich części kadry, dlatego apeluje on, aby w tych dramatycznych realiach dostrzegać ogromne wyzwania: „musimy gasić bardzo rozległy pożar w wielu częściach kraju” (Bakalarczyk, 2020).

W obrazie funkcjonowania domów pomocy społecznej budowanym przez media społecznościowe wyraźnie zaznaczone zostały negatywne doświadczenia mieszkańców, którzy na skutek pandemii COVID-19 zostali pozbawieni możliwości opuszczania tej instytucji, czyli praktycznie zostali „uwięzieni” w przestrzeni domu pomocy (Michalska, 2022). Obrazy funkcjonowania domów pomocy społecznej konstruowane przez badaczy pokazują pozytywne strony tych instytucji,

zwracając uwagę na sposoby reorganizacji pracy personelu, sposoby reorganizacji przestrzeni, działania zabezpieczające przed negatywnymi skutkami izolacji, przejawy troski o ochronę przed zakażeniem personelu oraz negatywne skutki w kondycji pracowników obarczonych dodatkowymi obowiązkami.

## Podsumowanie

Przegląd wyników badań empirycznych i treści artykułów prasowych dowodzi, że sytuacja kryzysowa wywołana pandemią koronawirusa spowodowała uruchomienie mechanizmów obronnych w instytucjach, które teoretycznie powinny się otworzyć na potrzeby człowieka, a w praktyce to właśnie one zamknęły się, budując mur obronny. Potrzeby w zakresie bezpieczeństwa pracowników były na pierwszym miejscu, a zapewnienie tego bezpieczeństwa stało się priorytetem instytucji. Badania nad różnymi aspektami funkcjonowania pomocy społecznej pokazały, że okres pandemii wpłynął na wzrost świadomości o zagrożeniach, które wiążą się z wykonywaniem czynności zawodowych w warunkach ryzyka; spowodował konieczność przekierowania myśli na własną osobę i zwrócenia uwagi na własne zdrowie. W obrazie funkcjonowania ośrodków pomocy społecznej podkreślić należy dynamikę zmian zachodzących w ramach działalności prowadzonej podczas pandemii, w zależności od zaradności instytucji, a także jej usytuowania w środowisku lokalnym. Współpraca z innymi podmiotami ułatwiała adaptację pracowników socjalnych i przedstawicieli innych zawodów pomocowych do wykonywania dodatkowych zadań w najbardziej trudnym momencie pandemii. Na podstawie przeanalizowanych źródeł informacji można dostrzec pozytywne strony pracy socjalnej podczas pandemii — pracy opartej na takich wartościach jak: zaradność, współpraca, współodpowiedzialność, solidarność, troska, empatia. To niewątpliwie elementy więziotwórcze, wymuszone przez konieczność pozostania na posterunku pracy, konieczność zastępowania kogoś chorego z personelu. Pomimo zagrożenia następowało powolne osvajanie sytuacji, pokonywanie lęku i niepewności, radzenie sobie w łączeniu obowiązków zawodowych z domowymi i rodzinnymi, a nawet odczuwanie satysfakcji z powodu odkrywania umiejętności łączenia wielu ról.

Podjęta w niniejszym artykule próba socjologicznego spojrzenia na funkcjonowanie pracy socjalnej i instytucji pomocy społecznej jest z konieczności okrojona i niepełna, aczkolwiek oparta na wszystkich dostępnych raportach z badań empirycznych, głównie socjologicznych. Próba ta, bazująca na różnych źródłach, analizach odwołujących się do różnych założeń metodologicznych, nie stanowi wystarczającej podstawy do uogólnień. Obrazy przedstawione w tym opracowaniu ukazują główne cechy pracy socjalnej i systemu pomocy społecznej funkcjonującego w pierwszym okresie pandemii. Badania socjologiczne stanowiące ważny rodzaj źródeł umożliwiły „uchwycenie bezpośrednich doświadczeń profesjonalistów,

którzy na co dzień świadczyli pracę socjalną w warunkach zagrożenia epidemiologicznego” (Necel, 2021, s. 14). Z perspektywy już trzech lat od wybuchu pandemii można stwierdzić, że na obraz pracy socjalnej największy wpływ miał okres, w którym były prowadzone badania, co znalazło odzwierciedlenie w czarnych barwach obrazów konstruowanych głównie przez środki masowego przekazu na początku pandemii. Niezależnie, w jakich barwach przedstawiane były instytucje pomocy społecznej, większość badaczy wskazywała na bardzo trudne warunki pracy, stres, poczucie zmęczenia, poczucie niepewności i zagrożenia o własne zdrowie i życie. Większość dostrzegła też ważność poczucia odpowiedzialności za los swoich podopiecznych — zarówno klientów pomocy społecznej, jak i mieszkańców domów pomocy społecznej.

