Józef Młyński
ORCID 0000-0002-2475-9658
Uniwersytet Pedagogiczny w Krakowie

Olga Piekielniak
Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Tarnowie

Wsparcie i bezpieczeństwo społeczne rodziny w obliczu pandemii COVID-19 jako wyzwanie dla służb społecznych

Family and social security support in the face of the COVID-19 pandemic as a challenge for the social services

Wprowadzenie

Na początku marca bieżącego roku cały świat stanął w obliczu nowej sytuacji kryzysowej – niekontrolowanego zagrożenia dotyczącego zarażania się pojedynczych osób i całych rodzin nowym koronawirusem SARS-CoV-2 i zachorowania na wywołaną przez niego chorobę COVID-19[1]. Początkowo nikt nie przypuszczał, że zagrożenie to przyniesie wiele niekorzystnych skutków i konsekwencji na polu medycznym, społecznym, gospodarczym i ludzkim.

Sytuacja nie tylko nie ominęła Europy i Polski, ale spowodowała nadzwyczaj trudne wyzwania, jakie stanęły przed służbami społecznymi każdego kraju. Obok zaangażowania przedstawicieli administracji państwa, wyzwania te dotyczyły szczególnie lokalnego środowiska zamieszkania obywateli. Z tej racji władze samorządu terytorialnego zostały zobligowane

[1] Poza naukowcami początkowo nikt nie potrafił przewidzieć konsekwencji, jakie ostatecznie zafundował koronawirus, który „zawirusował 2020 rok", wywołując ostrą chorobę układu oddechowego (Por. Wang, 2020, s. 15–27).

do podejmowania trudnych decyzji, w trosce o bezpieczeństwo i zdrowie każdej jednostki, rodziny, osoby starszej. Szczególnie pracownicy ośrodków pomocy społecznej stanęli w obliczu konieczności zorganizowania pomocy dla korzystających z systemu wsparcia społecznego osób i rodzin, w ramach nowych, adekwatnych do potrzeb – ale bezpiecznych dla obu stron – zasad i procedur.

W konsekwencji kwestia ta nie ominęła również Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Tarnowie funkcjonującego w strukturach miasta od 1990 roku, realizującego zadania własne i zlecone gminie oraz zadania Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie. Tarnowski ośrodek to najważniejsza jednostka organizacyjna pomocy społecznej udzielająca mieszkańcom miasta wsparcia, które umożliwia im samodzielną egzystencję, dając szansę na zaspokojenie podstawowych potrzeb, włączenie społeczne, skuteczną realizację ról społecznych, a także na rozwój[2].

Tam, gdzie się pojawia kryzys, zagrożenie, epidemia, zawsze potrzebna jest pomoc, wsparcie. Zdaniem Burla E. Gillilanda i Richarda K. Jamesa „[…] u osób, które nie otrzymają odpowiedniego wsparcia (chociażby od własnego systemu rodzinnego), może dojść do poważnych zaburzeń funkcjonowania afektywnego, poznawczego i behawioralnego" (James i Gilliland, 2008, s. 26), co łatwo skonfrontować z wciąż trwającą sytuacją zagrożenia epidemicznego. Stąd też oferowane przez Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Tarnowie wsparcie emocjonalne, materialne i niematerialne w obliczu pandemii COVID-19 stało się wyzwaniem dla całej zatrudnionej kadry, w szczególności zaś dla specjalistów – pracowników socjalnych, asystentów rodziny, koordynatorów rodzinnej pieczy zastępczej – pracujących bezpośrednio z klientem w środowisku zamieszkania.

W tym kontekście niniejszy artykuł, w którym podejmuje się temat wsparcia i bezpieczeństwa społecznego rodziny w obliczu pandemii COVID-19 jako wyzwania dla służb społecznych, jest próbą praktycznego ukazania funkcjonowania Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Tarnowie. Celem artykułu jest przedstawienie nie tylko działalności ośrodka, ale też realizacji form wsparcia rodziny, współpracy z innymi podmiotami służb społecznych oraz roli pracownika socjalnego i asystenta rodziny w zaistniałej sytuacji.

[2] Obszarem działania ośrodka jest Gmina Miasta Tarnowa, będąca równocześnie miastem na prawach powiatu, licząca około 107 000 mieszkańców, w tym około 6 000 osób, którym udzielana jest pomoc i wsparcie w ramach oferowanego systemu pomocy społecznej.

Funkcjonowanie Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Tarnowie w rzeczywistości epidemii

Nowa sytuacja – rozprzestrzenianie się w Polsce koronawirusa i ogłoszenie stanu epidemii – wymusiła w pierwszej kolejności przeorganizowanie pracy Ośrodka Pomocy Społecznej w Tarnowie, zarówno w zakresie zabezpieczenia życia i zdrowia pracującej kadry, jak i zasad udzielania świadczeń, wypracowania jasnych i przejrzystych procedur załatwiania spraw w warunkach ograniczeń i ryzyka zakażeń. Działając prewencyjnie, podjęto między innymi decyzję o czasowym ograniczeniu do minimum bezpośredniej obsługi klientów ośrodka. Nie przerwano pracy, zmieniono jednie formę obsługi. Przez cały czas na bieżąco rozpatrywane są wnioski, przyznawane świadczenia, udzielane specjalistyczne poradnictwo. Kontakt z pracownikami ośrodka, możliwy jest przede wszystkim elektronicznie lub telefonicznie.

Tarnowski ośrodek od początku trwającej epidemii pomaga płynnie i efektywnie, udzielając wsparcia osobom i rodzinom adekwatnie do zaistniałej sytuacji epidemicznej, zabezpieczając sytuację osób i rodzin z grup szczególnego ryzyka, udzielając niezbędnej pomocy zgodnie z kompetencjami wynikającymi z przepisów prawa – ustaw i rozporządzeń.

Rodziny wymagające wsparcia w zabezpieczeniu podstawowych potrzeb życia codziennego przez cały czas trwania pandemii objęte są adekwatną pomocą. Nie zostały jej pozbawione również osoby samotne, które z powodu wieku, choroby, niepełnosprawności czy innych dysfunkcji mają zapewnione wsparcie w środowisku zamieszkania.

