Opieka wytchnieniowa+

Przedsiębiorstwo społeczne realizujące usługi w obszarze Opieka wytchnieniowa+

Poznań
2022

Cel

kompleksowe przygotowanie przedsiębiorstw społecznych do realizacji wiązek usług społecznych zwiększających komfort życia osób niesamodzielnych i ich rodzin.

Grupa docelowa

przedsiębiorstwa społeczne, o których mowa w ustawie z dnia 5 sierpnia 2022 roku o ekonomii społecznej.

Osoby korzystające z usług społecznych

opiekunowie osób zależnych

Model

Podręcznik

Narzędziownik

Narzędziownik (RODO)

Słownik pojęć

Deinstytucjonalizacja usług — proces przejścia od opieki instytucjonalnej do usług świadczonych w społeczności lokalnej, wynikający z potrzeby respektowania praw podstawowych określonych w Karcie praw podstawowych Unii Europejskiej z dnia 7 czerwca 2016 r., a także innych dokumentach międzynarodowych. Proces ten wymaga rozwoju usług świadczonych w społeczności lokalnej, przeniesienia zasobów z opieki instytucjonalnej na poczet usług świadczonych w społeczności lokalnej, stopniowego ograniczenia usług w ramach opieki instytucjonalnej. Integralnym elementem deinstytucjonalizacji usług jest profilaktyka mająca zapobiegać umieszczaniu osób w opiece instytucjonalnej, a w przypadku dzieci – rozdzieleniu dziecka z rodziną i umieszczeniu w pieczy zastępczej lub w opiece instytucjonalnej.

Dostępność — właściwość środowiska fizycznego, transportu, technologii i systemów informacyjno-komunikacyjnych oraz towarów i usług, pozwalająca osobom z niepełnosprawnościami na korzystanie z nich na zasadzie równości z innymi osobami. Dostępność może być zapewniona przede wszystkim dzięki stosowaniu koncepcji uniwersalnego projektowania, a także poprzez stosowanie MRU, w tym technologii i urządzeń kompensacyjnych dla osób z niepełnosprawnościami.

Koncepcja uniwersalnego projektowania — projektowanie produktów, środowiska, programów i usług w taki sposób, by były użyteczne dla wszystkich, w możliwie największym stopniu, bez potrzeby adaptacji lub specjalistycznego projektowania. Koncepcja jest oparta na ośmiu regułach:

1. równe szanse dla wszystkich – równy dostęp do wszystkich elementów środowiska na przykład przestrzeni, przedmiotów, budynków itd.,
2. elastyczność w użytkowaniu – różnorodny sposób użycia przedmiotów ze względu na możliwości i potrzeby użytkowników,
3. prostota i intuicyjność w użyciu – projektowanie przestrzeni i przedmiotów, aby ich funkcje były zrozumiałe dla każdego użytkowania, bez względu na jego doświadczenie, wiedzę, umiejętności językowe czy poziom koncentracji,
4. postrzegalność informacji – przekazywana za pośrednictwem przedmiotów i struktur przestrzeni informacja ma być dostępna zarówno w trybie dostępności wzrokowej, słuchowej, jak i dotykowej,

5. tolerancja na błędy – minimalizacja ryzyka błędnego użycia przedmiotów oraz ograniczania niekorzystnych konsekwencji przypadkowego i niezamierzonego użycia danego przedmiotu,
6. niewielki wysiłek fizyczny podczas użytkowania – takie projektowanie przestrzeni i przedmiotów, aby korzystanie z nich było wygodne, łatwe i nie wiązało się z wysiłkiem fizycznym,
7. rozmiar i przestrzeń wystarczające do użytkowania – odpowiednie dopasowanie przestrzeni do potrzeb jej użytkowników,
8. percepcja równości – równoprawny dostęp do środowiska, korzystania ze środków transportu i usług powszechnych lub powszechnie zapewnionych jest zapewniony w taki sposób, aby korzystający nie czuł się w jakikolwiek sposób dyskryminowany czy stygmatyzowany.

Mechanizm racjonalnych usprawnień (MRU) — konieczne i odpowiednie zmiany oraz dostosowania, nienakładające nieproporcjonalnego lub nadmiernego obciążenia, rozpatrywane osobno dla każdego konkretnego przypadku, w celu zapewnienia osobom z niepełnosprawnościami możliwości korzystania z wszelkich praw człowieka i podstawowych wolności oraz ich wykonywania na zasadzie równości z innymi osobami. MRU oznacza także możliwość sfinansowania specyficznych działań dostosowawczych, uruchamianych wraz z pojawieniem się w projektach realizowanych z polityki spójności (w charakterze uczestnika lub personelu projektu) osoby z niepełnosprawnością. Każde zastosowanie MRU wynika z występowania przynajmniej trzech czynników w projekcie:
1. specjalnej potrzeby uczestnika projektu/użytkownika produktów projektu lub personelu projektu;
2. barier otoczenia;
3. charakteru interwencji.

Opiekun prawny — osoba ustanowiona decyzją sądu opiekuńczego lub notarialnie przez rodziców. Opiekun prawny ustanowiony jest wobec dzieci oraz osób całkowicie ubezwłasnowolnionych. Osoby te nie mogą za siebie odpowiadać prawnie, opiekun jest więc ich przedstawicielem ustawowym. Opiekun prawny zobowiązany jest do dbania o zdrowie, potrzeby życiowe i majątek osoby, która oddana została mu pod opiekę. Funkcjonowania opiekuna prawnego odbywa się na podstawie artykułu 145–177 ustawy z dnia 25 lutego 1964 r. Kodeks Rodzinny i Opiekuńczy.

Opiekun faktyczny — osoba pełnoletnia, sprawująca bezpośrednią opiekę nad osobą niesamodzielną, niebędąca opiekunem prawnym / zawodowym i niepobierająca wynagrodzenia z tytułu sprawowanej opieki.

Przedsiębiorstwo społeczne (PS) — podmiot ekonomii społecznej, posiadający status przedsiębiorstwa społecznego, zgodnie z art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 5 sierpnia 2022 r. o ekonomii społecznej.

Osoba niesamodzielna/Osoba potrzebująca wsparcia w codziennym funkcjonowaniu — osoba, która ze względu na wiek, stan zdrowia lub niepełnosprawność wymaga opieki lub wsparcia w związku z niemożnością samodzielnego wykonywania co najmniej jednej z podstawowych czynności dnia codziennego. Do oceny stopnia samodzielności fizycznej stosowana jest w szczególności skala Barthel; (zgodnie z projektem wytycznych EFS PLUS).

Osoba z niepełnosprawnością — osoba z niepełnosprawnością w rozumieniu wytycznych ministra właściwego do spraw rozwoju regionalnego dotyczących realizacji zasad równościowych w ramach funduszy unijnych na lata 2021–2027 lub uczeń albo dziecko w wieku przedszkolnym posiadający orzeczenie o potrzebie kształcenia specjalnego wydane ze względu na dany rodzaj niepełnosprawności lub dzieci i młodzież posiadające orzeczenia o potrzebie zajęć rewalidacyjno-wychowawczych wydawane ze względu na niepełnosprawność intelektualną w stopniu głębokim. Orzeczenia uczniów, dzieci lub młodzieży są wydawane przez zespół orzekający działający w publicznej poradni psychologiczno-pedagogicznej, w tym poradni specjalistycznej.

Ośrodek wsparcia ekonomii społecznej (OWES) — ośrodek, o którym mowa w art. 36 ust. 1 ustawy z dnia 5 sierpnia 2022 r. o ekonomii społecznej.

Usługi asystenckie — świadczone przez asystentów na rzecz osób z niepełnosprawnościami, umożliwiające stałe lub okresowe wsparcie tych osób w wykonywaniu podstawowych czynności dnia codziennego, niezbędnych do ich aktywnego funkcjonowania społecznego, zawodowego lub edukacyjnego.

Usługa bazowa — usługa wiodąca w wiązce usług; w przypadku niniejszego modelu jest to usługa opiekuńcza świadczona w miejscu zamieszkania.

Usługa dodatkowa — usługa uzupełniająca usługę bazową, może być o podobnym charakterze jak usługa bazowa np. usługa asystencka lub o odmiennym charakterze, ale mająca na celu kompleksowe wsparcie osoby korzystającej z usług np. usługa informacyjna, usługa „złotej rączki".

Usługi opieki wytchnieniowej — usługi wyręczające opiekuna/opiekunów sprawujących bezpośrednią opiekę nad osobą niesamodzielną (z niepełnosprawnością, starszą) poprzez wsparcie w codziennych obowiązkach i/lub zapewnienie czasowego zastępstwa celem np. potrzeby załatwienia spraw życia codziennego lub odpoczynku opiekuna faktycznego.

Usługi opiekuńcze — obejmujące pomoc w zaspokajaniu codziennych potrzeb życiowych, opiekę higieniczną, zaleconą przez lekarza pielęgnację oraz, w miarę możliwości, zapewnienie kontaktów z otoczeniem, świadczone przez opiekunów faktycznych lub w postaci: sąsiedzkich usług opiekuńczych, usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania, specjalistycznych usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania lub dziennych form usług opiekuńczych; do usług opiekuńczych należą także usługi krótkookresowego całodobowego i krótkookresowego dziennego pobytu, których celem jest zapewnienie opieki dla osób niesamodzielnych, w tym w zastępstwie za opiekunów faktycznych.

Usługi społeczne/ usługi świadczone w społeczności lokalnej — usługi świadczone w interesie ogólnym, umożliwiające osobom niezależne życie w środowisku lokalnym. Usługi te zapobiegają odizolowaniu osób od rodziny i społeczności lokalnej, a gdy to nie jest możliwe, gwarantują tym osobom warunki życia jak najbardziej zbliżone do warunków domowych i rodzinnych oraz umożliwiają podtrzymywanie więzi rodzinnych i sąsiedzkich. Do usług społecznych zaliczamy m.in. usługi opiekuńcze, usługi asystenckie, usługi w postaci mieszkań chronionych, usługi w postaci mieszkań wspomaganych do 12 osób (wg definicji z Wytycznych CT9). Pojęcie usług społecznych rozumianych bardziej szeroko znajduje się też w ustawie z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych.

Wiązka usług — oznacza zestaw zintegrowanych, co najmniej trzech typów, usług społecznych, świadczonych przez jednego lub kilku wykonawców, w ramach spójnego i zaplanowanego działania zaspokajającego w sposób ciągły potrzeby mieszkańców wspólnoty samorządowej o wielorakim lub jednorodnym charakterze.

Wykaz skrótów

AON	asystent osoby niepełnosprawnej
AOON	asystent osobisty osoby niepełnosprawnej
CT	cel tematyczny
DDP	dzienny dom pomocy
EFRR	Europejski Fundusz Rozwoju Regionalnego
EFS	Europejski Fundusz Społeczny
IPR	indywidualny plan reintegracji
MRU	mechanizm racjonalnych usprawnień
POWER	Program Operacyjny Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020
OPS	ośrodek pomocy społecznej
OWES	ośrodek wsparcia ekonomii społecznej
PCPR	powiatowe centrum pomocy rodzinie
PES	podmiot ekonomii społecznej
PS	przedsiębiorstwo społeczne
Wytyczne CT9	wytyczne w zakresie realizacji przedsięwzięć w obszarze włączenia społecznego i zwalczania ubóstwa z wykorzystaniem środków Europejskiego Funduszu Społecznego i Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego na lata 2014-2020
Wytyczne EFS PLUS	wytyczne dotyczące realizacji projektów z udziałem środków Europejskiego Funduszu Społecznego Plus w regionalnych programach na lata 2021–2027 (projekt)

Opieka
wytchnieniowa+

MODEL

Wprowadzenie

Oddajemy w Państwa ręce końcowy opis modelu przedsiębiorstwa społecznego wdrażającego wiązkę usług w zakresie Opieka wytchnieniowa+. Publikacja jest skierowana przede wszystkim do przedstawicieli przedsiębiorstw społecznych (PS) oraz ośrodków wsparcia ekonomii społecznej (OWES) dlatego skupiliśmy się na przedstawieniu maksymalnie użytecznych informacji. Opisy teoretyczne ograniczyliśmy do niezbędnego minimum, ponieważ dostępne są one w pierwotnej wersji modelu na stronie www.spoldzielnie.org w zakładce „Biblioteka/Publikacje".

