

An elderly couple is shown from behind, embracing in a garden. The man, on the right, wears a red baseball cap and a grey patterned short-sleeved shirt. The woman, on the left, has short grey hair and wears a floral patterned top. They are standing in front of a lush green background with many colorful flowers in blue and pink pots hanging from trees. The overall mood is warm and affectionate.

**MINDS
& ROSES**

„Poczta Obiadowa”: ewaluacja Programu

Raport dla Fundacji Biedronki

Anna Siwińska
Urszula Adamowicz
Róża Dominiak
Franciszek Szczepańczyk



O BADANIU

- Jakie etapy miało badanie?
- Gdzie, kiedy i z kim zostało przeprowadzone?
- Jak o nim opowiemy?

Badanie składało się z trzech etapów, co pozwoliło spojrzeć na program „Poczty obiadowej” z perspektywy różnych interesariuszy



POGŁĘBIONE ROZMOWY Z NGO I WOLONTARIUSZAMI

42 pogłębione wywiady indywidualne z pracownikami NGO i Wolontariuszami

- 12 wywiadów z Przedstawicielami NGO (po 1 na NGO)
- 30 IDI z Wolontariuszami (po ok. 2-3 na NGO).

Wywiady trwały 30-60 min, przeprowadzono je online bądź telefonicznie w terminie 28.04-29.05.2026.

Cel: Poznanie praktycznych aspektów rekrutacji, logistyki, komunikacji z seniorami. Rozpoznanie wyzwań i dobrych praktyk z perspektywy organizatorów i Wolontariuszy. Zidentyfikowanie jakie potrzeby seniorów nie są zaadresowane społecznie.

W tym module przeprowadzono również dodatkowe 12 telefonów o charakterze MYSTERY SHOPPER, dotyczące informacji udzielanych nt. rekrutacji.



WIZYTY ETNOGRAFICZNE U BENEFICJENTÓW

Wizyty u 30 Beneficjentów w ich domach i pogłębione rozmowy oraz obserwacja warunków mieszkaniowych

- Podopieczni 6 NGO wskazanych przez Fundację Biedronki: Fundacja Mniej Więcej, Fundacja Klementyna, Polski Czerwony Krzyż Lublin, Fundacja KONKRET, Stowarzyszenie Sursum Corda, Caritas Diecezji Koszalińsko-Kołobrzeskiej.

Spotkania trwały od 30 do 90 min w zależności od stanu Beneficjenta i jego chęci do rozmowy. Rozmowy zostały zrealizowane w terminie 05-26.05.2026.

Cel: Rozpoznanie kim są Beneficjenci i jak wygląda ich życie. Zrozumienie jaką rolę pełni w ich życiu program „Poczta obiadowa” i jak wpływa na ich dietę, budżet i samopoczucie. Zebranie feedbacku dot. jakości i sposobu funkcjonowania Programu, a także współpracy z NGO.



BADANIE ILOŚCIOWE WŚRÓD BENEFICJENTÓW

Badanie ilościowe wśród Beneficjentów - 200 ankiet wyrażających opinię podopiecznych wszystkich NGO o programie „Poczta obiadowa”.

Ankiety były przeprowadzane w terminie 8-29.05.2026 i trwały do 20 min.

Liczba ankiet w poszczególnych NGO:

- 7 ankiet w Nasza Szczycieńska Ziemia,
- 12 ankiet Fundacja Mniej Więcej
- 16 ankiet: Stowarzyszenie Sursum Corda, Fundacja Klementyna, Caritas Diecezji Koszalińsko-Kołobrzeskiej, Polski Czerwony Krzyż Lublin, Caritas Archidiecezji Częstochowskiej,
- 18 ankiet Fundacja KONKRET
- 20 ankiet: Polski Czerwony Krzyż Toruń, Fundacja Pro Omnis, Caritas Diecezji Kieleckiej
- 23 ankiety: Caritas Archidiecezji Łódzkiej

Cel: Wskazanie jaki % seniorów mierzy się z wybranymi kwestiami i jak oceniają Program. Poznanie prawidłowości występujących w próbie.

Jak pracować z raportem?

Realizowana próba i rozpatrywane pod próby badania

Realizowane w badaniu próby badawcze wynikały z możliwości bazy NGO i Beneficjentów oraz decyzji strategicznych Fundacji Biedronki.

Próby badawcze w badaniu jakościowym pozwalają na rozpatrywanie wniosków dla całości Programu, jak i dla danego NGO.

Próba badawcza zrealizowana w badaniu ilościowym pozwala na rozpatrywanie wniosków zarówno dla wszystkich Beneficjentów, jak i w podziale na podgrupy. W raporcie przedstawiamy dane dla ogółu próby, ale zaznaczamy, jeżeli pojawią się różnice istotne statystycznie dla poszczególnych podgrup, których oznaczenia przedstawiono poniżej.

W przypadku, gdy widoczne były różnice istotności statystyczne na nietypowych podgrupach, zostaną one opisane na dole slajdu przy oznaczeniu:



Inspiracyjne pomysły i sugestie od NGO i Beneficjentów oznaczono:



Oznaczenia pochodzenia danych

W dalszej części raportu informacje na slajdach będą pochodzić z różnych etapów badania, ale każdorazowo w prawym górnym rogu strony zaznaczono etap będący źródłem zamieszczonych danych.



**POGŁĘBIONE ROZMOWY Z
NGO I WOŁONTARIUSZAMI**



**WIZYTY ETNOGRAFICZNE U
BENEFICJENTÓW**



**BADANIE ILOŚCIOWE WŚRÓD
BENEFICJENTÓW**

Dodatkowo, oznaczono osobno badanie **MYSTERY SHOPPER**, wykonane w ramach rozmów z NGO.



Raport podzieliliśmy na 3 rozdziały

OCENA PROGRAMU „POCZTA OBIADOWA”

- Jak oceniany jest Program?
- Jak oceniane są kluczowe kwestie związane z posiłkami?
- Jak oceniana jest logistyka Programu?
- Jak wygląda rozumienie zasad Programu przez Beneficjentów?
- Jak oceniany jest wolontariat w ramach „Poczty obiadowej”?

str. 9

WPŁYW PROGRAMU NA ŻYCIE BENEFICJENTÓW

- Jaka jest rola Programu w życiu Beneficjentów?
- Jakie są potencjalne kierunki zmian lub rozwoju Programu?

str. 33

KIM SĄ BENEFICJENCI PROGRAMU

- Kim są Beneficjenci – osoby.
- Jak wygląda świat Beneficjentów Programu?
- Jaka jest specyfika osób, które są kwalifikowane do Programu?
- Propozycja ankiety oceny stanu samodzielności.

str. 40



Wnioski

Wnioski i rekomendacje w ramach programu „Poczta obiadowa”

Niemal **100%** Beneficjentów jest zadowolonych z „Poczty obiadowej”

Smak (95% zadowolonych) i jakość posiłków (99% zadowolonych) oraz logistyka dostaw (100% docenia kulturę osobistą kurierów, a 95% punktualność dostaw) to mocne strony „Poczty obiadowej”. Oznacza to, że Program może być realizowany w niezmiennym kształcie lub wdrażany w tym kształcie w kolejnych lokalizacjach. Potrzeba pomocy w zakupach i przygotowaniu posiłku jest powszechna, a niewiele programów na nią odpowiada.

Tylko **55%** Beneficjentów ma kontakt z Wolontariuszem co najmniej raz w miesiącu

Rola Wolontariuszy w Programie zależy od NGO. W części NGO Wolontariusze są aktywni na etapie rekrutacji, a potem realizacja Programu w głównej mierze spada na Koordynatora. Ten niewystarczający poziom zaangażowania Wolontariuszy w niektórych obszarach programowych sprawia, że „Poczta obiadowa” nie w pełni wykorzystuje swój potencjał budowania relacji i wsparcia społecznego.

Dostawcy stają się ważnym punktem odniesienia i „siatką bezpieczeństwa”, zwłaszcza dla samotnych seniorów

Kurierzy odwiedzają Beneficjentów regularnie i często. W rezultacie to oni niejednokrotnie są najlepszym źródłem wiedzy o stanie Seniora. Można powiedzieć, że Dostawcy pełnią de facto funkcję nieformalnych wolontariuszy relacyjnych. Co więcej, kurierzy to często jedyna szansa na kontakt z kimś młodszym, z mężczyzną – szczególnie w obszarach działania Caritas, gdzie wolontariat jest zdominowany przez seniorki z kół parafialnych.

Stan zdrowia Beneficjentów istotnie utrudnia lub uniemożliwia im dbanie o dobrą dietę, ale wpływają na to różnorodne dolegliwości

Problemy związane z robieniem zakupów i gotowaniem mogą wynikać z różnorodnych wyzwań dotyczących: stania i chodzenia, sprawności i siły dłoni, stanu wzroku, chorób neurologiczno-poznawczych, stanu psychicznego i czynników środowiskowych. Niektórzy Wolontariusze mogą mieć trudność w uchwyceniu tak różnorodnych aspektów w trakcie kwalifikacji stąd wspólna skala oceny stanu Beneficjentów mogłaby być pomocna.

Wnioski i rekomendacje odnośnie rozwoju idei programu „Poczta obiadowa”

Większość Beneficjentów żyje w niedostosowanych przestrzeniach lub trudnych warunkach

Większość Beneficjentów (ok. 3/4 osób) żyje w przestrzeniach z bardzo małymi kuchniami. Niemal wszystkie domy są zagracone. Przestrzenie nie są dostosowane do potrzeb osób starszych (np. używających chodzika).

Beneficjenci nie mają środków na zakup sprzętów i akcesoriów, które mogłyby im ułatwić funkcjonowanie (np. wózki na kółkach do przewożenia rzeczy, mikrofala) lub nie są świadomi takich ułatwień.

Beneficjenci odczuwają brak wsparcia w drobnych naprawach i usługach

Ze względu na niską mobilność i utrudnione kontakty społeczne, Beneficjenci odczuwają brak pomocy w codziennych sprawach: drobnych naprawach, odbiorze przesyłek, załatwieniu sprawy urzędowej, czy nawet wyniesieniu śmieci.

Sami niejednokrotnie nie zgłaszają wprost tych potrzeb, więc ich zauważenie wymaga czujności i proaktywnej postawy ze strony Wolontariuszy.

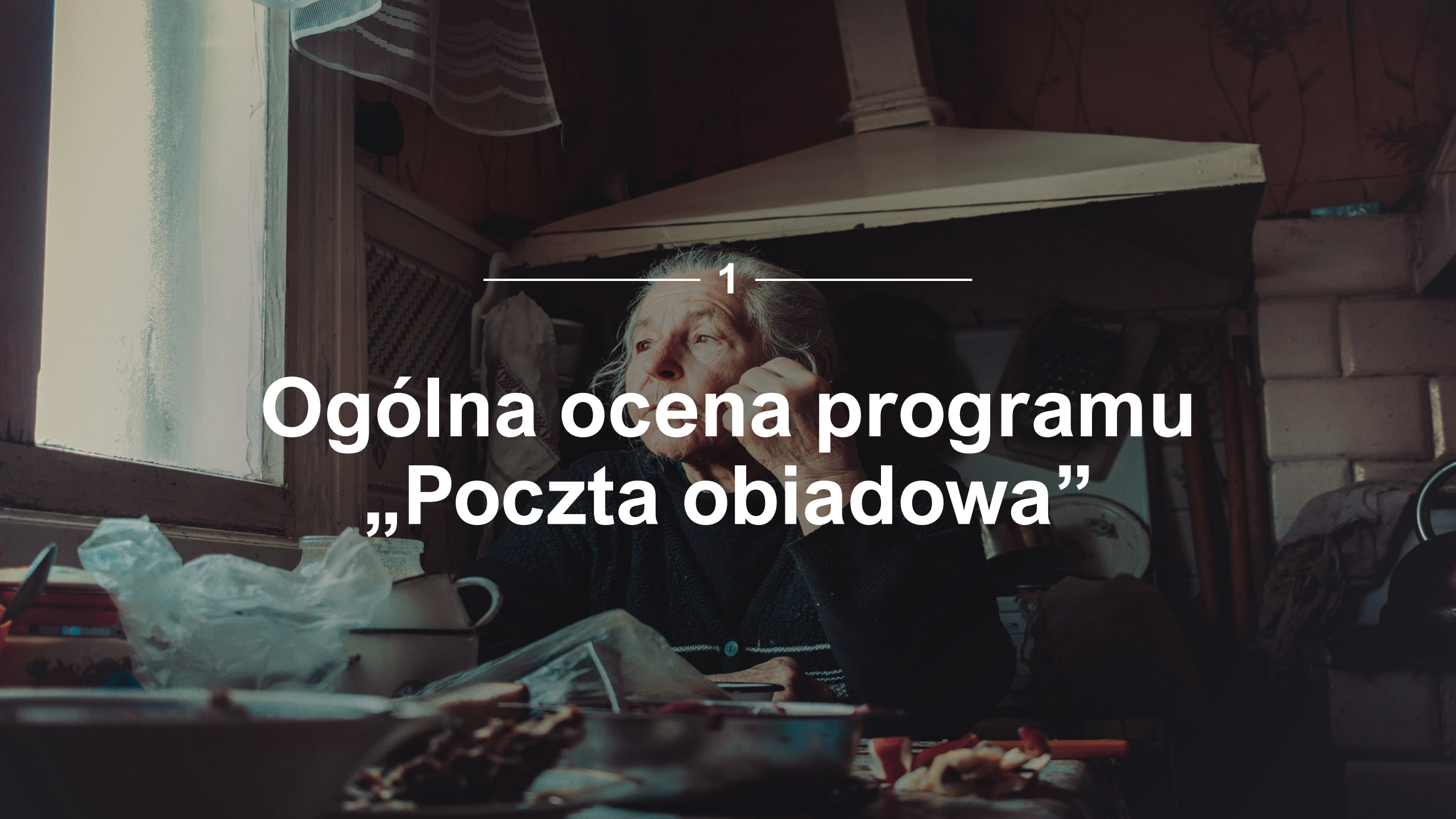
Dodatkowe opcje jak jadłodajnie lub częściowo płatne obiady znajdą swoich odbiorców

Część osób, która ma problem z gotowaniem, a nie z poruszaniem się, wyrażała chęć przychodzenia na obiady (w miesiącach wiosennych i letnich). To szansa na większą socjalizację i mobilizację.