W trosce o wspólne bezpieczeństwo zdrowotne pracowników, wszystkich mieszkańców Tarnowa, w tym klientów ośrodka, działając w oparciu o ustawę z dnia 2 marca 2020 r. o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych (Dz. U. 2020, poz. 374) oraz rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 31 marca 2020 r. w sprawie ustanowienia określonych ograniczeń, nakazów i zakazów w związku z wystąpieniem stanu epidemii (Dz.U. 2020, poz. 566), podjęto szereg działań ograniczających rozprzestrzenianie się koronawirusa i przyjęto jednoznaczne zasady działania. W drodze zarządzeń Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Tarnowie już od 16 marca 2020 r. wprowadzono do odwołania:

1) Ograniczenia w wykonywaniu zadań przez ośrodek z wyszczególnieniem rodzaju i form tych ograniczeń, w tym: ustalono nowy rozkład

czasu pracy, wyłączono bezpośrednią obsługę interesantów, zdecydowano, że w wyjątkowych sytuacjach obsługa interesantów może odbywać się w wyznaczonych pomieszczeniach ośrodka, ale wyłącznie po uprzednim ustaleniu terminu wizyty telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej (zasada ta obowiązywała w początkowym okresie pandemii), ustalono zasady kierowania korespondencji do ośrodka, zalecono pobieranie świadczeń w formie bezgotówkowej po wskazaniu numerów kont bankowych, ustalono zasady wypłaty świadczeń w kasie ośrodka dla osób nieposiadających kont bankowych.

2) Zasady wykonywania pracy przez pracowników ośrodka poza miejscem jej stałego wykonywania (praca zdalna).

Ponadto wdrożono w system pomocowy następujące działania usprawniające funkcjonowanie jednostki:

1) Za pośrednictwem strony internetowej ośrodka (Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Tarnowie, www.mops.tarnow.pl) przekazywane są aktualizowane na bieżąco najistotniejsze informacje i zalecenia dla mieszkańców Tarnowa – w tym świadczeniobiorców MOPS. Zamieszczono tam między innymi informacje o: wprowadzonych ograniczeniach w wykonywaniu zadań; sposobach realizowania świadczeń (w tym wymaganych dokumentach), przyjmowania i załatwiania spraw, dostarczania korespondencji kierowanej do ośrodka; możliwości skorzystania przez osoby i rodziny mieszkające, uczące się lub pracujące na terenie Tarnowa, zagrożone kryzysem lub przeżywające różnego rodzaju sytuacje trudne lub kryzysowe, ze zdalnej pomocy psychologicznej realizowanej przez psychologów zatrudnionych w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej oraz w Tarnowskim Ośrodku Interwencji Kryzysowej i Wsparcia Ofiar Przemocy, a także w ramach telefonu zaufania ARKA; odwołaniu organizowanych przez ośrodek: spotkań rodziców biologicznych z dziećmi, szkoleń dla funkcjonujących rodzin zastępczych, szkoleń dla kandydatów na rodziców zastępczych oraz praktykach realizowanych w ośrodku; działającym całodobowo telefonie dla seniorów, pod którym osoby zainteresowane uzyskują informację o zalecanych sposobach zachowania w zaistniałej sytuacji oraz możliwych formach pomocy; ograniczeniach w działalności innych miejskich jednostek organizacyjnych pomocy społecznej[3].

[3] W tej sytuacji dla potrzeb osób oczekujących pomocy zamieszczono linki przekierowujące do wzorów druków do pobrania, które należy wypełnić przy ubieganiu się o świadczenia; szczegółowy wykaz numerów telefonów i adresów mailowych, umożliwiający kontakt telefoniczny i mailowy

2) Wypłata świadczeń realizowanych przez ośrodek odbywa się zgodnie z harmonogramem wypłat.
3) Usługi opiekuńcze i specjalistyczne usługi opiekuńcze realizowane są z ograniczeniem co do osób, które posiadają rodzinę mogącą zapewnić niezbędną pomoc. Szczególną troską otoczono osoby samotne korzystające z tej formy wsparcia.
4) Umieszczanie w domach pomocy społecznej odbywa się na bieżąco, zgodnie z otrzymywaniem informacji z poszczególnych jednostek o zwalniających się miejscach i wydanymi decyzjami o umieszczeniu.
5) Na stronie internetowej ośrodka publikowane są również lub zamieszczane w formie linków informacje o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, przekazywane przez inne instytucje np. Urząd Miasta Tarnowa, Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Krakowie, Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej.
6) Na drzwiach wejściowych i w budynkach MOPS-u są wywieszone i na bieżąco aktualizowane niezbędne informacje, również te zamieszczane na stronie internetowej ośrodka, jak też na stronach Ministerstwa Zdrowia i sanepidu, dotyczące sposobów zapobiegania zakażeniu i zasad zachowania w okresie obowiązywania stanu zagrożenia epidemicznego.
7) W budynkach, którymi dysponuje Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej, w miejscach ogólnodostępnych, umieszczono informacje na temat koronawirusa i o sposobach zapobiegania jego rozprzestrzenianiu. Wywieszono ponadto instrukcje prawidłowego mycia rąk oraz udostępniono pracownikom i klientom płyny dezynfekujące do rąk.

Za pomocą środków komunikacji zdalnej (telefon, Internet) można także: kontaktować się z pracownikami socjalnymi ośrodka i uzyskiwać informacje o sposobach realizowania świadczeń, w tym wymaganych dokumentach, sposobach przyjmowania i załatwiania spraw elektronicznie oraz realizowanych usługach opiekuńczych i specjalistycznych usługach opiekuńczych; korzystać ze zdalnej pomocy psychologicznej; zapoznać się z aktualizowanymi na bieżąco na stronie internetowej ośrodka publikowanymi lub zamieszczanymi w formie linków informacjami o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19.

---

z pracownikami, a także wykaz ulic należących do poszczególnych rejonów pracy pracowników socjalnych.