Czytelników/czki publikacji postaramy się przeprowadzić krok po kroku przez wymogi jakie powinien spełniać podmiot ubiegający się o status przedsiębiorstwa społecznego. Informacje te są istotne m.in ze względu na przyjęcie 5 sierpnia 2022 roku ustawy o ekonomii społecznej, która zmienia tryb uzyskiwania statusu. Przedstawimy informacje dotyczące kwalifikacji i kompetencji jakie powinna spełniać kadra realizująca usługi. Zwrócimy uwagę na konieczność i sposób przeprowadzenia diagnozy zarówno środowiska lokalnego pod względem zapotrzebowania na usługi, jak i podopiecznego, któremu powinno się dosto-

sować rodzaj wsparcia do stanu zdrowia, potrzeb i możliwości. Przedstawimy i opiszemy krótko usługi główne i dodatkowe, które mogą być świadczone w ramach wiązki usług, nawiązując również do konieczności zapewnienia ich odpowiedniej jakości oraz zachowania standardów realizacji.

Kolejna część publikacji poświęcona jest analizie korzyści i efektywności realizacji usług w wiązkach. Skupimy się tutaj głównie na korzyściach pozafinansowych dla społeczności lokalnej oraz dla samorządu terytorialnego. Znajdą Państwo tam również informacje o korzyściach finansowych.

Na końcu publikacji znajdą Państwo informacje na temat źródeł finansowania usług oraz przykłady wiązek usług zrealizowanych w ramach projektu „Energia społeczna. (...)[1]".

Nie pominiemy również roli, jaką w przygotowaniu do uzyskania statusu przedsiębiorstwa społecznego oraz realizacji usług społecznych powinna pełnić kadra OWES.

Zapraszamy do lektury.

1. Energia społeczna. Sieć Przedsiębiorstw Społecznych realizujących nowe modele usług w zakresie użyteczności publicznej, więcej informacji na stronie: www.spoldzielnie.org

1. MODEL — CZYM JEST I KTO MOŻE Z NIEGO SKORZYSTAĆ?

Model przedsiębiorstwa społecznego realizującego wiązkę usług społecznych to nowatorskie rozwiązanie pozwalające na:

1. bardziej kompleksowe zaspokojenie potrzeb osób niesamodzielnych, w tym osób z niepełnosprawnościami poprzez dostęp do kilku usług społecznych, zdrowotnych realizowanych przez jeden podmiot;
2. płynne wprowadzenie nowego rodzaju przedsiębiorstwa społecznego zwanego „usługowym", o którym mowa w ustawie o ekonomii społecznej;
3. zwiększenie dezinstytucjonalizacji usług poprzez zwiększenie potencjału i możliwości ich realizacji przez przedsiębiorstwa społeczne.

Zatem Model został opracowany w celu zapewnienia minimalnych standardów funkcjonowania przedsiębiorstw społecznych realizujących lub planujących realizację dostępnych, dobrej jakości usług społecznych i zdrowotnych. Modele wpisują się w założenia ekonomii społecznej (określone szczegółowo w Krajowym Programie Rozwoju Ekonomii Społecznej), odpowiadają na nowe wyzwania związane ze zmianą struktury demograficznej społeczeństwa i wychodzą naprzeciw potrzebom lokalnych społeczności. Odzwierciedlają potrzebę zwiększania profesjonalizacji i budowy potencjału przedsiębiorstw społecznych w świadczeniu kompleksowych usług na rzecz osób zagrożonych wykluczeniem społecznym, w szczególności osób z niepełnosprawnościami, osób niesamodzielnych oraz ich rodzin. Mają wzmocnić przygotowanie przedsiębiorstw społecznych w sytuacji zwiększającego się zapotrzebowania na usługi społeczne, w tym usługi opieki wytchnienie/wyręczającej. Opisy modeli umożliwiają ocenę realizacji planowanych usług, zapotrzebowania, zasobów przedsiębiorstwa i społeczeństwa na danym obszarze oraz ryzyka,

a tym samym zasadność, realność i opłacalność przedsięwzięcia. Mają być inspiracją w poszukiwaniu rozwiązań adekwatnych do zasobów (lub możliwości ich zdobycia) przedsiębiorstwa społecznego oraz zapotrzebowania społecznego i dostępnych źródeł finansowania. Szczególnie te dwa ostatnie elementy będą miały kluczowy wpływ na ostateczny wybór świadczonych usług.

Wariant 1

Istniejące przedsiębiorstwo społeczne realizujące usługi społeczne

To model, w którym przedsiębiorstwo realizuje już usługę bazową i planuje wprowadzenie dodatkowych, komplementarnych usług społecznych i/lub zdrowotnych. Model ten jest obarczony najmniejszym ryzykiem, ponieważ przedsiębiorstwo dysponuje już:

1. podstawową wiedzą w zakresie potrzeb lokalnej społeczności, konkurencji, możliwościach współpracy i finansowania usług;
2. personelem o wymaganych kwalifikacjach;
3. zasobami technicznymi.

Wariant 2

Istniejące przedsiębiorstwo społeczne prowadzące działalność w innym zakresie niż usługi społeczne

To model, w którym usługi społeczne są uzupełnieniem głównej działalności przedsiębiorstwa np. w zakresie gastronomii, prac remontowych czy pielęgnacji terenów zielonych. Charakteryzuje się on większym ryzykiem niż Wariant 1, ponieważ przedsiębiorstwo decyduje się na wprowadzenie kolejnej – równoważnej do już prowadzonej działalności – usługi. Prawdopodobnie decyzja ta będzie wynikać z potrzeb części dotychczasowych klientów lub samorządu lokalnego, z którym współpracuje przedsiębiorstwo społeczne. Będzie jednak wymagać pozyskania nowej kadry (nie tylko merytorycznej, ale również zarządzającej np. koordynator usług), wprowadzenia nowych procedur, regulaminów oraz pozyskania źródeł finansowania.

Wariant 3

Nowo utworzone przedsiębiorstwo społeczne planujące realizację usług społecznych.

To model obarczony największym ryzykiem. Prawdopodobnie tworzony podmiot nie będzie miał doświadczania w prowadzeniu działalności albo będzie się opierał wyłącznie na jednostkowych doświadczeniach swoich założycieli w zakresie prowadzenia działalności gospodarczej

lub świadczenia usług. Doświadczenia te jednak trzeba będzie połączyć w sposób pozwalający na dobrą organizację wewnętrzną przedsiębiorstwa i wysokiej jakości działalność usługową.

Będzie to wymagało przeprowadzenia od podstaw wszystkich procesów: diagnozy środowiska, potrzeb społecznych, potencjału, możliwości nawiązania współpracy z lokalnymi organizacjami, instytucjami oraz możliwości pozyskania środków finansowych na wyposażenie przedsiębiorstwa, a optymalnie również na finansowanie usług. Bardzo ważną rolę w tworzeniu i wczesnym etapie działalności będzie odgrywało wsparcie ze strony przede wszystkim lokalnych instytucji (ośrodek pomocy społecznej, urząd pracy) oraz ośrodka wsparcia ekonomii społecznej. Dwa pierwsze to przede wszystkim źródło informacji o lokalnych potrzebach, społeczności lokalnej i ewentualne źródło finansowania utworzenia miejsc pracy, refundacji składek ubezpieczeniowych czy samych usług.

OWES to ewentualne wsparcie w przygotowaniu biznesplanu i sfinansowania nowych miejsc pracy.

Z doświadczeń we wdrażaniu modeli przedsiębiorstw realizujących wiązki usług wynika, że znikomy procent OWES posiada kadrę posiadającą merytoryczną wiedzę w zakresie pomocy społecznej, usług społecznych, opiekuńczych, wytchnieniowych czy zdrowotnych. W tym zakresie przedsiębiorstwo musi polegać na swoich doświadczeniach (jeżeli jest to np. podmiot tworzony przez opiekunki) lub na doświadczeniach innych przedsiębiorstw społecznych, ewentualnie pracowników pomocy społecznej, wydziałów zdrowia czy wydziałów spraw społecznych.

Reasumując, niezależnie od tego, w ramach którego modelu wdrażane będą usługi społeczne należy pamiętać, że są one uwarunkowane:

1. potrzebami społeczności lokalnej – bez potrzeby nie ma usługi;
2. specyfiką środowiska lokalnego – w dużym mieście usługi będą realizowane na większą skalę, ale np. na mniejszym obszarze (kilkunastu klientów w obrębie jednego osiedla), na obszarach wiejskich kilkunastu klientów może być zlokalizowanych w kilku sołectwach (duże odległości, brak możliwości dojazdu komunikacją publiczną, inny sposób planowania grafiku pracy opiekunek); zróżnicowanie usług w zależności od społeczno-kulturowych uwarunkowań społeczności np. obawa stygmatyzacji przy korzystaniu z usług psychologicznych; uwarunkowania polityczne i zasobność budżetu danej jednostki samorządu lokalnego – wg raportu NIK blisko 20% gmin nie zapewniało usług opiekuńczych dla swoich mieszkańców;
3. zasobami przedsiębiorstwa społecznego – środki transportu umożliwiające dojazd w odległe obszary wiejskie, pomieszczenia, w których

będą świadczone usługi np. poradnictwo dietetyczne, psychologiczne, rehabilitacja itp.;

4. zatrudnieniem personelu o wymaganych kwalifikacjach, przy zachowaniu odpowiedniej proporcji zatrudnienia osób zagrożonych wykluczeniem społecznym;
5. znajomości różnych regulacji prawnych dotyczących zarówno samej usługi, jak i kwalifikacji personelu, dokumentowania usług, ochrony danych osobowych, źródeł finansowania.

Zaleca się stopniowe wprowadzanie poszczególnych rodzajów usług, począwszy od usługi bazowej i jednej dodatkowej, uzależnionej od doświadczenia przedsiębiorstwa społecznego i możliwości finansowania np. usługi opiekuńcze + usługi fizjoterapii mobilnej lub usługi opiekuńcze połączone z usługami asystenta osobistego osoby niepełnosprawnej w przypadku świadczenia usług dla osoby z niepełnosprawnością lub usługi opiekuńcze+ z usługi „złotej rączki", jeżeli przed wdrożeniem usług społecznych przedsiębiorstwo świadczyło usługi remontowe.

2. WYMOGI DLA PRZEDSIĘBIORSTW SPOŁECZNYCH I KADRY REALIZUJĄCEJ USŁUGI

Według informacji na stronie http://www.bazaps.ekonomiaspoleczna.gov.pl/ w Polsce od 2017 roku status przedsiębiorstwa społecznego uzyskało 2 027 podmiotów działających w różnych obszarach. Najwięcej w województwie śląskim (321) i podkarpackim (297), najmniej w województwie opolskim (47) oraz świętokrzyskim (53). Faktyczna liczba przedsiębiorstw społecznych jest jednak znacznie mniejsza, np. w województwie podkarpackim 170 podmiotów w 2022 roku miało aktualny status, a w województwie śląskim tylko 139, w województwie świętokrzyskim 37, a w opolskim wszystkie 47 podmiotów regularnie odnawia status PS.

W województwach, w których wdrażane były wiązki usług społecznych w obszarze Opieka wytchnieniowa+ sytuacja przedstawia się następująco:

Województwo	Liczba wszystkich zarejestrowanych PS wg bazy	Liczba PS, którym status wygasł do 31.12.2021	Liczba PS, którym status wygasł w okresie 01.01 do 31.08.2022	Liczba PS, które posiadają status aktualny na 01.09.2022
Dolnośląskie	101	41	24	36
Kujawsko-Pomorskie	128	46	11	71
Pomorskie	105	15	21	69
Warmińsko-Mazurskie	143	33	7	103
Wielkopolskie	145	58	18	69

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych ze strony www.bazaps.ekonomiaspoleczna.gov.pl

2.1. WYMAGANE WPISY
WPIS NA LISTĘ PRZESIĘBIORSTW SPOŁECZNYCH

O przedsiębiorstwie społecznym możemy mówić tylko wtedy, gdy mamy do czynienia z podmiotem posiadającym określone cechy i wpisanym na listę przedsiębiorstw społecznych. Do 30 października 2022 roku lista była tworzona przez regionalne ośrodki polityki społecznej oraz Ministerstwo Rodziny i Polityki Społecznej. Po tym terminie lista będzie tworzona przez wojewodów.

