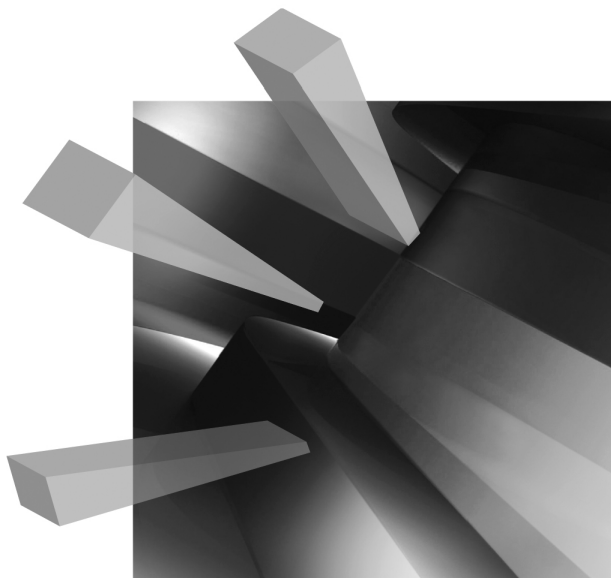


NAUKI O ZARZĄDZANIU MANAGEMENT SCIENCES

2(11) • 2012



Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu
Wrocław 2012

Redaktor Wydawnictwa: Joanna Szynal
Redaktor techniczny: Barbara Łopusiewicz
Korektor: Barbara Cibis
Łamanie: Comp-rajt
Projekt okładki: Beata Dębska

Publikacja dofinansowana przez Ministra Nauki i Szkolnictwa Wyższego

Publikacja jest dostępna na stronie www.ibuk.pl

Streszczenia opublikowanych artykułów są dostępne w międzynarodowej bazie danych The Central European Journal of Social Sciences and Humanities <http://cejsh.icm.edu.pl> oraz w The Central and Eastern European Online Library www.ceeol.com, a także w adnotowanej bibliografii zagadnień ekonomicznych BazEkon http://kangur.uek.krakow.pl/bazy_ae/bazekon/nowy/index.php

Informacje o naborze artykułów i zasadach recenzowania znajdują się na stronie internetowej Wydawnictwa www.wydawnictwo.ue.wroc.pl

Kopiowanie i powielanie w jakiegokolwiek formie wymaga pisemnej zgody Wydawnictwa

© Copyright by Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu
Wrocław 2012

ISSN 2080-6000

Wersja pierwotna: publikacja drukowana

Druk: Drukarnia TOTEM
Nakład: 200 egz.

Spis treści

Wstęp	7
Krystyna Mazurek-Łopacińska , Rankingi szkół wyższych jako narzędzia pomiaru jakości kształcenia	9
Magdalena Sobocińska , Badania marketingowe w dobie wirtualizacji życia społecznego	24
Małgorzata Palys , Badania nad wizualnością, na przykładzie przedstawień mężczyzny z dzieckiem	35
Anna Haczkowska , Analiza trudności związanych z kodowaniem odpowiedzi na pytania otwarte i próba ich rozstrzygnięcia z pomocą psychologii poznawczej (na przykładzie badania skojarzeń internautów z regionami Polski)	55
Magdalena Daszkiewicz , Badanie wizerunku terytorialnego z wykorzystaniem metod opartych na swobodzie skojarzeń	74
Monika Hajdas , Kreowanie marki B2B. Aspekt korzyści racjonalnych i emocjonalnych	84
Łukasz Jurek , Wizerunek domów pomocy społecznej w Polsce	96
Jarosław Woźniczka , Zasada piramidy efektów reklamy w świetle wyników badania	111
Ryszard Żabiński , Wpływ mediów na skuteczność działań komunikacyjnych	126
Paweł Waniowski , Postrzeganie informacji o cenach przez nabywców dóbr konsumpcyjnych	139
Grażyna Światowy , Zmienność w programach kształcenia szkolnictwa wyższego i potrzebach rynku pracy – problemy dostosowawcze	150
Marcin Haberla , Bariery rozwoju przedsiębiorczości akademickiej	167

Summaries

Krystyna Mazurek-Łopacińska , Ranking of universities/academic education as a tool of quality of education measurement	22
Magdalena Sobocińska , Marketing research in the era of virtualization of social life	34
Małgorzata Palys , Research on visualization on the example of a depiction of a male with a child	54

Anna Haczkowska , The analysis of difficulties arising during coding answers to open-ended questions and the attempt of resolving them by looking at findings coming from cognitive psychology illustrated (on the example of research studying Internet users' associations with regions of Poland)	73
Magdalena Daszkiewicz , Destination image research using methods based on free associations	83
Monika Hajdas , B2B branding. Aspect of rational and emotional benefits ..	95
Łukasz Jurek , Image of the residential care facilities in Poland	110
Jarosław Woźniczka , Advertising effects pyramid: the results of research ..	124
Ryszard Żabiński , Influence of media on the effectiveness of communication actions	138
Paweł Waniowski , Perception of information on prices by purchasers of consumer goods	149
Grażyna Światowy , Higher education curriculum changes and labor market requirements – problems of adaptation	166
Marcin Haberla , Barriers of development of academic entrepreneurship ...	176

Łukasz Jurek

Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu

WIZERUNEK DOMÓW POMOCY SPOŁECZNEJ W POLSCE*

Streszczenie: Celem artykułu jest diagnoza i porównanie ze sobą wizerunku domów pomocy społecznej dla osób w podeszłym wieku w dwóch grupach otoczenia: w szerokim kręgu opinii publicznej oraz wśród mieszkańców tych placówek. Do realizacji tego celu posłużyły badania literaturowe oraz badania terenowe (przeprowadzone w 2008 roku w dolnośląskich domach pomocy społecznej dla osób w podeszłym wieku).

Słowa kluczowe: pomoc społeczna, opieka stacjonarna, wizerunek.

1. Wstęp

W Polsce nie przeprowadzono jeszcze spójnych i całościowych badań nad wizerunkiem¹ domów pomocy społecznej. Na podstawie opinii specjalistów i znawców tego obszaru można jednak stwierdzić, że wizerunek ten jest niekorzystny. Obecnie w literaturze przedmiotu i praktyce życia społecznego dominuje przekonanie, że zamieszkanie w tego typu placówce jest czymś wstydlivym i niekorzystnym². Według J. Kaim dom pomocy społecznej „postrzegany jest jako instytucja, do której oddanie członka rodziny jest decyzją ostateczną, budzącą silne poczucie winy. Nadal pokutuje obiegowa opinia, że najgorsza rodzina jest lepsza od domu pomocy

* Artykuł jest częścią niepublikowanej pracy doktorskiej autora pt.: *Zmiany stacjonarnej opieki społecznej nad ludźmi starymi w Polsce i wybranych krajach*, napisanej pod kierunkiem dr hab. Olgi Kowalczyk.

