



PREZYDENT MIASTA KRAKOWA

OR-03.0057-3757/CI/10

Kraków, 14. CZE 2010

**Pani
Małgorzata Jantos
Radna Miasta Krakowa**

W odpowiedzi na Pani interpelację w sprawie poradni obywatelskich dla osób starszych, zgłoszoną na CI Sesji Rady Miasta Krakowa w dniu 26 maja 2010 r., uprzejmie informuję:

Urząd Miasta Krakowa nie planuje uruchomienia wnioskowanej poradni prawno-obywatelskiej. W ramach Referatu Organizacyjno-Prawnego Wydziału Organizacji i Nadzoru Urzędu Miasta Krakowa funkcjonuje stanowisko, do którego zadań należy udzielanie informacji prawnej w sprawach należących do właściwości Urzędu Miasta Krakowa. Udzielana w ten sposób informacja ma na celu wyjaśnienie wszystkim zwracającym się o taką pomoc niezbędnych aspektów prawnych załatwianych spraw i obowiązujących procedur, jak również zapewnienie im dostępu do treści odpowiednich przepisów i orzecznictwa. W przypadku spraw, które nie mieszczą się w kompetencji UMK pracownicy udzielają pomocy poprzez wskazanie właściwego trybu postępowania oraz danych adresowych odpowiednich organów i instytucji.

Istotne znaczenie w tym przypadku ma dostępność stanowiska dla mieszkańców, na co wpływa zarówno jego lokalizacja umiejscowiona obok stanowisk informacyjno-podawczych w budynku głównym Magistratu przy pl. Wszystkich Świętych 3/4, jak również zasada nieodpłatnego udzielania pomocy. Znaczącą część osób korzystających z usług informacji prawnej stanowią właśnie osoby starsze.

Potrzeby w zakresie udzielania nieodpłatnej pomocy prawnej w sprawach wykraczających poza właściwość Urzędu Miasta Krakowa spełniane są poprzez działalność organizacji pozarządowych (Fundacja Cognosco, Academia Iuris, Stowarzyszenie Dobrej Nadziei), funkcjonujących w wyznaczonych porach w siedzibie Miejskiego Ośrodka Wspierania Inicjatyw Społecznych przy os. Centrum C 10. W strukturze Wydziału Sportu i Inicjatyw Społecznych funkcjonuje Referat Miejskiego Ośrodka Wspierania Inicjatyw Społecznych, który w ramach prowadzonej działalności m.in. udostępnia nieodpłatnie pomieszczenia organizacjom pozarządowym na biura projektów. Aktualnie w budynku MOWIS cztery organizacje pozarządowe świadczą bezpłatne doradztwo prawne i obywatelskie dla mieszkańców Krakowa, w tym również dla osób starszych:

- Fundacja Academia Iuris prowadzi Poradnię Prawną,
- Stowarzyszenie Polska Młodych realizuje projekt „Damy Radę! – porady prawne” udzielając konsultacji z zakresu prawa publicznego i prywatnego,
- Stowarzyszenie Dobrej Nadziei obsługujące Biuro Porad Obywatelskich, w którym doradza w zakresie spraw mieszkaniowych, rodzinnych, świadczeń socjalnych, świadczeń z ubezpieczenia społecznego oraz zatrudnienia i bezrobocia,
- Fundacja Cognosco udziela konsultacji prawnych z różnych dziedzin prawa cywilnego i karnego.

Szczegółowa informacja dotycząca godzin dyżurowania poszczególnych organizacji dostępna jest na stronie internetowej pod adresem www.krakow.pl/mowis.

Miasto uczestniczy w funkcjonowaniu powyższych poradni prawnych poprzez zapewnienie lokalu z wyposażeniem, ponoszenie kosztów jego utrzymania oraz pokrywanie należności za media (prąd, ogrzewanie, telefon, internet).