Na dzień opracowania niniejszej publikacji najbardziej rozpowszechniona jest definicja zawarta w *Wytycznych w zakresie realizacji przedsięwzięć w obszarze włączenia społecznego i zwalczania ubóstwa z wykorzystaniem środków Europejskiego Funduszu Społecznego i Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego na lata 2014-2020*. Zgodnie z tą właśnie definicją ośrodki wsparcia ekonomii społecznej dokonują weryfikacji spełniania przez podmiot warunków, jakie powinno spełniać przedsiębiorstwo społeczne.

A zatem przedsiębiorstwo społeczne to podmiot, który spełnia łącznie poniższe warunki:

1. jest podmiotem wyodrębnionym pod względem organizacyjnym i rachunkowym, prowadzącym działalność:
   a. gospodarczą zarejestrowaną w Krajowym Rejestrze Sądowym lub
   b. odpłatną pożytku publicznego lub
   c. działalność oświatową lub
   d. działalność kulturalną;
2. jest podmiotem, który nie dystrybuuje zysku lub nadwyżki bilansowej pomiędzy udziałowców, akcjonariuszy lub pracowników, ale przeznacza go na wzmocnienie potencjału przedsiębiorstwa oraz w określonej części na reintegrację zawodową i społeczną lub na działalność pożytku publicznego prowadzoną na rzecz społeczności lokalnej, w której działa przedsiębiorstwo;

3. jest zarządzany na zasadach demokratycznych, co oznacza, że struktura zarządzania lub struktura własnościowa opiera się na współzarządzaniu w przypadku spółdzielni, akcjonariacie pracowniczym lub zasadach partycypacji pracowników, co podmiot określa w swoim statucie lub innym dokumencie założycielskim;
4. wynagrodzenia wszystkich pracowników, w tym kadry zarządzającej są ograniczone limitem, o którym mowa w ustawie o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie;
5. zatrudnia w oparciu o umowę o pracę, spółdzielczą umowę o pracę lub umowę cywilnoprawną (z wyłączeniem osób zatrudnionych na podstawie umów cywilnoprawnych, które prowadzą działalność gospodarczą) co najmniej trzy osoby w wymiarze czasu pracy co najmniej 1/4 etatu, a w przypadku umów cywilnoprawnych na okres nie krótszy niż 3 miesiące i obejmujący nie mniej niż 120 godzin pracy łącznie przez wszystkie miesiące, przy zachowaniu proporcji zatrudnienia, o których mowa poniżej.

Cel prowadzenia działalności przez przedsiębiorstwo społeczne:

1. integracja społeczna i zawodowa polegająca na zatrudnieniu:
a. min 50% określonych kategorii osób np. bezrobotnych, ubogich, opuszczających ośrodki wychowawcze, zakłady poprawcze, absolwentów CIS i KIS
b. co najmniej 30% osób o umiarkowanym lub znacznym stopniu niepełnosprawności lub osób z zaburzeniami psychicznymi,
2. lub realizacja usług społecznych świadczonych w społeczności lokalnej, usług opieki nad dzieckiem w wieku do lat 3 lub usług wychowania przedszkolnego w przedszkolach lub w innych formach wychowania przedszkolnego przy jednoczesnej realizacji integracji społecznej i zawodowej osób, o których mowa w lit. a) – min. 20% zatrudnionych.

W związku z uchwaleniem 5 sierpnia 2022 roku ustawy o ekonomii społecznej zmianie ulega przede wszystkim procedura przyznawania statusu, jak również sposób definiowania oraz kryteria, które musi spełnić przedsiębiorstwo społeczne.

Według nowych przepisów (*ustawa z dnia 5 sierpnia 2022 roku o ekonomii społecznej*) działalność przedsiębiorstwa społecznego służy rozwojowi lokalnemu i ma na celu:

1. reintegrację **społeczną i zawodową** osób zagrożonych wykluczeniem społecznym, przy czym działania te realizowane na rzecz osób zatrudnionych w przedsiębiorstwie społecznym nie są wykonywane w ramach działalności gospodarczej prowadzonej przez przedsiębiorstwo społeczne lub
2. realizację usług społecznych.

Jaki podmiot może ubiegać się o status przedsiębiorstwaspołecznego?

Zgodnie z ustawą z dnia 5 sierpnia 2022 roku o ekonomii społecznej status przedsiębiorstwa społecznego mogą posiadać **podmiot ekonomii społecznej** oraz **jednostka tworząca podmiot ekonomii społecznej**, prowadzące:

1. działalność **odpłatną** pożytku publicznego,
2. działalność gospodarczą,
3. inną działalność o **charakterze odpłatnym**, np. oświatową, kulturalną, kół gospodyń wiejskich.

Oczywiście po spełnieniu warunków określonych ww. ustawą, o których będzie mowa w dalszej części publikacji.

W przypadku podmiotów, głównie stowarzyszeń i fundacji, które realizują działalność odpłatną oraz nieodpłatną pożytku publicznego, przy ubieganiu się o status PS oraz o zlecenie usług społecznych należy zwrócić uwagę czy przedmiot usług na pewno jest realizowany w ramach działalności odpłatnej lub gospodarczej. **Status PS nie obejmuje działalności nieodpłatnej.**

Natomiast przez podmiot ekonomii społecznej – należy rozumieć:

a. spółdzielnię socjalną;
b. warsztat terapii zajęciowej i zakład aktywności zawodowej;
c. centrum integracji społecznej i klub integracji społecznej;
d. spółdzielnię pracy, w tym spółdzielnię inwalidów i spółdzielnię niewidomych, oraz spółdzielnię produkcji rolnej;

e) organizację pozarządową, o której mowa w ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 roku o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie np. fundacja, stowarzyszenie, z wyjątkiem partii politycznych, związków zawodowych i organizacji pracodawców, samorządów zawodowych, fundacji utworzonych przez partie polityczne i europejskich fundacji politycznych;
f) tzw. kościelne osoby prawne – osoby prawne i jednostki organizacyjne działające na podstawie przepisów o stosunku Państwa do Kościoła Katolickiego w Rzeczypospolitej Polskiej, o stosunku Państwa do innych kościołów i związków wyznaniowych oraz o gwarancjach wolności sumienia i wyznania, jeżeli ich cele statutowe obejmują prowadzenie działalności pożytku publicznego;
g) stowarzyszenia jednostek samorządu terytorialnego;
h) spółki akcyjne i spółki z ograniczoną odpowiedzialnością oraz kluby sportowe będące spółkami działającymi na podstawie przepisów ustawy z dnia 25 czerwca 2010 roku o sporcie, które nie działają w celu osiągnięcia zysku oraz przeznaczają całość dochodu na realizację celów statutowych oraz nie przeznaczają zysku do podziału między swoich udziałowców, akcjonariuszy i pracowników.

Zainteresowanych odsyłamy do konkretnych ustaw: o zatrudnieniu socjalnym oraz o rehabilitacji społecznej i zawodowej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych.

Kolejna grupa podmiotów, które mogą posiadać status PS to **jednostki tworzące podmiot ekonomii społecznej.** Należy przez nie rozumieć podmiot, który odpowiednio zorganizował warsztat terapii zajęciowej, utworzył zakład aktywności zawodowej lub centrum integracji społecznej lub prowadzi klub integracji społecznej. **Do tej grupy podmiotów odpowiednie ustawy zaliczają organizacje pozarządowe np. fundacje, stowarzyszenia, ale również jednostki samorządu terytorialnego**.

Katalog podmiotów, które mogą posiadać status przedsiębiorstwa społecznego jest szeroki i zróżnicowany. Jednak nie wszystkie ww. podmioty są zainteresowane posiadaniem statusu przedsiębiorstwa społecznego, głównie ze względu na liczne wymagania jakie należy spełnić np. te dotyczące proporcji zatrudnienia osób z konkretnych grup mających problemy na rynku pracy czy zasad podziału zysku.

Nowe wymogi dla przedsiębiorstw społecznych po 30 października 2022 roku

W świetle nowej ustawy większość warunków jakie musi spełnić podmiot ubiegający się z status przedsiębiorstwa społecznego pozostała niezmieniona. Są to m.in. wymogi dotyczące posiadania organu konsultacyjno-doradczego, zakazu podziału zysku albo nadwyżki bilansowej uzyskanych z wykonywanej działalności między swoich członków, udziałowców, akcjonariuszy i osoby w nim zatrudnione. Zmieniono natomiast wymogi związane z zatrudnieniem oraz wprowadzono obowiązek opracowania indywidualnych planów reintegracji przy zatrudnieniu osób zagrożonych wykluczeniem społecznym. Nowością jest również konieczność wprowadzenia przez przedsiębiorstwo społeczne zasad, znanych z ustawy o pożytku publicznym i o wolontariacie, dotyczących udzielania pożyczek czy zakupu towarów i usług od podmiotów i osób powiązanych. Z kolei dla podmiotów, które już uzyskają status przedsiębiorstwa społecznego wprowadzono obowiązek składania rocznych sprawozdań z działalności. Wymóg ten wynika z faktu przyznawania statusu przedsiębiorstwa społecznego bezterminowo.

Wymogi dotyczące zatrudnienia

Przedsiębiorstwo społeczne zatrudnia co najmniej 3 osoby na podstawie umowy o pracę lub spółdzielczej umowy o pracę. Każdą w wymiarze co najmniej 1/2 etatu.

W przedsiębiorstwie społecznym, którego celem jest reintegracja **społeczna i zawodowa** osób zagrożonych wykluczeniem społecznym, co najmniej 30% ogółu osób zatrudnionych stanowią osoby zagrożone wykluczeniem społecznym, wykonujące pracę na podstawie umowy o pracę lub spółdzielczej umowy o pracę zatrudnione w wymiarze co najmniej 1/2 etatu. Przez **ogół osób zatrudnionych**, należy rozumieć osoby świadczące pracę na podstawie stosunku pracy, stosunku służbowego, umowy o pracę nakładczą lub umowy cywilnoprawnej lub osoby prowadzące jednoosobową działalność gospodarczą niebędące pracodawcami świadczące na rzecz przedsiębiorstwa społecznego usługi przez nieprzerwany okres co najmniej 3 miesięcy.

Opracowanie indywidualnych planów reintegracji (IPR)

Przedsiębiorstwo społeczne przy aktywnym uczestnictwie osoby zagrożonej wykluczeniem społecznym **opracowuje i realizuje indywidualny plan reintegracyjny**, który ma na celu **podniesienie kwalifikacji zawodowych i kompetencji społecznych** tej osoby. Opracowanie IPR dotyczy osób, na zatrudnienie których przedsiębiorstwo społeczne otrzymało wsparcie np. w formie jednorazowych środków na utworzenie stanowiska pracy, środków na finansowanie kosztów wynagrodzenia lub refundacji składek ubezpieczeniowych. IPR jest realizowany przez okres nie krótszy niż okres, na jaki zostało udzielone wsparcie, lub nie krótszy niż okres zatrudnienia danej osoby wymagany w związku z otrzymanym wsparciem.

W przypadku uzyskania przez spółdzielnię socjalną statusu przedsiębiorstwa społecznego, o którym mowa w ustawie z dnia 5 sierpnia 2022 roku o ekonomii społecznej, liczba osób zagrożonych wykluczeniem społecznym, nie może być większa niż 70% ogólnej liczby członków tej spółdzielni. Zatem uzyskanie statusu przedsiębiorstwa społecznego przez spółdzielnię socjalną jest korzystne i umożliwia zatrudnienie większej liczby specjalistów niż w spółdzielni, która nie posiada statusu (50/50).

Zasady udzielania pożyczek i dokonywania zakupów od podmiotów i osób powiązanych

Przedsiębiorstwo społeczne, podobnie jak organizacja posiadająca status pożytku publicznego, nie może:

1. udzielać pożyczek osobom prawnym organizacyjnie z nim powiązanym ani swoim członkom, członkom organów tego **przedsiębiorstwa**, osobom zatrudnionym w tym przedsiębiorstwie ani osobom, z którymi **osoby zatrudnione w tym przedsiębiorstwie** pozostają w związku małżeńskim, we wspólnym pożyciu albo w stosunku pokrewieństwa lub powinowactwa w linii prostej, pokrewieństwa lub powinowactwa w linii bocznej do drugiego stopnia albo są związani z tytułu przysposobienia, opieki lub kurateli, **ani** zabezpieczać ich zobowiązań mieniem przedsiębiorstwa społecznego;

2. przekazywać majątku na rzecz osób, o których mowa w pkt 1, na zasadach innych niż w **przypadku** osób trzecich w szczególności, jeżeli przekazanie to następuje nieodpłatnie lub na preferencyjnych warunkach;
3. wykorzystywać majątku na rzecz osób, o których mowa w pkt 1, na zasadach innych niż w **przypadku** osób trzecich, chyba że to wykorzystanie wynika **bezpośrednio** z celu statutowego;
4. dokonywać zakupu towarów lub usług od osób prawnych organizacyjnie z nim powiązanych lub podmiotów, w których uczestniczą osoby, o których mowa w pkt 1, na zasadach innych niż w **przypadku o**sób trzecich lub po cenach wyższych niż rynkowe.

