

POLITYKA

SENIORALNA

Magazyn Fundacji ZACZYN nr 1 (7) / 2021
Dodatek do „Zdaniem Seniora”
ISSN 2391 - 4203

7



Dobre praktyki krajowe i zagraniczne / Wyzwania systemowe / Ważne zmiany prawne

Jedyna w Polsce jednostka badawcza i analityczna
dedykowana sprawom związanym
ze starzeniem się społeczeństwa

 **SENIOR.HUB**
INSTYTUT POLITYKI SENIORALNEJ



www.SeniorHub.pl

**Zapraszamy do podjęcia współpracy:
przedsiębiorstwa, badaczy, administrację.**



W NUMERZE

MIESZKANIE, PRZESTRZEŃ PUBLICZNA, RELACJE SPOŁECZNE

| | |
|--|-------|
| Warunki mieszkaniowe, a dobrostan seniorów | s. 5 |
| Sąsiedzkość buduje odporność. Dlaczego po pandemii musimy postawić na dobre planowanie miast i więzi lokalne? | s. 7 |
| Cohousing – model zamieszkania seniorów w przyszłości | s. 10 |
| Poznań: Polityka miasta w zakresie mieszkalnictwa może efektywnie wspierać jakość życia seniorów | s. 13 |
| Toaleta publiczna i niezależność | s. 16 |

SENIORZY W PANDEMII

| | |
|--|-------|
| COVID a seniorzy. Analiza wpływu pandemii na osoby starsze na podstawie raportu Instytutu Polityki Senioralnej | s. 19 |
| Solidarnościowy korpus wsparcia. Analiza, dyskusja, rekomendacje | s. 28 |

SENIORZY W CYFROWYM ŚWIECIE

| | |
|---|-------|
| Jak radzą sobie seniorzy w świecie cyfrowych finansów? | s. 35 |
| Jak seniorzy radzą sobie z nowymi technologiami w zarządzaniu finansami? | s. 41 |
| Czy senior boi się internetu? Zagrożenia odczuwane przez osoby starsze korzystające z nowych technologii | s. 45 |

VARIA

| | |
|--|-------|
| Homo Economicus nieracjonalny na starość | s. 49 |
| Ekonomia w kolorze srebra | s. 53 |
| „Srebrni” aktywiści miejsy | s. 56 |

POLITYKA SENIORALNA



Pismo „Polityka Senioralna” wydawana jest przez Fundację Zaczyn / Instytut Polityki Senioralnej.
Aktualny numer pisma ukazał się dzięki wsparciu Narodowego Instytutu Wolności w ramach programu PROO 4.

Redaktor naczelny: Przemysław Wiśniewski, Rafał Bakalarczyk
Redakcja: Małgorzata Maryl-Wójcik, Karolina Kwiecińska, Kamil Matuszczyk,
Paweł Dombrowski, Artur Maroń, Magdalena Foryś, Patrycja Dubiał-Skiba.
Skład: Joanna Reniger

Fundacja ZACZYN: ul. Radziwie 5 m 229, 01-164 Warszawa
KRS: 0000400912, NIP: 7831686506, REGON: 302045836
mail: zaczyn@zaczyn.org, tel: 534-701-114
zaczyn.org, www.polityka.zaczyn.org, www.seniorhub.pl



**MIESZKANIE, PRZESTRZEŃ PUBLICZNA,
RELACJE SPOŁECZNE**

Warunki mieszkaniowe, a dobrostan seniorów

Tekst: dr Jan Cieśla



Dobrostan obywateli to w bardzo ważny wskaźnik stanu społeczeństwa, gdyż bezpośrednio wiąże się z zdrowiem, produktywnością i aktywnością obywatelską – czynnikami o olbrzymim znaczeniu dla kondycji ekonomicznej, kulturalnej i politycznej państwa. Poczesną rolę w kształtowaniu dobrostanu mają warunki mieszkaniowe.

W niniejszym artykule postaram się wykazać, że środowisko zamieszkania może mieć istotnie pozytywny wpływ na dobrostan grupy osób 60+, a tym samym skutecznie przeciwdziałać systemowym wyzwaniom związanym z aktualnymi trendami zmian demograficznych.

Należy podkreślić, że dynamicznie rosnąca grupa osób starszych bez aktywnej polityki senioralnej stanowić będzie zamiast cennego kapitału społecznego źródło poważnych obciążeń dla kraju. Będzie to widoczne wyraźnie w aspekcie ekonomicznym poprzez podwyższone koszty opieki zdrowotnej i pomocy społecznej, ale też w dłuższej perspektywie w wymiarze kulturalnym i społecznym, prowadząc do potencjalnego kryzysu. Należy zaznaczyć, że o ile część negatywnych zjawisk jest nie do uniknięcia i będzie musiała być przyjęta przez odpowiednie sektory państwa, nie wolno pominąć selektywnych działań zapobiegawczych. Podejście reaktywne nastawione na walkę z już zaistniałymi zjawiskami będzie dużo trudniejsze i kosztowne niż działania profilaktyczne.

Jest oczywistym, że całość stanu zdrowotnego człowieka zależy od środowiska w jakim przebywa. Jak wskazują badania współcześnie ponad 80% naszego czasu przebywamy we wnętrzach, środowisku zabudowanym. W przypadku seniorów, którzy w znacznej mierze nie są zobowiązani do spędzania czasu w zakładach pracy lub są „niestety, unieruchomieni ze względu na stan zdrowotny głównym środowiskiem życia jest własne mieszkanie. To od jego stopnia dopasowania ergonomicznego, stanu higieny czy elementów podtrzymujących więzi społeczne zależy dobrostan psychiczny i fizyczny.

Szereg cech mieszkania może wydatnie wspierać dobrostan osób starszych. Tymczasem, jak pokazują badania, statystycznie to właśnie własne mieszkanie wydaje się być najniebezpieczniejszym miejscem dla seniora. To tu ma miejsce blisko połowa wypadków o poważnych konsekwencjach dla dalszego stanu zdrowia. Najczęściej są to upadki i obrażenia twarzy. Są to wymierne i nagłe ubytki w stanie zdrowia, natomiast można przypuszczać, że także długotrwały wpływ warunków mieszkaniowych objawia się w przewlekłych dolegliwościach seniorów jak choroby układu oddechowego czy ogólny stan psychiczny.

W skutek złych warunków mieszkaniowych stan zdrowia osób starszych stopniowo pogarsza się, bariery architektoniczne ograniczają mobilność, a ta zaś wiąże się z obniżeniem kondycji fizycznej. To z kolei sprzyja wypadkom, najczęściej upadkowi, w skutek którego osoba starsza traci czasowo (poprzez konieczność długiej rekonwalescencji) lub trwale możliwość niezależnego funkcjonowania. Konieczna jest stresująca przeprowadzka do placówki opieki lub innego lokum. Zmiana otoczenia fizycznego i społecznego, utrata więzi towarzyskich i „swojego” miejsca w połączeniu z zależnością w codziennym funkcjonowaniu przyspiesza negatywną spiralę w wielowymiarowy kryzys.

Warto zatem prześledzić w jaki sposób środowisko mieszkaniowe może zapewnić poprawę stanu bezpieczeństwa, zdrowe warunki życia czy ułatwić codzienne czynności. Ważne, by wszystkie te warunki zostały spełnione nie w specjalistycznej placówce opiekuńczej, ale niejako u siebie we własnym lokum. Umożliwiając niezależny tryb życia uzyskuje się olbrzymi dodatkowy efekt w utrzymaniu dobrostanu – utrzymanie poczucia

sprawczości, wysokiej samooceny nie wspominając o nieco wymuszonej, ale jakże koniecznej aktywności. To właśnie dlatego współcześnie w Unii Europejskiej tak bardzo wspierane są interwencje wsparcia seniorów w ich miejscu zamieszkania w ramach koncepcji *Healthy ageing* i *Ageing in place*.

Na podstawie dotychczasowych doświadczeń Fundacja „Mimo wieku” zidentyfikowała trzy filary leżące u podstaw dobrostanu seniorów ich mieszkaniach. Są to: bezpieczeństwo, komfort i łatwość utrzymania.

Na bezpieczeństwo składają się rozwiązania w wyposażeniu zapobiegające wypadkom przy codziennych czynnościach oraz środki umożliwiające skuteczne wezwanie pomocy. Jak wspomniano najgroźniejsze dla seniorów są upadki dlatego na szczególną uwagę zasługują materiały i ukształtowanie podłóg oraz możliwości odzyskania równowagi przy przemieszczeniu się lub zmianie pozycji w formie poręczy, uchwytów czy właściwego wyposażenia łazienki i kuchni.

Środki wezwania pomocy to nie tylko telefon, ale też przyciski alarmowe w wybranych miejscach mieszkania. Należy tu także wymienić czujniki ostrzegawczo alarmujące przed zagrożeniami takimi jak ogień, dym, zanieczyszczenie powietrza czy zalanie. Lista ta wraz ze zwiększającą się dostępnością rozwiązań z zakresu smart living zwiększa się. Warto wspomnieć że wymienione rozwiązania nie tylko faktycznie podwyższają poziom bezpieczeństwa, ale też wpływają na „poczucie bezpieczeństwa” seniorów. Nie są to pojęcia tożsame i jak pokazują przypadki nieuczciwych praktyk handlowych, brak poczucia bezpieczeństwa wykorzystywany jest przeciwko seniorom.

Komfort w mieszkaniu jest pojęciem wielowymiarowym choć jak najbardziej wymiernym. Składają się nań jakość powietrza, komfort termiczny, jakość światła i dostęp do widoków oraz szeroko pojęta ergonomia przestrzeni. Omawiając krótko każdy z wymienionych warto wspomnieć o tych mniej oczywistych. Jakość powietrza to po prostu powietrze wolne od zanieczyszczeń. Pamiętajmy, że często zamiast usuwać brud wprowadzamy dodatkowe związki chemiczne – środki czystości, aromaty. Czyste powietrze w mieszkaniu uzyskamy poprzez łatwość jego oczyszczenia, obecność dostępnych łatwo zmywalnych, nieelektryzujących powierzchni. Powszechna i potrzebna tzw. termomodernizacja czyli uszczelnianie i ocieplanie budynków nie idzie w parze z dbałością o dostęp do świeżego powietrza.

Z jakością powietrza związany jest też komfort termiczny. Pamiętajmy, że poczucie temperatury zależy nie tylko od temperatury powietrza lecz też od jego wilgotności i braku nadmiernego ruchu. Ważne jest by unikać zbyt wysokich różnic w temperaturze otaczających powierzchni. Przykładem niech będzie pomieszczenie z zimnymi, nieszczelnymi oknami i nagrzanym piecem kaflowym. Mimo, iż temperatura w części pomieszczenia będzie satysfakcjonująca nie ma mowy o komforcie termicznym. A przecież przedstawiona scena jest często powszednia dla wielu osób starszych. Z drugiej strony warto zauważyć że olbrzymia grupa seniorów zajmuje mieszkania w wielorodzinnych budynkach z wielkiej płyty gdzie występują dwa niekorzystne zjawiska: tzw. ogrzewanie sezonowe i przegrzewanie słoneczne. W obu przypadkach racjonalnym usprawnieniem wydaje się być klimatyzacja, która nie tylko umożliwi przeciwdziałanie przegrzaniu, ale zapewnia możliwość dostosowania temperatury w okresie przejściowym przed uruchomieniem ogrzewania centralnego.

Dostęp do odpowiedniego światła ma dla dobrostanu znacznie większy wpływ niż tylko zapewnienie warunków do-

brej widoczności i co za tym idzie podniesienia bezpieczeństwa. Ze zmysłem światła powiązana jest gospodarka hormonalna, szczególnie kontrola mechanizmów snu i czuwania. Odczuwanie światła naturalnego z jego cyklem dobowym i rocznym ma olbrzymie znaczenie dla jakości snu i nastroju. Jest zatem sprawą olbrzymiej wagi by w mieszkaniu zapewnić naturalne doświetlenie. Bywa, że nie zawsze jest to możliwe w wystarczającym stopniu lub konieczna jest dodatkowe światło sztuczne. Wybierając je należy bardzo zwrócić uwagę na temperaturę barwową, a najlepiej zapewnić oświetlenie mogące naśladować naturalne zmiany natężenia i barwy światła słonecznego.

Udowodniono wpływ dostępnego widoku z zajmowanych pomieszczeń na dobrostan. Skoro współcześnie uwzględnia się ten aspekt w projektowaniu szpitali i sanatoriów dlaczego nie jest to oczywiste przy kształtowaniu środowiska zamieszkania? Zapewniając odpowiedni widok z mieszkania umożliwiamy potencjalnie nie tylko kontakt z naturą, krajobrazem, ale też kontakt społeczny – możliwość obserwacji życia w mieście, a co za tym idzie szansę przynajmniej częściowego przeciwdziałania poczuciu samotności. Nieocenionym elementem mieszkania stają się duże okna oraz dostępny taras lub balkon.

Cieszy to, że na znaczeniu zyskuje aspekt dostępności mieszkań, pracuje się nad skodyfikowaniem definicji mieszkań dostępnych w przepisach budowlanych, a wiele dokumentów rekomenduje podejście uniwersalne w projektowaniu. To założenie poszerzonych wymagań ergonomicznych dla mieszkań i likwidacji barier dla osób z czasowo lub stale ograniczonymi możliwościami w poruszaniu się. Likwidacja barier architektonicznych w mieszkaniach i budynkach, gwarantowanie możliwości doposażenia do standardu mieszkań dla osób z niepełnosprawnościami bez konieczności przebudowy to obniżenie ryzyka wypadków, podwyższenie samodzielności użytkowników czy zwiększenie ich mobilności. Wszystkie te rzeczy składają się na poprawę dobrostanu.

Koszty utrzymania są istotnym czynnikiem dla dobrostanu seniorów w ich mieszkaniach. Wiek poprodukcyjny to czas ograniczeń budżetowych w gospodarstwach domowych na wydatki mieszkaniowe (ogrzewanie, energia, wywóz odpadów), ale także obniżona lub trudniejsza zdolność utrzymania mieszkania w należyłym stanie technicznym i higienicznym. Przystarzałe instalacje ogrzewania wymagające niebezpiecznej obsługi (piece węglowe), słabo izolowane lokale o dużej powierzchni i kubaturze (stare budownictwo czynszowe) to nadal niestety częste zjawiska. Należy zatem promować wśród seniorów budownictwo wielorodzinne, nowoczesne, w obszarach śródmiejskich z lokalami dostosowanymi do wielkości gospodarstw domowych (45-60 m kw).

Wiele prawdy w odniesieniu do mieszkań jest w stwierdzeniu „Co jest dobre dla seniora jest dobre dla wszystkich”. Zebrane w czasie ostatnich kilkunastu miesięcy doświadczenia we Wzorcowym Mieszkaniu Seniora, czasu pandemii, pokazały że mieszkania przyjazne seniorom, likwidujące w codziennym funkcjonowaniu deficyty związane z wiekiem podeszłym mogłyby być podstawowym elementem zasobu mieszkaniowego o prawdziwie wysokiej rezylencji zmniejszającej odporność naszych miast na nagłe wielkoskalowe zagrożenia. Nie ma bowiem lepszej metody na zwiększenie odporności społeczeństwa niż inwestycja w uwarunkowany samodzielnością i codziennym komfortem dobrostan.



Sąsiedzkość buduje odporność. Dlaczego po pandemii musimy postawić na dobre planowanie miast i więzi lokalne?

Tekst: Joanna Erbel

„Miasta przyjazne dla senierek i seniorów, to miasta przyjazne dla wszystkich.” To zdanie w różnych odsłonach często słyszymy na konferencjach urbanistycznych. Ma ono pokazać, że dbając o najstarszych, dbamy również o osoby uważające się za w pełni sprawne. Nieraz mówiąc o grupach wrażliwych, obok seniorów i senierek, wymienia się również dzieci. Na międzypokoleniowym doświadczeniu bazuje na przykład podejście promowane przez Gila Peñalosę, autora koncepcji 8-80 Cities, czyli miast przyjaznych zarówno dla ośmiolatki, jak i osiemdziesięciolatki. Wskazywanie na uniwersalność korzyści działa na wyobraźnię i przeciera szlaki dobremu projektowaniu. Jednak wyobrażone zamknięcie i izolacja, jest czymś odmiennym niż realne bycie uzależnionym od innych.

Do niedawna bycie uwięzionym we własnym mieszkaniu było doświadczeniem niewielkiej grupy osób, z których część to tak

zwani „więźniowie czwartego pietra” – osoby o ograniczonej mobilności mieszkające w budynkach bez windy. W czasie pandemii, tego typu ograniczenie – stało się doświadczeniem masowym. Zakaz wychodzenia z domu, nawet za próg, zmienił nasze mieszkania w izolatki. Ponadto, przez to, że więcej siedzieliśmy w domach zaczęliśmy również bardziej doceniać dostęp do usług i terenów zieleni blisko domu. Niestety nie każdy mieszka na dobrze zaprojektowanym osiedlu.

Możemy więc jako społeczeństwo bić się w pierś. W końcu gdybyśmy więcej uwagi poświęcili projektowaniu miast pod kątem potrzeb seniorów i senierek, to w pandemii byłoby nam łatwiej. Dobra wiadomość jest taka, że te rozwiązania są dostępne od ręki, więc teraz, bogatsi o doświadczenie pandemiczne, możemy zacząć je wdrażać. Przyjrzyjmy się więc różnym wytycznym dla przyjaznego sąsiedztwa.

Sąsiedzkość daje poczucie bezpieczeństwa

Po pierwsze, wiemy już jak ważne jest mieszkanie w okolicy, gdzie możemy polegać na innych. Kiedy możemy liczyć na sąsiadki i sąsiadów czujemy się bezpieczniej, zwłaszcza w sytuacji, kiedy nasi bliscy mieszkają w innej dzielnicy albo w innym mieście. To poczucie odpowiedzialności za osoby mieszkające w tym bloku albo w tej samej kamienicy ujawniło się już w pierwszych dniach pandemii. Zarówno na sąsiedzkich grupach internetowych, jak i na kartkach wieszanych na klatkach, pojawiły się propozycje wsparcia. Młodszy oferowali starszym robienie zakupów i wyprowadzanie zwierząt. Z czasem okazało się, że nie tylko najstarsi potrzebują wsparcia. Z każdym tygodniem rosta liczba osób zamkniętych w mieszkaniach ze względu na kwarantannę albo na chorobę. Są tacy co w ciągu ostatniego roku przechodzili okres zamknięcia kilkakrotnie. Bez wsparcia bliskich, którzy kupią potrzebne produkty i wyrzucą śmieci, trudno było sobie poradzić. Najwygodniej było, jeśli w taką pomoc mogli przyjść właśnie sąsiedzi lub sąsiadki. Wprawdzie część potrzebnych rzeczy można było zamówić przez internet i liczyć na dostawy kurierskie, ale bieżące sprawunki oraz kupno leków, to zadania wymagające osobistego zaangażowania kogoś, kto jest blisko na co dzień.

Pandemia koronawirusa sprawiała, że zaczęliśmy inaczej patrzeć na siebie. Doświadczenie izolacji i zależności od innych podważyła powszechne w naszej ponowoczesnej kulturze przekonanie, że największym atutem jest bycie niezależną jednostką. Pandemia pokazała, że to co daje siłę, to nie indywidualność, ale wspólnota. Miejmy nadzieję, że to doświadczenie zostanie nami na co dzień. Jest na to duża szansa, bo coraz więcej firm przestawia się z pracy wyłącznie w biurze, na pracę mieszaną. To znaczy, że w przyszłości również osoby pracujące w pełnym wymiarze godzin, będą więcej czasu spędzać w domu i jego okolicach niż to robili przed pandemią. Będą więc częściej blisko swoich sąsiadek i sąsiadów, co daje nadzieję na utrzymanie relacji, które pojawiły się podczas pandemii. W końcu jak już kogoś poznamy, to dużo łatwiej będzie zamienić dwa słowa na klatce czy na rogu ulicy. Czyż nie?

Wszędzie blisko, czyli życie na kwadracie

Drugi aspekt dobrego planowania miast, to dbanie o to, żeby wszystko czego potrzebujemy było blisko domu. Mam tutaj na myśli zarówno sklepy, apteki, przychodnie zdrowia, parki, szkoły, jak i takie drobne rozwiązania jak skupisko ławek, mały skwer czy zielona przestrzeń, nazywana nieraz „parkiem kieszonkowym”. W tym kierunku właśnie idzie wiele wytycznych urbanistycznych dla miast po COVID-19. Wynika to z tego, że spędzając więcej czasu blisko domu, w końcu, jako społeczeństwo, zauważyliśmy jak bardzo na nasz stan zdrowia psychicznego wpływa to jak wygląda przestrzeń w odległości krótkiego spaceru. Dlatego tak ważne jest myślenie nie tylko o tym jak wygląda centrum miasta, ale również, o tym, co się dzieje w najbliższej okolicy.

To też dobra okazja, żeby przypomnieć rozwiązania, które powstały przed pandemią. W Polsce, jednym z nich była koncepcja Warszawskich Centrów Lokalnych z 2015 roku, przygotowana przez Warszawski Oddział Stowarzyszenia Architektów Polskich oraz Biuro Architektury i Planowanie Przestrzennego m.st. Warszawy. Idea była prosta: znaleźć w stolicy wszystkie miejsca,

które mają potencjał działać jako centra lokalne, czyli miejsca nasycone różnymi usługami. W wyniku dyskusji z mieszkańcami i mieszkańcami oraz wytycznych eksperckich przyjęto, że centra lokalne: „zawierają element powszechnie dostępnej przestrzeni publicznej; są wielofunkcyjne (z możliwością wymienności funkcji w zależności np. od pory dnia czy roku); znajdują się w niewielkiej odległości od miejsc zamieszkania (10-15 min spaceru); służą wymianie: handlowej, intelektualnej, społecznej; mają program/ofertę dla różnych grup wiekowych i społecznych; łączą ludzi, budują lokalną wspólnotę; mają przyjemną, ładną formę urbanistyczną; mają swój niepowtarzalny charakter, budujący lokalną tożsamość.”¹ Mimo, że minęło już ponad pięć lat projekt jest wciąż na wstępnym etapie realizacji. Miejmy nadzieję, że doświadczenie pandemii przyspieszy jego realizację. Tym bardziej, że inne europejskie miasta mocno stawiają na podobne rozwiązania.

W awangardzie myślenia o zmianie w kontekście budowania wielofunkcyjnych osiedli są między innymi Paryż, Sztokholm i Barcelona. Paryż postawił na politykę tzw. 15-minutowego miasta. Ta koncepcja się na założeniu, że wszystko to, co na co dzień potrzebne: szkoła, praca, sklepy, przestrzeń rekreacji i rozrywki, powinno się znajdować nie dalej niż kwadrans pieszo lub rowerem. Władze stolicy Francji stawiają więc nie tyle na tworzenie centrów lokalnych jako zworników przestrzeni, ale na dostęp do usług. To znaczy, że niezależnie, gdzie się mieszka powinno się mieć podobny stopień wygody. Warszawskie rozwiązanie nagradza tych, co mają szczęście mieszkać blisko serca centrów lokalnych i mniej uwagi poświęca obrzeżnym dzielnicom.

Jeszcze dalej, jeśli chodzi o poprawie jakości życia na poziomie lokalnym, idą Sztokholm i Barcelona. Władze Sztokholmu stawiają na miasto jednonumitowe, przez co rozumieją takie projektowanie, żeby w najbliższej okolicy były miejsca, gdzie można spotkać się z sąsiadami i sąsiadkami. Zachęcają do zamieniania miejsc parkingowych w tzw. parklety, czyli rozbudowane ławki z ogródkami, które stawia się na ulicy zamiast miejsca parkingowego, oraz na inne podobne udogodnienia. Są to rozwiązania szczególnie potrzebne osobom starszym i rodzicom z małymi dziećmi, bo ułatwiają wyjścia na spacer czy na zakupy. Jeśli mamy pewność, że na naszej trasie spotkamy ławkę albo inne miejsce, w którym można przysiąść dużo bezpieczniej się czujemy wychodząc z domu. W tym kierunku idzie również Barcelona, która tworzy tzw. „super-bloki”, czyli kwartały wolne od ruchu aut. To również bezpieczna przestrzeń do spacerów, w której zamiast miejsc parkingowych mogą pojawić się ławki. Taka przestrzeń również sprawia, że możemy poznać lepiej sąsiadów i sąsiadki. W końcu nawet, jeśli nie za pierwszym razem znajdzie się pretekst do rozmowy, to przy kolejnych spotkaniach pojawia się poczucie swojskości i zwykła potrzeba powiedzenia „dzień dobry” komuś, kogo znamy z widzenia. To może być wstęp do bliższej znajomości.

Hybrydowe sąsiedztwo – rozmowy w sieci i na rogu ulicy

We współczesnym świecie dużo czasu spędzamy online, na grupach społecznościowych i innych zakamarkach internetu. Każde kolejne pokolenie seniorów i senierek jest coraz bardziej obeznane ze współczesnymi technologiami. I o ile zwykle się



myśli o rozwiązaniach cyfrowych, jako rozwiązaniach dla młodych, to z czasem pojawia się coraz więcej projektów międzypokoleniowych. Na przykład przestrzeni do wymiany pomysłów i rozmów są grupy sąsiedzkie na mediach społecznościowych. Są tam ludzie w bardzo różnym wieku i też tam można zapytać o coś albo poprosić o pomoc i dotrzeć do sąsiadów i sąsiadek mieszkających kilka ulic dalej, ale na tyle blisko, żeby w razie kryzysu zjawić się w ciągu kilku minut. Narzędzia cyfrowe uzupełniają dobrze zaprojektowaną przestrzeń tworząc hybrydowe sąsiedztwo, w którym lokalne więzi budujemy zarówno będąc online, jak i offline.

Dodatковым atutem są wszystkie rozwiązania, które mogą nagradzać punktami lub tokenami osoby pomagający innym. Dzieje się to na tej samej zasadzie na jakiej młodzież zbiera po mieście wirtualne nagrody lub fantazyjne postaci, na przykład Pokemony. Coraz więcej jest takich rozwiązań łączących pomoc o grywalizację czyli rywalizację w formie zbierania punktów w ramach gry. I to takich, gdzie grając można robić rzeczy użyteczne. Wśród innowacyjnych rozwiązań, które firmy technologiczne wymyślają w odpowiedzi na kryzys pandemiczny, są również takie, które pozwalają wymieniać wolontariat na różne cyfrowe nagrody. Jeśli do takiego systemu dołączy się na przykład urząd miasta, to za wspieranie sąsiadek i sąsiadów można nazbierać tokeny i wymienić je na przykład, na darmowe wejście na basen albo do teatru lub zniżkę w knajpie. To system, który można dowolnie rozwijać. W końcu po to jesteśmy społecznością, żeby wymyślać różne rodzaje nagrody za robienie dobrych rzeczy. Poza dobrym słowem i poczuciem satysfakcji, można tworzyć inne systemy zachęt.

Technologia pozwala również łatwiej weryfikować pomagające osoby. Aplikacja może być taką cyfrową legitymacją, która

zagwarantuje bezpieczeństwo. Najbliższe kilka lat to będzie czas rozwoju tego typu technologii, które zwiększą potencjał międzypokoleniowej współpracy. Jednak obecnie najważniejsze jest to, żebyśmy z trudnego doświadczenia pandemii wyciągnęli to, co najlepsze i zaczęli wymyślać miasto i technologie, w których doświadczenie senioralne będzie ważnym papierkiem lakmusowym. Myślmy o przyszłości mając w tyle głowy, że to, co najważniejsze budowanie silnych wspierających się wspólnot sąsiedzkich, które są podstawą naszej społecznej odporności. Razem możemy więcej.

1 *Centra Lokalne. Studium koncepcyjne dotyczące centrów lokalnych w Warszawie*, s. 8, Oddział Warszawski SARP, Warszawa 2015, <http://sarp.warszawa.pl/wordpress/wp-content/uploads/2015/11/CENTRA-LOKALNE-OW-SARP-2015-wersja-elektroniczna.pdf>

Joanna Erbel – socjolożka, działaczka miejska, ekspertka do spraw mieszkaniowych. Założycielka Fundacji Blisko zajmującej się wspieraniem aktywności lokalnych i tworzeniem wiedzy na temat innowacji mieszkaniowych. Koordynowała prace nad przygotowaniem polityki mieszkaniowej i programu Mieszkania2030 dla m.st. Warszawy. W latach 2017-2020 zajmowała się tematem innowacji mieszkaniowych w PFR Nieruchomości. Członkini grupy eksperckiej Laboratorium Rynku Najmu. Liderka klubu samorządowego w Coop-Tech Hub, pierwszym w Polsce centrum technologii spółdzielczych, które stawia sobie za cel tworzenie wspólnoty opartej o zaufanie przez cyfrowy restart spółdzielczości i budowanie lokalnego ekosystemu współpracy.



Cohousing – model zamieszkania seniorów w przyszłości

Wraz ze wzrostem liczby seniorów wzrastać będzie potrzeba zapewnienia im godnych warunków mieszkaniowych, które będą sprzyjać ich pozostaniu dłużej w zdrowiu i niezależności mimo rosnących z wiekiem niedomagań.

Tekst: dr Agnieszka Cieśla

Coraz większym wyzwaniem staje się osamotnienie osób starszych i związana z tym rosnąca zachorowalność na depresję. Według danych Eurostatu w Unii Europejskiej w 2017 r. aż 40% kobiet w wieku 65 lat i starszych oraz 22% mężczyzn w tym wieku mieszkało samotnie. Liczba ta stale rośnie i oczekuje się, że w przyszłości ten trend się utrzyma. Wartym podkreślenia jest fakt, że prawie połowa osób starszych w Unii Europejskiej (47%) mieszka w zbyt dużym w stosunku do swoich potrzeb mieszkaniu, co jest znacznie

wyższym odsetkiem niż wśród osób w wieku produkcyjnym (31%). Powoduje to szereg problemów, poczynając od trudności w utrzymaniu tak dużego lokum poprzez wyzwania związane z czynnościami związanymi z codziennymi pracami domowymi aż po zwiększone ryzyka związane z wypadkami, które mogą mieć miejsce w większych i mniej bezpiecznych przestrzeniach.

Tak więc w Europie mamy rosnącą liczbę samotnych osób starszych, które bardzo często mieszkają w zbyt du-

zych mieszkaniach. Wiele osób zdaje sobie sprawę z takiej sytuacji i podejmuje działania by poprawić swoje warunki mieszkaniowe, zapewniając sobie tym samym dłuższą i bardziej pogodną starość. Coraz częściej stosowanym rozwiązaniem powyższych problemów jest cohousing czyli współzamieszkiwanie seniorów. Cohousing nie jest nowym modelem zamieszkania. Pierwsze wspólnoty współzamieszkiwania pojawiły się już w latach 60. jako odpowiedź na burżuazyjny charakter mieszkalnictwa. W latach 80. w Niderlandach i Danii powstały pierwsze senioralne cohousingi. Te, w wielu wypadkach, całkowicie oddolne inicjatywy pomogły ich uczestnikom znaleźć optymalne warunki zamieszkania. Ich tworzenie było katalizowane przez wiele czynników, do których zaliczyć można w szczególności przemiany społeczne w latach 60tych oraz rosnącą singularyzację starości. Wiele samotnych osób starszych zaczęło poszukiwać alternatywy wobec tradycyjnych, wielopokoleniowych rodzin, których sami nie posiadali. Dodatkowo, ich rosnący poziom wykształcenia i zamożności, sprawił, że stali się bardziej świadomi swoich potrzeb i możliwości. To wszystko przyczyniło się i w dalszym ciągu przyczynia się do rozwoju cohousingu senioralnego w wielu krajach na świecie.