¹ Pojęcie „wizerunek” pochodzi od łacińskiego słowa *imago* lub *imaginatio*, co oznacza obraz, podobiznę, symbol, wyobrażenie. Stanowi zbiór przekonań, myśli i wrażeń danego podmiotu (osoby lub grupy) o jakimś obiekcie. J. Tkaczyk, *Kształtowanie wizerunku przedsiębiorstwa usługowego*, [w:] A. Czubała, J. Wiktor (red.), *Kierunki rozwoju marketingu usług*, WSPIM, Chorzów 2002, s. 223.

² Por. m.in. M. Halicka, *Starość i jej jakość w warunkach instytucji opiekuńczej*, [w:] J.T. Kowaleski, P. Szukalski (red.), *Nasze starzejące się społeczeństwo. Nadzieje i zagrożenia*, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź 2004, s. 279; J. Prędkiewicz, *Nie bójmy się starości*, „Gazeta Lubuska”, 11.06.2008, www.gazetalubuska.pl/apps/pbcs.dll/article?AID=2008962923005, dostęp 26.11.2008.

społecznej”³. Do podobnych wniosków doszedł P. Czekanowski, który twierdzi, że dom pomocy społecznej kojarzy się „z miejscem, w którym życie jest skoszarowane, obwarowane regulaminami i które jest zarazem jednokierunkowym korytarzem bez wyjścia, na którego końcu czai się śmierć”⁴.

Powszechne odczucia i skojarzenia dotyczące domów pomocy społecznej wcale nie muszą być podzielane przez całą opinię publiczną. Placówki te mogą być inaczej postrzegane w różnych grupach otoczenia zewnętrznego i wewnętrznego (inne wyobrażenie o nich mogą mieć mieszkańcy, członkowie ich rodzin, pracownicy socjalni, osoby nie mające bezpośredniego kontaktu z tego typu placówkami). W związku z tym postawić można następujące pytania badawcze:

- Co wpływa na rozpowszechnienie i utrwalenie negatywnego wizerunku domów pomocy społecznej wśród szerokiej opinii publicznej?
- Jaki jest wizerunek domów pomocy społecznej wśród ich mieszkańców?
- Czy ogólnie panujący i głęboko zakorzeniony negatywny wizerunek (wręcz pewnego rodzaju stereotyp) domów pomocy społecznej jest zgodny z opiniami ich mieszkańców?

W niniejszej publikacji poszukiwać się będzie odpowiedzi na powyższe pytania. Postawiony cel badawczy sprowadza się zatem do diagnozy i porównania ze sobą wizerunku domów pomocy społecznej w dwóch grupach otoczenia: w szerokim kręgu opinii publicznej oraz wśród mieszkańców tych placówek. Realizacji celu badawczego posłużyło przeprowadzenie dwojakich badań. Pierwsze z nich to badania literaturowe (literatury przedmiotu oraz materiałów publicystycznych), na podstawie których dokonano diagnozy wizerunku domów pomocy społecznej wśród szerokiej opinii publicznej. Drugie to badania terenowe, które przeprowadzone zostały w domach pomocy społecznej. Na tej podstawie określono wizerunek w grupie mieszkańców.

W niniejszej publikacji główna uwaga autora skupiona została na domach pomocy społecznej dla osób w podeszłym wieku. Problem tych placówek wydaje się być szczególnie istotny w dobie dokonujących się obecnie przeobrażeń demograficznych. Polskie społeczeństwo, podobnie zresztą jak i inne społeczeństwa wysoko rozwinięte, intensywnie się starzeje. Wzrost udziału ludzi starych w populacji stanowi bezprecedensowe i poważne wyzwanie dla wielu obszarów działań społecznych, w tym przede wszystkim dla systemu opieki długoterminowej.

Wraz z postępem procesu demograficznego starzenia się ludności zwiększa się zapotrzebowanie na usługi opiekuńcze, również te świadczone w domach pomocy społecznej. Negatywny wizerunek tych placówek może generować wiele konsekwencji, takich jak zakłócenia w systemie opieki długoterminowej (w obawie

³ J. Kaim, *Miejsce człowieka starego w społeczeństwie i rodzinie*, „Problemy Społeczne” 2005, wydanie specjalne „Domy Pomocy Społecznej w Polsce”, s. 50.

⁴ P. Czekanowski, *Sytuacja materialna*, [w:] B. Synak (red.), *Polska starość*, Wydawnictwo Uniwersytetu Gdańskiego, Gdańsk 2003, s. 112.

przed „złą” opieką stacjonarną osoby starsze będą decydować się na inne, czasami niewłaściwe formy wsparcia) czy też obniżenie jakości życia ich mieszkańców (będą oni żyć w przekonaniu, że robią źle, że są beneficjentami „złych” usług). Prezentowane badania wychodzą naprzeciw powyższym wyzwaniom – poza diagnozą wizerunku domów pomocy społecznej podjęta zostanie również próba określenia zespołu działań mających na celu jego poprawę. Opracowany zostanie zarys programu kreowania pozytywnego wizerunku opisywanych placówek.

2. Wizerunek domów pomocy społecznej w szerokim kręgu opinii publicznej

Wyobrażenie opinii publicznej w Polsce na temat domów pomocy społecznej jest negatywne. Ten silnie utrwalony obraz jest efektem zjawiska określanego jako **fiksacja wizerunku**. Fiksacja w tym przypadku oznacza przenoszenie, transferowanie wizerunku. Proces ten może odbywać się na dwóch płaszczyznach:

- 1) przenoszenia wizerunku z przeszłości na teraźniejszość,
- 2) „rozciągania” wizerunku, tj. identyfikowania opinii o całym sektorze na podstawie jednej organizacji lub odwrotnie⁵.

Ad 1. Zorganizowana pomoc udzielana w formie stacjonarnej zaczęła się kształtować w Polsce w XII wieku. Tworzyły ją wówczas szpitale (nazywane też przytułkami, hospicjami), leprozoria (świadczące pomoc osobom dotkniętym zarazą) i alumnaty (świadczące pomoc „ułomnemu rycerstwu”). Średniowieczne szpitale zasadniczo różniły się od ich współczesnych odpowiedników. Opieka medyczna ograniczała się w nich do instytucji cyrulika, a najczęściej opierała się na tradycyjnej pomocy świadczonej sobie wzajemnie przez pensjonariuszy⁶. Schronienie znajdowały w nich osoby stare, chore i bezdomne, a nierzadko także osoby związane ze światem przestępczym. Pojawiają się wręcz opinie, iż placówki te „były nie tylko oazami dla ludzi występnych, lecz i gniazdami grzechu. Przyjmowały one w znacznym stopniu najgorszy element ze społecznego marginesu i ostatecznie często stawały się miejscem pijaństwa, karciarstwa i nierządu, o czym świadczy wysoka liczba wydawanych zarządzeń i zastrzeżeń⁷. Ponadto, jak stwierdził B. Geremek, szpital „miał wszystkich zastraszyć więziennymi warunkami życia. Administratorzy mieli prawo skazywać pensjonariuszy na chłostę, pręgierz czy zamknięcie w lochu [...]. Ubodzy zamknięci w szpitalu mieli być odziani w szare szaty z kapturami, na szatach nosili znak szpitala oraz przyszyty numer indywidualny⁸”.

