

obfitej w doświadczenia, że ograniczamy się niejednokrotnie tylko do zapowiedzi, a w wypadkach najbardziej koniecznych do stwarzania systemów równoległych (jak to miało np. miejsce z przepisami o pomocy bezrobotnym), które rozpraszają wysiłki, podejmowane w zakresie pomocy społecznej, zamiast je zespolić.

Sprawa zasadniczej reformy ustawodawstwa o opiece społecznej staje się sprawą palącą.

---

MARIA KONDRATOWICZOWA.

## **Koordinacja pomocy społecznej α Centralne Kartoteki.**

Pomoc społeczna to dziedzina życia zbiorowego, która dotyka najgłębszych zagadnień duszy ludzkiej, to realizacja poglądów filozoficznych, religijnych, moralnych i społecznych. Wielorakość motywów skłaniających zbiorowości ludzkie i poszczególne jednostki do zajęcia się losem bliźnich w formie niesienia pomocy społecznej powoduje, iż akcja ta przybiera niezwykle bujne rozmiary, tak że w niewielu dziedzinach życia społecznego inicjatywa prywatna znajduje tak szeroki wyraz. Z drugiej strony ogromna rozpiętość i różnorodność nieszczęść tworzących rzesze tych, którzy pomocy potrzebują, jest przyczyną powstawania najrozmaitszych instytucji społecznych.

W każdym większym zbiorowisku ludzkim poza instytucjami prawa publicznego, jak zarządami gmin miejskich, czy wiejskich, Funduszem Pracy i in. akcję pomocy społecznej prowadzi cały szereg instytucji prywatno-prawnych i osób dobrej woli.

Na terenie m. st. Warszawy poza Zarządem Miejskim, Funduszem Pracy itp. instytucjami około 150 instytucji społecznych o najrozmaitszym charakterze, a więc o przewadze elementu charytatywnego, zrzeszeniowo-zawodowego i in. prowadzi akcję tzw. opieki otwartej, polegającą w większości wypadków jedynie na udzielaniu zapomóg; oddzielną grupę stowarzyszeń (również około 100) stanowią te, które prowadzą akcję tzw. opieki zamkniętej, czyli zakładowej.

Obserwacja i doświadczenia codzienne pracownika społecznego wykazały, że zasięg działalności instytucji społecznych wielokrotnie się krzyżuje, przez co należy rozumieć, iż kilka instytucji spotyka się na terenie tej samej rodziny wspieranej, względnie udziela wsparć jednej i tej samej osobie. Takie zjawisko krzyżowania może być nieraz dobre i rzeczowo uzasadnione, np. wtedy, gdy jedna instytucja udzieli pomocy lekarskiej, inna materialnej, lub gdy nawet kilka stowarzyszeń ściśle i planowo współpracując nad rodziną udziela jej jednocześnie pomocy materialnej pod różnymi postaciami.

W przeważającej jednak ilości wypadków krzyżowanie się działalności opiekuńczej polega na zjawisku społecznie



**NIM UDZIELISZ POMOCY  
ZASIĘGNIJ INFORMACJI  
W CENTRALNEJ KARTOTECE POMOCY  
SPOŁECZNEJ**

**TEL. 3-40-75.**

Ulotka wydana przez Centralną Kartotekę.

szkodliwym, na fakcie, iż jedna instytucja nie wiedząc o drugiej udziela tych samych świadczeń jednej i tej samej osobie czy rodzinie, które zatajając za każdym razem fakt korzystania z opieki w innym miejscu, uzyskują świadczenia stojące nieraz w prostym stosunku nie do ich potrzeb, lecz do przedsiębiorczości, energii i zręczności, z jaką potrafią się o opiekę wystarać.

Zjawisko to odbija się oczywiście krzywdząco na innych jednostkach potrzebujących opieki, tymbardziej iż środki finansowe wszystkich instytucji opiekuńczych razem wziętych są zbyt szczupłe w stosunku do ogółu osób pozostających w nędzy, tak że nawet w wypadku równomiernego i celowego podziału świadczeń daleko byłoby do nasycenia potrzeb.

Ujemność opisanego wyżej zjawiska polega nie tylko na tym, iż jedni otrzymują finansowo za wiele w stosunku do drugich i że przez to ci drudzy są pokrzywdzeni, ma ono bowiem znacznie głębsze, choć mniej rzucające się w oczy psychologiczne i społeczne skutki.

Z jednej strony powstaje, rzec można, prawie zawodowa grupa osób, które zachęczone względną choćby łatwością w uzyskiwaniu świadczeń czynią sobie z tego proceder, przestają starać się o środki utrzymania na zwykłej drodze, demoralizują się, stają się wytracone z normalnego życia pracy, chociażby zewnętrzne warunki nie umożliwiały jej uzyskania.

Po drugiej znów stronie, wśród o wiele liczniejszych mas (gdyż tak, jak i w dziedzinie normalnej przedsiębiorczości gospodarczej, tak i tutaj liczba osób mniej sprytnych i zaradnych jest dużo większa), tworzy się przeświadczenie, że w dziedzinie charytatywnej panuje protekcjonizm, uprzywilejowanie jednych na niekorzyść drugich, rozgoryczenie, rozpacz, wreszcie uczucie wrogie w stosunku do całej społeczności.