Nie ma ściśle określonych reguł odnośnie tworzenia i funkcjonowania cohousingów. Każda wspólnota precyzuje je według własnych potrzeb i możliwości. Jeśli chodzi o formę przestrzenną to w odniesieniu do cohousingu senioralnego preferowany jest model z osobnymi mieszkaniami i dużymi przestrzeniami wspólnymi. Seniorzy bowiem mają wyższą niż ludzie młodzi potrzebę prywatności, stąd też wolą mieć możliwość wycofania się całkowicie w sferę prywatną. Jednakże powstają często także cohousingi w dużych mieszkaniach, w których każdy z uczestników ma do dyspozycji swój pokój, natomiast kuchnia, salon i łazienki pozostają wspólne. Przypomina to mieszkania studenckie i ma tę zaletę, że koszty takiego współzamieszkiwania są znacznie niższe niż w przypadku opłat związanych z osobnym mieszkaniem. Tym niemniej wady w postaci ograniczonej prywatności oraz możliwość wystąpienia częstszych konfliktów powodują, że wielu seniorów wybiera model oparty na osobnych mieszkaniach. Charakterystyczną cechą cohousingu są wspólne przestrzenie takie jak salon i kuchnia, w których mogą odbywać się spotkania takie jak wspólne posiłki, ale też wspólne wykonywanie różnych prac. Bez wątplenia wyzwaniem dla każdego cohousingu jest zarządzanie nim. Zasadą wiodącą w tym modelu zamieszkania jest brak hierarchiczności. Decyzje są podejmowane kolegalnie, jednakże często wobec określonych zadań wyznaczane są konkretne osoby (np. podlewanie kwiatów doniczkowych w przestrzeniach wspólnych). Niezwykle istotnym jest unikanie konfliktów i umiejętne ich rozwiązywanie. Dlatego tak ważne jest odpowiednie dobranie osób współzamieszkujących. Często są to grupy przyjaciół, które decydują się wspólnie spędzić resztę życia. Coraz częściej jednak osoby te poznają się na specjalnych portalach służących łączeniu zainteresowanych cohousingiem. Podkreśla się by członkowie cohousingu mieli podobne zainteresowania i by byli skłonni zrezygnować z części prywatności na rzecz wspólnoty.

Warto zaznaczyć, że cohousing nie stanowi formy pośredniej między zwykłym mieszkaniem, a placówką opieki instytucjonalnej. Jest to forma alternatywna do tych dwóch

bowiem cohousingi mogą być zamieszkiwane przez osoby zdrowe i sprawne jak również mogą być w nich świadczone usługi opiekuńczo-medyczne i mogą mieć charakter wyspecjalizowanej jednostki dedykowanej osobom z demencją.

Na uwagę zasługują formy organizacyjne cohousingów senioralnych. W Niemczech funkcjonują trzy główne formy: kooperatywa (niem. Genossenschaft), stowarzyszenie (Verein) i wspólnota właścicieli (niem. Wohnungseigentümergemeinschaft). Kooperatywę tworzą osoby o podobnych ekonomicznych i społecznych potrzebach. Zaletą tej formy organizacyjnej jest duża swoboda kształtowania miejsca zamieszkania co pozwala na jej optymalne dostosowanie do potrzeb członków kooperatywy. Wyzwaniem natomiast jest ponoszenie odpowiedzialności za podjęte decyzje i ryzyko finansowe jakie wiąże się z inwestycją. Decyzje podejmowane są kolegalnie, a każdy członek ma takie samo prawo głosu niezależnie od udziałów w kooperatywie. Jest to bardzo pożądane podejście, które jednak wymaga od inicjatorów kooperatywy umiejętności moderacyjnych, a wypracowanie satysfakcjonujących rozwiązań wszystkie osoby często związane jest z dużym nakładem czasu.

Stowarzyszenie (niem. Verein) jest natomiast dobrowolną, długoterminową organizacją zrzeszającą grupę osób, które chcą osiągnąć wspólny cel jakim może być współzamieszkiwanie. Członkowie stowarzyszenia nie ponoszą ryzyka związanego z budową bądź remontem budynku przeznaczonego na cohousing. Za jego budowę odpowiada inny podmiot, którym może być np. gmina lub spółdzielnia mieszkaniowa. Stowarzyszenie nie ma jednak zbyt dużego wpływu na kształt takiej inwestycji tak jak ma to miejsce w przypadku kooperatyw i wspólnot właścicieli. Mieszkania bądź pokoje w cohousingu o tym modelu organizacyjnym są wynajmowane co stanowi jego dużą zaletę. Jest to obecnie najbardziej rekomendowana forma cohousingu senioralnego w Niemczech, ponieważ członkowie takich wspólnot mogą współdecydować o przyjęciu nowych współlokatorów, co jest bardzo ważne dla budowania trwałych i życzliwych relacji. Przyczynia się również do zachowania senioralnego charakteru takiego cohousingu ponieważ członkowie mogą określić wiek dla nowych współlokatorów.

We wspólnocie właścicieli odpowiedzialność i decyzyjność poszczególnych właścicieli jest określona przez ich udział w nieruchomości. Jest to obecnie najbardziej popularna forma organizacyjna cohousingu senioralnego w Niemczech. Tym niemniej ze względu na konieczność poniesienia znacznych kosztów nie jest ona dostępna dla wszystkich. Ponadto, po śmierci właściciela jednego z mieszkań może pojawić się problem z dziedziczeniem i ryzyko, że dana wspólnota do tej pory tworzona przez seniorów zmieni swój charakter. Członkowie cohousingu w tej formie organizacyjnej nie mają bowiem wpływu na to kto będzie jej nowym współlokatorem.

Można powiedzieć, że jesteśmy w Polsce na początku drogi związanej z tworzeniem rozwiązań opartych na współzamieszkiwaniu. W odniesieniu do seniorów potrzeby w kształtowaniu cohousingów wydają się być ogromne. Według danych Eurostatu aż 46% Polaków w wieku 65 lat i starszych deklaruje objawy depresji, w porównaniu ze średnią 29% w państwach UE. Wydaje się, że problem ten dotyka przede wszystkim starsze kobiety – występowanie objawów depresji deklaruje 53% kobiet w wieku 65+, co stanowi najwyższy



odsetek wśród państw UE informujących o tym problemie (średnia UE: 36%). Jest to potężny, a jednocześnie przemilczany problem w naszym kraju. Depresja osób starszych jest często przyczynkiem do powstania innych somatycznych chorób i powodem, dla którego wiele tych osób przedwcześnie trafia do placówek opiekuńczych.

W odróżnieniu do krajów Europy Zachodniej gdzie seniorzy mieszkają w zbyt dużych mieszkaniach w Polsce tylko niewielka ich część zamieszkuje takie mieszkania (18%). Dla porównania w Irlandii odsetek ten wynosi 92%. Warto ten fakt podkreślić, ponieważ w wielu opracowaniach dot. mieszkalnictwa senioralnego bezrefleksyjnie powielana jest informacja o zbyt dużych mieszkaniach zamieszkiwanych przez polskich seniorów. Problemem mieszkań polskich seniorów nie jest zbyt duży metraż, ale przeciwnie zbyt mały oraz substandardowe wyposażenie. Małe mieszkania seniorów powstały głównie w okresie socjalizmu, kiedy obowiązywały zaniżone normatywy mieszkaniowe, a dziś ulegają stopniowej degradacji. Dlatego również polscy seniorzy potrzebują nowych form organizacyjnych zamieszkania, które będą stanowiły odpowiedź na deficyty istniejących.

Niestety, do tej pory pojawiły się tylko nieliczne inicjatywy promujące ideę cohousingu senioralnego. Na wspomnienie zasługuje inicjatywa podjęta w 2020 roku przez Muzeum Sztuki Nowoczesnej i Fundację na Miejscu w ramach Festiwalu Warszawa w Budowie, w której zostało szeroko omówione zjawisko cohousingu senioralnego. Bez wątpienia inicjatywa ta przyczyniła się do popularyzacji tej idei. Jest to bardzo istotne bowiem to właśnie popularyzowanie informacji na temat rozwiązań dot. cohousingu przyczynia się do jego częstszego stosowania. W krajach zachodnich są to nie tylko inicjatywy oddolne, ale także rządowe, zachęcają-

ce mieszkańców do wykorzystania tej formy zamieszkania. Szczególnie gminy aktywnie biorą udział w jej promowaniu ponieważ przyczynia się ona nie tylko do rozwiązania problemów społecznych lecz także przestrzenno-funkcyjnych. Cohousingi bowiem odpowiadają na potrzeby społeczności lokalnych, uwzględniają kontekst miejsca oraz konieczność dostosowania się do zmian klimatu. Członkowie cohousingów są często zainteresowani rozwiązaniami ograniczającymi ponoszone koszty, dlatego np. budynki cechują się wysoką energooszczędnością.

W Polsce wśród wielu podmiotów Społecznego Budownictwa Mieszkaniowego brakuje wiedzy na temat możliwości tworzenia cohousingów senioralnych. Pozytywnym wyjątkiem jest szczeciński TBS, który w 2019 roku zrealizował budynek z mieszkaniami, które miasto wynajmuje w cenie mieszkań komunalnych seniorom. W odniesieniu do zmedyalizowanych cohousingów senioralnych ich polskim odpowiednikiem są mieszkania chronione. Niestety, to bardzo pożądane rozwiązanie mogłoby być częściej stosowane gdyby samorządy nie musiały pokrywać 100% kosztów pobytu pensjonariuszy. Jest to bez wątpienia czynnik hamujący powstawanie tego typu mieszkań. Zasady ich finansowania powinny zostać zmienione tak by zachęcić samorządy do ich tworzenia.

Regulacji wymagają też inne formy organizacyjne takie jak kooperatywy czy stowarzyszenia. Jak wspomniano wyżej jesteśmy na początku drogi tworzenia cohousingów w naszym kraju, a ze względu na przyspieszony proces starzenia się naszego społeczeństwa oraz potężne potrzeby w obszarze mieszkalnictwa powinniśmy podjąć pilne działania by umożliwić i usprawnić zapewnianie potrzeb mieszkaniowych seniorów wykorzystując ideę cohousingu.

Poznań: Polityka miasta w zakresie mieszkalnictwa może efektywnie wspierać jakość życia seniorów



Rozmowa z Tomaszem Lewandowskim, szefem poznańskiego Zakładu Komunalnych Zasobów Mieszkaniowych.

Małgorzata Maryl-Wójcik: Od jak dawna istnieje w Pana mieście polityka dotycząca mieszkalnictwa osób starszych? Czy może Pan wyróżnić zmiany – etapy w procesie kształtowania się tej polityki w ostatnich latach?

Tomasz Lewandowski: Myślę, że Miasto Poznań jak do tej pory zrobiło wiele, żeby zadbać o kwestie mieszkalnictwa dla seniorów. Od wielu lat ZKZL oraz Poznań kładą nacisk, żeby wszystkie remonty, nowe inwestycje wykonywane były w taki sposób, żeby nie tworzyć barier dla osób starszych i osób z niepełnosprawnościami. Mam tutaj na myśli budowę wind w blokach, poszerzone wejścia do klatek schodowych i samych mieszkań, projektowanie łazienek czy likwidację barier architektonicznych w sąsiedztwie budynków.

Doskonałym przykładem na troskę miasta o seniorów są innowacyjne programy, które zostały wprowadzone w poprzednich latach czyli „Mieszkanie dla Seniora” i „Studio dla Seniora”. W ramach pierwszego programu, prowadzonego przez PTBS, zostało wybudowane m.in. środowiskowy dom emeryta przy ul. Drewlańskiej gdzie znajduje się aż 68 samodzielnych mieszkań ze wszystkimi udogodnieniami dla osób starszych i osób z niepełnosprawnościami. Studio dla Seniora to program prowadzony przez ZKZL. Są to samodzielne lokale wydzielone z dużych lokali o pow. powyżej 80 m². Program nie tylko dostosowuje



powierzchnię zajmowanych mieszkań do potrzeb seniorów, ale również a może przede wszystkim przeciwdziała wykluczeniu społecznemu seniorów z powodów mieszkaniowych i społecznych. Studio dla seniora jest bowiem miejscem do którego może trafić tylko i wyłącznie osoba powyżej 65 roku życia.

Wszystkie działania na korzyść seniorów są oczywiście poparte działaniami Prezydenta i miejskich Radnych. Pod koniec 2016 roku Prezydent Jacek Jaśkowiak powołał Zespół ds. Polityki Senioralnej na lata 2017–2021. Jeszcze wcześniej, bo w lipcu 2016 r. Poznań został przyłączony do sieci Miast Przyjaznych Starzeniu Światowej Organizacji Zdrowia, skupiającej miasta otwarte na potrzeby osób starszych.

Opracowana polityka senioralna wskazuje działania, zadania i inicjatywy kształtujące warunki godnego i zdrowego starzenia się. Jej celem jest wspieranie i zapewnienie możliwości aktywnego starzenia się w zdrowiu oraz możliwości prowadzenia w dalszym ciągu samodzielnego, niezależnego i satysfakcjonującego życia, nawet przy pewnych ograniczeniach funkcjonalnych.

Nie oznacza to oczywiście, że wcześniej nie były podejmowane działania związane z poprawą sytuacji mieszkaniowej seniorów, przeciwnie takie działania miały miejsce jednak trudno nazwać je polityką tj. kompleksowym i konsekwentnym działaniem.

Ile osób starszych skorzystało do tej pory z takich rozwiązań?

W każdym roku w ramach tzw. listy Prezydenckiej Miasto Poznań przekazuje mieszkania seniorom. Ta liczba wzrasta z roku na rok o ok. 15%. Tylko w 2020 roku ZKZL przekazał aż 195 mieszkań osobom powyżej 65 roku życia. To połowa wszystkich mieszkań przekazanych poznaniakom w ubiegłym roku. Jeśli dodamy do tego ponad 200 mieszkań przekazanych seniorom w ramach programów „Mieszkanie dla Seniora” i „Studio dla Seniora” to możemy zaobserwować w jak znaczący sposób Poznań dba o osoby starsze. Zapewniam, że ta liczba w kolejnych latach będzie wzrastać, a poznańscy seniorzy na pewno będą mogli liczyć na wsparcie mieszkaniowe.

Czy i jakie są plany rozwoju tego typu mieszkalnictwa? Czy miasto planuje mieć długoterminową pieczęć nad takimi rozwiązaniami czy też rozważane są inne rozwiązania – np. we współpracy z sektorem publiczno-prywatnym

Miasto konsekwentnie będzie rozwijało programy mieszkaniowe dedykowane seniorom oraz wdrażało nowe rozwiązania. Biorąc pod uwagę starzenie się społeczeństwa oraz związane z tym trudności w dostaniu na wyższe kondygnacje Spółka we wszystkich nowych budynkach będzie wykonywała windy.

Zamierzamy w najbliższym czasie rozwijać program mieszkań studyjnych bowiem zauważamy ogromne zainteresowanie seniorów tą formą zamieszkania. Strach przed samotnością, niższe koszty utrzymania i poczucie bezpieczeństwa wynikające z bliskiego sąsiedztwa innych seniorów sprawia, że osoby w jesieni życia bardzo chcą zamieszkiwać w takich „studiach”.

ZKZL już ma konkretne plany z kolejnymi lokalizacjami. Na Placu Bernardyńskim oraz przy ul. Garbary powstaną kolejne studia dla seniorów. Będą się one znajdować na parterze i na I piętrze. Na Placu Bernardyńskim mamy już pozwolenie na budowę a w przypadku ul. Garbary pozyskujemy niezbędną dokumentację projektową do rozpoczęcia inwestycji.

Pracujemy także nad innowacyjnym programem skierowanym do seniorów znanym na rynku bankowym pod nazwą „odwrócona hipoteka”. Mechanizm ten będzie pozwalał seniorowi,

w zamian za przeniesienie na Miasto lokalu mieszkać w nim do śmieci, korzystać z różnego rodzaju usług oraz uzyskać już za życia określoną w umowie kwotę pieniędzy.

W jaki sposób wybierane są tereny w których mają znajdować się tego typu budynki? Czy w wybór lokalizacji jest zaangażowana strona społeczna – w tym seniorzy i na jakim etapie?

Jeżeli chodzi o projektowanie to wszystkie mieszkania na parterze są z przeznaczeniem dla osób niepełnosprawnych lub seniorów. Na etapie planowania likwidujemy bariery architektoniczne poprzez budowę podjazdów do klatek schodowych. Do tego wszystkie nowe inwestycje posiadają bezprogowe przejścia i poszerzone drzwi. Część terenów wokół budynków przeznaczona jest pod rekreację, stawianie ławek, sadzenie zieleni oraz urządzenie siłowni na wolnym powietrzu. Jeżeli chodzi o wybór lokalizacji to kierujemy się przede wszystkim gruntem, który należy do Miasta Poznań, ale niezwykle ważnym aspektem w wyborze lokalizacji jest także infrastruktura społeczna. Chcemy, żeby nasze nieruchomości powstawały w miejscach, które mają w sąsiedztwie m.in. przychodnie, szkoły czy komunikację miejską. Staramy się, żeby nowe inwestycje powstawały też w miejscach które powinny być już dawno zagospodarowane w inny sposób. Dobrym przykładem jest tutaj inwestycja przy ul. Opolskiej gdzie w miejsce starych baraków pamiętających czasy II Wojny Światowej powstaje 5 nowoczesnych bloków dostosowanych do potrzeb seniorów m.in. poprzez windy.

Kto ponosi koszty powstawania takich mieszkań/ budynków?

Koszt inwestycji ponosi Miasto Poznań oraz PTBS i ZKZL, którzy realizują inwestycje w imieniu miasta. Koszty, które zostały poniesione w ostatnich latach na mieszkania dla seniorów wyniosły ponad 40 milionów złotych. Na tą kwotę składa się grunt oraz budowa inwestycji.

W jaki sposób mieszkania przyznawane są seniorom? Jak w praktyce wygląda taki mechanizm? Kto koordynuje te działania?

Miasto Poznań oferuje pomoc mieszkaniową seniorom w dwóch trybach postępowania. Pierwszy to możliwość ubiegania się o pomoc mieszkaniową z tzw. listy prezydenckiej przez seniorów osiągających niskie dochody. Objęcie listą daje podstawę do zawarcia umowy najmu lokalu z ZKZL. O miejsce na liście mogą ubiegać się wszyscy mieszkańcy Poznania, ale seniorom bardzo łatwo uzyskać jest niezbędną liczbę punktów. Dobrym przykładem jest ubiegły rok. Żeby znaleźć się na liście prezydenckiej należało uzyskać minimum 20 punktów. Seniorzy powyżej 70 roku życia mieszkający samotnie tylko z tego tytułu otrzymywali 20 punktów, więc automatycznie otrzymali prawo do zawarcia umowy. Myślę, że inne osoby starsze, które złożyły wnioski o pomoc mieszkaniową od miasta też nie miały żadnych problemów z uzyskaniem tego minimum punktowego.

Drugim trybem jest ubieganie się o zawarcie umowy najmu lokalu w ramach Programu „Mieszkanie dla Seniora” realizowanego przez PTBS. W tym przypadku nabór prowadzi Biuro Spraw Lokalowych i mogą z niego korzystać tylko i wyłącznie osoby starsze.

Czy mieszkania są dotowane przez samorząd/ miasto? Jakie koszty ponosi mieszkaniowiec chcący skorzystać z mieszkań dedykowanych osobom starszym?



Kluczową kwestią jest niska kwota czynszu jaką płacą seniorzy. Chciałbym podkreślić, że jest to ok. 25% czynszu rynkowego, więc seniorzy korzystający z miejskich lokali odczuwają ulgę nie tylko poprzez zniesione bariery architektoniczne ale również stan portfela. Dzięki temu będą mogli inaczej spożytkować swoje oszczędności i łatwiej będzie im planować wydatki. W przypadku programu „Studio dla seniora” senior pokrywa tylko koszty utrzymania lokalu

W programie „Mieszkanie dla seniora” najemca zobowiązany jest do wpłacenia kaucji przed zawarciem umowy najmu oraz uiszczania czynszu najmu i opłatę mediów.

Czy mieszkania przyznawane są osobom prowadzącym jednoosobowe gospodarstwa domowe?

Mieszkania dedykowane seniorom wskazywane są wszystkim seniorom. Najłatwiej na liście prezydenckiej dostać się osobom samotnym, ale co roku mieszkania przekazujemy również małżeństwom czy rodzinom wielopokoleniowym w skład których wchodzi przynajmniej jeden senior. Staramy się pomóc wszystkim seniorom, nie tylko tym samotnym. Uważam, że dobrze wywiązujemy się z tego zadania.

Co dzieje się z mieszkaniem w przypadku śmierci/ konieczności przeniesienia na stałe do zakładu opieki zdrowotnej/ hospicjum seniora?

W przypadku śmierci lokale zostaje zwolniony i zostaje ponownie przeznaczony do zasiedlenia przez seniorów, oczekujących w kolejce na zawarcie umowy najmu takiego lokalu. W przypadku pobytu stałego w zakładzie opieki zdrowotnej czy hospicjum to mieszkanie cały czas należy do najemcy. Jeśli otrzymujemy informacje np. z Domu Opieki Społecznej, że osoba zostanie tam na stałe to przystępujemy do procedury przejęcia lokalu od najemcy. Zazwyczaj staramy się rozwiązać umowę najmu z seniorem lub z rodziną takiej osoby. Wszystko jest tutaj zależne od stanu zdrowia danej osoby.

Czy tworzone mieszkania mają charakter inkluzywny czy też w budynku przeznaczonym dla osób starszych mieszkają sami seniorzy?

W obecnej polityce Miasta staramy się, żeby nowe inwestycje były budynkami wielopokoleniowymi. Osobiście marzę o synergii osób młodych z seniorami, którzy w ramach jednego bloku czy klatki będą ze sobą współpracować i wspólnie sobie pomagać. To z pewnością może wpływać na relacje społeczne i do tego będziemy dążyć by każda kolejna inwestycja miała taki charakter.

Czy w Poznaniu istnieje mechanizm zamiany mieszkań zamieszkałych przez seniorów na mniejsze? W jaki sposób wygląda procedura? Ile osób z niej skorzystało?

Proces zamiany mieszkań niesie ze sobą wiele korzyści. Można dostosować wielkość i lokalu i wysokość opłat do aktualnych potrzeb i możliwości. Kolejna kwestia to możliwość ubiegania się o dodatek mieszkaniowy przez najemców zajmujących dotychczas zbyt duże lokale a co najważniejsze możliwość zamieszkania w lokalu dostosowanym dla seniorów. Często podczas tego procesu zamieniamy mieszkania osobom starszym z dużych mieszkań znajdujących się na wyższych kondygnacjach na mniejsze mieszkania położone maksymalnie na 1 piętrze budynku.

Procedura w tym przypadku jest bardzo prosta, bo trzeba spełnić tylko dwa warunki: posiadać tytuł prawny do zajmowanego lokalu oraz brak zaległości z tytułu czynszu i innych opłat za zajmowany lokal. Osoba, która chce dokonać zmiany lokalu otrzymuje oferty mniejszych mieszkań, oczywiście dostosowanych do jej potrzeb i jeśli przyjmie taką ofertę to przenosimy taką osobę do mniejszego mieszkania. Mieszkania oferowane seniorom w tym zakresie obejmują zarówno nowe inwestycje jak i pozbawione barier wyremontowane lokale. Do tej pory z zamiany mieszkań skorzystało ponad 100 seniorów, którzy bardzo chwalili sobie to rozwiązanie.



Toaleta publiczna i niezależność

Czemu dostępność toalet jest kluczowa dla samodzielności osób starszych oraz niepełnosprawnych (i nie tylko ich)?

Tekst: Magdalena Kubecka

Pani Teresa ma 78 lat i mieszka na spokojnym osiedlu w dużym mieście. Uwielbia spotykać się z przyjaciółmi i chodzić z wnukami do cukierni. Ma swój ulubiony teatr i zawsze czeka na kolejne premiery. Przepada za długimi spacerami z przyjaciółką. Czy raczej uwielbiała, miała i przepadała, bo swoje przyzwyczajenia musiała radykalnie zmienić. I to wcale nie przez pandemię, która swoją drogą wyrzuciła nasze życia do góry nogami. Od kilku lat pani Teresa ogranicza wychodzenie z domu i udział w spotkaniach towarzyskich czy kulturalnych z zupełnie innego powodu – z obawy, że nie będzie miała gdzie i jak skorzystać z toalety.

Jedną z rzeczy utrudniających osobom starszym, podobnie zresztą jak osobom z niepełnosprawnościami, wyjście z domu jest brak czystych i łatwo dostępnych toalet publicznych. Długość życia w Polsce, jak w innych krajach europejskich, wydłuża się i coraz więcej mieszkańców musi mierzyć się z chorobami wieku podeszłego, między innymi z problemami urologicznymi. Nerki osób starszych coraz słabiej zagęszczają mocz, a cewka moczowa się skraca. U mężczyzn – powiększona prostata uniemożliwia opróżnianie pęcherza, u kobiet – osłabione mięśnie kegla powodują popuszczanie. Pozostawanie w zasięgu toalety zaczyna dyktować styl życia i codzienne wybory, bo na bezwypadkowe dotarcie do toalety osoba starsza ma czasem niespełna 5 minut.

Toalet publicznych w ogóle jest w przestrzeni publicznej polskich miast za mało. W Warszawie według oficjalnych danych 1 toaleta publiczna przypada na 4200 mieszkańców. Na mapie miejskiej z zaznaczonymi toaletami publicznymi widać, jak wiele obszarów pozbawionych jest takiej infrastruktury, nawet w obszarze śródmiejskim zdarzają się białe plamy. Standard brytyjski zakładający toaletę publiczną co 500 metrów w mieście jest nieosiągalny, chyba, że do podmioty prywatne zaczęłyby udostępniać szerzej swoją infrastrukturę. Póki co nieosiągalna wydaje się również realizacja koncepcji „miasta 15-minutowego”, zgodnie z którą w takim czasie powinniśmy być w stanie dotrzeć na podstawowych obiektów i udogodnień.

Innym problemem jest stan dostępnych toalet. Zbyt często nie są one sprawne lub odstraszać użytkowników nieprzyjemnym zapachem oraz złym poziomem higieny. W badaniu „Od deski do deski: kompletny obraz toalet w Polsce” przeprowadzonym w 2018 roku na ogólnopolskiej próbie na zlecenie Formica Group, 85% odpowiadających uznało, że toalety publiczne nie są wystarczająco higieniczne. Według 66% w publicznych ubikacjach unosi się nieprzyjemny zapach, a 44% doświadczyło w nich braku papieru toaletowego.

Z nich pani Teresa nie będzie mogła bezpiecznie skorzystać, bo przez problemy z kolanami, musi mieć możliwość

siadania na desce i podpierania się przy wstawaniu. A tego w wielu toaletach zwyczajnie się brzydzi.

Co prawda w restauracjach, galeriach handlowych oraz instytucjach publicznych, urzędach, a nawet parkach pojawiają się nowe toalety publiczne, czyste i regularnie sprzątane. Standardem stało się także udostępnianie toalet osobom z niepełnosprawnościami – takie pomieszczenia mają wtedy szersze wejście, pozbawione są barier i progów, a umywalka zamontowana jest na tyle nisko, by można było dosięgnąć kranu pozostając na wózku inwalidzkim. Jednak nadal mało które rozwiązania umożliwiają wielu osobom starszym samodzielne, czyli bez pomocy osoby asystującej, korzystanie – podjechanie na wózku z obu stron toalety, wejście o kulach i możliwość komfortowego ich odstawienia, podparcie się przy wstawaniu czy skuteczne przywołanie pomocy w razie upadku lub innego nieprzewidywalnego zdarzenia.

Nowoczesne rozwiązania: toalety z regulowaną wysokością lub kątem nachylenia muszli, podłokietnikami, z funkcją bidetu i suszenia – już istnieją, ale są zbyt drogie, zbyt delikatne i skomplikowane w montażu, aby stały się standardowym wyposażeniem w miejscach publicznych. Dotyczy to nie tylko toalet w Polsce, ale pozostaje uniwersalnym wyzwaniem.

Stąd pomysł na międzynarodowy projekt „Toaleta dla każdego”, który w Polsce realizujemy jako Fundacja na rzecz wspólnot lokalnych „Na miejscu”. Na Politechnice Wiedeńskiej z udziałem firm produkujących nowoczesne rozwiązania technologiczne i sanitarne powstaje prototyp urządzenia, które sprostą różnorodnym potrzebom zarówno osób z niepełnosprawnościami, jak i seniorów.

Chodzi nam o to, by opracować, przetestować i wypuścić na rynek inteligentną toaletę dostosowującą się do indywidualnych potrzeb użytkownika i wyposażoną w nowoczesne funkcje, takie jak automatyczne podnoszenie i opuszczanie deski sedesowej, regulacja wysokości całej toalety, funkcja bidetu, sterowanie głosowe, wykrywanie sytuacji niebezpiecznych i upadków i wzywanie pomocy. Toaleta będzie dostosowana do instalowania w przestrzeniach publicznych, czyli będzie trwała, wytrzymała, estetyczna i prosta w obsłudze. Ma pozostawać też na tyle niedroga, by mogła na dużą skalę pojawić się w publicznych i prywatnych instytucjach. I by pani Teresa, oraz każda inna osoba ze specyficznymi potrzebami, mogła z niej skorzystać spędzając czas i załatwiając sprawy na mieście lub wybierając się w podróż.

Jesteśmy po pierwszej fazie współprojektowania z grupami potencjalnych użytkowników i nabywców inteligentnych toalet w Polsce, Holandii, Belgii i Rumunii. Uczestniczyły w nich osoby starsze z różnorodnymi wyzwaniami w poruszaniu się, osoby z niepełnosprawnościami – wrodzoną lub nabytą, ich opiekunowie – zarówno formalni jak i członkowie rodzin, pracownicy instytucji opiekuńczych oraz przedstawiciele biznesu, decydenci, urzędnicy. Dzielili się swoimi refleksjami, pomysłami i obawami odnośnie inteligentnej toalety w ramach specjalnie zaprojektowanego procesu testowania i udziału w wywiadach.

Wywiady poprzedzone zostały prezentacją istniejących już rozwiązań toaletowych, jako punktem wyjścia do projektowania idealnej toalety. W Polsce wykorzystano do tego mieszkanie modelowe zaprojektowane dla osób starszych, czyli Wzorcowe Mieszkanie Seniora na warszawskich Biela-



nach. Na podstawie wywiadów pogłębionych, ankiet oraz obserwacji opracowane zostały rekomendacje dla partnerów technologicznych z Austrii, Holandii, Niemiec i Rumunii. Przygotowane przez nich prototypy będą następnie testowane w przestrzeniach laboratoryjnych, a z czasem także w docelowych miejscach użyteczności publicznej, również w polskich miastach. Naszą pracę kończymy w momencie wypuszczenia gotowego produktu wraz z całym pakietem materiałów, rekomendacji potrzebnych do uruchomienia usługi „Toaleta dla każdego”. Dzięki włączaniu decydentów i potencjalnych klientów – np. samorządów lokalnych, hotelarzy czy właścicieli ośrodków zdrowia i opieki senioralnej, w cały proces projektowania, wierzymy, że finalny produkt będzie odpowiadał na realne potrzeby przyszłych użytkowników.

Rzeczywistość przynosi oczywiście nowe wyzwania. Sytuacji pandemii nie tylko skomplikowała proces testowania i współprojektowania (wszystko musiało odbywać się w reżimie sanitarnym, pojedynczo, a nie w ramach dyskusji grupowych, czasami zdalnie). Obecność Covid-19 zmusza także do szukania nowych rozwiązań, które odpowiedzą na wyzwania epidemiologiczne i zwiększone oczekiwania ludzi wobec urządzeń sanitarnych w miejscach publicznych.

Wiemy już, że obcowanie z nowymi technologiami budzi wśród wielu osób opory i obawy i że prosta obsługa jest kluczowa. Wiemy, że potencjalni nabywcy takiej toalety potrzebują estetycznych i niezawodnych rozwiązań i uzależniają swoje decyzje nie tylko od ceny produktu, ale też gwarancji i uzyskania wsparcia serwisowego. Dowiadujemy się też jak długa jest lista miejsc, które nasi rozmówcy w starszym wieku odwiedziłiby, gdyby mieli w nich dostęp do dostosowanej toalety. Mamy jeszcze dwa lata, aby sprostać tym wszystkim wyzwaniom. Losy projektu można śledzić na stronie www.toiletforme.com

Projekt „Toilet for me too” w Polsce finansowany przez Narodowe Centrum Badań i Rozwoju w ramach The Active Assisted Living Programme (AAL).

Magdalena Kubecka – badaczka miasta, wiceprezesa Fundacji „Na miejscu”, edukatorka i nauczycielka akademicka, autorka projektów społecznych, redaktorka Magazynu Miasta, autorka tekstów na temat innowacji społecznych, kultury i miast.



SENIORZY W PANDEMII



COVID a seniorzy.

Analiza wpływu pandemii na osoby starsze na podstawie raportu Instytutu Polityki Senioralnej

W ostatnich miesiącach pojawiły się liczne badania, przeprowadzone na całej populacji, wskazujące na realne, negatywne obciążenie większej części populacji efektami oddziaływania koronawirusa, w tym licznymi regulacjami. Jak jednak na tle ogółu populacji wygląda sytuacja osób najstarszych, czyli kobiet i mężczyzn w wieku 60 i więcej lat?