⁵ B. Iwankiewicz-Rak, *Siła wizerunku organizacji pozarządowej*, „Trzeci Sektor” 2006, nr 5, s. 35.

⁶ W. Kozioł, *Stacjonarne formy opieki nad ludźmi wymagającymi pomocy socjalnej w perspektywie historycznej*, „Annales UMCS. Sectio I: Philosophia-Socjologia” 2001, nr 26, s. 163.

⁷ J. Radwan-Pragłowski, K. Frysztacki, *Społeczne dzieje pomocy człowiekowi: od filantropii greckiej do pracy socjalnej*, Wydawnictwo Śląsk, Katowice 1998, s. 222-223.

⁸ B. Geremek, *Litość i szubienica. Dzieje nędzy i miłosierdzia*, Czytelnik, Warszawa 1989, s. 267.

Średniowieczne szpitale i późniejsze domy pracy przymusowej powstawały jako swoiste „przechowalnie” tych ludzi, którzy przestali być użyteczni zarówno ekonomicznie, jak i społecznie⁹. Pełniły one funkcję, stosując retorykę Z. Baumana, „wysypisk dla ludzi-odpadów”¹⁰, miejsc utylizacji jednostek zbędnych, bezużytecznych i nadliczbowych. Właśnie te instytucje uznawane są za pierwowzór współczesnych domów pomocy społecznej¹¹. Te korzenie mogą obecnie wywoływać poczucie obrzydzenia i strachu przed nimi¹².

Ad 2. Zdaniem Z. Tarkowskiego „przez wiele lat pomoc instytucjonalna była dziedziną bardzo zaniedbaną i społecznie izolowaną. Nic więc dziwnego, że DPS kojarzył się z przytułkiem, *gdzie panuje bieda, brud, smród i przemoc*. Taki wizerunek przetrwał w wielu środowiskach do dnia dzisiejszego, a utrwalany jest systematycznie przez środki masowego przekazu, szczególnie ogólnokrajowe, koncentrujące się na barwnym opisie afer w DPS. Ten posmak sensacji silnie oddziaływał na emocje u odbiorców, na podstawie których budują oni negatywne wyobrażenia o tej instytucji, którą rzadko kto odwiedza”¹³.

Mass media wielokrotnie nagłaśniały przykłady nieprawidłowości i nadużyć w domach pomocy społecznej. Trudno jest jednoznacznie stwierdzić, czy zdarzenia te są nagminne, czy mają charakter jedynie incydentalny. Bez względu na to wizerunek poszczególnych (być może nielicznych) placówek negatywnie wpływa na przestrzeganie całego obszaru stacjonarnej pomocy społecznej. Opinia publiczna ocenia jednakowo wszystkie placówki na podstawie wybiórczych informacji medialnych. Na przykład artykuł *Upokorzeni pensjonariusze*, którego przedruk z „Dziennika” ukazał się w „Angorze”, relacjonuje sposób zachowania personelu jednego z domów pomocy społecznej wobec swoich podopiecznych: „W brutalny sposób pozbawili ludzkiej godności swoich podopiecznych [...]. Pod pozorem walki z wszawicą siłą ogolili głowy prawie wszystkim pensjonariuszom. – Było słyhać krzyki, płacz, protestowali ci, co mogli”¹⁴.

W wielu przypadkach relacje medialne skupiają się na opisie warunków bytowych panujących w domach pomocy społecznej. Oto jeden z przykładów: „To, co dzieje się w domach pomocy społecznej w Polsce, woła o pomstę do nieba. Brak

⁹ L. Parrott, *Social Work and Social Care*, Taylor & Francis Group, London 2003, s. 67.

¹⁰ Z. Bauman, *Życie na przemiał*, Wydawnictwo Literackie, Kraków 2004, s. 13.

¹¹ Por. m.in. B. Abramovice, *Historical Perspective of Long Term Care*, [w:] W.J. Winston (ed.), *Marketing Long-Term and Senior Care Services*, The Haworth Press, New York 1984, s. 9; Cz. Kuśtra, *Opieka nad ludźmi starymi w Kościele*, [w:] B. Kromolicka, B. Bugajska, K. Serdyńska (red.), *Pomoc i opieka w starości*, ZAPOL, Szczecin 2007, s. 343.

¹² S. Peace, L. Kellaher, D. Willcock, *Re-evaluating Residential Care*, Open University Press, Buckingham & Philadelphia 1997, s. 4.

¹³ Z. Tarkowski, *Public relations jako funkcja zarządzania domem pomocy społecznej*, [w:] Z. Tarkowski, *Zarządzanie i kierowanie domem pomocy społecznej*, Wydawnictwo Fundacji „Orator”, Lublin 1998, s. 233.

¹⁴ M. Janczewska, *Upokorzeni pensjonariusze*, „Angora” 2006, nr 28 (838), s. 30.

opieki nad pensjonariuszami, niedostateczna liczba wykwalifikowanych pracowników, fatalne warunki higieniczne, a nawet kradzieże pieniędzy – taki obraz zobaczyli kontrolerzy wojewodów, którzy prześwietlili kilkaset placówek w całym kraju¹⁵.

Doniesienia o stosowaniu obelg i przemocy w kontaktach opiekunów z podopiecznymi pojawiały się w mass mediach wielokrotnie. Zawsze jednak można było je wytłumaczyć koniecznością używania siły w świadczeniu usług opiekuńczych czy otepieniem starczym i, związaną z nim, nadwrażliwością podopiecznego. Przełomowa pod tym względem okazała się relacja z wydarzeń w placówce stacjonarnej pomocy społecznej w Radości (w 2007 roku). Wzbudziła ona szczególne emocje, gdyż potwierdzona była materiałem filmowym przedstawiającym ewidentne, niepozostawiające wątpliwości sceny upokarzania mieszkańców (niesamodzielnych seniorów)¹⁶.

Negatywny wizerunek placówki w Radości „rozciągał się” na cały sektor stacjonarnej pomocy społecznej. W reakcji na ten proces na stronach internetowych Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej ukazało się oświadczenie, że „Bicie i łżenie pensjonariuszy nie jest normą w polskich domach seniora. W większości z nich personel z dużym zaangażowaniem i zrozumieniem wykonuje swoją pracę, tworząc atmosferę życzliwości i przyjaźni. Apelujemy do prasy, aby o takich domach nie pisała. Ministerstwu zależy na tym, by nie wywoływać wśród osób starszych czy niepełnosprawnych i ich bliskich przekonania, że *wszystkie placówki są złe i dzieją się w nich straszne rzeczy* oraz, że należy się bać momentu, w którym traci się zdolność do samodzielnej egzystencji, bo wówczas spotykają taką osobę same okrutności”¹⁷.

