

## OPIS DOBREJ PRAKTYKI

### 1. Dane dotyczące podmiotu ubiegającego się o wpis

nazwa inicjatywy	Rzecznik Praw Osób Starszych Województwa Warmińsko-Mazurskiego
nazwa podmiotu	Federacja Organizacji Socjalnych Województwa Warmińsko-Mazurskiego FOSa
dokładny adres	ul. Artyleryjska 34
gmina	Olsztyn
powiat	olsztyński
województwo	warmińsko-mazurskie
telefon	89 523-60-92
adres strony internetowej	<a href="http://www.federacjafosa.pl">www.federacjafosa.pl</a>
faks	89 523-60-92
adres e-mail	<a href="mailto:biuro@federacjafosa.pl">biuro@federacjafosa.pl</a>

### 2. Charakter podmiotu

Obywatele zorganizowani (zaznacz):

- w radach i komitetach utworzonych przez władze publiczne
- w radach i komitetach zorganizowanych z inicjatywy mieszkańców
- zebraniach wiejskich i sołectwach
- w organizacjach pozarządowych
- nieformalnych grupach obywatelskich
- indywidualne osoby

### 3. Rodzaj(e) podjętych działań na rzecz realizacji potrzeb społeczności lokalnej (zaznacz):

- realizacja zadań publicznych na zlecenie władz lokalnych
- działalność charytatywna i opiekuńcza
- działalność edukacyjna i wychowawcza
- działalność wspierająca rozwój społeczności lokalnej
- działalność na rzecz podniesienia warunków życia
- działalność na rzecz zachowania i rozwoju lokalnych wartości kultury i tradycji

#### 4. Przedmiot działalności

Przedmiotem działalności Rzecznika Praw Osób Starszych oraz jego Zastępcy, których biuro prowadzi Federacja FOSa, jest wsparcie środowisk seniorskich poprzez: podkreślanie wagi problematyki starzenia się i starości, współpraca z administracją, samorządem oraz instytucjami socjalnymi, aktywizacja osób starszych, propagowanie pozytywnego wizerunku seniorów oraz podejmowanie interwencji w przypadku naruszania ich praw. Rzecznicy pełnią dyżury w biurze, biorą udział w spotkaniach, dyskusjach, konferencjach, seminariach, prowadzą wykłady.

#### 5. Opis działań

Instytucja Rzecznika Praw Osób Starszych w województwie warmińsko-mazurskim funkcjonuje od 2010 roku i powstała z inicjatywy Federacji Organizacji Socjalnych Województwa Warmińsko-Mazurskiego FOSa. Powołanie Rzecznika i jego Zastępcy, wynika z potrzeby realizacji systemowych działań na rzecz seniorów i jest rezultatem zapisów zawartych w Wojewódzkim programie na rzecz osób starszych na lata 2009-2013 „Pogodna i bezpieczna jesień życia na Warmii i Mazurach”. Program ten zainicjowany przez Federację FOSa był opracowany wspólnie przez przedstawicieli środowisk seniorskich i samorząd województwa. Powstanie biura Rzecznika Praw Osób Starszych przy organizacji pozarządowej było istotne ze względu na budowę kompleksowej pomocy osobom starszym w obrębie informacji i pomocy prawnej jak również w zakresie podejmowania działań sprzyjających do kształtowania pozytywnego wizerunku osób starszych w województwie warmińsko-mazurskim.

Przyczyną podjętych kroków jest fakt, że wśród 1 452,6 tys. mieszkańców województwa warmińsko-mazurskiego, (wg statystyk GUS) nieco ponad 15% stanowią osoby w tzw. wieku poprodukcyjnym – 60 lat i więcej dla kobiet oraz 65 lat i więcej dla mężczyzn. Osoby starsze są obecnie jedną z marginalizowanych grup w społeczeństwie, są to przejawy zarówno w skali kraju, ale też wynikające ze specyfiki regionu. Osoby te są w dużej mierze samotne, ubogie, nie potrafią skutecznie odnaleźć się w dzisiejszym świecie nowych technologii i nowych zjawisk społecznych. Problemy i potrzeby osób starszych w lokalnych społecznościach, jak dotąd znajdują się na najniższych miejscach listy priorytetów, a jeśli już, to zaspokajane są w niewielkim stopniu.

