

Zmiana organizacji i jakości usług w odbiorze klientów pomocy społecznej

Change in the organization and quality of services in the reception of social welfare clients

Słowa kluczowe: asystent socjalny, badania, pomoc socjalna, efektywność.

Key words: social assistance, change, social welfare center, research, social services, effectiveness.

Abstract: The article shows how social welfare clients perceive organizational changes and space made in an assistance facility and what is their assessment. The object of analysis is the Social Welfare Center in Daleszyce. Research is part of a program aimed at improving social services. 80 people participated in the study. The diagnostic survey method was used in the study.

Wprowadzenie. Zmiana jest syndromem współczesności i zarazem naturalnym procesem, który mimo wszystko budzi wiele emocji i kontrowersji. Zmiana jako podstawowa właściwość życia człowieka towarzyszy nam każdego dnia, a słynne słowa Heraklita *panta rhei* wpisują się w naszą codzienność. Może ona mieć charakter płynny, jak w cytowanym powiedzeniu lub skokowy, co powoduje, iż jest trudniej przyjmowana, mniej przewidywalna i bardziej zaskakująca. Zmiana może być czynnikiem angażującym osobę lub odbywać się poza jej wiedzą czy możliwością ingerencji. Bierność *versus* aktywność to dwa przeciwne zachowania będące odpowiedzią jednostki na zmianę, która w dużej mierze zależy od indywidualnego stosunku do świata i poczucia podmiotowego lub przedmiotowego bycia w nim. Wyrazem aktywnego, podmiotowego bycia w świecie jest aktywna reakcja jednostki na zmianę i chęć interwencji poprzez osobisty udział w jej realizacji. Każda zmiana wywołana jest określonym czynnikiem, który wynika z nowych potrzeb, procesów cywilizacyjnych i przeobrażeń społecznych oraz kulturowych. Jak zauważa Manuel Castells: „zmiany są powiązane z tworzeniem nowych ośrodków konfliktu i sił”¹. Każda zmiana jest oceniana z perspektywy osobistej korzyści i indywidualnego komfortu. Zmiany w obszarze pomocy społecznej są odbierane w sposób szczególny i z dużą wrażliwością oraz wyostrożonym krytycyzmem

¹ M. Castells, *Flows. Networks and Identities: A Critical Theory of the Information Society*, (w:) *Critical Education in the Information Age*, Lanham, 1999, s. 40, za: M. Czerepaniak-Walczak. *Zmiana szkoły, szkoła zmiany. O koncepcjach zawodu nauczyciela*, (w:) *Ku dobrej szkole*, red. Cz. Plewka, tom I, Warszawa – Radom, 2009, s. 65.

z uwagi na specyfikę adresatów/usługobiorców, którzy znaleźli się w trudnej sytuacji życiowej i często prezentują postawę nadmiernej reaktywności.

Ośrodek pomocy społecznej jako instytucja wsparcia. Pomoc społeczna sięga korzeniami do pracy społecznej której sens, w ujęciu Heleny Radlińskiej „polegał na przekształcaniu warunków życia i rozwoju za pomocą rozbudzanych i usprawnianych sił ludzkich”². Według Ewy Wysockiej pomoc społeczna to „działanie, którego zasadę stanowi *dopomaganie w rozwoju* zakładające świadome współuczestnictwo i współpracę korzystającego z pomocy, którego nie zwalnia się z odpowiedzialności za siebie (...)”³. Celem pomocy, zgodnie z zapisami ustawy o pomocy społecznej, jest poprawa funkcjonowania osób i rodzin w ich środowisku społecznym. Realizowana jest ona w formie instytucjonalnej poprzez sieć ośrodków pomocy społecznej, jakie funkcjonują na terenie miast, gmin czy powiatów.