Pandemia paradoksalnie przysłużyła się do zwiększenia zainteresowania opinii publicznej zawodem pracownika socjalnego i obecności służb społecznych w systemie działań niezbędnych podczas sytuacji kryzysowej. Warto postulować prowadzenie dalszych badań diagnozujących sytuację zawodową pracowników socjalnych, ich poczucie tożsamości zawodowej, a przede wszystkim ich kondycję psychiczną i dostęp do pomocy psychologicznej. Na eksplorację zasługują takie zagadnienia jak: kontynuacja wypracowanych podczas pandemii praktyk współpracy z innymi instytucjami oraz praktyk zaradności instytucjonalnej, a także (słabo dostrzeżone w dotychczasowych badaniach) wartości towarzyszące wykonywaniu zawodu pracownika socjalnego. Popandemiczny obraz pracy socjalnej oraz instytucji pomocy społecznej z pewnością zasługuje na wnikliwą analizę socjologiczną.

## Bibliografia

- Bakalarczyk R., 2020: *Wirus w domach pomocy społecznej*. „Krytyka Polityczna”. <https://krytykapolityczna.pl/kraj/domy-opieki-spoecznej-koronawirus-rafal-bakalarczyk/> [dostęp: 13.09.2022].
- Banach M., Zagata A., 2022: *Funkcjonowanie Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Nowym Targu w okresie pandemii*. W: *Praca socjalna i pomoc społeczna w obliczu pandemii COVID-19 i innych współczesnych wyzwań*. Red. J. Młyński, E. Zdebska, B. Ziębińska. Kraków: Scriptum, s. 167—186.
- Bezpiecznie w placówkach dla seniorów. Zasady działania w czasie pandemii*. <https://www.gdansk.uw.gov.pl/4893-bezpiecznie-w-placowkach-dla-seniorow-zasady-dzialania-w-czasie-pandemii> [dostęp: 15.09.2022].
- Boryczko M., Dunajska A., 2021: *Zdalna praca socjalna podczas pandemii*. *Doświadczenia z Polski*. „Praca Socjalna”, nr 1 (36), s. 45—69.
- Chaczko K., Paprota N., 2020: *Powrót do przeszłości? Pomoc społeczna w obliczu pandemii koronawirusa*. *Analiza wstępna*. „Praca Socjalna”, nr 2 (35), s. 37—53.
- Cieplak A., 2020: *Gdzie państwo nie może, tam posyła pracowniczkę socjalną*. „Krytyka Polityczna”. <https://krytykapolityczna.pl/kraj/pomoc-spoeczna-w-czasie-pandemii-wywiad/> [dostęp: 12.09.2022].



