

Pomoc społeczna – doświadczenia i opinie

Znak jakości przyznany CBOS przez
Organizację Firm Badania Opinii i Rynku na rok 2023



Fundacja Centrum Badania Opinii Społecznej
ul. Świętojerska 5/7, 00-236 Warszawa
e-mail: sekretariat@cbos.pl; info@cbos.pl
<http://www.cbos.pl>
(48 22) 629 35 69

W tym roku przypada jubileusz 100-lecia systemu pomocy społecznej. Uchwalona w sierpniu 1923 roku ustawa o – wówczas jeszcze – opiece społecznej miała na celu „zaspokajanie ze środków publicznych niezbędnych potrzeb życiowych tych osób, które trwale lub chwilowo własnymi środkami materialnymi lub własną pracą uczynić tego nie mogą, jak również zapobieganie wytwarzaniu się stanu powyżej określonego”¹. Od 1990 roku wiodącą rolę w systemie pomocy społecznej odgrywają ośrodki pomocy społecznej, a od 2020 roku istnieje możliwość tworzenia centrów usług społecznych – instytucji kierujących swoją działalność nie tylko do osób korzystających z systemu pomocy społecznej, ale do ogółu mieszkańców.

Od lat 90. CBOS bada postrzeganie i oceny systemu pomocy społecznej. W tym roku² nieco więcej miejsca niż w latach ubiegłych poświęciliśmy korzystaniu z pomocy społecznej.

KONTAKT Z POMOCĄ SPOŁECZNĄ I DOŚWIADCZENIA Z TYM ZWIĄZANE

Jak wynika z deklaracji, większość dorosłych (61%) zetknęła się – przynajmniej pośrednio – z działalnością ośrodków pomocy społecznej. Odsetek osób mających jakąkolwiek styczność z pomocą społeczną jest zbliżony do notowanego w latach ubiegłych (z wyjątkiem roku 2004, kiedy kontakt taki deklarowało mniej osób niż w pozostałych badaniach).

Korzystanie z pomocy społecznej osobiście obecnie lub w przeszłości zadeklarowało 12% badanych. Zbliżony odsetek respondentów (14%) stwierdził, że z takiej pomocy korzystał ktoś w ich rodzinie. Część osób (7%) zwracała się wprawdzie o pomoc dla siebie lub swojej rodziny, ale jej nie uzyskała. Tyle samo badanych prosiło o pomoc dla kogoś spoza rodziny (7%). Połowa dorosłych zna osoby, które korzystały lub korzystają z pomocy społecznej.

¹ Ustawa z dnia 16 sierpnia 1923 roku o opiece społecznej (Dz.U.1923.92.726).

² Badanie „Aktualne problemy i wydarzenia” (401) przeprowadzono w ramach procedury mixed-mode na reprezentatywnej imiennej próbie pełnoletnich mieszkańców Polski, wylosowanej z rejestru PESEL.

Każdy respondent wybierał samodzielnie jedną z metod:

- wywiad bezpośredni z udziałem ankietera (metoda CAPI),
- wywiad telefoniczny po skontaktowaniu się z ankieterem CBOS (CATI) – dane kontaktowe respondent otrzymywał w liście zapowiednim od CBOS,
- samodzielne wypełnienie ankiety internetowej (CAWI), do której dostęp był możliwy na podstawie loginu i hasła przekazanego respondentowi w liście zapowiednim od CBOS.

We wszystkich trzech przypadkach ankieta miała taki sam zestaw pytań oraz strukturę. Badanie zrealizowano w dniach od 4 do 14 września 2023 roku na próbie liczącej 1073 osoby (w tym: 62,7% metodą CAPI, 23,4% – CATI i 13,9% – CAWI).

CBOS realizuje badania statutowe w ramach opisanej wyżej procedury od maja 2020 roku, w każdym przypadku podając proporcję wywiadów bezpośrednich, telefonicznych i internetowych.