W obliczu zagrożenia, mając na uwadze osoby i rodziny mieszkające, uczące się lub pracujące na terenie Tarnowa, w szczególności osoby samotne, starsze, niepełnosprawne, znajdujące się w najtrudniejszej sytuacji, niebędące w stanie radzić sobie same, zagrożone kryzysem lub przeżywające różnego rodzaju sytuacje trudne lub kryzysowe, MOPS, oprócz różnorodnych działań podejmowanych przez pracowników socjalnych, asystentów rodziny i innych specjalistów, na bieżąco apeluje za pośrednictwem dostępnych środków komunikacji elektronicznej do wszystkich mieszkańców miasta – aby nikt nie był obojętny na osoby z najbliższego otoczenia, szczególnie te przebywające na przymusowej kwarantannie.

W ramach funkcjonowania MOPS-u w Tarnowie należy zwrócić szczególną uwagę na realizowane formy wsparcia tarnowskich rodzin. Udziela on niezbędnej pomocy materialnej i pozamaterialnej, zgodnie z kompetencjami określonymi m.in. w ustawach: o pomocy społecznej, o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej, o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych, o świadczeniach rodzinnych oraz o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie, a także w innych ustawach i rozporządzeniach.

Wśród przedstawicieli obejmowanych wsparciem MOPS-u tarnowskich rodzin dominują osoby z długotrwałą, ciężką chorobą, z różnymi rodzajami niepełnosprawności, dlatego w pierwszej kolejności ośrodek stara się zabezpieczyć ich potrzeby. W tym kontekście z racji sytuacji epidemicznej ograniczono do niezbędnego minimum świadczenie usług opiekuńczych w środowisku. Ośrodek dokłada wszelkich starań celem zapewnienia ciągłości realizowania usług tak, by żaden z podopiecznych nie pozostawał bez wsparcia. Tam, gdzie było to możliwe, usługi opiekuńcze zostały zastąpione wsparciem rodziny i najbliższych.

Istotną kwestią funkcjonowania ośrodka w obliczu pandemii jest także monitorowanie trudnej sytuacji i przekazywanie informacji do odpowiednich instytucji. To nowe wyzwanie i zadanie polega na codziennym obserwowaniu i raportowaniu sytuacji epidemicznej w mieście dla potrzeb Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej. W tym celu ośrodek ściśle współpracuje z Powiatową Stacją Sanitarno-Epidemiologiczną, dla uzyskiwania bieżących informacji o osobach na kwarantannie i weryfikowania zgłoszeń o konieczności wsparcia. Współpracuje także z policją. Codziennie monitorowana jest sytuacja epidemiczna w funkcjonujących na terenie miasta domach pomocy społecznej, w schronisku dla osób bezdomnych – Domu dla Bezdomnych Mężczyzn Caritas Diecezji Tarnowskiej, gdzie prowadzona jest także noclegownia, w Tarnowskim Ośrodku Interwencji Kryzysowej i Wsparcia Ofiar Przemocy, a także w mieszkaniach chronionych. Gromadzi się, a następnie przekazuje informacje o potrzebach materiałowych

i kadrowych jednostek (w tym także konieczności zaopatrywania w środki ochrony osobistej), monitoruje się sytuację zdrowotną zarówno kadry, jak i podopiecznych, a także raportuje o rodzajach i sposobach pomocy oraz zabezpieczania świadczeniobiorców. Sporządzane są ponadto cotygodniowe raporty dotyczące ilości i sytuacji dzieci w instytucjonalnej i rodzinnej pieczy zastępczej.

Analiza przywołanych poniżej (tabela 1) danych statystycznych dotyczących wybranych świadczeń obrazuje funkcjonowanie MOPS-u w Tarnowie. Z uzyskanych danych wynika, że w okresie od 1 marca do 30 czerwca 2020 roku do ośrodka wpłynęło ogółem **1** 887 wniosków o przyznanie pomocy i wsparcia. Ponieważ w okresie epidemicznym bezpośredni kontakt z klientem jest ograniczony do niezbędnego minimum, wywiad środowiskowy, jako podstawowe narzędzie stanowiące podstawę przyznania pomocy, jest przeprowadzany za pomocą środków komunikacji na odległość. W okresie omawianym (marzec – czerwiec 2020 roku) pracownicy socjalni przeprowadzili 1 126 wywiadów telefonicznych.

Tabela 1. Przykładowe świadczenia przyznane przez MOPS Tarnów w okresie od marca do czerwca 2020 roku

	Zasiłek stały		Zasiłek okresowy		Zasiłek celowy		Usługi opiekuńcze	
	Liczba osób	Kwota świadczeń (zł)	Liczba osób	Kwota świadczeń (zł)	Liczba osób	Kwota świadczeń (zł)	Liczba osób	Kwota świadczeń (zł)
Marzec	491	268 563	827	137 641	101	10 003	366	277 935
Kwiecień	484	270 268	898	141 969	89	7 840	269	223 763
Maj	507	282 622	826	134 781	115	9 760	293	246 430
Czerwiec	502	268 689	910	156 551	96	9 101	310	266 657

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Tarnowie.

W ustawie o pomocy społecznej w art. 17 wskazano, że jednym z zadań gminy jest troska o bezpieczeństwo żywieniowe dzieci – dożywianie dzieci. Ten postulat jest realizowany w ramach programu „Posiłek w szkole i w domu". Przed epidemią z tej formy wsparcia korzystało 435 dzieci, które w momencie zamknięcia placówek oświatowych zostały pozbawione możliwości spożywania gorącego posiłku. Zawieszenie przez tarnowskie przedszkola i szkoły realizacji zadań w formie stacjonarnej spowodowało konieczność wyjścia naprzeciw potrzebom rodziców tych dzieci przez zmianę decyzji administracyjnej pomocy – na zasiłek celowy oraz zakup żywności. Poniższa tabela prezentuje pomoc udzielaną rodzinie w zakresie przywołanego programu.

Tabela 2. Pomoc przyznawana w ramach programu „Posiłek w szkole i w domu"

	Posiłek w ramach wieloletniego programu rządowego „Posiłek w szkole i w domu" na lata 2019–2023			Zasiłek celowy na żywność z wieloletniego programu rządowego „Posiłek w szkole i w domu" na lata 2019–2023		
	Liczba osób	W tym dzieci	Kwota świadczeń ogółem (zł)	Liczba osób	W tym dzieci	Kwota świadczeń ogółem (zł)
Marzec	475	435	12 843	768	280	122 633
Kwiecień	30	0	2 755	778	325	87 039
Maj	30	0	2 271	1195	565	121 192
Czerwiec	24	0	1 802	1171	542	109 696

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Tarnowie.