3. Opis badań terenowych i charakterystyka próby

W październiku 2008 roku przeprowadzone zostały badania terenowe w dolnośląskich domach pomocy społecznej dla osób w podeszłym wieku. Jednym z celów badań było zdiagnozowanie wizerunku tych placówek w jednej z ich grup otoczenia wewnętrznego, a mianowicie wśród osób starych będących mieszkańcami tych placówek. Badania oparte były na metodach jakościowych stosowanych w socjologii. Składały się one z dwóch części. W pierwszej z nich przeprowadzone zostały pogłębione wywiady otwarte z dyrektorami i/lub innymi pracownikami domów pomocy społecznej. W drugiej części techniką gromadzenia informacji były pogłębione wywiady indywidualne z mieszkańcami, prowadzone w oparciu o zestandaryzowany kwestionariusz.

¹⁵ K. Kowalczyk, *Połowa domów opieki w Polsce jest nielegalna*, <http://katowice.naszemias.to.pl/wydarzenia/824377.html>, dostęp 25.11.2008.

¹⁶ *Piekło staruszek w domu opieki w Radości*, www.tvn24.pl/-1,1531063,wiadomosc.html, dostęp 25.01.2008.

¹⁷ *Co każdy powinien wiedzieć o „domach seniorów”*, www.mpips.gov.pl/index.php?gid=339&news_id=941, dostęp 16.12.2007.

W czasie realizacji badań (rok 2008) na Dolnym Śląsku funkcjonowało 45 domów pomocy społecznej, z czego 8 przeznaczonych było dla osób w podeszłym wieku – w nich właśnie przeprowadzone zostały badania terenowe. Szczegółowy wykaz tych placówek zamieszczony został w tab. 1.

Tabela 1. Dolnośląskie domy pomocy społecznej dla osób w podeszłym wieku (rok 2008)

Podmiot prowadzący	Kod pocztowy	Poczta	Miejscowość	Ulica
Powiat jeleniogórski	58-564	Sosnowka	Sosnowka	Liczyrzepy 87
Powiat milicki	56-300	Milicz	Milicz	Kombatantów 1
Caritas Archidiecezji Wrocławskiej	55-320	Maleczyce	Maleczyce	1 maja 39
„MAR-MA” s.c.	55-081	Borzygniew	Borzygniew	Sportowa 2
Miasto Wrocław	54-131	Wrocław	Wrocław	Mączna 3
Ewangelickie Centrum Diakonii i Edukacji im. ks. Marcina Lutra	52-018	Wrocław	Wrocław	Świątnicka 25/27
Miasto Jelenia Góra	58-560	Jelenia Góra	Jelenia Góra	Leśna 3/5
Powiat zgorzelecki	59-900	Zgorzelec	Zgorzelec	Pułaskiego 11-13

Źródło: Ogłoszenie Wojewody Dolnośląskiego z dnia 24 czerwca 2008 r. w sprawie rejestru domów pomocy społecznej, „Dziennik Urzędowy Województwa Dolnośląskiego” 2008, nr 181, Wrocław, s. 12940-12943.

Wywiady strukturyzowane przeprowadzono z 54 mieszkańcami dolnośląskich domów pomocy społecznej dla osób w podeszłym wieku. Dobór respondentów był celowy – wywiady przeprowadzano tylko z tymi osobami, z którymi, po pierwsze: możliwe było nawiązanie rozmowy (z częścią osób z powodów naturalnych kontakt był ograniczony), po drugie: które były dostępne w czasie realizacji badań, i po trzecie: które zgłaszały chęć wzięcia udziału w badaniach (czyli tym samym wyrażały chęć przedstawienia swojego stanowiska, a także uważały, że mają coś ciekawego i ważnego do zakomunikowania). Oznacza to, że badania nie są reprezentatywne i ich wyników nie można uogólniać.

W dalszej części artykułu przedstawione zostały wyniki badań terenowych. Zaznaczyć należy, że podczas wywiadów mieszkańcy domów pomocy społecznej wypowiadali się w sposób prosty i dosadny, a nierzadko wyrażali opinie wręcz nieprzyzwoite lub drastyczne. Pomimo tego zdecydowano się na przytoczenie bezpośrednich cytatów, aby w ten sposób zachować autentyczność wypowiedzi.

4. Wizerunek domów pomocy społecznej dla osób w podeszłym wieku wśród ich mieszkańców

Na sposób postrzegania domów pomocy społecznej przez osoby w nich zamieszkujące wpływ ma wiele czynników. Należą do nich między innymi: poziom świad-

czonych usług bytowych, opiekuńczych i wspomagających; jakość stosunków między mieszkańcami; kultura i styl pracy personelu; komunikacja między personelem a mieszkańcami; podejście mieszkańca do otrzymywanej opieki. Istotny wpływ ma także nazwa placówki. Zdaniem A. Borowskiego „Tabliczka z nazwą instytucji określa cały świat mieszkańca, determinuje jego tożsamość oraz kształtuje pryzmat, przez który postrzegają go inni”¹⁸. Nazwa „dom pomocy społecznej” ma raczej pejoratywny wydźwięk. Wynika z niej, że „pensjonariusze tych domów są *na garnuszku państwa*”¹⁹, kojarzy się z miejscem „dla niechcianych, odrzuconych, niekochanych przez nikogo”²⁰.

W krajach zachodnich udział komercyjnych placówek opiekuńczych jest znacznie wyższy niż w Polsce. Urynkowienie sektora stacjonarnej opieki długoterminowej powoduje, że świadczenie usług opiekuńczych traktowane jest tam jak standardowa działalność biznesowa²¹. Funkcjonujące dla zysku placówki starają się budować swoją przewagę konkurencyjną głównie w oparciu o kreowanie pozytywnego wizerunku i społecznego zaufania. W tej sytuacji nazwa placówki traktowana jest jak swoista marka. Marka, którą należy promować i wokół której należy tworzyć ciepły i przyjazny klimat. Unika się przy tym negatywnych konotacji związanych z pomocą społeczną. W Niemczech na przykład stosuje się nazwy wywołujące pozytywne skojarzenia, takie jak „nowy dom” czy „raj seniorów”²².

W Polsce do 1990 roku wiele placówek opiekuńczych dla osób starszych nazywanych było domami rencisty. Wraz z wprowadzeniem ustawy o pomocy społecznej (1990) zostały one przemianowane na domy pomocy społecznej. Jeden z pracowników biorących udział w badaniu stwierdził, że „To była trauma dla mieszkańców. Wcześniej byli oni na swój sposób dumni z tego, że są mieszkańcami domu rencisty. Mieszkanie w domu pomocy społecznej jest dla nich powodem do wstydu. Kojarzy się z *miłosierdziem gmin* – biedakami i bezdomnymi”. Wynika z tej wypowiedzi jednoznacznie, że zmiana nazwy negatywnie wpłynęła na wizerunek placówki.