Ponadto w pomieszczeniu MOWIS Krakowskie Forum Organizacji Socjalnych (KraFOS) prowadzi Dzielnicowe Centrum Kompetencyjne dla Osób Niepełnosprawnych, zajmujące się udzielaniem konsultacji prawnych i socjalnych osobom niepełnosprawnym. W zakres konsultacji wchodzi również zagadnienia odnoszące się do uprawnień socjalnych, edukacji i rehabilitacji. Wskazywane są właściwe instytucje oraz niezbędne procedury. Dużą grupę beneficjentów Centrum stanowią również osoby starsze.

Informuję uprzejmie, że na mocy zawartego w dniu 30 kwietnia br. Porozumienia pomiędzy Gminą Miejską Kraków a oddziałem Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w Krakowie w salach MOWIS odbywają się także warsztaty i konsultacje z dziedziny świadczeń emerytalno-rentowych oraz z zakresu ubezpieczeń społecznych dla krakowskich seniorów. Dotychczas odbyły się dwa spotkania, w których wzięło udział 60 osób.

Idea tworzenia poradni prawno – obywatelskich jest jednym z elementów realizacji programu „Pogodna i bezpieczna jesień życia na Warmii i Mazurach”. Misją programu jest poprawa jakości życia i funkcjonowania osób starszych oraz kształtowanie pozytywnego obrazu starości w świadomości społecznej, współpraca międzypokoleniowa i rzecznictwo interesów. Cele strategiczne programu skupiają się wokół takich zagadnień jak poprawa stanu zdrowia osób starszych, przeciwdziałanie ich wykluczeniu społecznemu, aktywny ich udział w życiu społecznym, gospodarczym i politycznym oraz poprawa wizerunku osób starszych w społecznościach lokalnych.

W Gminie Miejskiej Kraków w odniesieniu do osób starszych również są wytyczane analogiczne cele i realizowany jest szereg działań ukierunkowanych na ich osiągnięcie. W Strategii Rozwiązywania Problemów Społecznych Krakowa na lata 2007-2013 działania wobec osób starszych przyjęte są w dwóch kierunkach priorytetowych:

- „Intensyfikacja działań zapobiegających negatywnym zjawiskom powodującym powstawanie zjawiska wykluczenia społecznego”
- „Dążenie do ograniczenia zasięgu i głębokości ubóstwa”

W ramach pierwszego kierunku priorytetowego organizowane jest wsparcie osób starszych w formach zapewniających możliwie pełne uczestnictwo społeczne, adekwatne do stanu zdrowia i sprawności. Natomiast drugi kierunek priorytetowy dotyczy działań służących poprawie warunków życia osób starszych i niepełnosprawnych jako podstawy ich społecznej integracji.

Wśród realizowanych i wdrażanych w tych zakresach działań m.in. prowadzone są ośrodki wsparcia dla osób starszych. Placówki te zapewniają terapię zajęciową grupową i indywidualną dla podtrzymywania kondycji psychofizycznej, posiłek, udział w zajęciach usprawniających, poradnictwo specjalistyczne. Ponadto stwarzają okazję do zaspokajania potrzeb towarzyskich, rekreacyjno-kulturalnych oraz religijnych. Organizowane są prelekcje poświęcone problemom zdrowia fizycznego i psychicznego z udziałem specjalistów z dziedziny psychologii i psychiatrii, spotkania z prawnikami, a także przedstawicielami policji lub straży miejskiej. Pracownicy ośrodków wsparcia wspierają uczestników w ich codziennym życiu, służą radą i pomocą pomagając w załatwianiu spraw urzędowych.

Szczególnie istotną formę pomocy dla tej grupy osób stanowią usługi opiekuńcze i specjalistyczne usługi opiekuńcze. Usługi opiekuńcze są świadczone przez 7 dni w tygodniu, w godzinach 7.00 – 21.00. Liczba godzin dziennie oraz liczba dni w tygodniu, w których świadczone są usługi jest określona indywidualnie, zależnie od sytuacji i potrzeb danej osoby.