Formy wsparcia tarnowskich rodzin w obliczu pandemii COVID-19

Działania wspierające realizowane w obliczu pandemii niewiele się różnią od tych podejmowanych wcześniej. Są one adekwatne do rozeznawanych potrzeb oraz diagnozowanych wśród mieszkańców miasta problemów jednostkowych i społecznych.

Zwykle w sytuacjach kryzysowych, w obliczu lęku, najważniejszą formą pomocy jest wsparcie emocjonalne określane również jako jedna z form wsparcia społecznego (Becelewska, 2005, s. 10). Jest ono skuteczne, gdy osoba go udzielająca kieruje się zasadą: pomagam beneficjentowi tak, aby na dalszym etapie życia potrafił sobie sam poradzić (Smykowska, 2007, s. 22). Z uwagi na zaistniałą sytuację wskazana powyżej forma wsparcia polega na prowadzeniu rozmów telefonicznych mających służyć budowaniu poczucia bezpieczeństwa, uspokajaniu, okazywaniu troski, wzbudzaniu nadziei, a także doświadczeniu przynależności i opieki.

Inną formą pomocy aplikowaną w okresie pandemii jest ta informacyjna, polegająca na przekazywaniu wszechstronnych informacji o rodzajach i formach dostępnego w mieście wsparcia, zasadach jego udzielania w okresie ograniczonej dostępności instytucji pomocowych, czy braku możliwości osobistego kontaktu z pracownikami, o podmiotach pozarządowych organizujących różnorodne akcje i pomoc dla mieszkańców miasta. Przekazuje się informacje sprzyjające lepszemu zrozumieniu zaistniałej sytuacji oraz przestrzeganiu zaleceń Państwowej Inspekcji Sanitarnej i stosowaniu się do wytycznych służb sanitarnych w zakresie higieny i kwarantanny.

Z kolei wsparcie instrumentalne – przyjmujące często formę instruktażową – dotyczy tego, jak i gdzie złożyć wniosek o pomoc wraz z wymaganymi dokumentami; czy, jak i skąd pobrać odpowiednie formularze.

Mówiąc o wsparciu materialnym mamy natomiast na myśli możliwość wnioskowania o przewidziane przepisami prawa świadczenia, takie jak: zasiłki stałe, okresowe, celowe, świadczenia rodzinne i wychowawcze, z funduszu alimentacyjnego, dodatki mieszkaniowe, zryczałtowane dodatki energetyczne, świadczenia dla rodzin zastępczych i wychowanków tych rodzin itd.; jak również ich przyznawanie oraz wypłacanie. Wymienić tu też należy organizowanie usług opiekuńczych dla osób: samotnych, starszych i niepełnosprawnych, oraz specjalistycznych usług opiekuńczych dla osób z zaburzeniami psychicznymi. Pomoc tego typu polega też na dostarczaniu potrzebującym, głównie samotnym, niepełnosprawnym i przebywającym na kwarantannie, leków i żywności (Sęk i Cieślak, 2004, s. 18–21).

Na szczególną uwagę zasługuje realizowana w czasie pandemii przez pracowników ośrodka „interwencyjna praca socjalna", polegająca głównie na rozeznawaniu sytuacji, koordynowaniu udzielonej pomocy, monitorowaniu ryzyka osób i rodzin korzystających z pomocy oraz objętych kwarantanną. Jej przejawem jest rozpoznawanie potrzeb osób starszych i niepełnosprawnych, ze szczególnym uwzględnieniem osób samotnych, i udzielanie im stosownej pomocy. Zdobywa się również orientację jeśli chodzi o potrzeby osób i rodzin doświadczających przemocy lub zagrożonych przemocą domową, w tym objętych procedurą Niebieskie Karty, oraz koordynuje się udzielaną im pomoc.

Kolejnym przykładem działań wspierających tarnowskie rodziny jest realizowanie poradnictwa specjalistycznego, ze szczególnym uwzględnieniem pomocy psychologicznej. Rodziny te mogą liczyć na różnorodną pomoc dostosowaną do indywidualnych potrzeb, a świadczoną przez wykwalifikowanych specjalistów, w tym koordynatorów rodzinnej pieczy zastępczej.

W okresie zagrożenia epidemicznego w Tarnowie pojawiło się ponadto wiele inicjatyw oddolnych, które również należy uznać za specyficzne formy wsparcia. Została uruchomiona całodobowa miejska infolinia, gdzie można uzyskać informacje o możliwych formach pomocy, tarnowskich grupach wsparcia oraz bezpiecznych i wiarygodnych sposobach udzielania pomocy. Wśród organizowanych i współorganizowanych miejskich akcji na uwagę zasługują: „Nie jesteś sam", „Tarnów Pomaga" i „Maseczki dla Seniora". W wiele z tych inicjatyw zaangażował się również tarnowski ośrodek pomocy społecznej.

Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Tarnowie pośredniczy również w propagowaniu akcji wojewódzkich i krajowych. Na stronie internetowej ośrodka

zainteresowane osoby mogą się zapoznać z informacją na temat akcji Samorządu Województwa Małopolskiego „Rodzina Razem" – w ramach której oferowana jest nieodpłatna pomoc, m.in. terapeutyczna, psychologiczna, animacyjna, prawna i duszpasterska, dostępna dla całych rodzin, w każdym czasie. Akcja odbywa się w ramach kampanii społeczno-informacyjnej Dobro jest w Małopolsce. Stop Koronawirusowi!

Oferowany przez ośrodek system działań wspierających tarnowskie rodziny korzystające z pomocy społecznej to niezbędny element pozytywnie wpływający na poczucie bezpieczeństwa i samopoczucie osób i rodzin. Sprzyja on przezwyciężaniu trudności oraz budowaniu umiejętności radzenia sobie w zaistniałej sytuacji spowodowanej pandemią. Wymienione powyżej realizowane formy wsparcia są najbardziej oczekiwane i potrzebne w obecnych okolicznościach.