Również opcja częściowej odpłatności za obiady spotkała się z dużym uznaniem, by silniej odpowiadać na potrzebę niemożności gotowania, przy uniknięciu bardzo wysokich rynkowych cen zamawianego jedzenia.

Program może tworzyć „trzecie miejsce” zarówno dla Beneficjentów, jak i Wolontariuszy

Wolontariusze wskazują, że chcieliby silniej czuć się częścią Programu. Ważne wydaje się wspieranie ich w lepszym niesieniu pomocy poprzez szkolenia, wsparcie psychologiczne, spotkania do dzielenia się doświadczeniami. Również Beneficjenci bardzo dobrze wspominają spotkania bożonarodzeniowe, wielkanocne, śpiewanie pieśni patriotycznych. Istnieje przestrzeń do większej integracji interesariuszy Programu.

A photograph of an elderly woman with white hair, wearing a dark sweater, sitting in a kitchen. She is looking upwards and to the left, with her hand near her face. The kitchen has a window on the left, a range hood above her, and various items on the counter in the foreground, including a plastic bag and some food. The text "Ogólna ocena programu „Poczta obiadowa”" is overlaid in white, with a horizontal line and the number "1" above it.

Ogólna ocena programu „Poczta obiadowa”

1

Niemal wszyscy Uczestnicy „Poczty obiadowej” są zadowoleni z Programu.

Jestem zadowolony/zadowolona z programu „Pocztą obiadową”



Program „Pocztą obiadową: jest bardzo dobrze odbierany przez Beneficjentów, ponieważ:

- Program celnie adresuje realne trudności seniorów.
- Program **realizowany jest na bardzo wysokim poziomie jakości posiłków i dostaw.**
- Uczestnicy widzą, że Program **skutecznie podnosi zarówno jakość ich życia** (poprzez lepszą dietę), **jak i poprawia stan psychiczny** (zmniejsza poczucie samotności, zwiększa poczucie bezpieczeństwa).



Najstarsza grupa seniorów (85+) jest bardziej zadowolona z Programu w porównaniu do młodszych seniorów. Uczestnicy dostający posiłki ciepłe są przeważnie bardziej zadowoleni z Programu niż ci, którzy otrzymują posiłki schłodzone.

Podstawa: wszyscy seniorzy uczestniczący w Programie (N=200)

C1. Ogólnie patrząc, na ile jest Pani/Pan zadowolony/a z programu „Pocztą Obiadową”?; Podstawa: wszyscy seniorzy uczestniczący w Programie (N=200);

Pokazano odpowiedzi 5-7 na skali 1-7, gdzie 1- Zdecydowanie niezadowolony, 7- Zdecydowanie zadowolony. *Różnica widoczna na T2B na skali 1-7.



Program odpowiada na szereg wyzwań związanych z wiekiem, stanem zdrowia i codziennym funkcjonowaniem seniorów w Polsce.

Regularne dostarczenie pełnowartościowych posiłków

Większość seniorów jest słabych fizycznie i codzienne gotowanie jest już poza ich możliwościami. Bez wsparcia Programu Seniorzy, jeśli w ogóle jedzą ciepły posiłek, gotują dania ubogie w składniki odżywcze, częstokroć niskiej jakości, z małą różnorodnością składników odżywczych, co nie wspiera ich stanu zdrowia i stanu psychicznego.

”

Niektórzy ludzie to są tacy

schorowani, tacy niemogący bardzo zadbać o siebie, że dla nich ten obiad to jest potężnym zbawieniem. Zbawieniem wręcz, bo gdyby nie te obiady, gdyby ich nie dostawali, to by głodowali.

Wolontariuszka

Wsparcie finansowe

Chociaż nie wszyscy Beneficjenci mówią o tym wprost, Program znacząco odciąża domowy budżet, pozwalając na przeznaczenie zaoszczędzonych środków na inne potrzeby, takie jak leki.

”

Ja mam tylko 1300 zł. Te obiady, powiem, bardzo dużo pomagają, bo przez to człowiek nie bidowałby za te parę groszy.

Beneficjentka

”

Jest przynajmniej chociaż trochę, to nie jest takie na styk.

Beneficjent

Poczucie bezpieczeństwa i regularny kontakt z innymi

Świadomość, że Dostawca zjawia się regularnie i weryfikuje, czy Senior może podejść do drzwi, jak wygląda, jak się czuje, to dla Beneficjentów ulga, że w razie problemu, wypadku ktoś wezwie pomoc. Co więcej, pojawienie się w życiu Beneficjentów nowej osoby, z którą mają regularny kontakt: zobaczą się, zagadają, istotnie wpływa na ich mobilizację do dbania o siebie i samopoczucie.

”

Jest ktoś, kto przychodzi i wiem, że to jest tak między dziesiątą a jedenastą. Wydaje mi się, że to jest dla mnie pozytywne, taka obecność mnie uspokaja.

Beneficjentka

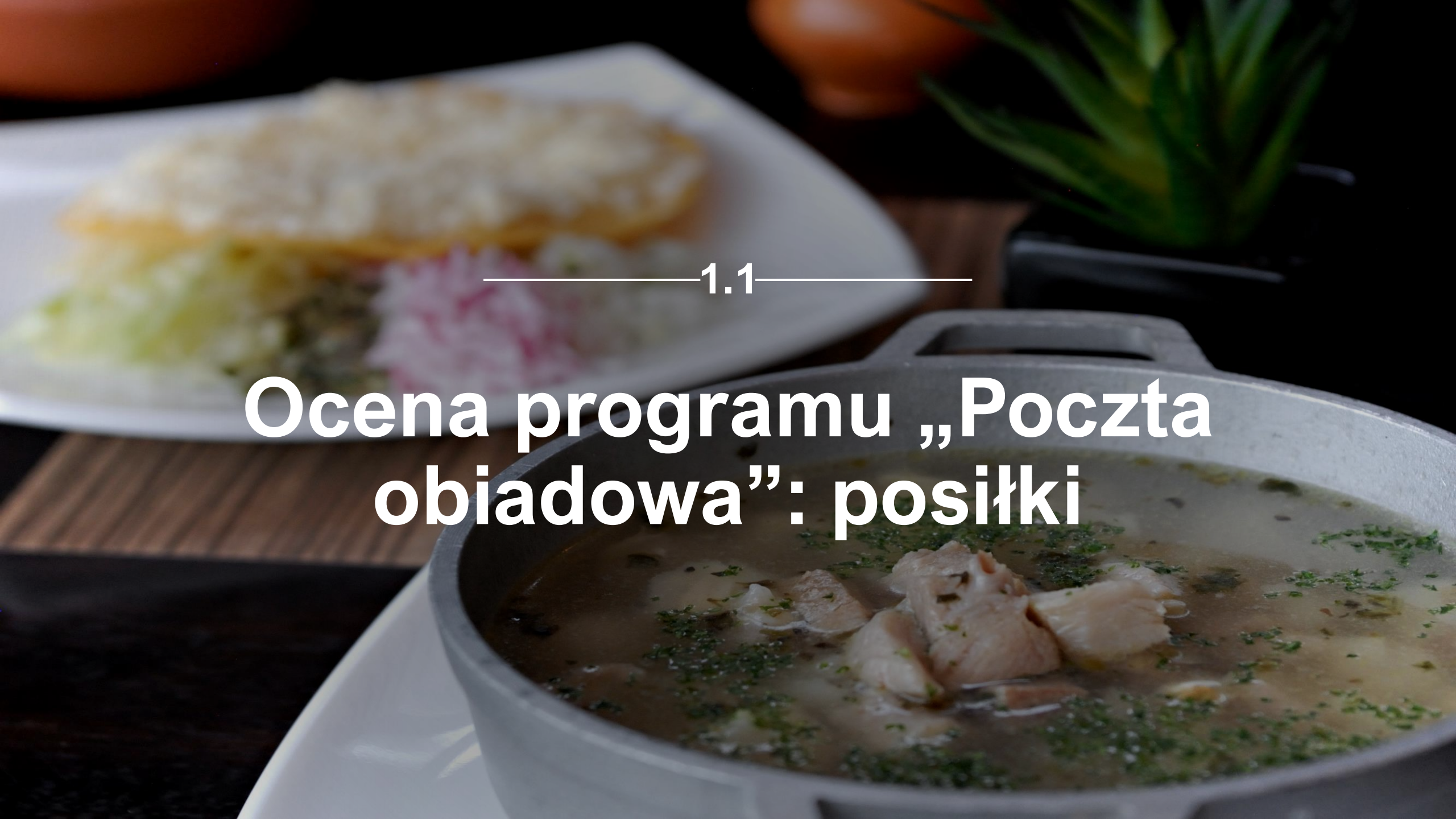
Przeciwdziałanie samotności i wykluczeniu społecznemu

Program „Pocztą obiadową” wzbogaca życie społeczne Beneficjentów. Spotkania świąteczne (wigilijne, wielkanocne) są dla seniorów okazją do integracji i wyjścia z domu. Dostarczanie posiłków, zwłaszcza z dodatkowymi upominkami (np. na Święta) sprawia, że beneficjenci czują się zauważeni i zaopiekowani. Wiedzą, że są częścią czyichś planów, sami zaczynają te plany mieć, trzymać się rytmu dni tygodnia.

”

Ja myślę, że w przypadku mojej podopiecznej, to nawet te relacje są chyba bardziej ważne od posiłku.

Wolontariuszka



—1.1—

Ocena programu „Pocztą obiadowa”: posiłki

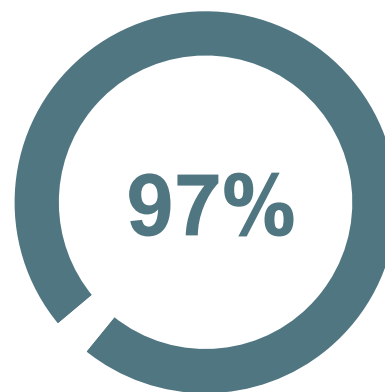


Znakomita większość uczestników jest zadowolona ze smaku, urozmaicenia i jakości jedzenia otrzymywanego w ramach „Poczty obiadowej”.

Otrzymywane obiady są smaczne,
odpowiada mi ich smak



Posiłki są urozmaicone i nie nudzą mi się



Posiłki są zawsze świeże i apetyczne



Ewentualne zmiany, uwagi dotyczące posiłków to:

- zastosowanie **lekkostrawnej diety** jako wyjściowej,
- zwrócenie uwagi na **łatwość jedzenia** (potrawy łatwe do pokrojenia i pogryzienia).

Podstawa: wszyscy seniorzy uczestniczący w Programie (N=200)

C2. Otrzymywane obiady są smaczne, odpowiada mi ich smak.; C3. Posiłki są urozmaicone i nie nudzą mi się.; C4. Posiłki są zawsze świeże i apetyczne. Pokazano odpowiedzi 5-7 na skali 1-7, gdzie 1- Zdecydowanie niezadowolony, 7- Zdecydowanie zadowolony.



” Proszę Pani, bardzo jestem zadowolona z obiadów. Bardzo szczęśliwa jestem i zadowolona. Oby było tak dalej.... Bardzo jestem wdzięczna i zadowolona. Bardzo, bardzo też dziękuję Biedronce.”

Beneficjentka

” Bardzo mi smakują. Smakują, naprawdę. Już nieraz z koleżanką rozmawiałam, że są bardzo dobre obiady. I że się darmowemu koniu w zęby nie patrzy, jak się to mówi. Tak mówią, ale ja bym nigdy nie gardziła tymi obiadami. Dobre są, naprawdę.”

Beneficjentka

” Ludzie są bardzo zadowoleni, bardzo, bardzo wdzięczni za ten program.”

Koordynator



Co trzeci Beneficjent chciałby zwiększyć liczbę posiłków.