W 2009 roku wykonanych zostało 964 778 godzin usług opiekuńczych. Pomocą w formie usług opiekuńczych objętych zostało łącznie 2681 osób, średnio miesięcznie ok. 1 870 osób (z racji ponawianych działań w stosunku do konkretnych osób). Skalę pomocy finansowej w formie usług dla osób starszych w 2009 r. ilustruje poniższa tabela.

	liczba osób	kwota pomocy	wartość pomocy na osobę
usługi opiekuńcze	1 956	5 720 517,11 zł	2 924,60 zł
specjalistyczne usługi opiekuńcze dla osób z zaburzeniami psychicznymi	148	613 783,10 zł	4 147,18 zł
usługi opiekuńcze i specjalistyczne usługi opiekuńcze dla osób z zaburzeniami psychicznymi	2 071	6 334 300,21 zł	3 058,57 zł

Innym działaniem adresowanym do osób starszych jest pomoc wolontaryjna. Od 2005 r. realizowany jest Program pomocy wolontaryjnej na rzecz osób niepełnosprawnych, starszych i samotnych, będącymi klientami Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Krakowie. Wolontariusze spotykają się z podopiecznymi w ich miejscu zamieszkania raz w tygodniu na 2 godziny. W 2009 r. w programie wzięło udział 78 wolontariuszy, którzy objęli pomocą wolontaryjną 64 osoby. Zakres czynności wolontariusza pracującego z osobami starszymi i niepełnosprawnymi obejmuje:

- spotkanie się z osobami objętymi pomocą w ustalonych z nimi terminach,
- towarzyszenie osobom niepełnosprawnym w ramach odwiedzin, rozmów wspierających, wspólnych spacerów,
- pomoc w załatwianiu drobnych spraw urzędowych (poczta, biblioteka),
- pomoc w drobnych czynnościach domowych, których dana osoba nie może samodzielnie wykonywać ze względu na wiek czy schorzenia

Osoby starsze są również adresatami realizowanych przez MOPS projektów socjalnych, czyli działań podejmowanych w celu integracji i aktywizacji członków społeczności lokalnej. W 2009 r. zrealizowane zostały 24 projekty socjalne, których uczestnikami były osoby starsze. Projekty socjalne służą poprawie jakości życia osób starszych, w tym również poziomu bezpieczeństwa, poprzez zwiększanie wiedzy i umiejętności, pozwalają na aktywny udział w życiu społecznym i kulturalnym, stwarzają możliwość zaspokajania potrzeby akceptacji oraz przynależności, są okazją do rozwoju zainteresowań, prezentacji zdolności a poprzez to przyczyniają się do poprawy wizerunku osób starszych w ich oczach oraz w świadomości pozostałych członków społeczności lokalnych. Projekty socjalne realizowane są głównie w obszarze reintegracji społecznej klientów Ośrodka a ich zasadniczym celem jest przeciwdziałanie wykluczeniu społecznemu osób starszych. Rodzaj wsparcia dla osób starszych realizowanego poprzez udział w projektach socjalnych przedstawia poniższy opis przykładowych projektów przedsięwzięć.

„Z informacją na co dzień”

Projekt został skierowany do grupy osób starszych i niepełnosprawnych. Działania założone w projekcie miały na celu poprawę warunków życia beneficjentów, zwiększenie dostępności do wszystkich sfer życia i kształtowanie postaw sprzyjających realizowaniu praw osób chorych i w podeszłym wieku. Projekt był realizowany w formie dwóch spotkań informacyjnych dla zainteresowanych mieszkańców Dzielnicy I i II Krakowa. Tematyka zorganizowanych spotkań obejmowała min. informacje o przysługujących ulgach w przejazdach komunikacją miejską i zamiejscową oraz możliwości ich uzyskania, procedury

ustalania stopnia niepełnosprawności a także ubiegania się o dofinansowanie ze środków PFRON na cele zgodne z indywidualnych potrzebami uczestników.