Tekst: Przemysław Wiśniewski

Obniżenie parametrów subiektywnie ocenianej jakości życia, spadek kondycji psychofizycznej i pogłębione osamotnienie to społeczne i indywidualne efekty pandemii widoczne w życiu seniorów, głównie u osób prowadzących jednoosobowe gospodarstwa domowe. O efektach tych słychać zazwyczaj w prywatnych rozmowach z samymi seniorami. Brakowało jednak obiektywnego potwierdzenia – lub zaprzeczenia – tego niemal powszechnego przekonania.

SeniorHub – Instytut Polityki Senioralnej postanowił zbadać stan realny, przeprowadzając badanie na próbie 500 osób 60+ za pomocą wywiadu pogłębionego drogą telefoniczną (z zachowaniem proporcji w zakresie: wielkości przedziałów wiekowych, liczby kobiet i mężczyzn w poszczególnych grupach, zamieszkania w miejsco-

wościach różnej wielkości oraz w poszczególnych województwach), uzupełnionego o badanie przeprowadzone metodą ankiety elektronicznej. Z jej wyników wyodrębniono reprezentatywną próbę 688 respondentów (odpowiedzi uzyskane wśród „cyfrowych seniorów” potwierdziły wyniki z badania telefonicznego obejmujące gros populacji 60+, dostarczyły też kilku istotnych informacji szczegółowych w zakresie funkcjonowania osób starszych korzystających z internetu).

Uzyskane dane są wystarczające i pełne. Pozwalają stwierdzić, jak zmieniła się odczuwana jakość życia osób 60, 70 czy 80+ w Polsce przez rok trwania pandemii. Badanie pozwoliło również na sformułowanie kilku podstawowych rekomendacji niezbędnych

dla zaprojektowania rozwiązań „przywracających” seniorów do życia społecznego po COVID, podnoszących jakość życia seniorów w różnych wymiarach oraz zabezpieczających tę grupę w sytuacji przyszłych zagrożeń.

Seniorzy przed pandemią – wybrane aspekty

Zdrowie

Na podstawie „Europejskiego Badania Warunków Życia Ludności EU-SILC” (GUS, 2020) można stwierdzić, że seniorzy oceniali przed pandemią swoje zdrowie zazwyczaj neutralnie (odpowiedź „ani dobrze, ani źle” wskazało 45,6% respondentów), ale aż 26,5% osób z tej grupy wskazało, że ich zdrowie jest złe lub bardzo złe. Ponadto 45,4% osób 60+ deklarowało poważne lub niezbyt poważne ograniczenie czynności z powodów zdrowotnych. Wskaźnik potrzeby skorzystania z usług lekarza rodzinnego, lekarza specjalisty, dentystry/ortodonta lub z leczenia szpitalnego, pracowni diagnostycznej czy rehabilitacji w ciągu ostatnich 12 miesięcy przed badaniem wynosił dla całej populacji 16+ łącznie 61,9%, a w wypadku seniorów 73,4%. To osoby starsze, z racji swoich potrzeb, są narażone na niedogodności długiego oczekiwania na konsultację lekarską, czyli na funkcjonowanie w tzw. „systemie kolejkowym”.

Izolacja społeczna

Z raportu „Jakość życia osób starszych w Polsce 2020” (GUS, 2020) wynika, że osoby starsze są narażone w największym stopniu na izolację społeczną, czyli na funkcjonowanie w sytuacji niewielkiej intensywności lub zupełnego braku kontaktów społecznych z osobami spoza gospodarstwa domowego. Raport szacuje odsetek wyizolowanych społecznie osób 65+ na 9,8%, a wśród 75+ na 14,1%.

Osoby 60+ w największym stopniu funkcjonują również w jednoosobowych gospodarstwach domowych, co dodatkowo wzmacnia poczucie samotności i pozostawienia samemu sobie. Realnie nawet do 1 miliona osób w Polsce pozostaje w faktycznej izolacji społecznej, często żyjąc samotnie w swoich mieszkaniach i domach. Wykluczeni z relacji społecznych innych niż incydentalne. Osoby te żyją poza systemem wsparcia społecznego, a ich funkcjonowanie nie jest zazwyczaj w żaden sposób monitorowane. Dane są alarmujące: 15,4% osób 65+ nie utrzymywało żadnych kontaktów ze znajomymi, dodatkowo 7,8% deklarowało, że rozmawia/spotyka się ze znajomymi rzadziej niż raz w roku, a 20,2% respondentów spotkało się ze znajomymi nie częściej niż raz w roku. Oznacza to, że aż 43,6% osób 65+ w okresie przed pandemią miało zredukowane do minimum lub nie miało w ogóle kontaktu z bliskimi sobie osobami spoza rodziny.

Jest też bardzo duża grupa seniorów, która oprócz braku spotkań ze znajomymi, nie realizuje żadnych relacji z członkami rodzin. Przed pandemią było to 17% seniorów wiejskich i 12% seniorów miejskich.

27,8% osób 65+ deklarowało, że nie ma przyjaciół, a wśród osób w wieku 75+ jest to aż 33,7%. Nic dziwnego, że polscy seniorzy wskazywali na niższy stopień zadowolenia z relacji rodzinnych i pozarodzinnych niż respondenci z innych grup. Podobne wnioski można wyciągnąć na podstawie badania dotyczącego samozadowolenia z życia i poczucia sensu istnienia.

Podsumowując: 9,8% osób 65+, czyli co dziesiąta osoba w tym wieku, jeszcze przed przymusową izolacją w trakcie pandemii, żyła w niemal pełnym odizolowaniu społecznym. Egzystencję większości tych osób można nazwać wegetacją w odosobnieniu. Łącznie około 40% polskich seniorów żyło w znaczącym osamotnieniu już przed

pojawieniem się COVID. Pandemia mogła znacząco wpłynąć na pogłębienie stopnia izolacji społecznej i poziomu osamotnienia.

Aktywności fizyczne i społeczne

Główną formą rekreacji dla seniorów 65+ były przed pandemią spacerowanie – kultywowało je 57% osób. Żadnego sportu nie uprawiało 78% osób 65+ i 89% 75+ (GUS, 2020). Wpływa to bezpośrednio na pogorszenie stanu zdrowia, co z kolei przekłada się na gorsze samopoczucie, słabszą kondycję psychiczną, a także ograniczanie relacji i aktywności społecznych.

W grupie osób 65-74 lata jedynie 9% osób poświęcało czas na aktywność wolontariacko-społeczną (w tym we wspólnotach wyznaniowych), co jest wynikiem znacznie niższym niż średnia dla UE, która wynosi 18%. Efektem niskiej aktywności społecznej może być również przyspieszenie spadku kondycji psychofizycznej i wcześniejsza utrata względnej samodzielności.

Kompetencje cyfrowe

W dobie pandemii posiadanie lub nieposiadanie kompetencji w zakresie obsługi internetu może mieć bardzo duży wpływ na funkcjonowanie seniorów poddanych przymusowej izolacji społecznej. Osoby posiadające kompetencje cyfrowe mogą realizować część spraw i utrzymywać relacje za pomocą nowych technologii. Warto przyjrzeć się, w jaki sposób a także w jakim zakresie, seniorzy realizują się w świecie cyfrowym.

W raporcie z badania „Wykorzystanie technologii informacyjno-komunikacyjnych w gospodarstwach domowych” (Główny Urząd Statystyczny, 2020) wskazano, że aż 30% seniorów 65+ korzystało z internetu w ciągu ostatnich 3 miesięcy, 64,6% nigdy go nie użytkowało (dodatkowo niewiele osób 65+ deklaruje, że korzystało z internetu kilka razy w ciągu ostatniego roku przed badaniem, co wskazuje raczej na próbę skorzystania z sieci, niekoniecznie udaną lub szukanie informacji z udziałem innej osoby obsługującej urządzenie z dostępem do internetu).

Około 12% osób z grupy wszystkich (cyfrowych i niecyfrowych) osób 65+ korzystało z internetu w jednym lub dwóch obszarach wykorzystania sieci (wąski lub bardzo wąski zakres aktywności internetowej), a 14% realizowało swoją aktywność w sieci w trzech lub czterech obszarach (co lokuje ich na poziomie osób średniozawansowanych, korzystających z komputera i internetu względnie swobodnie). Natomiast jedynie 3% osób starszych wykorzystywało sieć w szerokim lub bardzo szerokim zakresie (w więcej niż pięciu obszarach), czyli swobodnie przeglądało strony internetowe, korzystało z wyszukiwarek, obsługiwało e-maila, było aktywnych w mediach społecznościowych, dokonywało transakcji zakupowych i bankowych, korzystało z kultury np. poprzez użytkowanie serwisów streamingowych.

Około 24% osób starszych uzyskiwało informacje z sieci, korzystając z portali horyzontalnych lub stron tematycznych. Dla 22% osób 65+ internet był źródłem informacji na temat zdrowia, dla 21% informacji o produktach, usługach i ich cenach. Około 18% osób 65+ korzystało z poczty elektronicznej, a 11% z programów komunikacyjnych umożliwiających telefonowanie lub rozmowy wideo. Osoby starsze chętnie korzystają także z bankowości internetowej – 16% respondentów wskazało na tę funkcjonalność. Inne powody korzystania z internetu w celach prywatnych były rzadko wybierane, a odsetek osób je wskazujących nie przekroczył 10%. Podsumowując, przeciętny zakres aktywności internetowej był znacznie mniejszy wśród osób starszych niż wśród przedstawicieli młodszych grup wiekowych.

Warto zwrócić uwagę na stagnację, być może nawet regres, w dziedzinie edukacji cyfrowej seniorów. Od wiosny 2020 r. do wiosny 2021 r. niemal nie odbywają się szkolenia stacjonarne, które są jedyną skuteczną metodą edukacji seniorów początkujących w cyfrowym świecie. Pandemia wzmocniła za to motywację części osób starszych do komunikacji za pomocą stosunkowo nowych narzędzi, np. komunikatorów audio-wideo.

Należy również zauważyć, że w Polsce, według danych Głównego Urzędu Statystycznego (GUS, 2019) niespełna 30% osób 65+ i zapewne około 1/3 całej populacji seniorów, czyli osób 60+, korzystało z internetu w ciągu ostatnich 3 miesięcy. Są to wskaźniki dwukrotnie niższe niż dla UE-28 (Wielka Brytania była w 2019 roku członkiem UE i uwzględniono ją w badaniu).

Podsumowując: Jedyne 3% osób 65+ swobodnie korzystało z sieci przed pandemią, a nieco mniej niż 27% w sposób ograniczony. Kompetencje cyfrowe w obrębie, niebadanej przez GUS, grupie osób 60-65 lat są nieco wyższe, ale i tak zaryzykować można wniosek, że przed pandemią ok. 1/3 polskich seniorów (ok. 3,2 mln) korzystała z sieci, przy czym jedynie kilka procent (nie mniej niż 3%) wszystkich osób 60+ robiło to w sposób płynny, a co najmniej kilkanaście procent osób 60+ (nie mniej niż 14%) we względnie funkcjonalny. Widać ogromną potrzebę edukacji cyfrowej osób starszych, zwłaszcza z młodszych grup seniorów, a także konieczność poszerzenia kompetencji przez osoby wtórnie wykluczone cyfrowo (takie, które potrafią zrealizować podstawowe czynności z użyciem komputera i sieci, ale mają bardzo ograniczone umiejętności i dużą nieufność wobec narzędzi internetowych).

Seniorzy w pandemii – wyniki badania.

W ramach badania respondenci byli pytani o opinię na temat swojego samopoczucia, kondycji fizycznej i psychicznej, a także oceny polityk publicznych wpływających na życie osób starszych oraz działań instytucji państwa mających na celu przeciwdziałanie epidemii COVID-19. Jakie są wyniki badania?

Fatalna kondycja psychiczna

Ponad połowa badanych (59,5%) zadeklarowała, że ich kondycja psychiczna jest gorsza niż przed pandemią. Około 1/3 badanych

nie odczuwa żadnych zmian (36,6%), a tylko 3,8% ankietowanych czuje się aktualnie lepiej niż przed rozpoczęciem pandemii w Polsce.

W przypadku zmiennych takich jak płeć, miejsce zamieszkania i przedział wiekowy nie odnotowano dużego przełożenia na subiektywnie odczuwaną kondycję psychiczną respondentów.

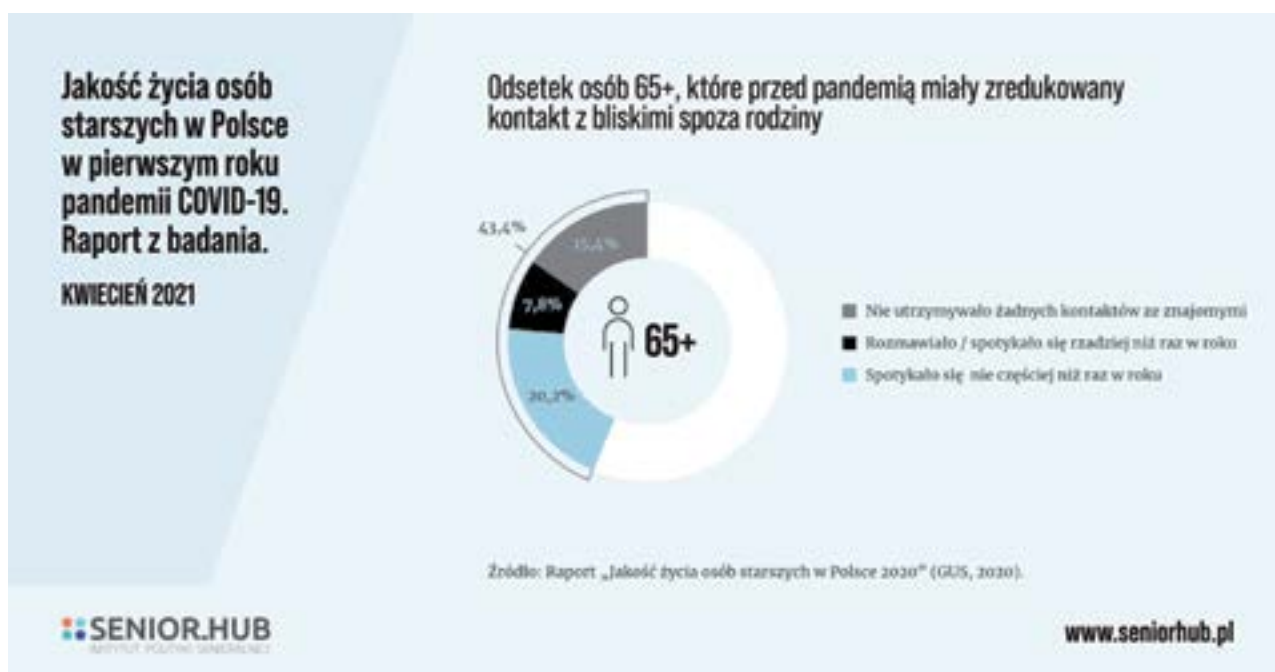
62,8% seniorów ograniczyło aktywność fizyczną

Aż 62,8% osób 60+ ograniczyło aktywność fizyczną w dobie pandemii COVID. Jest to o tyle istotne, że dostępne badania (...) jednoznacznie wskazują na korelację aktywności fizycznej z ogólnym dobrostanem seniorów. Sprzyja ona utrzymaniu względnej samodzielności osób starszych, a także pozytywnie wpływa na oczekiwaną długość życia. Jej ograniczenie może być realnym problemem zwłaszcza dla seniorów i senierek cierpiących na choroby współistniejące. Ograniczenie ruchu wraz z gorszym dostępem do usług medycznych może być istotnym powodem wzrostu śmiertelności w grupie seniorów, obserwowanej w statystykach od września 2020 roku, czyli od początku tzw. „drugiej fali koronawirusa”.

Co ważne, wśród siedemdziesięciolatków aktywność fizyczną ograniczyło aż 73,9% ankietowanych. W grupie tej znajdują się osoby w mniejszym stopniu aktywne społecznie niż w wypadku sześćdziesięciolatków, a jednocześnie bardziej narażone na negatywne efekty zaniku aktywności fizycznej. Osoby te, będące w gronie bardzo wysokiego ryzyka zarażenia COVID i mogące przechodzić chorobę w sposób ciężki, najczęściej ograniczają wychodzenie z domu. Unikają zarówno rekreacji na wolnym powietrzu, jak i wyjść w celach takich, jak: robienie zakupów, załatwianie spraw urzędowych, utrzymywanie relacji towarzyskich, uczestniczenie w kulcie religijnym czy korzystanie z oferty instytucji integracji i aktywizacji społecznej.

Zmęczenie efektami pandemii, w tym uciążliwymi ograniczeniami, deklaruje 53,6% seniorów

Ponad połowa respondentów, tj. 53,6% deklaruje, że odczuwa zmęczenie obostrzeniami związanymi z epidemią takimi jak nakaz noszenia maseczki, brak możliwości uczestnictwa w spotkaniach i zgromadzeniach, utrudnienia w pracy urzędów czy punktów detalicznych i usługowych.



Jakość życia osób starszych w Polsce w pierwszym roku pandemii COVID-19. Raport z badania.

KWIECIEŃ 2021

Kondycja psychiczna badanych. N = 500



Źródło: DRB/IPS 2021.

SENIOR.HUB
CENTRUM POLSKICH SENIORÓW

www.seniorhub.pl

Zmęczenie obostrzeniami wpływa na podejmowane decyzje o charakterze rutynowym – dyskomfort związany z brakiem wychodzenia z domu czy trudności w załatwianiu różnych spraw mogą powodować rezygnację seniorów z tych aktywności, co wpływa na ograniczenie sprawności ruchowej oraz odczuwalny dobrostan psychiczny wynikający m.in. z ograniczenia liczby i spadku jakości relacji społecznych (trudnych do utrzymania podczas COVID).

46% seniorów ograniczyło w trakcie pandemii relacje społeczne

Niemal połowa respondentów deklaruje, że jednocześnie ograniczyła relację z innymi ludźmi i odczuwa brak z powodu mniejszej liczby kontaktów i spadku ich jakości.

Wśród osób w wieku 60-69 lat aż 52% odczuwa spadek liczby utrzymywanych relacji z innymi ludźmi. W grupie siedemdziesięciolatek jest to 39,2% a w grupie osiemdziesięciolatek 34,5%. Niższe wskazania dla starszych grup związane są najpewniej z tym, że starsze osoby utrzymują realnie mniejszą liczbę kontaktów z innymi ludźmi (członkami rodzin, przyjaciółmi, sąsiadami, etc., co

zazwyczaj nie jest ich wyborem) i, wraz z wydłużaniem się okresu osamotnienia, przyzwyczajają się do tego stanu (co nie znaczy, że godzą się z nim).

36,4% czuje w trakcie pandemii pogłębione rozdrażnienie i niepokój

34,6% respondentów deklaruje, że odczuwa znacznie większe rozdrażnienie i niepokój w porównaniu do czasu sprzed pandemii. Fakt, że ponad 1/3 populacji osób starszych w Polsce towarzyszy większy stres emocjonalny, którego wyrazem są rozdrażnienie i niepokój, jest alarmujący, ponieważ stres jest czynnikiem wyjątkowo negatywnie wpływającym na jakość życia osób starszych oraz zwiększa możliwość wystąpienia niepożądanych efektów zdrowotnych.

Warto też zauważyć, że silniej stresowo na obecną sytuację związaną z COVID reagują kobiety. Aż 40,4% kobiet czuje rozdrażnienie i niepokój dużo wyższe niż przed COVID. Wśród mężczyzn podobną opinię wyraża 32,5% respondentów.

Jakość życia osób starszych w Polsce w pierwszym roku pandemii COVID-19. Raport z badania.

KWIECIEŃ 2021

Odsetek osób odczuwających spadek liczby utrzymywanych relacji z innymi ludźmi



Źródło: DRB/IPS 2021.

SENIOR.HUB
CENTRUM POLSKICH SENIORÓW

www.seniorhub.pl

Jakość życia osób starszych w Polsce w pierwszym roku pandemii COVID-19. Raport z badania.

KWIECIEŃ 2021

Odsetek osób 60+, które ograniczyły aktywność fizyczną w dobie pandemii



Źródło: DRB/IPS 2021.

SENIOR.HUB
CENTRUM POLSKICH SENIORÓW

www.seniorhub.pl

Reszta ankietowanych odczuwa minimalnie większe rozdrażnienie/niepokój lub, najczęściej, nie odczuwa różnicy między stanem obecnym a sprzed pandemii.

40,2% seniorów negatywnie ocenia działania władz w zakresie ochrony swojej grupy

40,2% seniorów uważa, że działania państwa „niewystarczająco chronią i wspierają seniorów w czasie pandemii”. Dwukrotnie więcej ankietowanych nie potrafi ocenić jakości tych działań, a prawie 20% respondentów ocenia je jako wystarczające. Bardziej krytyczni wobec działań instytucji państwa w zakresie ochrony i wsparcia seniorów w trakcie pandemii są mężczyźni (43,5%) niż kobiety (37,7%).

Ponad 60% seniorów wskazuje na ograniczony dostęp do służby zdrowia w trakcie trwania epidemii COVID-19

Dane GUS (2021) wskazują na rekordową liczbę zgonów w 2020 roku. Przez wiele miesięcy utrzymywała się ona na poziomie zbliżonym do poprzednich lat, ale we wrześniu 2020 r. nastąpiła druga

fala pandemii, a wraz z nią zdecydowanie zwiększyła się śmiertelność, zwłaszcza wśród osób starszych. Ostatecznie liczba zgonów w 2020 roku przewyższyła tę z 2019 roku w zależności od danych, od 67 do 76 tysięcy. Większość z nich to zgony osób starszych, które w opinii specjalistów, mogły nastąpić głównie w wyniku wystąpienia jednej z następujących powodów:

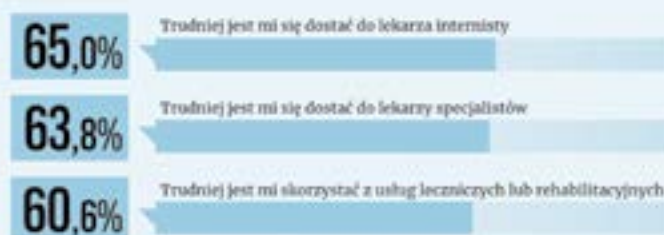
- zachorowanie na COVID i śmierć w wyniku przebiegu choroby bez zgłoszenia się do hospitalizacji (śmierć w domu i brak kwalifikacji zgonu jako związanego z COVID);
- brak możliwości względnie łatwego zgłoszenia się do lekarza pierwszego kontaktu, lekarza specjalisty lub na rehabilitację, w tym na umówione zabiegi medyczne odwołane z powodu niedrożności systemu ochrony zdrowia obciążonego dodatkowo z powodu COVID.

Czy seniorzy mieli w trakcie COVID dostęp do lekarzy taki sam jak przed pandemią? Okazuje się, że odczuwają znaczne pogorszenie dostępu do usług medycznych, nie tylko specjalistycznych, ale również do lekarzy „pierwszego kontaktu”. Seniorzy unikali w trakcie COVID wyjść z domów, sprawiała im też problem wydłużona

Jakość życia osób starszych w Polsce w pierwszym roku pandemii COVID-19. Raport z badania.

KWIECIEŃ 2021

Zgoda respondentów z przedstawionymi stwierdzeniami – dostęp do lekarzy. N = 500



Źródło: DRB/IPS 2021.

SENIOR.HUB
CENTRUM POLSKICH SENIORÓW

www.seniorhub.pl

Jakość życia osób starszych w Polsce w pierwszym roku pandemii COVID-19. Raport z badania.

KWIECIEŃ 2021

WŚRÓD OSÓB W WIEKU 60-70 LAT Z INTERNETU KORZYSTA 40,4% OSÓB.

Ponad 1/4 z tych osób korzysta z sieci codziennie.

WŚRÓD OSÓB W WIEKU 71-80 LAT Z INTERNETU KORZYSTA JUŻ TYLKO 14,4%.

Osoby te korzystają z sieci raczej systematycznie, nieco częściej codziennie niż raz lub dwa razy w tygodniu.

Źródło: DRB/IPS 2021.

71,2% OSÓB 60+ NIE KORZYSTA Z SIECI

28,8% OSÓB 60+ KORZYSTA Z SIECI

WŚRÓD OSÓB 80+ JEDYŃIE 7,3% KORZYSTA Z INTERNETU.

Przedstawiciele tej grupy korzystają z internetu zazwyczaj systematycznie, ale zaledwie raz lub dwa razy w tygodniu. Najpewniej nie dysponują rozbudowanymi kompetencjami cyfrowymi pozwalającymi na uzyskanie zauważalnych korzyści.

SENIOR.HUB
CENTRUM POLITYKI SENIORALNEJ

www.seniorhub.pl

ścieżka dotarcia do lekarzy w sposób bezpośredni (nie online czy telefonicznie). Zastosowane w przychodniach i szpitalach obostrzenia sanitarne i wydzielenie z systemu szpitali placówek jednoimiennych sprawiło, że spadła efektywność służby zdrowia, której najliczniejszymi klientami są właśnie seniorzy.

Stagnacja w zakresie korzystania z internetu

W ramach badania postanowiliśmy zbadać stopień korzystania osób starszych z internetu i komputera (lub tabletu czy smartfona) oraz sprawdzić ewentualną korelację między wykluczeniem cyfrowym osób starszych a odczuwalną przez nich subiektywną kondycją psychiczną czy stopniem odczuwanego osamotnienia.

Badania ilościowe potwierdziły przede wszystkim niski stopień cyfryzacji senierek i seniorów w Polsce. Uzyskaliśmy dane podobne do pozostałych – takie jak np. Federacja Konsumentów (2021), CBOS (2020), GUS (2020), Eurostat (2020), E-commerce w Polsce (Gemius, 2020) czy „Informacja o sytuacji osób starszych za 2019 rok” (MRiPS, 2020). Nieduża odnotowana różnica między wynikami zawartymi w poszczególnych raportach zawierających dane od 2019 do 2021 mieści się w granicach błędu statystycznego. Wnioskować można, że między końcówką roku 2019 a początkiem roku nie nastąpił zauważalny wzrost liczby cyfrowych seniorów (m.in. z powodu braku szkoleń). Uzyskane dane wskazują, że 71,2% respondentów 60+ nie korzysta z internetu, a 28,8% seniorów używa tego narzędzia, przy czym 7,6% jedynie incydentalnie, co wskazuje na możliwość realnego wtórnego wykluczenia cyfrowego większości z tych osób (rzadko używają internetu do własnych celów, rzadziej pozyskują nowe kompetencje cyfrowe, korzystają z sieci w sposób ograniczony i nieintuicyjny).

Zaledwie co piąta osoba 60+ (21,4% seniorów) korzysta z internetu i narzędzi jego obsługi systematycznie, zazwyczaj codziennie, w sposób pozwalający na swobodne i bezpieczne zaspokajanie licznych potrzeb, możliwych do realizacji poprzez sieć.

Badając ewentualny związek między kondycją psychiczną badanych a użytkowaniem internetu widać, że ma ono związek z subiektywnie odczuwaną kondycją psychofizyczną. Osoby korzystające z sieci rzadziej od osób niekorzystających z internetu, określają swoją kondycję psychofizyczną jako gorszą niż przed pandemią. Ponadto, osoby korzystające z internetu częściej deklarują, że pandemia nie pogorszyła ich stanu psychofizycznego.

Należy jednak zauważyć, że różnice nie są duże. Osoby korzystające z internetu najpewniej są w stanie skuteczniej zapełnić sobie wolny czas czy podtrzymywać relacje społeczne online co sprawia, że ich odczuwalna jakość życia i kondycja psychofizyczna nie spadła w trakcie COVID tak jak u osób „niefrowych”. Jednak zdecydowana większość osób „cyfrowych” nie upatruje w korzystaniu z internetu „złotego środka” do ograniczenia osamotnienia czy rozwijania własnych kompetencji. Internet pomaga im lepiej funkcjonować, ale nie zastępuje kontaktów i aktywności realizowanych offline.

Internet i komputer pomagają lepiej funkcjonować w kryzysowym czasie i niwelować poczucie osamotnienia. Większość internautów 60+ odczuwa pozytywny efekt użytkowania sieci w dobie COVID-19, jednak niewielu z nich odczuwa dzięki użytkowaniu sieci znaczącą poprawę własnego funkcjonowania. Dane te wymagają uszczegółowienia, jednak już teraz można wyciągnąć pierwszy wniosek: internet pomaga w dobie izolacji społecznej, choć nie zastępuje seniorom kontaktów społecznych realizowanych z innymi ludźmi.

Zestawienie danych kluczowych

- Ponad połowa badanych (59,5%) deklaruje, że ich kondycja psychiczna jest gorsza niż przed pandemią.
- Respondenci najczęściej potwierdzają, że ich aktywność fizyczna spadła w trakcie pandemii (62,8%), a także deklarują chęć skorzystania ze szczepionki przeciwko wirusowi SARS-CoV-2 (60,2%).
- Ponad połowa badanych odczuwa zmęczenie wynikające z obostrzeń związanych z pandemią (53,6%), a prawie połowie ankietowanym brakuje kontaktów z innymi ludźmi (46,0%).
- Ponad 60% badanych deklaruje, że trudniej jest im skorzystać z usług leczniczych lub rehabilitacyjnych, a prawie 2/3 ma problem z dostaniem się do lekarza specjalisty lub internisty.
- 7 na 10 seniorów nie korzysta z internetu w ogóle. Jeśli seniorzy korzystają z internetu to najczęściej robią to codziennie (21,2%). Korzystanie z internetu nieznacznie wpływa na subiektywnie odczuwaną kondycję psychofizyczną oraz jakość życia.

Co zrobić by podnieść jakość życia seniorów po epidemii COVID-19? Rekomendacje zmian w zakresie polityk publicznych

W obecnej, kryzysowej sytuacji trzeba badać jakość życia osób starszych i zastanawiać się, które parametry można podnieść w ramach polityk publicznych. Wybrane rozwiązania należy wprowadzić jeszcze w trudnych, pandemicznych czasach. Inne wymagają większej dozy refleksji i więcej czasu na wdrożenie. Niemniej są konieczne, gdyż „polityka senioralna” prowadzona z myślą o obecnych i przyszłych seniorach doznała dramatycznego wstrząsu obnażającego jej słabe strony. Należy zmienić jej założenia i dokonać jej istotnej przebudowy z myślą o nowych czasach po epidemii, kiedy to liczba osób starszych zwiększy się z obecnych 25,3% do 40% (w 2050 r.), co uczyni z polskiego społeczeństwa jedno z najstarszych na Starym Kontynencie.

Intensyfikacja wybranych działań na rzecz najstarszych obywateli, reforma rozwiązań częściowo skutecznych oraz wprowadzenie nowych rozwiązań wspierających wrażliwą grupę społeczną osób 60+ to niezbędne rozwiązania, by zaspokoić kluczowe potrzeby tej grupy, zniwelować oddziaływanie czynników pogłębiających izolację społeczną a także zabezpieczyć ją przed potencjalnymi zagrożeniami epidemiologicznymi w przyszłości.

Rekomendujemy instytucjom administracji publicznej stopnia centralnego i regionalnego opracowanie i wdrożenie kompleksowej NOWEJ POLITYKI SENIORALNEJ, której efektem będą:

1. Lepsza jakość i zasięg wsparcia publicznego osób pozostających w częściowej lub całkowitej izolacji społecznej. Obecnie w Polsce jest nawet do 1 miliona osób pozostających w realnej izolacji społecznej, wyłączonej z sieci relacji społecznych, bardzo często w złej sytuacji ekonomicznej i w złej sytuacji zdrowotnej. Osoby te są poza „radarami” służb wsparcia społecznego. Pracownicy socjalni nie docierali do wielu z nich przed pandemią. Niedofinansowane ośrodki pomocy społecznej często w ograniczonym zakresie aktywnie diagnozują sytuację mieszkańców (także tych starszych) i tym samym nie wychodzą w porę naprzeciw ich potrzebom. Pracownicy socjalni, których jest zbyt mało, są słabo wynagradzani i pracują w złych warunkach sprzętowo-lokalowych. Są przeciążeni ilością zadań (NIK 2019), co utrudnia im pełniejsze rozpoznanie sytuacji osób starszych, a tym bardziej skuteczną środowiskową pracę socjalną. Konieczne jest doinwestowanie i usprawnienie działania odpowiednich służb społecznych w celu dotarcia do najbardziej wrażliwej grupy seniorów, wykonanie monitoringu ich funkcjonowania, udzielenia pomocy, choćby w ograniczonym wymiarze. Konieczne jest strukturalne dofinansowanie pomocy społecznej, co jednak stanowi inwestycję, gdyż pozwala na podejmowanie działań profilaktycznych i ochronnych, a więc przyczynia się do wygenerowania oszczędności z tytułu braku konieczności objęcia części osób kosztocílnymi usługami realizowanymi w placówkach opieki całodobowej czy często powtarzającymi się hospitalizacjami medycznymi.