Rola pracownika socjalnego w obliczu pandemii COVID-19

Wprowadzone przepisy Tarczy Antykryzysowej pozwalają w czasie epidemii na rozeznawanie sytuacji osobistej, rodzinnej, dochodowej i majątkowej osoby ubiegającej się o wparcie społeczne. Chodzi tu szczególnie o osoby czy rodziny, które zostały poddane kwarantannie, w związku z podejrzeniem zakażenia lub choroby zakaźnej. Sytuację tych osób określa się na podstawie: rozmowy telefonicznej z pracownikiem socjalnym, analizy dokumentów lub oświadczeń przesłanych drogą elektroniczną, informacji udostępnionych przez inne podmioty, o których mowa w art. 105 ustawy o pomocy społecznej. Jest to forma działania w zakresie pomocy udzielanej w obliczu katastrof, które zakłócają nie tylko funkcjonowanie jednostki, rodziny, ale również społeczeństwa, i zwykle przynoszą straty materialne (Skowrońska, 2014, s. 15).

W początkowym okresie epidemii realizacja zadań przez pracowników socjalnych odbywała się bez wizyt w mieszkaniach świadczeniobiorców, ponieważ wiązały się one z ryzykiem dla obu stron. Niemniej jednak w dobie pandemii na pierwszy plan wysuwała się rola pracownika socjalnego jako informatora i animatora, którego zadaniem jest udzielanie niezbędnych informacji: o zasadach zachowania zasad higieny i stosowania się do wytycznych służb sanitarnych, o możliwych formach świadczeń i ich wysokościach, o instytucjach i organizacjach pozarządowych oferujących różnorodne formy wsparcia materialnego i pozamaterialnego. Powinien on również pobudzać społeczną aktywność oraz inspirować działania samopomocowe.

W obecnym czasie pandemii pracownik socjalny pełni również głównie funkcję: pomocnika – inicjuje, organizuje pierwszy kontakt, dokonuje rozeznania sytuacji, konstruuje wspólnie z klientem plan pomocy i wsparcia; ratownika – analizuje, ocenia potrzeby oczekujących wsparcia; doradcy – udziela porad i wsparcia doraźnego; informatora – przekazuje niezbędne informacje dotyczące rozeznanych potrzeb; pośrednika – kieruje do właściwych instytucji i organizacji pozarządowych; reformatora – inicjuje nowe formy wsparcia adekwatne do zaistniałej rozeznanej sytuacji; planisty – opracowuje nowe propozycje wsparcia w obszarze pomocy indywidualnej (Zbyrad, 2009, s. 58). Odgrywa także rolę badacza dynamicznie rozwijającej się sytuacji epidemicznej i koordynatora podejmowanych przez ośrodek działań.

Ogłoszenie zagrożenia epidemicznego spowodowało, że wizyty pracowników socjalnych w terenie zostały ograniczone do minimum, a wszelkie sprawy w miarę możliwości załatwiano w formie elektronicznej i poprzez rozmowy telefoniczne. W ten sposób pracownicy socjalni starali się ustalić sytuację osobistą i dochodową stron postępowania i pomagać w najtrudniejszych sytuacjach. Obecnie pracownicy socjalni przeprowadzają rodzinne wywiady środowiskowe w terenie po wcześniejszym wypełnieniu ankiety zdrowotnej. Podczas wizyt w środowiskach w sprawach interwencyjnych ankieta zdrowotna nie jest przeprowadzana.

Analizując role zawodowe pracownika socjalnego Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Tarnowie w okresie zagrożenia epidemicznego, nie można pominąć roli pracowników socjalnych Zespołu ds. Przeciwdziałania Przemocy w Rodzinie funkcjonującego w ramach ośrodka. W sytuacjach zagrożenia ze strony osób najbliższych pracownicy tego zespołu pozostają do dyspozycji i, pomimo trwającej epidemii wirusa SARS-CoV-2, na bieżąco podejmują działania mające na celu pomoc osobom uwikłanym w przemoc i udzielanie im wsparcia. W związku z pandemią zmieniają się jedynie dotychczasowe formy pracy na rzecz przeciwdziałania przemocy w rodzinie. Przez około miesiąc nie odbywały się grupy robocze. W tym czasie pracownicy socjalni ww. zespołu utrzymywali jedynie kontakt telefoniczny z klientami – w razie sytuacji zagrożenia informowali Policję i prosili o interwencje. Od połowy kwietnia br. ponownie odbywają się grupy robocze, ale w nieco zmienionej formule. Początkowo spotkania realizowano w sposób zdalny. Członkowie grupy roboczej oraz strony porozumiewali się przez telefon oraz mailowo. Dla klientów uruchomione zostało wsparcie psychologiczne oraz prawne w sposób zdalny – przez telefon lub drogą elektroniczną. Obecnie realizowana jest „mieszana" forma pomocy, tzn. w spotkaniach grup roboczych uczestniczy strona, dzielnicowy oraz pracownik Zespołu ds. Przeciwdziałania Przemocy w Rodzinie.

Pozostali członkowie grupy roboczej biorą udział w spotkaniu zdalnie. Klienci mają możliwość spotkania z pracownikiem koordynującym pracę grupy roboczej, po wcześniejszym umówieniu spotkania. Pracownicy socjalni udają się także na wizyty monitorujące w środowiska szczególnie zagrożone przemocą. Pomoc prawna i psychologiczna realizowana jest również, po wcześniejszym telefonicznym umówieniu terminu, w budynku MOPS-u.

Ważnym elementem codziennej pracy, również w dobie pandemii, pracowników ośrodka, a szczególnie: pracowników socjalnych, asystentów rodziny, koordynatorów rodzinnej pieczy zastępczej, czy członków Zespołu ds. Przeciwdziałania Przemocy w Rodzinie, jest współpraca z szeroko rozumianym środowiskiem lokalnym (m.in. osobami prywatnymi, instytucjami, organizacjami pozarządowymi itp.). W ramach tej współpracy pracownicy socjalni, na podstawie list przekazanych przez Tarnowską Spółdzielnię Mieszkaniową, nawiązują kontakt telefoniczny ze wskazanymi lokatorami, mogącymi w okresie zagrożenia epidemicznego potrzebować pomocy. Diagnozują oni sytuację tych osób, ustalają, czy wymagają pomocy i jakiej, czy mają rodzinę lub sąsiadów, na których pomoc mogą liczyć itd. Pracownicy socjalni angażują się w projekt „Razem dla seniorów". Patronat nad projektem sprawuje Tarnowska Rada Seniorów. Udzielana w ramach tej akcji pomoc dla seniora dotyczy zrobienia podstawowych zakupów, wykupienia lekarstw i w wyjątkowych sytuacjach przywiezienia darmowego posiłku.