„Porozmawiajmy o sprawach ważnych”

Uczestnikami projektu były osoby starsze, niepełnosprawne i samotne. Podejmowane działania miały na celu zachowanie jak najdłużej samodzielności i niezależności osób zagrożonych wykluczeniem społecznym oraz poprawę funkcjonowania beneficjentów w środowisku społecznym. Dla uczestników zorganizowany został trzydniowy wyjazd do Mszany Dolnej połączony z udziałem w warsztatach psychospołecznych w Ośrodku Szkolno - Rehabilitacyjno-Wypoczynkowym PCK. Warsztaty prowadzone były przez psychologów z Działu Poradnictwa MOPS i obejmowały takie obszary tematyczne jak trening umiejętności społecznych oraz komunikację interpersonalną i asertywność.

„Bezpiecznie wiedzieć więcej”

Adresatami projektu były osoby starsze i niepełnosprawne. Projekt ten miał na celu zwiększenie bezpieczeństwa wśród osób starszych i niepełnosprawnych poprzez ich kontakt z ekspertami danych instytucji i uzyskanie nowej wiedzy. Ideą projektu było poszerzenie wiedzy dotyczącej uprawnień mających wpływ na poprawę sytuacji mieszkaniowej i finansowej beneficjentów, umiejętności reagowania na przejawy agresji ze strony środowiska, a także wypracowania chęci dbania o swoje zdrowie poprzez zastosowanie odpowiedniej dla wieku profilaktyki. W ramach 5 spotkań przekazane zostały beneficjentom informacje dotyczące możliwości radzenia sobie w sytuacjach zagrożenia, sposobu racjonalnego i oszczędnego korzystania z urządzeń elektrycznych i gazowych, profilaktyki zdrowotnej oraz spraw lokalowych, a także problematyki dotyczącej uprawnień do świadczeń emerytalno-rentowych.

Osoby starsze mają również zapewnioną możliwość uzyskania pomocy prawnej w ramach funkcjonującego w strukturze MOPS Działu Poradnictwa. Dział świadczy poradnictwo prawne i psychologiczne realizowane w 9 punktach konsultacyjnych zlokalizowanych na terenie swych filii. Prawo do korzystania z bezpłatnych porad przysługuje wszystkim mieszkańcom Gminy Miejskiej Kraków, bez względu na posiadany dochód, w tym również osobom starszym i ich rodzinom. W indywidualnych przypadkach istnieje możliwość udzielenia konsultacji w miejscu zamieszkania osoby zainteresowanej, co jest szczególnie ważne w odniesieniu do osób starszych i ich często ograniczonej mobilności.

W 2009 r. prawnicy i psychologowie udzielili 19 972 porady prawne oraz 4 813 porad psychologicznych. Poradnictwem objęli 6 228 osób. Najwięcej porad prawnych udzielonych zostało z zakresu prawa rodzinnego i opiekuńczego – 4 725, prawa lokalowego – 3 326, zabezpieczenia społecznego – 1 887 oraz w sporządzeniu pism procesowych – 3111. Najwięcej porad psychologicznych udzielonych zostało z zakresu zdrowia psychicznego i zaburzeń psychicznych dorosłych – 1 609 oraz rozwiązywania problemów wychowawczych i rodzinnych – 1 614. Ponadto udzielonych zostało 648 porad z zakresu funkcjonowania społecznego poza rodziną, 61 z zakresu zdrowia psychicznego i zaburzeń psychicznych dzieci, 303 z zakresu psychoedukacji. W kategorii diagnoza psychologiczna udzielone zostały 164 porady

Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Krakowie realizuje także pomoc telefoniczną prowadząc Krakowski Telefon Zaufania, który działa przez 7 dni w tygodniu, w godzinach 16.00 – 21.00. W Krakowskim Telefonie Zaufania w 2009 roku dyżury pełniło 25 osób przeprowadzając 1 601 rozmów, głównie z zakresu konfliktów małżeńskich i rodzinnych, problemów seksualnych, uzależnień oraz złego stanu zdrowia psychicznego i fizycznego.