Nowy obowiązek – roczne sprawozdanie. Przedsiębiorstwo społeczne sporządza roczne sprawozdanie i przekazuje je w formie elektronicznej wojewodzie właściwemu ze względu na siedzibę przedsiębiorstwa społecznego w terminie do 31 marca roku następującego po roku, za który jest składane to sprawozdanie.

Sprawozdanie takie zawiera dwa rodzaje informacji:

1. dotyczące przedsiębiorstwa społecznego: nazwę i formę prawną, adres siedziby oraz dane kontaktowe, NIP, numer identyfikacyjny REGON oraz numer w Krajowym Rejestrze Sądowym, innej ewidencji lub innym rejestrze, oraz
2. dotyczące działalności i wsparcia, w tym podjętych działaniach dotyczących reintegracji społecznej i zawodowej osób zatrudnionych wraz z osiągniętymi efektami; zatrudnienia (również proporcji zatrudnienia); korzystania z instrumentów wsparcia np. finansowania z Funduszu Pracy składek ubezpieczeniowych; pozyskania środków na utworzenie stanowiska pracy, na finansowanie kosztów wynagrodzenia lub kosztów płacy, pozyskaniu zlecenia w drodze zamówienia zastrzeżonego dla przedsiębiorstw społecznych.

Wzór sprawozdania określa Rozporządzenie Ministra Rodziny i Polityki Społecznej z dnia 26 października 2022 roku w sprawie rocznego sprawozdania przedsiębiorstwa społecznego.

Wzór został załączony do podręcznika wdrożeniowego Opieka Wytchnieniowa+.

Kto nadaje status przedsiębiorstwa społecznego?

Od 30 października 2022 roku uzyskanie statusu przedsiębiorstwa społecznego następuje na wniosek podmiotu ekonomii społecznej albo jednostki tworzącej podmiot ekonomii społecznej, w drodze decyzji wojewody właściwego ze względu na siedzibę tego podmiotu albo tej jednostki. Jednak na potrzeby otrzymania wsparcia w projektach realizowanych w ramach perspektywy finansowej UE 2014-2020 sankcjonowany jest również status przyznany na podstawie weryfikacji podmiotu przez właściwy ze względu na siedzibę PS ośrodek wsparcia ekonomii społecznej. Procedura odbywa się zgodnie z Załącznikiem nr 3 do Wytycznych w zakresie realizacji przedsięwzięć w obszarze włączenia społecznego i zwalczania ubóstwa z wykorzystaniem środków Europejskiego Funduszu Społecznego i Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego na lata 2014-2020. Okres obowiązywania statusu PS wynosi 18 miesięcy.

Wg nowych przepisów, po 30 października 2022 roku decyzję o uzyskaniu statusu przedsiębiorstwa społecznego będzie podejmował wojewoda na wniosek zainteresowanego podmiotu.

Wniosek o uzyskanie statusu przedsiębiorstwa społecznego zawiera:

1. nazwę i formę prawną wnioskodawcy;
2. adres siedziby wnioskodawcy i miejsce wykonywania planowanej działalności;
3. NIP, numer identyfikacyjny REGON i numer w Krajowym Rejestrze Sądowym, innej ewidencji lub innym rejestrze;
4. określenie celu działalności (reintegracja społeczna i zawodowa osób zagrożonych wykluczeniem społecznym lub realizacja usług społecznych);
5. planowany przedmiot dominującej działalności.

Do wniosku o uzyskanie statusu przedsiębiorstwa społecznego podmiot dołącza dokumenty potwierdzające spełnianie warunków określonych w ustawie, w szczególności statut, umowę spółki lub inny dokument o podobnym charakterze oraz odpowiednie uchwały i regulaminy.

Wzór został załączony do podręcznika wdrożeniowego Opieka Wytchnieniowa+.

Z obowiązku składania ww. załączników zwolnione są spółdzielnie socjalne.

Według informacji na stronie Departamentu Ekonomii Społecznej i Solidarnej elektroniczny wykaz przedsiębiorstw społecznych, które otrzymały status zgodnie z ustawą o ekonomii społecznej znajduje się w dziale „Rejestry ustawowe" pod adresem: https://rjps.mpips.gov.pl/RJPS/RU/start.do

Wszelkie zmiany powodujące naruszenie warunków, które podmiot jest zobowiązany spełniać, aby posiadać status przedsiębiorstwa społecznego podmiot jest obowiązany zgłaszać wojewodzie, oraz wskazać przyczyny naruszenia tych warunków w terminie 14 dni od dnia ich zaistnienia.

Wojewoda wydaje decyzję o utracie statusu przedsiębiorstwa społecznego w przypadku, gdy:

1. przedsiębiorstwo społeczne nie spełnia któregokolwiek z warunków, o których mowa w ustawie o ekonomii społecznej;
2. ogłoszono upadłość przedsiębiorstwa społecznego albo oddalono wniosek o ogłoszenie upadłości przedsiębiorstwa społecznego z uwagi na fakt, że jego majątek nie wystarcza na zaspokojenie kosztów postępowania;
3. otwarto likwidację przedsiębiorstwa społecznego;
4. przedsiębiorstwo społeczne wystąpiło z wnioskiem o wydanie tej decyzji.

Podmioty, które utraciły status przedsiębiorstwa społecznego w związku z niespełnianiem którejkolwiek z cech określonych ustawą o ekonomii społecznej, mogą ponownie uzyskać ten status nie wcześniej niż po upływie roku od dnia, w którym decyzja o utracie statusu stała się ostateczna.

Ustawa o ekonomii społecznej nie ustala terminu obowiązywania statusu przedsiębiorstwa społecznego. Status nadawany jest bezterminowo, a przesłanki jego utraty określa ustawa.

Podsumowanie

Uregulowanie, w formie ustawy, zasad uzyskiwania statusu przedsiębiorstwa społecznego oraz warunków jakie powinny spełniać podmioty ubiegające się o ten status zwiększa jego rangę. Przede wszystkim powoduje, że status przedsiębiorstwa społecznego nie będzie kojarzył się głównie z podmiotami, które uzyskały dofinansowanie na działalność ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego. Status przedsiębiorstwa społecznego będzie cechą podmiotów, które prowadzą działalność służącą rozwojowi lokalnemu i mają na celu reintegrację społeczną i zawodową osób zagrożonych wykluczeniem społecznym lub realizację usług społecznych. Jednym z rodzajów takich usług są usługi w zakresie opieki nad osobami niesamodzielnymi, których dotyczy niniejszy model.

Ważną zmianą jest:

1. nadanie statusu przedsiębiorstwa społecznego przez wojewodę, na wniosek zainteresowanego podmiotu;
2. opracowanie i realizacja indywidualnych programów reintegracji dla osób zagrożonych wykluczeniem społecznym, na zatrudnienie których PS otrzymał wsparcie finansowe;
3. składanie przez PS rocznych sprawozdań z działalności.

Niezmienne natomiast pozostają niektóre warunki jakie musi spełnić przedsiębiorstwo społeczne oraz to, że informacje o podmiotach je spełniających będzie można znaleźć w jednym elektronicznym wykazie.

DZIAŁALNOŚĆ GOSPODARCZA W ZAKRESIE PROWADZENIA PLACÓWKI ZAPEWNIAJĄCEJ CAŁODOBOWĄ OPIEKĘ OSOBOM NIEPEŁNOSPRAWNYM, PRZEWLEKLE CHORYM LUB OSOBOM W PODESZŁYM WIEKU.

Co trzeba wiedzieć i kto może skorzystać z usługi?

Warunkiem prowadzenia placówki zapewniającej całodobową opiekę osobom z niepełnosprawnościami, przewlekle chorym lub osobom w podeszłym wieku jest uzyskanie zezwolenia na prowadzenie takiej działalności. Zezwolenie wydaje wojewoda właściwy ze względu na lokalizację placówki.

O prowadzenie placówki zapewniającej całodobową opiekę osobom z niepełnosprawnościami, przewlekle chorym lub osobom w podeszłym wieku mogą się ubiegać:

1. osoby prawne i fizyczne oraz jednostki nieposiadające osobowości prawnej prowadzące działalność gospodarczą;
2. kościół katolicki, inne kościoły, związki wyznaniowe oraz organizacje społeczne, fundacje i stowarzyszenia;
3. przedsiębiorcy z państw Unii Europejskiej, Norwegii, Islandii i Liechtensteinu, którzy chcą ją prowadzić czasowo.

Co zrobić krok po kroku

A. Przygotowanie i złożenie wniosku na prowadzenie placówki zapewniającej całodobową opiekę osobom z niepełnosprawnościami, przewlekle chorym lub osobom w podeszłym wieku.

1. Należy wybrać odpowiedni wniosek – w zależności od tego, czy składa go przedsiębiorca czy osoba reprezentująca inną instytucję, np. kościół, związek wyznaniowy lub organizację społeczną, fundację i stowarzyszenie.
2. Należy dołączyć dokumenty potwierdzające tytuł prawny do nieruchomości. Mogą to być np.: odpis z księgi wieczystej, wypis z rejestru gruntów, umowa kupna-sprzedaży, umowa najmu, umowa dzierżawy, umowa użyczenia. Dokumenty te powinny dotyczyć tej nieruchomości, na której usytuowana jest placówka.
3. Zaświadczenie właściwego organu nadzoru budowlanego lub organu administracji architektoniczno-budowlanej, które potwierdzi możliwość użytkowania obiektu określonego w kategorii XI załącznika do ustawy z dnia 7 lipca 1994 roku – Prawo budowlane.
4. Należy dołączyć zaświadczenie o niezaleganiu w opłacaniu składek ZUS oraz zaświadczenie o niezaleganiu w podatkach wobec urzędu skarbowego. Te dokumenty są traktowane jako informacja o niezaleganiu z płatnościami wobec urzędu skarbowego i składkami do ZUS.
5. Zaświadczenie o niekaralności (powinno dotyczyć osoby, która będzie kierowała placówką).
6. Zaświadczenie o stanie zdrowia (powinno potwierdzać, że osoba, która będzie kierowała placówką jest zdolna, ze względu na stan zdrowia, do prowadzenia placówki).

B. Urząd sprawdzi, czy wniosek jest kompletny.

Weryfikacja złożonego wniosku:

1. weryfikacja kompletności dokumentów wg listy,
2. weryfikacja zawartości wniosku.

W przypadku niedołączenia wymaganych dokumentów wojewoda wzywa podmiot występujący o zezwolenie do przedstawienia tych dokumentów w terminie 14 dni od dnia doręczenia wezwania, pouczając, że ich niedołączenie spowoduje pozostawienie wniosku bez rozpatrzenia.

2. www.biznes.gov.pl/pl/opisy-procedur/-/proc/425

C. Oględziny obiektu/placówki

Pracownicy właściwego urzędu wojewódzkiego (wydział do spraw pomocy społecznej), w imieniu i z upoważnienia wojewody dokonują oględzin obiektu, w którym jest usytuowana placówka.

Termin

Oględziny zostaną wykonane w terminie 30 dni od dnia złożenia wniosku.

D. Otrzymanie zezwolenia na prowadzenie placówki zapewniającej całodobową opiekę osobom z niepełnosprawnościami, przewlekle chorym lub osobom w podeszłym wieku.

1. W przypadku stwierdzenia, że placówka gwarantuje zapewnienie odpowiedniej opieki, w szczególności spełnia standardy, o których mowa w art. 68 ustawy z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej, wojewoda wydaje zezwolenie. Określa w nim przeznaczenie placówki. Zezwolenie jest wydawane na czas określony albo nieokreślony – zgodnie z wnioskiem podmiotu występującego o zezwolenie. W przypadku braku gwarancji stałego zapewnienia spełniania standardów określonych w art. 68 ustawy o pomocy społecznej, zezwolenie jest wydawane z urzędu na czas określony. Po uzyskaniu zezwolenia wojewoda wpisuje twoją placówkę do rejestru placówek zapewniających całodobową opiekę osobom niepełnosprawnym, przewlekle chorym lub osobom w podeszłym wieku. Wpis znajdziesz na stronie internetowej odpowiedniego urzędu wojewódzkiego.
2. Jeśli nie spełni się wszystkich wymagań to urząd odmówi zezwolenia[2].