TABELA 1

Czy w ostatnich kilku latach miał(a) Pan(i) kontakt z ośrodkiem pomocy społecznej? Czy:	Odsetki odpowiedzi twierdzących według terminów badań				
	II 1998	VII 2004	VIII 2008	VIII 2018	IX 2023
– osobiście korzystał(a) lub korzysta Pan(i) z pomocy społecznej	15	12	13	14	12
– z pomocy korzystał lub korzysta ktoś z członków Pana(i) rodziny	15	15	15	17	14
– zwracał(a) się Pan(i) o pomoc dla siebie lub kogoś z rodziny, ale jej nie otrzymał(a)	10	7	8	9	7
– zwracał(a) się Pan(i) w sprawie pomocy dla innej osoby, spoza rodziny	7	5	7	7	7
– zna Pan(i) osoby, które korzystały lub korzystają z pomocy społecznej	55	43	54	54	50
– w jakikolwiek inny sposób zetknął(ęła) się Pan(i) z pomocą społeczną	23	21	27	30	33
Badani, którzy nie zadeklarowali żadnego kontaktu z pomocą społeczną	37	49	40	35	39

Korzystanie z pomocy społecznej różnicuje przede wszystkim status społeczno-ekonomiczny. Odbiorcy takiej pomocy są nieco gorzej niż przeciętnie wykształceni i sytuowani. Ponad połowa spośród deklarujących, że osobiście korzystają z pomocy społecznej, ma wykształcenie podstawowe lub gimnazjalne (24%) lub zasadnicze zawodowe (28%). Tylko 7% z nich zadeklarowało miesięczne dochody *per capita* w wysokości co najmniej 3000 zł. Największa część (35%) uzyskuje dochody na osobę w gospodarstwie domowym mniejsze niż 1500 zł. Większość spośród korzystających z pomocy społecznej (62%) nie pracuje. W tej grupie nadreprezentowani są renciści (9%), osoby bezrobotne (4%), zajmujące się domem (13%) oraz określające się jako „niepracujący z innych powodów” (12%). Wśród beneficjentów pomocy społecznej więcej niż przeciętnie jest osób w średnim wieku: mających od 35 do 44 lat (24%) i od 45 do 54 lat (23%). Stosunkowo niewielką część tej grupy (15%) stanowią osoby starsze – mające 65 lat lub więcej. Ludzie starsi mają z reguły stałe źródło utrzymania, rzadziej zmuszeni są do korzystania z pomocy społecznej. Wśród korzystających z takiej pomocy nieco częściej niż przeciętnie znajdujemy osoby mające w gospodarstwie domowym dzieci do 18. roku życia (ogółem 43%) – 13% z nich ma w swoim gospodarstwie domowym co najmniej troje dzieci.

TABELA 2

Cechy społeczno-demograficzne		Osoby korzystające z pomocy społecznej	Ogół badanych
		w procentach	
Wykształcenie	Podstawowe / gimnazjalne	24	15
	Zasadnicze zawodowe	28	22
	Średnie	34	35
	Wyższe	14	28
Dochody <i>per capita</i> w gospodarstwie domowym	Do 1499 zł	35	12
	Od 1500 zł do 1999 zł	10	12
	Od 2000 zł do 2999 zł	19	21
	Od 3000 zł do 3999 zł	5	12
	4000 zł i więcej	2	13
	Trudno powiedzieć	15	11
	Odmowa odpowiedzi	14	19
Grupa społeczno-zawodowa	Kadra kier., spec. z wyższym wyksz.	7	14
	Średni personel, technicy	3	5
	Pracownicy adm.-biurowi	1	7
	Pracownicy usług	8	9
	Robotnicy wykwalifikowani	11	11
	Robotnicy niewykwalifik.	2	3
	Rolnicy	6	4
	Pracujący na własny rach.	1	3
	Bezrobotni	4	2
	Emeryci	20	25
	Renciści	9	3
	Uczniowie i studenci	5	5
	Zajmujący się domem, gospodynie domowe	13	4
Niepracujący z innych powodów	12	4	
Wiek	18–24 lata	9	9
	25–34	12	16
	35–44	24	19
	45–54	23	16
	55–64	17	16
	65 lat i więcej	15	24
Dzieci w gospodarstwie domowym	0	57	64
	1	13	18
	2	17	13
	3 i więcej	13	5