2. Rozbudowa sieci instytucji wsparcia, aktywizacji, informacji dedykowanych osobom starszym oraz ich przygotowania do pełnienia funkcji „interwencji kryzysowej”. W Polsce jest zdecydowanie za mało (a przecież potrzeby rosną) Dziennych Domów Pobytu, Domów i Klubów „Senior+” czy świetlic społecznych lub punktów informacji senioralnej. Jednostki takie powinny istnieć w każdej gminie, a ich sieć musi być na tyle gęsta, by dostęp do nich miał możliwie każdy zainteresowany/potrzebujący. W dodatku, należy przygotować kadry tych placówek na ewentualne, nieoczekiwane okoliczności (takie jak pandemia), by w momencie potrzeby (np. w wyniku konieczności zamknięcia stacjonarnych punktów wsparcia lub przymusowej izolacji domowej seniorów) mogły świadczyć wybrane usługi w ich domach. Niczym nie da się uzasadnić sytuacji, kiedy wielu pracowników czasowo zamkniętych publicznych jednostek wsparcia społecznego i integracji pokoleniowej (np. licznych klubów) nie ma kontaktów z grupą, na rzecz której pracuje. Konieczne jest kilkukrotne doinwestowanie i reforma programu „Senior+”, a także zapewnienie środków rządowych na funkcjonowanie i rozwijanie innych form opieki dziennej oraz instytucji aktywizujących typu kluby, świetlice itp. Rozszerzeniu powinna zostać poddana – zwłaszcza w okoliczność pandemii, ale nie tylko – sfera usług możliwie świadczonych w domu. W tym celu należałoby zwiększyć też finansowanie rządowych programów takich jak „Opieka 75+”, wspierające finansowo gminy rozszerzające zakres takich usług w warunkach domowych. Konieczne wydaje się zwiększenie i uporządkowanie funduszy finansujących politykę senioralną.

3. Zwiększenie finansowania służby zdrowia i poprawa dostępu seniorów do lekarzy internistów, lekarzy specjalistów w tym zwłaszcza geriatrów, usług rehabilitacyjnych i leczniczych w ramach „szybszej ścieżki”. Wydatki na służbę zdrowia są rażąco niskie w porównaniu do innych krajów UE. Mniej wydajemy na służbę zdrowia nie tylko od Niemców, ale i od Czechów. Mamy najmniej lekarzy specjalistów, w tym geriatrów (spośród których tylko część pracuje w swojej specjalizacji) i niedostatek osób świadczących usługi pielęgniarskie. Kolejki do większości lekarzy specjalistów wydłużają się każdego roku. Zaniedbania w dziedzinie geriatryi powodują, że osoby starsze nie otrzymują kompleksowej diagnozy stanu zdrowia, lecz muszą korzystać z bardzo wielu różnych specjalistów, co zwiększa kolejki wystawia seniorów w dobie pandemii na dodatkowe zagrożenie zdrowotne. Skutkiem tych zaniedbań, o rodowodzie dłuższym niż pandemia, jest słaby dostęp do służby zdrowia w trakcie COVID i niepotrzebne śmiertelności seniorów liczone w tysiącach. W ramach reformowania służby zdrowia należy uwzględnić zmiany organizacyjne poprawiające dostępność lekarzy, w tym geriatrów, a także przygotować cały personel medyczny (już na etapie studiów) i pozamedyczny do znacznego zwiększenia się liczby starszych pacjentów.

4. Uwzględnienie zdrowia psychicznego seniorów w polityce publicznej. Osoby starsze często nie mają się do kogo zwrócić w obliczu kryzysu zdrowia psychicznego. W pandemii, kiedy przemieszczanie się jest trudniejsze, a część seniorów nie posługuje się biegle komputerem o odpowiednią wiedzę i wsparcie jest jeszcze trudniej. W kolejnym Narodowym



Programie Zdrowia Psychicznego należy znacznie mocniej i bardziej bezpośrednio uwzględnić osoby starsze, ich specyfikę i problemy w zakresie zdrowia psychicznego. Z systemu opieki psychiatrycznej i psychologicznej muszą być usuwane bariery utrudniające osobom starszym korzystanie z niego. Należy też znacznie silniej w procesie kształcenia (w tym kształcenia ustawicznego i podyplomowego) psychologicznego i psychoterapeutycznego przygotowywać przedstawicieli tej profesji do pracy ze starszym pacjentem, także z zaburzeniami otępiennymi. Konieczne jest przy tym wypracowanie ścieżki wsparcia psychologicznego dla seniorów również w formule zdalnej.

5. Radykalne zwiększenie zakresu edukacji cyfrowej osób starszych w celu zapewnienia im możliwości realizowania wybranych potrzeb zdalnie. Z naszych badań wynika, że kompetencje cyfrowe pozwalają ograniczyć negatywne efekty izolacji i zminimalizować osamotnienie. Smartfon czy komputer stają się dla wielu osób jedynym narzędziem regularnego kontaktu ze światem pozwalającym na zaspokojenie

wybranych potrzeb. Internet nie zastępuje seniorom świata offline, ale bez wątpienia pomaga funkcjonować w sytuacji odosobnienia. Pozwala też odpowiednim służbom monitorować sytuację osób najbardziej wrażliwych. W Polsce z internetu korzysta 30% osób 60+, czyli dwa razy mniej niż w UE. Internetu w ogóle nie używa prawie 7 milionów osób 60+. Kluczowym jest masowe przysposobienie do cyfrowego świata znaczącej części seniorów zainteresowanych pozyskaniem nowych kompetencji. Potrzebujemy szerokiego, masowego Programu Edukacji Cyfrowej dla Osób Starszych, pozwalającego na cyfrowe wdrożenie wszystkich chętnych osób 60+. Odrębne badanie jakie obecnie prowadzimy (i którego wyniki opublikujemy w II kwartale 2021 r.) wskazuje, że w grupie młodszych seniorów w wieku 60-75 lat może to być nawet 1 milion osób. Łączenie ich w świat internetu i gospodarki cyfrowej przyczyni się do podtrzymania tych osób w sieci relacji społecznych coraz częściej realizowanych online, zwiększy ich bezpieczeństwo w kryzysowych sytuacjach, wykreuje podaż nowych rozwiązań dostosowanych do osób starszych (wzmocni innowacyjność gospodarki).

6. Zwiększenie środków na aktywizację społeczną osób starszych w ramach programów centralnych, zwłaszcza Aktywni +.

Jedyny centralny program wspierający projekty społeczne aktywizujące seniorów (m.in. cyfrowo i obywatelsko), wcześniej działający pod nazwą ASOS, zmienił w 2021 r. swoją nazwę, ale przeszedł zaledwie kosmetyczny lifting. Budżet pozostał bez zmian na poziomie 40 mln złotych rocznie, co daje cztery złote na jednego seniora. Z projektów aktywizacyjnych w ramach programu ASOS, również integracyjnych, sportowych czy edukacyjnych, korzystało w ostatnich latach, wg. Ministerstwa Rodziny i Polityki Społecznej, zaledwie 1-2 % populacji osób starszych. Po ustaniu epidemii skalę wsparcia należałoby zwiększyć wielokrotnie, aby przywrócić jak najwięcej osób do aktywności wspólnotowych, co bezpośrednio wpłynie na ich dobrostan.

7. Zwiększenie priorytetu spraw osób starszych w politykach lokalnych.

Musi nastąpić podniesienie zdolności samorządów do prowadzenia wobec lokalnych społeczności seniorów działań regularnych oraz krzyżowych. Wcześniejsze kontrole NIK pokazały, że kontrolowane gminy często nie diagnozują potrzeb osób starszych lub robią to powierzchownie, co przekłada się na niskie dopasowanie lokalnych systemów wsparcia (NIK 2015). Nawet w najmniejszej wiejskiej gminie liczba osób 60+ będzie w przyszłości dramatycznie rosnąć. Potrzebne będą nowe zasoby do obsługi tej grupy, w tym wydolny system logistyczny i kapitał intelektualny pozwalający sprawnie reagować na potrzeby zróżnicowanej społeczności osób starszych, w tym osób sędziwych. Warto popularyzować, twórczo rozwijać i aktualizować model wsparcia w środowisku, wypracowany w komisji ekspertów ds. osób starszych przy Rzeczniku Praw Obywatelskich (RPO, 2016), a także podążać za wytycznymi WHO i rozszerzać w Polsce sieć miast i społeczności przyjaznych starzeniu się. Należy dążyć, by standardy zgodne z tymi wytycznymi były spełnione nie tylko w wybranych większych miastach, ale w całej Polsce. Warto rozważyć, z poziomu centralnego, wsparcie finansowe dla samorządów (zwłaszcza tych mniejszych lub uboższych) chcących adaptować swoje instytucje do potrzeb starzejącej się społeczności. W każdej polskiej gminie czy dzielnicy powinien znaleźć się, wyróżniony w strukturze lokalnej administracji, pracownik odpowiadający za sprawy seniorów lub specjalny pełnomocnik. Wciąż, pomimo ograniczonej dotąd efektywności, należy wspierać powstawanie Rad Seniorów a najlepiej Rad ds. Seniorów, angażujących zarówno osoby z grupy wiekowej 60+ będące kompetentnymi rzecznikami swoich spraw, jak i specjalistów potrafiących diagnozować sytuację i projektować oraz wdrażać rozwiązania.

8. Działania na rzecz opiekunów osób starszych w celu zapewnienia im godnych warunków świadczenia opieki i zabezpieczenia na przyszłość.

Pandemia, poprzez ograniczenie dostępu do wielu form aktywności i usług formalnych, doprowadziła też do wzrostu obciążenia opiekunów rodzinnych czy nieformalnych, których zaangażowanie czasowe w opiekę jeszcze przed pandemią było statystycznie jednym z najwyższych w Europie. Część z nich łączy opiekę nad niesamodzielnym rodzicem czy dziadkiem z pracą zawodową, inni muszą zrezygnować z pracy (przez co żyją w niedostatku i gromadzą niewielki kapitał emerytalny na przyszłość). Na-

leży wesprzeć te osoby finansowo w stopniu pozwalającym na normalne funkcjonowanie, zapewnić im ubezpieczenie zdrowotne i emerytalne, a po ewentualnej śmierci osoby zależnej umożliwić podjęcie legalnej pracy – ze szczególnym naciskiem na wykorzystanie ich doświadczenia i potencjału w sektorze opieki. Sektor ten będzie potrzebował w przyszłości setek tysięcy pracowników w różnych formatach opieki instytucjonalnej czy domowej, stąd kluczowe jest zabezpieczenie dobrostanu jego (dziś) nieformalnych przedstawicieli i przedstawicielek oraz kreowanie rynku poprzez reformy systemowe. Dla tych, których charakter pracy i zakres opieki pozwalały na pracę zawodową w okresie sprawowania opieki nad osobą starszą, należy tworzyć rozwiązania wspierające ich równowagę między pracą a opieką (np.: umożliwianie telepracy, elastycznej organizacji pracy, dodatkowych uprawnień urlopowych). Zarówno dla pracujących jak i niepracujących opiekunów konieczne jest też rozwijanie wsparcia wychnie-niowego, informacyjnego, szkoleniowego i psychologicznego.

9. Budowanie świadomości wyzwań starzenia i potrzeb osób starszych wśród młodszych pokoleń.

Wykorzystać należy narzędzia edukacji i budowania empatii, pozwalające wytworzyć wśród dzieci, młodzieży i młodych dorosłych zrozumienie dla różnic wynikających z wieku (w tym również dysfunkcji), przygotować ich do elementarnej pomocy osobom starszym z kręgu rodziny i wspólnot sąsiedzkich, a także do własnej starości. Konieczne jest wprowadzenie do programu edukacji lekcji o starości, upowszechnianie wolontariatu względem starszych, rozwijanie lokalnych projektów międzypokoleniowych. Także na poziomie szkolnictwa wyższego należy wprowadzić przedmioty dotyczące zagadnienia starości i to nie tylko dla studentów kierunków społecznych czy medycznych, ale także pozostałych (np. politechnicznych czy ekonomicznych).

10. Prowadzenie przemian gospodarczych w duchu srebrnej ekonomii.

Pandemia pozwoliła na dostrzeżenie licznych potrzeb osób starszych, ale też sprowadziła postrzeganie tej grupy jako społeczności specjalnych potrzeb, wymagających głównie ochrony. Tymczasem seniorzy to ogromna szansa dla rynku konsumenckiego oraz znaczący potencjał rynku pracy. Animowanie procesu rozwoju gospodarczego powinno następować przy pełnej świadomości zmian demograficznych i w duchu koncepcji tzw. srebrnej ekonomii. W myśl tej idei, w jej szerokim rozumieniu, konieczne są działania instytucji państwa, biznesu i społeczeństwa obywatelskiego w celu zaspokajania potrzeb rosnącej populacji osób starszych, często i niesłusznie przez rynek deprecjonowanych, których już za kilka dekad będzie w Polsce 40%. Gospodarka sprzyjająca seniorom oferuje coś więcej niż produkty i usługi dla osób 60+. Taka gospodarka w większym stopniu angażuje seniorów jako zasoby rynku pracy, a także włącza młodsze pokolenia do obsługi potrzeb ludzi starszych nie tylko w zakresie opieki bezpośredniej czy ochrony zdrowia. Wreszcie, wspiera powstawanie innowacji społecznych i technologicznych, mogących być źródłem przewagi konkurencyjnej na globalnym rynku. Starzenie się społeczeństwa to szansa na przestawienie systemu gospodarczego i społecznego. Zadania te są bardzo ambitne, o ogromnym potencjale wypracowania wszechstronnych korzyści.



Solidarnościowy korpus wsparcia. Analiza, dyskusja, rekomendacje

Jesienią 2020 roku uruchomiono program Wspieraj Seniora Solidarnościowy Korpus Wsparcia Seniorów koordynowany przez Ministerstwo Rodziny i Polityki Społecznej. Program był zapowiadany jako ważne narzędzie pomocy osobom starszym pozostającym w częściowej lub całkowitej izolacji domowej w trakcie pandemii COVID-19. Założenia i cele Programu są słuszne, ale po przeszło 8 miesiącach jego funkcjonowania brakuje klarownych informacji o stopniu w jakim udało się odpowiedzieć na potrzeby osób starszych i uzyskać zaplanowane rezultaty w zakresie ich wsparcia. Tymczasem funkcjonowanie Korpusu przedłużono do końca 2021 roku.

ABC programu

Program ruszył 20 października 2020 r. i został przedłużony najpierw do końca pierwszego kwartału 2021 roku, a następnie do końca 2021 roku. Jak poinformowało nas Ministerstwo Rodziny i Polityki Społecznej, wydłużeniu obowiązywania Programu nie towarzyszy ŻADNA zmiana w zasadach jego funkcjonowania, ani w grupie jego odbiorców.

Głównym celem powstania Korpusu jest pomoc osobom po 70. roku życia, które ze względu na stan epidemiologiczny, chcą lub muszą pozostać w domu i nie mają wsparcia w załatwieniu codziennych czynności takich jak: zakupy, sprawy urzędowe czy wyprowadzenie psa na spacer.

Z danych odpowiedzialnego za koordynację Programu Departamentu Pomocy Społecznej i Integracji Społecznej wynika, że najczęściej, bo około 25% zgłoszeń, dotyczyło

dostarczenia posiłków i zrobienia zakupów (których koszt pokrywają sami seniorzy).

Ramy finansowo-organizacyjne ABC programu

Koordinacją działań Korpusu, na poziomie gminnym, zajmują się ośrodki pomocy społecznej, zaś na poziomie krajowym Departament Pomocy Społecznej i Integracji Społecznej w Ministerstwie Rodziny i Polityki Społecznej. Początkowo przeznaczono na ten cel dofinansowanie z budżetu państwa w wysokości 100 mln złotych (a wraz z przedłużeniem Programu wygosparowano na ten cel dodatkowe 50 mln)¹.

Nie są to może ogromne nakłady w skali kraju, ale na tle innych segmentów polityki senioralnej – niemarginalne. Dla porównania, coroczny budżet Programu Opieka75+ to 56 mln złotych, a programu Aktywni + 40 mln złotych.

Środki pochodzące z rezerwy budżetowej podzielono na województwa, proporcjonalnie według liczby osób starszych uprawnionych do uzyskania pomocy. Mogą one zostać przeznaczone przez gminy na zatrudnienie pracowników do realizacji zadania, zlecenie ich na zewnątrz organizacjom pozarządowym czy też zakup usług od prywatnych podmiotów. Możliwe jest też opłacanie wynagrodzenia samych pracowników OPS-ów. Kwota dofinansowania na realizację zadania dla gminy wynosi 80% całego budżetu, gmina musi zabezpieczyć 20% kwoty dotacji z własnego budżetu².

Ze wstępnych danych resortu na 2020 rok wynika, iż: [...] do realizacji Programu przystąpiło 2019 gmin. Kwota, która została przekazana Wojewodom na podstawie złożonego przez poszczególne gminy zapotrzebowania wyniosła ponad 76 mln zł³. Ministerstwo zastrzegło, iż „szczegółowe dane [...] będą znane w drugim kwartale 2021 r. po opracowaniu przez resort sprawozdania końcowego z realizacji Programu „Wspieraj Seniora” w roku 2020”⁴.

System organizacji pomocy indywidualnej

Po pomoc można zgłosić się drogą internetową jak i telefonicznie. Na stronie internetowej wypełnia się formularz w którym należy opisać sytuację danej osoby, jej miejsce zamieszkania i zakres oczekiwanego wsparcia. Również tam znajduje się numer telefonu, pod którym możliwe jest zgłoszenie chęci udziału w Programie. Po otrzymaniu zgłoszenia pracownik infolinii przekazuje informacje do ośrodka pomocy społecznej na terenie gminy zamieszkania seniora. Ośrodki pomocy społecznej kontaktują się zaś z seniorami i ustalają zakres potrzebnych usług. Zasadniczo, zakupy czy usługi są realizowane przez pracowników danego ośrodka (np. pracowników socjalnych, pracowników administracyjnych, asystentów). Choć – jak czytamy w odpowiedziach na najczęściej zadawane pytania na stronie Programu – „gmina może również podjąć decyzję o zatrudnieniu nowych pracowników, zleceniu realizacji tego zadania organizacjom pozarządowym, zakupie usługi od sektora prywatnego, współpracy z wolontariuszami, harcerzami, żołnierzami WOT, członkami ochotniczych straży pożarnych”⁵.

Wsparciem w ramach Programu nie są objęte osoby, które już korzystają z usług opiekuńczych czy specjalistycznych usług opiekuńczych w ramach pomocy społecznej. Wykluczenie ze wsparcia w ramach korpusu seniorów, którym świadczone są usługi opiekuńcze w ramach OPS nie wydaje się przemyślanym rozwiązaniem, ponieważ zakres tych usług jest ograniczony godzinowo, są one również świadczone odpłatnie. Dla części osób otrzymywane usługi np. w wymiarze paru godzin dziennie mogą nie wystarczyć by zaspokoić ich potrzeby – a temu służy właśnie Program „Wspieraj seniora”.

Senior w potrzebie tylko po siedemdziesiątce. Choć nie do końca

Do udziału w programie w charakterze biorców pomocy są uprawnione osoby po 70. roku życia. W wyjątkowych sytuacjach, pomoc w ramach Korpusu może objąć seniorów młodszych. Chodzi o przypadki, gdy ich sytuacja życiowa, rodzinna i zdrowotna uniemożliwia im zaspokojenie podstawowych potrzeb życiowych. Decyzję o objęciu wsparciem takich osób podejmują lokalne ośrodki pomocy społecznej. Z dostępnych informacji nie wynika, jaki realnie pułap dostępności programu, ze względu na wiek, jest uznawany przez różnych interesariuszy, np. lokalne Ośrodki Pomocy Społecznej.

Zdaniem niektórych podmiotów odpowiedzialnych za realizację Programu należałoby znieść wspomniane ograniczenia wiekowe, gdyż w potrzebie znajdują się nieraz osoby również młodsze niż 70 lat, ale uznawane za dojrzałe wiekiem, np. takie, które same pozostają w kwarantannie.

Niejasna komunikacja programu

Program w początkowej fazie wdrażania był mocno promowany przez cięła administracji centralnej. Wydaje się jednak, iż zabrakło precyzji i przystępności w prezentowaniu podstawowych informacji kluczowych, zarówno dla osób starszych mogących rozważyć wystąpienie o pomoc, jak i wolontariuszy mających stanowić najważniejszy zasób udzielający wsparcia w środowiskach lokalnych. Owocem ogólnikowej komunikacji 4 może być duża liczba zgłoszeń do programu przez osoby nieuprawnione lub takie, które sądziły, iż wykonywanie dla nich zakupów obejmuje również pokrycie ich kosztu.

Przykładem może być wizualna i merytoryczna strona www Programu tj. wspierajseniora.pl. Znajdujemy w niej zakładki „Dla seniora” i „Dla wolontariusza”, a w każdej z nich znajduje się gotowy formularz do wypełnienia. Brakuje natomiast dokładnego opisu Programu, form pomocy i zasad, według których ma być ona udzielana. Osoba odwiedzająca, chcąc uzyskać pomoc, nie dowie się z niej bezpośrednio kto udzieli pomocy, w jakim zakresie i na jakich zasadach, a także jakie formy pomocy nie są możliwe do zrealizowania. Natomiast osoba rozważająca dołączenie do programu w charakterze wolontariusza, nie uzyska klarownych informacji dotyczących spodziewanego zakresu godzinowego zaangażowania, preferowanych kompetencji oczekiwanych od wolontariusza, odpowiedzialności prawnej za wykonywane zadania czy możliwości uzyskania zaświadczeń formalnych.

W zakładce „Pytania i Odpowiedzi” widnieją częściej informacje dotyczące walki z pandemią COVID-19.

W początkowej fazie funkcjonowania Programu na stronach rządowych, jak również na stronach wielu ośrodków go realizujących pojawił się rodzaj przewodnika zawierającego zbiór pytań i odpowiedzi. Dobrze byłoby, aby tego typu wiedza była też dostępna na oficjalnej stronie Programu, gdzie informacji potencjalnie może szukać więcej odbiorców. Potrzebna jest aktualizacja, uwzględniająca także doświadczenia pierwszych miesięcy działania Korpusu.

Rozeznanie w Programie utrudnia również fakt, iż niemal przestało się o nim mówić w sferze publicznej. O ile w pierwszym okresie szeroko o nim informowano, to w kolejnych miesiącach zaangażowanie informacyjne i zachęty do udziału bardzo spadły. W parze z tym szła też coraz mniejsza liczba zgłoszeń do ośrodków (co potwierdziliśmy w kilkunastu OPS-ach) w miesiącach zimowych, w porównaniu z okresem jesiennym⁶.

Niewielu wolontariuszy oraz brak informacji o zakresie i jakości ich zaangażowania

Według danych Ministerstwa Rodziny i Polityki Społecznej, na koniec grudnia 2020 zarejestrowano blisko 18,5 tys. zgłoszeń seniorów i przekazano je do ośrodków pomocy społecznej. Z pisma jakie otrzymaliśmy w marcu z Departamentu Pomocy Społecznej i Integracji Społecznej czytamy: „ze wstępnej analizy sprawozdań wynika, że liczba (...) zawartych porozumień z wolontariuszami (indywidualnymi) wyniosła 4 043, z Wojskami Obrony Terytorialnej – 9, z harcerzami 378 oraz Ochotniczą Strażą Pożarną – 32. Departament nie dysponuje danymi w zakresie informacji kim byli statystyczni wolontariusze, w podziale na wiek czy też inne kryteria”⁷.

Powyższe dane wskazują, że w skali kraju, na jedną gminę biorącą udział w programie, przypadło zaledwie po dwóch wolontariuszy, co jest efektem bardzo słabym. Ministerstwo Rodziny nie podaje natomiast informacji o tym, ile osób świadczy usługi wsparcia odpłatnie, tzn. jako pracownicy lub kontrahenci gminnych OPS.

Wolontariat cyfrowy i wolontariat ozdrowieńców

Oprócz działań bezpośrednich, na stronie Programu można również zgłosić swoją gotowość pomocy w ramach projektu „Cyfrowy wolontariusz”. Jego celem jest pomoc osobom starszym w załatwianiu spraw urzędowych za pośrednictwem internetu np. założenie Profilu Zaufanego umożliwiającego założenie Indywidualnego Konta Pacjenta i zapisanie się na szczepienie przeciwko COVID-19.

Kolejną inicjatywą jest „Wolontariat Ozdrowieńców” – skierowany do osób, które mają za sobą przejście zakażenia koronawirusem i chcą pomóc w opiece nad osobami starszymi mieszkającymi w domach pomocy społecznej⁸.

W trakcie opracowywania niniejszego raportu okazało się jednak, że połączenie informacji dotyczących funkcyjowa-

nia tych projektów nie jest tak łatwe, jakby się mogło wydawać. Zapewne dlatego, że liczbowe efekty tych programów są bardzo mizerne (w wypadku „Wolontariatu ozdrowieńców” lub wręcz niemal nierealizowane w praktyce (w wypadku komponentu „Cyfrowy Wolontariusz”).

Przykładowo, gdy na początku kwietnia wystosowaliśmy pismo do Departamentu Pomocy i Integracji Społecznej z zapytaniem o stan realizacji słabo spopularyzowanego modułu „Cyfrowy Wolontariusz” w odpowiedzi – którą, co warto pozytywnie ocenić, uzyskaliśmy bardzo szybko – pojawiła się tylko lakoniczna informacja, iż: „Moduł „Cyfrowy Wolontariusz” realizowany w ramach Solidarnościowego Korpusu Wsparcia Seniorów koordynowany jest w Kancelarii Prezesa Rady Ministrów.” Bez względu na to, gdzie usytuowany jest ten moduł, dobrze byłoby, aby instytucje odpowiedzialne za cały Program „Wspieraj Seniora” miały jednak wgląd w jego realizację i też dzieliłyby się tą wiedzą z opinią publiczną, choćby przez stronę Programu. W przeciwnym razie, nawet wartościowy i słuszny w założeniach mechanizm cyfrowego wsparcia, funkcjonować będzie poza społeczną świadomością i wiele osób, które mogłyby być zainteresowane wzięciem w nim udziału, nie dowiedzą się o nim.

Niepokojące jest również niewielkie zainteresowanie wspomnianym wcześniej Programem „Wolontariat ozdrowieńców”. Z informacji uzyskanych ze strony Departamentu Pomocy Społecznej i Integracji Społecznej z 8 kwietnia 2021 roku wynika, że: „od momentu wprowadzenia do Solidarnościowego Korpusu Wsparcia Seniorów modułu pn. „Wolontariat ozdrowieńców” do tej formy pomocy zgłosiło się 170 osób. [...] Ministerstwo Rodziny i Polityki Społecznej nie posiada danych dotyczących liczby osób, które z takiego wsparcia skorzystały. Informacje w tym zakresie posiadają Domy Pomocy Społecznej korzystające z przedmiotowego wsparcia.”⁹

Rozproszona i niepełna wiedza na temat funkcjonowania obu modułów utrudnia diagnozę, dlatego te formy pomocy cieszą się tak skromnym zainteresowaniem wolontariuszy i niewielkim poziomem ich konsumpcji przez seniorów.

Oceny programu przez organizacje prosenioralne pracujące z osobami starszymi w sposób bezpośredni

Dyrektor Stowarzyszenia Mali Bracia Ubogich, kojarzącego od lat wolontariuszy i seniorów, Joanna Mielczarek zauważa: *W ubiegłym roku, niemal od pierwszego dnia ogłoszenia stanu pandemii, notowaliśmy w Stowarzyszeniu zwiększone zainteresowanie wolontariatem. Z pewnością przyczyniły się do tego informacje w mediach, które zwracały uwagę na potrzebę wsparcia seniorów. Co ciekawe, z naszych rozmów z zainteresowanymi wolontariatem, w tym czasie wynikało, że łatwiej było im wyszukać np. naszą organizację i zaproponować pomoc niż rozejrzeć się w najbliższym sąsiedztwie i sprawdzić czy ktoś obok nie potrzebowałby takiego wsparcia... Z czasem trochę się to zmieniło – w sukurs przyszły tutaj akcje „widzialnej ręki” czy innych rodzajów pomocy sąsiedzkiej, które ośmieliły ludzi do zapukania do sąsiadów i zapytania czy czegoś nie potrzebują.*

Joanna Mielczarek zaznacza jednak, że wraz z upływem czasu, ta zwiększona skłonność do pomagania innym osłabła, choć potrzeby np. osób starszych nie zmalały. Wobec tego, uruchomienie odgórnie mechanizmów stymulujących społeczne wsparcie dla seniorów wydawało się działaniem bardzo pożądanym: *W tzw. drugiej fali pandemii oddolne zaangażowanie w pomoc nie było już tak silne jak na wiosnę. Tymczasem potrzeba wsparcia seniorów nie zmniejszyła się, stąd pomysł na zainicjowanie Solidarnościowego Korpusu Wsparcia Seniorów oceniam pozytywnie. Trudno jednak dojść, kto faktycznie z niego skorzystał. Dane dostępne w mediach są rozbieżne, np. w listopadzie rząd podał, iż z prośbą o pomoc do Korpusu zwróciło się niemal 8 tysięcy seniorów, podczas gdy na koniec października informował o niemal 14 tysiącach telefonów na infolinię Korpusu z prośbą o wsparcie.*

Program negatywnie oceniają eksperci z Fundacji Zaczyn (www.zaczyn.org), zajmującej się projektowaniem nowych rozwiązań dla starzejącego się społeczeństwa. Przemysław Wiśniewski, dyrektor Fundacji tłumaczy: *W Polsce mamy prawie 10 milionów osób starszych, a z programu warte go 150 milionów złotych skorzystało zaledwie kilkanaście tysięcy osób. Już to jest dobra miara porażki programu, którego komunikacja jest na tyle fatalna, że bardzo wielu seniorów zdecydowało się poprosić w jego ramach o pomoc.*

Institucja koordynująca program tj. Ministerstwo Rodziny nie podaje do wiadomości podstawowych danych ewaluacyjnych, np. dotyczących tego ile godzin wolontariusze i pracownicy odpłatni poświęcali swoim działaniom i ilu z nich zostało w programie po ośmiu miesiącach, ilu seniorów realnie korzystało z programu i w jakim zakresie godzinowym, a także ile złotych była statystycznie warta jedna godzina pracy na ich rzecz wykonywanej przez pracowników i podwykonawców OPS-ów czy wolontariuszy, których obsługa w programie też kosztuje. Ministerstwo Rodziny bardzo dokładnie kwantyfikuje takie dane np. w ramach programów realizowanych na rzecz seniorów przez organizacje pozarządowe, ale same unika odpowiedzi pozostawiając wątpliwości w zakresie publicznego wykorzystania środków. Powinno być wiadome czy godzina wsparcia udzielanego seniorom kosztowała realnie złotych kilkanaście, kilkadziesiąt czy kilkaset.

Bardzo nam się nie podoba również dyskryminacyjne traktowanie wolontariuszy. Nie otrzymują oni za wykonywane usługi nawet symbolicznych benefitów, podczas gdy pracownicy OPS, świadczący te same usługi, otrzymują za swoją pracę, najczęściej w godzinach świadczenia etatowej pracy, dodatki finansowane z programu. Z naszej wiedzy wynika, że wiele gmin realizuje ten program, delikatnie mówiąc, iluzorycznie, choć realnie rozlicza wydatki finansowane z programu.

W kwietniu 2021 roku nasi pracownicy, pod prawdziwymi nazwiskami, zgłosili się poprzez formularz dostępny na stronie do świadczenia pomocy seniorom w gminach, z których pochodzą lub w których mieszkają. Jakkolwiek odpowiedź otrzymała tylko jedna osoba, z którą bardzo szybko skontaktował się pracownik społeczny z warszawskiej Woli.

W program angażuje się również Kancelaria Prezesa Rady Ministrów, która prowadzi komponent dotyczący wsparcia

cyfrowego seniorów. Nasz pracownik zgłosił się do tego programu i uczestniczył w jednogodzinnym szkoleniu on-line, gdzie nie wymieniono nawet podstawowych form nawet 9 pomimo tego, że z ich terenu zgłaszali się wolontariusze i seniorzy. W wielu tych gminach pewnie są NGO'sy, które byłyby chętne do świadczenia usług seniorom i gotowe na ich skrupulatne rozliczenie.