Osoby starsze mają trudności z zabezpieczeniem podstawowych potrzeb i adekwatnego do ich oczekiwań poziomu życia. Nie potrafią też sobie poradzić w dzisiejszym świecie nowych technologii, rozwiązań, przepisów. To powoduje, że są dyskryminowani, ale często również oklamywani w wielu obszarach życia (np. ubezpieczenia, kredyty).

Celem działań Rzeczników jest aktywizacja osób starszych, zwiększenie świadomości na temat przysługujących im praw i przywilejów, podniesienie stanu wiedzy na temat potrzeb i problemów osób starszych wśród przedstawicieli instytucji publicznych, podejmowanie interwencji w przypadkach łamania praw, propagowanie pozytywnego wizerunku starości i starzenia się, wspieranie inicjatyw i integracja środowisk seniorskich.

Działania Rzecznika i jego Zastępcy przejawiają się w następujących obszarach:

## **I Interwencje**

Rzecznicy podejmują interwencje, gdy dochodzi do łamania praw osób starszych. W trakcie swojej niespełna trzyletniej kadencji Rzecznicy podczas dyżurów przyjęli kilkadziesiąt zgłoszeń przypadków naruszeń interesów osób starszych. Zgłaszają się do nich osoby poszkodowane z całego województwa. Występują w imieniu indywidualnych osób, ale również reprezentują grupę, wpierają i pomagają w rozwiązaniu najróżniejszych ludzkich spraw. Ze względu na charakter przypadków możemy wytypować trzy rodzaje interwencji:

1. Systemowe – są to przypadki, które mają charakter ogólny, wymagający zmian w regulacji na poziomie zarówno regionalnym jak i ogólnokrajowym.
2. Instytucjonalne – wobec organizacji i instytucji objętych terenem działania rzecznika, a których decyzje powodują wykluczenie społeczne osoby starszej.
3. Indywidualne – dotyczące konkretnej osoby, która zgłasza problem telefonicznie, listownie czy osobiście podczas dyżuru Rzeczników. Są to interwencje dotyczące problemów m.in. mieszkaniowych, rodzinnymi, zdrowotnymi, konsumenckimi (stosowanie nieuczciwych praktyk przez firmy, przedsiębiorców).

## **II Poprawa wizerunku osoby starszej**

Ich działania zmierzają do zmiany postrzegania osób starszych w społeczeństwie, łamią oni powszechne stereotypy na temat starości i starzenia się. Wspierają propagowanie wszelkich form aktywności osób starszych (kulturalnych, edukacyjnych, sportowych). Nagłaśniają tę kwestię w lokalnych mediach, na spotkaniach, konferencjach, wykładach.

Biorą udział w spotkaniach podczas, których zwracają uwagę na problematykę związaną ze starością i starzeniem się, podkreślają również pozytywny wkład osób starszych w społeczeństwo. Są to spotkania z przedstawicielami różnych urzędów, instytucji, z osobami starszymi, organizacjami seniorskimi, słuchaczami Uniwersytetów III Wieku, ze studentami. Nawiązują kontakty z lokalnymi mediami w celu nagłaśniania problematyki zwiększania aktywności osób starszych. Dzielą się swoimi doświadczeniami, kładą nacisk na podejmowanie działań zwiększających uczestnictwo starszego pokolenia w życiu społecznych i integrację ze społeczeństwem.

## **III Przeciwdziałanie dyskryminacji osób starszych**

Wychodząc naprzeciw potrzebom osób starszych został zaproponowany katalog 10 praw, który został poddany konsultacji, nie miało to na celu powoływania kolejnego nowego przepisu, ale zachęcenie do dyskusji władz samorządowych, instytucji, organizacji seniorskich, grup seniorów. Poprzez ten dekalog uświadamiają, że osoby starsze mają takie same prawa jak każdy inny obywatel.