Osoby, które zadeklarowały, że one same lub ktoś z ich rodziny korzystał z pomocy społecznej (19% ogółu badanych), zapytaliśmy, jakiego rodzaju wsparcie otrzymali. Zdecydowanie najczęściej deklarowano uzyskanie pomocy finansowej: najwięcej osób korzystało z zasiłku stałego (35%), ale duże grupy korzystały z zasiłku celowego (24%) oraz innych form wsparcia finansowego (21%). Ponadto co piąty beneficjent (21%) otrzymał pomoc w postaci posiłków, dożywiania. Mniejszy krąg odbiorców deklarował takie formy wsparcia jak: świadczenie usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania lub ośrodka wsparcia (11%), poradnictwo specjalistyczne, pomoc psychologiczna, prawna itp. (9%), pomoc rzeczowa (7%). Najmniej osób korzystało z opłacania składek na ubezpieczenie emerytalne lub rentowe (4%) oraz z pomocy asystenta rodziny (3%). Znacząca część (7%) odmówiła wskazania, z jakich form pomocy społecznej korzystała.

CBOS

RYS. 1. Z jakiego rodzaju pomocy i wsparcia korzystał(a) lub korzysta obecnie Pan(i) lub ktoś z członków Pana(i) rodziny?

ODPOWIEDZI OSÓB DEKLARUJĄCYCH, ŻE ONI SAMI LUB KTOŚ Z ICH RODZINY KORZYSTAŁ Z POMOCY SPOŁECZNEJ



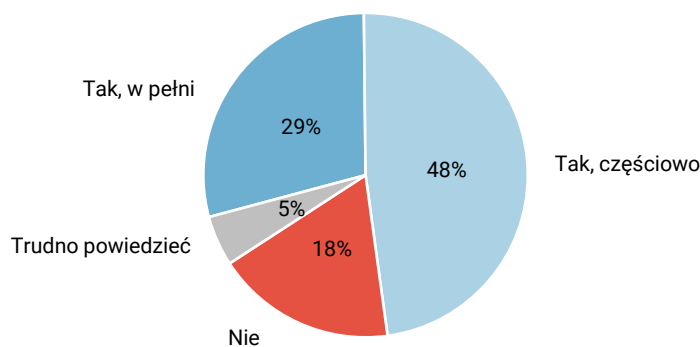
Możliwość wskazania więcej niż jednej odpowiedzi

W ocenie większości osób deklarujących, że oni osobiście lub ktoś z ich rodziny korzysta lub korzystał z pomocy społecznej, uzyskana pomoc jest lub była przynajmniej częściowo adekwatna do zgłoszonego problemu, przy czym 29% wskazało, że jest lub była ona całkowicie odpowiednia, a 48%, że po części jest lub była ona odpowiednia.

CBOS

RYS. 2. Czy pomoc, którą Pan(i) otrzymał(a) lub otrzymuje obecnie była/jest odpowiednia do problemu, z którym Pan(i) lub któryś z członków Pana(i) rodziny się zmagal/zmaga?