Ośrodek pomocy społecznej jest organizacją systemu pomocy społecznej, w której realizowane są zadania państwa z zakresu społecznych świadczeń pomocowych zgodnie z aktualną filozofią pomagania społecznego. Są one zlokalizowane na kilku szczeblach samorządu lokalnego, przy czym najwięcej zadań zostało sędowanych na gminy. Ośrodek pomocy społecznej jest mocnym elementem rzeczywistości samorządowej i realizatorem zadań z zakresu pomocy społecznej. Jak zauważa Piotr Sikora „ośrodek pomocy społecznej zostaje silnie powiązany z bieżącym rytmem funkcjonowania lokalnej społeczności poprzez podkreślenie, iż fundamentalnym zadaniem pomocy społecznej jest zarówno zapobieganie trudnym sytuacjom życiowym ludzi, jak i podejmowanie działań zmierzających do życiowego usamodzielnienia się osób i rodzin oraz ich integracji ze środowiskiem”⁴. Zadania realizowane przez ośrodki pomocy społecznej wynikają ze wspomnianej *Ustawy o pomocy społecznej*, innych aktów prawnych z zakresu polityki społecznej oraz prawa miejscowego wyrażonego przez uchwały organów samorządu terytorialnego. Szczegółowa regulacja prawna zawierająca zasady organizacji, zarządzania i funkcjonowania ośrodków pomocy społecznej, ma charakter indywidualny⁵. Działania ośrodków pomocy społecznej opierają się na różnych modelach, które decydują o charakterze działań podejmowanych przez zatrudnionych w nich pracowników socjalnych⁶.

Bardzo ważnym zadaniem ośrodków pomocy społecznej jest integrowanie pomocy materialnej i niematerialnej, łączenie wsparcia instrumentalnego ze wsparciem

² W. Ciczkowski, *Pomoc społeczna*, (w:) *Elementarne pojęcia pedagogiki społecznej i pracy socjalnej*, red. D. Lalak, T. Pilch, Żak, Warszawa 1999, s. 195–196.

³ E. Wysocka, *Opieka społeczna*, (w:) *Elementarne pojęcia pedagogiki społecznej i pracy socjalnej*, red. T. Pilch, D. Lalak, Wydawnictwo Żak, Warszawa 1999, s. 172.

⁴ P. Sikora, *Ośrodek Pomocy Społecznej*, (w:) *Formy opieki, wychowania i wsparcia w zreformowanym systemie pomocy społecznej*, red. J. Brągiel, S. Badora, Opole 2005, s. 143.

⁵ M. Brenk, *Ośrodki Pomocy Społecznej w systemie polityki społecznej państwa*, (w:) *Praca Socjalna*, 2015, nr 5, s. 138–149. (140).

⁶ Zob. I. Krasiejko, *Metodyka działania asystenta rodziny. Podejście skoncentrowane na rozwiązaniach w pracy socjalnej*, Wydawnictwo Śląsk, Katowice, 2010, s. 35–49.

informacyjnym czy emocjonalnym. Zmiany w zakresie funkcjonowania ośrodków pomocy społecznej zacierają w kierunku większej profesjonalizacji kadr socjalnych, dostępności usług niematerialnych, wspomagających rodziny w odzyskiwaniu niezależności i samodzielności egzystencjalnej. Istotne jest to, że praca socjalna jest realizowana na kilku poziomach: praca z jednostką, praca z rodziną, praca ze społecznością lokalną, o czym pisali przedstawiciele pedagogiki społecznej (Radlińska, Kamiński).

Proces zmiany obejmuje jednostkę, rodzinę i środowisko społeczne, przy nawiązaniu relacji pomocowej w ramach obowiązujących procedur. Powszechne jest zawieranie kontraktu między pracownikiem socjalnym a klientem/osobą objętą pomocą. Praca z klientem obejmuje kilka etapów: faza początkowa (praca nad informacją), przygotowywanie i realizacja planu pomocy (praca nad planem pomocy), przekładanie sytuacji klienta na język dokumentów (praca nad dokumentacją)⁷. Każdy z tych etapów wymaga prawidłowego kontaktu z klientem, jego emocjami, co dodatkowo wzmacniane jest poprzez organizację przestrzeni instytucji pomocowej, która może być dospołeczna i sprzyjać rozwiązaniu problemu lub odspołeczna i być źródłem niezadowolenia lub nawet konfliktu obu podmiotów, gdyż sytuacja pomocowa nie jest wolna od przemocy symbolicznej, a jej cechą jest władza osoby pomagającej oraz asymetryczna relacja w układzie pomagający – wspomagany⁸. W celu ukazania skali potrzeb i zakresu funkcjonowania ośrodków warto przywołać kilka liczb odnoszących się do województwa świętokrzyskiego, na terenie którego działa ośrodek będący przedmiotem badania. Na jego terenie jest 14 ośrodków pomocy społecznej, które zatrudniają ogółem 755 pracowników socjalnych, a na jednego pracownika socjalnego przypada 1676 mieszkańców (dane z roku 2014)⁹.