Pracownicy socjalni przekazują również seniorom i osobom niepełnosprawnych numery telefonów do poszczególnych podmiotów lub wolontariuszy. Wspólnie z Fundacją Zielona Przystań kwalifikują osoby starsze i niepełnosprawne, do uzyskania pomocy w formie darmowego ciepłego posiłku z dowozem do domu. Organizują ponadto dostarczanie osobom potrzebującym, w tym przebywającym na kwarantannie, paczek żywnościowych składających się z artykułów pozyskanych od Stowarzyszenia Odra – Niemen Oddział Małopolski oraz z Zarządu Rejonowego Polskiego Komitetu Pomocy Społecznej w Tarnowie. Dostarczają też mieszkańcom miasta środki ochrony osobistej – maseczki. Pracownicy socjalni wypełniają wnioski do Polskiego Komitetu Pomocy Społecznej w Tarnowie o objęcie osób i rodzin potrzebujących wsparcia pomocą żywnościową w ramach Programu Operacyjnego Pomoc Żywnościowa 2014–2020, współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Pomocy Najbardziej Potrzebującym FEAD, Podprogram 2019. Pomagają również w pozyskaniu dokumentów z innych instytucji np. USC, Prokuratury, niezbędnych w związku ze sprawieniem pogrzebu. Podejmują różnorodne działania we współpracy z Policją, kuratorami sądowymi, pracownikami placówek oświatowych i ochrony

zdrowia. Informują osoby i rodziny będące w ewidencji ośrodka o prowadzonych w mieście akcjach np. „Tarnów Pomaga".

W trakcie prowadzonych rozmów telefonicznych pracownicy socjalni uwrażliwiają rozmówców na sytuację osób samotnych, starszych i niepełnosprawnych mieszkających w sąsiedztwie, prosząc o informowanie odpowiednich służb o osobach wymagających pomocy, w tym przebywających na kwarantannie. Osobom przebywającym na kwarantannie udzielają informacji dotyczących możliwości skorzystania z pomocy żywnościowej, finansowej czy psychologicznej oraz możliwości zrobienia zakupów przez telefon z dowozem do domu.

W trakcie pandemii pracownicy ww. Zespołu ds. Przeciwdziałania Przemocy w Rodzinie nawiązywali także ścisłą współpracę z Policją, która wizytowała środowiska, gdzie występuje przemoc w rodzinie, interweniując w sytuacjach zagrożenia. Współdziałano także z Tarnowskim Ośrodkiem Interwencji Kryzysowej i Wsparcia Ofiar Przemocy (ten działający całodobowo ośrodek umożliwia komunikację także poprzez aplikacje takie jak Messenger czy Skype) oraz z Fundacją im. Hetmana Jana Tarnowskiego – kierowano klientów do kontaktów ze specjalistami przez telefon, udzielano informacji o możliwości schronienia.

W ramach dostępnego online *Poradnika dla kadr pomocy społecznej na czas pandemii*, udostępnionego przez Stowarzyszenie Certyfikowanych Superwizorów Pracy Socjalnej SCSPS (Białas, Piechocki i Wojtanowicz, 2020), pracownicy socjalni poszerzają na bieżąco wiedzę na temat świadczenia pracy socjalnej w sytuacji kryzysowej, czy realizacji w obecnej niełatwej sytuacji epidemicznej procedury Niebieskie Karty.

Pracownicy socjalni uzyskali poza tym dostęp do aplikacji Kwarantanna domowa, poprzez którą osoby przebywające w kwarantannie, a potrzebujące wsparcia, mogą zgłosić do ośrodka swoje potrzeby. Tą drogą komunikacji potrzebę wsparcia zgłosiło dotąd 12 osób. Każde zgłoszenie zostało zweryfikowane przez pracownika socjalnego.

Rola asystenta rodziny w obliczu pandemii COVID-19

Obok pracownika socjalnego ważną rolę w pracy z rodzinami, szczególnie wieloproblemowymi, pełnią nadto zatrudnieni przez MOPS w Tarnowie asystenci rodziny, których zadania zostały określone w art. 15 ust. 1 ustawy z dnia 9 czerwca 2011 r. o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej (Dz.U. 2011 nr 149, poz. 887). W art. 11 wspomnianej ustawy wskazano rolę pracownika socjalnego w kierowaniu asystenta rodziny do rodziny wymagającej pomocy.

Najczęściej asystenci rodziny skupiają się szczególnie na poprawie funkcjonowania rodziny i jej członków w kilku podstawowych obszarach ich życia: prawidłowym wypełnianiu funkcji opiekuńczo-wychowawczej, bezpośredniej pracy z rodzicami i dziećmi, podnoszeniu umiejętności prowadzenia gospodarstwa domowego, prawidłowym funkcjonowaniu rodziny socjalnej w społeczeństwie (Janowska, 2011, s. 7). Większość jednak działań na rzecz rodziny socjalnej wykonuje pracownik socjalny. Asystent rodziny realizuje zadania zlecone – wspomagające pracownika socjalnego – zgodnie z przypisaną mu rolą i kompetencjami zawodowymi (Kowalczyk, 2012, s. 11).