ODPOWIEDZI OSÓB DEKLARUJĄCYCH, ŻE ONI SAMI LUB KTOŚ Z ICH RODZINY KORZYSTAŁ Z POMOCY SPOŁECZNEJ

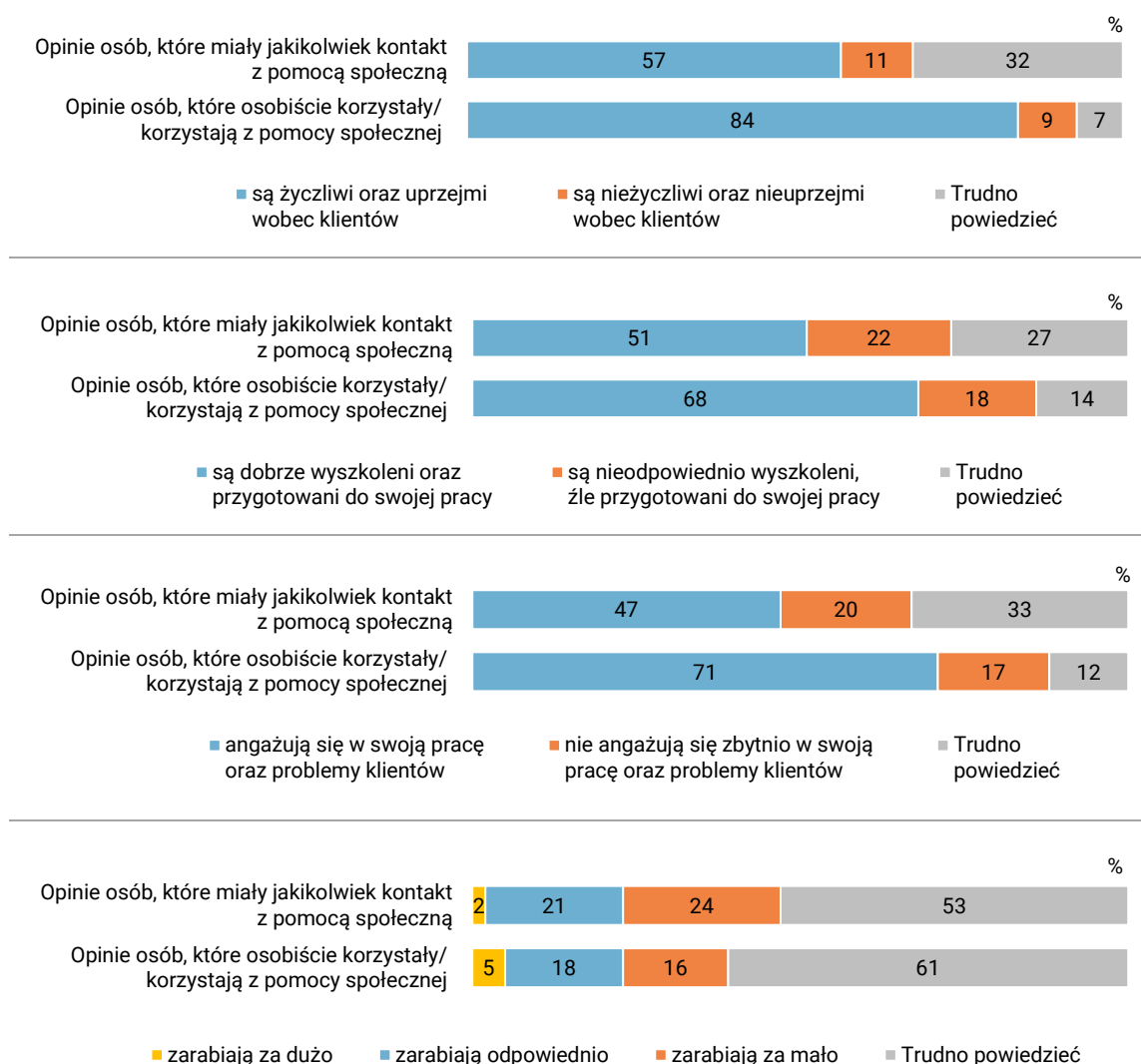


Osoby, które w ostatnich latach miały kontakt z pomocą społeczną, na ogół dobrze oceniają jej pracowników. Większość badanych, którzy zadeklarowali jakąkolwiek styczność z pomocą społeczną, uważa, że jej pracownicy są życzliwi i uprzejmi wobec klientów (57%). Ponad połowa (51%) pozytywnie ocenia ich wyszkolenie i przygotowanie merytoryczne (51%). Blisko połowa (47%) sądzi, że angażują się w swoją pracę i problemy klientów. Najbardziej doceniają ich ci, którzy osobiście korzystali z pomocy społecznej. Szczególnie często zauważają oni życzliwość wobec klientów (84%), ale w zdecydowanej większości pozytywnie oceniają także ich zaangażowanie (71%) oraz kompetencje (68%).