Dbalność o klienta/mieszkańca winna być naczelnym celem tych instytucji, których zadaniem jest budowanie pozytywnych relacji, troska o jakość usług przy zapewnieniu odpowiednich warunków z respektowaniem standardów usług społecznych oraz uwzględnieniem oczekiwań usługobiorców. Uzasadnia to potrzebę zdobywania informacji zwrotnych, opinii i ocen, które są często źródłem zmian w organizowaniu i realizowaniu zadań statutowych ośrodków pomocy społecznej.

Założenia badań i ich wyniki. Od czerwca 2017 roku w Miejsko-Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej w Daleszycach rozpoczęła się realizacja projektu pt. *Usprawnienia w MGOPS Daleszyce w celu wzmocnienia potencjału jednostki działającej na rzecz włączenia społecznego* finansowanego z funduszy europejskich programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój¹⁰. Jego celem była poprawa jakości usług świadczonych przez

⁷ Ibidem, s. 45

⁸ Zob. B. Skałbana, A. Gretkowski, *Przemoc symboliczna w instytucji pomocowej – paradoksy pomagania*, (w:) Roczniki Teologiczne – Praca Socjalna, KUL, Lublin nr 1/2016 s. 121–139.

⁹ Sprawozdanie roczne z udzielonych świadczeń pomocy społecznej – pieniężnych, w naturze i usługach za I – XII 2014 Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej oraz danych Głównego Urzędu Statystycznego – Ludność, stan i struktura w przekroju terytorialnym z 2014 r.

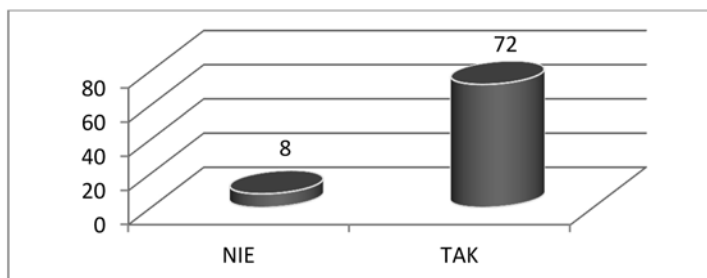
¹⁰ Autorki projektu były zaangażowane w badania i otrzymały zgodę na publikowanie jego wyników.

ośrodek poprzez ograniczenie pracy biurowej/administracyjnej na konto bezpośredniej pracy z klientem/usługobiorcą. Zmiany dotyczyły poprawy warunków w zakresie organizacji i świadczenia usług mieszkańcom poprzez między innymi utworzenie miejsca pierwszego kontaktu oraz zatrudnienie nowych pracowników socjalnych, co wiąże się ze zmianami statutowymi placówki. O zasadności wprowadzanych zmian przekonywał burmistrz i kierownik ośrodka, uzasadniając potrzebę zmian infrastrukturalnych oraz ukierunkowanych na podmiotowe traktowanie mieszkańców. Zmiana miała też dotyczyć organizacji pracy w terenie oraz prowadzenia dokumentacji w formie elektronicznej, do czego pracownicy ośrodka byli przygotowywani w cyklu zorganizowanych w tym celu szkoleń tematycznych.