Zastanawiające jest, jakie mieszkańcy mają wyobrażenie o swoim domu pomocy społecznej. W celu wyjaśnienia tego zagadnienia osoby biorące udział w badaniu zostały poproszone o wskazanie nazwy, która najlepiej określa ich dom pomocy społecznej: raj seniorów, jedna wielka rodzina, dom spokojnej starości, schro-

¹⁸ A. Borowski, *Domy pomocy społecznej- przeszkody w integracji ze społecznością lokalną*, „Problemy Społeczne” 2005, wydanie specjalne „Domy Pomocy Społecznej w Polsce”, s. 54.

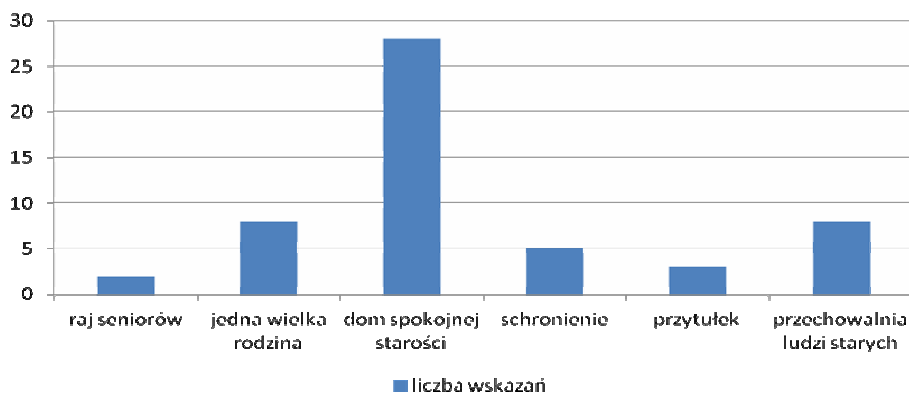
¹⁹ J. Dominowski, *Warunki mieszkaniowe osób starszych w świetle badań ankietowych*, [w:] H. Zaniewska (red.), *Mieszkania starszych ludzi w Polsce. Sytuacja i perspektywy zmian*, Instytut Gospodarki Mieszkaniowej, Warszawa 2001, s. 75.

²⁰ Tamże.

²¹ Por. *Nursing homes. Business as usual*, „Consumer Reports” 2006, no. 9.

²² Por. B. Jonda, *Ludzie u schyłku życia. Perspektywa polityków szczebla lokalnego w Nadrenii-Palatynacie*, [w:] J.T. Kowaleski, P. Szukalski (red.), *Starość i starzenie się jako doświadczenie jednostek i zbiorowości ludzkich*, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź 2006, s. 168.

nienie, przytułek, przechowalnia ludzi starych (rys. 1). Nazwy te dobrane zostały celowo. Mają one wzbudzać skrajne emocje. Dwie spośród nich mają zabarwienie pozytywne (raj seniorów i jedna wielka rodzina), dwie – neutralne (dom spokojnej starości i schronienie), natomiast ostatnie dwie – negatywne (przytułek i przechowalnia ludzi starych). Wskazanie przez respondenta na konkretną nazwę pozwoli ustalić, z czym kojarzy mu się placówka, w której mieszka, oraz czy te skojarzenia są pozytywne (ciepłe, jasne, miłe, przyjacielskie), obojętne (nie wzbudzające skrajnych emocji) czy może negatywne (ciemne, zimne, wrogie, pogardliwe).



Rys. 1. Odpowiedzi na pytanie „Która z poniższych nazw najlepiej określa dom pomocy społecznej, w którym Pan/Pani mieszka?”

Źródło: opracowanie własne.

Respondenci w większości (33 z 54 badanych) uznali, że ich dom pomocy społecznej najlepiej określają nazwy uznane w badaniu za neutralne. Spośród pozostałych respondentów utworzyły się dwie podobnej wielkości grupy. Przedstawiciele jednej z nich optowali za określeniami zdecydowanie pozytywnymi (10 badanych), natomiast przedstawiciele drugiej – za zdecydowanie negatywnymi (11 badanych). Oznacza to, że wśród respondentów wizerunek domów pomocy społecznej jest raczej neutralny. Nie kojarzą się one ani skrajnie pozytywnie, ani też skrajnie negatywnie.

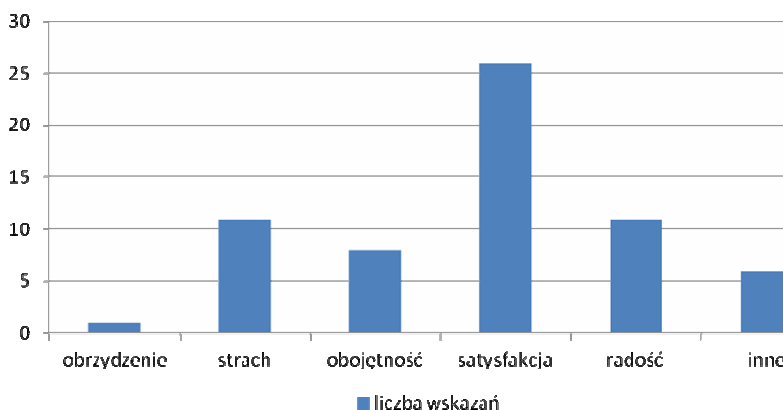
28 z 54 respondentów stwierdziło, że ich placówkę najlepiej określa nazwa „dom spokojnej starości”. Znaczna część z tych osób uzasadnia to tym, że zapewniony jest w niej „spokój ducha” i bezpieczeństwo materialne, których częstokroć brakowało im w środowisku domowym („Przyszłam z domu, gdzie nie miałam spokoju. Tutaj tego spokoju doznałam”). 5 respondentów zaznaczyło jednak, że co prawda spośród podanych nazw ta najlepiej określa ich dom pomocy społecznej, jednak nie jest ona idealna. Przykładem tego może być następująca wypowiedź: „Tylko czasami jest to dom spokojnej starości. Starość owszem, jest w tym domu zawsze, ale tego spokoju to często brakuje. Dlatego najlepsze byłoby określenie: dom starości”.

5 osób biorących udział w badaniu określiło swój dom pomocy społecznej jako „schronienie”. Dla nich jest to miejsce ochrony najsłabszych jednostek, które są społecznie wykluczone („Tutaj znajdują schronienie ci ludzie, których społeczeństwo się pozbywa”) i w którym zaspokajane są podstawowe ludzkie potrzeby („Ochraniają biednych i słabych ludzi, którzy sami sobie nie radzą. Pomagają im przeżyć”).

Osoby mające pozytywne skojarzenia z domem pomocy społecznej, identyfikują go w głównej mierze z nazwą „jedna wielka rodzina” (8 respondentów). Jedna z tych osób zakomunikowała: „Personel i mieszkańcy to jakby członkowie mojej rodziny. Wszyscy zachowujemy się tu jak w rodzinie”. 2 respondentów stwierdziło natomiast, że ich dom pomocy społecznej najlepiej określa nazwa „raj seniorów”.