Nie rozumiemy, dlaczego w Korpusie nie uczestniczą w ramach swoich obowiązków służbowych pracownicy setek domów i klubów Senior+, które w okresie pandemii bardzo ograniczyły swoje działanie. Przecież to właśnie osoby korzystające z tych klubów powinny być w pierwszej kolejności objęte pomocą świadczoną w ich domach w pełnym możliwym reżimie sanitarnym. Niestety, Korpus Solidarności to działanie wizerunkowe i nieskuteczne.

Podsumowanie i rekomendacje

Solidarnościowy Program Wsparcia Seniorów ma dobre założenia – otoczenie dodatkową opieką osób starszych w czasie pandemii jest bez wątpienia cenną inicjatywą. Dokładna analiza przynosi jednak kilka istotnych uwag:

1. Wydaje się, że na aktualnym etapie pandemii należałoby wsparcie w ramach tego Programu szerszej otworzyć na grupę wiekową 60-70 lat. Dodajmy, że osoby zbliżające się do 70. nawet jeśli są sprawne, nierzadko cierpią na różne choroby przewlekłe.
2. Polityka informacyjna, odnośnie Programu powinna ulec wzmocnieniu w wielu wymiarach. Samą stroną internetową poświęconą Programowi należałoby zdecydowanie rozbudować o dokładny opis różnych form pomocy, tak by była ona jeszcze bardziej przystępna zarówno dla samych osób starszych, jak i ich bliskich. Przydałby się też wykaz najczęściej zadawanych pytań odnośnie samego Programu wraz z wyczerpującymi odpowiedziami. Dokładniejszego opisu powinna też doczekać się formuła „Wolontariatu Ozdrowieńców” i „Cyfrowego Wolontariusza”, które w społecznej świadomości w ogóle są słabo kojarzone.
3. Przydałaby się szeroka promocja Programu także na poziomie lokalnym. Zarówno na internetowych stronach instytucji odpowiedzialnych za jego realizację – jak ośrodki pomocy społecznej lub ośrodki pomocy rodzinie, ale i przede wszystkim – w przestrzeni publicznej (np. w formie plakatów, ulotek w miejscach często 10 odwiedzanych przez osoby starsze). Tymczasem nawet na przejrzanych przez nas stronach internetowych ośrodków pomocy społecznej nie zawsze jest wyeksponowana informacja, że Program działa i jak można z niego skorzystać.
4. Konieczny jest monitoring, ewaluacja i sprawozdawczość Programu oraz dzielenie się z jej wynikami z opinią publiczną. Na stronach instytucji publicznych powinny być comiesięczne informacje, ile osób skorzystało z Programu, ilu wolontariuszy się zgłosiło. Jakie potrzeby są głównie zgłaszane i zaspokajane, jakie problemy i bariery identyfikowane przy ich określaniu i zaspokajaniu etc. Nadanie Programowi bardziej przejrzystej struktury, mogłoby pomóc w lepszym zarządzaniu nim i większej skuteczności w realizacji jego celów
5. Uporządkowania i ponownego przemyślenia wymaga ustalenie podziału zadań pomiędzy pracowników budżeto-

wych zaangażowanych w działania Korpusu, a wolontariuszy lokalnych świadczących swoje usługi bez wynagrodzenia. Obecnie podział ten jest rozmyty, a praca wolontariuszy jest deprecjonowana co wpływa na obniżenie podaży ich usług. Za podobną pracę jedne osoby świadczące seniorom wsparcie uzyskują środki, inne – nawet znakomicie przygotowane do podejmowanych działań – nie otrzymują żadnej gratyfikacji. Istnieje również cała rzesza osób pracujących w rozmaitych prosenioranych inicjatywach, np. w Klubach Seniora czy Klubach/Domach Senior+, które w żaden sposób nie zostały włączone w działania Korpusu, choć są do tego najlepiej przygotowane. Jednocześnie gminy współfinansujące ich działania występowały o środki na dodatkowe gratyfikacje pracowników własnych ośrodków pomocy społecznej za realizowane przez nich czynności.

Usługi Instytutu Polityki Senioralnej

SeniorHub. Instytut Polityki Senioralnej realizuje:

- projekty badawcze własne, podejmowane z inicjatywy Instytutu i z wykorzystaniem naszego zespołu ekspertów;
- projekty badawcze partnerskie, prowadzone przy zaangażowaniu merytorycznym/finansowym innych podmiotów;
- projekty badawcze zlecone, prowadzone odpłatnie na zlecenie innych instytucji, m.in.: przedsiębiorstw, jednostek samorządu terytorialnego, podmiotów administracji centralnej.

Wykonujemy dla innych podmiotów działania z zakresu:

- opiniowania/testowania produktów i usług pod względem ich przydatności dla seniorów;
- projektowania/testowania innowacji technologicznych i społecznych dedykowanych seniorom;
- opracowywania diagnoz społecznych oraz formułowania dokumentów strategicznych;
- opracowywania diagnoz demograficznych;
- ewaluacji działań JST w zakresie efektywności prowadzonej polityki na rzecz seniorów;
- analizy sposobu i zakresu korzystania przez osoby 60+ z mediów, technologii i kultury;
- szkolenia kadr przedsiębiorstw, NGO i administracji w zakresie funkcjonowania osób starszych.

Dysponujemy:

- ośmioletnim doświadczeniem osób związanych z Instytutem, jego organizatorem „Fundacją Zaczyn”, pismem eksperckim „Polityka Senioralna” oraz podmiotami współpracującymi;
- ponad 50 ekspertami z kilkunastu dziedzin, którzy reprezentują instytucje nauki, samorządy, przedsiębiorstwa, środowiska innowacyjne;
- portfolio kilkudziesięciu projektów badawczych realizowanych z kilkudziesięcioma partnerami komercyjnymi, samorządowymi, pozarządowymi;
- potencjałem upowszechniania wyników badań i prowadzenia kampanii lobbingskich poprzez współpracujących ekspertów i instytucje, kontakty z dziennikarzami branżowymi, wykorzystanie kanałów użytkowanych na potrzeby

autorskich kampanii społecznych Fundacji Zaczyn, które pozwalają na dotarcie do ok. 2,5 miliona odbiorców, w tym z grona liderów opinii/high professionals.

KONTAKT W SPRAWIE RAPORTU

Patrycja Dubiał-Skiba – Koordynatorka Komunikacji
tel.: 519 466 541,
e-mail: patrycja.skiba@zaczyn.org
www.seniorhub.pl
kontakt@seniorhub.pl

- 1 Będzie więcej pieniędzy dla samorządów na wsparcie seniorów (portalsamorzadowy.pl).
- 2 Korpus Wsparcia Seniorów: największa aktywność w zachodniopomorskim, łódzkim i świętokrzyskim (Serwis Samorządowy PAP).
- 3 Ministerstwo Rodziny i Polityki Społecznej, Departament Pomocy i Integracji Społecznej, Pismo z dnia 18 marca 2021 r. w odpowiedzi na pytania Rafała Bakalarczyka z 11 marca 2021 r., DPS-IV.72.9.18.2021.KSz, Warszawa, dnia 18 marca 2021 r.
- 4 Tamże.
- 5 Wspieraj Seniora! Najczęściej zadawane pytania odnośnie Programu! – GOPS Wiązowna (gops-wiazowna.pl).
- 6 Przewodnik po realizacji Program u Wspieraj Seniora w Gminach – Ministerstwo Rodziny i Polityki Społecznej – Portal gov.pl (www.gov.pl).
- 7 Ministerstwo Rodziny i Polityki Społecznej, Departament Pomocy i Integracji Społecznej, Pismo z dnia 18 marca 2021 r. w odpowiedzi na pytania Rafała Bakalarczyka z 11 marca 2021 r., DPS-IV.72.9.18.2021.KSz, Warszawa, dnia 18 marca 2021 r.
- 8 #WspierajSeniora – „Wolontariat ozdrowieńców”.
- 9 MINISTERSTWO RODZINY I POLITYKI SPOŁECZNEJ, DEPARTAMENT POMOCY I INTEGRACJI SPOŁECZNEJ, Pismo z 9 kwietnia 2014 roku w odpowiedzi na pytania zadane 7 kwietnia przez Rafała Bakalarczyka, DPS-IV.72.9.18.2021.KSz, Warszawa 9.04.2021 r.





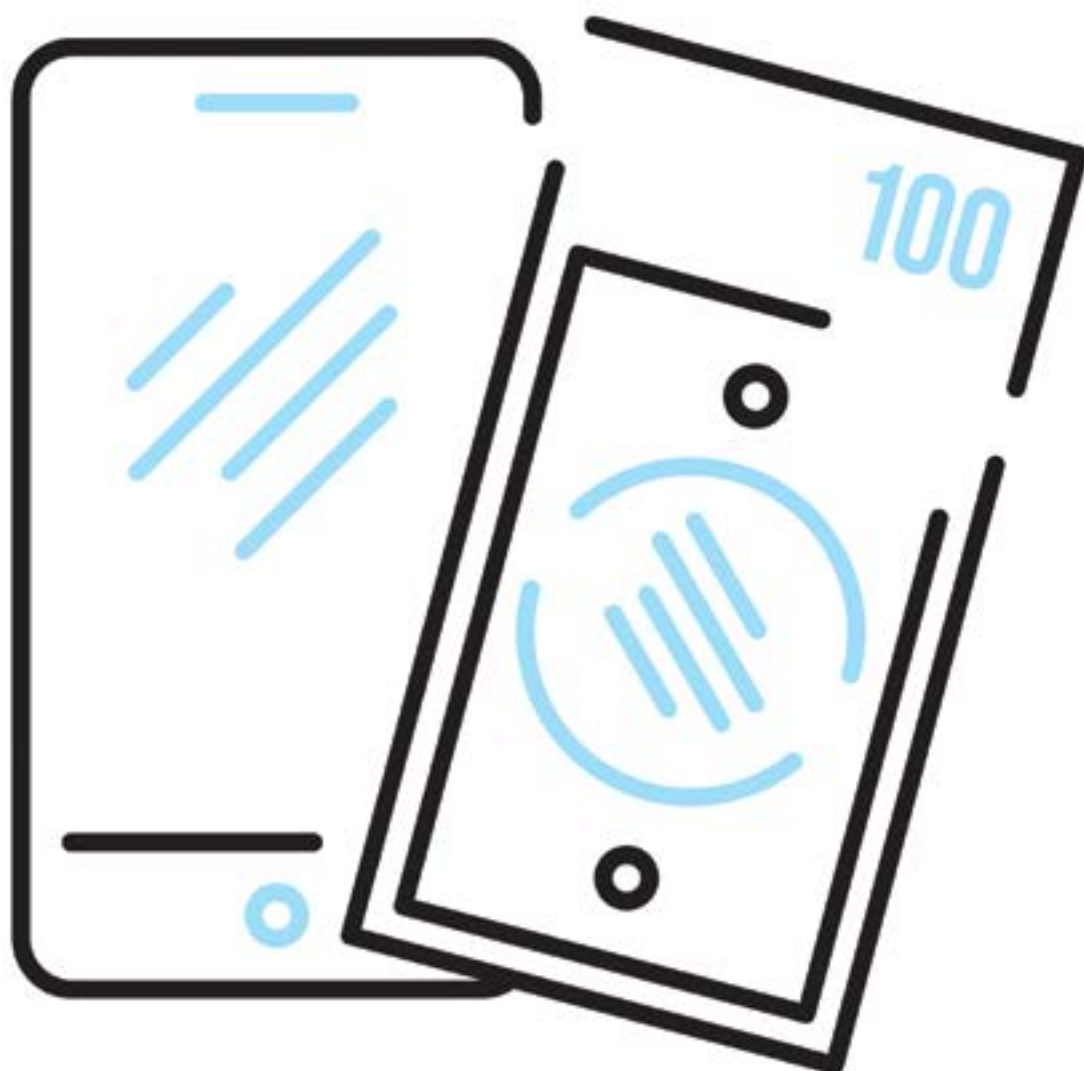
SENIORZY W CYFROWYM ŚWIECIE



CYFROWE USŁUGI FINANSOWE A SENIORZY

RAPORT Z BADANIA

PAŹDZIERNIK 2021



 **SENIOR.HUB**
INSTYTUT POLITYKI SENIORALNEJ

 **CFA Society**
Poland

 **WARSZAWSKI**
INSTYTUT
BANKOWOŚCI

IZFiA

ZACZYN
FUNDACJA

 **NIW**

 **PROO**

Działanie sfinansowane ze środków Programu Rozwoju Organizacji Obywatelskich na lata 2018–2030



Jak radzą sobie seniorzy w świecie cyfrowych finansów?

W październiku 2021 r. Senior_Hub. Instytut Polityki Senioralnej zaprezentował raport z badania „Cyfrowe Usługi Finansowe a Seniorzy”

Seniorzy to rosnąca w szybkim tempie grupa demograficzna. Jak podaje Główny Urząd Statystyczny w roku 2019 liczba Polaków wynosiła 38,38 mln mieszkańców, z czego osoby w wieku 60 lat i więcej stanowiły 25,3%, zaś w roku 2050, odsetek osób w wieku 60 lat i więcej stanowić będzie 40,4% (GUS, 2021a). Ważne jest również, iż seniorzy to grupa ze stabilnymi przychodami z tytułu emerytur i niezadko znaczącymi oszczędnościami.

Potrzebom tej zróżnicowanej społeczności w zakresie korzystania z usług finansowych drogą cyfrową postanowiły przyjrzeć się badaczki dr Sylwia Badowska i dr Anna Golec. W opublikowanym właśnie raporcie „Cyfrowe Usługi Finansowe a Seniorzy” sygnowanym przez SeniorHub. Instytut Polityki Senioralnej (www.seniorhub.pl), CFA Society Polska oraz Warszawski Instytut Bankowości i Izbę Zarządzających Funduszami i Aktywami znajdziemy cen-



Rozkład liczby respondentów według wieku (w latach, n = 520)



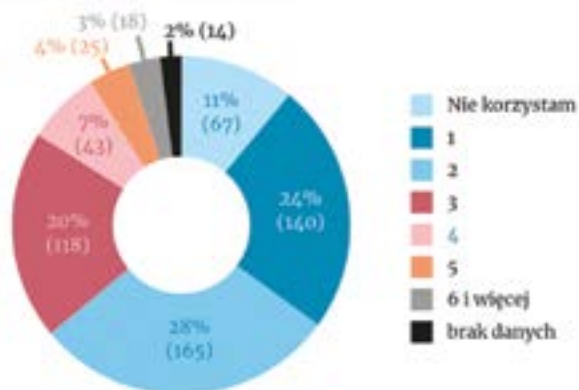
Źródło: Opracowanie własne.

CYFROWE USŁUGI FINANSOWE A SENIORZY

RAPORT Z BADANIA

PAŹDZIERNIK 2021

Liczba instytucji finansowych, których klientami są badani seniorzy (n = 590)



Źródło: Opracowanie własne.

SENIOR.HUB

www.seniorhub.pl

ne informacje dotyczące sposobów ułatwiania starszym odbiorcom korzystania z ofert i narzędzi cyfrowych oferowanych przez instytucje finansowe.

Okazuje się, że wśród seniorów z nabytymi kompetencjami cyfrowymi większość nadąża za zmianami technologicznymi, ale popyt na cyfrowe narzędzia do zarządzania finansami może w tej grupie znacząco wzrosnąć. Wciąż kilkaset tysięcy konsumentów 60+ obawia się korzystać lub nie radzi sobie z obsługą aplikacji i serwisów. Natomiast liczba seniorów wciąż „niecyfrowych”, nieufnych wobec internetu, to aż 6 milionów osób, spośród których wielu można przekonać do wejścia w cyfrowy świat poprzez edukację – przede wszystkim unaocznienie realnych benefitów, jakie przynieść może korzystanie z sieci w różnych obszarach.

Badaczki, dr Badowska i dr Golec, zrealizowały badanie ankietowe wśród ponad 500 respondentów w wieku 60+ deklarujących korzystanie z usług instytucji finansowych.

Są wśród badanych zarówno seniorzy „cyfrowi” jak i „nie cyfrowi”.

Co seniorzy cyfrowi robią z pieniędzmi z zastosowaniem narzędzi cyfrowych?

Aż 87% respondentów 60+, zarówno cyfrowych jak i nie cyfrowych, korzysta z usług instytucji finansowych, z czego 62% respondentów korzysta z usług więcej niż jednej instytucji finansowej. Sytuacja, w której osoby starsze nie dysponowały kontem czy nie zawierały umów kredytowych dotyczy już niemal wyłącznie osób sędziwych.

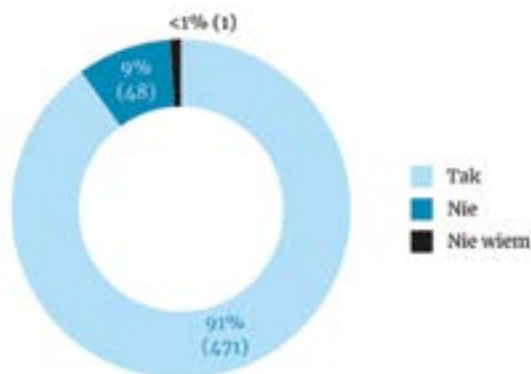
Aż 91% seniorów „cyfrowych” korzysta z usług instytucji finansowych realizowanych online, natomiast prawie 9%, z różnych przyczyn, wciąż z nich nie korzysta choć użytkuje narzędzia internetowe. Wskazuje to na bardzo wysoki stopień oswojenia z cyfrowymi produktami finansowymi –

CYFROWE USŁUGI FINANSOWE A SENIORZY

RAPORT Z BADANIA

PAŹDZIERNIK 2021

Czy korzysta Pan(i) z usług finansowych za pomocą komputera, smartfonu lub tabletu?



Źródło: Opracowanie własne.

SENIOR.HUB

www.seniorhub.pl

CYFROWE USŁUGI
FINANSOWE A SENIORZY
RAPORT Z BADANIA
PAŹDZIERNIK 2021

Oferta instytucji finansowych jest dobrze dopasowana
do potrzeb osób w moim wieku (n = 520)



Źródło: Opracowanie własne.

SENIOR.HUB
WSPÓLNOTA KADRY FINANSOWEJ

www.seniorhub.pl

osoby zapoznane z internetem dostrzegają zalety aplikacji czy serwisów.

Z badania dr Badowskiej i dr Golec wynika, że wśród seniorów „cyfrowych” aż 90% sprawdza elektronicznie swoje saldo na rachunku rozliczeniowym, a 86% dokonuje przelewów online. Lokaty drogą elektroniczną zakłada 48% seniorów cyfrowych, a kilkanaście procent zaciąga tą drogą kredyty czy inwestuje z wykorzystaniem rachunku maklerskiego. Wśród seniorów bez kompetencji cyfrowych jedynie 32% sprawdza swoje saldo na rachunku w oddziale banku co wskazuje, że osoby te mają znacznie mniejszą kontrolę nad swoimi środkami finansowymi. Uzależnione od kanałów tradycyjnych, wymagających wypraw do punktów obsługi klienta czy przynajmniej korzystania z infolinii, powoduje mniejszą aktywność w zakresie kontroli wydatkowania własnych środków i podejmowania działań w zakresie inwestycji.

Warto też zauważyć, że „cyfrowi” seniorzy omijają (a więc i odciążają) tradycyjne placówki bankowe i punkty obsługi innych instytucji finansowych.

Wbrew potocznej opinii seniorzy „cyfrowi” nie mają też większych obaw przed dokonywaniem płatności elektronicznych za pomocą kart płatniczych. Robią to chętnie i często.

Seniorzy używają również komputera i smartfona do zaciągania kredytów czy zarządzania inwestycjami, choć w takich wypadkach chętnie również odwiedzają punkty obsługi klienta czy korzystają z infolinii.

Stopień dopasowania cyfrowych produktów finansowych do potrzeb seniorów

Niestety, produkty cyfrowe, projektowane z myślą o młodszym użytkowniku, sprawiają wielu osobom 60+ spo-

CYFROWE USŁUGI
FINANSOWE A SENIORZY
RAPORT Z BADANIA
PAŹDZIERNIK 2021

Szukając porady lub/i informacji na temat sposobu korzystania
z Cyfrowych Usług Finansowych wybrał(a) bym:



Źródło: Opracowanie własne.

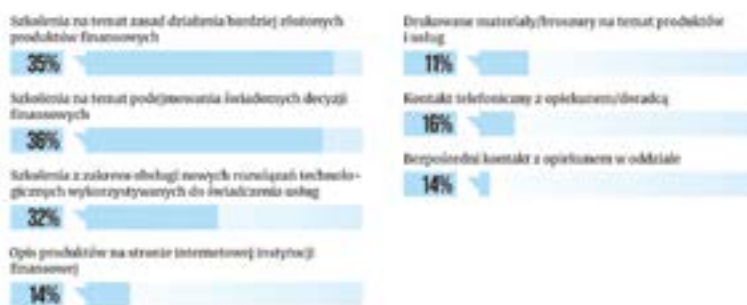
SENIOR.HUB
WSPÓLNOTA KADRY FINANSOWEJ

www.seniorhub.pl

CYFROWE USŁUGI FINANSOWE A SENIORZY

RAPORT Z BADAŃ
PAŹDZIERNIK 2021

Czego brakuje seniorom w obecnej ofercie instytucji finansowych?



Źródło: Opracowanie własne.

SENIOR.HUB
WSPÓLNOTA DLA SENIORÓW

www.seniorhub.pl

ro problemów. Jedyne 33% osób 60+ uważa, że cyfrowa oferta instytucji finansowych jest odpowiednio dopasowana do ich potrzeb. Aż 42% seniorów ma neutralne zdanie na temat tej oferty. Być może niektóre elementy tej oferty są dla osób 60 czy 70+ niezrozumiałe (np. nieprecyzyjne opisy ofert czy zbyt zawiłe umowy), podobnie jak wybrane funkcjonalności udostępnionych klientom narzędzi zarządzania finansami (w aplikacjach czy serwisach). Trudno jednak mówić o trwałej barierze. Rozwiązaniem jest na pewno edukacja. I to ta tradycyjna, głównie bezpośrednia, mniej cyfrowa.

Seniorom potrzebny jest człowiek, który wyjaśni oferty i funkcjonalności narzędzi

Z badania dr Badowskiej i dr Golec wynika, iż w obecnej ofercie instytucji finansowych seniorom najbardziej

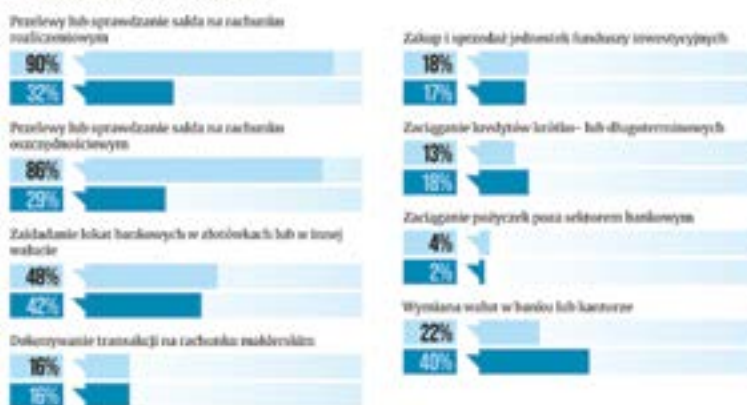
brakuje dedykowanych szkoleń, w trakcie których mogliby szczegółowo zapoznać się z ofertami i ryzykami, a także dowiedzieć jak poprawnie obsługiwać narzędzia cyfrowe umożliwiające zarządzanie aktywami. Gotowość podnoszenia swojej wiedzy i umiejętności zadeklarowało każdorazowo ponad 30% badanych. Co więcej, 32% ankietowanych oczekuje od swoich instytucji finansowych szkoleń z zakresu wykorzystania nowych technologii w usługach finansowych. Nieco większa grupa zadeklarowała, że w dotychczasowej ofercie instytucji finansowych brakuje im szkoleń z zakresu finansów – tych najbardziej podstawowych, dotyczących podejmowania świadomych decyzji finansowych, jak również bardziej zaawansowanych produktów i usług. Wskazuje to, że ponad 1/3 badanych jest otwarta na poznanie zasad działania produktów, usług i rozwiązań w których do tej pory nie korzysta lub korzysta w ograniczonym zakresie.

W procesie korzystania z cyfrowych usług finansowych, jednym z najważniejszych źródeł uzyskiwania pomocy przez seniorów są pracownicy instytucji finansowych, z którymi

CYFROWE USŁUGI FINANSOWE A SENIORZY

RAPORT Z BADAŃ
PAŹDZIERNIK 2021

Odsetek seniorów korzystających z danego typu usług finansowych wg kanałów



Źródło:
Opracowanie
własne.

Odsetek seniorów korzystających z danego typu produktów i usług poprzez kanały cyfrowe

Odsetek seniorów korzystających z danego typu produktów i usług poprzez kanały tradycyjne

SENIOR.HUB
WSPÓLNOTA DLA SENIORÓW

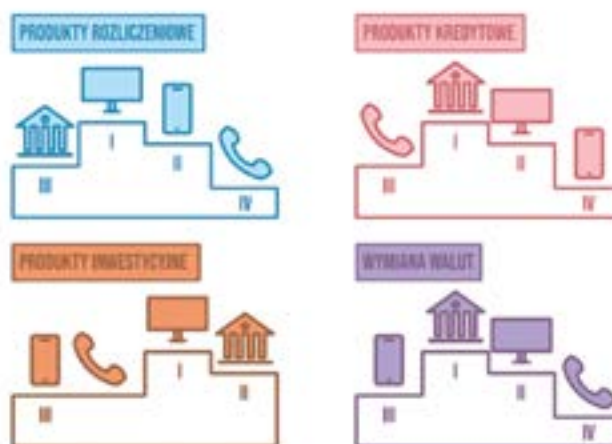
www.seniorhub.pl

CYFROWE USŁUGI FINANSOWE A SENIORZY

RAPORT Z BADANIA
PAŹDZIERNIK 2021

SENIOR.HUB
WSPÓLNOTA POLSKICH SENIORÓW

Preferencje dotyczące kanałów dostępu do usług finansowych



www.seniorhub.pl

kontakt powinien mieć charakter bezpośredni lub przyjmować formę teleporady. Co drugi senior skorzystałby również ze wsparcia osób z najbliższego kręgu społecznego. Co istotne, co najmniej co trzeci senior chętnie uczestniczyłby z pewnych form kształcenia, czy to we własnym zakresie korzystając z przygotowanych przez instytucję finansową materiałów, czy w zorganizowanych formach szkoleniowych organizowanych przez niezależne od instytucji finansowych podmioty.

Bariery wejścia do cyfrowego świata dla 6 mln „niecyfrowych” osób 60+

Warto też zwrócić uwagę na wyniki raportu dotyczące seniorów nie cyfrowych i ich uzasadnień dla niekorzystania z sieci. Aż 53 % tych seniorów wskazuje, że cyfrowe usługi finansowe są trudne w stosowaniu i czasochłonne. 57% seniorów „nie cyfrowych” uważa, że korzystanie z cyfo-

wych usług finansowych nie przyniesie im korzyści. Obawy i ograniczenia są wynikiem braku realnego doświadczenia z korzystania z komputera. Brak doświadczenia powoduje brak naturalnego popędu na użytkowanie narzędzi i wspiera postawę odrzucenia ich jako „trudnych”, „czasochłonnych” czy „ryzykownych”.

Jak zauważają badaczki, dr Badowska i dr Golec: Brak korzystania przez seniorów z cyfrowych usług finansowych wynika z zdecydowanie bardziej z przekonani i wyobrażeń o tego typu usługach wśród badanych, niż z ich realnych osobistych negatywnych doświadczeń. Ponad połowa nie cyfrowych konsumentów ma ogólnie negatywne wyobrażenie o cyfrowych usługach finansowych, postrzegając je jako trudne w stosowaniu, wymagające poświęcenia dużej ilości czasu na naukę i rozpoczęcie korzystania z nich. Prawie co drugi badany uważa, że takie usługi nie dostarczają większych korzyści od usług oferowanych w sposób tradycyjny, nie dostarczają im korzyści finansowych oraz nie poprawią znacząco sposobu zarządzania ich środ-

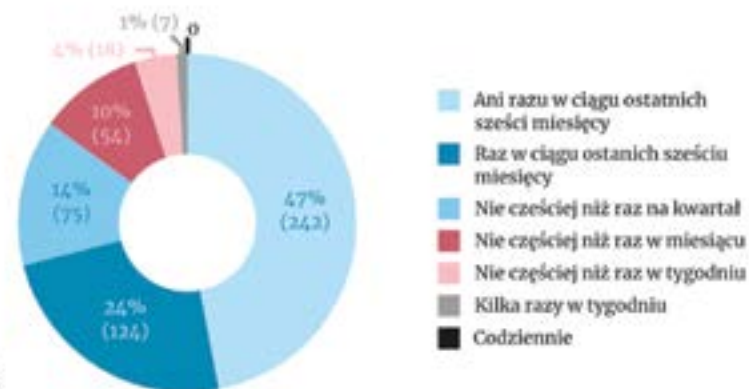
CYFROWE USŁUGI FINANSOWE A SENIORZY

RAPORT Z BADANIA
PAŹDZIERNIK 2021

SENIOR.HUB
WSPÓLNOTA POLSKICH SENIORÓW

Prosimy o wskazanie, jak często w ciągu ostatnich 6 miesięcy korzystał(a) Pan(i) z poniższych form usług?

Bankowość tradycyjna (usługi świadczone w oddziale)



Źródło:
Opracowanie
własne.

www.seniorhub.pl

CYFROWE USŁUGI FINANSOWE A SENIORZY

RAPORT Z BADAŃIA
PAŹDZIERNIK 2021

Prosimy o wskazanie, jak często w ciągu ostatnich 6 miesięcy korzystał(a) Pan(i) z poniższych form usług?

Transakcje kartami płatniczymi (płatności kartami debetowymi, kredytowymi lub wielowalutowymi)



Źródło:
Opracowanie
własne.

SENIOR.HUB
WSPARCIE KULTURY OSOBNICZEJ

www.seniorhub.pl

kami finansowymi. Co gorsza, w opinii znacznej części seniorów, w przyszłości korzystanie z cyfrowych usług finansowych będzie się wiązało z wieloma problemami trudnymi dzisiaj do przewidzenia. Czynniki mogące przełamać postrzegane przez seniorów ograniczenia powinny dotyczyć głównie dostępu do wsparcia oraz zbudowania osobistych pozytywnych doświadczeń w korzystaniu z nowych rozwiązań. W pierwszym przypadku, jest to zagwarantowanie dostępu do osób, które mogłyby wytłumaczyć seniorom korzystanie z tego typu rozwiązań i wesprzeć je w nabyciu wiedzy i umiejętności w tym zakresie. Po drugie zaś jest to dostarczenie seniorom zindywidualizowanych pozytywnych nowych doświadczeń korzystania z tego typu rozwiązań i przekonania, że jest to jednak o wiele łatwiejsze niż seniorzy myślą.

Co zrobimy z tą wiedzą?

Raport odpowiada na wiele pytań dotyczących potrzeb „cyfrowych” seniorów w zakresie zarządzania finansami z wykorzystaniem narzędzi internetowych i wskazuje na ewidentne bariery napotymane przez starszych użytkowników. Z opracowania wynika jasno, iż liczbę osób 60+ korzystających z narzędzi cyfrowych można realnie znacząco zwiększyć, przy czym drogą budowania popytu na te narzędzia musi być edukacja poprzez doświadczenie. Seniorzy niekorzystający z sieci po prostu nie rozumieją korzyści, np. w zakresie oszczędności czasu i pieniędzy, jakie może im przynieść internet. Obie grupy stanowią dziś wyzwanie dla instytucji finansowych, a także z sektora edukacji przynależnego do domeny publicznej.

Komentarze ekspertów

Duże znaczenie tego tematu wynika z dwóch faktów. Po pierwsze, starzenie się społeczeństw, w tym polskiego, powoduje, że coraz większy udział w konsumpcji dóbr i usług mają seniorzy i seniorki. Po drugie, dynamiczna cyfryzacja usług finansowych powoduje, że seniorzy i seniorki są narażeni na wykluczenie cyfrowe w sektorze tych usług. Dla instytucji finansowych grupa osób dojrzałych jest bardzo ważna i to te instytucje będą musiały coraz bardziej personalizować usługi finansowe z myślą o konsumentach.