Po zakończeniu projektu zapytano mieszkańców korzystających z usług ośrodka o ocenę dokonanych zmian. W badaniu sondażowym uczestniczyło 80 osób, w tym najliczniejszą grupę stanowili podopieczni objęci pomocą instytucji od ponad trzech lat (33 osoby), najmniej liczną grupą byli respondenci, którzy korzystają z pomocy społecznej od roku do trzech lat (22). W grupie podopiecznych o najkrótszym stażu korzystania z usług pomocowych (od 3 miesięcy do 11 miesięcy) było 25 dorosłych. Techniką badawczą była ankieta, a narzędziem kwestionariusz.

Badane osoby w zdecydowanej większości dostrzegły zmiany dokonane w placówce, co ilustruje poniższy wykres.

Wykres 1. Zmiany w ośrodku w opinii badanych



Klienci dostrzegli zmiany wprowadzone w ośrodku we wszystkich obszarach. Najczęściej badani wskazywali na zmiany kadrowe oraz zmiany w podejściu do klienta (41 osób). Na drugim miejscu plasują się zmiany lokalowe, na które zwróciło uwagę 39 osób. Beneficjenci pomocy społecznej dostrzegli zmiany, które ułatwią im sprawne poruszanie się w placówce, co sprawia, że 29 osób nie czuje się teraz zagubiona w sytuacji poszukiwania pomocy i formy wsparcia. Jasne i czytelne oznakowanie pomieszczeń, uruchomienie pokoju pierwszego kontaktu, tabliczki informacyjne na drzwiach pomieszczeń powodują, ich zdaniem, zerwanie z anonimowością pracowników i czynią przestrzeń instytucji dostępną dla każdego klienta.

Jak wynika z odpowiedzi, dla osób korzystających z pomocy społecznej ważne są rozwiązania przestrzenne, jak też postawa pracowników wobec ich osoby i zgłaszanych

spraw. Respondenci zauważyli zmianę strony internetowej, co dowodzi, że jest ona ważnym źródłem informacji dla 19 badanych osób. Mimo, iż dostrzeganie zmian nie było udziałem wszystkich badanych, to zdecydowana większość zwróciła uwagę na efekty realizowanego programu. Dowodzi to, iż osoby korzystające z usług ośrodka nie są obojętni na to, co się wokół nich dzieje, zauważają zmiany i są wrażliwi na organizację przestrzeni oraz organizację i realizację usług pomocowych.

Opisane zmiany są, zdaniem zdecydowanej większości, ważne i potrzebne dla adresatów usług pomocowych, na co wskazało 71 osób, co stanowi 88,75% ogółu badanych. Ich wprowadzenie wpłynęło na poprawę jakości usług społecznych, na co wskazuje 67 osób, tj. 83,75%. Wprowadzone zmiany miały na celu poprawę jakości pracy ośrodka w takim stopniu, aby zadowolić klienta i usprawnić jego kontakt z placówką. Jak wynika z uzyskanych danych, większość ankietowanych bardzo pozytywnie i pozytywnie ocenia dokonane zmiany (66 osób). Respondenci zostali poproszeni o wyrażenie swojej opinii na temat rozwiązań, które w szczególny sposób ułatwiają klientom szybkie i skuteczne załatwienie sprawy w urzędzie.

Tabela 1. Rozwiązania ułatwiające uzyskanie pomocy w ośrodku

Rozwiązania ułatwiające klientom uzyskanie pomocy	N	%
Dostęp klienta do informacji o udzielanych formach pomocy	41	51,25
Organizacja miejsca i warunki lokalowe ośrodka	17	21,25
Podział zadań i kompetencja pracownika	32	40,0
Pomoc w uzupełnianiu dokumentów, wypełnianiu druków	48	60,0
Kultura osobista i życzliwość pracownika	36	45,0

* Respondenci zaznaczali więcej niż jedną odpowiedź.