Asystenci rodziny pracujący w tarnowskim ośrodku, obejmują wsparciem rodziny wieloproblemowe, rodziny biologiczne dzieci umieszczonych w pieczy zastępczej, rodziny z problemem niepełnosprawności, szczególnie wychowujące dziecko niepełnosprawne. Wśród najistotniejszych zadań, przed jakimi stają asystenci rodziny w obliczu zagrożenia epidemicznego, wymienić można konieczność zapewnienia: wsparcia i towarzyszenia emocjonalnego, wsparcia informacyjnego, wsparcia instrumentalnego, wsparcia wartościującego, koordynacji wsparcia, pedagogizacji rodziców, monitorowania postępów, działań zaradczych – pomocy w sytuacjach zagrażających życiu lub zdrowiu. W ramach tych zadań podejmują oni różnorodne działania wynikające z przyjętego planu pracy z rodziną objętą wsparciem, które obejmują:

1) konsultacje wychowawcze dotyczące sposobów ukierunkowania uwagi dziecka, metod panowania nad emocjami, trening budżetowy, rozmowy na temat organizacji czasu wolnego dla dzieci – scenariusz zabaw,
2) rozmowy telefoniczne z dziećmi na temat zdalnej realizacji obowiązku szkolnego,
3) edukację rodzin na temat zasad zachowania higieny i kwarantanny oraz stosowania się do wytycznych służb sanitarnych,
4) monitorowanie sytuacji rodzin w zakresie stanu zdrowia, informowanie o zmianach w funkcjonowaniu przychodni, rozmowy na temat nowego sposobu prowadzenia konsultacji lekarskich – teleporad,
5) w przypadku wystąpienia u członka rodziny niepokojących objawów chorobowych czy stwierdzonych kontaktów z chorymi bądź poddanymi kwarantannie, kierowanie do odpowiednich instytucji – sanepid, szpital z oddziałem zakaźnym, szpitale jednoimienne,
6) przesyłanie za pośrednictwem poczty elektronicznej druków dokumentów do wypełnienia przez zainteresowane rodziny,

7) rozmowy na temat umiejętności prowadzenia otwartej komunikacji w rodzinie, szanowania zdania drugiej osoby,
8) utrzymywanie stałego kontaktu z pracownikiem socjalnym, kuratorem społecznym i zawodowym, analizę sytuacji rodziny – wspólne określanie działań na rzecz rodziny,
9) utrzymywanie stałego kontaktu z kadrą pedagogiczną szkół – wychowawcą, pedagogiem,
10) kierowanie osób potrzebujących specjalistycznego wsparcia do psychologa, w przypadku trudności w funkcjonowaniu w związku z izolacją społeczną, obawą przed chorobą.

Asystentura w okresie od połowy marca do końca maja 2020 roku odbywała się głównie w formie rozmów telefonicznych. Od czerwca br. asystenci rodziny współpracują także w miejscu zamieszkania rodzin lub poprzez kontakt osobisty w budynku ośrodka, w wyznaczonych i odpowiednio do tego przygotowanych pod względem sanitarnym pomieszczeniach.

Asystenci rodziny, w ramach podnoszenia kwalifikacji, na bieżąco korzystają z dostępu do „poradnika dla asystentów rodziny", przygotowanego przez Ogólnopolskie Stowarzyszenie Asystentów Rodziny (OSAR) (Krasiejko, 2020), z którego czerpią wiedzę, zapoznają się z szeregiem wskazówek dotyczących pomocy rodzinom w okresie pandemii.

Podsumowanie

Pomoc społeczna stanowi instytucję samorządową umożliwiającą osobom i rodzinom uzyskanie bezpośredniej i pośredniej pomocy w przezwyciężaniu problemów i trudnych sytuacji życiowych, których rozwiązanie bez udzielania wsparcia byłoby niemożliwe, a często nawet zagrażające życiu. Niewątpliwie pomoc społeczna wpisuje się w krajobraz różnych obszarów wsparcia rodziny na poziomie lokalnym. Jej zadaniem jest nie tylko podejmowanie działań zmierzających do usamodzielnienia osób i rodzin zagrożonych, ale nade wszystko tworzenie środowiska lokalnego sprzyjającego ich funkcjonowaniu. Jako instytucja wsparcia społecznego w określonych obszarach jest częścią polityki społecznej państwa stanowiącą fragment sytemu zabezpieczenia społecznego. Ten rodzaj zabezpieczenia określa system świadczeń warunkujących zapobieganie niekorzystnym następstwom wystąpienia u osób i w rodzinach ryzyka socjalnego (Szatur-Jaworska, Błędowski i Dzięgielewska, 2006, s. 269). Według Antoniego

Rajkiewicza dąży do „zapewnienia odczuwalnej pomocy jednostkom i rodzinom wówczas, gdy jest ona potrzebna" (Rajkiewicz, 1979, s. 436).

Niewątpliwie pandemia COVID-19 istotnie wpłynęła na działania samorządu terytorialnego, a szczególnie funkcjonującej w jego ramach pomocy społecznej. Z powodu ogłoszonej epidemii tarnowski ośrodek pomocy społecznej, podobnie jak inne na terenie kraju, nie przerwał pracy, ograniczył jedynie bezpośredni kontakt z osobami wymagającymi wsparcia. Permanentnie rozpatrywane są wnioski i przyznawane świadczenia, udzielane jest specjalistyczne poradnictwo. Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Tarnowie, w tym szczególnym okresie, oprócz pomocy i wsparcia kierowanego do tarnowskich rodzin wychowujących dzieci, skupił się na pomocy osobom samotnym, starszym i niepełnosprawnym, szczególnie wymagającym wsparcia w okresie trwania pandemii COVID-19.

Aktualnie, po kilku miesiącach, pomimo tego, że część obostrzeń zapobiegających rozprzestrzenianiu się koronawirusa jest stopniowo łagodzona lub znoszona, Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Tarnowie na razie nie wprowadza większych zmian w funkcjonowaniu, zachowując wypracowaną od początku pandemii formułę działań, pomagając adekwatnie do rozeznanej sytuacji. Jak pokazuje praktyka, w czasie zagrożenia pracownicy socjalni dystrybuują pomoc i wsparcie w dostępnym zakresie , współpracują z innymi organizacjami i służbami społecznymi. Każda bowiem sytuacja kryzysowa obliguje i zobowiązuje do tego, aby pojedyncze osoby i rodziny otrzymały kompetentną pomoc. W tym przypadku należy zwrócić uwagę na kryzys sytuacyjny, długotrwale wpisany w obszary pomocy i wsparcia. Pojawia się on zawsze tam, gdzie człowiek spotyka się z niecodziennym, wychodzącym poza jego doświadczenie zdarzeniem, z którym nie tylko nie jest w stanie sobie samodzielnie poradzić, ale też nie kontroluje rozwoju sytuacji (Skowrońska, 2014, s. 20). W tym kontekście można skonstatować, że Tarnowski MOPS kompetentnie zmaga się z sytuacją epidemiczną, jaka dotyka obywateli znajdujących się pod jego opieką i zapewnia bezpieczeństwo w ich środowisku zamieszkania. Obecność zaś pracowników socjalnych i asystentów rodziny uświadamia, że nadzieja powraca do człowieka tylko wówczas, gdy może liczyć na pomoc innych ludzi.