Poza tym zjawisko krzyżowania się działalności opiekuńczej wynika z faktu, iż jedna instytucja pracuje nie wiedząc o drugiej ma jeszcze inny ujemny oddźwięk, a mianowicie uczy kłamać i zatajać fakt otrzymywania pomocy z paru instytucji jednocześnie, w tych wypadkach nawet, gdy jest to społecznie i moralnie słuszne, gdyż wobec szczupłości środków, jakimi opieka w ogóle rozporządza, rodzi się u korzystającego z pomocy psychologicznie zrozumiałe przekonanie, iż przez

przyznanie się do pobierania minimalnego choćby wsparcia utraci się możliwość uzyskania gdzieindziej wsparcia uzupełniającego. Nawet i te jednostki, które miałyby ewentualnie tendencje uczciwego i otwartego postawienia sprawy, wiedzą dobrze, iż wobec postawy innych liczniejszych, utrzymujących zawsze wspierającą instytucję w błędnym przekonaniu, iż jest dla nich jedynym źródłem pomocy, spotkają się z odmową wsparcia, gdy powiedzą, że z innego źródła otrzymują pomoc.

Do wszystkich ujemnych skutków krzyżowania się działalności opiekuńczej dołącza się jeszcze i ten, że petenci orientując się niejednokrotnie nawet w luźno zarysowujących się tendencjach poszczególnych instytucji i w ich postawie ideologicznej mniemają, iż przez przyjęcie chociażby udane tej samej postawy potrafią stać się dla instytucji sympatyczniejszymi i przez to samo łatwiej uzyskać wsparcie.

Kryje się tu poważna groźba wypaczenia charakteru, dobrze znana osobom pracującym na terenie społeczno-opiekuńczym, które mają nieraz możliwość stwierdzić, iż osobnik zwracający się o pomoc do instytucji o postawie ideologicznej religijnej, jaskrawo swą „religijność“ manifestuje, podczas gdy zaraz potem starając się o wsparcie w instytucji, w której wyczuwa np. antyklerykalne nastawienie, sam udaje podobną postawę.

Widzimy jak wiele ujemnych skutków pociąga za sobą krzyżowanie się działalności opiekuńczej instytucji pracujących w pojedynkę we wzajemnej niewiedzy o sobie i o tych nad którymi roztaczają opiekę. Skutki te są psychologicznie aż nadto zrozumiałe, gdyż nędza środowiska w którym opieka działa i trudności uzyskania wsparcia nieraz są tak duże, iż trudno dziwić się tym, których charaktery łamią się w ogniu największej próby, jaką jest próba głodu, a po pierwszym moralnym załamaniu się łatwo o załamania dalsze.

Najlepszym lekarstwem na zło jest poznanie i analiza jego przyczyn. Wiedzieć dlaczego jest źle — znaczy rozumieć co należy czynić by było lepiej. Poznaliśmy i stwierdziliśmy ponad wszelką wątpliwość, iż źródłem wszystkich ujemnych stron krzyżowania się działalności opiekuńczej jest fakt, iż instytucje pracują najczęściej nie koordynując wzajemnie

swej działalności, nie przekazując sobie wzajemnie spostrzeżeń i doświadczeń osiągniętych w pracy nad rodziną, nie posiadając żadnych wiadomości, czy osoba, nad którą roztaczają opiekę, nie jest przedmiotem zainteresowań innych instytucji.

Realizacja idei naprawy istniejących stosunków to powstające ostatnio w większych miastach Rzplitej Centralne Kartoteki Pomocy Społecznej.

Mimo nazwy „centralne“ nie mają one żadnych dążeń centralistycznych, a jedynie przy istniejącej decentralizacji mają za zadanie skoordynować akcję pomocy społecznej.

Koordinacja ta odbywa się w różnoraki sposób w zależności od potrzeb, możliwości i tradycji terenu. Dotychczas stosowane są w Polsce i zagranicą następujące systemy:

1. Kartoteka wydaje wszystkim korzystającym z pomocy książeczki świadczeń, w których instytucje wspierające odnotowują datę, rodzaj i wysokość udzielonego świadczenia. Książeczka taka jest imienna i osoba ubiegająca się o pomoc może ją uzyskać tylko przy okazaniu książeczki;

2. Kartoteka jako centrala wywiadu społecznego; system ten polega na tym, iż kartoteka przeprowadza na żądanie każdej instytucji opiekuńczej, mającej zamiar udzielić pomocy, wywiad społeczny w mieszkaniu osoby ubiegającej się o pomoc;

3. Kartoteka posiada ewidencję (rejestr) osób korzystających z pomocy różnych instytucji, sporządzaną na podstawie informacji, dostarczanych Kartotece przez każdą instytucję, udzielającą pomocy danej osobie. Dane z tego rejestru komunikowane są z kolei każdej instytucji opiekuńczej, która ma zamiar udzielić komuś wsparcia i zwraca się przed tym do Centralnej Kartoteki, celem uzyskania informacji, czy petentem nie interesuje się już inna instytucja.