Spśród respondentów, którzy mają negatywne skojarzenia z domem pomocy społecznej, 3 wskazało na nazwę „przytułek”. Jeden z nich stwierdził, że „To jest taki przytułek, z którego się wychodzi nogami do przodu”. 8 respondentów wskazało z kolei na przechowalnię ludzi starych. Jedno z uzasadnień tego określenia jest następujące: „W domu pomocy społecznej przebywa dużo ludzi bardzo chorych, którymi opiekują się jak warzywami. Wloką tych ludzi tutaj jak na śmietnik. Oni tutaj cierpią i umierają. To przykre i przygnębiające”. Inne uzasadnienie: „Pan Bóg jest niesprawiedliwy, że tak starość źle skonstruował. To jest właśnie taki magazyn dla tych źle skonstruowanych. Którzy są niedołążni i oteźiali”.

Respondenci zapytani zostali także o to, jakie uczucie wywołuje u nich myśl o domu pomocy społecznej, w którym mieszkają (rys. 2). Przedstawiono im uczucia w kolejności od skrajnie negatywnego do skrajnie pozytywnego: obrzydzenie, strach, obojętność, satysfakcja, radość. Nie byli jednak ograniczeni tylko tym zestawem i mogli zaproponować, według uznania, również jakieś inne uczucie.



Rys. 2. Odpowiedzi na pytanie „Jakie uczucie wywołuje u Pana/Pani myśl o domu pomocy społecznej, w którym Pan/Pani przebywa?”

Źródło: opracowanie własne.

9 respondentów stwierdziło, że nie sposób wskazać jednego uczucia towarzyszącego myśli o domu pomocy społecznej. Były to osoby „targane” skrajnymi emocjami. Z jednej strony satysfakcjonowała i cieszyła je otrzymywana pomoc, z drugiej jednak strony bały się śmierci lub czuły obrzydzenie na widok ludzkiej niedołężności. Na przykład jedna osoba oświadczyła: „Widzę wielu ludzi niedołężnych, mam dla nich szacunek, ale boję się, że będę taka sama. Odczuwam jednak satysfakcję, że ze spokojem mogę oczekiwać tego czasu, i wiem, że będę miała wtedy opiekę”.

Najwięcej respondentów (17 z 54) uznało, że na myśl o domu pomocy społecznej odczuwa satysfakcję. Jest to efekt przede wszystkim braku trosk („Mam gdzie przeżyć resztę życia w spokoju i z opieką”), zabezpieczenia podstawowych potrzeb („Nie jestem sama i mam zabezpieczony byt”) lub po prostu uzyskania miejsca w placówce („Zadowolona jestem, że się tu dostałam”). Warto zaznaczyć, że poczucie satysfakcji związane z „własnym” domem pomocy społecznej nie odnosi się do wszystkich tego typu placówek („Z pobytu w tym domu jestem usatysfakcjonowany, ale jak słyszę w telewizji o innych domach, to ogarnia mnie strach”).

11 z 54 respondentów wskazało na radość jako to uczucie, które towarzyszy myśli o ich domu pomocy społecznej. Jedna osoba zaznaczyła z ironią: „Ale to nie taka Radość, jak ta spod Warszawy” (chodzi o lokalizację opisaną wcześniej placówki, w której dochodziło do lżenia i poniżania mieszkańców). Trafnym uzasadnieniem tego uczucia może być stwierdzenie: „Najwięcej mam tu radości – prowadzę różaniec, pomagam księdzu, śpiewam, gram w ping-ponga, bilard i bule. Za swoją aktywność dostałam już wiele medali i dyplomów”. W większości przypadków respondenci jednak tak samo traktowali satysfakcję i radość. Te dwa uczucia argumentowane były podobnie lub identycznie (np. „Cieszę się, że mam opiekę” lub „Bo mam warunki do życia i zapewniony byt” lub „W domu bym gniła, a tu mam spanie, jedzenie i czysto jest”).

8 respondentów odczuwa obojętność na myśl o domu pomocy społecznej. Symptomatyczna jest w tym przypadku wypowiedź: „Nie ma tutaj ani nic strasznego, ani nic wesołego. Dlatego nie ma się czego bać, radować też się nie ma z czego”. Jeden z respondentów zaznaczył jednak, że obojętność jest wynikiem przyzwyczajenia („Ty-le lat widzę tutaj cierpienie i śmierć, że już się do tego przyzwyczaiłem i nie boję się tego. Ale cieszyć tym bardziej nie mam się tutaj z czego”). Inny respondent natomiast oświadczył, że obojętność to efekt „pogodzenia się z losem”.

Obrzydzenie lub strach na myśl o domu pomocy społecznej odczuwa łącznie tylko 3 z 54 respondentów. Strach wywołany jest brakiem możliwości powrotu do środowiska rodzinnego („Wszystko oddałam dzieciom i nic już sama nie mam. Córka obiecała, że za jakiś czas mnie odbierze. Boję się jednak, że o mnie zapomniła i będę musiała tu zostać”). Jeden z respondentów, który wskazał na obrzydzenie, argumentował to bezsensownością ludzkiego życia, drugi natomiast zakomunikował: „Ludzie tutaj zachowują się jak świnie – na stołówce kaszlą mi do zupy, zabierają jedzenie, biją się po pijaku”.

Wśród innych uczuć (samodzielnie wskazało na nie 6 respondentów) wywołanych myślą o domu pomocy społecznej dominuje upokorzenie („To dla mnie upokarzające, że nie mogę we własnym domu mieszkać, że muszą się mną obcy ludzie opiekować”), wstyd („Wstydę się mówić na mieście, że tu mieszkam. Ludzie reagują na mnie czasami, jakbym była trędowata”), poczucie bezpieczeństwa („Nakarmią i umyją, jak człowiek nie będzie mógł koło siebie robić”) i bezsilności („Nie chciałam tu być. Chciałam sama sobą zarządzać, ale niestety zdrowie mi na to nie pozwala. W takiej sytuacji człowiek godzi się na wszystko, żeby tylko mieć bezpieczny kąt. Idzie tam, gdzie go przyjmą”).

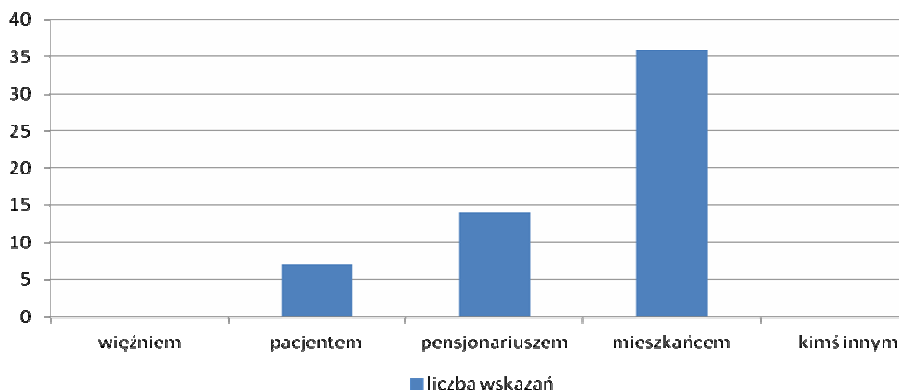
W opinii publicznej negatywny jest nie tylko wizerunek stacjonarnej pomocy społecznej i poszczególnych placówek, ale również osób zamieszkujących te placówki. Zdaniem E. Subocz „Placówki te kojarzą się z miejscem, w którym mieszkają osoby najbiedniejsze, odrzucone przez rodzinę lub społeczeństwo i nie radzące sobie w życiu. Mieszkańcy domów pomocy społecznej to głównie osoby najbardziej osamotnione i znajdujące się w najtrudniejszej sytuacji materialnej i zdrowotnej”²³. Zdaniem M. Halickiej stereotypowe wyobrażenie mieszkańca domów pomocy społecznej uwzględnia starą, zniszczoną i niedopasowaną do pory roku odzież, której poszczególne elementy nie pasują do siebie kolorystycznie ani krojem²⁴.