Co zmienić w „Poczcie obiadowej”

Zwiększyć liczbę przydzielonych mi posiłków	35%
Większa różnorodność posiłków	16%
Lepsza jakość posiłków (np. temperatura, świeżość)	12%
Większe porcje	10%
Więcej dodatkowych elementów (np. upominki)	9%
Potrzeba dodatkowego typu diety (np. dla cukrzyków)	6%
Częstszy kontakt z wolontariuszem	6%
Więcej akcji dodatkowych	6%
Lepszy kontakt z wolontariuszem/kurierem	2%
Bardziej elastyczne godziny dostaw	2%
Więcej informacji o wartościach odżywczych posiłków	0%
Inne	44%

”

Więcej zup krem.
Więcej ryb.
Więcej makaronów, ryżu zamiast ziemniaków lub pierogi.
Więcej jarzyn na ciepło.
Żeby sosy nie były zawiesiste potrzebuje mniej mąki w sosie.
Zupy i sosy bez śmietany.
Bardziej miękkie surówki, bardziej miękkie mięso, dać jogurty, owoce warzywa.

Podstawa: wszyscy seniorzy uczestniczący w Programie (N=200)

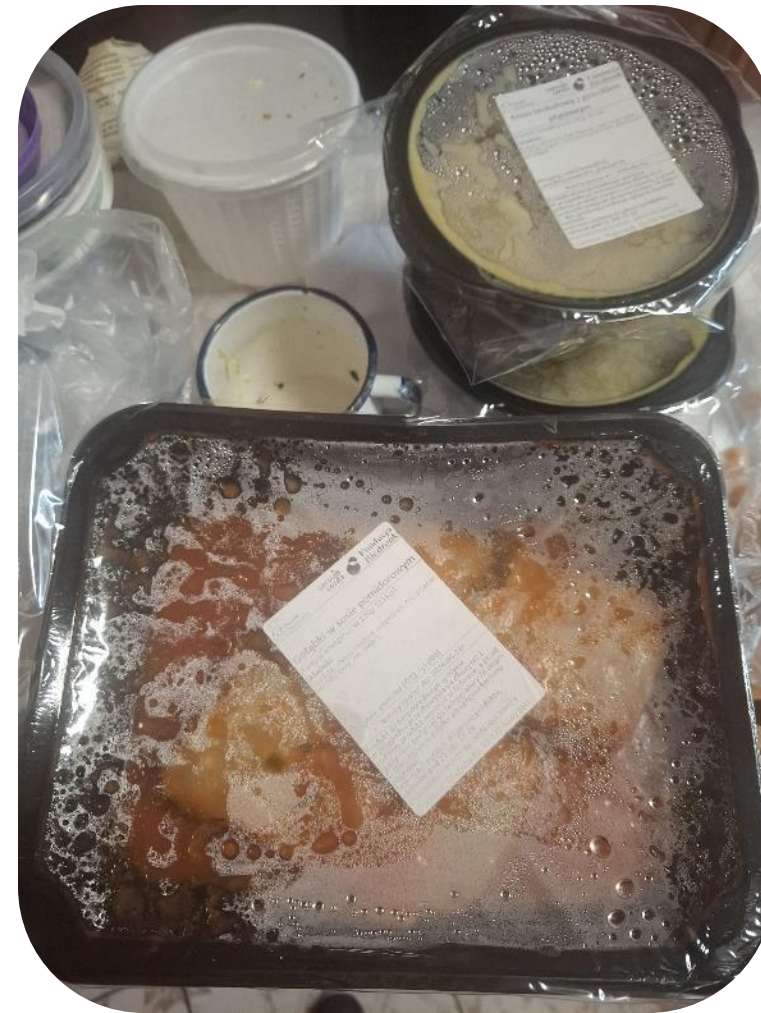
F1. Co Pani/Pana zdaniem można by poprawić w programie "Poczta Obiadowa", aby jeszcze lepiej odpowiadał/a na Pani/Pana potrzeby?



Otrzymywane dania wyglądają estetycznie a opakowania są funkcjonalne



- Większość dań ma jasno oznaczoną datę do spożycia.
- Opakowania w większości były wskazywane jako łatwe w obsłudze. Szczególnie te **laminowane z góry** wydawały się pewne, proste do otwarcia cięciem noża.





Dla NGO znalezienie dobrego partnera do cateringu nie jest dużym problemem. Własna kuchnia daje pełną kontrolę, nie tylko nad jakością jedzenia, ale też rotacją Kurierów, jednocześnie, realizacja Programu z firmą zewnętrzną na wysokim poziomie jest możliwa.



CATERING

- NGO zazwyczaj wybierają dostawców posiłków poprzez przetargi. **Aktywnie zbierają uwagi** od Beneficjentów, co pozwala na szybkie reakcje i negocjacje z cateringiem co do menu, a nawet jego zmianę.
- Większość NGO podkreśla elastyczność i zaangażowanie firm cateringowych w projekt. **Częste zmiany tras dostaw** powodują jednak stres u Beneficjentów ze względu na ew. przesunięcia czasowe.

”

Czasami jakaś wymiana kurierów jest, albo któryś jest tam na wolnym, no i wtedy jest zamiana tras. Beneficjenci już czekają do 10. I zawsze było o 8, oni dzwonią na przykład o 10: „A dlaczego już dzisiaj nie będzie obiadu?” To wynika z tego, że Dostawcy po prostu zmienili sobie trasę i u nich będzie obiad o 11.

Wolontariusz



WŁASNA KUCHNIA

- Organizacje, które posiadają własne kuchnie (np. Caritas Kielce), podkreślają znaczące **korzyści w zakresie kontroli jakości, świeżości i temperatury posiłków**.
- Posiadanie własnej kuchni ułatwia **dostosowywanie menu i reagowanie na feedback** od Beneficjentów, co pozwala na bieżące ulepszanie oferty i zwiększanie satysfakcji.
- Własna kuchnia to szansa na większą elastyczność w formie dostarczanych posiłków (np. jadłodajnia na miejscu).

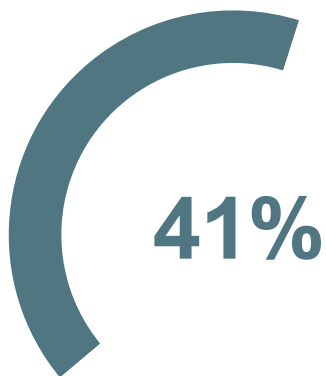
”

No jeśli chodzi o firmę catering, bo do tej pory z nimi współpracowaliśmy, no to zwracaliśmy im uwagi, przekazując te sugestie naszych podopiecznych. No i teraz były uwzględniane, raz nie było uwzględniane, dlatego tutaj wyszła potrzeba tego, żebyśmy to jednak my gotowali, żeby mieć większy wpływ na to.

Koordinator

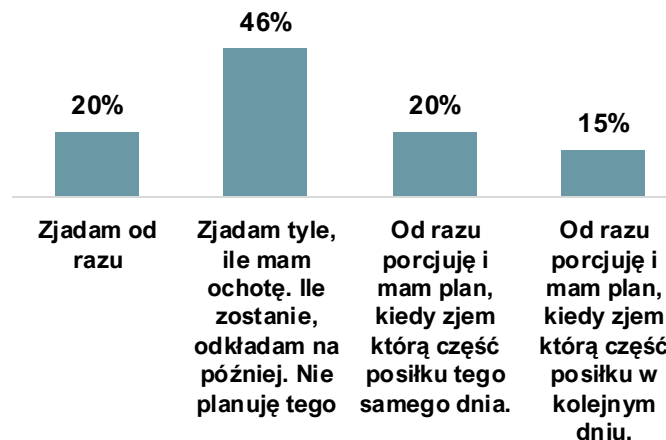
Zdania na temat optymalnej wielkości porcji są zróżnicowane. A aż 80% osób nie je całego posiłku za jednym razem.

Odpowiednia wielkość posiłku

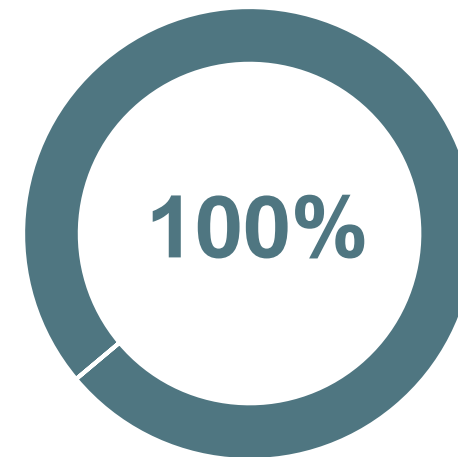


O większe porcje najczęściej upominają się mężczyźni i mieszkańcy wsi.

Strategia zjadania posiłków



Wygodna forma dostarczenia posiłków (np. ciepłe/schłodzone)

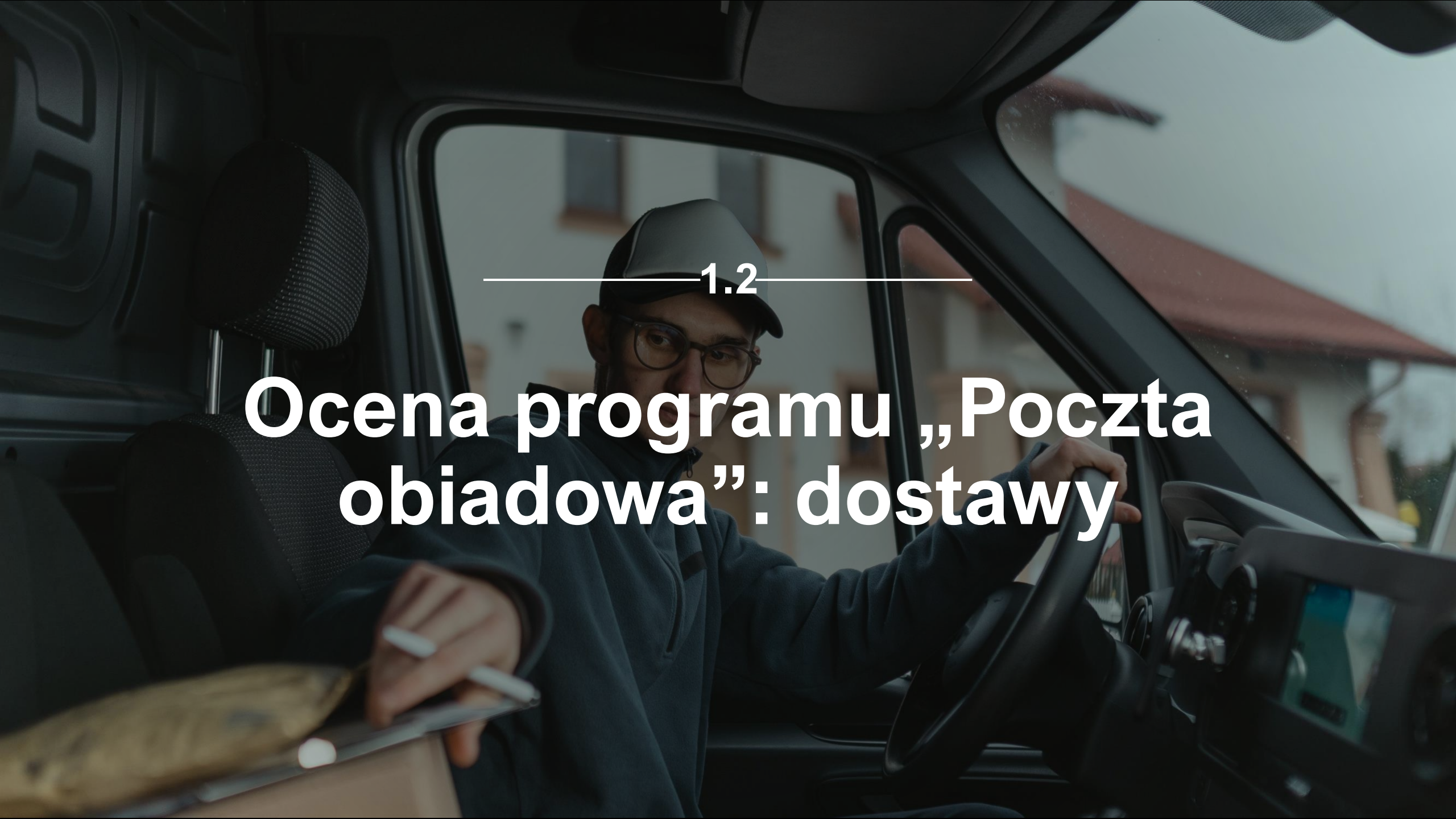


Ewentualne zmiany, uwagi dotyczące dostaw posiłków:

- w zimie modyfikacja trasy, by po ciepłe obiady zajeżdżać kilkakrotnie – skracając czas przewożenia ciepłych obiadów w styropianie.

Podstawa: wszyscy seniorzy uczestniczący w Programie (N=200)

C5. Wielkość porcji jest odpowiednia, ani za mała, ani za duża.; C6. Forma dostarczenia posiłków (np. ciepłe/schłodzone) jest dla mnie wygodna. Pokazano odpowiedzi 5-7 na skali 1-7, gdzie 1- Zdecydowanie się nie zgadzam, 7- Zdecydowanie się zgadzam.; C7. Proszę dokończyć zdanie: otrzymany posiłek:

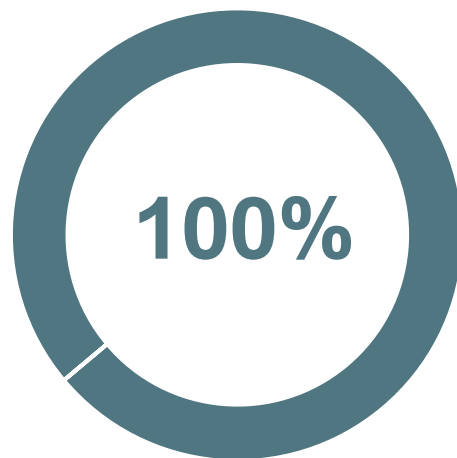
A man wearing a grey cap, glasses, and a dark jacket is driving a truck. He is holding a clipboard in his left hand and a pen in his right hand. The background shows a residential area with houses and trees.