Pierwszy system stosowany w Belgii i przez pewien czas w Warszawie nie zdał egzaminu życia. Ma on następujące złe strony:

a) społecznik, mając przed sobą książkę świadczeń, łatwo ulec może sugestii i punkt ciężkości swych zainteresowań przenieść z osoby zwracającej się o pomoc na świadczenia, które ta otrzymuje;

b) osobnik, który legitymację uzyskał łatwo sugeruje się tym, iż otrzymał tym samym uprawnienia do ciągłych zasiłków;

c) system ten jest trudny do zrealizowania, gdyż centrala wydająca książki świadczeń musi jednocześnie prowadzić stałą kontrolę świadczeń; każda instytucja udzielając pomocy musi świadczenia te odnotować w książce petenta i zawiadomić o tym kartotekę, w wypadku bowiem, gdy petent książeczkę zgubi, wtórnik powinien zawierać wszystkie te informacje co pierwszy egzemplarz.

System drugi, zdaniem piszącego, możliwy jest tylko w tych środowiskach, gdzie z jednej strony wywiad społeczny stoi na bardzo wysokim poziomie, z drugiej zaś strony instytucje wspierające — mimo ewentualnych różnic ideologicznych pomiędzy sobą — zadawają się przy wywiadzie tymi samymi rzeczowymi informacjami i nie uzależniają nawet w praktyce udzielenia pomocy od mniejszych lub większych różnic dzielących postawę ideologiczną petenta z ich własną. Poza tym system ten nie stwarzając ewidencji świadczeń udzielanych przez różne instytucje jednej i tej samej osobie musi być kombinowany z systemem pierwszym lub trzecim.

Trzeci system ma liczne dobre strony. Przede wszystkim jest on najłatwiejszy i najmniej kosztowny do zrealizowania, poza tym informacje dawane przez Centralną Kartotekę przy tym systemie nie mogą być nigdy nieaktualne, gdyż instytucja pytająca o informację po jej uzyskaniu musi skomunikować się niezwłocznie z inną instytucją, o której dowiedziała się jako o interesującej się osobą petenta. W ten sposób instytucja otrzymuje dane o całości sprawy petenta i o ewentualnych świadczeniach, jakie choćby nawet dnia poprzedniego mu przyznano. W systemie tym osiąga się to, że nie tylko sam fakt, rodzaj i wysokość świadczenia staje się przedmiotem zainteresowania instytucji, ale co najważniejsze, — osoba petenta, zagadnienia opiekuńcze, związane z jego osobą, doświadczenia uzyskane w ciągu dłuższego okresu opieki nad nim. Wadą — do pewnego stopnia — trzeciego systemu jest jego uciążliwość; instytucja, mająca zamiar udzielić wsparcia komukolwiek, musi zwrócić się do Centralnej Kartoteki celem dowiedzenia się, czy petent nie jest przedmiotem zainteresowania innej insty-

tucji, następnie zaś musi skomunikować się z tą inną instytucją, celem zasięgnięcia właściwych informacji odnośnie osoby petenta, pobieranych przezeń świadczeń itp. Centralna Kartoteka jest tu tylko łącznikiem i na tym właściwie kończy się jej rola; niedogodności tej nie można jednak uniknąć, gdyż nie sposób wyobrazić sobie Kartoteki, któraby miała na karcie ewidencyjnej petenta odnotowany każdy krok opiekuńczy w stosunku do jego osoby i zmieniającą się ciągle jego sytuację, o której danych dostarcza każdorazowy wywiad.

Cytowane na wstępie artykułu ujemne skutki, wynikające z krzyżowania się działalności opiekuńczej kilku instytucji w osobie jednego petenta, dają się odczuć szczególnie na terenie m. st. Warszawy, jako największego w Polsce środowiska opiekuńczego. W wyniku rozważania ich powstała w 1934 r. Centralna Kartoteka Pomocy Społecznej z terenem zasięgu początkowo ograniczającym się do samorządowych (miejskich) placówek opiekuńczych.

Wspomniane na wstępie konieczności praktyczne skłoniły Zarząd Miejski do oddania Kartoteki również do użytku prywatnych instytucji. W chwili obecnej znaczna ilość stowarzyszeń opiekuńczych współpracuje już z Centralną Kartoteką.

Organizacja tej Kartoteki oparta została na trzecim (ostatnim) z omówionych systemów. Osiągnięte dotychczas wyniki są tak znaczne, że w pełni potwierdzają słuszność inicjatywy Zarządu Miejskiego, zarówno w dziedzinie założenia Centralnej Kartoteki jak i rozszerzenia zasięgu jej działalności. Jest jednak rzeczą oczywistą, że pełne zrealizowanie wytkniętych celów będzie wtedy dopiero w zupełności osiągnięte, gdy możliwie największa ilość instytucji opiekuńczych w zrozumieniu społecznej użyteczności Kartoteki będzie z nią współpracować.