Krzysztof Jajuga – Prezes CFA Society Polska, organizacji zrzeszającej inwestorów

Pandemia przyspieszyła procesy fintechowe. Tymczasem bariery w dostępie do cyfrowych produktów finansowych w gronie osób dojrzałych i starszych są ewidentne. Niniejszy raport wskazuje na konieczność podejmowania działań edukacyjnych przez instytucje sektora finansowego, skierowanych do starszych internautów, którzy dziś wciąż z dystansem przyjmują innowacje cyfrowe.

Małgorzata Rusewicz, Prezes Izby Zarządzających Funduszami i Aktywami

Seniorom brakuje szkoleń na temat zasad działania bardziej złożonych produktów finansowych oraz podejmowania świadomych decyzji finansowych. To bardzo ważny wniosek, ale dla instytucji finansowych przede wszystkim rekomendacja, której zastosowanie, może wzmocnić kapitał zaufania np. do banków – badanie wskazuje bowiem, że seniorzy mają bardzo duże zaufanie do przedstawicieli instytucji finansowych i to do nich zwracają się w pierwszej kolejności z prośbą o pomoc.

Michał Polak, Wiceprezes Fundacji Warszawski Instytut Bankowości



Jak seniorzy radzą sobie z nowymi technologiami w zarządzaniu finansami?

Z dr inż. Sylwia Badowska oraz dr Anna Golec, autorkami badania „Cyfrowe Usługi Finansowe a Seniorzy”, rozmawia Przemysław Wiśniewski

Skąd u Pań inspiracja do przeprowadzenia tego typu badania?

AG: W naszym badaniu postanowiliśmy zderzyć ze sobą trzy obszary: świat cyfrowy, seniorów oraz usługi finansowe. Każdy z tych obszarów z osobna, jest dość dobrze opisany, istnieją także analizy, które starają się łączyć dwa z nich, w różnych konfiguracjach. Obecnie, sporo uwagi poświęca się kwestiom tego jak młodzi ludzie korzystają z usług finansowych za pomocą nowoczesnych narzędzi, natomiast wciąż niewiele wiadomo na temat tego, jak w tym wszystkim odnajdują się osoby dojrzałe i senioralne.

Dlaczego właściwie zajęły się Panie tematem cyfryzacji?

SB: Świat, w którym żyjemy, podlega nieustającym przemianom technologicznym. Obserwujemy dynamicznie postępującą digitalizację życia, która szczególnie nasiliła się podczas pandemii. Nasze życie, bez względu na to czy chcemy, tego czy nie, powoli, acz sukcesywnie, przenosi się do sieci i dotyczy to najróżniejszych sfer: od komunikacji międzyludzkiej, poprzez załatwianie spraw urzędowych, aż po zakupy, telemedycynę, edu-

kcję czy osobiste finanse. W skali globalnej jest już to proces uniwersalny i nieodwracalny.

Czy wszyscy w ten sam sposób radzą sobie z digitalizacją świata?

SB: Obecnie różne grupy społeczne z odmienną dynamiką i w różnorodny sposób radzą sobie z tym procesem. Na postępujące zmiany technologiczne łatwiej odpowiadają młodsze pokolenia tzw. Milleniów, czy Zetek, urodzone w świecie smartfonów, tabletów oraz natychmiastowej komunikacji. Dla dojrzałych i senioralnych osób, które z digitalizacją świata miały do czynienia w końcówce swojego życia zawodowego lub w okresie emerytalnym, korzystanie z nowych cyfrowych rozwiązań może być utrudnione. Jeśli w wielu procesach cyfryzacji seniorzy dzisiaj mogą nie chcieć uczestniczyć, to w już dość przewidywalnej przyszłości będzie to ich dotyczyć bezdyskusyjnie. Dobrym przykładem mogą tu być np. finanse osobiste. Już teraz możemy sobie wyobrazić, że środki z emerytur będą jedynie dostępne poprzez konta bankowe, a te stają się coraz to bardziej dostępne już tylko on-line.

Co zatem się dzieje w sferze cyfryzacji usług finansowych ?

AG: Sektor finansów znajduje się pod bardzo silną presją na wyniki, które coraz trudniej osiągać w sytuacji kiedy stopy procentowe na rynku od lat pozostają na niskich poziomach, rosną wymagania kapitałowe a tradycyjnym instytucjom finansowym, jakie znaleźliśmy do tej pory, depczą po piętach żądne sukcesu fintech-y. To one rewolucjonizują rynek, potrafią zaoferować daną usługę finansową taniej, szybciej albo sposobem lepiej odpowiadającym oczekiwaniom klienta. Aby sprostać konkurencji instytucje finansowe muszą automatyzować procesy i stosować coraz to bardziej zaawansowane technologicznie rozwiązania.

Jakie są konsekwencje tych przemian?

SB: Warto zauważyć, że w sektorze finansowym cyfryzacji podlegają zarówno i same produkty, jak i fizyczny do nich dostęp, a także komunikacja z klientami. Po pierwsze, pojawiają się zupełnie nowe produkty i usługi, nowe narzędzia analityczne wspomagające zarządzanie finansami. Po drugie, ze względu na ograniczanie liczby placówek, tradycyjny dostęp dla wielu klientów do oddziału swojego banku jest utrudniony, a w wielu mniejszych miejscowościach wręcz niemożliwy. Po trzecie, już dzisiaj komunikacja z klientami stała się bezosobowa, a doświadczenie z instytucją finansową przeszło ze sfery relacji międzyludzkich, do przystawki kliknięcia myszką. W tym miejscu trzeba zadać pytania, czy jest to proces z korzyścią dla wszystkich uczestników rynku i czy każdy ma taką samą szansę w tym procesie uczestniczyć? Potrzeby konsumenckie wyrażają zarówno np. nastolatki, jak i stulatkowie. Współcześni konsumenci to osoby mogące różnić się od siebie prawie jednym stuleciem... Każda z tych grup ma odmienne pragnienia, ale też i różne kompetencje ich zaspokajania. Jednakże wszyscy mają prawo uczestniczyć w rynku w takim samym stopniu. Dotyczy to również sektora usług finansowych i dostępu do nich przez starsze osoby.

Co wyróżnia seniorów na tle innych grup?

SB: Przede wszystkim fakt, że to liczna i szybko rosnąca grupa. Ze względu na dynamiczne starzenie się polskiego społeczeństwa – w 2019 r. co czwarty Polak miał ukończony 60 rok życia- i już dzisiaj seniorzy to ważny segment konsumentów dla banków i ubezpieczycieli. W przyszłości stanie się jeszcze bardziej istotny, gdyż, jak wskazują prognozy ONZ w 2050 r. Polacy będą dziesiątym najstarszym społeczeństwem świata, a udział seniorów w strukturze mieszkańców naszego kraju przekroczy 40%. Ponadto, na temat tej grupy istnieje wiele krzywdzących stereotypów. W powszechnej świadomości funkcjonuje obraz seniora, jako osoby ledwie wiążącej koniec z końcem, konserwatywnie nastawionej do zmian, nieradzącej sobie z obsługą nowoczesnych technologii, zainteresowanej wyłącznie wnukami lub ogródkiem działkowym. Nasze badanie pozwala odczarować część z tych mitów i zwrócić uwagę na fakt, że nie można seniorów traktować jako jednorodnej grupy.

AG: Z perspektywy rynku finansowego srebrne pokolenie rzeczywiście doświadcza spadku dochodów z powodu zaprzestania aktywności zawodowej, ale w ślad za tym spada również ryzyko, gdyż pojawia się regularny i pewny dochód z emerytury. Znikają wydatki na wychowanie i edukację dzieci, czy raty kredytów. Oczywiście, seniorzy na konsumpcję wydają mniej niż młodsze pokolenia, jakkolwiek robią zakupy bardziej świadomie, są one bardziej przemyślane. W grupie emerytów również mamy osoby

zamożne, w końcu mają oni za sobą kilka dekad gromadzenia majątku i oszczędności, nierzadko są także właścicielami nieruchomości, które nie są obciążone hipoteką. To może być bardzo atrakcyjny segment konsumentów i instytucje finansowe nadal mogą wiele tej grupie zaoferować. Wśród naszych respondentów potrzeby lokowania oszczędności wyraźnie dominowały nad potrzebą pożyczania dodatkowych środków. Najpopularniejszą formą inwestowania – tu bez niespodzianek – były lokaty bankowe, które miało minimum 48% badanych. Tylko między 16 a 18% badanych deklaroowało, że posiada rachunek maklerski lub/i jednostki uczestnictwa w funduszach inwestycyjnych, a przecież obligacje skarbowe, czy też konserwatywnie zarządzane fundusze inwestycyjne wydają się idealnym produktem dla tej grupy wiekowej. Zaskoczyło nas, że aż 11% osób które wzięły udział w naszym badaniu zadeklarowało, że nie korzysta z usług żadnej instytucji finansowej. Zatem nie tylko na polu nowoczesnych technologii, ale także w sferze zarządzania finansami osobistymi powinny zostać przeprowadzone działania edukacyjne.

Z drugiej strony też warto wspomnieć, iż w badaniu nasi respondenci w ciągu ostatnich 6 miesięcy przed datą naszego badania rzadko odwiedzali placówki instytucji finansowych. Blisko połowa ankietowanych nie odwiedziła ani razu swojego oddziału, a co czwarty badany uczynił to tylko raz w tym okresie. Należy jednak pamiętać, że liczba wizyt mogła zostać ograniczona ze względu na pandemię COVID-19. Co więcej Ponad 1 seniorów korzystała z kart płatniczych co najmniej kilka razy w tygodniu. Z badania wyłania się obraz seniorów, którzy sporadycznie mają bezpośrednie kontakty ze swoją instytucją finansową, a korzystanie z niegotówkowych form płatności stało się już dla nich powszechnie przyjętą i regularnie stosowaną formą. To już mit, że seniorzy to gotówkowi konsumenci załatwiający swoje finansowe sprawy tylko w okienku bankowym.

Ale skoro mowa o technologiach...Jak seniorzy radzą sobie z nowymi technologiami?

SB: I tu znowu należy zwrócić uwagę na to, że seniorzy to niejednorodna grupa. Np. według badań GUS w 2019 roku z komputerów korzystało jedynie 34,1% osób w wieku 65-74 lata. Chociaż osoby w tym wieku coraz częściej korzystają z komputerów co najmniej raz w tygodniu, nadal odsetek regularnych użytkowników jest na niższym poziomie niż w młodszych grupach wiekowych. W 2019 r. z Internetu korzystało 37,0% osób w wieku 65-74 lat, a regularnie z Internetem w roku 2019 łączyło się 33,3% osób, zaś już w 2020 r. ten odsetek wyniósł 40,4%. Zapewne do tego dynamicznego wzrostu przyczyniła się pandemia. Z drugiej strony 64,6% osób w wieku lat 65 i więcej nigdy nie korzystało z internetu.

A jak seniorzy radzą sobie z nowymi technologiami w finansach?

AG: Wśród badanych, 91% zadeklarowało, że do realizacji usług finansowych korzysta z urządzeń nowych technologii (jak: komputer, smartfon, tablet) i zdefiniowano ich jako konsumentów cyfrowych usług finansowych, zaś 9% nie korzysta i określono ich, jako niecyfrowych konsumentów usług finansowych. Najczęstszym urządzeniem do realizacji usług finansowych był komputer, a w drugiej kolejności smartfon. Inne urządzenia typu: tablet, smartband/ smartwatch wciąż nie cieszą się znaczącą popularnością w tej grupie.



Warto zwrócić uwagę, że skuteczne i efektywne korzystanie z cyfrowych usług finansowych wymaga od użytkowników tego typu rozwiązań posiadania wielu warunków ułatwiających, czy też sprzyjających takiemu działaniu. Są nimi m.in. dostępność do infrastruktury technicznej i urzędzeń, kompetencje cyfrowe użytkowników, presja społeczna oraz dostępność wsparcia. Poprosiliśmy badanych o samoocenę w odniesieniu się do powyższych warunków. I tak, w przypadku zagadnień technologicznych, 93% badanych zgodziło się, iż posiada urządzenia i warunki techniczne (np. komputer, smartfon, dostęp do Internetu itp.) niezbędne w korzystaniu z cyfrowych usług finansowych, a co więcej 89% badanych wskazało, że urządzenia cyfrowe, z których używają na co dzień, obsługują technologie pozwalające na korzystanie z cyfrowej oferty.

Zatem dostęp do technologii wśród Pań respondentów nie jest problemem, a co z umiejętnościami jej obsługi?

SB: To co było dla nas w pewnym stopniu zaskoczeniem, to fakt, że w obszarze kompetencji cyfrowych, 63% seniorów zadeklarowało, iż posiada niezbędną wiedzę, aby korzystać z cyfrowych usług finansowych oraz 68% badanych oceniło, iż posiada wystarczające umiejętności, aby używać tego typu rozwiązań. Korzystanie z nowości, szczególnie w początkowej fazie często wiąże się z licznymi pytaniami i wątpliwościami oraz może wymagać pomocy bardziej doświadczonych osób. W zakresie dostępności wsparcia, aż 72% odpowiadających wyraziła przekonanie, że może uzyskać pomoc od innych ludzi, kiedy ma problem w korzystaniu z cyfrowych usług finansowych.

AG: Warto zauważyć fakt, że seniorzy odczuwają pewien poziom presji społecznej na korzystanie z cyfrowych usług finanso-

wych. Według danych z badania, 71% ankietowanych seniorów jest przekonanych, że ludzie którzy są im bliscy, jak rodzina, przyjaciele, czy znajomi, uważają, że seniorzy powinni korzystać z tego typu oferty. Co więcej, 54% przyznało, iż ludzie którzy wpływają na ich zachowanie, myślą, że oni jako seniorzy powinni korzystać z cyfrowych usług finansowych. I tu presja społeczna może pełnić ważną funkcję w procesie włączenia seniorów w procesy cyfryzacji.

Czyli sytuacja seniorów nie jest aż tak w tym obszarze zła, jak wskazywałyby powszechne wyobrażenia? Czy możemy uznać, że respondenci dobrze zaadaptowali się do działania w cyfrowych warunkach?

AG: I tak, i nie. Trzeba zwrócić uwagę, że są to tylko deklaracje badanych. Seniorzy mogą lepiej się oceniać, niż jest to w rzeczywistości, a jednak w porównaniu z młodszymi grupami ich kompetencje cyfrowe mogą być bardziej ograniczone tylko do powtarzanych regularnie czynności. W okresie adaptacji do technologii trzeba seniorom również w pewien sposób pomóc. W obecnej ofercie instytucji finansowych seniorom najbardziej brakuje dedykowanych szkoleń. Gotowość podnoszenia swojej wiedzy i umiejętności zadeklarowało każdorazowo ponad 30% badanych. Co więcej, 32% ankietowanych oczekuje od swoich instytucji finansowych szkoleń z zakresu wykorzystania nowych technologii w usługach finansowych. Nieco większa grupa zadeklarowała, że w dotychczasowej ofercie instytucji finansowych brakuje im szkoleń z zakresu finansów – tych najbardziej podstawowych, dotyczących podejmowania świadomych decyzji finansowych, jak również bardziej zaawansowanych produktów i usług. Wskazuje to, że ponad 1/3 badanych jest otwarta na poznanie zasad działania produktów, usług i rozwiązań w któ-

rych do tej pory nie korzysta lub korzysta w ograniczonym zakresie.

Kto miałby prowadzić takie wsparcie w zakresie nowoczesnych usług finansowych?

SB: I o to zapytałyśmy naszych badanych, w jaki sposób szukaliby pomocy, aby uzyskać poradę lub informacje na temat sposobu korzystania np. z cyfrowych usług finansowych. Wydaje się, że pierwszym (i naturalnym) źródłem, do którego zwróciłby się seniorzy to pracownicy instytucji finansowych. Ponad połowa badanych (54%) wskazała, że po niezbędne wsparcie udaliby się z wizytą w oddziale lub w czasie rozmowy telefonicznej (37%). Znaczący odsetek seniorów (52%) szukałoby pomocy w najbliższym sobie kręgu społecznym, tj. wśród członków rodziny, przyjaciół, czy znajomych. Co trzeci badany senior zadeklarował chęć skorzystania z jakiejś formy szkoleniowej, czy to poprzez obejrzenie filmu instruktażowego (wideoinstrukcji) przygotowanej przez instytucję finansową (32%), czy też w formie udziału w szkoleniu zorganizowanym przez jednostkę (inną niż instytucja finansowa) działającą na rzecz seniorów (np. Uniwersytet Trzeciego Wieku, Centrum Wsparcia Seniorów, miasto/gminę, Centrum Kultury, biblioteka publiczna, itp.) (31%). Zatem istnieje spora grupa seniorów wciąż skłonnych do dodatkowego wysiłku nabycia nowej wiedzy i umiejętności w trzecim lub czwartym okresie swojego życia dla poprawy jakości codziennego funkcjonowania.

AG: Dodam, że szkolenia organizowane albo przez instytucje finansowe albo też przy współpracy z innymi organizacjami działającymi na rzecz seniorów, mogą stanowić bardzo atrakcyjną formę zachęty i promowania nowych produktów finansowych. Warunkiem sukcesu jest w tym przypadku kontakt z człowiekiem, gdyż rozwiązania, w których senior musi samodzielnie opanować nowe umiejętności jedynie przy pomocy materiałów szkoleniowych mogą napotykać na opór. Przy okazji organizacji szkoleń z zakresu finansów możliwe byłoby również prezentowanie nowych usług cyfrowych i funkcjonalności dotyczących kontaktu z organami administracji państwowej, jak załatwianie podstawowych spraw w urzędzie czy kontakt z ZUS.

Czyli ze szkoleń korzyści będą obopólne. Co zatem radziłbyście Panie w przypadku dalszego rozwoju cyfryzacji usług finansowych różnym uczestnikom tego rynku?

SB: Ogólnie rzecz biorąc, rekomendowałibyśmy odejście od traktowania seniorów jako jednej monolitycznej grupy. Nawet z perspektywy wieku, seniorzy to dwie zbiorowości. Po raz pierwszy w historii ludzkości mamy do czynienia aż z dwoma pokoleniami seniorów, czyli osobami powyżej 60 roku życia, którzy mają wciąż żyjących rodziców w wieku 80 lat i starszych. Każda z tych grup ma odmienne preferencje i oczekiwania wobec tego co niesie im współczesny świat. Zatem dedykowane działania interwencyjne powinny uwzględniać bardziej szczegółową segmentację rynku. W tej grupie typowo postrzeganej jako konserwatywna i broniąca się przed zmianami, istnieje znaczna zbiorowość osób otwartych i żywo zainteresowanych innowacjami, którzy mogą pełnić rolę ambasadorów zmiany. Tego typu osoby mogą wspierać seniorów w budowaniu nowych pozytywnych doświadczeń z cyfrowymi produktami niosąc kaganek oświaty w grupach sceptycznych.

Pamiętajmy, że seniorzy, to osoby o dużym doświadczeniu życiowym, a w tym i konsumenckim. Kierują się praktycznymi

rozwiązaniami, które mają poprawić ich jakość życia, jednak nie mogą wносить istotnych zaburzeń w ich codzienności. Działania wsparcia powinny akcentować realne korzyści płynące z używania cyfrowych usług finansowych, które będą na tyle istotne, aby skłonić senioralnych użytkowników do dodatkowego wysiłku nabycia nowych kwalifikacji w trzecim lub czwartym okresie swojego życia.

AG: Nie należy zapominać, że seniorzy, którzy korzystają na co dzień z nowych technologii, mimo wszystko niepewnie poruszają się po świecie cyfrowych usług finansowych i deklarują w tym zakresie istotne obawy. Na poziomie indywidualnym wydaje im się, że korzystanie z cyfrowych usług finansowych jest trudniejsze dla nich osobiście, niż dla pozostałych osób w grupie rówieśniczej (przekonanie że „innym przychodzi to łatwiej”), co dodatkowo eksponuje potrzebę treningu w celu nabycia doświadczenia i oswojenia obaw. W tym celu wzorem testowych, wirtualnych rachunków maklerskich instytucje finansowe mogłyby stworzyć testowe środowisko, w którym senior mógłby nabyć podstawowe umiejętności z zakresu cyfrowych usług finansowych bez obawy, że popełni kosztowny błąd, skutkujący utratą pieniędzy lub danych osobowych. Rozwiązanie takie byłoby szczególnie przydatne dla osób, które dokonują operacji w dłuższych odstępach czasu i nierzadko nie pamiętają lub odczuwają obawy dotyczące czynności, które jednorazowo wykonali kilka tygodni, czy miesięcy temu.

Czy dla innych uczestników rynku byście Panie jeszcze coś dodały?

AG: To na co zwróciłyśmy uwagę, to fakt, że seniorzy wykazują bardzo duże zaufanie do przedstawicieli instytucji finansowych i to do nich zwracają się po pomoc w pierwszej kolejności, co w szczególny sposób naraża ich na proceder missellingu oraz innych nadużyć. Stąd tak ważne są wysokie standardy etyki zawodowej u osób mających do czynienia z osobami starszymi. Warto, aby instytucje finansowe wypracowały pakiet szkoleniowy dla tej grupy pracowników, a organy nadzoru objęły ten segment rynku szczególną uwagą i w razie potrzeby rozważyły wydanie stosownej rekomendacji. Wartym przemyślenia byłoby także powołanie w ramach instytucji finansowych rzecznika osób starszych, którego zadaniem byłaby ocena wdrożonych rozwiązań i dopasowania oferty ze specyficznej perspektywy tej grupy przy zapewnieniu etycznych standardów.

Czy to już koniec Pań badań w tym zakresie, czy jeszcze jest coś czemu warto się przyjrzeć?

SB: Odpowiemy przewrotnie...to dopiero początek. Z perspektywy badań rynkowych, seniorzy to jedna z najrzadziej poznanych grup konsumenckich. Wynika to z faktu, że dopiero od niedawna liczba tych osób jest na tyle duża, że stała się obiektem zainteresowań przedsiębiorstw i marek, instytucji publicznych, czy naukowców. Musimy lepiej rozeznać specyfikę zachowań osób senioralnych na rynku, szczególnie w tak szybko zmieniającym się świecie. Będziemy dalej pogłębiać nasze badania o kolejne rynki, jak np. ubezpieczeniowy, czy rozszerzać nasze eksploracje o skalę międzynarodową.

Dziękuję za dzisiejszy wywiad. Wyniki Pań badania pozwalają nam lepiej zrozumieć zachowania seniorów w cyfrowym środowisku oraz ich działania i tak już skomplikowanym świecie nowych finansów. Życzę powodzenia w dalszej pracach badawczych.



Czy senior boi się internetu?

Zagrożenia odczuwane przez osoby starsze korzystające z nowych technologii

Tekst: Jarco-Działak

W ostatniej dekadzie wyraźnie obserwujemy, że grupa seniorów korzystających z narzędzi nowych technologii systematycznie się powiększa. Z jednej strony osoby starsze coraz częściej korzystają z ich zasobów, natomiast z drugiej – w trzeci wiek wkraczają kolejne roczniki osób, dla których są one naturalnym środowiskiem komunikacji, pozyskiwania informacji, edukacji czy rozrywki. Dla projektowania i realizowania efektywnych strategii włączania cyfrowego seniorów (w tym programów wzmacniających ich kompetencje cyfrowe) ogromne znaczenie ma heterogeniczny charakter tej grupy. Ze wszystkich grup wiekowych to właśnie osoby starsze stanowią społeczność najbardziej zróżnicowaną pod względem zasobów i potrzeb. “Pokusić się można o stwierdzenie, iż właśnie w tej grupie wiekowej występują największe różnice w sposobie korzystania z Internetu oraz w potrzebach czy umiejętnościach” (Leszczyńska, 2019).

Wykluczenie cyfrowe

Największym wyzwaniem w kontekście zagrożeń związanych z nowymi technologiami jest włączenie większej grupy

seniorów do cyfrowej społeczności. I choć w ostatnich latach liczba seniorów – użytkowników nowych technologii dynamicznie wzrasta to nadal blisko 72% osób starszych pozostaje w grupie cyfrowych imigrantów. Z tej grupy jedynie część seniorów jako przyczynę tego stanu rzeczy podaje brak odpowiedniego sprzętu czy wysokie koszty dostępu do internetu. W codziennej pracy o wiele częściej możemy usłyszeć od nich, że nie korzystają ponieważ: “nie potrafią”, “nie jest im to do niczego potrzebne” lub “nic tam dla nich nie ma”. Wśród czynników podtrzymujących problem wykluczenia pojawiają się również blokady psychologiczne w postaci różnego rodzaju obaw dotyczących zagrożeń i szkodliwości internetu a także niechęć do nowości i zmian (które często wiążą się z subiektywnie odczuwanym zagrożeniem i brakiem zaufania do własnych kompetencji). Ogromne pole do pracy pozostawia nam brak wiedzy seniorów na temat tego jakie możliwości może im oferować internet, do czego mógłby być im przydatny i jak mógłby zaspokajać różne ich potrzeby.

W raporcie “Między alienacją a adaptacją” już dekadę temu Batorski i Zajac wskazują, że wraz z upowszechnieniem internetu kluczowymi czynnikami wykluczenia cyfrowego se-

niorów stają się czynniki mentalne i „miękkie” (Batorski, Zając, 2010). Potwierdzają to również wyniki badań, m.in.: UKE (2019), w których jako powód niekorzystania z internetu 54,6% badanych seniorów wskazuje brak umiejętności jego obsługi a 47,1% z nich uważa, że internet nie jest im potrzebny. Nieposiadanie właściwego sprzętu deklaruje niecałych 27%, a zbyt wysokie koszty dostępu 18,5% osób badanych. Analiza deklarowanych powodów niekorzystania z usług internetowych dostarcza już pierwszych przesłanek dotyczących większego znaczenia czynników „miękkich” takich jak bariery psychologiczne, brak wiedzy na temat użyteczności internetu czy umiejętności cyfrowych nad „twardymi” takich jak brak sprzętu czy dostępu do internetu.

Bezpieczeństwo aktywnych cyfrowo seniorów

Seniorzy, jak każda grupa wiekowa narażeni są na różne zagrożenia ich bezpieczeństwa związane z używaniem nowych technologii. Wśród nich najczęściej wymienianymi, poza wykluczeniem cyfrowym są: oszustwa, wyłudzenie danych, szkodliwe treści i nielegalne materiały, cyberprzemoc oraz uzależnienie. Potwierdzają to sami seniorzy w badaniach UKE, wskazując na obawy związane z używaniem internetu, które dotyczą potencjalnego stania się ofiarą oszustwa (39,9%), wycieku danych i hasła (32,1%) oraz na brak przekonania o możliwości nauczenia się obsługi przeglądarki internetowej, które wydaje się być w tym przypadku kluczowe (29,7%). Nieco rzadziej seniorom towarzyszy również obawa dotycząca wchodzenia na szkodliwe strony, zagrożenia dla zdrowia czy uzależnienie od internetu (UKE, 2019). W wypadku starszych użytkowników internetu ważnym aspektem tych zagrożeń jest fakt, iż projektowane są one adekwatnie do zasobów i ograniczeń tej grupy, bazując na ich niskich kompetencjach cyfrowych, braku świadomości zagrożeń, postawach i wyznawanych wartościach. Odnoszą się często do takich wartości jak bezpieczeństwo rodziny, zdrowie, wrażliwość na niedolę drugiej osoby a także wykorzystują ich zaufanie do autorytetów. Z drugiej strony warto jednak pamiętać, że seniorów cechują unikalne kompetencje, związane z etapem rozwoju na jakim się znajdują, takie jak: dojrzałość, doświadczenie życiowe (mądrość) czy sumienność. Jest to szczególnie ważne w kontekście bezpieczeństwa seniorów ponieważ świadomość zagrożenia, a także odpowiedzialne zachowanie bardzo często minimalizują ryzyko.

Oszustwa skrojone na miarę

Seniorzy najczęściej narażeni są na działania oszustów, którzy wykorzystując szereg mechanizmów wywierania społecznego wpływu oraz zmieniając sposób działania, doprowadzają osoby starsze do dotkliwych strat finansowych, psychologicznych i społecznych. Do najpopularniejszych oszustw przy wykorzystaniu mediów społecznościowych, komunikatorów i poczty elektronicznej należą różne warianty: metody na wnuczka, metody na kod (wyłudzenie kodów do płatności bankowej), metody na znajomego (wyłudzenia pożyczek przez nowo poznanych znajomych), metody na ZUS lub inną zaufaną instytucję (phishing), metoda na bank (“spywindow” – wy-

łudzenie danych logowania do konta bankowego). Oszuści rozsyłają też wiadomości SMS z linkami, za pomocą których wyłudniają dane logowania do bankowości lub zachęcają do pobierania na urządzenie złośliwego oprogramowania. Przystępcy mogą też podawać się za znane osoby i zachęcać do wejścia na strony, na których ukryte jest złośliwe oprogramowanie. Starsze osoby padają też ofiarami fałszywych aukcji i sklepów internetowych płacąc za nieistniejący produkt lub usługę.

Przemilczana cyberprzemoc

Korzystający z nowych technologii seniorzy, podobnie jak młodsze grupy wiekowe, narażeni są również na doświadczanie cyberprzemocy. Wyraźną różnicą w zgłoszeniach jest to, że nękanie seniorów jest najczęściej dokonywane przez członków ich rodzin przez co rzadko jest przez nich ujawniane. Może ono przybierać różne formy, ale do najczęściej zgłaszanych należą przemoc psychiczną (z groźbami, oskarżeniami i poniżającymi komentarzami) oraz przemoc ekonomiczną (z wyłudzeniem danych logowania do konta bankowego oraz kradzieżą pieniędzy).

Szkodliwe treści i nielegalne materiały

Do szkodliwych treści z jakimi najczęściej spotykają się osoby starsze należą: fake newsy o charakterze dezinformacji (szczególnie parazytologiczne, antymedyczne i anynaukowe), agresja w portalach społecznościowych oraz treści prezentujące teorie spiskowe. Treści te wzbudzają w seniorach wiele trudnych emocji a w skrajnych przypadkach doprowadzają do zachowań zagrażających ich zdrowiu i życiu. Wśród nielegalnych materiałów z jakimi mają kontakt znajdują się przeważnie treści: propagujące rasizm i ksenofobię, nawołujące do nienawiści wobec mniejszości, prezentujące twardą pornografię lub dziecko w seksualnym kontekście. Problemem w kontakcie z tym zagrożeniem jest bezradność seniora wynikająca m.in. z braku wiedzy jak może te treści weryfikować lub co może on w ich sprawie zrobić. Wzbudzają one w tej grupie ogromne emocje i skutecznie zniechęcają do korzystania z zasobów internetu.

Uwikłani w negatywne stereotypy

Stereotypy dotyczące relacji seniorów do narzędzi nowych technologii mają szczególną wagę w procesie edukacji cyfrowej gdyż mogą być czynnikiem podtrzymującym ich negatywne przekonania i brak motywacji do wzmocnienia kompetencji cyfrowych. W praktyce często słyszymy jak sami o sobie mówią, że: “w tym wieku człowiek się już niczego nie nauczy”, “stary nie nauczy się (obsługiwać) komputera”, “to dla mnie za trudne”, “to mnie nie interesuje”, “nie potrzebuję wiedzieć więcej”, “wystarczy mi to co wiem”, “internet jest mi do niczego nie potrzebny”, “nic tam dla mnie nie ma”, “to nie dla ludzi w moim wieku”, “internet jest szkodliwy” lub “niebezpieczny”. Pokazuje to, że pozostają Oni pod wpływem oddziaływania negatywnych stereotypów mówiących m.in.: o niższych kompetencjach poznawczych i technologicznych osób starszych czy zagrożeń jakie może nieść za sobą korzystanie z internetu. Z drugiej strony pokazuje to też, że wielu z nich nie wie i nie



umie sobie wyobrazić do czego internet mógłby się im przydać, jakie mogliby mieć z niego korzyści i jak mógłby zaspokajać różnego rodzaju potrzeby. Aktywne przełamywanie tych stereotypów, podnoszenie wiedzy i świadomości seniorów na temat użyteczności zasobów internetu powinny być wpisane w proces ich ogólnej edukacji cyfrowej.