1.2

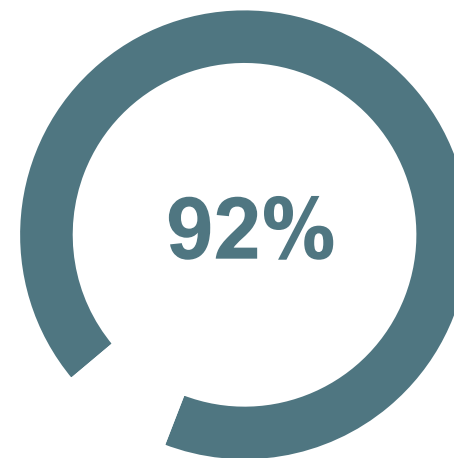
Ocena programu „Poczta obiadowa”: dostawy

Dostawcy posiłków mają identyfikatory, są ubrani w dobrze oznaczone stroje i zachowują się kulturalnie.

Wszyscy są zadowoleni z kultury osób dostarczających posiłki



Niemal wszyscy zauważają, że dostarczający posiłki mają identyfikatory i dobrze oznaczone stroje



Kultura i dobra identyfikacja wizualna osób dostarczających posiłki jest ważna:

- buduje zaufanie,
- daje poczucie bezpieczeństwa,
- ułatwia rozpoznawanie organizacji i Programu.

Podstawa: wszyscy seniorzy uczestniczący w Programie (N=200)

D2. Osoba dostarczająca posiłek jest kulturalna, uprzejma.; D3. Osoba dostarczająca posiłek ma dobrze oznaczony strój lub identyfikator. Pokazano odpowiedzi 5-7 na skali 1-7, gdzie 1- Zdecydowanie się nie zgadzam, 7- Zdecydowanie się zgadzam.



Kurierzy są oceniani bardzo pozytywnie. Wielu z nich wykracza poza podstawową dostawę posiłków i rozmawia z Beneficjentami, pomaga w drobnych sprawach. Podczas rozmów wielokrotnie Beneficjenci spontanicznie bardzo pozytywnie opowiadali o Kurierach.



Kurierzy w programie „Poczta Obiadowa” pełnią podwójną rolę – są **siatką bezpieczeństwa i łącznikiem ze światem zewnętrznym**, szczególnie w kontekście obecności mężczyzn:

- **Kurierzy są odbierani bardzo pozytywnie:** są postrzegani jako mili, uprzejmi i pomocni. Ich regularne, bezpośrednie kontakty z Beneficjentami, częstsze niż wizyty Wolontariuszy, wykraczają poza samo dostarczenie posiłku. Oferują drobne gesty wsparcia, rozmowy, a nawet pomoc w nagłych sytuacjach, co jest kluczowe dla samotnych Seniorów. Niektórzy pełnią wręcz funkcję nieformalnych relacyjnych „Wolontariuszy”.
- **Fakt, że są mężczyznami wnosi poczucie świeżości, normalności i urozmaicenia:** w obliczu przewagi kobiet w innych rolach wsparcia (Koordynatorki, Wolontariuszki), kontakt z Kurierami wnosi poczucie świeżości, normalności i urozmaicenia w interakcjach społecznych Beneficjentów. Zdarzało się, że Beneficjentki wspominały, że staranniej szykują się na wizytę Kuriera, co pozytywnie wpływa na ich ogólną życiową mobilizację, dbanie o siebie i dom.

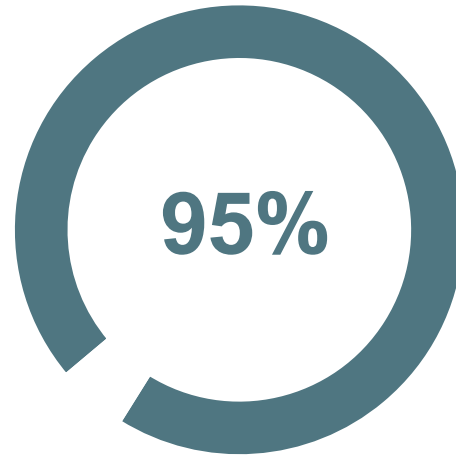
”

My nawet jesteśmy, proszę panią, zazdrosne z koleżanką. Ja troszeczkę tutaj żartuję, bo po prostu na przykład, no najczęściej to Kurierzy mają systematyczny kontakt. Wolontariusze, no też, ale nie w każdym przypadku, ale to w każdym przypadku i on co tydzień jest. To później właśnie nam ci seniorzy opowiadają, że tutaj pan XXX albo tutaj ten taki ładny, jak to było, że jakiś taki ładny przyjechał i pomógł.”

Wolontariuszka

Posiłki są dostarczane punktualnie, a ich opakowania są wygodne.

Posiłki są zawsze dostarczane punktualnie



Punktualność zmniejsza stres i niepewność dotyczącą tego, czy senior będzie miał ciepły obiad danego dnia. Ułatwia również logistykę np. skoordynowanie dostawy i wyjścia do lekarza.

Opakowania posiłków są wygodne



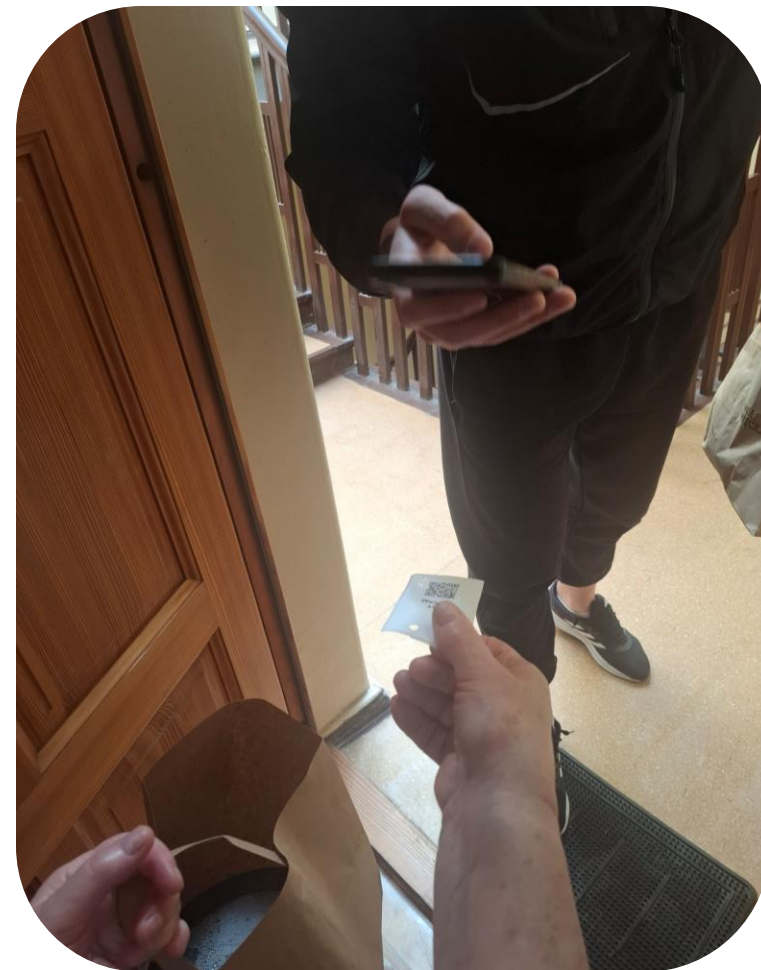
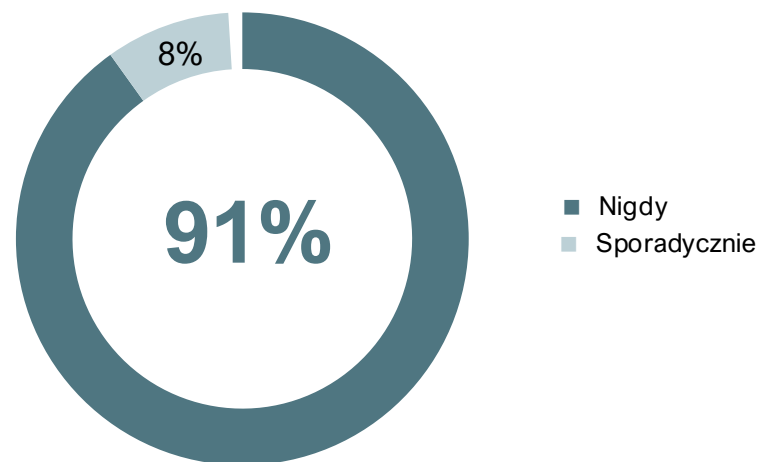
Łatwe otwieranie i komfortowa forma przechowywania pozwala na bezproblemowy dostęp do jedzenia, a także dzielenie posiłków na mniejsze porcje i zostawianie ich sobie „na później”.

Podstawa: wszyscy seniorzy uczestniczący w Programie (N=200)

D4. Posiłki są zawsze dostarczane punktualnie. D5. Opakowania posiłków są wygodne (dobre do przechowywania, otwierania Pokazano odpowiedzi 5-7 na skali 1-7, gdzie 1- Zdecydowanie się nie zgadzam, 7- Zdecydowanie się zgadzam.

Sytuacje pozostawienia obiadu przez Kuriera bez kontaktu osobistego z Beneficjentem zdarzają się sporadycznie. Posiłki są dostarczane osobiście.

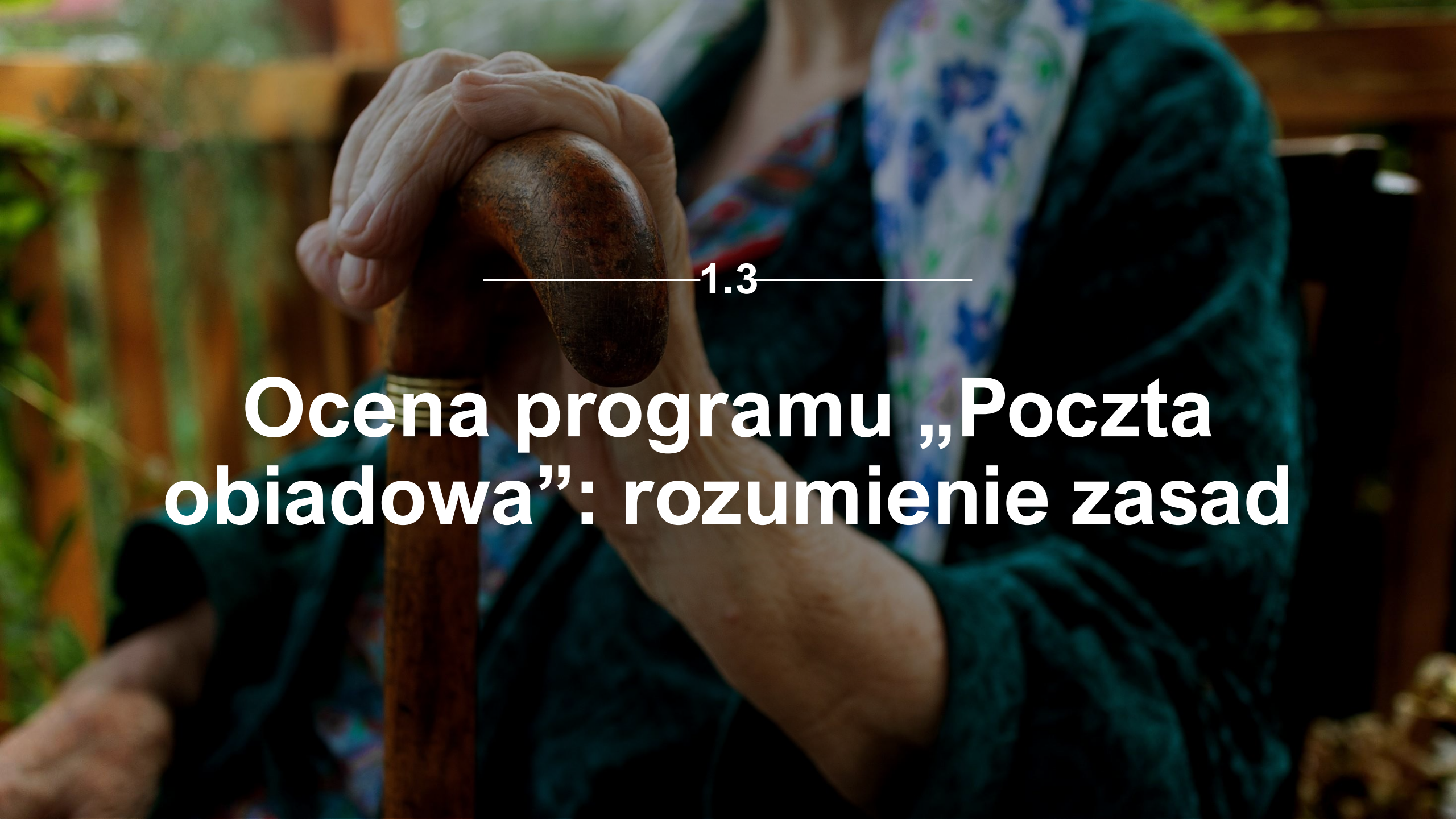
Zostawianie posiłków bez osobistego kontaktu



Moment przekazywania obiadu przez Kuriera

Podstawa: wszyscy seniorzy uczestniczący w Programie (N=200)

D6. Czy zdarza się, że posiłki są zostawiane pod drzwiami bez osobistego kontaktu z Panią/Panem lub osobą, która z Panią/Panem mieszka?