- Covid-19. Fakty i mity rządowych statystyk w/s DPS.* <http://federacja-socjalnych.pl/index.php/838-covid-19-fakty-i-mity-rzadowych-statystyk-w-s-dps> [dostęp: 15.09.2022].
- Czekaj K., Zawartka-Czekaj M., 2010: *Potrzebne i niechciane obszary pracy socjalnej w polskim systemie pomocy społecznej. Nowe obszary w diagnozowaniu problemów społecznych w pomocy społecznej.* W: *Praca socjalna. Kształcenie — działanie — konteksty.* Red. A. Kanios, M. Czechowska-Bieluga. Kraków: Impuls, s. 255—282.
- Doiczman-Łoboda N., Frąckowiak-Sochańska M., Hermanowski M., Kasprzak T., Kotlarska-Michalska A., Oliwa-Ciesielska M., Necel R., Zaręba M., 2021: *Funkcjonowanie domów pomocy społecznej w czasie pandemii.* Poznań: Wydział Socjologii UAM, ROPS, OIS. <https://socjologia.amu.edu.pl/publikacje/681-dps-pandemia> [dostęp: 11.09.2022].
- Frąckowiak-Sochańska M., Hermanowski M., Kasprzak T., Kotlarska-Michalska A., Oliwa-Ciesielska M., Necel R., Zaręba M., 2020: *Instytucje pomocy społecznej w czasie pandemii. Raport z badań. Część pierwsza.* Poznań: Wydział Socjologii UAM, ROPS, OIS. <https://socjologia.amu.edu.pl/publikacje/439-instytucje-w-czasach-pandemii-raport> [dostęp: 13.09.2022].
- Glac W., Zdebska E., 2020: *Sytuacja pracowników domów pomocy społecznej w okresie epidemii koronawirusa SARS-Cov-2 (COVID-19).* „Praca Socjalna”, nr 2 (35), s. 129—142.
- Instytucjonalna opieka nad seniorami w czasie pandemii — perspektywa mieszkańców DPS-ów.* <https://publicystyka.ngo.pl/instytucjonalna-opieka-nad-seniorami-w-czasie-pandemii-perspektywa-mieszkanow-dps-ow> [dostęp: 15.09.2022].
- Jak pomóc ośrodkom pomocy społecznej i ich pracownikom w dobie COVID-19? Wnioski i rekomendacje.* <https://cpt.org.pl/wp-content/uploads/2020/12/Wiadomosc-sygnalna-OPS-y-w-dobie-pandemii.pdf> [dostęp: 13.09.2022].
- Jaruga J., 2020: *Domy pomocy społecznej w dobie pandemii. Doświadczenia, potrzeby, wyzwania.* Warszawa: Helsińska Fundacja Praw Człowieka.
- Kanios A., Herman A., 2022: *Poczucie obciążenia pracą pracowników socjalnych w czasie pandemii.* „Polityka Społeczna”, nr 11—12, s. 7—15.
- Kotlarska-Michalska A., 1999: *Stan badań nad pracą socjalną w Polsce po 1990 roku.* W: *Praca socjalna w Polsce, badania, kształcenie, potrzeby praktyki. Materiały z VIII Zjazdu Polskiego Stowarzyszenia Szkół Pracy Socjalnej w Katowicach.* Red. A. Niesporek, K. Wódz. Katowice: „Śląsk”, s. 21—37.
- Kromolicka B., 2002: *Spoleczno-zawodowa rola pracownika socjalnego. Studium z pedagogiki społecznej.* Szczecin: Wydawnictwo Uniwersytetu Szczecińskiego.
- Lindert-Kuligowska K., 2021: *Pomoc społeczna w czasie pandemii. Trudniej się zwierzyć.* <https://www.beskidzka24.pl/pomoc-spoeczna-w-czasie-pandemii-trudniej-sie-zwierzyc> [dostęp: 12.09.2022].
- Lisowska K., Łojko M., 2021: *Praca zawodowa a życie osobiste pracownika socjalnego w czasach pandemii.* „Praca Socjalna”, nr 3 (36) s. 55—68.
- Łuczyńska M., 1996: *Instytucja pomocy społecznej.* W: *Wprowadzenie do pomocy społecznej.* Red. T. Kaźmierczak, M. Łuczyńska. Warszawa: Interart, s. 65—95.
- Majewska-Kafarowska A., Widawska E., Nieduziak E., Michalski Ł., Moczia K., Niemiec M., Dobosz D., Gierczyk M., Kitlińska-Król M., Szafrńska A., 2021a: *Pomoc społeczna w trakcie pandemii COVID-19. Raport z badań przeprowadzonych na terenie miasta Częstochowa.* Katowice—Kraków: AT Wydawnictwo. <https://www.atwydawnictwo.pl/wp-content/uploads/2023/06/Pomoc-spoeczna-w-trakcie-pandemii-COVID-19-CZESTOCHOWA-2.pdf> [dostęp: 7.11.2023].