Bukiet możliwości

Korzystanie z internetu otwiera przed seniorami nowe możliwości zaspokajania ich różnych potrzeb psychospołecznych. Pozwala na utrzymywanie kontaktu z rodziną, nawiązywanie lub/i podtrzymywanie relacji z innymi, sprzyja ich poczuciu przynależności do grupy i więzi z młodszymi pokoleniami. Informacje zwrotne innych użytkowników portali społecznościowych przyczyniają się do wzrostu ich poczucia wartości, zaspokojenia potrzeb szacunku i prestiżu, poprawia ich samoocenę. Dla wielu seniorów nabycie umiejętności cyfrowych są źródłem ogromnej satysfakcji. Aktywnym cyfrowo seniorom nowe technologie pomagają zaspokajając potrzebę samorealizacji poprzez udział w kursach, szkoleniach, warsztatach, korzystanie z zasobów bibliotek, uczestniczenie w wirtualnych spacerach po muzeach, galeriach, ciekawych miejscach bez wychodzenia z domu. Korzystanie z internetu pomaga im zaspokajać bardziej podstawowe potrzeby jak zamówienie jedzenia z restauracji, leków z apteki online, zarezerwować wizytę u lekarza, sprawdzić wyniki badań czy uzyskać informację o dostępności miejsc w przychodniach, szpitalach i sanatoriach. Włączenie cyfrowe seniorów umożliwia im oszczędność czasu i ułatwia wiele czynności a także może chronić przed poczuciem samotności i depresji.

Edukacja cyfrowa seniorów

Edukacja seniorów w zakresie korzystania z nowych technologii wymaga elastycznego podejścia i wyjścia poza wypracowane schematy zarówno w odniesieniu do treści edukacyjnych jak i samej grupy docelowej. Szczególnie ważne jest dopasowanie oferty adekwatnej do potrzeb konkretnej subgrupy i indywidualizacja różnych form wsparcia. Przenoszenie treści edukacji cyfrowej zaprojektowanej dla innych grup użytkowników skutkuje nieadekwatną do ich potrzeb ofertą np.: biurą obejmującą naukę takich narzędzi jak arkusz kalkulacyjny, edytor tekstów czy obsługę baz danych. I choć kursy te mogą być dla seniorów doskonałym treningiem umysłu to w dłuższej perspektywie przyczyniać się mogą do osłabiania ich motywacji w eksplorowaniu cyfrowego świata.

W procesie wzmacniania kompetencji cyfrowych seniorów możemy również wpaść w pułapkę przeceniania roli umiejętności technicznych w podnoszeniu ich bezpieczeństwa. Ważnym jej elementem powinno być pokazanie seniorom, że bezpieczne wykorzystywanie nowych technologii jest bardziej kwestią ich rozumienia ludzkich zachowań niż rozumienia samej technologii. Naturalnymi edukatorami cyfrowymi dla seniorów są ważne dla nich grupy odniesienia takie jak: młodsze pokolenia w rodzinie (szczególnie dzieci i wnuki), ich bardziej zaawansowani cyfrowo rówieśnicy a także personel ośrodków wsparcia seniorów i organizacji pozarządowych. Mogą być Oni edukatorami nie tylko umiejętności technologicznych ale i przewodnikami oraz partnerami towarzyszącymi seniorom w cyfrowym świecie.



VARIA



Homo Economicus nieracjonalny na starość

Bezpieczna starość wymaga przygotowań. Mimo tej wiedzy mało osób decyduje się na podjęcie kroków zabezpieczających. Jak powinien działać system? Czy eksperci zgadzają się co do ogółu rozwiązań? O pracy, odpoczynku, oszczędnościach, społecznym ubezpieczeniu pielęgnacyjnym Rafał Bakalarczyk rozmawia z dr Łukaszem Jurkiem, ekspertem Instytutu Polityki Senioralnej, ekonomistą i gerontologiem z Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu.

Starzenie się społeczeństwa ma swoje następstwa ekonomiczne. Część z nich – m.in. zapasć systemów emerytalnych i opieki zdrowotnej lub chroniczne braki kadrowe na rynku pracy – brzmi jak apokaliptyczna wizja przyszłości. Czy Pana zdaniem jest ona realna?

Przyszłość ma to do siebie, że jest nieznaną. Słyszę o tych apokaliptycznych wizjach, czyli tzw. geriatrycznym tsunami, odkąd zajmuję się tematem starzenia się i starości, czyli od przeszło 15 lat. Wtedy wyrokowano, że za około 20 lat dojdzie do załamania systemów emerytalnych czy służby zdrowia. Jak widzimy, te najczarniejsze scenariusze nie spełniają się. Aktualna sytuacja i prognozy nie napawają optymizmem, ale świat nieustannie zmienia się – również otoczenie zewnętrzne procesów demograficznych.

Kilka lat temu na konferencji w Belgradzie rozmawiałem ze szwedzkim naukowcem o przyszłości. Powiedział, że w 2050 roku prawdopodobnie będą mieli pogodę taką, jaka dziś jest w Paryżu. To mi uświadomiło, że w perspektywie półwiecza uzyskamy inną jakość świata, nie wiem, czy gorszego, czy lepszego, ale zdecy-

dowanie innego. Jednak ludzkość zawsze wykazywała zdolności adaptacyjne – można wierzyć, że tak będzie również i w tym przypadku.

Amerykański historyk i ekonomista, Robert Fogel, sformułował kilkadziesiąt lat temu koncepcję ewolucji techno-fizjologicznej, za którą otrzymał nagrodę Nobla w dziedzinie ekonomii. Według tej koncepcji wydłużanie trwania ludzkiego życia jest wynikiem zmian technologicznych. Od czasu rewolucji przemysłowej, czyli od około 300 lat, człowiek technologiami zmienia świat, który go otacza, a to zmienione otoczenie wpływa z kolei na budowę naszego ciała i stan naszego zdrowia. Przez ostatnie 300 lat zwiększyła się średnia wielkość organizmu, a także wytrzymałość poszczególnych organów. Dzięki temu możemy żyć dłużej i dłużej cieszyć się stosunkowo dobrym zdrowiem.

Co więcej, dokonujące się przeobrażenia technologiczne wpływają także na gospodarkę i sferę pracy. Obecnie jeden pracownik może wytworzyć znacznie więcej dóbr i usług niż dawniej, co sprzyja wzrostowi ogólnego dobrobytu. Sprawna redystrybucja

jest w stanie zaspokoić potrzeby coraz liczniejszej grupy osób starszych. Można też mieć nadzieję, że ludzie będą mogli pracować dłużej – do którego roku życia? To jest pytanie.

Nie wrzucać wszystkich jaj do jednego koszyka

Jak Pan sądzi, na ile kluczem do zabezpieczenia emerytalnego jest wydłużenie okresu pracy zawodowej, a na ile jest nim umiejętność oszczędzania?

Sam mierzę się z tym problemem i uważam, że trzeba szukać zróżnicowanych rozwiązań. To jest moment – jak mówi hipoteza cyklu życia – w którym powinniśmy kumulować zasoby na starość, z myślą o okresie, w którym wyjdziemy z rynku pracy. Ja wierzę, że trafne jest powiedzenie, by „nie wsadzać wszystkich jaj do jednego koszyka”. Trzeba dywersyfikować portfel swoich walorów, które mogłyby być wykorzystane w późniejszym czasie. Nie ma jednego narzędzia – nie można liczyć tylko na system repartycyjny i wierzyć, że dzieci będą nas utrzymywać.

Zabezpieczenie kapitałowe, np. inwestowanie w akcje czy nieruchomości, też ma swoje ograniczenia, bo system ten pośrednio również zależy od sytuacji demograficznej. W tej sytuacji wydaje się, że najlepsze jest inwestowanie po prostu w siebie, bo pozwala zwiększyć własną konkurencyjność zawodową i pozostać jak najdłużej aktywnym na rynku pracy.

Pojawia się jednak problem nierównych zasobów. Nie każdy ma ich tyle, by mógł inwestować. Poza tym wiele osób nie wie, jak sensownie zainwestować swoje środki, czas i zaangażowanie.

Z ekonomicznego punktu widzenia pojawia się kwestia wyboru i jego racjonalności. Co to są oszczędności? To wstrzymana konsumpcja. Teoretycznie można przenieść konsumpcję na późniejszy termin, ale doświadczenie uczy (a i wskazuje na to choćby piramida Masłowa), że podstawowe potrzeby są najpilniejsze i muszą być zaspokajane przed potrzebami wyższego rzędu. Jeśli niemal cały budżet domowy jest przeznaczany na podstawowe potrzeby, nie ma szansy na oszczędzanie.

Niezaspokojenie bieżących podstawowych potrzeb doprowadziłoby do degradacji zdrowotnej i wykluczenia społecznego – stąd obowiązek minimalnego oszczędzania narzucony przez państwo. Co ciekawe, nowe badania prowadzone w ramach tzw. ekonomii behawioralnej pokazują, że nawet osoby, które stać na to, by oszczędzać, a także wiedzą, jak to robić, nie zabezpieczają się należycie na starość. O ile można zrozumieć osoby, których sytuacja materialna i kapitał społeczny na to nie pozwalają, o tyle trudniej zrozumieć nieracjonalność osób, które mogą sobie na to pozwolić.

Psychologiczne impulsy ważniejsze niż ekonomiczne bodźce

Wśród wypowiedzi ekonomistów dominuje przekonanie, że wydłużenie okresu pracy zawodowej to bardzo ważne wyzwanie, od którego może zależeć wysokość przyszłych emerytur i stabilność systemu emerytalnego. Czy podziela Pan ten pogląd?

W środowisku ekonomistów dość powszechnie krytykowaliśmy obniżenie wieku emerytalnego. Można jednak powiedzieć,

że w tym szaleństwie jest metoda – obniżamy wiek emerytalny i dajemy ludziom wybór. Według ekonomii klastycznej człowiek jest Homo Economicusem i wybierze to, co dla niego korzystne. Te korzyści mogą być rozpatrywane w kategoriach użyteczności – człowiek dokonuje wyboru między pracą i zarobkiem a emeryturą i odpoczynkiem.

Ludzie mają różne preferencje co do czasu wolnego, różne potrzeby finansowe i różną sytuację zdrowotną czy rodzinną itd. Dlaczego zatem każdy nie miałby podejmować decyzji emerytalnych zgodnie z indywidualnymi potrzebami i preferencjami? Można postulować pełną wolność w tym zakresie. Aby tak się jednak faktycznie stało, musiałyby zostać spełnione jeszcze dwa warunki. Po pierwsze, należałoby całkowicie zrezygnować z ustawowego wieku emerytalnego i po drugie, zrezygnować z emerytury minimalnej.

Pod koniec lat 90. przeszliśmy z systemu zdefiniowanego świadczenia do zdefiniowanej składki. Każdy gromadzi oszczędności emerytalne i w zależności od tego, ile ich zgromadzi, takie później otrzymuje świadczenia. W niektórych krajach działają stowarzyszenia, w których można uzyskać radę, jak najszybciej przejść na emeryturę. Jeśli ktoś ma taką potrzebę, nie należy mu tego zabraniać, tak samo jak nie należy zabraniać nikomu wydłużania aktywności i pracy nawet w okresie późnej starości.

Zasadnicze pytanie sprowadza się jednak do tego, czy ludzie faktycznie podejmują dobre dla siebie decyzje? Rzeczywistość pokazuje, że ludzie nie są istotami idealnie racjonalnymi. Jesteśmy istotami z krwi i kości, popełniamy błędy i przyjmujemy zachowania, które przeczą racjonalności. Jesteśmy Homo Sapiens. Czasami nie potrafimy podjąć nawet prostych decyzji, a tym bardziej tak trudnych jak decyzje emerytalne. Musielibyśmy mieć komputer w głowie, który skalkulowałby różne warianty i ich konsekwencje.

Badania z najróżniejszych krajów pokazują, że ludzie przeważnie przechodzą na emeryturę tak szybko, jak to możliwe, gdy tylko nabędą do niej uprawnienia. Założenia, by dawać ludziom wolność, a oni racjonalnie wybiorą, okazują się wadliwe. Nasuwa się pytanie – dlaczego mimo tych bodźców ekonomicznych ludzie dokonują suboptymalnych decyzji emerytalnych?

Nawet w krajach, które oferują hipotetycznie atrakcyjne zachęty ekonomiczne, okazują się one mieć niską skuteczność. Co zatem może zrobić polityka publiczna? Moim zdaniem nie powinna ograniczać się tylko do bodźców ekonomicznych. Ekonomisci, m.in. Richard Thaler, przedstawiciel ekonomii behawioralnej, nagrodzony nagrodą Nobla, zauważają, że są inne możliwości działania – nie są to bodźce, lecz impulsy oddziałujące na ludzką psychikę i postawy. Mogą one wpływać na nasze zachowania i wybory ekonomiczne, w tym ubezpieczeniowe czy zawodowe.

Współcześnie na świecie coraz większą popularnością cieszy się wiedza na temat tego, jak rozwijać i wykorzystywać socjotechnikę, by osiągać zamierzone cele społeczno-ekonomiczne i publiczne. Wiele krajów w ramach agend rządowych otwiera specjalne jednostki (tzw. nudge units), które pracują na rzecz takich rozwiązań. Może okazać się, że te impulsy dają większą skuteczność niż bodźce ekonomiczne.

Zapytam zatem konkretnie: wytworzenie jakich impulsów należałoby dostarczać Polakom by podejmowali bardziej „racjonalne” decyzje w zakresie zabezpieczenia na starość czy wykorzystania własnego potencjału w sferze zawodowej? Mógłby Pan podać jakieś przykłady?



Ludzie podejmują decyzje pod wpływem informacji, które otrzymują. Dotychczas uważano, że najważniejsza jest treść tej informacji. Okazuje się jednak, że treść ma czasami drugorzędne znaczenie, a dużo ważniejsza jest forma, czyli to, w jaki sposób ta informacja jest skonstruowana. Ludzie inaczej reagują, jeśli podejmują decyzje dotyczące zysków, a inaczej, jeśli decyzje dotyczą strat. Straty zwykle są dla nas znacznie bardziej bolesne niż radość z zysków tej samej wielkości. Jeśli zatem informujemy o konsekwencjach określonych decyzji emerytalnych, to inny efekt uzyskamy mówiąc o potencjalnych korzyściach wynikających z dłuższej pracy, a inny mówiąc o potencjalnych startach wynikających z krótszej pracy. Sprawa dotyczy dokładnie tego samego, inny jest tylko punkt odniesienia. Sterowanie tym punktem odniesienia jest modelowym przykładem impulsu. Takich przykładów jest oczywiście bardzo wiele i cały czas ich liczba rośnie, bo temat wciąż się rozwija.

Podstawą czytelne ramy i stabilne otoczenie

Ważnym wyzwaniem jest też zabezpieczenie osób starszych w zakresie potrzeb opiekuńczych. W Pana publikacjach pojawia się motyw prywatnego ubezpieczenia opiekuńczego oraz kształtowania postaw proubezpieczeniowych Polaków w kontekście zabezpieczenia z tego tytułu. Proszę przybliżyć nam to zagadnienie.

Kwestia finansowania LTC jest drażliwa, bo system ten jest słabo uregulowany. Stoimy przed bardzo ważnym wyborem określenia modelu tego finansowania. Możemy uznać, że może to być to sprawa indywidualna i każdy powinien szukać samodzielnie zabezpieczenia na wypadek niesamodzielności, a państwo powinno przyjąć rolę marginalną, czyli zajmuje się tylko skrajnymi przypadkami. W tym modelu państwo powiedziałoby do obywatela: „Sam oszczędzaj albo zabezpiecz się w ramach więzi rodzinnych”. Opcją byłyby w tym przypadku również jakieś działania rynkowe, np. w formie dobrowolnego ubezpieczenia na wypadek niesamodzielności i konieczności korzystania z opieki długoterminowej. Takie rozwiązanie w miarę sprawnie funkcjonuje w kilku krajach, na przykład w USA. Tam spora grupa ludzi dobrowolnie opłaca składki na ubezpieczenie

opiekuńcze i w razie potrzeby firma ubezpieczeniowa wypłaca im świadczenia określone w umowie.

Drugi wariant to przyjęcie, że potrzeba opieki stanowi ryzyko społeczne i objęcie tego ryzyka zabezpieczeniem społecznym. Wówczas opieka długoterminowa finansowana jest albo ze składek na ubezpieczenie społeczne, albo z podatków ogólnych. Innego rozwiązania nie ma. Metoda ubezpieczeniowa wiązałaby się z koniecznością wyodrębnienia nowej składki i nowego subfunduszu finansującego opiekę długoterminową. Metoda zaopatrzeniowa wiązałaby się z koniecznością zwiększenia dochodów podatkowych i wydzielenie w budżecie państwa środków na finansowanie omawianych zadań.

Obecnie najgorsze jest to, że nie ma porozumienia wśród decydentów politycznych co do najbardziej fundamentalnych rozstrzygnięć systemowych. Pomysłów jest wiele, ale bezwzględnie trzeba podjąć wreszcie jakąś decyzję, bo bez tego trudno jest prowadzić skutecznie jakiegokolwiek działanie. To tak, jakby budować dom bez fundamentów. Nie da się! Każde działanie będzie chwiejne i nietrwałe. Bez tego trudno jest na przykład wprowadzać na rynek prywatne ubezpieczenie opiekuńcze. Kto będzie chciał opłacać składki, mając świadomość, że być może za dwa, trzy albo pięć lat władza wprowadzi ubezpieczenie społeczne? Cały czas borykamy się z problemem niepewności i tymczasowości. Moim zdaniem obecnie nie mamy w Polsce dobrej sytuacji do tego, by rozwijać prywatne ubezpieczenie opiekuńcze. Podstawą rozwoju ubezpieczeń jest stabilność rozwiązań instytucjonalnych. Nawet słowne deklaracje wpływają na nasze decyzje ubezpieczeniowe. Przykładowo parę lat temu we Francji jeden z czołowych polityków stwierdził, że należy rozszerzać publiczne finansowanie opieki długoterminowej. Sama ta deklaracja wyraźnie wpłynęła na rynek ubezpieczenia opiekuńczego. Wielu klientów uznało, że w tej sytuacji nie ma sensu indywidualnie opłacać składek, bo państwo zapewni im ochronę.

Apeluję, by decydenci określili, w którą stronę idziemy – najgorsza jest niepewność. Mamy zapowiedź nowego ładu, państwa opiekuńczego, ale nie opracowano powszechnych i stabilnych mechanizmów, by państwo się z tego wywiązało. Obecnie w obszarze opieki długoterminowej pełni ono jedynie rolę marginalną, a człowiek jest pozostawiony sam sobie.

Badania przeprowadzone na Uniwersytecie Ekonomicznym we Wrocławiu pokazują, że na poziomie deklaracyjnym zainteresowanie zakupem prywatnego ubezpieczenia pielęgnacyjnego – mimo niskiej świadomości ubezpieczeniowej – jest bardzo duże. Nie wiemy, jak to zainteresowanie przełożyłoby się na rzeczywiste działanie. Gdyby ludzie musieli miesięcznie płacić np. 300 zł składki, czy przypadkiem nie zmieniliby zdania? Podobnie jest w przypadku pracowniczych programów kapitałowych. Dużo mówi się o ryzyku ubóstwa na starość i jakie są tego efekty? – ponad 2/3 uprawnionych się wypisuje. Dotyczy to zwłaszcza kobiet, czyli paradoksalnie tej grupy, wobec której to ryzyko jest najwyższe.

Możemy też myśleć o społecznym ubezpieczeniu pielęgnacyjnym. W raporcie Koalicji na Pomoc Niesamodzielnym za najbardziej pożądanym scenariuszem uznaje się wprowadzenie powszechnego społecznego ubezpieczenia pielęgnacyjnego. Jak Pan ocenia to rozwiązanie?

Społeczne ubezpieczenie pielęgnacyjne to jedna z metod finansowania systemu opieki długoterminowej. Nie jest to rozwiązanie idealne, bo takich nie ma. Jest to model, który porządkuje system finansowania opieki długoterminowej, gwarantuje jasny zakres świadczeń i zapewnia bezpieczeństwo na minimalnym poziomie. Rozwiązanie to jest spójne z logiką funkcjonowania polityki społecznej w naszym kraju, która pod względem kulturowym jest podobna do niemieckiej. Ubezpieczenie pielęgnacyjne funkcjonuje w Niemczech już prawie ćwierć wieku, dzięki czemu wiemy, jakie są jego zarówno zalety, jak i wady.

W moim osobistym odczuciu, społeczne ubezpieczenie pielęgnacyjne to nie jest rozwiązanie idealne, ale lepszego nie ma. Jestem jednak świadom potencjalnych kosztów i zagrożeń, jakie wiązałyby się z jego wprowadzeniem. Przede wszystkim oznaczałoby to przyjęcie kolejnej składki ubezpieczeniowej, a to wpłynęłoby na wzrost kosztów pracy i powiększenie tzw. klina podatkowego. Innym ryzykiem jest tzw. hazard moralny – część osób mogłaby nadużywać świadczeń, skoro są gwarantowane.

Wprowadzenie ubezpieczenia pielęgnacyjnego mogłoby nieść korzyści dla uregulowania opieki formalnej. Dziś część podmiotów opiekuńczych działa, ale bez kontroli, co sprzyja patologiom na rynku opieki.

Spójrzmy na opiekę w szerokim spektrum

Zatrzymajmy się na rozwiązaniach wprowadzonych w Niemczech. W minionym dziesięcioleciu reformie uległ tam m.in. system orzekania o potrzebach opiekuńczych. To interesujący wątek w kontekście zapowiadanej w Polsce reformy orzekania o niepełnosprawności. Może to mieć istotny wpływ na uprawnienia również wielu mniej sprawnych seniorów. Proszę powiedzieć, na czym polegały zmiany w tym zakresie w Niemczech. Jak Pan ocenia tamtejszy kierunek reform?

Diabeł tkwi w szczegółach. Gdy wprowadzono ubezpieczenie pielęgnacyjne w Niemczech, wiele rozwiązań w jego ramach traktowano jako dobrodziejstwo, ale stopniowo ujawniały się luki, pojawiały się też dążenia do zmian, roszczenia kolejnych grup o objęcie ich wsparciem w ramach tego typu regulacji. Musiało to z czasem pociągnąć za sobą dalsze zmiany prawne. Początkowo niesamodzielność uprawniająca do wsparcia postrzegano głównie przez pryzmat deficytów organizmu, nie uwzględniano niepełnosprawności o charakterze mentalnym, głównie związa-

nych z demencją. Reformy przeprowadzone w minionej dekadzie miały na celu właśnie uwzględnienie także niesamodzielności z powodów umysłowych, problemów z zachowaniem czy komunikowaniem. Krąg uprawnionych do świadczeń uległ rozszerzeniu, co jednak doprowadziło do wzrostu kosztów, a to zrodziło dodatkową presję na zwiększanie obciążeń fiskalnych po stronie odprowadzających składki. Jak ocenić te reformy? Zależy od przyjętego kryterium. Z punktu widzenia zabezpieczenia potrzeb osób niesamodzielnych należy je ocenić pozytywnie, jako progres. Zmianie uległo też orzekanie o potrzebach w zakresie opieki. Wcześniej kierowano się kryterium czasu wymaganego do zaspokojenia potrzeb opiekuńczych danej osoby. W praktyce jednak jest to subiektywne i mało wymierne, silnie zależne od kontekstu, np. tego, w jakich warunkach dana osoba żyje, gdzie mieszka, ale też od kwalifikacji opiekuna. Opiekunowie z większym doświadczeniem na te same zadania mogą teoretycznie przeznaczyć mniej czasu, z porównywalnym lub nawet lepszym rezultatem dla podopiecznego. Zmodyfikowano zatem system kwalifikowania do świadczeń. Ten obecny jest bardziej rozbudowany i uwzględnia więcej parametrów.

Na koniec chciałbym zapytać o kwestie z pogranicza rynku pracy i opieki, którym poświęcił Pan jedną ze swoich książek. Chodzi o godzenie pracy z opieką nad osobami starszymi. Jakie zaleciłby Pan działania na rzecz umożliwienia pełnienia roli opiekuńczej wobec bliskich i pozostania przynajmniej częściowo aktywnym zawodowo?

Zacząłbym od zalecenia, by rozmawiać na temat godzenia pracy z opieką. Nie można oderwać opieki długoterminowej od szerszego kontekstu. To, jakie są ogólne rozwiązania systemowe, będzie rzutować na decyzje podejmowane przez rodziny dotyczące organizacji opieki – jak kontynuowanie pracy zawodowej, jej ograniczenie lub rezygnacja z niej. Tradycyjnie myślimy o kosztach w kategoriach wydatków finansowych. Na przykład człowiek idzie do pracy, dostaje pensję i z niej finansuje lub współfinansuje opiekuna formalnego, który zastępuje go w czasie wykonywania zadań zawodowych. Ten koszt łatwo uchwycić. Ale w sytuacji, gdy nie korzysta się z formalnej opieki, a samodzielnie ją sprawujemy, koszt też się pojawia. W ekonomii nazywamy to kosztem alternatywnym. Pojawia się on na przykład, gdy stwierdzamy, że nie opłaca nam się decydować na zewnętrzną opiekę wobec bliskich, ponieważ zarabiamy 2000 zł, a za opiekuna musielibyśmy zapłacić porównywalną kwotę. Wtedy może pojawić się pomysł rezygnacji z pracy, co niesie właśnie te koszty. To utracone korzyści. Mogliśmy zarobić określoną kwotę, ale nie zarobiliśmy.

Jeśli chodzi o działania wspomagające łączenie pracy z opieką, jest wiele narzędzi. Możemy np. rozwijać formalną opiekę zastępczą na czas, gdy opiekunowie nieformalni są zaangażowani w pracę zawodową. Możemy wspierać elastyczność pracy, rekomendować rozwiązania związane z opieką zdalną (teleopieką) czy wspierać opiekę wytchnieniową, by nie doprowadzić do tego, że z czasem nie tylko osoba niesamodzielna, ale i opiekun będzie tak wypalony i przemęczony, że nie będzie w stanie pełnić sprawnie ani roli zawodowej, ani opiekuńczej. Może nawet sam będzie wymagał wsparcia. Możliwości działania jest wiele, ale nie rozpatrujemy ich w oderwaniu od szerszego kontekstu. Najpierw ustalmy fundamenty, a potem zastanówmy się co robić dalej, jak dopasować konkretne obszary wsparcia do tych szerszych ram.

Dziękuję za rozmowę.



Ekonomia w kolorze srebra

Tekst: Kamil Matuszczyk

Tworzący się dynamicznie segment srebrnej gospodarki umożliwia efektywną poprawę warunków życia milionów seniorów, jak również stanowi ogromny, niewykorzystany w pełni potencjał dla przedsiębiorców. Tezy tej bronią autorzy w raporcie „The Silver Economy”, ukazując zróżnicowane przykłady możliwych rozwiązań odpowiadających na złożone potrzeby starzejącego się społeczeństwa.

Dyskurs wokół starzenia się ludności i związanych z nim konsekwencjami jest zdominowany przez pejoratywne określenia¹ – wzrost populacji osób starszych utożsamiany jest z narastającymi się problemami i zagrożeniem dla stabilności dotychczasowego porządku społecznego czy ekonomicznego². Dopiero wraz z rozwojem paradygmatu aktywnego starzenia się³, starość przestała kojarzyć się z obciążeniami i negatywnymi zjawiskami.

Zmiany bacznie obserwują liczne branże: część producentów i usługodawców już jakiś czas temu dostrzegła potencjał tkwiący w rosnącym dynamicznie i różnicującym się segmencie starszych konsumentów⁴. Co najmniej od dwóch dekad badacze piszą o globalnym fenomenie ekspansji tzw. srebrnej gospodarki, czyli intensyfikacji działań ekonomiczno-gospodarczych skierowanych ku starszym ludziom, której idea wywodzi się z Japonii – mającej najstarsze społeczeństwo na świecie⁵. Dynamiczny proces starzenia społeczeństwa staje się w krajach wysoko rozwiniętych impulsem do rozwoju innowacyjnych rozwiązań oraz adaptacji już istniejących, które mają na celu ułatwienie codzien-

nego funkcjonowania osób starszych. Nowy kolor przypisywany gospodarkom na świecie początku XXI wieku, obok koloru białego (związanego z opieką zdrowotną) i zielonego (związanego z ekologią i środowiskiem), wyraża kierunek zmian, wywołanych demograficznymi przemianami⁶.

Kierunki rozwoju srebrnej gospodarki i jej różnorodność stały się przedmiotem analizy raportu „The Silver Economy” opublikowanego przez Komisję Europejską w 2018 roku⁷, przez ekspertów Technopolis Group oraz Oxford Economics, którzy zarysowali obszary tego segmentu gospodarki w Unii Europejskiej do 2025 roku. Przedstawione analizy dotyczące srebrnej gospodarki do roku 2025 mają charakter przeglądowy.

Autorzy raportu definiując srebrną gospodarkę podkreślają, że jest ona połączeniem wszystkich rodzajów działalności gospodarczej zaspokajających potrzeby osób w wieku 50 lat i więcej, a więc są w tej grupie zarówno osoby wciąż czynne zawodowo jak i od dawna będące na emeryturze, co za tym idzie o różnych potrzebach, możliwościach czy oczekiwaniach.. Opisywana działalność gospodarcza jest związana z produkcją,

konsumpcją i handlem towarami jak i usługami, prywatnymi i publicznymi.

W pierwszym rozdziale autorzy koncentrują się na ilościowym ukazaniu potencjału rozwojowego srebrnej gospodarki. Wniosek z przeprowadzonej analizy jest następujący: w perspektywie kilku najbliższych lat, srebrna gospodarka stanie się jednym z kluczowych sektorów gospodarek w krajach UE. Tylko w 2015 roku, 199 milionów osób w wieku 50 lat i więcej odpowiadało za konsumpcję dóbr i usług wartych 3,7 bilionów euro, co oznaczało utrzymanie 78 milionów miejsc pracy. W kolejnych latach prognozowane było dalsze upowszechnianie się rozwiązań i działań dedykowanych najstarszemu pokoleniu. Równocześnie, prognozowano, że w kolejnych latach nie nastąpi zmiana struktury wydatków osób starszych. Większość prywatnych wydatków konsumentów 50+ w skali całej UE, przeznaczanych będzie na mieszkalnictwo, jedzenie i napoje oraz transport. Autorzy wskazują także, że do 2025 roku najszybszy rozwój srebrnej gospodarki, mierzony wydatkami na konsumpcję prywatną i publiczną, nastąpi w regionie państw Europy Środkowo-Wschodniej, a niekwestionowanym liderem stanie się Rumunia. Stwarza to zatem szanse na lepsze zaadresowanie potrzeb rosnącej w tym regionie populacji osób starszych, jak również do wzrostu gospodarczego, podniesienia jakości życia ludności oraz stworzenia tysięcy nowych miejsc pracy.

Jak pokazują autorzy raportu, jest wiele przekrojowych obszarów i rozwiązań, które składają się na srebrną gospodarkę. Oprócz lepszego dopasowania dotychczasowej oferty produktów czy usług, podkreśla się także konieczność rozwoju innowacyjnych rozwiązań dedykowanych osobom starszym. W raporcie wskazano kilkanaście przykładów, które już teraz stanowią prężnie rozwijane obszary gospodarki z największym potencjałem rozwojowym i mogą mieć i znaczeniem ze względu na poprawę jakości i warunków życia osób starszych. Prognozy na najbliższe lata są również optymistyczne.

Autorzy zaliczyli do nich:

- Cyfryzację opieki zdrowotnej – implementacja innowacyjnych elektronicznych i mobilnych rozwiązań w usługach zdrowotnych prowadzi do poprawy jakości opieki, umożliwia lepszą diagnozę czy dopasowanie skutecznego leczenia, a docelowo wspiera wydłużenie trwania życia ludności stosującej najnowsze rozwiązania.
- Robotykę i gry dla seniorów – roboty humanoidalne mogą zmniejszać poczucie osamotnienia wśród osób starszych oraz prowadzić do poprawy samopoczucia i bezpieczeństwa użytkowników. Gry komputerowe dla osób starszych stanowią nową formę treningu kognitywnego, zaś gry online, jak dowodzą autorzy, wspomagają realizację codziennych zajęć i są przestrzenią integracji z innymi użytkownikami.
- Srebrną turystykę – osoby 50+ stają się jedną z ważniejszych grup świadomych turystów o jasno sprecyzowanych oczekiwaniach. Likwidacja barier i dopasowanie oferty do indywidualnych potrzeb może prowadzić do dalszego wzrostu w grupie turystów 50, 60 czy 70 plus.
- Zintegrowane usługi opieki i lepszą łączność – dyfuzja oraz integracja technologii przyjaznych seniorom wpływa na zmniejszanie ich izolacji społecznej. Osoby starsze mogą być aktywnymi uczestnikami platform internetowych oraz aplikacji umożliwiających łączność z innymi osobami. Autorzy wskazują także, że dostęp do mobilnych usług zdrowotnych, dostępnych np. w smartfonie (mHealth), ma pozytywny wpływ również na

opiekunów osób starszych, którzy mają możliwość podnoszenia swoich kwalifikacji oraz kompetencji.