A close-up photograph of an elderly person's hands, with visible wrinkles, gripping a dark wooden cane. The person is wearing a teal patterned jacket and a floral scarf. The background is a blurred wooden fence and greenery.

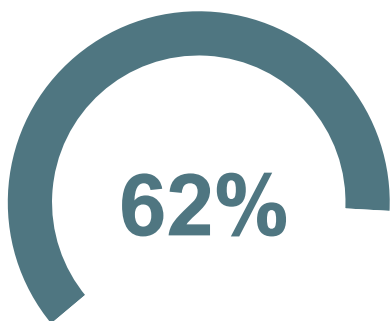
1.3

Ocena programu „Poczta obiadowa”: rozumienie zasad

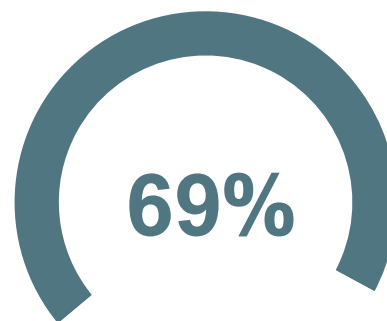


Większość uczestników rozumie zasady Programu. Najmniej wątpliwości budzi sprawdzenie daty ważności, a najwięcej – jak zgłosić potrzebę zmiany diety.

Wiem, jak zgłosić potrzebę zmiany diety



Wiem, jak zgłosić potrzebę odwołania posiłku



Wiem, jak sprawdzić datę ważności



- Nieodwoływanie posiłków dotyczy **sporadycznych sytuacji**. Wolontariusze i Koordynatorzy są bardzo wyczuleni na ten temat i wielokrotnie wspominali, że wielorazowo przypominają o nim Beneficjentom.
- Nieodwołanie posiłku wynika z głównie z **problemów z pamięcią, utratą poczucia czasu oraz trudności w komunikacji** (słaby wzrok/ słuch).
- W przypadku niezastania Beneficjenta Kurierzy dzwonią i ustalają godzinę odbioru. Ewentualnie kontaktują się z Koordynatorem. Reagują oni **od razu na takie sytuacje** – sprawdzając stan Beneficjenta i tłumacząc empatycznie, w jaki sposób najlepiej postępować w przypadku niemożności odebrania dania.

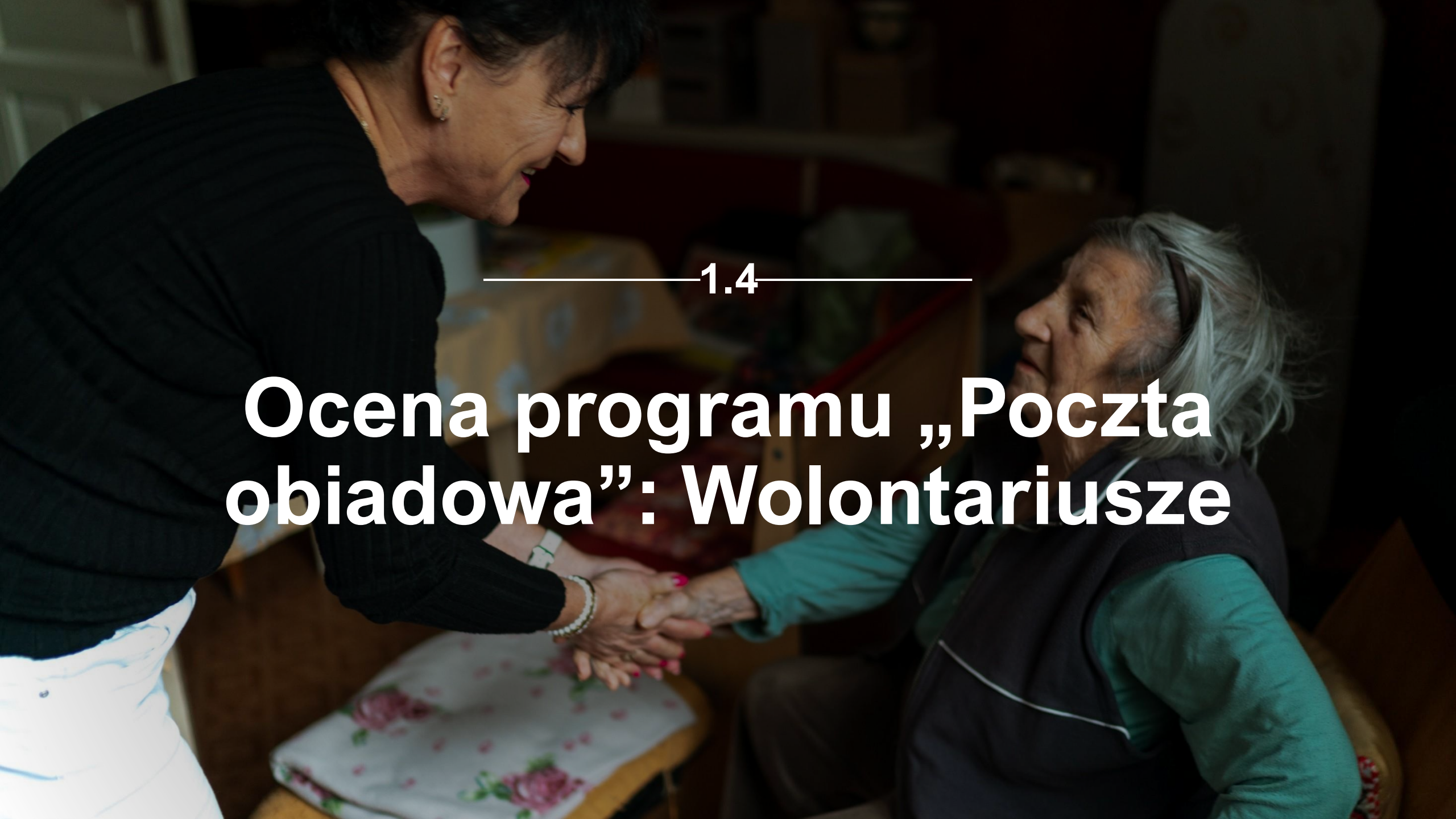
Podstawa: wszyscy seniorzy uczestniczący w Programie (N=200)

D1A. Wiem, jak zgłosić potrzebę zmiany diety.; D1b. Wiem, jak zgłosić potrzebę odwołania posiłku.; D7. Wiem, jak sprawdzić datę ważności posiłku. Pokazano odpowiedzi 5-7 na skali 1-7, gdzie 1- Zdecydowanie się nie zgadzam, 7- Zdecydowanie zgadzam.



Magnes na lodówkę – zawierający dane kontaktowe do NGO i przypominający zasady odwoływania posiłków – jest przydatnym gadżetem dla seniorów.



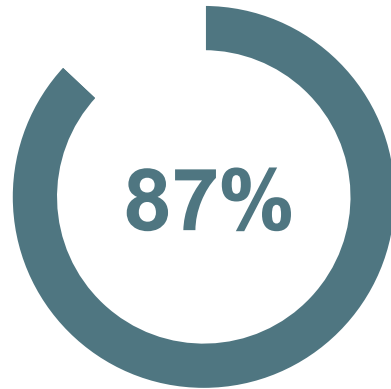
A photograph of a woman in a black sweater and white apron holding the hands of an elderly woman with white hair. The woman in black is leaning over the elderly woman, who is seated. They are both smiling and looking at each other. The background is slightly blurred, showing a room with some furniture and a table with a floral tablecloth.

1.4

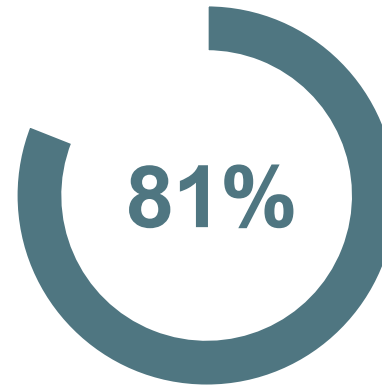
Ocena programu „Poczta obiadowa”: Wolontariusze

Zdecydowana większość Beneficjentów wie, kim jest jego Wolontariusz i jak się z nim skontaktować.

Wiem, kto jest „moim” Wolontariuszem



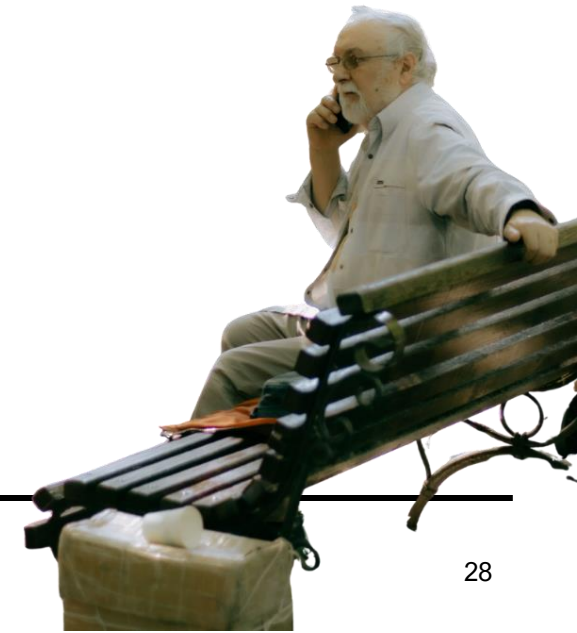
Wiem, jak skontaktować się ze swoim Wolontariuszem



- To, czy Beneficjenci dzwonią do Wolontariuszy bardzo różni się nie tylko między NGO, a także między poszczególnymi podopiecznymi – wynika z ich charakteru, sytuacji zdrowotnej i potrzeb społecznych.
- Wolontariusze zaznaczali, że są szkoleni, by oddzielać swoje życie od wolontariatu, ale jednocześnie czasami odmowa kontaktu Beneficjentowi w niestandardowych godzinach jest dla nich trudna. Warto wspierać Wolontariuszy w obszarze wyznaczania granic wolontariatu i życia osobistego, a także rozwijaniu kompetencji miękkich.

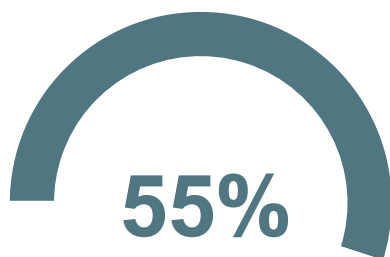
Podstawa: wszyscy seniorzy uczestniczący w Programie (N=200), seniorzy uczestniczący w Programie, którzy znają swojego wolontariusza (N=174)

E3a. Jak często ma Pani/Pan kontakt telefoniczny z wolontariuszem przypisanym do programu? E3b. Jak często ma Pani/Pan kontakt osobisty z wolontariuszem przypisanym do programu – jak często wolontariusz Panią/Pana odwiedza? E4. Czy wie Pani/Pan jak skontaktować się z wolontariuszem, który się Panią/Panem opiekuje?

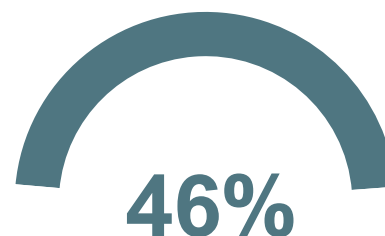


Okolo połowa Beneficjentów ma kontakt ze swoim Wolontariuszem co najmniej raz w miesiącu. Częściej dochodzi do spotkań osobistych niż rozmów telefonicznych.

Okolo połowa Beneficjentów ma kontakt ze swoim Wolontariuszem co najmniej raz w miesiącu (w dowolnej formie)



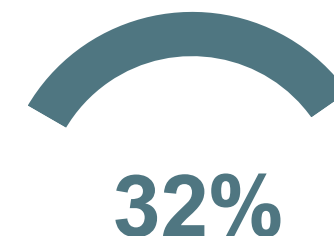
Niemal połowa Beneficjentów ma osobisty kontakt ze swoim Wolontariuszem co najmniej raz w miesiącu



- kluczowe dla budowania głębszej relacji i rozwiązywania bardziej złożonych problemów - **zmniejszają poczucie samotności**,
- zazwyczaj w domach seniorów.