Urząd wojewódzki ma 14 dni ma wydanie zezwolenia – licząc od dnia zakończenia oględzin obiektu, w którym jest usytuowana placówka.

2. www.biznes.gov.pl/pl/opisy-procedur/-/proc/425

Usługa jest bezpłatna. Dodatkowe opłaty zostaną poniesione, tylko w przypadku realizacji tej usługi przez pełnomocnika.

Załatwienie sprawy to 44 dni.

Od wydanej przez wojewodę decyzji przysługuje odwołanie do Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej, za pośrednictwem wojewody zgodnie z ustawą z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej. Odwołanie należy złożyć w terminie 14 dni od dnia otrzymania decyzji.

2.2. WYMAGANE WPISY
WPIS DO INNYCH REJESTRÓW

Przedsiębiorstwa społeczne realizujące usługi w zakresie opieki nad osobami niesamodzielnymi właściwie nie muszą spełniać dodatkowych wymogów i posiadać wpisów do innych rejestrów czy ewidencji. Wyjątkiem są PS, których celem statutowym jest wykonywanie zadań w zakresie ochrony zdrowia i których statut dopuszcza prowadzenie działalności leczniczej. w tym przypadku np. PS, które świadczą stacjonarne całodobowe usługi opiekuńcze w odpowiednio urządzonych pomieszczeniach podlegają przepisom ustawy z 15 kwietnia 2011 roku o działalności leczniczej. Przedsiębiorstwa takie powinny uzyskać wpis do ewidencji podmiotów prowadzących działalność leczniczą.

Ewidencja podmiotów prowadzących działalność leczniczą

Podmiot, który zamierza wykonywać działalność leczniczą jako podmiot leczniczy, składa organowi prowadzącemu rejestr, o którym mowa w art. 106 ust. 1, wniosek o wpis do rejestru podmiotów wykonujących działalność leczniczą, zwanego dalej „rejestrem", zawierający następujące dane:

1. imię i nazwisko, nazwę albo firmę;
2. adres siedziby albo miejsca zamieszkania;
3. adres miejsca udzielania świadczeń zdrowotnych;
4. formę organizacyjno-prawną;
5. rodzaj działalności leczniczej oraz zakres udzielanych świadczeń zdrowotnych;
6. nazwę zakładu leczniczego oraz wykaz jego jednostek lub komórek organizacyjnych, których działalność jest związana z udzielaniem świadczeń zdrowotnych;
7. numer REGON;

8. numer Identyfikacji Podatkowej (NIP);
9. dane podmiotu tworzącego, w przypadku podmiotu leczniczego niebędącego przedsiębiorcą.

Organem prowadzącym rejestr – w odniesieniu do podmiotów leczniczych – jest wojewoda właściwy dla siedziby albo miejsca zamieszkania podmiotu leczniczego. Wpis do rejestru podlega opłacie wynoszącej – w przypadku podmiotu leczniczego – 10% przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw bez wypłaty nagród z zysku za ubiegły rok, ogłaszanego, w drodze obwieszczenia, przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski", obowiązującego w dniu złożenia wniosku o wpis do rejestru. Zatem we wrześniu 2022 roku opłata taka wynosiła 589,00 zł.

Opłaty należy dokonać na rachunek właściwego dla siedziby PS urzędu wojewódzkiego.

Organ prowadzący rejestr dokonuje wpisu do rejestru w terminie 30 dni od dnia wpływu wniosku o wpis do rejestru wraz z oświadczeniem.

Zalety posiadania wpisu do ewidencji:

1. większy prestiż przedsiębiorstwa społecznego;
2. możliwość zawarcia kontraktu z Narodowym Funduszem Zdrowia;
3. możliwość zatrudniania lekarzy rożnych specjalności;
4. możliwość otwierania wielu miejsc świadczenia usług w ramach jednego przedsiębiorstwa;
5. jeden odbiór sanepidu, niezależnie ilu lekarzy będzie przyjmować,
6. jeden obowiązek związany z gospodarką odpadami niezależnie od ilości przyjmujących lekarzy oraz wszelkimi innymi obowiązkami obciążającymi lekarza;
7. jedna dokumentacja medyczna, niezależnie ilu lekarzy przyjmuje – dokumentacja zawsze będzie stanowiła własność podmiotu leczniczego;
8. możliwość swobodnego ukształtowania stosunku prawnego z lekarzami;
9. obowiązkowa polisa OC, umożliwiająca przeniesienie części odpowiedzialności na ubezpieczyciela;
10. posiadanie regulaminu organizacyjnego dotyczącego sposobu i warunków udzielania świadczeń zdrowotnych, nieuregulowanych w ustawie lub statucie, co stanowi uporządkowanie zasad udzielania świadczeń, w tym praw i obowiązków stron, a tym samym bezpieczeństwo personelu.

Wniosek o wpis do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą (RPWDL) można złożyć wyłącznie w postaci elektronicznej na stronie www.rpwdl.ezdrowie.gov.pl. Na stronie znajdziemy wszelkie informacje i instrukcje dotyczące zarówno założenia konta jak i wypełnienia wniosku. Reprezentanci PS posiadający konto ePUAP mogą zalogować się korzystając ze strony login.gov.pl

Usługi zwolnione z VAT. Przedsiębiorstwa społeczne prowadzące placówki zapewniające całodobową opiekę osobom niepełnosprawnym, przewlekle chorym lub osobom w podeszłym wieku na podstawie zezwolenia wojewody, wpisane do rejestru prowadzonego przez wojewodę korzystają ze zwolnienia przedmiotowego z opłacania podatku od towarów i usług VAT (art. 43 ust. 1 pkt. 22).

2.3. KWALIFIKACJE KADRY

Przedsiębiorstwo społeczne, które planuje świadczenie wiązki usług w zakresie opieki nad osobami niesamodzielnymi oraz usług dodatkowych powinno zadbać o zaangażowanie odpowiedniego personelu. Nie chodzi tutaj tylko o kwalifikacje i doświadczenie. Ważne jest, aby osoby te posiadały szczególne cechy charakteru pozwalające na wykonywanie tej ciężkiej i odpowiedzialnej pracy, a przede wszystkim miały szacunek dla osób starszych, osób z niepełnosprawnościami. Warto zadbać, aby kandydaci do pracy – nie tylko do świadczenia usług opiekuńczych – przeszli rozmowy z psychologiem, który określi ich predyspozycje, mocne i słabe strony, a także szanse i zagrożenia wynikające z pracy z osobami niesamodzielnymi. Osoby te powinny charakteryzować się przede wszystkim: odpowiedzialnością, uczciwością, życzliwością, empatią, cierpliwością i wyrozumiałością dla osób niesamodzielnych, komunikatywnością i umiejętnością słuchania, wrażliwością i zdystansowaniem. Szczególnie opiekun powinien się dodatkowo wykazać umiejętnością radzenia sobie ze stresem czy asertywnością, ponieważ jego rola nie powinna się ograniczać wyłącznie do usług pomocniczych, sprzątających. Głównym zadaniem opiekuna powinno być utrzymywanie lub wzmacnianie samodzielności osoby niesamodzielnej w wykonywaniu czynności dnia codziennego.

Ponadto osoby zaangażowane przez przedsiębiorstwo społeczne powinny mieć kwalifikacje i kompetencje wymagane do świadczenia konkretnych usług w ramach wiązki.

Do świadczenia usług opiekuńczych w zakresie podstawowym, poza odpowiednimi cechami psychospołecznymi, nie są wymagane dodatkowe kwalifikacje i kompetencje. Jednak część gmin posiada odpowiednie uregulowania w tym zakresie wynikające z przyjętych standardów. Minimalne wymagania dla osób świadczących usługi opiekuńcze wska-

zano również w projekcie *„Wytycznych dotyczących realizacji projektów z udziałem środków Europejskiego Funduszu Społecznego Plus w regionalnych programach na lata 2021-2027”*. Zgodnie z ww. Wytycznymi usługa opiekuńcza może być świadczona przez:

1. Osobę, która posiada kwalifikacje do wykonywania jednego z zawodów: opiekun środowiskowy, Asystent Osoby Niepełnosprawnej, pielęgniarz, opiekun osoby starszej, opiekun medyczny, opiekun kwalifikowany w domu pomocy społecznej;
2. Osobę, która posiada doświadczenie w realizacji usług opiekuńczych, w tym zawodowe, wolontariackie lub osobiste wynikające z pełnienia roli opiekuna faktycznego i odbyła minimum 80-godzinne szkolenie z zakresu realizowanej usługi, w tym udzielania pierwszej pomocy lub pomocy przedmedycznej.

W przypadkach, w których z różnych względów ograniczony jest dostęp do usług świadczonych przez pielęgniarkę środowiskową, a osoba korzystająca z usług opiekuńczych nie jest w stanie przyjmować leków samodzielnie, zasadne jest zapewnienie w składzie kadry świadczącej usługi opiekuńcze osoby/osób, które posiadają uprawnienia do podawania leków, w tym insuliny.

Ponadto w przepisach krajowych istnieją wymogi formalne, co do zatrudnienia osób na stanowisku opiekuna. Podstawy kształcenia w tym zawodzie określa Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 31 marca 2017 roku w sprawie podstawy programowej kształcenia w zawodach. „Opiekun” został zaliczony do zawodów społeczno-medycznych. Ramy nabywanych w trakcie nauki umiejętności są spójne dla następujących zawodów: asystent osoby niepełnosprawnej, opiekun środowiskowy, opiekun w domu pomocy społecznej oraz opiekun osoby starszej. W obszarze pomocy społecznej opiekun znajduje się wśród stanowisk pomocniczych. Wedle przepisów opiekun osoby starszej winien posiadać dyplom kształcenia w tym zawodzie, natomiast dla poświadczenia uprawnień opiekunki środowiskowej wystarczające jest zaświadczenie o ukończeniu kwalifikacyjnego kursu zawodowego (tzw. KKZ).

Według powyższego rozporządzenia opiekun to zawód zaliczany do obszaru medyczno-społecznego o kodzie kwalifikacji MS.04 – MS.07.

Oznaczenie kwalifikacji	Nazwa kwalifikacji	Symbol cyfrowy zawodu	Nazwa zawodu, w którym wyodrębniono daną kwalifikację	Efekty kształcenia wspólne dla zawodów w ramach obszaru kształcenia, stanowiące podbudowę do kształcenia w zawodzie lub grupie zawodów,z uwzględnieniem BHP, PDG, JOZ, KPS
MS.04.	Świadczenie usług opiekuńczych osobie chorej i niesamodzielnej	532102	Opiekun medyczny	OMZ PKZ (MS.a)
MS.05.	Świadczenie usług opiekuńczych	341204	Opiekunka środowiskowa	OMZ PKZ (MS.c)
MS.06.	Świadczenie usług opiekuńczo--wspierających osobie podopiecznej	341203	Opiekun w domu pomocy społecznej	OMZ PKZ (MS.c)
MS.07.	Świadczenie usług opiekuńczo--wspierających osobie starszej	341202	Opiekun osoby starszej	OMZ PKZ (MS.c)
MS.08.	Udzielanie pomocy i organizacja wsparciaosobie niepełnosprawnej	341201	Asystent osoby niepełnosprawnej	OMZ PKZ (MS.c)

W przypadku osób dorosłych ww. kwalifikacje można nabyć kończąc szkołę policealną lub kwalifikacyjne kursy zawodowe. Kształcenie kończy się zewnętrznym egzaminem organizowanym przez Okręgową Komisję Egzaminacyjną. Absolwent otrzymuje świadectwo MEN.

Specjalistyczne usługi opiekuńcze dla osób z zaburzeniami psychicznymi mogą być świadczone wyłącznie przez osoby posiadające kwalifikacje, o których mowa w § 3 Rozporządzenie Ministra Polityki Społecznej z dnia 22 września 2005 r. w sprawie specjalistycznych usług opiekuńczych.