Oto 10 praw seniora:

1. Senior zasłużył na wdzięczność rodziny i jej miłość

2. Ma prawo do podtrzymywania więzi oraz wsparcia ze strony dzieci i wnuków
3. Sam jednak decyduje o sobie i własnym życiu
4. Ma prawo do samodzielnego domu czy mieszkania
5. Ma prawo do dalszego osobistego rozwoju i wszelkich form aktywności, także zawodowej
6. Senior zasłużył na szacunek i opiekę ze strony państwa
7. Zachowuje pełnię praw obywatelskich, w tym prawo do pełnego udziału w życiu społecznym
8. Zarobił na swoją emeryturę i gwarancję bezpieczeństwa socjalnego
9. Ma prawo do najlepszej opieki medycznej, profilaktyki, leków, rehabilitacji
10. Ma prawo do obrony przed dyskryminacją ze względu na wiek

#### **IV Działania informacyjno-edukacyjne**

Kolejnym prowadzonym przez Rzeczników działaniem są spotkania edukacyjno-informacyjne dla seniorów, na których opowiadają o roli rzecznika, prowadzonych działaniach, podjętych interwencjach i pomysłach na aktywność, edukują w zakresie przysługujących im praw. Wykłady edukacyjne są prowadzone dla słuchaczy UTW, ale też członków organizacji seniorskich i seniorów z regionu. Rzecznicy oprócz wykładów, w celu podniesienia świadomości na temat ich praw współpracują z lokalnymi mediami. Informacje o ich działaniach są rozpowszechniane na stronie Federacji FOSA, a także na stronach organizacji partnerskich, czy seniorskich w województwie. Rzecznicy nagłaśniają przejawy naruszeń interesów osób starszych w lokalnych publikatorach, informując tym samym o występujących zagrożeniach.

Warto również wspomnieć, że Rzecznik w Elblągu jest współinicjatorem i twarzą kampanii społecznej „Bezpieczny senior”, której celem jest informowanie seniorów o występujących niebezpieczeństwach. Kampania ta ma charakter długofalowy i powstała w trosce o bezpieczeństwo osób starszych aby nie stawały się ofiarami oszustw, wyłudzeń czy kradzieży. Na plakatach, ulotkach, ogłoszeniach znajdują się najczęstsze przykłady oszustw, na które osoby starsze często dają się nabrać. Informacje te znajdują się w ważnych w mieście punktach, jak i w miejscach z których najczęściej korzystają seniorzy. Do kampanii włączyli się przedstawiciele władz miasta, Policji, Straży Pożarnej, szpitali, ZUS i WORD.

Kolejna inicjatywa, wsparta działaniami Rzeczników to Akademia III Wieku Warmii i Mazur w ramach której rzecznicy aktywnie zaangażowali się w pozyskiwanie prelegentów na wykłady dla słuchaczy Uniwersytetu Trzeciego Wieku. Dzięki ich włączeniu się w tą akcję udało się zaprosić do Akademii dziesięciu prelegentów, z którymi są w stałej współpracy. Warto wspomnieć, że wykładowcy społecznie wzięli udział w cyklu edukacyjnym otrzymując tylko zwrot kosztów podróży.

Rzecznicy angażują do działania wolontariuszy, którymi są to studenci jak i osoby starsze, wspierają ich także specjaliści z danej dziedziny są to m.in. prawnicy, nauczyciele akademicy,

przedstawiciele służby zdrowia w oparciu, o których wiedzę i doświadczenie Rzecznicy mogą świadczyć specjalistyczną edukację i informację czy doradztwo.

Rzecznicy współdziałają również z organizacjami i stowarzyszeniami seniorskimi, Uniwersytetami III wieku, Uniwersytetem Warmińsko-Mazurskim administracją samorządową i innymi jednostkami.