Duże trudności sprawiało respondentom określenie, czy pracownicy pomocy społecznej są dobrze wynagradzani za swoją pracę. Ci, którzy mieli opinię na ten temat, częściej wskazywali, że zarabiają oni za mało niż za dużo (odpowiednio: 24% i 2% wśród mających styczność z pomocą społeczną oraz 16% i 5% wśród osobiście z niej korzystających).

CBOS

RYS. 3. Czy Pana(i) zdaniem pracownicy pomocy społecznej:

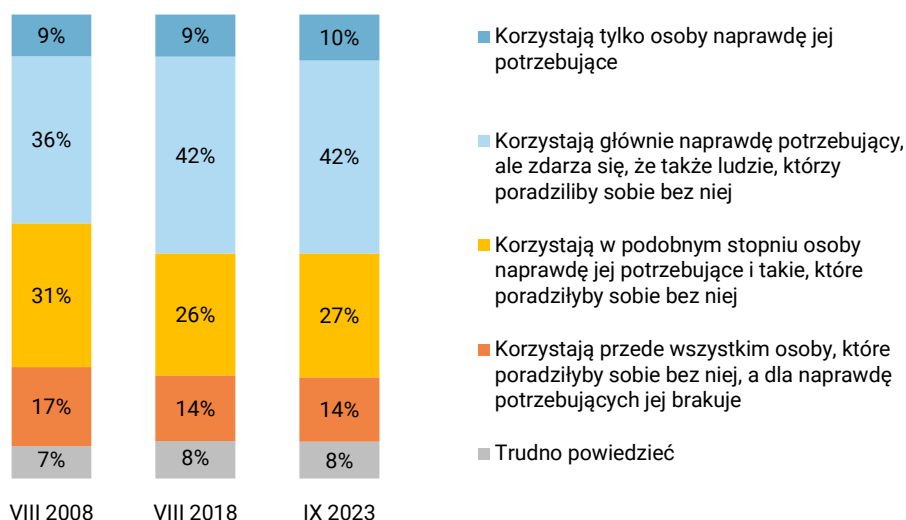


OPINIE O KORZYSTANIU Z POMOCY SPOŁECZNEJ

Generalnie w ocenie ankietowanych z pomocy społecznej korzystają na ogół ci, którzy jej naprawdę potrzebują: tego zdania jest 42% badanych, a co dziesiąty sądzi, że pomoc – zgodnie z założeniem – trafia tylko do potrzebujących. Więcej niż co czwarty (27%) uważa, że z pomocy korzystają zarówno potrzebujący, jak i ci, którzy poradziłoby sobie bez niej. W ocenie 14% w systemie pomocy społecznej dochodzi do poważnych nadużyć, w efekcie których pomoc nie trafia do potrzebujących. Postrzeganie działania systemu pomocy społecznej praktycznie nie zmieniło się od 2018 roku.