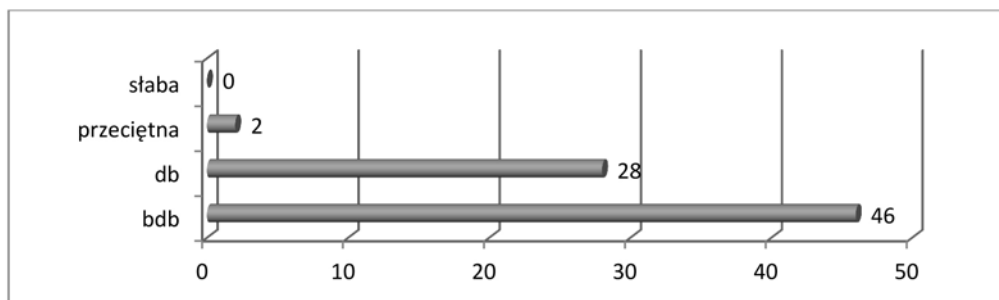
Zdaniem respondentów bardzo dobrym rozwiązaniem jest pomoc w uzupełnieniu dokumentów, wypełnianiu druków oferowana przez pracowników ośrodka oraz dostęp klientów do informacji o udzielanych formach pomocy. Bardzo pomocna i oczekiwana jest też kultura osobista, życzliwość pracownika oraz czytelny podział kompetencji i zadań.

W ramach dokonanych zmian utworzono stanowisko ds. pierwszego kontaktu z klientem, gdzie osoba przychodząca do placówki jest przyjmowana na wstępie, a po rozpoznaniu jej potrzeb otrzymuje wskazówki i informacje dotyczące procedury uzyskania pomocy czy załatwienia określonej sprawy. Takie rozwiązanie jest bardzo dobre dla osób, które pierwszy raz trafiły do placówki i nie wiedzą, jak w danym obiekcie się poruszać. 59 respondentów uważa to rozwiązanie za bardzo dobre i dobre, tylko w opinii 2 osób jest to słabe rozwiązanie, ale do tych wypowiedzi nie ma uzasadnienia. Dla pozostałych respondentów wypowiedzianie się w tej kwestii jest zbyt wczesne i nie mają oni zdania na ten temat.

Jakość pracy jest ważnym elementem i wyróżnikiem każdej instytucji, zwłaszcza takiej, która świadczy usługi dla osób ze specyficznymi potrzebami i często bogatymi doświadczeniami osobistymi. Klienci ośrodka pomocy społecznej są wrażliwi na relacje interpersonalne, niekiedy oczekują szczególnego zainteresowania się ich osobą,

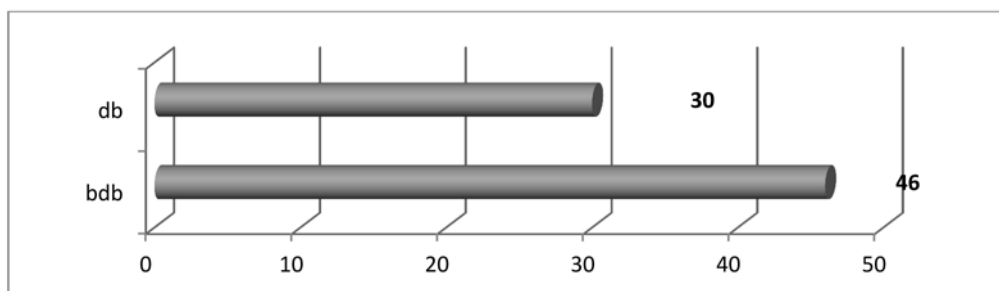
szybkiej i kompetentnej obsługi. Ponadto są oni wrażliwi na przestrzeń i miejsce, stąd potrzeba zadbania również o warunki lokalowe i organizację przestrzenną miejsca udzielania pomocy. Ocenie poddano wybrane aspekty świadczące o jakości pracy, takie jak: rzetelność udzielanych informacji, profesjonalizm pracowników, terminowość załatwiania spraw, atmosferę panującą w instytucji i skuteczność załatwiania spraw z perspektywy świadczeniobiorców. Wyniki prezentują wykresy.