Streszczenie: Początkiem marca bieżącego roku cały świat stanął w obliczu nowej sytuacji kryzysowej dotyczącej zagrożenia koronawirusem SARS-CoV-2. Niewątpliwie okres ten jest istotnym wyzwaniem dla polityki społecznej, a wśród

niej dla samorządów, działających służb społecznych, szczególnie w obszarze lokalnych społeczności (gmin). Z tej racji w prezentowanym artykule podjęto analizę wsparcia rodziny w obliczu pandemii COVID-19, realizowanego w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Tarnowie. Z zestawienia danych wynika, że – pomimo sytuacji epidemii – funkcjonowanie ośrodka jest adekwatne do trwającej już kilka miesięcy pandemii. W praktyce, w czasie zagrożenia pracownicy socjalni dystrybuują pomoc i wsparcie w dostępnym zakresie. Efekty tej działalności są widoczne w przywołanych wymiarach wsparcia społecznego. Najczęściej oferowaną formą pomocy jest telewsparcie, które pozwala monitorować sytuację beneficjentów. Permanentnie rozpatrywane są wnioski, przyznawane świadczenia i udzielane specjalistyczne poradnictwo.

Słowa kluczowe: rodzina, polityka społeczna, pomoc społeczna, wsparcie, pandemia koronawirusa

Abstract: At the beginning of March this year, the whole world is faced with a new crisis situation regarding the threat of the SARS-CoV-2 coronavirus. Undoubtedly, this period is a significant challenge for social policy, including local governments, active social services, especially in the area of local communities (communes). For this reason, the article presents an analysis of family support in the face of the COVID-19 pandemic, implemented at the Municipal Social Welfare Center in Tarnow. The analysis shows that – despite the epidemic situation – the functioning of the center is adequate to the pandemic that has been going on for several months. In practice, in times of danger, social workers distribute help and support to the extent available and offered. Its effects are visible in the mentioned dimensions of social support. Telesupport, which allows you to monitor beneficiaries, is the most frequently offered form of assistance. Applications, benefits and specialist counseling are considered on a permanent basis.

Key words: family, social policy, social assistance, support, coronavirus pandemic

Bibliografia

Ustawa z dnia 9 czerwca 2011 r. o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej (Dz.U. 2011 nr 149, poz. 887).

Ustawa z dnia 2 marca 2020 r. o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych (Dz. U. 2020, poz. 374).

Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 31 marca 2020 r. w sprawie ustanowienia określonych ograniczeń, nakazów i zakazów w związku z wystąpieniem stanu epidemii (Dz.U. 2020, poz. 566).

Becelewska D. (2005). *Wsparcie emocjonalne w pracy socjalnej*. Katowice: Wydawnictwo Naukowe „Śląsk".

Białas, A. Piechocki, Z. i Wojtanowicz, K. (2020). *Jak realizować zadania ośrodków pomocy społecznej w czasie kryzysów. Rozwiązania organizacyjne i merytoryczne. Poradnik dla kadr pomocy społecznej na czas pandemii*. Kraków: Stowarzyszenie Certyfikowanych Superwizorów Pracy Socjalnej, http://mcps.com.pl/wp-content/uploads/2020/04/pandemia-poradnik-ops..pdf [dostęp 21.12.2020].

James, R.K. i Gilliland, B.E. (2008). *Strategie interwencji kryzysowej*, Warszawa: Wydawnictwo Edukacyjne Parpamedia.

Janowska, J. (2011). *Poradnik asystenta rodziny*. Kraków: Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Krakowie.

Kowalczyk, B. (2012). Modele pracy asystenta rodziny i współpracy z pracownikiem socjalnym, *Praca Socjalna*, *4/2012*.

Krasiejko, I. (2020). *Asystentura rodziny. Rekomendacje metodyczne i organizacyjne. Poradnik na czas pandemii*. Częstochowa: Ogólnopolskie Stowarzyszenie Asystentów Rodziny https://www.osar.com.pl/wp-content/uploads/2020/03/poradnik-pandemia-osar.pdf [dostęp 12.09.2020].

Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Tarnowie, www.mops.tarnow.pl [dostęp 24.08.2020].

Rajkiewicz, A. (1979). Zabezpieczenie społeczne, ubezpieczenia i uzupełniające świadczenia socjalne. W: A. Rajkiewicz (red.), *Polityka społeczna*. Warszawa: Państwowe Wydawnictwo Ekonomiczne.

Sęk, H. (red.) (1993). *Społeczna psychologia kliniczna*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.

Sęk, H. i Cieślak, R. (2004). Wsparcie społeczne – sposoby definiowania, rodzaje i źródła wsparcia, wybrane koncepcje teoretyczne. W: H. Sęk, R. Cieślak (red.), *Wsparcie społeczne, stres i zdrowie*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.

Skowrońska, A. (2014). *Pomoc społeczna w obliczu katastrof i kryzysów złożonych*. Warszawa: Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich.

Smykowska, D. (2007). *Instytucje wsparcia społecznego*. Łódź: WSInf Wyższa Szkoła Informatyki.

Szatur-Jaworska, B. Błędowski, P. i Dzięgielewska, M. (2006). *Podstawy gerontologii społecznej*. Warszawa: Oficyna Wydawnicza ASPRA-JR.

Wang, Z. (2020), *Das Coronavirus Handbuch: So schützen Sie sich richtig: Corona: So schützen Sie sich richtig*, München: riva Verlag.

Zbyrad, T. (2009). *Konflikt ról w zawodzie pracownika socjalnego*. W: W. Szymczak (red.). *Współczesne wyzwania i metody pracy socjalnej*. Lublin: Towarzystwo Naukowe KUL.