- Rozwój budownictwa przyjaznego seniorom oraz rozwiązań inteligentnych – z jednej strony tworzenie osiedli dostosowanych do potrzeb osób starszych, z drugiej strony wprowadzanie prostych rozwiązań technicznych (np. szersze drzwi, zaadaptowanie łazienki) oznacza poprawę ergonomii oraz zapewnia bezpieczne i komfortowe warunki funkcjonowania dla osób o ograniczonej sprawności.
- Wiedzę dla aktywnego i zdrowego stylu życia – rozwiązania z zakresu medycyny prewencyjnej czy aplikacje umożliwiające kontrolowanie stanu zdrowia czy odżywiania się stwarzają szansę na upowszechnianie zdrowego, spersonalizowanego i aktywnego stylu życia.
- Uniwersytety przyjazne seniorom – umożliwianie dostępu do powszechnej edukacji na poziomie wyższym wpływa na rozwój personalny, jak również zwiększa szanse na zatrudnialność osób starszych poprzez przekwalifikowanie się i poszerzanie wiedzy i umiejętności.
- Autonomiczne pojazdy – usprawnienia transportowe, zwłaszcza powszechne wdrażanie innowacyjnych rozwiązań, może zwiększać możliwości przemieszczania się osób o różnych ograniczeniach motorycznych.
- Dojrzałych przedsiębiorców – jak zauważają autorzy, osoby 50+ mają dobre warunki, aby zakładać własną działalność gospodarczą i rozwijać przyszłościowe inicjatywy. Posiadają oni najlepszą wiedzę na temat potrzeb osób starszych, dlatego też mają do odegrania kluczową rolę w rozwoju srebrnej gospodarki.
- Interaktywne platformy do szybkiego dostarczania produktów i rozwoju usług – rozwój tego typu rozwiązań stwarza szansę m.in. na lepszą wymianę informacji dotyczących produktów ich twórców z adresatami (seniorami).

Choć przywołane przykłady należy ocenić pozytywnie, większość z nich obecnie dostępna jest jedynie dla wąskiej grupy seniorów. Specyfika omówionych rozwiązań wskazuje, że głównymi beneficjentami są młodszy seniorzy, świadomi dostępnej oferty i aktywnie poszukujący innowacyjnych produktów czy usług. Dlatego też pojawia się pytanie o powszechność i dostępność wspomnianych rozwiązań dla zróżnicowanej populacji osób starszych niż 50 lat. Nadal wielu najstarszych seniorów jest wykluczonych z pełnego uczestnictwa w życiu społeczno-gospodarczym, ich podstawowe potrzeby są niezaspokajane. Z tego powodu twórcy rozwiązań wpisujących się w zakres srebrnej gospodarki, powinni zwrócić szczególną uwagę na segment „mniej atrakcyjnych” konsumentów, czyli osób 60+, 70+, 80+ i więcej. Ponadto wiele z opisywanych przykładów rozwiązań dostępnych jest głównie w większych miastach, szczególnie zaadresowania wymagają potrzeby i możliwości konsumpcyjne mieszkańców wsi i mniejszych miast. Przedstawione zagadnienia niosą za sobą także wyzwania natury prawnej (np. konieczność nowelizacji prawa ochrony konsumentów), etycznej (np. w zakresie stosowania robotów humanoidalnych w opiece długoterminowej) czy technologicznej (np. dostępność do szerokopasmowego Internetu). Autorzy zwracają również uwagę, na wydatki konsumentów 50+ – większość to stałe koszty, związane głównie z zaspokojeniem podstawowych potrzeb biologicznych. Pojawia się zatem pytanie o rzeczywiste zainteresowanie i możliwości zaspokajania potrzeb wyższego rzędu (np. podróżowanie, dostęp do nowoczesnego sprzętu, zakup gier czy ko-

rzystanie z płatnej oferty edukacyjnej) związane z propozycjami zawartymi w raporcie

Publikacja kończy się propozycją kilku rekomendacji i wskazaniem ogólnych działań, mających usprawnić i przyspieszyć rozwój srebrnej gospodarki:

1. wsparciem technologicznej i cyfrowej rewolucji sektora opieki zdrowotnej (m.in. poprzez szkolenia dla opiekunów, edukację z zakresu ochrony danych osobowych i prywatności).
2. wspieraniem zdrowego starzenia się na terenie całej Unii Europejskiej (m.in. poprzez podnoszenie świadomości na temat korzyści wynikających z dbania o własne zdrowie fizyczne i psychiczne, promowanie działań profilaktycznych czy zwiększanie skali inicjatyw w tym zakresie).
3. zwiększeniem nacisku na rozwiązania służące poprawie cyfrowej mobilności osób starszych (m.in. poprzez wspieranie badań nad autonomicznymi pojazdami i transportem publicznym dla starszych klientów).
4. zwiększeniem aktywnego udziału osób starszych w rynku pracy (m.in. poprzez poprawę oferty szkolnictwa wyższego, budowanie świadomości na temat przedsiębiorczości osób 50+ czy poprawę warunków pracy w miejscu zatrudnienia).
5. zwiększeniem innowacyjności produktów i usług mających na celu utrzymanie dłuższej samodzielności osób starszych (m.in. poprzez podnoszenie świadomości na temat korzyści z inteligentnych rozwiązań w domach dla osób starszych)

Przedstawione w raporcie zagadnienia odnoszą się krajów Unii Europejskiej, kilka przykładów dotyczy rozwiązań w Wielkiej Brytanii. W kontekście przytoczonego raportu warto zadać sobie pytanie jak wygląda dotychczasowy rozwój srebrnej gospodarki w Polsce? Pod względem finansowym, osoby 60+ znajdują się w sytuacji⁸ lepszej niż młodszy konsumenci, co jednak nie przekłada się na dostępną ofertę produktów czy usług. Zarysowane w raporcie rozwiązania w wielu przypadkach są na początkowym etapie rozwoju lub są dostępne dla wąskiej grupy odbiorców. W największym stopniu przykłady srebrnej gospodarki obejmują usługi zdrowotne: chociaż i w tym przypadku są to proste produkty (np. leki czy suplementy diety) lub usługi.

Rynek budowany na potrzeby starszych konsumentów wciąż jest niedojrzały, ogranicza się głównie do prostej oferty, na którą składają się najbardziej podstawowe produkty czy usługi⁹. W niewielkim stopniu rozwinęła się gałąź zaawansowanych technologii cyfrowych dedykowanych osobom starszym czy budownictwa przyjaznego seniorom. Niedojrzałość rynku to również niedojrzałość konsumentów, niegotowych na wyzwania związane z nieuczciwością i bezprawnymi praktykami, co stwarza kolejne przestrzenie do działań w najbliższych latach¹⁰.

Problematyka srebrnej gospodarki zwarta w raporcie Komisji Europejskiej poruszana jest także w aktualnych opracowaniach polskich instytucji badawczych i eksperckich, czego wyrazem jest wydany niedawno raport Instytutu Polityki Senioralnej we współpracy z Nową Konfederacją. O budowie srebrnej gospodarki pisze się tu jako o wyzwaniu rozwojowym, widzianym szeroko – nie tylko w kontekście samego srebrnego rynku ale i przebudowy jego instytucjonalnego otoczenia¹¹.

Rok 2020 zmusił do zmian w większości przestrzeni społeczno-gospodarczych. Warto zadać sobie pytanie o wpływ pandemii Covid-19 na srebrną gospodarkę. Z całą pewnością, kryzys wywołany pandemią pozostanie nie bez znaczenia dla prognozowanej rzeczywistości. Oprócz licznych ograniczeń w dostępie do korzystania z usług, dokonywania

zakupów w trybie stacjonarnym czy pogorszenia sytuacji na rynku pracy (głównie osób defaworyzowanych czy zatrudnionych na podstawie umów cywilno-prawnych), okoliczności towarzyszące pandemii przyniosły szanse dla rozwoju srebrnej gospodarki. Wiele osób starszych zostało postawionych przed nieoczekiwaną koniecznością przyswojenia kompetencji cyfrowych¹². Część osób utrwaliła i zdobyła nowe kwalifikacje oraz wiedzę, dla części seniorów było to pierwsze zetknięcie z nowymi technologiami czy mobilnymi rozwiązaniami w zakresie opieki zdrowotnej¹³. Nowe okoliczności, w jakich znaleźli się seniorzy mogą pociągnąć za sobą zmianę dotychczasowych nawyków zakupowych czy stworzyć szansę na poszukiwanie bardziej zaawansowanych produktów dopasowanych do potrzeb i możliwości starszych klientów, ponieważ pandemia obnażyła istotne niewykorzystane i niedoceniane dotychczas przestrzenie rynkowe. Równocześnie na jeszcze większym znaczeniu zyskało zdrowie fizyczne oraz psychiczne, jak również zdrowy sposób odżywiania się. Stwarza to zatem przestrzeń do większego zainteresowania rozwiązaniami, które zapewniają bezpieczeństwo oraz komfort codziennego funkcjonowania. Warto zatem w bliskiej przyszłości powrócić do założeń i prognoz w omawianym raporcie, aby zweryfikować w jakim stopniu konsekwencje społeczne, gospodarcze czy zdrowotne wywołane pandemią Covid-19 wpłynęły na cały sektor srebrnej gospodarki.

- 1 Duszczak M., Lesińska M., Matuszczyk K. (2019). *Upolitycznienie problemu starzenia się ludności w Polsce. Teoria i praktyka*, Warszawa: Wydawnictwa Uniwersytetu Warszawskiego; Moreira T. (2017). *Science, Technology and the Ageing Society*, Routledge.
- 2 P. Szukalski (2012). *Trzy kolory: srebrny. Co to takiego silver economy?* Polityka Społeczna, 5-6: 6-10. Phillipson C. (2013). *Ageing*, Polity Press.
- 3 Aktywne starzenie się – zgodnie z definicją OECD z 1998 roku – to zdolność człowieka do prowadzenia produktywnego życia w społeczeństwie i gospodarce, w miarę stawania się starym (<http://50plus.gov.pl/-/starzec-sie-aktywnie-czyli-jak-kszaltowac-wlasny-rozwoj-w-starszym-wieku-59811>)
- 4 Zalega T. (2016) *Segment osób w wieku 65+ w Polsce. Jakość życia – konsumpcja – zachowania konsumenckie*, Warszawa: Wydawnictwo Naukowe Wydziału Zarządzania Uniwersytetu Warszawskiego.
- 5 Kohlbacher F., Gudors P., Herstatt C. (2011). *Japan's growing silver market – An attractive business opportunity for foreign companies?*, in: S. Kunisch, S. A. Boehm, M. Boppel (eds.), *From Grey to Silver. Managing the Demographic Change Successfully*, Springer, s. 189-205; Golińska S. (2011). "Srebrna gospodarka" I miejsce w niej sektora zdrowotnego. *Koncepcja i regionalne przykłady zastosowania*, *Zdrowie Publiczne i Zarządzanie*, 9(1): 76-85.
- 6 P. Szukalski (2012). *Trzy kolory: srebrny. Co to takiego silver economy?* Polityka Społeczna, 5-6: 6-10.
- 7 <https://op.europa.eu/pl/publication-detail/-/publication/a9efa929-3ec7-11e8-b5fe-01aa75ed71a1>
- 8 Według badania budżetów gospodarstw domowych z 2017 roku, dochód rozporządzalny na 1 osobę w gospodarstwach zamieszkiwanych tylko przez osoby 60 lat i więcej wynosił 1888,76 zł i był aż o 17,5% wyższy od dochodów gospodarstw z mieszkańcami poniżej 60. roku życia
- 9 Zalega T. (2016) *Segment osób w wieku 65+ w Polsce. Jakość życia – konsumpcja – zachowania konsumenckie*, Wydawnictwo Naukowe Wydziału Zarządzania Uniwersytetu Warszawskiego.
- 10 <https://www.rpo.gov.pl/pl/content/panel/sesja-23KPO-europejski-akt-dostepnosci-prawa-konsumenta>
- 11 Bakalarczyk R. (2021) *Srebrna gospodarka. W poszukiwaniu odpowiedzi na starzenie się społeczeństwa*, Raport Instytutu Polityki Senioralnej SeniorHub we współpracy z think zine'a Nową Konfederacją, Srebrna gospodarka. W poszukiwaniu odpowiedzi na starzenie się społeczeństwa – Nowa Konfederacja,
- 12 Morrow-Howell N., Galucia N., Swinford E. (2020). *Recovering from the COVID-19 Pandemic: A Focus on Older Adults*, *Journal of Aging & Social Policy*, 32(4-5). 526-535.
- 13 Seifert A., Batsis J. A., Smith A. C. (2020). *Telemedicine in Long-Term Care Facilities During and Beyond COVID-19: Challenges Caused by the Digital Divide*, *Frontiers in Public Health*, <https://doi.org/10.3389/fpubh.2020.601595>



„Srebrni” aktywiści miejscy

Tekst: dr Łukasz Drozda, Instytut Profilaktyki Społecznej i Resocjalizacji UW

W polskich miastach działają dziesiątki czy wręcz setki ruchów miejskich, zajmujących się walką o poprawę jakości życia w mieście. Jaką rolę w tych ruchach odgrywają polscy seniorzy i na czym może polegać szerzej rozumiany „srebrny” aktywizm miejski?

Polskie miasta starzeją się jeszcze bardziej niż cały kraj. Wystarczy rzucić okiem na te trzy najbardziej zaludnione. W 2019 roku odsetek seniorów w Warszawie skoczył z 19% na 24% wobec dwóch dekad wcześniej. W Krakowie z 16% na 24%, w Łodzi z 19% na 28%. Średnia dla całego państwa wzrosła w tym okresie z 15% na 22%.

Czy starzejące się tak miasta zapewniają seniorom odpowiednie warunki do życia? To miejsca lepiej wyposażone w infrastrukturę społeczną, mniej wykluczone transportowo, a zapewniające lepszy dostęp do służby zdrowia, chociaż dalej nieidealne. Walka o poprawę jakości życia w przestrzeni zurbanizowanej włącza więc także seniorów, którzy z bardzo różnych pobudek angażują się w miejski aktywizm.

Aktywizm miejski – od radykalnych korzeni do „miastopoglądu”

Największa w Polsce sieć zrzeszająca takich działaczy to Kongres Ruchów Miejskich (KRM). Powstał on w 2011 roku, a obecnie należy do niego ponad 40 organizacji z całego kra-

ju. Inni aktywiści z przynajmniej kilkunastu ośrodków należą do młodszej sieci Energia Miast. Organizacji lokalnych, które kładą nacisk na podobne cele jest jednak jeszcze więcej. Działają zarówno w dużych ośrodkach, jak i małych powiatach.

Wcześniejsze inicjatywy przeważnie skupiały się na dość wąskich zagadnieniach, na przykład walce o lepsze traktowanie rowerzystów. Dzisiejsze ruchy działają szerzej i inspirowane koncepcją niezbywalnego „prawa do miasta”, wyrastającą z idei francuskiego filozofa Henri Lefebvre’a, opisaną przez niego jeszcze w latach 60. ubiegłego stulecia. Lewicowy myśliciel przekonywał wówczas o znaczeniu miast jako ważnych wspólnot, mających zapewniać swoim mieszkańcom realne i demokratyczne prawa do decydowania o rozwoju ich małych ojczyzn. Miały one sprzyjać równości oraz sprawiedliwości społecznej i ekologicznej.

Członkowie współczesnych ruchów odcinają się jednak od podziałów w osi lewica-centrum-prawica. Rosnąca popularność ich idei bierze się z powszechnej niechęci do dotychczasowych instytucji politycznych. Szczególnie partii, a także wzrostu świadomości w zakresie tego czym jest nowoczesnie rozumiana jakość życia w środowisku zurbanizowanym. To właśnie dlatego popu-

larność zaczęły zyskiwać postulaty dotyczące zrównoważonego transportu, walki o wolne od korupcji planowanie przestrzenne czy ochrony zabytków i estetyki naszego otoczenia. Ruchy nie zdołały zdominować ogólnopolskich partii i silnych komitetów prezydenckich, ale bez wątpienia zyskały niemały rozgłos. Ich zwolennicy uważają, że są też skuteczną formą nacisku. Zmuszają bowiem zawodowych polityków do zajmowania się niewygodnymi dla nich, ale ważnymi tematami – na przykład smogiem, zmianami klimatu czy problemami wokół reprivatyzacji nieruchomości.

Przywołany wcześniej KRM jako swoją deklarację ideową wskazuje sformułowany przez siebie „miastopogląd”. Pod nazwą tą kryje się proponowana przez aktywistów walka o poprawę jakości życia, skonkretyzowana w postaci zbioru „tez o mieście”. W gronie tych kilkunastu postulatów brakuje bezpośredniego odniesienia do zjawiska starzenia się miast. Z punktu widzenia najstarszych mieszkańców interesujący jest jednak postulat czwarty: „Podstawową powinnością wspólnoty miejskiej jest opieka nad słabszymi jej członkiniami i członkami, zgodna z zasadami społecznej sprawiedliwości. W szczególności: przeciwdziałanie biedzie, wykluczeniu, bezdomności, wspieranie mieszkańców będących w potrzebie z innych powodów, chronienie mniejszości zagrożonych dyskryminacją”. Pełne barier architektonicznych i społecznych nierówności miasta sugerują, że właśnie tu lokuje się wiele zagadnień ważnych dla miejskiej polityki senioralnej.

Gdzie działają polscy seniorzy?

Nie da się ukryć, że siłą napędową ruchów miejskich stanowi generacja wyraźnie młodsza. W ostatnich wyborach samorządowych największy warszawski ruch (Miasto Jest Nasze) wystawił na swoich listach do rady miasta tylko cztery osoby po sześćdziesiątce (6% kandydatów na liście). W Krakowie i Łodzi było to nieco więcej, bo odpowiednio 13% i 11%. Ruchy te animuje zatem przede wszystkim pokolenie obecnych trzydziestolatków.

A kim są ci seniorzy, którzy jednak angażują się w działalność ruchów miejskich? Według przedstawicieli kilku inicjatyw tego rodzaju (rozmawialiśmy z działaczami warszawskiej organizacji Miasto Jest Nasze, Tak! dla Łodzi i Inicjatywy dla Białegostoku), aktywistki i aktywiści będący seniorami to najczęściej osoby działające w pełni samodzielnie i niespokrewnione z młodszymi działaczami. Interesujące ich tematy to na przykład przeciwstawianie się bezkarności deweloperów, dbałość o zielen publiczną czy ochrona zabytków. Czyli zjawiska bardzo zbliżone do tego czym zajmują się również młodszy członkowie tych ruchów.

Gdzie jeszcze spotkamy aktywistów starszej daty? Choćby w ruchach lokatorskich. Te ostatnie aktywnie działają zwłaszcza w związku z tak zwaną dziką reprivatyzacją. Pod określeniem tym kryje się głęboko skorumpowana procedura przejmowania rozmaitych nieruchomości komunalnych w polskich miastach. Procederem tym zajmują się mafie niesławnych handlarzy roszczeń, szczególnie aktywne w Warszawie, Krakowie i Poznaniu, ale także innych miastach. Ludzie ci skupowali, często od źle rozeznanych w prawie starszych osób i wykorzystując bogaty arsenał metod naginania prawa, roszczenia do znacjonalizowanych niegdyś budynków i gruntów. Następnie, przy pomocy zastraszania i wpędzania lokatorów w pętlę bezprawnego zadłużenia, pozbywają się takich mieszkańców. Opuszczone

mieszkania później remontują i sprzedają z zyskiem jako luksusowe apartamenty.

Wspierane często tylko przez anarchistów oddolne ruchy osób narażonych na eksmisję bardzo często angażują seniorów. To ci ostatni znaleźli się bowiem w najgorszej sytuacji w kontekście perspektywy utraty prawa do swoich mieszkań, skrajnie groźnej dla osób utrzymujących się tylko z emerytury. Dwoma najsłynniejszymi aktywistkami lokatorskimi były więc właśnie seniorki. Symboliczną postacią jest tu niezwykle odważna w walce o prawa lokatorskie i brutalnie z tego względu zamordowana aktywistka z Warszawy, 64-letnia Jolanta Brzeska. Duży rozgłos zyskała też długoletnia batalia prawna toczona przez poznańską emerytkę, 101-letnią Stefanię Chlebowską. Pani Stefania niestety nie doczekała wyroku w swojej sprawie, na razie zwycięskiego w pierwszej instancji. Prześladowającego ją kamienicznika sąd skazał w nim na karę bezwzględnego więzienia.

Oprócz tego rodzaju oddolnych inicjatyw (lokatorzy są zresztą wtedy najczęściej pozostawieni bez wsparcia władz wszelkich szczebli) istnieją też bardziej oficjalne formy partycypacji obywatelskiej najstarszych mieszkańców. To przede wszystkim powołane do życia nowelizacją ustawy o samorządzie gminnym z 2013 roku rady seniorów. Jak wskazywaliśmy już jednak we wcześniejszym numerze „Polityki Senioralnej”, poświęconym takim podmiotom, jak na razie organy te mają niestety przeważnie charakter fasadowy. Do tego funkcjonują w zdecydowanej mniejszości gmin.

Samorządy realizują też rozmaite mniej i bardziej długotrwałe projekty, które angażują seniorów, ale niekoniecznie powstają z ich inicjatywy. Jeszcze inny przykład kooperacji z władzą to budżety partycypacyjne. Analiza poświęcona zaangażowaniu seniorów w tę formę działania w Rzeszowie pokazała, że chociaż seniorzy znają tę procedurę, to ich udział w niej jest powierzchniowy i sami nie zgłaszają swoich projektów. Głosują często, ale zwykle wybierają propozycje podsuwane im przez inne osoby, a nie samodzielnie przeglądają listy projektów¹. Bywa jednak i inaczej. W Warszawie działa Kawiarnia Międzypokoleniowa, którą prowadzi Dom Kultury Śródmieście, ale jej projekt do budżetu obywatelskiego zgłosiły same seniorki. Podobnie miało miejsce w przypadku krakowskich Centrów Aktywności Seniorów, których obecnie działa aż 41.

Ważną uwagą w kontekście seniorskiego aktywizmu jest też to, że zaangażowane w niego osoby niekoniecznie same przestrzegają się w ten sposób. Często działania te polegają na determinacji pojedynczych, częstokroć anonimowych osób. Chociaż ruch Ratujmy Lipy przy ul. Mickiewicza w Gliwicach zainicjowała pani, która później została przewodniczącą lokalnej rady dzielnicy. Czasem przyjmuje więc to i rozwiniętą postać organizacyjną.

Na świecie znajdziemy zresztą naprawdę duże przykłady i takich podmiotów. W Chicago działa organizacja licząca około 600 członków, zainteresowana między innymi lokalną polityką mieszkaniową czy dostępem do tamtejszej służby zdrowia. Jej członkowie to niemal bez wyjątku osoby w wieku 60-95 lat². Na obszarze poradzieckim, gdzie nie istnieją podobne amerykańskim tradycje ruchów obywatelskich z czasów młodości dzisiejszych emerytów, seniorzy bywają wyśmiewani jako bierni i przywiązani do realiów minionej epoki. W Kazaniu znajdziemy jednak dynamiczne seniorki zaangażowane w inicjatywę Tom Sawyer Fest związaną z ratowaniem budynków, a w Kijowie przykład nader widowiskowy. Kiedy władze postanowiły spry-

watyzować lokalną klinikę i przekazać ją inwestorowi na rzecz hotelu szykowanego na Euro 2012, lokalni seniorzy zorganizowali twardy opór. Strajk okupacyjny wsparło zablokowanie wywozu dokumentacji, a niepełnosprawny weteran zastawił wjazd do budynku swoim wysłużonym zaporozcem. Walka przy ulicy Triohsviatitelskiej trwała wtedy miesiącami.

Siła międzypokoleniowych sojuszy

Aktywizm seniorów najlepsze skutki wydaje się odnosić wtedy, gdy nie działa w odseparowaniu od pozostałych interesariuszy miejskich konfliktów. Wręcz odwrotnie, jego skuteczności sprzyja zaangażowanie w różne, w tym międzypokoleniowe sojusze. Fakt, że polscy seniorzy toczą już spory z firmami deweloperskimi czy mafiami reprivatyzacyjnymi pokazuje też rosnącą siłę ich inicjatyw.

Już wcześniej obserwowano zjawisko, w którym to właśnie starsze osoby najczęściej angażowały się w proces konsultacji społecznych. Mające niewielkie przełożenie praktyczne i przyjmujące postać wymaganego prawnie minimum procedury były najbardziej atrakcyjne właśnie dla osób starszych i uboższych. To one miały więcej wolnego czasu czy chętniej przychodziły na spotkanie, na którym skorzystać można było z darmowego cateringu. Rosnący poziom miejskiego aktywizmu powoduje jednak, że konsultacje stają się narzędziem bardziej skutecznej presji. Starsi także mogą brać w tym zjawisku czynny udział.

Sojusze z młodszymi aktywistami są korzystne dla obu stron. Młodzi nawiązują w ten sposób współpracę z najszybciej wzrastającą grupą demograficzną, o dużym potencjale politycznym. Seniorzy z kolei mają zbieżne interesy z najważniejszymi postulatami większości ruchów miejskich. Zwłaszcza dostępna, wolna od barier architektonicznych przestrzeń publiczna przydaje się nie tylko tradycyjnie marginalizowanym w niej grupom, takim jak osoby z niepełnosprawnościami i właśnie seniorzy. Korzysta też generacja trzydziestoletnich, młodych rodziców. Wszyscy zyskają na dłuższej palących się świątkach na przejściu dla pieszych czy umieszczeniu obok schodów pochylni wygodnej dla wózka albo osoby poruszającej się przy balkoniku.

Zaangażowanie seniorów jest tym ważniejsze, że to od stopnia jego zaawansowania zależy to na ile zorientowana na ich potrzeby będzie faktycznie realizowana polityka miejska. Pokazało to na przykład badanie amerykańskiej politolożki z Uniwersytetu Kalifornijskiego w Berkeley, Sarah Anzii. Badaczka ta sprawdzała wpływ seniorów na przykładzie polityki transportowej w kilkuset kalifornijskich samorządach. Jak sugerują jej analizy, do dostosowania takiej polityki do potrzeb seniorów nie wystarczył sam wysoki poziom frekwencji wśród najstarszych wyborców. Istotne okazywały się dopiero większa spójność i stopień zorganizowania takich społeczności. Na przykład w postaci centrów aktywności lokalnej dla seniorów czy aktywnie działających rad najstarszych mieszkańców³.

Międzypokoleniowy wymiar współpracy może zresztą przyjmować bardzo różną postać. Nawet wspólnego zakładania organizacji, czego ciekawym przykładem była inicjatywa Pro Prostějov. Tę organizację w niespełna 50-tysięcznym czeskim Prościejowie założyli... szesnastolatek i dwójka emerytów. U naszych południowych sąsiadów uzyskała ona pewien rozgłos medialny w podobnym czasie, gdy Polsce rozkręcał się opisywany wcześniej KRM. Tego typu podmioty sprawnie mogą wykorzystywać doświadczenie, kontakty i kompetencje różnych grup wieko-

wych. A także pomóc sprawnie uniknąć meandrów wykluczenia cyfrowego. To jest zaś dość naturalnym zagrożeniem dla wielu „czysto seniorskich” inicjatyw społecznych.

Inny międzynarodowy trend stanowi zjawisko *cohousingu*, czyli pomysł na przecięcie granic tradycyjnych gospodarstw domowych. Wysokie koszty finansowe i środowiskowe skłaniają wielu decydentów polityki mieszkaniowej do poszukiwania rozwiązań mających łączyć ze sobą lokatorów. Mogą oni przecież współdzielić pewne funkcje swoich mieszkań, jak choćby kuchnie czy pralnie. Oprócz oszczędności trend ten może sprzyjać integracji między pokoleniami. W Holandii współzamieszkiwanie studentów i pensjonariuszy domów spokojnej starości ma przeciwdziałać negatywnym aspektom starzenia się tych drugich, oraz pomagać redukować obciążenia finansowe zamieszkania tym pierwszym. W Polsce tak zaawansowanego projektu jeszcze nie wprowadzono, ale warszawska międzypokoleniowa kamienica przy Stalowej 29 czy mieszkania dla seniorów we wrocławskich Nowych Żernikach to inicjatywy kierujące się podobną filozofią. Być może to kolejne zalążki ciekawej współpracy „ponad rocznikami”?

Co dalej ze „srebrnym” aktywizmem?

Na koniec warto postawić pytanie o to jaka przyszłość stoi przed seniorskimi aktywistami miejskimi? Czy obecna dominacja trzydziślatków utrwali się i koncentracja na miejskiej tematyce to wynik tylko obecnego etapu życia na jakim znaleźli się dzisiejsi działacze? Niekoniecznie. Już na tę chwilę wskazać można wiele form zaangażowania społecznego najstarszych obywateli. Rodzina Radia Maryja czy Komitet Obrony Demokracji to przecież tylko niektóre organizacje skupiające tysiące seniorów. Ich istnienie pokazuje, że aktywizm z udziałem najstarszych może być nie tylko silnie zaangażowany, ale też różnorodny. Aktywizm obywatelski (niekoniecznie miejski) ma zresztą długie tradycje i liczne przykłady, jak argentyński ruch społeczny Jubilados, który tego typu działalność potrafił prowadzić nie miesiącami, ale przez całe dekady⁴. Także polskie organizacje emerytów potrafią osiągnąć podobny staż, jak łódzkie wolontariuszki z organizacji Babcie z Plussem (plus to współpracującymi z babciami dziadek). W tym ostatnim przypadku działające na rzecz dzieci, dla których zorganizowały już kilka tysięcy (sic!) spotkań, spektakli, itd.

Spodziewać można się więc raczej, że to obecna generacja, przyzwyczajona do miejskiego stylu życia i inaczej użytkująca przestrzeń zurbanizowaną, w dalszym ciągu interesować będzie się miejskim aktywizmem. Budżet partycypacyjny, przebudowa parku, poszerzenie strefy płatnego parkowania czy gorąca dyskusja o rewitalizacji dzielnicy... Naiwnością byłoby sądzić, że blisko jedna trzecia mieszkańców nie zabierze głosu w sporach dotyczących takich spraw. I coraz więcej w srebrnym aktywizmie miejskim będzie też tego ukierunkowanego na samą politykę miejską, a nie tylko filantropijnego wolontariatu.

1 Sołtysiak, M. (2017) *Wiedza i aktywność seniorów w zakresie budżetu partycypacyjnego*. Przedsiębiorstwo i Region, 9(1), 69-80.

2 Fine, G. A. (2020). *Now and again: Eventful experience as a resource in senior activism*. Social Movement Studies, 19(5-6), 576-591.

3 Anzia, S. F. (2019). *When does a group of citizens influence policy? Evidence from senior citizen participation in city politics*. The Journal of Politics, 81(1), 1-14

4 DuBois, L. (2013). *Activist pensioners, a contradiction in terms? Argentina's Jubilados*. Anthropology & Aging, 34(2), 170-183.



AgeHUB

FUNDACJA

Fundacja Age Hub to innowacyjna organizacja opracowująca, testująca i upowszechniająca skuteczne metody edukacji cyfrowej osób starszych.

Z naszych metod każdego roku korzystają setki edukatorów oraz kilkanaście tysięcy seniorów biorących udział w zajęciach stacjonarnych i on-line.

Współpracujemy z metodologami, innowatorami, start-upami oraz firmami technologicznymi.

Zapraszamy do współpracy - www.AgeHub.pl



ZACZYN FUNDACJA

**JESTEŚMY CZOŁOWĄ ORGANIZACJĄ
WYPRACOWUJĄCĄ I TESTUJĄCĄ NOWE ROZWIĄZANIA
NA RZECZ STARZEJĄCEGO SIĘ SPOŁECZEŃSTWA.**

- **prowadzimy Instytut Polityki Społecznej,**
- **wydajemy pismo eksperckie Polityka Senioralna,**
- **organizujemy największe senioralne wydarzenie w Europie „Parada Seniorów i Piknik Pokoleń”,**
- **wdrażamy i upowszechniamy innowacyjne programy edukacji cyfrowej osób starszych,**
- **doradzamy przedsiębiorstwom, administracji, innowatorom, organizacjom pozarządowym.**

KRS 0000400912
www.zaczyn.org
zaczyn@zaczyn.org
tel. 534-701-114