Nieznany jest natomiast wizerunek własny mieszkańców domów pomocy społecznej. Aby go zidentyfikować, zapytano respondentów, kim się czują w domu pomocy społecznej: więźniem, pacjentem, pensjonariuszem, mieszkańcem czy może kimś jeszcze innym (rys. 3). Na tak zadane pytanie zdecydowana większość (34 z 54) respondentów odpowiedziała, że czują się mieszkańcami. Zaznaczyli przy tym, że dom pomocy społecznej jest ich domem („To jest mój dom. Tutaj mieszkam”), czują się w nim jak u siebie („Tyle lat tu mieszkam, że się zadomowiłam”) i są w nim zameldowani („Jestem tutaj zameldowany, więc jestem tu mieszkańcem”).

12 z 54 respondentów stwierdziło, że czują się pensjonariuszami. Podkreślali oni, w przeciwieństwie do osób czujących się mieszkańcami, że domy pomocy społecznej nie są ich domami, lecz zakładami opieki długoterminowej. Nie czują się oni jak w środowisku domowym, lecz jak w zakładzie („Jak chcę gdzieś wyjść, to muszę zgłaszać to na portierni. Pilnują nas tu jak w zakładzie”). Jeden z tych respondentów oświadczył wręcz: „To nie jest mój dom, tylko zakład opiekuńczy. Nadzieja, że to będzie mój dom prysła bardzo szybko”. Za interesujące można uznać opinie dwóch respondentów, którzy uznali się za pensjonariuszy, bo czują się w placówce jak na wczasach („Czuję się jak na wczasach w pensjonacie, który jest bardzo ładnie zlokalizowany”). Warto zaznaczyć, że dyrektorzy i pracownicy wielokrotnie przestrzegali i podkreślali, aby seniorów przebywających w domu pomocy społecznej nazywać mieszkańcami. Ich zdaniem określenie „pensjonariusz” odbierane jest negatywnie i ktoś może się obrazić za nazwanie go w ten sposób.

²³ E. Subocz, *Pomoc społeczna wobec osób starszych*, [w:] B. Kromolicka, B. Bugajska, K. Serdyńska (red.), *Pomoc i opieka w starości*, ZAPOL, Szczecin 2007, s. 166.

²⁴ M. Halicka, wyd. cyt., s. 279.



Rys. 3. Odpowiedzi na pytanie „Kim się Pan/Pani czuje w domu pomocy społecznej?”

Źródło: opracowanie własne.

6 z 54 respondentów stwierdziło, że w domu pomocy społecznej czują się pacjentami. Argumentowali oni ten wybór stanem swojego zdrowia („Bo jestem chory”) lub warunkami panującymi w placówce zbliżonymi do szpitalnych („Tutaj jest jak w szpitalu”). Żadna osoba biorąca udział w badaniu nie czuje się w domu pomocy społecznej więźniem. 2 osoby natomiast stwierdziły, że trudno im jednoznacznie określić, kim się czują. Dla jednej z tych osób placówka jest jej domem, ale trochę innym, więc czuje się w niej w połowie mieszkańcem, a w połowie pensjonariuszem. Druga z tych osób czuje się po części i mieszkańcem („Bo tu mieszkam”) i pensjonariuszem („Bo się mną opiekują”), i pacjentem („Bo są pielęgniarki”).

5. Zakończenie

Wizerunek domów pomocy społecznej (podobnie zresztą jak każdej innej organizacji) stanowi zestaw wyobrażeń, które wcale nie muszą odzwierciedlać rzeczywistych cech. Wizerunek tych placówek wśród osób, które nie mają z nimi bezpośredniego kontaktu, budowany jest na zasłyszanych opiniach i przekazach medialnych. Powstaje w ten sposób obraz zafałszowany i krzywdzący zarówno dla pracowników, jak i (przede wszystkim) mieszkańców. Mass media przejawiają bowiem mniejszą skłonność do skupiania się na pozytywnych aspektach funkcjonowania domów pomocy społecznej, a więcej uwagi poświęcają aspektom negatywnym (zgodnie z zasadą: „zła wiadomość to dobra wiadomość”). Przejawiają ponadto skłonność do spłaszczania problemów i nadmiernego ich uogólniania.

Zgodzić się trzeba ze stwierdzeniem, iż negatywne artykuły prasowe i reportaże telewizyjne odzwierciedlają faktyczne nadużycia i wynaturzenia, do jakich dochodzi w domach pomocy społecznej. Faktem jest jednak również to, że negatyw-

ny wizerunek tych placówek jest efektem braku elementarnych działań z zakresu *public relations*²⁵.

Rozwój stacjonarnej pomocy społecznej nad ludźmi starymi w Polsce musi uwzględniać kreowanie pozytywnego wizerunku placówek. W proces ten powinny być zaangażowane wszystkie podmioty działające w tym sektorze. Zadaniem centralnych instytucji publicznych powinno być określenie docelowego wizerunku sektora oraz dobór odpowiednich technik i narzędzi komunikacyjnych. Instytucje te powinny stymulować i kontrolować wdrażanie kampanii społecznych i akcji informacyjnych. Strategia komunikacyjna, nastawiona na zmianę niekorzystnych stereotypów, powinna integrować przedsięwzięcia centralne z działalnością podmiotów lokalnych.

Nie ulega jednak wątpliwości, że największy wpływ na kreowanie wizerunku stacjonarnej pomocy społecznej mają same placówki. Wysokiej jakości usługi i otwartość na otoczenie to główne elementy, które mogą zostać do tego wykorzystane. Przyjazny i ciepły wizerunek powinien stanowić dla nich najcenniejszy kapitał, gdyż jest on podstawą społecznego zaufania. Jeżeli polityka informacyjna domów pomocy społecznej w dalszym ciągu ograniczana będzie do relacji z dziennikarskich śledztw, to opinia publiczna nadal spoglądać będzie na nie w perspektywie nadużyć i nieprawidłowości, a nie np. dobroczynności, humanizmu i rzetelności.