Usługi specjalistyczne mogą świadczyć osoby posiadające kwalifikacje do wykonywania zawodu: pracownika socjalnego, psychologa, pedagoga, logopedy, terapeuty zajęciowego, pielęgniarki, asystenta osoby niepełnosprawnej, opiekunki środowiskowej, specjalisty w zakresie rehabilitacji medycznej, fizjoterapeuty lub innego zawodu dającego wiedzę i umiejętności pozwalające świadczyć określone specjalistyczne usługi. Osoby te muszą posiadać co najmniej półroczny staż w jednej z następujących jednostek:

1. szpitalu psychiatrycznym;
2. jednostce organizacyjnej pomocy społecznej dla osób z zaburzeniami psychicznymi;
3. placówce terapii lub placówce oświatowej, do której uczęszczają dzieci z zaburzeniami rozwoju lub upośledzeniem umysłowym;
4. ośrodku terapeutyczno-edukacyjno-wychowawczym;
5. zakładzie rehabilitacji;
6. innej jednostce niż wymienione w pkt 1-5, świadczącej specjalistyczne usługi opiekuńcze dla osób z zaburzeniami psychicznymi.

Dodatkowo osoby te muszą posiadać przeszkolenie i doświadczenie w zakresie umiejętności kształtowania motywacji do akceptowanych przez otoczenie zachowań; kształtowania nawyków celowej aktywności; prowadzenia treningu zachowań społecznych.

Ponadto zgodnie z zapisami projektu „Wytycznych dotyczących realizacji projektów z udziałem środków Europejskiego Funduszu Społecznego Plus w regionalnych programach na lata 2021–2027" osoby takie powinny posiadać zaświadczenie:

1. o ukończeniu szkolenia w zakresie udzielania pierwszej pomocy lub pomocy przedmedycznej;
2. posiada zaświadczenie lekarskie stwierdzające brak przeciwwskazań do wykonywania pracy w ramach świadczenia specjalistycznych usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania.

Drugą ważną usługą wchodzącą w skład wiązki jest **usługa asystencka**, która może być świadczona przez asystenta osoby niepełnosprawnej (AON) lub asystenta osobistego osoby niepełnosprawnej (AOON). Warunkiem zatrudnienia Asystenta AON jest ukończone przez kandydata kształcenie w zawodzie asystenta osoby niepełnosprawnej zgodnie z rozporządzeniem Ministra Edukacji Narodowej z dnia 31 marca 2017 r. w sprawie podstawy programowej kształcenia w zawodach, o którym mowa powyżej. Zawód AON, podobnie jak opiekun, zaliczany jest do zawodów medyczno-społecznych.

Asystentem osoby niepełnosprawnej (AON) można zostać po ukończeniu szkoły policealnej lub kwalifikacyjnych kursów zawodowych, które realizowane są od 2020 r.

Inaczej ma się sprawa z Asystentem Osobistym Osoby Niepełnosprawnej (AOON), dla którego nie określono podstaw kształcenia. Według projektu „Wytycznych dotyczących realizacji projektów z udziałem środków Europejskiego Funduszu Społecznego Plus w regionalnych programach na lata 2021-2027" asystentem osobistym mogą

zostać osoby, które uzyskały pozytywną opinię psychologa na podstawie weryfikacji predyspozycji osobowościowych oraz kompetencji społecznych:

1. podstawowych: empatia, zrównoważenie emocjonalne, solidność, zaradność, cierpliwość, dyskrecja, odporność na stres, kultura osobista, motywacja do pracy;
2. pożądanych: umiejętność słuchania, umiejętność nawiązywania kontaktu z innymi, umiejętność zachowań asertywnych;

oraz po uzyskaniu pozytywnej opinii psychologa osoby, które

- posiadają doświadczenie w realizacji usług asystenckich, w tym zawodowe, wolontariackie lub osobiste, wynikające z pełnienia roli opiekuna faktycznego;
- nie posiadają doświadczenia, ale odbyły minimum 60-godzinne szkolenie asystenckie. Szkolenie składa się z minimum 20 godzin części teoretycznej z zakresu wiedzy ogólnej dotyczącej niepełnosprawności, udzielania pierwszej pomocy, pielęgnacji i obsługi sprzętu pomocniczego oraz z minimum 40 godzin części praktycznej w formie przyuczenia do pracy np. praktyki, wolontariat.

Oznaczenie kwalifikacji	Nazwa kwalifikacji	Symbol cyfrowy zawodu	Nazwa zawodu, w którym wyodrębniono daną kwalifikację	Efekty kształcenia wspólne dla zawodów w ramach obszaru kształcenia,stanowiące podbudowę do kształcenia w zawodzie lub grupie zawodów, z uwzględnieniem BHP, PDG, JOZ, KPS
MS.08.	Udzielanie pomocy i organizacja wsparcia osobie niepełnosprawnej	341201	Asystent Osoby Niepełnosprawnej	OMZ PKZ (MS.c)

Natomiast zgodnie z Programem „Asystent osobisty osoby z niepełnosprawnościami – edycja 2023” usługi asystencji osobistej mogą świadczyć osoby, nie będące członkami rodziny uczestnika:

1. posiadające dokument potwierdzający uzyskanie kwalifikacji na następujących kierunkach: asystent osoby niepełnosprawnej, opiekun osoby starszej, opiekun medyczny, pedagog, psycholog, terapeuta zajęciowy, pielęgniarka, fizjoterapeuta; lub
2. posiadające co najmniej 6-miesięczne, udokumentowane doświadczenie w udzielaniu bezpośredniej pomocy osobom niepełnosprawnym np. doświadczenie zawodowe, udzielanie wsparcia osobom niepełnosprawnym w formie wolontariatu; lub

3. wskazane przez uczestnika lub jego opiekuna prawnego, pod warunkiem, że osoba wskazana spełnia przynajmniej jeden z warunków, o których mowa w pkt 1 lub 2.

W przypadku pozostałych – świadczonych w ramach wiązki – usług należy wymienić przede wszystkich **usługi fizjoterapii, doradztwa psychologicznego, poradnictwa życiowego** czy drobnych prac naprawczych, remontowych w mieszkaniu lub gospodarstwie domowym zwane „**usługami złotej rączki**".

Wymogi dla osób świadczących usługi fizjoterapeutyczne określa ustawa z 25 września 2015 r. o zawodzie fizjoterapeuty. Ważne jest aby osoby świadczące ww. usługi posiadały aktualne prawo wykonywania zawodu, co można sprawdzić wchodząc np. na stronę Krajowej Izby Fizjoterapeutów: https://kif.info.pl/rejestr/.

Sprawa trochę się komplikuje w odniesieniu do **psychologów**. w polskim systemie prawnym zasady i warunki wykonywania zawodu psychologa określa ustawa z dnia 8 czerwca 2001 r. o zawodzie psychologa i samorządzie zawodowym psychologów. Ponieważ samorząd zawodowy psychologów nie został utworzony, psychologowie nie mogą uzyskać potwierdzenia prawa wykonywania zawodu. Legitymują się zatem tytułem zawodowym magistra na kierunku psychologia.

Poradnictwo życiowe, usługi informacyjne czy tzw. Help Desk wymaga przede wszystkim szerokiej wiedzy m.in. na temat praw osób niepełnosprawnych, instytucji mogących udzielić wsparcia, systemów orzecznictwa. Osoba świadcząca tego typu usługi musi potrafić pokierować osobę niesamodzielną i/lub jej rodzinę do odpowiedniego podmiotu np. PCPR, organizacji pozarządowej w której uzyska wsparcie w postaci asystenta, opiekunki albo dofinansowanie do zakupu wózka inwalidzkiego czy będzie mogła wypożyczyć sprzęt niezbędny na okres rehabilitacji np. łóżko z materacem przeciwodleżynowym. Informacje takie są wręcz niezbędne rodzinom osób po wypadkach, udarach, wylewach, które nierzadko wracają do domu po leczeniu szpitalnym w stanie leżącym bez żadnych dodatkowych wskazówek „co dalej".

W przypadku **drobnych prac naprawczych**, w zależności od ich zakresu i specyfiki, tyle możemy mieć wymaganych uprawnień, kwalifikacji, kompetencji. Najczęściej jednak są to osoby bez zawodu, za to z praktyką w wykonywaniu prac remontowych czy budowalnych, co w przypadku pomalowania ściany, dokręcenia drzwi w szafce czy przetkania syfonu w umywalce może nie mieć znaczenia. Sprawa jednak się komplikuje jeżeli w mieszkaniu osoby niesamodzielnej konieczne będzie podłączenie kuchenki gazowej, elektrycznej lub pralki. Wtedy, aby

nie stracić gwarancji oraz nie narazić zdrowie i życia współmieszkańców konieczne będzie wykonanie montażu przez fachowca posiadającego aktualne uprawnienia np. elektryczne (SEP) lub gazowe.

Na szczególną uwagę zasługują **usługi relaksacyjne**. Usługi polegają na zorganizowanej aktywnej rehabilitacji społecznej połączonej z elementami wypoczynku. Jej głównym zamierzeniem jest zadbanie o opiekuna i danie mu możliwości spędzenia czasu tylko dla siebie zgodnie z jego zapotrzebowaniem. Biorąc pod uwagę niemal całkowite samozaniedbanie (nie wynikające z lenistwa itp., a z braku możliwości i niewystarczających środków finansowych) opiekunów zorganizować można np. wyjścia do kina, masaże relaksacyjne, usługi fryzjerskie, zajęcia kulturalno-oświatowe, sportowo-rekreacyjne itp. Rodzaj wsparcia należy dostosować do potrzeb konkretnego człowieka odpowiadając na jego realne potrzeby nawet jeśli miałaby to być jednorazowa usługa (np. usługa fryzjerska), która będzie mieć niewątpliwy wpływ na jego samopoczucie i funkcjonowanie.

Istotną rolę w strukturze zatrudnienia przedsiębiorstwa społecznego planującego realizację wiązki usług w zakresie Opieka wytchnieniowa+ pełni **koordynator usług**. Osoba taka powinna mieć umiejętności dobrej organizacji pracy, obsługi komputera, wyszukiwania informacji, a także analitycznego myślenia, komunikacji. do jej zadań poza wyszukiwaniem kandydatów do pracy i układaniem grafików, będzie należał kontakt z osobami niesamodzielnymi, ich rodzinami, opracowanie decyzji o przyznaniu usług, współpraca z pracownikami socjalnymi czy monitorowanie realizacji usług, ich ocena, a także organizacja procesu wsparcia opiekunów (np. psycholog, superwizja, grupy samopomocowe).

W przypadku wszystkich usług (głównej i dodatkowych) niezależnie od posiadania kwalifikacji, kompetencji i doświadczenia wynikającego z przepisów prawa należy pamiętać o kompetencjach i predyspozycjach społecznych. Opiekunka medyczna, która do tej pory pracowała głównie z dziećmi, może nie odnaleźć się w pracy z seniorami, a fizjoterapeuta sportu niekoniecznie będzie chciał świadczyć usługi „jeden na jeden” w domu niesamodzielnego seniora.

W przypadku przedsiębiorstw społecznych planujących rozszerzenie swoje działalności o usługi społeczne należy wyznaczyć co najmniej jedną osobę, która zweryfikuje posiadane zasoby oraz rynek pod kątem możliwości pozyskania specjalistów o kwalifikacjach i doświadczeniu wynikającym z przepisów prawa, a przede wszystkim sprawdzi jakie wymogi powinni spełniać poszczególni specjaliści. Pozwoli to np. uniknąć zaangażowania osoby, która ukończyła wyłącznie kurs masażu do świadczenia usług fizjoterapeutycznych.

Przedsiębiorstwo społeczne powinno zadbać o zapewnienie wsparcia wewnętrznego (psycholog, grupy dyskusyjne itp.) dla opiekunów i asystentów – są to zawody zagrożone w stopniu szczególnym wypaleniem zawodowym. Ponadto wszystkim należy zapewnić cykliczne kursy, szkolenia umożliwiające aktualizacje wiedzy i umiejętności lub nabywanie nowych kompetencji społecznych i zawodowych. na ww. formy wsparcia można pozyskać dofinansowanie ze środków publicznych.

Warto zadbać, aby personel świadczący usługi w ramach przedsiębiorstwa społecznego posiadał odpowiednie identyfikatory ze zdjęciem. Ułatwiają one np. opiekunkom załatwianie spraw podopiecznego w urzędzie, przychodni czy innej instytucji. Pozwalają zweryfikować tożsamość i miejsce zatrudnienia osoby świadczącej usługi, tym samym zapewniając bezpieczeństwo podopiecznym.