Wykres 2. Rzetelność informacji w opinii respondentów



Rzetelność jest bardzo ważną cechą urzędnika niezależnie od jego miejsca pracy. Rzetelna informacja należy się każdemu klientowi i świadczy o wysokim profesjonalizmie pracownika, jego otwartości i odpowiedzialności. Rzetelność udzielanych informacji w Miejsko-Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej w Daleszycach została oceniona pozytywnie, na poziomie bardzo dobrym (46 osób) i dobrym (28 osób). Tylko 2 osoby oceniły ją na poziomie przeciętnym, ale nikt nie wskazał oceny słabej.

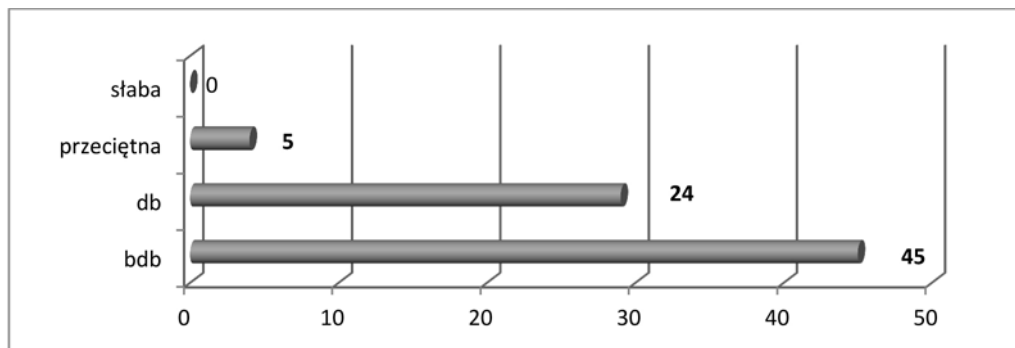
Wykres 3. Profesjonalizm w opinii respondentów



Profesjonalizm jest ważnym elementem skuteczności podejmowanych działań. Jest on niezbędny w zawodach pomocowych opartych na relacjach międzyludzkich. Wyznacznikiem profesjonalizmu są kwalifikacje zawodowe, cechy osobowe oraz postawa. Pracownicy instytucji pomocowych powinni posiadać tzw. kompetencje miękkie, które decydują o relacji, kontakcie diagnostycznym czy terapeutycznym z klientem. Profesjonalizm jest zatem złożoną strukturą, a jego ocena ma często charakter subiektywny. Badani klienci w większości oceniają profesjonalizm pracowników MGOPS na poziomie

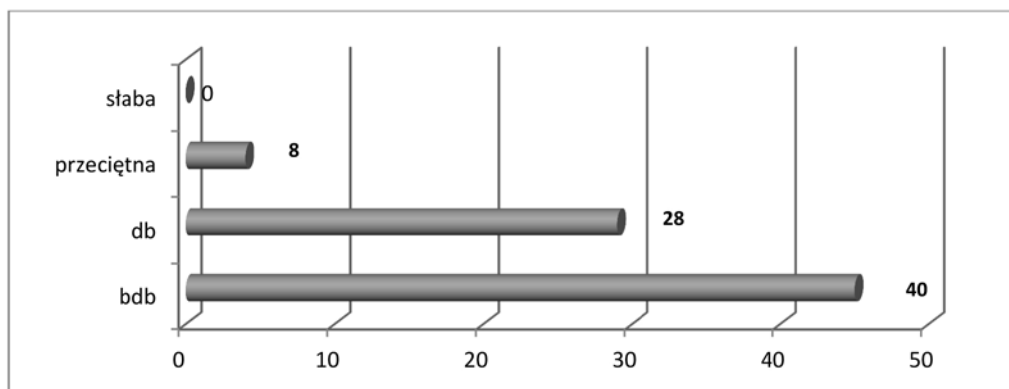
bardzo dobrym (46 osób) i dobrym (30 osób). Brak niskich ocen świadczy o tym, iż klienci doceniają starania pracowników, widzą ich profesjonalizm, a to przekłada się na zadowolenie i satysfakcję zarówno pracowników, jak i klientów.