## **6. Ocena efektów wdrożenia projektu dla zaangażowania mieszkańców w realizację zadań publicznych**

Działania Rzeczników przynoszą pozytywne skutki dla całego środowiska osób starszych, jak i dla każdego seniora indywidualnie, który korzystając z działań i wsparcia Rzeczników podejmuje, bądź rozwija swoją aktywność. Rezultatem ich wykonywanej pracy są konkretne rozwiązane sprawy.

Poniżej wymieniamy rezultaty bezpośrednio, które osiągnęliśmy dzięki działaniom Rzeczników:

- Rzecznicy w ciągu swojej trzyletniej pracy przeprowadzili ponad 300 spotkań w formie interwencji, dyżurów poradniczych, konsultacji telefonicznych, brali udział w konferencjach, spotkaniach z przedstawicielami administracji rządowej i samorządowej, organizacjami pozarządowymi, Uniwersytetami Trzeciego Wieku, udzielali wywiadów mediom. W sumie spotkali się z co najmniej tysiącem osób starszych

- Działania Rzeczników zmierzają do systemowego wsparcia osób starszych w województwie warmińsko-mazurskim. Wsparcie to polega na edukacji, pomocy i rozwiązywaniu problemów osób starszych, aktywizacji, poprawie wizerunku, przeciwdziałaniu dyskryminacji, rzecznictwie interesów w momencie naruszania dobra osób starszych. Ich praca powoduje trwałą zmianę w środowisku osób starszych województwa warmińsko-mazurskiego.

- Dzięki działalności Rzeczników Praw Osób Starszych zwiększył się dostęp seniorów do pomocy w konkretnych sytuacjach życiowych, Rzecznicy wskazywali drogi rozwiązań, instytucje wspierające. Działalność Rzeczników stanowi fundament do dalszej pomocy osobom starszym, którą niewątpliwie Federacja FOSa chce kontynuować w przyszłych działaniach.

- Praca Rzeczników poszerza świadomość opinii publicznej dotyczącą przeciwdziałania dyskryminacji osób ze względu na wiek, przyczyniają się oni również do podniesienia jakości życia mieszkańców województwa warmińsko-mazurskiego, zwłaszcza tych zagrożonych i dotkniętych wykluczeniem społecznym.

- Dużą wartością są w naszej ocenie rezultaty, tak na poziomie indywidualnym (konkretne rozwiązane sprawy problemowe osób starszych), grupowym (większa wiedza i świadomość osób starszych), ale też systemowym.

Wymiar lokalny działalności Rzeczników jest szczególnie widoczny w podejmowaniu współpracy z organizacjami seniorskimi. Przykładem niech będzie tutaj ostatnia interwencja Rzecznika w sprawie wynajmu sali na wykłady dla UTW w Kętrzynie. Rzecznik, który wystąpił tutaj w roli pośrednika, który poprowadził dyskusję popartą szeregiem argumentów, co w rezultacie umożliwiło porozumienie między słuchaczami UTW a wynajmującymi. Od tamtego czasu

seniorzy mogą spokojnie organizować zajęcia, a uczelnia postrzegana jest, jako otwarta i zaangażowana w sprawy środowiska osób starszych. Rzecznicy angażują studentów, przedstawicieli naukowych, specjalistów z danej dziedziny, którzy społecznie wspomagają ich prace. Tworzą w ten sposób wokół siebie grupę doradców i edukatorów, którzy powielają i propagują ich działania w środowisku seniorów.

Wszystko to sprawia, że ich praca przynosi wymierny rezultat w postaci poprawy jakości życia osób starszych.