- Majewska-Kafarowska A., Widawska E., Nieduziak E., Michalski Ł., Moczia K., Niemiec M., Dobosz D., Gierczyk M., Kitlińska-Król M., Szafrńska A., 2021b: *Pomoc społeczna w trakcie pandemii COVID-19. Raport z badań przeprowadzonych na terenie miasta Katowice*. Katowice—Kraków: AT Wydawnictwo. <https://www.atwydawnictwo.pl/wp-content/uploads/2022/02/Pomoc-spoeczna-w-trakcie-pandemii-COVID-19-KATOWICE.pdf> [dostęp: 6.11.2023].
- Mańkowska B., 2020: *Pomoc społeczna w czasie pandemii COVID-19 — pierwsze komentarze z frontu praktyk*. „Praca Socjalna”, nr 2 (35), s. 72—83.
- Michalska A., 2022: *Świat społeczny seniorów w czasie pandemii*. W: J. Babiak, M. Kacperska *Dylematy polityki senioralnej miasta Poznania*. Red. J. Babiak, M. Kacperska. Poznań: Wydawnictwo Miejskie Poznania, s. 53—82.
- Necel R., 2021: *Instytucje pomocy społecznej a pandemia COVID-19 w świetle badań pracowników socjalnych*. „Praca i Zabezpieczenie Społeczne”, t. LXII, nr 2, s. 13—23.
- Oberlan M., 2021: *Pracownicy socjalni w pandemii. Wymęczeni, wypaleni, dorabiający do nocy w ...Biedronkach*. „Dziennik Toruński”. <https://pomorska.pl/pracownicy-socjalni-w-pandemii-wymeczeni-wypaleni-dorabiajacy-do-nocy-w-biedronkach/ar/c15-15929137> [dostęp: 31.01.2024].
- Pomoc MOPS w czasie pandemii*. <https://Gazetacz.com.pl/pomoc-mops-w-czasie-pandemii/print> [dostęp: 14.09.2022].
- Szmagalski J., 2021: *Pandemia COVID-19 a praca socjalna — z pierwszych relacji w periodykach o zasięgu międzynarodowym*. „Praca Socjalna”, nr 1 (36), s. 5—30.
- Szymański S., 2021: *Pandemia koronawirusa to straszny czas. I jeszcze lockdown. Na szczęście pomocy społecznej nie zamrozili*. <https://poznan.wyborcza.pl/poznan/7,36001,27110129,pandemia-koronawirusa-to-straszny-czas-i-jeszcze-lockdown.html> [dostęp: 14.09.2022].
- Szyska M., Zaborowska A., 2022: *Specyfika pracy socjalnej w dobie pandemii. Badanie jakościowe wśród pracowników pomocy społecznej*. „Zeszyty Naukowe KUL”, nr 4, s. 125—142.
- Świątek I.A., 2021: *Funkcjonowanie Domu Pomocy Społecznej w Kaliszu w czasie pandemii*. Praca dyplomowa napisana w ramach kursu specjalizacyjnego Organizacja Pomocy Społecznej. Poznań: Wydział Socjologii UAM.
- Topolewska M., 2020: *Jak działają ośrodki pomocy społecznej w czasie epidemii?*. <https://www.infor.pl/prawo/pomoc-spoeczna/zasilki/4584600,Jak-dzialaja-osrodki-pomocy-spoecznej-w-czasie-epidemii.html> [dostęp: 8.08.2022].
- Trawkowska D., 2004: *Zespoły ról pracowników socjalnych a wymogi pracy socjalnej*. W: *Socjologia i polityka społeczna a aktualne problemy pracy socjalnej. Dylematy teorii i praktyki społecznej*. Red. K. Wódz, K. Piątek. Toruń: Wydawnictwo Edukacyjne Akapit, s. 157—170.
- Trawkowska D., 2006: *Portret współczesnego pracownika socjalnego. Studium socjologiczne*. Katowice: „Śląsk”.
- Trawkowska D., 2010: *Instytucjonalne modele pracy socjalnej w aktywizacji zasobów ludzkich — rola postulowana i rzeczywista*. W: *Aktywizacja kapitału ludzkiego — dylematy teorii a praktyka małych i średnich miast*. Red. A. Bartoszek, K. Czekał. Katowice: Górnośląska Wyższa Szkoła Handlowa im. Wojciecha Korfańtego, s. 264—279.
- Więclawski P., 2022: *Indywidualne doświadczenie pracy w warunkach ogniska wirusa SARS-CoV-2 — badania partycypacyjne w Domu Pomocy Społecznej w Choroszczy*. „Kultura — Społeczeństwo — Edukacja”, nr 1 (21), s. 215—229.

- Wilk S., Szpoczek M., 2020: *Pracownicy socjalni w sytuacji epidemii koronawirusa SARS-CoV-2. Pierwsze polskie doświadczenia*. „Praca Socjalna”, nr 2 (35), s. 84—105.
- Wojtanowicz K., Białas A., 2020: *Pomoc społeczna w obliczu kryzysu wywołanego pandemią*. „Praca Socjalna”, nr 2 (35), s. 54—71.
- Wójcik K., 2020: *Pomoc społeczna w opalach. Ratują ją już tylko gminy*. <https://regiony.rp.pl/z-regionow/art17686311-pomoc-spoeczna-w-opalach-ratuja-ja-juz-tylko-gminy> [dostęp: 15.02.2021].
- Ziębińska B., 2020: *Pomoc ludziom starszym w czasie pandemii. Doświadczenia pracowników pomocy społecznej*. W: *Wybrane krajowe i międzynarodowe aspekty polityki społecznej w czasie pandemii koronawirusa*. Red. N.G. Pikuła, M. Grewiński, E. Zdebska, W. Glac. Kraków: Scriptum, s. 51—72.
- Żaczekiewicz-Zborska K., 2020: *Zdalna pomoc seniorom i niepełnosprawnym trudna i mało skuteczna*. <https://www.prawo.pl/prawo/pomoc-spoeczna-zalawia-czesc-potrzeb-w-pandemii,504333.html> [dostęp: 3.02.2021].