Wykres 4. Terminowość załatwiania spraw w opinii respondentów



Terminowość załatwiania spraw urzędowych jest oczekiwaniem każdego klienta i wymogiem skutecznej i profesjonalnej instytucji. Mimo obowiązujących procedur, jak pokazują inne badania, klienci często skarżą się na opieszałość i przewlekłość w załatwianiu spraw. Beneficjenci MGOPS w Daleszycach pozytywnie ocenili ten aspekt funkcjonowania ośrodka pomocy społecznej, wystawiając w większości ocenę bardzo dobrą (45 osób) i ocenę dobrą (24 osoby). W grupie osób mniej zadowolonych z terminowego załatwienia sprawy było tylko 5 badanych, ale nie znamy szczegółów tej oceny. Taki rozkład wyników pokazuje, iż instytucja może być przyjazna i pozytywnie postrzegana przez klienta.

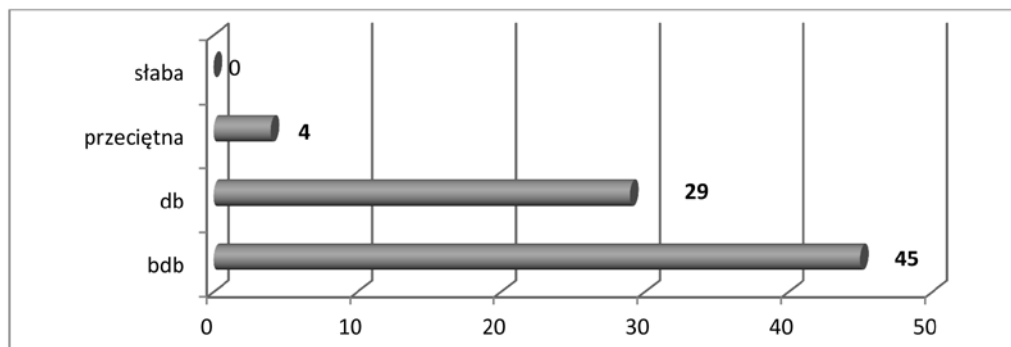
Wykres 5. Atmosfera panująca w placówce w opinii respondentów



Atmosfera instytucji warunkuje jakość obsługi i wpływa na stopień zadowolenia klienta. Składa się na nią wiele czynników takich jak: warunki lokalowe/organizacja

przestrzeni w wymiarze realnym i symbolicznym, stosunek i podejście pracowników do klienta, relacje między pracownikami i kierownictwem, relacje między pracownikami i klientami, cechy osobowe pracowników (życzliwość, empatia, pomocniczość, akceptacja). Badane osoby (klienci MGOPS) ocenili bardzo dobrze i dobrze atmosferę instytucji (85% badanych). Tylko 8 osób oceniło atmosferę panującą w placówce pomocowej na poziomie przeciętnym.

Wykres 6. Skuteczność działania ośrodka w opinii respondentów



Skuteczność/efektywność jest pojęciem trudnym zarówno w obszarze definiowania, jak też w obszarze badawczym. Niezależnie od naukowego rozumienia istnieje rozumienie terminu w języku potocznym jako sprostanie oczekiwaniom, doprowadzenie sprawy do końca, jej rozwiązanie. Bycie skutecznym łączy się z poczuciem sprawstwa, pomocniczości w działaniach ukierunkowanych na drugą osobę. Skuteczność oznacza relację zgodności uzyskanego wyniku zakończonego działania z celem określonym dla tego działania¹¹. Odnosi się ona do weryfikacji założonych/przyjętych celów zarówno jednostki jak też instytucji.

Stopień zadowolenia zależy od wielu czynników: osobowych, lokalowych, organizacyjnych, które wpływają na bezpośrednią relację w układzie pracownik–klient. Są to zarówno warunki lokalowe, organizacja instytucji, jak też czynniki osobowe (kompetencje i profesjonalizm pracowników), organizacja pomocy (szybkość obsługi, rzetelność informacji, życzliwość, pomocniczość), obowiązujące procedury i rodzaj problemu/sprawy.