## 7. Oszacowanie nakładów poniesionych na organizację i realizację projektu

W ciągu ostatnich trzech lat działalność Rzeczników w sposób najbardziej systematyczny wspierana była przez Samorząd Województwa Warmińsko-Mazurskiego. Dotacje na realizację działań pochodziły również z Programu Operacyjnego Fundusz Inicjatyw Obywatelskich, ze środków Mechanizmu Finansowego Europejskiego Obszaru Gospodarczego, Norweskiego Mechanizmu oraz budżetu Rzeczypospolitej Polskiej w ramach Funduszu dla Organizacji Pozarządowych. Federacja FOSa na realizację projektów, w których założone zostały działania Rzeczników, w ciągu minionych trzech lat wydała kwotę ok. 60 tys. zł, tj. średnio 20 tys. zł. rocznie.

Biorąc pod uwagę zasoby ludzkie, to przede wszystkim udaje się pozyskać zaangażowanie Rzeczników, którzy często swoją pracę wykonują społecznie, a jeśli otrzymują wynagrodzenie to są to kwoty rzędu kilkuset złotych, które głównie pokrywają koszty związane z podróżami. Do pomocy Rzecznikom są zaangażowani wolontariusze, a także młodzi pracownicy Federacji FOSa i Fundacji Elbląg, którzy nieodpłatnie wspierają ich działania.

### Zasoby rzeczowe

Współpraca z organizacjami pozarządowymi sprawia, że Rzecznicy mają do dyspozycji sale i sprzęt, w których mogą prowadzić wykłady i spotkania z seniorami. Dzięki współpracy z Fundacją Elbląg Rzecznik dysponuje pomieszczeniem, w którym może pełnić dyżury. Powyższe stanowią zasoby rzeczowe, z których korzystamy prowadząc rzecznictwo.

## 8. Czy napotkali Państwo trudności, z którymi należało się zmierzyć, aby zrealizować projekt?

Podstawową trudnością, na którą napotykaamy jest fakt, że inicjatywa ta jest typowo społeczną. Rzecznicy są niezależni, korzystają jedynie ze wsparcia Federacji FOSa w postaci udostępniania biura, w którym prowadzą dyżury, spotykają się z seniorami. To powoduje, że czasami Rzecznikom ciężko jest współpracować z różnymi podmiotami, wtedy starają się powoływać na „Wojewódzki program na rzecz osób starszych”, a także bazować na swojej rozpoznawalności. Rzecznik w Olsztynie jest znanym dziennikarzem, a jego Zastępca w Elblągu poważanym działaczem społecznym. Rzecznicy za swoją pracę na rzecz seniorów otrzymali Nagrodę Marszałka Województwa Warmińsko-Mazurskiego za wybitne osiągnięcia w dziedzinie pomocy społecznej, która mobilizuje ich do dalszej pracy i rozpowszechnia ich działania.

## 9. Zalecenia dla innych podmiotów zainteresowanych wdrożeniem projektu

Po pierwsze, projekt powinien mieć wymiar długofalowy, aby upowszechnić i wzmocnić instytucję rzecznictwa. Nie powinien mieć charakteru incydentalnego, ale powinien być nastawiony na kontynuację założonych działań.

Po drugie, ważna jest dobra rekrutacja kandydatów na funkcję Rzecznika, która powinna być poparta wywiadem w środowisku seniorskim, które wskazuje jakie kompetencje powinna mieć osoba pełniąca obowiązki Rzecznika. Dobrze jeżeli kandydat jest osobą rozpoznawalną oraz działa na szeroko rozumianym polu społecznym.

Po trzecie, istotną rolę odgrywa współpraca z szeregiem instytucji, administracją rządową i samorządową, z pełnomocnikiem ds. osób starszych w danym regionie, z organizacjami pozarządowymi np. w kwestii udostępnienia sali na wykłady czy spotkania z osobami starszymi, Uniwersytetami Trzeciego Wieku, ośrodkami pomocy społecznej, które np. udostępniają sale do udzielania porad. Zalecamy budowanie systematycznej współpracy, która pozwoli na wymianę informacji o podejmowanych działaniach na rzecz osób starszych przez różne podmioty, co będzie stanowiło komplementarną wiedzę do wykorzystania dla innych instytucji. Współpraca z innymi podmiotami sprzyja również lepszemu dotarciu do osób starszych z ofertą działania.