W świetle powyżej przedstawionych danych uprzejmie informuję, że w ramach działań pomocy społecznej problematyka osób starszych jest szeroko analizowana i w konsekwencji podejmowanych jest szereg inicjatyw i działań służących zapewnieniu jak najwyższej jakości życia osób w podeszłym wieku.

Ponadto zadania związane z aktywizacją osób starszych prowadzi Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Krakowie - jednostka organizacyjna województwa małopolskiego. Jednostka ta została powołana do realizacji zadań zleczanych przez Zarząd Województwa w 1999 roku, i działa na podstawie ustawy z dnia 12 marca 2004 r. *o pomocy społecznej* (Dz. U. Nr 64, poz. 593 z późn. zm.).

ROPS już dziewiąty rok wprowadza nowe rozwiązania w zakresie wspierania seniorów. Działania te skupiają się głównie na promowaniu i pokazywaniu jak być aktywnym emerytem, wspieraniu osób pracujących z osobami starszymi poprzez organizowane szkolenia, wspieraniu pracowników pomocy społecznej, informowaniu osób starszych o przysługujących im prawach i ulgach oraz o możliwościach, z których mogą korzystać. Przez 9 lat udało się zainicjować wiele działań, które stały się rozpoznawalne na terenie województwa. Trzykrotnie realizowany był Konkurs Literacki *Ludzie znają mnie tylko z jednej, jesiennej strony*, dzięki któremu osoby mogły dzielić się swoimi doświadczeniami na temat sposobu spędzania czasu na emeryturze. Konkurs cieszył się dużą popularnością, a przedstawiane historie często były poruszające i zaskakujące i co najważniejsze, przełamywały stereotyp biernego dziadka czy babci, którego jedynym zajęciem jest opieka nad swoimi wnukami. Prace były publikowane przez ROPS w celu pokazania, w jaki inny sposób można spędzić jesień życia.

W 2007 r. powstał pomysł, aby nagradzać osoby wciąż aktywnie działające i promować je na terenie województwa. Plebiscyt *Poza Stereotypem - Senior Roku* również był już trzykrotnie realizowany i co ważne jest jedyną taką inicjatywą w kraju. Co roku wybierane były osoby spośród zgłaszanych do kandydatów, seniorów zaangażowanych w działalność społeczną, kulturalną, artystyczną, turystyczną. Zwłaszcza dla tych osób jest to bardzo znaczące wyróżnienie, a ponieważ konkurs osiąga coraz większą rangę, tym bardziej tytuł seniora roku jest odbierany jako wysoka nobilitacja. Dzięki patronom medialnym plebiscyt jest szeroko promowany w mediach pozwalając czytelnikom Dziennika Polskiego, słuchaczom Radia Kraków, czy widzom *Pory dla seniora* uświadomić sobie, że dzięki wolnemu czasowi jaki posiadają będąc na emeryturze można bardzo wiele zdziałać. Można żyć dla innych, dzielić się z nimi wiedzą, pomagać ubogim i chorym, opiekować się zagrożoną wykluczeniem młodzieżą, krzewić lokalną kulturę, organizować czas dla innych i зараżać ich swoimi pasjami. Celem akcji jest przełamywanie stereotypu biernego seniora i pokazanie go z zupełnie innej, często nieznanej strony. Cel ten powoli udaje się osiągać. Plebiscyt z pewnością będzie nadal organizowany, gdyż trzy poprzednie pokazały, że warto pozwalając na uhonorowanie osób, które naprawdę wiele poświęcają się dla innych.

Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Krakowie od wielu lat wydaje liczne publikacje poświęcone tematyce osób starszych starając się przynajmniej raz do roku wydawać bezpłatny informator dla seniorów, z którego mogliby zaczerpnąć informacje na temat uprawnień, usług, różnych możliwości spędzania wolnego czasu, kształcenia i wielu innych. Często sami zainteresowani zgłaszają zapotrzebowanie na informacje z konkretnej tematyki. Dotychczas wydanych zostało osiem pozycji, z czego ostatnia *Mapa pomocy osobom 50+ i ich rodzinom* jest zbiorem informacji o uprawnieniach ulgach i usługach przysługujących starszym osobom. Ponadto tradycyjnie trzeci numer kwartalnika „es.O es”, który wydawany jest na przełomie września i października, poświęcony jest tematyce senioralnej, w którym zazwyczaj prezentowane są dobre praktyki działań różnych organizacji i instytucji.

Aby ułatwić dostęp do informacji na stronie internetowej www.rops.krakow.pl funkcjonuje katalog przydatnych informacji, w którym zamieszczane są bazy teleadresowe takich miejsc, jak domy pomocy społecznej, ośrodki wsparcia dziennego, uniwersytety trzeciego wieku, kluby seniora, oddziały Polskiego Związku Emerytów, Rencistów i Inwalidów i innych organizacji pozarządowych, działających na rzecz seniorów. Baza jest na bieżąco aktualizowana; jedyną przeszkodą często jest brak dostępu do Internetu lub umiejętności posługiwania się nim wśród samych zainteresowanych. Na szczęście coraz więcej seniorów może korzystać z kursów komputerowych i zapoznać się z możliwościami jakie dają nowoczesne technologie.

Kolejnym działaniem ROPS jest doskonalenie zawodowe kadry pomocy społecznej, czyli bezpośrednich odbiorców. Przede wszystkim propagowane są zagadnienia dotyczące pracy z seniorami, specyfiki wieku podeszłego, konieczności nowego spojrzenia na tę grupę społeczną. W ostatnich latach organizowane są czterodniowe kursy z inicjowania działań na rzecz osób starszych w środowisku lokalnym. Aktualnie organizowane są szkolenia wraz z Polskim Stowarzyszeniem Pedagogów i Animatorów KLANZA, którzy prowadzą warsztaty z wzmacniania aktywności osób starszych - *Dodać życia do lat*. W następnym roku będą odbywały się szkolenia dla pracowników socjalnych ośrodków pomocy społecznej z realizacji projektów seniorskich w gminach. Niestety w wielu małych gminach nie są realizowane żadne projekty, nie funkcjonują kluby seniora oraz nie są podejmowane żadne inne działania poza realizacją usług opiekuńczych, które są jednym z zadań ośrodków pomocy społecznej. Celem na najbliższe kilka lat jest aktywizowanie takich miejsc, w których niewiele się dzieje oraz pokazanie, że można samemu ubiegać się o dotację i realizować dobre projekty.

W Krakowie także prężnie działa Stowarzyszenie *Akademia Pełni Życia* i od tego roku akademickiego nowy Uniwersytet Trzeciego Wiek w Wyższej Szkole Filozoficzno-Pedagogicznej „Ignatianum”.

Utworzona została również Internetowa baza projektów, których adresatami są małopolscy seniorzy - **Małopolski Katalog Inicjatyw na rzecz Seniorów *My seniorzy***, która jest dostępna na stronie ROPS oraz na stronie Małopolskiego Informatora Społecznego. Projekt polegał na zebraniu w całość i udostępnieniu wszystkim zainteresowanym opisów najciekawszych projektów z różnych dziedzin. Dzięki współpracy z wieloma instytucjami udało się wybrać kilkadziesiąt najciekawszych działań prowadzonych przez organizacje pozarządowe, jednostki pomocy społecznej, instytucje kultury. Strona internetowa jest często odwiedzana przez zainteresowane osoby i zachęca do kontaktów z ROPS.

Otrzymują:

1. Adresat
2. OR-02
3. Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej
4. Wydział Świadczeń Socjalnych
5. Wydział Spraw Społecznych
6. Pełnomocnik ds. Ochrony Informacji Niejawnych
7. Biuletyn Informacji Publicznej
8. A/a

PREZYDENT MIASTA KRAKOWA

Jacek Majchrowski