1. Energia społeczna. Sieć Przedsiębiorstw Społecznych realizujących nowe modele usług w zakresie użyteczności publicznej, więcej informacji na stronie: www.spoldzielnie.org

3. ODBIORCY I USŁUGI

Podstawą przygotowania każdej oferty, w tym oferty usług dla opiekunów osób niesamodzielnych jest diagnoza, a właściwie dwie różne diagnozy. Najpierw środowiska, w którym przedsiębiorstwo społeczne planuje świadczyć usługi, a następnie diagnoza potrzeb i możliwości konkretnego człowieka i jego podopiecznego.

3.1. DIAGNOZA ŚRODOWISKA I PODOPIECZNYCH

3.1.1. DIAGNOZA ŚRODOWISKA

Ważnym elementem diagnozy środowiska jest sprawdzenie czy na terenie danej gminy obowiązuje strategia rozwiązywania problemów społecznych, wsparcia osób niepełnosprawnych, wsparcia seniorów oraz standardy realizacji usług. Powyższe dokumenty pozwolą nam na ogólne rozeznanie:

1. ile w danej gminie mamy osób niesamodzielnych, w tym niepełnosprawnych, seniorów, samotnych, w jakim wieku;
2. jakie usługi w gminie są realizowane;
3. kto realizuje usługi;
4. czy samorząd lokalny współpracuje przy realizacji usług, z jakimi podmiotami czy realizuje wszystkie w ramach własnych zasobów ośrodków pomocy społecznej.

Dokumenty te powinny być dostępne na stronach internetowych gmin, powiatów, w biuletynie informacji publicznej. Zawsze można się też skontaktować z właściwym ośrodkiem pomocy społecznej w celu ustalenia czy takie dokumenty zostały przyjęte i w jaki sposób można uzyskać do nich dostęp.

Kolejnym krokiem powinno być skontaktowanie się z lokalnymi instytucjami pomocowymi, liderami lokalnymi, ewentualnie przedstawicielami grup docelowych np. organizacjami zrzeszającymi seniorów, osoby niepełnosprawne lub opiekunów osób, w tym dzieci niepełnosprawnych. Przedstawienie na takim spotkaniu wstępnej koncepcji proponowanych usług pozwoli wspólnie ustalić m.in. czego oczekują odbiorcy, czego się obawiają (m.in. czy usługa nie naruszałaby poczucia bezpieczeństwa osób korzystających), czy odbiorcy skorzystaliby z usług, jeśli konieczna byłaby odpłatność oraz w jakiej wysokości odpłatność mogliby ponieść.

Podobnie jak diagnoza potrzeb, równie ważnym elementem jest:

1. rozpoznanie konkurencji – podmiotów i organizacji, które świadczą już podobne usługi, ale nie w formie wiązki oraz odpłatnie np. fizjoterapeuci, poradnie psychologiczne;
2. możliwość podjęcia współpracy z różnymi podmiotami i instytucjami, w tym samorządem lokalnym pod kątem pozyskania wsparcia niefinansowego np. lokal oraz finansowego w formie realizacji zadania publicznego na podstawie ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie lub poprzez udział w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego z zastosowaniem klauzul społecznych.

Rozpoznanie sytuacji w konkretnym środowisku lokalnym (miejskie, wiejskie, duże miasta) pozwala określić możliwe obszary aktywności oraz realne zapotrzebowanie na usługi, a także jak wdrożyć usługi w sposób efektywny, z perspektywą ich długofalowej realizacji.

Więcej na temat diagnozy środowiska można przeczytać np. w T. Schimanek, Diagnozowanie problemów społecznych, Warszawa 2015; publikacji powstałej w ramach projektu „System wzmacniania potencjału i kompetencji sektora spółdzielczości socjalnej oraz stworzenie sieci współpracy z instytucjami rynku pracy oraz pomocy i integracji społecznej" współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego[3].

3.1.2. DIAGNOZA PODOPIECZNEGO

W opiece wytchnieniowej należy zadać sobie pytanie: kto jest klientem?

Nie ma jednoznacznej odpowiedzi. Usługi opieki wytchnieniowej skierowane są do opiekunów/członków rodzin osób z niepełnosprawnościami/niesamodzielnych. Świadcząc podstawowe usługi opiekuńcze /specjalistyczne usługi opiekuńcze czasowo wyręcza się opiekuna faktycznego w sprawowaniu opieki nad osobą zależną. Pozwala to: wesprzeć te osoby w zapewnieniu im czasu dla siebie (na odpoczynek i regenerację, załatwienie spraw); okresowo zabezpieczyć potrzeby osoby z niepełnosprawnością gdy opiekunowie z różnych powodów nie będą mogli wykonywać swoich obowiązków; wzmocnić osobisty potencjał członków rodzin / opiekunów i ograniczyć wpływ na ich kondycję psychofizyczną obciążeń związanych ze wspomaganiem osób niepełnosprawnych.

3. https://owies.eswip.pl/s/6/kompendium-wiedzy

W ocenie jakości życia bierze się pod uwagę rozmaite aspekty, takie jak odczucia fizyczne, zdrowotne, duchowe, społeczne, kulturowe, materialne czy estetyczne. Aby spróbować podnieść jakość życia opiekunów osób zależnych należy zwrócić uwagę na szerokie spektrum przeciwności i spróbować dostosować wsparcie do ich potrzeb nie zapominając nad kim opiekę czasowo się przejmuje.

Mając na uwadze fakt, że celem usług opieki wytchnieniowej jest odciążenie opiekuna faktycznego m.in. poprzez wzmocnienie niezależnego życia osób niesamodzielnych (na tyle na ile to możliwe) należy przede wszystkim zidentyfikować jakimi zasobami, potencjałem i ograniczeniami dysponuje środowisko. Odpowiednie określenie stopnia niesamodzielności stanowi podstawę do optymalnego określenia zakresu pomocy. Zadanie to można wykonać na kilka różnych sposobów. Pierwszym, właściwie nie wymagającym zaangażowania żadnych zasobów ze strony przedsiębiorstwa społecznego jest oparcie się na informacjach z wywiadu pracownika socjalnego. Ma on jednak najwięcej wad, gdyż może nie zawierać wszystkich lub najbardziej aktualnych informacji, co może spowodować niewłaściwe określenie zakresu usług, a w konsekwencji pogłębiać stagnację zamiast zmniejszać stopień niesamodzielności.

Drugim sposobem jest przeprowadzenie przez co najmniej dwóch przedstawicieli przedsiębiorstwa społecznego wywiadu z podopiecznym i jego rodziną. w trakcie badania powinno się korzystać z odpowiednich testów, arkuszy badań np. ADL, IADL, Barthel FIM lub opracowanych własnych narzędzi diagnostycznych. Diagnoza powinna dotyczyć nie tylko stanu zdrowia, ale również stanu psychofizycznego opiekuna i podopiecznego, jego warunków mieszkaniowych i potrzeb społecznych. Dlatego rekomenduje się, aby badanie przeprowadzone było przez przedstawiciela zawodów medycznych (lekarz, ratownik lub pielęgniarka), psychologa z udziałem członków rodziny, opiekuna faktycznego. Właściwe określenie poziomu niesamodzielności, wynikających z niej potrzeb, możliwości uzyskania wsparcia ze strony rodziny i otoczenia np. sąsiadów, a także warunków socjalno-bytowych, w jakich mają być świadczone usługi pozwoli nie tylko na optymalne określenie ich zakresu i wymiaru, ale również minimalnych kwalifikacji i kompetencji opiekuna.

3.2. USŁUGI

3.2.1. USŁUGI BAZOWE

Opieka wytchnieniowa. Celem opieki wytchnieniowej jest odciążenie członków rodzin lub opiekunów faktycznych osób z niepełnosprawnościami/niesamodzielnych poprzez wsparcie ich w codziennych obowiązkach lub zapewnienie czasowego zastępstwa. Dzięki temu wsparciu osoby zaangażowane na co dzień w sprawowanie opieki dysponować będą czasem, który będą mogły przeznaczyć na odpoczynek i regenerację, jak również na załatwienie niezbędnych spraw. Usługi opieki wytchnieniowej mogą służyć również okresowemu zabezpieczeniu potrzeb osoby niesamodzielnej/z niepełnosprawnością w sytuacji, gdy opiekunowie z różnych powodów nie będą mogli wykonywać swoich obowiązków.

Podstawowe usługi opiekuńcze w **miejscu zamieszkania** (zwane też zwykłymi) obejmują pomoc w zaspokojeniu codziennych potrzeb życiowych (np. zakupy, przygotowanie posiłku), opiekę higieniczną, zaleconą przez lekarza pielęgnację oraz w miarę możliwości również zapewnienie kontaktów z otoczeniem.

Zgodnie z zapisami projektu „Wytycznych dotyczących realizacji projektów z udziałem środków Europejskiego Funduszu Społecznego Plus w regionalnych programach na lata 2021-2027" zakres usług opiekuńczych świadczonych w miejscu zamieszkania obejmuje w szczególności:

1. pomoc w zaspokajaniu codziennych potrzeb życiowych (np. czynności związane z dostarczaniem produktów żywnościowych, przygotowaniem lub dostarczaniem posiłków, pomoc w spożywaniu posiłków lub karmienie, czynności związane z prowadzeniem gospodarstwa domowego, w tym utrzymywanie porządku i czystości w najbliższym otoczeniu, czystości odzieży, bielizny osobistej, pościelowej, stoło-

wej i ręczników, dokonywanie niezbędnych zakupów oraz regulowanie opłat domowych, czynności dotyczące prowadzenia spraw osobistych, w tym pomoc w załatwianiu spraw urzędowych i pomoc w dostępie do świadczeń zdrowotnych, czynności dotyczące zagospodarowania w aktywny sposób czasu wolnego, pomoc przy przemieszczaniu się);

2. opiekę higieniczną (np. czynności związane z utrzymaniem higieny osobistej, pomoc przy załatwianiu potrzeb fizjologicznych, zmianę pieluchomajtek z uwzględnieniem czynności higieniczno-pielęgnacyjnych, pomoc przy ubieraniu się, zmianie bielizny osobistej, zmianę bielizny pościelowej, układanie osoby leżącej w łóżku i pomoc przy zmianie pozycji);
3. pielęgnację zaleconą przez lekarza, która obejmuje czynności pielęgnacyjne wynikające z przedłożonego zaświadczenia lekarskiego lub dokumentacji medycznej, uzupełniające w stosunku do pielęgniarskiej opieki środowiskowej;
4. zapewnienie kontaktów z otoczeniem (np. czynności wspomagające nawiązanie, utrzymywanie i rozwijanie kontaktów z rodziną, osobami z bliskiego otoczenia osoby korzystającej z usług oraz społecznością lokalną, ukierunkowane na budowanie sieci wsparcia dla osoby korzystającej z usług, czynności wspomagające uczestnictwo w życiu społeczności lokalnej).

Planując wiązkę usług nie należy ww. zadań, wchodzących w skład podstawowych usług opiekuńczych, traktować jako oddzielne usługi.

Specjalistyczne usługi opiekuńcze w miejscu zamieszkania *(nie dotyczy specjalistycznych usług opiekuńczych dla osób z zaburzeniami psychicznymi)* obejmują usługi dostosowane do szczególnych potrzeb wynikających z rodzaju schorzenia lub niepełnosprawności i wykonywane są przez osoby ze specjalistycznym przygotowaniem zawodowym.

Zakres specjalistycznych usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania obejmuje obok usług opiekuńczych:

1. pielęgnację jako wspieranie procesu leczenia, w tym:

a. pomoc w dostępie do świadczeń zdrowotnych,
b. uzgadnianie i pilnowanie terminów wizyt lekarskich, badań diagnostycznych,

c. pomoc w wykupywaniu lub zamawianiu leków w aptece,
d. pilnowanie przyjmowania leków oraz obserwowanie ewentualnych skutków ubocznych ich stosowania,
e. w szczególnie uzasadnionych przypadkach zmianę opatrunków, pomoc w użyciu środków pomocniczych i materiałów medycznych, przedmiotów ortopedycznych, a także w utrzymaniu higieny,
f. pomoc w dotarciu do placówek służby zdrowia,
g. pomoc w dotarciu do placówek rehabilitacyjnych;

2. rehabilitację fizyczną i usprawnianie zaburzonych funkcji organizmu w zakresie nieobjętym przepisami ustawy z dnia 27 sierpnia 2004 r. o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych:

a. zgodnie z zaleceniami lekarskimi lub specjalisty z zakresu rehabilitacji ruchowej lub fizjoterapii,
b. współpracę ze specjalistami w zakresie wspierania psychologiczno-pedagogicznego i edukacyjno-terapeutycznego zmierzającego do wielostronnej aktywizacji osoby korzystającej ze specjalistycznych usług opiekuńczych.