Co trzeci Beneficjent ma telefoniczny kontakt ze swoim Wolontariuszem co najmniej raz w miesiącu



- ceniony za szybkość i łatwość kontaktu,
- służy rozmowom, ale i szybkiemu sprawdzaniu stanu Beneficjentów,
- SMSy i komunikatory (np. Whatsapp) są uzupełnieniem rozmów, zwłaszcza do przypomnień, krótkich wiadomości.

Podstawa: wszyscy seniorzy uczestniczący w Programie (N=200)

E3a. Jak często ma Pani/Pan kontakt telefoniczny z wolontariuszem przypisanym do programu? E3b. Jak często ma Pani/Pan kontakt osobisty z wolontariuszem przypisanym do programu – jak często wolontariusz Panią/Pana odwiedza?



”

To jest coś, co daje człowiekowi taki lekki uśmiech, taki lekki pozytywny aspekt, bo też właśnie te rozmowy są bardzo budujące. To jest po prostu dla nich taka ulga i takie poczucie bezpieczeństwa.

Wolontariusz



Zdefiniowanie minimalnego zakresu zaangażowania oraz wsparcie psychologiczne dla Wolontariuszy pomogłoby wystandaryzować Program w różnych NGO.

WYZWANIA

1. Brak porównywalności standardów w NGO

- Istnieje znaczące zróżnicowanie w roli i zaangażowaniu Wolontariuszy między różnymi organizacjami pozarządowymi (NGO). Od sytuacji, gdzie Koordynatorzy niemal całkowicie przejmują kontakt z seniorami, po takie, gdzie Wolontariusze mają głęboki i regularny kontakt z Podopiecznymi.

2. Potrzeba rozszerzenia wsparcia i edukacji dla Wolontariuszy

- Wolontariusze potrzebują szkoleń z obszarów takich jak psychologia, pierwsza pomoc czy wzywanie pogotowia.
- Wsparcie psychologiczne jest kluczowe, ponieważ niesienie pomocy osobom starszym i w potrzebie to duże obciążenie emocjonalne. Choć niektóre NGO oferują konsultacje psychologiczne i spotkania do omówienia trudności, nie jest to standardem.



Warto zadbać o elementy wzmacniające poczucie wspólnoty zaangażowanych Wolontariuszy i większe wykorzystanie potencjału Kurierów jako regularnych łączników z Beneficjentami.

WYZWANIA

3. Budowanie tożsamości i poczucia przynależności do Programu

- Wolontariusze, zwłaszcza ci z większych organizacji, wyrażają chęć posiadania elementów identyfikacyjnych (np. koszulek).

4. Niedoceniona rola Kurierów ("czarne konie" Programu)

- Kurierzy często są kluczowymi osobami kontaktowymi dla Beneficjentów, niejednokrotnie jedynymi mężczyznami, z którymi mają kontakt.
- Ich rola wykracza poza sam dowóz posiłków – często pomagają w drobnych naprawach, transporcie czy po prostu rozmawiają z Beneficjentami, nawiązując z nimi relacje. W niektórych przypadkach Kurierzy stają się Wolontariuszami.

A photograph of an elderly woman with white hair, sitting on a wooden porch. She is wearing a green patterned jacket over a white shirt with a blue floral pattern. The background shows a wooden railing and green foliage. The image has a dark overlay.

— 2 —

Program „Pocztą obiadowa” w życiu Beneficjentów

Trudności z gotowaniem i robieniem zakupów to istotne czynniki wpływające na decyzję o przystąpieniu do Programu.

Mam trudności z samodzielnym gotowaniem lub robieniem zakupów

72%

Oprócz problemów z gotowaniem i robieniem zakupów Beneficjenci zgłaszają również wyzwania związane z:

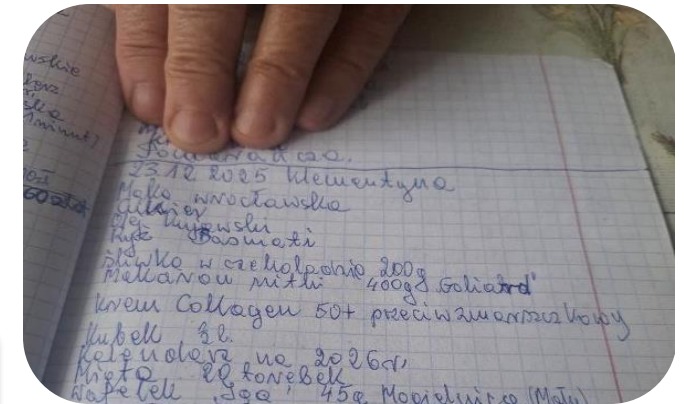
- brakiem siły, chęci, motywacji na gotowanie dla siebie (27%).
- brakiem umiejętności przygotowania ciepłego posiłku (7%).

Dodatkowo, ważnym argumentem jest również odciążenie domowego budżetu.

Seniorzy dostają czasem również dodatkowe produkty spożywcze takie jak np. olej, makaron, cukier, czy sery, mleko. To dla nich konkretna pomoc materialna. Jedna z Beneficjentek prowadzi szczegółowy rejestr wszystkich dodatkowych produktów i prezentów w ramach Programu.



W Caritas i PCK uczestnicy siniej akcentują problemy finansowe i robieniem zakupów, natomiast w innych NGO częściej zgłaszane są wyzwania z samodzielnym gotowaniem. Brak umiejętności gotowania zgłaszają głównie mężczyźni.





Domy i mieszkania Beneficjentów nie są dostosowane do przygotowania posiłku przez osoby mające problem z poruszaniem się lub gotowaniem.



- W przeważającej większości lokalizacji **kuchnie były małe, ciasne, zagracone**. Posiadały **minimalną przestrzeń roboczą (wolnego blatu)**.
- Kuchnie Beneficjentów nie są dostosowane do przygotowywania posiłków przez osoby mające trudności z poruszaniem się, krojeniem czy wzrokiem.

Brak miejsca w kuchni

- Aby się swobodnie obracać, postawić chodzik, podtrzymać się, przysiąść.



Brak przestrzeni roboczej (blatu)

- Dla osób, które mają problemy ze stawami dłoni / siłą rąk to utrudnienie.
- Brak miejsca na sprzęty, które mogłyby ułatwić gotowanie np. krajalnica.



Brak pomocy technologii

- Dominują kuchnie gazowe (mniej bezpieczne i trudniejsze do zapalenia, gdy ma się problem ze wzrokiem).
- Mało kto ma mikrofalę, nikt air fryera (umożliwiającego bezpieczne gotowanie).



Oprócz trudności fizycznych i lokalowych, również finanse i motywacja stanowią wyzwanie, przez które dieta gotujących seniorów pozostawia bardzo wiele do życzenia – dla seniora samodzielnie gotującego ciepłym daniem bywa parówka z wody czy danie instant.

- Gdy program „Pocztą Obiadową” nie dostarcza posiłków, Beneficjenci napotykać poważne trudności z samodzielnym przygotowaniem jedzenia, a zwłaszcza obiadu.
- **47% Beneficjentów** deklaruje, że nigdy nie przygotowuje ciepłych posiłków sama*. Są oni zdani na dostępność pracowników pomocy społecznej, rodziny czy sąsiadów i znajomych.
- **Niemal co 10. Beneficjent** w ogóle nie podejmuje próby przygotowania ciepłego posiłku i gdy nie dostaje go z „Poczty obiadowej” nie je nic ciepłego.*

„Pocztą obiadową” to szansa na zdecydowanie bardziej wartościowe i pewne posiłki, a tym samym, lepsze zdrowie i samopoczucie.

”

Widać po tych osobach, że komuś czasem ciężko wstać, czy ktoś jest niesprawny, czy komuś tam, nie wiem, powiedzmy ręce się trzęsą na skutek różnych schorzeń. Więc wizualnie też oceniam, czy taka osoba może sobie to przygotować, czy nie. Czy ma jak zrobić zakupy? Czy z tych zakupów jest w stanie... Osoby też nam zaczynają opowiadać, że nawet jak herbatę ktoś sobie zaparza, to jest w stanie się poparzyć.”

Wolontariusz

*Podstawa: wszyscy seniorzy uczestniczący w Programie (N=200)
B4b. Kto przygotowuje ciepłe posiłki, których nie otrzymuje Pani/Pan w ramach programu?

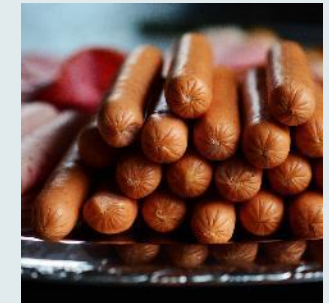
MENU SAMODZIELNIE GOTUJĄCYCH BENEFICJENTÓW



Dania instant



Kiełbasa z wody



Parówki z ryżem,
ziemniakami



Zupy, często „cienkie” -
warzywne



Dania jednogarnkowe np.
bigos

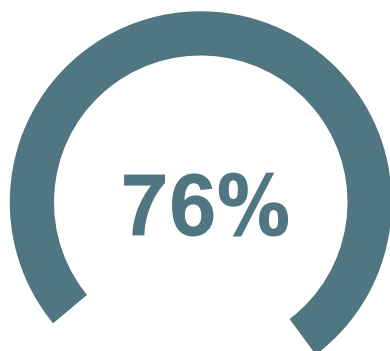


Zimne jedzenie na obiad np.
kanapka

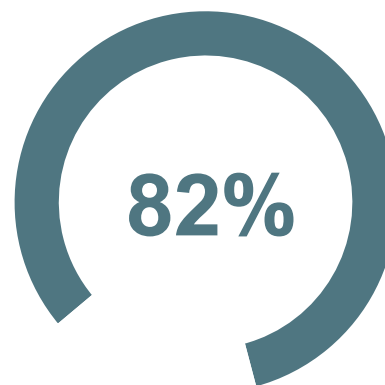


„Poczta obiadowa” działa też na psychikę Beneficjentów. Program zwiększa poczucie bezpieczeństwa oraz daje okazję do utrzymywania regularnych kontaktów społecznych.

Wizyty wpływają na Pani/Pana poczucie, że ma się z kim zamienić słowo



Dzięki Programowi czuje się bezpieczniej - wiedząc, że ktoś regularnie mnie odwiedza



Mężczyźni częściej niż kobiety czują się bezpieczniej wiedząc, że ktoś ich regularnie odwiedza. Najstarsza grupa seniorów (85+) deklaruje większe niż inne grupy poczucie bezpieczeństwa związane z odwiedzinami Wolontariusza lub/i Kierowcy.

Obecność w Programie :

- **zmniejsza uczucie bycia zbędnym, niewidzialnym:** jest się częścią czyichś planów, czegoś większego,
- **obniża samotność,** daje szansę na kontakt z ludźmi,
- **wprowadza normalność i rutynę,**
- **daje spokój, ulgę psychiczną,** że niezależnie od stanu zdrowia i samopoczucia czy pogody, jedzenie będzie dostarczone,
- pomaga w realizacji codziennych obowiązków – 16%* Beneficjentów może w ich realizacji liczyć tylko na pomoc Wolontariusza, nie ma innego wsparcia.

Podstawa: wszyscy seniorzy uczestniczący w Programie (N=200)

E1. Wizyty wpływają na Pani/Pana poczucie, że ma się z kim zamienić słowo. E2. Dzięki programowi czuje się bezpieczniej - wiedząc, że ktoś regularnie mnie odwiedza. Pokazano odpowiedzi 5-7 na skali 1-7, gdzie 1- Zdecydowanie niezadowolony, 7- Zdecydowanie zadowolony.

*E5. Kto jeszcze pomaga Pani/Panu, wspiera w codziennych sprawach np. w wizycie u lekarza, załatwianiu spraw urzędowych?



”

Brakuje kontaktu z drugim człowiekiem. Jest tak, że [seniorzy] nie mają z kim rozmawiać. Często dzwonią, żeby zapytać o coś, ale tak naprawdę dzwonią, żeby porozmawiać z kimś.

Koordinatorka

”

*Człowiek jest taki, że ma się do kogo zwrócić. Oprzeć się, poprosić o pomoc.
Że nie jest sam.*

Beneficjent



Ponad 9 na 10 Beneficjentów chciałoby podtrzymania akcji dodatkowych. Upominki – np. w ramach paczki bożonarodzeniowej – to duża radość dla seniorów. Doceniają oni same prezenty, ale często znacznie ważniejsze jest emocjonalne znaczenie tego gestu.

Dodatkowe działania są przydatne, potrzebne w projekcie



Akcje dodatkowe to dla Beneficjentów:

- **jedynе prezenty w roku:** kubki, kalendarze przypominają o uczestniczeniu w czymś „większym” i sygnał, że ktoś pamięta o Beneficjencie.
- **pomoc w domowym budżecie:** paczki z kawą, mąką to prezenty, które są bardzo doceniane przez Beneficjentów. Seniorzy uwielbiają słodkie, szczególnie cukierki.
- **szansa na edukację:** akcje typu nawadnianie odbierane są z mieszanym entuzjazmem.

”

*Samo otrzymanie tej paczki. Ten gest... **najważniejsze to było to, że ja to otrzymałam niespodziewanie**, że ja to, tak jak i te obiady, że jest ktoś, **kto o mnie pomyślał nawet na Święta**, że coś, czego się nie spodziewałam, otrzymuje miły prezent. Chyba ta radość, taka wewnętrzna radość.*

Beneficjentka



Dodatkowe działania są szczególnie ważne dla mieszkańców wsi i małych miasteczek. Również są ekstremalnie ważne dla osób mieszkających samotnie. Są też częściej istotne dla seniorów z wykształceniem wyższym.