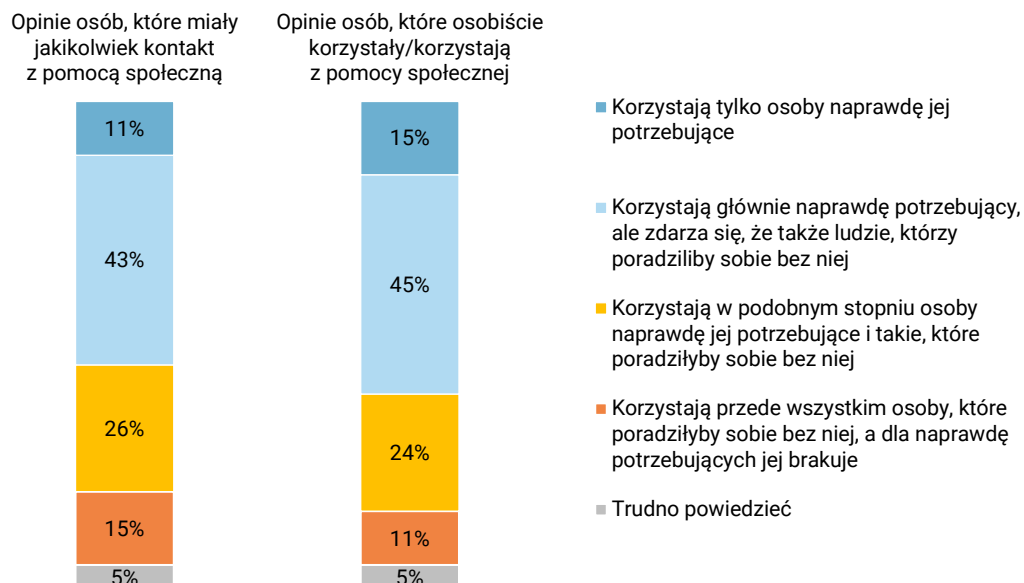
CBOS

RYS. 4. Jak Pan(i) ocenia, czy z pomocy społecznej w Polsce (nie licząc programu Rodzina 500+) korzystają przede wszystkim osoby, którym rzeczywiście jest ona potrzebna, czy też raczej takie, które poradziłyby sobie bez niej?



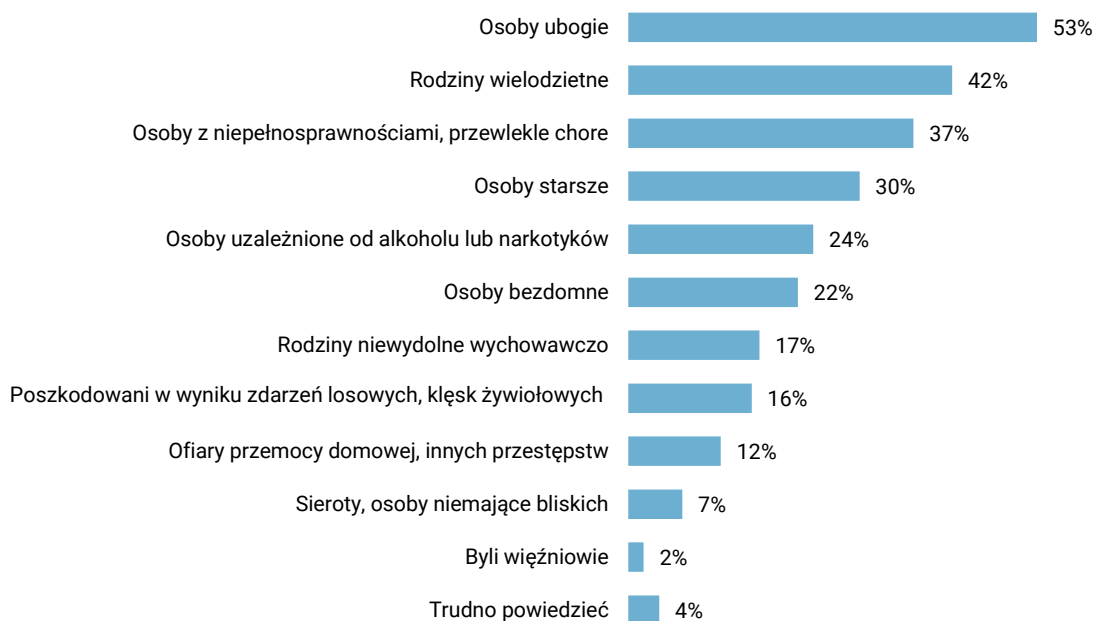
Poglądy osób, które miały kontakt z ośrodkami pomocy społecznej, nie różnią się wyraźnie od opinii ogółu badanych. Można jedynie zauważyć, że respondenci, którzy osobiście otrzymali pomoc, nieco częściej niż inni są przekonani, że z pomocy społecznej korzystają głównie lub wyłącznie osoby jej potrzebujące – tego zdania jest ogółem 60% z nich.