### **Źródła internetowe**

- <https://mopr.bialystok.pl/index.php/e-uslugi109-strona-glowna/419-miejski-osrodek-pomocy-rodzinie-w-bialymstoku-nadal-realizuje-program-wspieraj-seniora> [dostęp: 14.09.2022].
- <https://mopsiwr.pl> [dostęp: 14.09.2022].
- <https://www.gov.pl/web/koronawirus/pomoc-dla-potrzebujacych> [dostęp: 14.09.2022].
- <https://www.gov.pl/web/rodzina/na-co-moga-liczyc-osoby-objete-kwarantanna--sprawadz> [dostęp: 14.09.2022].

## Aneks

Wykaz badań nad instytucjami pomocy społecznej, których wyniki zostały omówione w tekście

Institucja prowadząca badania	Czas prowadzenia badań	Liczba osób badanych	Forma publikacji
Uniwersytet Pedagogiczny im. KEN w Krakowie	kwiecień 2020 roku	160 pracowników socjalnych	artykuł (Glac, Zdebska, 2020)
ROPS i UAM w Poznaniu	20 maja — 1 czerwca 2020 roku	284 pracowników socjalnych z woj. wielkopolskiego	raport zespołowy (Frąckowiak-Sochańska et al., 2020)
Uniwersytet Pedagogiczny im. KEN w Krakowie	czerwiec — lipiec 2020 roku	40 pracowników socjalnych i opiekunów osób starszych	rozdział w pracy zbiorowej (Ziębińska, 2020)
Uniwersytet Gdański	sierpień/wrzesień 2020 roku	432 pracowników socjalnych	artykuł (Boryczko, Dunajska, 2021)
Uniwersytet Papieski w Krakowie	10—25 kwietnia 2020 roku	84 klientów Ośrodka Interwencji Kryzysowej i Poradnictwa	artykuł (Wojtanowicz, Białas, 2020)
Uniwersytet Śląski w Katowicach	luty—marzec 2021 roku	115 pracowników i 42 klientów pomocy społecznej w MOPS w Częstochowie	raport zespołowy (Majewska-Kafarowska et al., 2021)
Uniwersytet Śląski w Katowicach	luty—marzec 2021 roku	68 pracowników MOPS i 53 klientów pomocy społecznej MOPS w Katowicach	raport zespołowy (Majewska-Kafarowska et al., 2021)
Katolicki Uniwersytet Lubelski w Lublinie	wrzesień—listopad 2021 roku	31 pracowników socjalnych i asystentów	artykuł (Szyszka, Zaborowska, 2022)
Uniwersytet Marii Curie-Skłodowskiej w Lublinie	styczeń—październik 2021 roku	129 pracowników socjalnych	artykuł (Kaniós, Herman, 2022)
ROPS i UAM w Poznaniu	22 lutego — 29 marca 2021 roku	189 pracowników domów pomocy społecznej na terenie 5 województw	raport zespołowy (Doiczman-Łoboda et al., 2021)
Uniwersytet Rzeszowski w Rzeszowie, Uniwersytet Śląski w Katowicach	marzec—kwiecień 2020 roku	12 wywiadów pilotażowych w jednostkach pomocy społecznej	artykuł (Wilk, Szpoczek, 2020)
Helsińska Fundacja Praw Człowieka	maj 2020 roku	30 samorządów	raport z badań (Jaruga, 2020)
Uniwersytet Pedagogiczny im. KEN w Krakowie i GOPS w Nowym Targu	sierpień/wrzesień 2021 roku	12 pracowników GOPS	rozdział w pracy zbiorowej (Banach, Zagata, 2022)
Uniwersytet Warmińsko-Mazurski w Olsztynie	marzec 2020 — styczeń 2021 roku	studium jednego przypadku	artykuł (Lisowska, Łojko, 2021)

Różne obrazy pracy socjalnej i funkcjonowania instytucji...