Literatura

- Abramovice B., *Historical Perspective of Long Term Care*, [w:] W.J. Winston (ed.), *Marketing Long-Term and Senior Care Services*, The Haworth Press, New York 1984.
- Bauman Z., *Życie na przemiał*, Wydawnictwo Literackie, Kraków 2004.
- Co każdy powinien wiedzieć o „domach seniorów”, www.mpips.gov.pl/index.php?gid=339&news_id=941.
- Borowski A., *Domy pomocy społecznej – przeszkody w integracji ze społecznością lokalną*, „Problemy Społeczne” 2005, wydanie specjalne „Domy Pomocy Społecznej w Polsce”.
- Czekanowski P., *Sytuacja materialna*, [w:] B. Synak (red.), *Polska starość*, Wydawnictwo Uniwersytetu Gdańskiego, Gdańsk 2003.
- Czubala A., Wiktor J. (red.), *Kierunki rozwoju marketingu usług*, WSPIM, Chorzów 2002.
- Dominowski J., *Warunki mieszkaniowe osób starszych w świetle badań ankietowych*, [w:] H. Zaniewska (red.), *Mieszkania starszych ludzi w Polsce. Sytuacja i perspektywy zmian*, Instytut Gospodarki Mieszkaniowej, Warszawa 2001.
- Geremek B., *Litość i szubienica. Dzieje nędzy i miłosierdzia*, Czytelnik, Warszawa 1989.

²⁵ Jednym z celów *public relations* jest zdobycie przychylności opinii publicznej, co osiągnąć jest poprzez właściwą współpracę z mediami, czyli umiejętnie wykorzystanie *media relations*. R. Staszewski, M.D. Głowacka, *Czy szpitalom potrzebny jest wizerunek? Public relations w ochronie zdrowia – szkice z teorii i praktyki*, [w:] E. Hope (red.), *Public relations instytucji użyteczności publicznej*, Scientific Publishing Group, Gdańsk 2005, s. 153.

- Halicka M., *Starość i jej jakość w warunkach instytucji opiekuńczej*, [w:] J.T. Kowaleski, P. Szukalski (red.), *Nasze starzejące się społeczeństwo. Nadzieje i zagrożenia*, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź 2004.
- Hope E. (red.), *Public relations instytucji użyteczności publicznej*, Scientific Publishing Group, Gdańsk 2005.
- Iwankiewicz-Rak B., *Sila wizerunku organizacji pozarządowej*, „Trzeci Sektor” 2006, nr 5.
- Janczewska M., *Upokorzeni pensjonariusze*, „Angora” 2006, nr 28 (838).
- Jonda B., *Ludzie u schyłku życia. Perspektywa polityków szczebla lokalnego w Nadrenii-Palatynacie*, [w:] J.T. Kowaleski, P. Szukalski (red.), *Starość i starzenie się jako doświadczenie jednostek i zbiorowości ludzkich*, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź 2006.
- Kaim J., *Miejsce człowieka starego w społeczeństwie i rodzinie*, „Problemy Społeczne” 2005, wydanie specjalne „Domy Pomocy Społecznej w Polsce”.
- Kowalczyk K., *Połowa domów opieki w Polsce jest nielegalna*, <http://katowice.naszemiasto.pl/wydarzenia/824377.html>, 2008.
- Kowaleski J.T. i Szukalski P. (red.), *Nasze starzejące się społeczeństwo. Nadzieje i zagrożenia*, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź 2004.
- Kowaleski J.T. i Szukalski P. (red.), *Starość i starzenie się jako doświadczenie jednostek i zbiorowości ludzkich*, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź 2006.
- Koziół W., *Stacjonarne formy opieki nad ludźmi wymagającymi pomocy socjalnej w perspektywie historycznej*, „Annales UMCS. Sectio I: Philosophia-Socjologia” 2001, nr 26.
- Kromolicka B., Bugajska B., Serdyńska K. (red.), *Pomoc i opieka w starości*, ZAPOL, Szczecin 2007.
- Kustra Cz., *Opieka nad ludźmi starymi w Kościele*, [w:] B. Kromolicka, B. Bugajska, K. Serdyńska (red.), *Pomoc i opieka w starości*, ZAPOL, Szczecin 2007.
- Nursing homes. Business as usual*, „Consumer Reports” 2006, no. 9.
- Ogłoszenie Wojewody Dolnośląskiego z dnia 24 czerwca 2008 r. w sprawie rejestru domów pomocy społecznej, „Dziennik Urzędowy Województwa Dolnośląskiego” Wrocław 2008, nr 181.
- Parrott L., *Social Work and Social Care*, Taylor & Francis Group, London 2003.
- Peace S., Kellaher L., Willcock D., *Re-evaluating Residential Care*, Open University Press, Buckingham & Philadelphia 1997.
- Piekło staruszek w domu opieki w Radości*, www.tvn24.pl/-1,1531063,wiadomosc.html.
- Prędkiewicz J., *Nie bójmy się starości*, „Gazeta Lubuska”, 11.06.2008, www.gazetalubuska.pl/apps/pbcs.dll/article?AID=2008962923005.
- Radwan-Pragłowski J., Frysztacki K., *Społeczne dzieje pomocy człowiekowi: od filantropii greckiej do pracy socjalnej*, Wydawnictwo Śląsk, Katowice 1998.
- Subocz E., *Pomoc społeczna wobec osób starszych*, [w:] B. Kromolicka, B. Bugajska, K. Serdyńska (red.), *Pomoc i opieka w starości*, ZAPOL, Szczecin 2007.
- Staszewski R., Głowacka M.D., *Czy szpitalom potrzebny jest wizerunek? Public relations w ochronie zdrowia – szkice z teorii i praktyki*, [w:] E. Hope (red.), *Public relations instytucji użyteczności publicznej*, Scientific Publishing Group, Gdańsk 2005.
- Synak B. (red.), *Polska starość*, Wydawnictwo Uniwersytetu Gdańskiego, Gdańsk 2003.
- Tarkowski Z., *Public relations jako funkcja zarządzania domem pomocy społecznej*, [w:] Z. Tarkowski, *Zarządzanie i kierowanie domem pomocy społecznej*, Wydawnictwo Fundacji „ORATOR”, Lublin 1998.
- Tarkowski Z., *Zarządzanie i kierowanie domem pomocy społecznej*, Wydawnictwo Fundacji „Orator”, Lublin 1998.
- Winston W.J. (ed.), *Marketing Long-Term and Senior Care Services*, The Haworth Press, New York 1984.
- Zaniewska H. (red.), *Mieszkania starszych ludzi w Polsce. Sytuacja i perspektywy zmian*, Instytut Gospodarki Mieszkaniowej, Warszawa 2001.

IMAGE OF THE RESIDENTIAL CARE FACILITIES IN POLAND

Summary: The aim of the article is to analyze and compare image of the residential care facilities for the elderly in two surrounding groups: whole public opinion and inmates of these houses. There were used literature study and qualitative research that was carried out in Lower Silesian residential care facilities for the elderly.

Keywords: social care, residential care, image.