RYS. 5. Jak Pan(i) ocenia, czy z pomocy społecznej w Polsce (nie licząc programu Rodzina 500+) korzystają przede wszystkim osoby, którym rzeczywiście jest ona potrzebna, czy też raczej takie, które poradziłyby sobie bez niej?



W opinii społecznej beneficjentami pomocy społecznej są najczęściej osoby ubogie (53%), często rodziny wielodzietne (42%) oraz osoby z niepełnosprawnościami (37%). Dość często jako odbiorców takiej pomocy wskazywano także ludzi starszych (30%), a w dalszej kolejności osoby uzależnione od alkoholu lub narkotyków (24%) oraz bezdomnych (22%).

RYS. 6. Kto według Pana(i) najczęściej korzysta z usług pomocy społecznej?

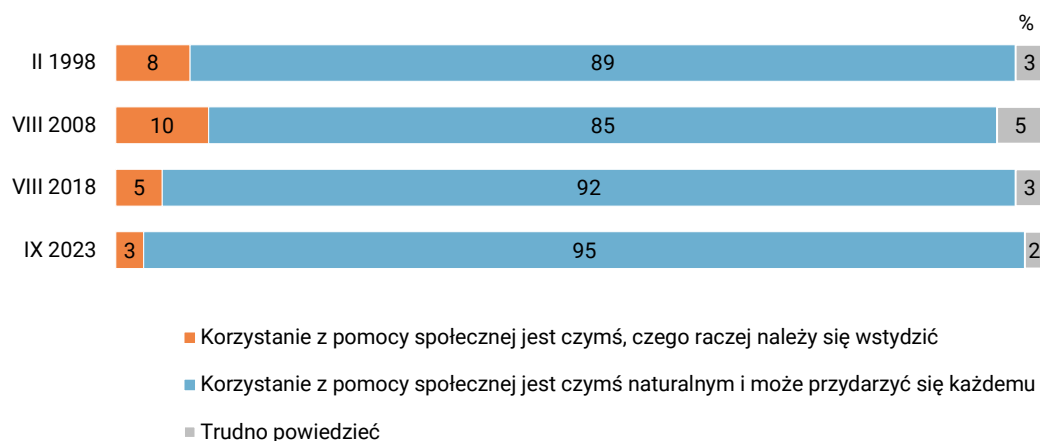


Możliwość wskazania trzech odpowiedzi

Powszechna jest opinia, że korzystanie z pomocy społecznej nie powinno być stygmatyzujące – to sytuacja naturalna, która może przydarzyć się każdemu.

CBOS

RYS. 7. Czy, Pana(i) zdaniem:



Odsetek osób korzystających z pomocy społecznej niewiele zmienia się w czasie. Obecnie korzystanie z takiej pomocy deklaruje 12% badanych. Jakikolwiek kontakt z pomocą społeczną miała natomiast większość dorosłych Polaków. Jak wynika z deklaracji, główną formą uzyskiwanej pomocy jest różnego rodzaju wsparcie finansowe, przede wszystkim w postaci stałych lub okresowych zasiłków. Ponadto spora część odbiorców korzysta z dożywiania. Osoby, które mają lub miały styczność z systemem pomocy społecznej, a przede wszystkim sami jej beneficjenci, z reguły dobrze oceniają pracowników socjalnych – ich stosunek do klientów, zaangażowanie i przygotowanie merytoryczne. W ocenie badanych z pomocy społecznej korzystają na ogół osoby potrzebujące, choć spora grupa, w tym sami odbiorcy takiej pomocy, uważa, że dochodzi do nadużyć, w efekcie których pomoc trafia nie tylko do potrzebujących, ale także do tych, którzy poradziłoby sobie bez niej. Wśród beneficjentów pomocy społecznej najczęściej wymieniani są ludzie biedni, rodziny wielodzietne oraz osoby z niepełnosprawnościami.

Opracowała

Beata Roguska