Podstawa: wszyscy seniorzy uczestniczący w Programie (N=200)

E6. Na ile, z Pani/Pana perspektywy, takie dodatkowe działania są przydatne, potrzebne w projekcie? Pokazano odpowiedzi 5-7 na skali 1-7, gdzie 1- Zdecydowanie niezadowolony, 7- Zdecydowanie zadowolony.

Beneficjenci Programu: kim są i jak funkcjonują



Pani Zofia, segment OPADAJĄCY Z SIŁ FIZYCZNYCH

Ogólna sytuacja życiowa:

- Pani Zofia ma 86 lat, dotychczas aktywna w życiu, ale obecnie zmaga się z poważnymi problemami zdrowotnymi (szybko pogarszający się wzrok, problemy z kręgosłupem, brak sił). Ograniczenia fizyczne są coraz dotkliwsze i wpływające na życie. Większość jej budżetu pochłaniają wydatki związane z leczeniem, dlatego żyje bardzo skromnie.
- Mieszka samotnie na parterze bloku. Ze względu na stan zdrowia nie jest w stanie wyjść do sklepu ani samodzielnie ugotować pełnego obiadu. Może wykonać jedynie podstawowe, lekkie czynności wokół siebie.
- Jest wdową, nie ma dzieci. Jej jedyna dalsza rodzina (córnka kuzynki) odwiedza ją raz w miesiącu – pomaga jej wówczas w porządkach. Codzienne zakupy są realizowane za pośrednictwem opiekunki z MOPS.
- Do udziału w Programie przekonała ją opiekunka z MOPSu.

Główne potrzeby:

- Dostęp do ciepłych i pełnowartościowych posiłków.
- Pomoc w codziennych czynnościach domowych i zakupach ze względu na postępujące ograniczenia fizyczne.
- Regularny kontakt z drugim człowiekiem ze względu na poczucie samotności.

Korzyści z udziału w Programie:

- Otrzymywanie ciepłych i pełnowartościowych, zróżnicowanych posiłków.
- Kontakt telefoniczny z Wolontariuszem daje jej poczucie, że ktoś o niej pamięta.



Persony powstały w oparciu o dane jakościowe. Typologia nie została zweryfikowana ilościowo. Nie można na jej podstawie wnioskować o całej populacji Beneficjentów projektu.



Pan Antoni, segment ZAGUBIENI i NIEWIDOCZNI

Ogólna sytuacja życiowa:

- Pan Antoni ma 73 lata, stracił żonę i przeżywa nadal głęboką żalobę. Czuje się skrajnie samotny, bezsilny i zagubiony w codziennych obowiązkach domowych, które wcześniej wykonywał tylko w ograniczonym stopniu (nie potrafi gotować, ani sprzątać). Jego maksimum kulinarne to odgrzanie parówek, dlatego niejednokrotnie bywa głodny (choć nikomu o tym nie mówi).
- Mieszka na 3. piętrze w bloku bez windy, sam. Po schodach daje radę się poruszać, choć wymaga to sporo wysiłku, dlatego stara się ograniczać takie wyjścia.
- Jego dwaj synowie mieszkają daleko (80-100 km) i ze względu na własne życie rodzinne odwiedzają go raz w miesiącu (choć starają się to robić regularnie). Pan Antoni wstydzi się prosić o pomoc i ukrywa swoje problemy przed otoczeniem.
- Do udziału w Programie przekonała go sąsiadka, koleżanka zmarłej żony.

Główne potrzeby:

- Dostęp do ciepłych i pełnowartościowych posiłków.
- Wsparcie w utrzymaniu czystości w domu oraz w zakupach (czasem pomaga mu młodszy sąsiad).
- Przełamanie barier psychologicznych – poczucia osamotnienia, izolacji, negatywnych emocji.

Korzyści z udziału w Programie:

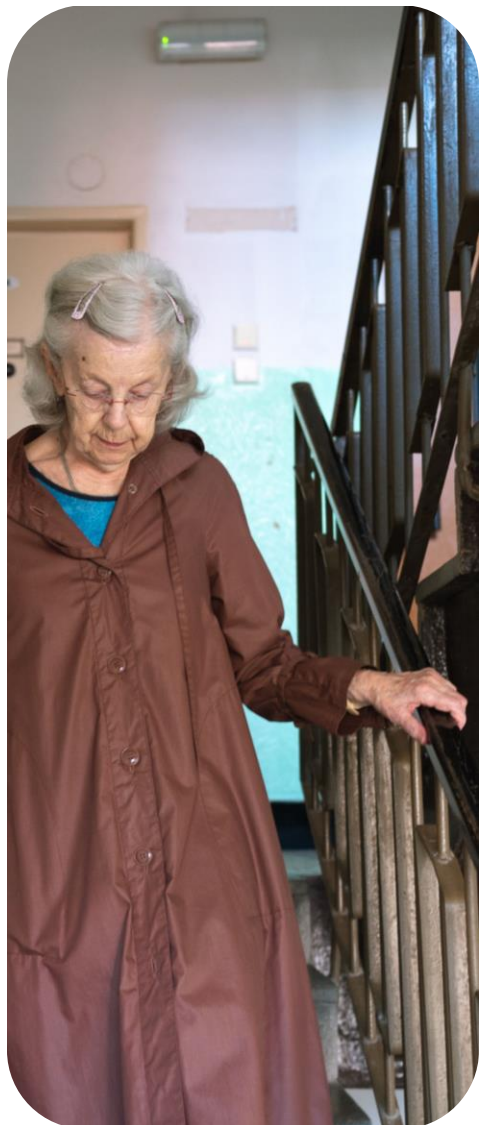
- Dostęp do regularnych, ciepłych posiłków („Poczta obiadowa” to jego jedyne ciepłe obiady w tygodniu).
- Przełamanie izolacji i poczucia bezsilności (Kurier jest jednym z niewielu osób, z którymi pan Antoni ma regularny kontakt).



Persony powstały w oparciu o dane jakościowe. Typologia nie została zweryfikowana ilościowo. Nie można na jej podstawie wnioskować o całej populacji Beneficjentów projektu.



Pani Franciszka, segment WIĘŹNIOWIE 4. PIETRA



Ogólna sytuacja życiowa:

- Pani Franciszka ma 75 lat, z trudem porusza się po operacji biodra (najczęściej z pomocą kuli lub opierając się o meble czy ścianę).
- Mieszka na 4. piętrze w bloku bez windy, sama. Schody są dla niej barierą nie do pokonania – jej jedynym kontaktem ze światem zewnętrznym jest obecnie balkon. Ostatni raz na dworze była pół roku temu.
- Ma trudną przeszłość rodzinną (zmarły mąż alkoholik, brak kontaktu z synem, który odmawia rozmów z matką). Córka mieszka we Francji i bywa rzadko. Jedynym realnym wsparciem jest wolontariuszka ze stowarzyszenia „Mali bracia ubogich”, która odwiedza ją raz na 2 tygodnie. Czasem sąsiadka czy jakaś znajoma pomoże z zakupami.
- Do udziału w Programie przekonała ją dawna znajoma z kościoła.

Główne potrzeby:

- Zapewnienie stabilności żywieniowej dzięki stałej pomocy z zakupami spożywczymi.
- Wsparcie w przygotowywaniu posiłków (trudno jej same przygotować pełnowartościowe i zróżnicowane dania obiadowe)
- Kontakt społeczny i wsparcie emocjonalne (poczucie osamotnienia, trudne relacje rodzinne, lęk przed narzucaniem się).

Korzyści z udziału w Programie:

- Dostęp do regularnych, ciepłych posiłków.
- Zmniejszenie poczucia wykluczenia i regularny kontakt telefoniczny z Wolontariuszem Programu, co poprawia jej samopoczucie psychiczne.

Persony powstały w oparciu o dane jakościowe. Typologia nie została zweryfikowana ilościowo. Nie można na jej podstawie wnioskować o całej populacji Beneficjentów projektu.



Wyzwania, które utrudniają lub uniemożliwiają samodzielne gotowanie lub robienie zakupów można podzielić na 6 obszarów.

- Starając się oszacować stan naszych rozmówców zauważono **6 podstawowych obszarów** wyzwań, które implikują problemy z samodzielnym gotowaniem bądź robieniem zakupów, a tym samym, kwalifikują do udziału w Programie: stanie i chodzenie, sprawność rąk, wzrok, stan neurologiczny, stan psychiczny i kwestie rodzinne.
- Poniżej przedstawiamy sugerowaną skalę, która może posłużyć do oceny stanu potencjalnych i obecnych Beneficjentów, a po prawej stronie przedstawiono wyniki dla uczestników badania etnograficznego.
- Skala oceny sprawności** przyjmuje każdorazowo **wartości od 0 do 10, gdzie 0 zawsze oznacza wartość negatywną, a 10 – pozytywną.**
- Obok przedstawiono konkretnie jakie kwestie składają się na ocenę danego obszaru.
- Jeżeli obszar składa się z kilku kwestii (np. w skład oceny obszaru „Stanie, chodzenie” wchodzi ocena: stania, chodzenia po schodach oraz możliwość samodzielnego regularnego dotarcia do sklepu - ogólna wydolność / siła nóg) to przedstawiono średnią dla kwestii z danego obszaru.

Stanie, chodzenie

- utrzymanie sylwetki, dłuższe stanie
- chodzenie po schodach
- możliwość samodzielnego regularnego dotarcia do sklepu (ogólna wydolność / siła nóg)

Ręce: sprawność i siła dłoni

- zdolności manualne (np. krojenie, obieranie)
- siła i stabilność rąk (np. do utrzymania garnka, przeniesienie zakupów)

Wzrok

- jakość wzroku

Problemy neurologiczno-poznawcze

- (np. demencja, Parkinson, padaczka, utrata przytomności, zapominanie)

Stan psychiczny

- ogólny stan psychiczny, nastawienie, postawa

Czynniki środowiskowe

- rodzina mieszka blisko czy daleko 0-10 (0: zagranica, 5: Polska, ale inny region, 10: blisko)
- rodzina pomaga (0: nie, 3: kilka razy w roku, 5: raz w tygodniu, 10: codziennie)



” Jestem po tych stentach już. Później, kochanie, z trzustką. Jest nowotwór trzustki z przemieszczeniem na prawą nerkę. Z włóknieniem brodawki Vatera w trzustce. Z włóknieniem ogona trzustki. Także ja się rozsypuję. A teraz, trzy tygodnie temu zadzwoniłam po karetkę, bo źle się poczułam. (...) Że mam ostre zapalenie wątroby. (...) Wszystko, cały środek. I przeszli żołądek, bo jest i refluks, i nadżerki w żołądku. To wszystko polekowe. I rumień w żołądku.”

Beneficjent

” Są takie dni, wie Pani, że chora jestem, że nawet przez chałupę nie mogę przejść. A i tak trzeba to zrobić. Bo jak ta astma mnie zacznie dusić, czy noga mnie boli, bo ja po złamaniu, po operacji mam tę nogę.”

Beneficjentka

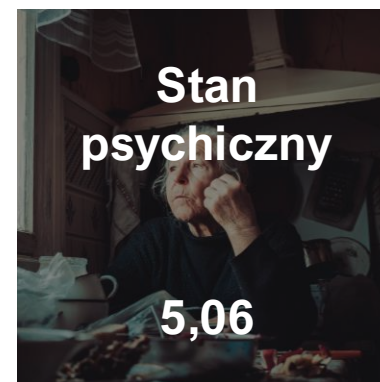
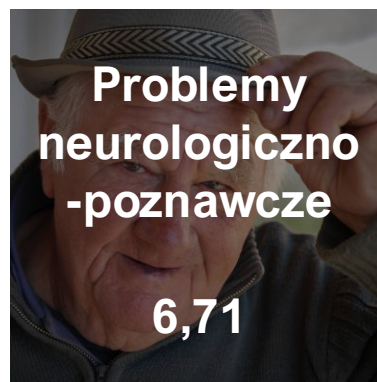
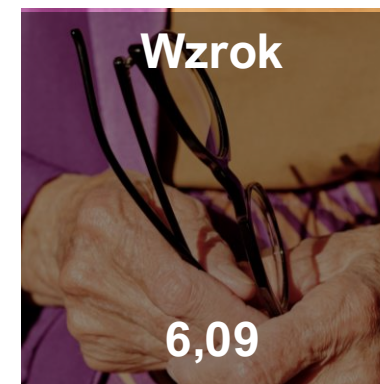
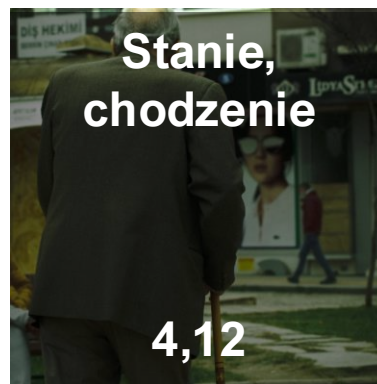
„Słabo chodzę w ogóle i teraz jak idę na spacer, to z kimś wolę. Mam takie zachwiania, takie lęki, boję się.”