Badani klienci MGOPS deklarują wysoki poziom zadowolenia z aktualnej działalności ośrodka (72 osoby), co potwierdza potrzebę i zasadność wprowadzanych zmian. Zaledwie 8 osób nie ma zdania w kwestii oceny poziomu własnego zadowolenia z usług placówki, a to stanowi tylko 10% badanych. Aż 76 osób (95%) nie zgłasza żadnych uwag ani propozycji zmian i oczekiwań, co oznacza, że praca placówki spełnia ich oczekiwania i jest przez nich dobrze oceniana.

¹¹ T. Pszczołkowski. *Celowość, skuteczność, efektywność*, (w:) *Prakseologia*, 1977, nr 3 (63).

Podsumowanie i wnioski końcowe. Na przestrzeni lat zmieniał się cel pomagania i aktualnie jest nim dążenie do samodzielności osoby wspomaganej, uruchomienie w niej potencjału do radzenia sobie w trudnych sytuacjach życiowych. Działania w obszarze pomocy społecznej mają różny charakter od pomocy materialnej do wsparcia jednostki w osiągnięciu samodzielności i niezależności. Kluczową rolę w udzielaniu pomocy społecznej odgrywają ośrodki pomocy, które ciągle dostosowują swoje działania do potrzeb klientów/podopiecznych. Badania prezentowane w artykule dowodzą potrzeby zmian i ich zasadności w wielu obszarach funkcjonowania ośrodka. Podopieczni dostrzegają zmiany, zwłaszcza takie, które poprawiają ich relacje z instytucją i są zgodne z oczekiwaniami. Ankietowani klienci dostrzegają i pozytywnie oceniają te zmiany, chociaż różnią się oni między sobą upodobaniami, oczekiwaniami czy pragnieniami, stąd niewielkie zróżnicowanie uzyskanych opinii.

Bibliografia

1. Brenk M. (2015), *Ośrodki Pomocy Społecznej w systemie polityki społecznej państwa*, (w:) Praca Socjalna, nr 5, s. 138–149.
2. Castells M. (1999), *Flows. Networks and Identities: A Critical Theory of the Information Society*, (w:) *Critical Education in the Information Age*, Lanham.
3. Ciczkowski W. (1999), *Pomoc społeczna*, (w:) *Elementarne pojęcia pedagogiki społecznej i pracy socjalnej*, red. D. Lalak, T. Pilch, Żak, Warszawa, s. 195–196.
4. Czerepaniak-Walczak M. (2009), *Zmiana szkoły, szkoła zmiany. O koncepcjach zawodu nauczyciela*, (w:) *Ku dobrej szkole*, red. Cz. Plewka, tom I, Warszawa – Radom, s. 63–81.
5. Główny Urząd Statystyczny Ludność, stan i struktura w przekroju terytorialnym z 2014 r.
6. Krasiejko I. (2010), *Metodyka działania asystenta rodziny. Podejście skoncentrowane na rozwiązaniach w pracy socjalnej*, Wydawnictwo Śląsk, Katowice.
7. Pszczołkowski T. (1977), *Celowość, skuteczność, efektywność*, w *Prakseologia*, nr 3 (63).
8. Sikora P. (2005), *Ośrodek Pomocy Społecznej*, (w:) *Formy opieki, wychowania i wsparcia w zreformowanym systemie pomocy społecznej*, red. J. Brągiel, S. Badora, Opole, s. 141–152.
9. Skalbani B., Gretkowski A. (2016), *Przemoc symboliczna w instytucji pomocowej – paradoksy pomagania*, (w:) *Roczniki Teologiczne – Praca Socjalna*, nr 1, KUL, Lublins, s. 121–139.
10. Ustawa o systemie pomocy społecznej z 2004 r. (Dz. U. 2004, nr 64, poz. 593) z póź. zm.
11. Wysocka E. (1999), *Opieka społeczna*, (w:) *Elementarne pojęcia pedagogiki społecznej i pracy socjalnej*, red. T. Pilch, D. Lalak, Wydawnictwo Żak, Warszawa, s. 171–173.

dr hab. Barbara SKALBANIA, prof. UKJ, Ewa SZUMILAS – Uniwersytet Jana Kochanowskiego w Kielcach