Beneficjentka



Kluczowymi wyzwaniami uczestników Programu są problemy ze staniem i chodzeniem, stan rąk, połączone z brakiem dostatecznego wsparcia ze strony rodziny.

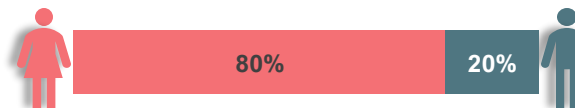
- Na podstawie zrealizowanych wizyt etnograficznych dokonano oceny stanu Beneficjentów. Po prawej stronie przedstawiono średnie wyniki dla danego obszaru.
- Najczęstszymi wyzwaniami wśród badanych Beneficjentów są **problemy ze staniem i chodzeniem oraz sprawnością i siłą dłoni, pozostające niezaadresowane ze względu na dużą samotność (Czynniki środowiskowe – 3,49 na 100 możliwych)**. W tych obszarach Beneficjenci średnio otrzymali mniej niż połowę możliwych do przyznania punktów.
- Średni wynik per Beneficjent wyniósł 44,97 na 100 możliwych punktów.**
- W wynikach widać wyzwanie związane z mieszkaniem w mniejszej miejscowości – podopieczni mają większe problemy z samodzielnym dotarciem do sklepu.
- W średniej wielkości miejscowościach widać wyzwanie związane z wyjazdem dzieci z rodzinnego miasta.



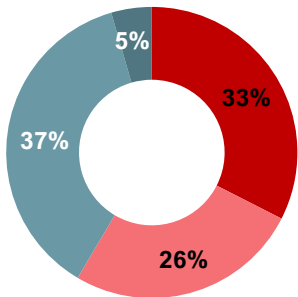
Beneficjenci Programu to w przeważającej większości samotne kobiety.

Profil uczestnika Programu: dane demograficzne

Płeć



Wykształcenie

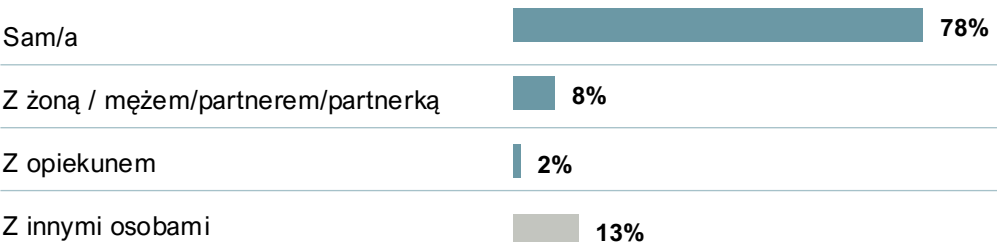


Wiek

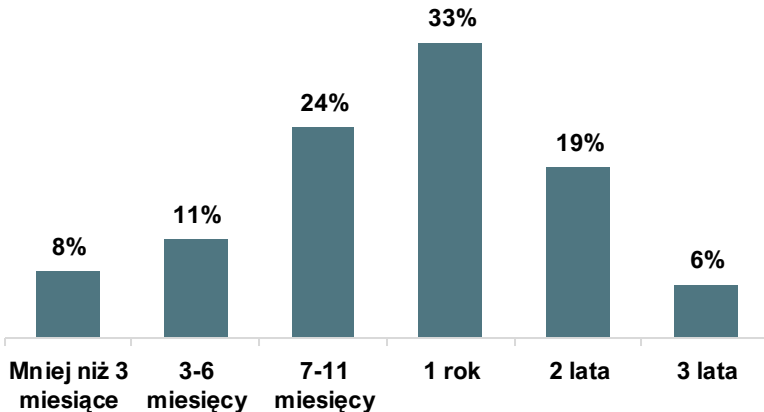


57-74 lata 75-84 lata 85+ lat

Z kim mieszka senior



Staż Beneficjentów w Programie



Zdecydowana większość Beneficjentów programu „Pocztą Obiadowa” to **osoby samotne, na ogół kobiety**. Na odczuwaną samotność składają się następujące czynniki:

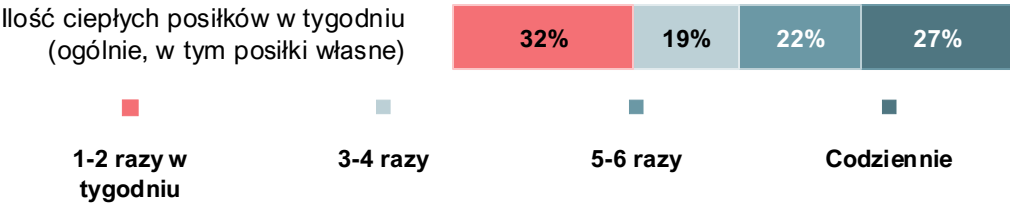
- **rodzina, która mieszka daleko** – inne miasta, kraje,
- **konflikty w rodzinie i zerwanie kontaktów** np. z dorosłymi dziećmi,
- **śmierć i ciężkie choroby bliskich/ krewnych/ współmałżonka.**

Podstawa: wszyscy seniorzy uczestniczący w Programie (N=200)
 A3. Płeć; S1. Ile ma Pani/Pan lat?; S2. Czy mieszka Pani/Pan sam/a, czy z innymi osobami?; S3. Jaki jest Pani/Pana najwyższy poziom wykształcenia?; B 1. Od jak dawna korzysta Pani/Pan z programu „Pocztą Obiadowa”?

Ogółem seniorzy jadają ciepłe posiłki z bardzo różną częstotliwością.

Ciepłe posiłki w życiu Beneficjentów

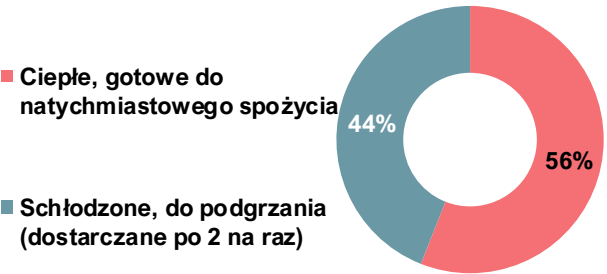
Dostęp do ciepłych posiłków w tygodniu



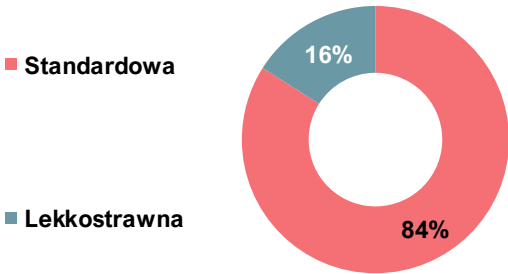
Badani ze wsi, częściej niż inni jedzą ciepły posiłek tylko raz lub 2 razy w tygodniu. Również **nie ma seniora mieszkającego na wsi, który jadłby ciepłe posiłki codziennie.**

Widać również różnice pomiędzy fundacjami. Jedynymi ciepłymi posiłkami, które spożywają podopieczni PCK Lublin są te dostarczane im przez „Pocztę Obiadową”. Natomiast w Caritas Koszalin, w Fundacji Klementyna, KONKRET, Mniej Więcej, Nasza Szczęśliwa Ziemia, i Stowarzyszeniu Sursum Corda podopieczni jedzą ciepłe posiłki minimum 3-4 razy w tygodniu.

Posiłki otrzymywane w ramach „Poczty obiadowej”



Wybrana dieta



Podstawa: wszyscy seniorzy uczestniczący w Programie (N=200)
 B4a. W ile dni tygodnia je Pani/Pan ciepłe posiłki (niezależnie czy pochodzą one z programu „Pocztą obiadową”, czy też są przygotowywane inaczej?; B5. Wracając do programu „Pocztą obiadową”, w jakiej formie otrzymuje Pani/Pan posiłki?; B6. Z jakiego rodzaju diety Pani/Pan obecnie korzysta?; C5. Wielkość porcji jest odpowiednia, ani za mała, ani za duża.



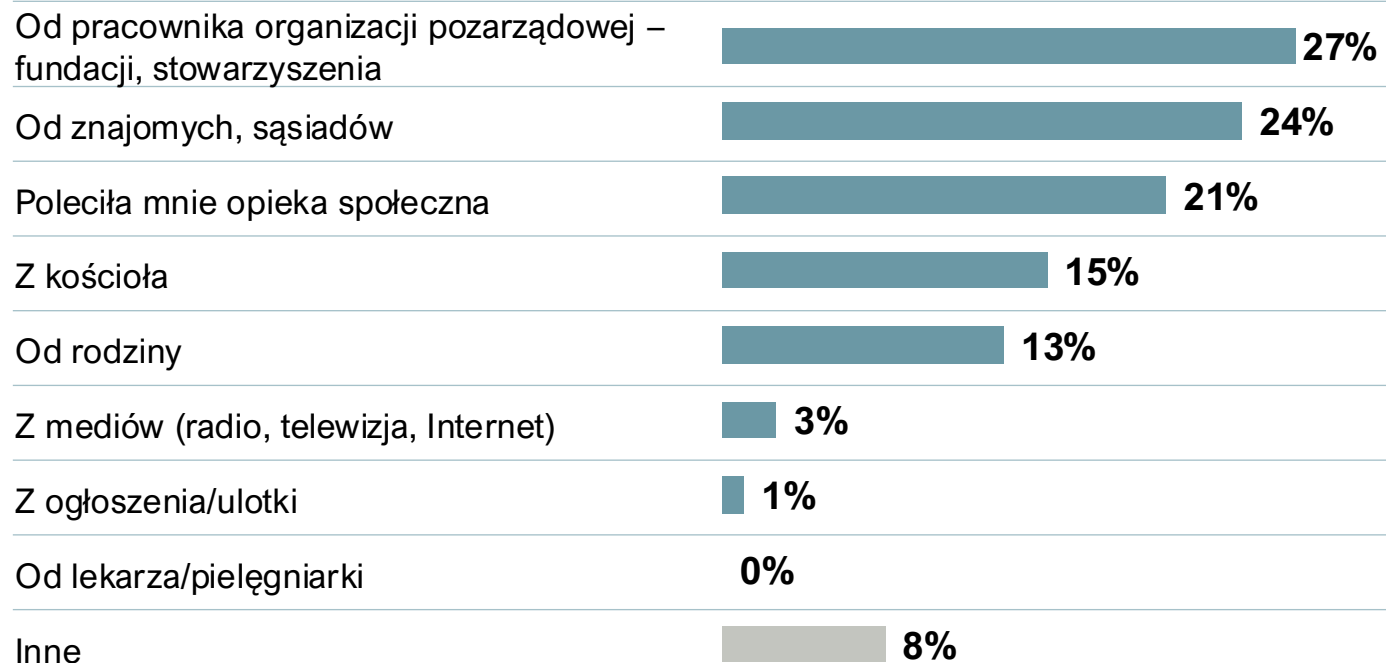
APPENDIX

Rekrutacja do Programu



To NGO aktywnie rekrutują do programu „Pocztą obiadowa”. Niemal równie skuteczni są sąsiedzi i polecenia z opieki społecznej.

O Programie dowiedziałam/dowiedziałem się...



Podopieczni dowiadawali się o Programie z różnych źródeł: seniorzy Caritasu Kielce i Częstochowa najczęściej dowiadawali się o Programie z kościoła, podopieczni fundacji Klementyna, PCK Toruń i Sursum Corda od rodziny, sąsiadów i znajomych.

Podstawa: wszyscy seniorzy uczestniczący w Programie (N=200)
B2. Jak dowiedział/a się Pani/Pan o programie „Pocztą Obiadowa”

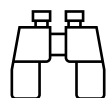


Wyzwania w związku z rekrutacją dotyczą przede wszystkim ograniczonego zaufania i obaw seniorów.



POCZUCIE WSTYDU SENIORÓW

- **Początkowa niechęć i nieufność:** Seniorzy często czują wstyd, by prosić o pomoc, lub nie wierzą w ideę bezpłatnego wsparcia.
- **Wpływ trudnych doświadczeń:** Wiele osób starszych ma głęboko zakorzenione przekonanie o konieczności samodzielnego radzenia sobie, wynikające z doświadczeń życiowych, a także brak wiary w pomoc ze strony systemu czy innych ludzi.



OGRANICZONE ZAUFANIE

- **Lęk przed oszustwami i kradzieżami:** Informacje o tych zagrożeniach sprawiają, że seniorzy są bardzo ostrożni.
- **Poczucie słabości i bezbronności:** Wiąże się to ze stanem zdrowia, samotnym mieszkaniem, co zwiększa obawy przed otwieraniem drzwi nieznanym.



PROBLEMY Z DOTarciEM

- **Ograniczona mobilność i izolacja:** Wiele seniorów niemal nie wychodzi z domu lub robi to w bardzo ograniczonym zakresie, co prowadzi do zubożania kontaktów i pomniejszania siatki społecznej.
- **Trudności z korzystaniem z mediów:** Ograniczenia wynikające z problemów ze słuchem, wzrokiem oraz przetwarzaniem informacji utrudniają seniorom dostęp do mediów.



Dziękujemy i zapraszamy do kontaktu

media@fundacjabiedronki.pl