3.2.2. USŁUGI DODATKOWE

Pozostałe usługi pomocnicze, jakie były testowane w ramach projektu przez przedsiębiorstwa społeczne to:

1. rehabilitacja,
2. wsparcie psychologiczne dla opiekunów,
3. usługi relaksacyjne,
4. usługi „złotej rączki”,
5. warsztaty/trening wsparcia
6. spotkania/grupy wsparcia,
7. usługi transportowe,
8. usługi animacji lokalnej,
9. usługi Help Desk,
10. usługi prawne.

Rodzaj oraz zakres usług dodatkowych wchodzących w skład wiązki usług świadczonych przez przedsiębiorstwo społeczne jest uzależniony przede wszystkim od potrzeb społeczności lokalnej oraz możliwości przedsiębiorstwa i źródeł finansowania.

4. OPIS MODELI PRZEDSIĘBIORSTW SPOŁECZNYCH REALIZUJĄCYCH USŁUGI W ZAKRESIE OPIEKA WYTCHNIENIOWA+

W tej części znajdują się informacje dotyczące przedsiębiorstw społecznych testujących model usług w zakresie Opieka wytchnieniowa+. Zarówno rodzaj usług jak i ich wymiar dostosowany był do potrzeb środowiska lokalnego, wynikał przede wszystkim z doświadczenia poszczególnych przedsiębiorstw społecznych oraz przeprowadzonej diagnozy. Może być inspiracją do „zaprojektowania na miarę" wiązki usług w każdej społeczności lokalnej, zarówno tej dużej jak i niewielkiej, miejskiej i wiejskiej.

4.1. BEZPIECZNI PODOPIECZNI SPÓŁDZIELNIA SOCJALNA

Nazwa PS	Bezpieczni Podopieczni Spółdzielnia Socjalna
Adres PS	83-330 Żukowo, ul. 3 Maja 9c
Strona internetowa	www.bezpiecznipodopieczni.pl
Dane kontaktowe	bezpieczni2015@gmail.com
Forma prawna PS	spółdzielnia socjalna
Okres obowiązywania statusu PS	24.01.2018 – 24.12.2023
Okres testowania modelu	31.05.2021 – 31.07.2022
Obszar wdrażania modelu	Gmina Żukowo (województwo pomorskie)
Partner w realizacji usługi wdrożenia modelu PS	Gmina Żukowo / Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Żukowie
Zakres współpracy z JST	Gmina Żukowo – udostępnienie lokalu i informacja o działaniach na portalach internetowych Gminy Żukowo. GOPS Żukowo – rekrutacja uczestników i informacja o działaniach na portalach GOPS.

Opis przedsiębiorstwa społecznego / działalność PS

Spółdzielnia Socjalna Bezpieczni Podopieczni rozpoczęła działalność w 2015 roku. Oferuje usługi opiekuńcze dla osób starszych, osób z niepełnosprawnościami. Oprócz świadczenia usług w miejscu zamieszkania podopiecznych, Spółdzielnia prowadzi od 2016 roku Klub Aktywności (aktywizujący osoby z niepełnosprawnościami fizycznymi i intelektualnymi) oraz Klub Seniora.

Szczegółowy opis wdrażanej przez PS wiązki usług

Bazę wdrażanej przez SpS Bezpieczni Podopieczni wiązki stanowiła usługa – **opieki zastępczej**. Jest to usługa świadczona na rzecz osoby zależnej i jej opiekuna. Celem działania, poprzez zapewnienie opieki osobie zależnej jest wsparcie jej opiekuna, który w czasie realizacji usługi może zaspokajać własne potrzeby. Przewidziano również pakiet godzin doraźnych, dla osób oczekujących na rozpoczęcie stałej współpracy.

W celu zapewnienia wsparcia opiekunom osób zależnych, oprócz zastępstwa w opiece przewidziano dodatkowe działania. Pierwszą usługą dodatkową był **trening wsparcia** dla opiekunów osób zależnych. Dzięki niemu opiekunowie, którzy doświadczają trudności w opiece z uwagi na np. brak wiedzy, kompetencji czy przez strach i obawy związane z opieką zostają objęte specjalnym wsparciem. Oprócz indywidualnego

wsparcia dla opiekunów, wiązka ta wdrażała **Grupę Wsparcia**. Z tej formy pomocy mogło skorzystać kilkunastu opiekunów osób zależnych. Podczas odbywających się raz w miesiącu spotkań opiekunowie mogli wymieniać się doświadczeniami i wiedzą w zakresie opieki nad osobą zależną. Usługa obejmowała zajęcia z terapeutą zajęciowym, warsztaty z psychologiem oraz wyjazdy integracyjne.

Realizowana wiązka usług w ramach modelu

Usługa bazowa	opieka zastępcza wraz z pakietem doraźnych godzin opieki zastępczej
Usługa dodatkowa 1	trening wsparcia
Usługa dodatkowa 2	Grupa Wsparcia
Zrealizowane wsparcie	Zrealizowano 1904 godziny opieki zastępczej; 658 godzin treningu wsparcia polegającym m.in. na przeszkoleniu opiekunów faktycznych z pierwszej pomocy przedmedycznej; 68 godzin spotkań grupy wsparcia, gdzie opiekunowie osób niesamodzielnych pracowali z psychologiem/psychoterapeutą. W ramach grupy wsparcia w okresie wdrażania zorganizowano wspólne wyjścia do kina, a także zakupiono otwarte vouchery do teatru dla opiekunów faktycznych osób niesamodzielnych.
Liczba osób objętych wsparciem	24 osoby
Najważniejsze rodzaje wydatków związane z realizacją usług	Najważniejsze wydatki: — wynagrodzenia osób świadczących usługi: opiekunki, psycholog; — koszt dojazdu opiekunek do podopiecznych; — zakup biletów do kina, poczęstunków na spotkania grupy —wsparcia, zakup otwartych voucherów do teatru; — środki ochrony osobistej: rękawiczki jednorazowe, maseczki, środki do dezynfekcji; Należy dodać, iż Spółdzielnia dzięki gospodarności i dużej zdolności negocjacji cen zakupiła dodatkowe usługi relaksacyjne dla opiekunów osób niesamodzielnych, które osoby objęte wsparciem otrzymały na zakończenie wdrażania.
Wpływ wdrażania modelu na przedsiębiorstwo społeczne	W wyniku wdrażania modelu wzrosło zatrudnienie w spółdzielni o 9 osób na umowę zlecenie. 7 osób kontynuuje zatrudnienie w tym 1 na umowę o pracę. Ponadto wzrosła wiedza i kompetencje personelu w zakresie standardów świadczonych usług oraz ich dokumentowania. Spółdzielnia w okresie wdrażania pozyskała 17 nowych klientów z czego u ponad 50% usługi są świadczone nadal.

4.2. SPÓŁDZIELNIA SOCJALNA BLUES HOSTEL

Nazwa PS	Spółdzielnia Socjalna Blues Hostel
Adres PS	62-500 Konin, ul. 3 Maja 1-3
Strona internetowa	www.blueshostel.pl
Dane kontaktowe	blueshostel@gmail.com
Forma prawna PS	spółdzielnia socjalna
Okres obowiązywania statusu PS	01.08.2018 – 22.01.2023
Okres testowania modelu	01.03.2021 – 01.03.2022
Obszar wdrażania modelu	Miasto Konin (województwo wielkopolskie)
Partner w realizacji usługi wdrożenia modelu PS	Miasto Konin / Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej
Zakres współpracy z JST	Miasto Konin – działania promocyjne i informacyjne odnośnie do realizowanych działań. Wsparcie w rekrutacji uczestników. MOPS – wsparcie w promocji i informacji oraz rekrutacji uczestników.

Opis przedsiębiorstwa społecznego / działalność PS

Spółdzielnia Socjalna Blues Hostel powstała w 2014 roku dzięki współpracy Fundacji im. Doktora Piotra Janaszka Podaj Dalej i Stowarzyszenie Społeczno-Kulturalne In Art. Hostel prowadzony przez Spółdzielnię to miejsce dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnościami (osób poruszających się na wózkach i osób z niepełnosprawnością wzroku). Blues Hostel jest czynny cały rok, a mieści się na konińskiej Starówce. Hostel oferuje 19 miejsc noclegowych podzielonych na kilka pokoi (zarówno dwuosobowych jak i sześcioosobowych).

Szczegółowy opis wdrażanej przez PS wiązki usług

Bazową usługą w tej wiązce jest **opieka wytchnieniowa w Blues Hostel.** Opiekun pozostawia osobę zależną pod opieką wykwalifikowanej kadrze w Blues Hostel. Podczas całego pobytu podopieczny jest pod opieką asystenta osoby z niepełnosprawnością przez 24 godziny na dobę. Asystent zapewnia wsparcie w codziennych czynnościach.

Dodatkową usługą jest opieka **wytchnieniowa mobilna**. Usługa ta polega na zapewnieniu wsparcia osobie zależnej w miejscu jej zamieszkania. Asystent przejmuje opiekę nad tą osobą, zapewniając wsparcie w codziennych czynnościach.

Help Desk – ostatni element tej wiązki polega na zapewnieniu informacji, doradztwie w obszarze dostępnych możliwości wsparcia. Telefonicznie bądź osobiście doradca poinformuje o możliwościach skorzystania ze świadczeń i usługach dostępnych w systemie wsparcia osób z niepełnosprawnościami.

Realizowana wiązka usług w ramach modelu

Usługa bazowa	opieka wytchnieniowa
Usługa dodatkowa 1	opieka wytchnieniowa mobilna
Usługa dodatkowa 2	Help Desk
Zrealizowane wsparcie	Przedsiębiorstwo zrealizowało 2664 godziny opieki wytchnieniowej całodobowej; 400 godzin opieki wytchnieniowej w miejscu zamieszkania; 160 godzin usług „help desk" m.in. wsparcie w przygotowaniu wniosków do PFRON, doradztwo z zakresu doboru sprzętu rehabilitacyjnego /pomocniczego , poradnictwo dotyczące dostosowania pomieszczeń do potrzeb osób z niepełnosprawnościami.
Liczba osób objętych wsparciem	22 osoby
Najważniejsze rodzaje wydatków związane z realizacją usług	Wśród najważniejszych wydatków wyróżnić można: — koszt noclegu wraz z opieką całodobową; — wynagrodzenia osób świadczących usługi w miejscu zamieszkania; — doposażenie pokoi do potrzeb osób z niepełnosprawnościami.
Wpływ wdrażania modelu na przedsiębiorstwo społeczne	Na potrzeby realizacji usług wzrosło zatrudnienie w spółdzielni o 11 osób na umowę zlecenie. W wyniku wdrażania spółdzielnia doposażyła pokoje, w których świadczone były usługi całodobowej opieki wytchnieniowej w łózko przeciwodleżynowe, poduszki ortopedyczne, krzesło kąpielowe podnosząc tym samy jakość świadczonych usług. Przedsiębiorstwo zamierza na stałe wprowadzić usługi całodobowej opieki wytchnieniowej.

4.3. FUNDACJA DITERO

Nazwa PS	Fundacja Ditero
Adres PS	59-814 Pobiedna, Wolimierz 109
Strona internetowa	www.ditero.pl
Dane kontaktowe	fundacja@ditero.pl
Forma prawna PS	fundacja
Okres obowiązywania statusu PS	18.10.2021 – 18.04.2023
Okres testowania modelu	22.11.2021 – 22.11.2022
Obszar wdrażania modelu	Powiat lwówecki (województwo dolnośląskie)
Partner w realizacji usługi wdrożenia modelu PS	Powiat Lwówecki
Zakres współpracy z JST	JST odpowiadał za informowanie rodziców dzieci z ASD – mieszkańców powiatu o możliwości korzystania z usług realizowanych w ramach wiązki.

Opis przedsiębiorstwa społecznego / działalność PS

Fundacja Ditero zajmuje się różnymi formami wspierania rozwoju i terapii dzieci. Prowadzą Pracownię Sensoryczną (terapeutyczną) i poradnię dla dzieci. Oferują wsparcie w postaci terapii Integracji Sensorycznej, treningu umiejętności społecznych (TUS), terapii wspierającej komunikację. Organizują warsztaty i programy zajęć rozwojowych dla dzieci jak np. arteterapię, muzykoterapię, zajęcia rozwoju kreatywności.

Szczegółowy opis wdrażanej przez PS wiązki usług

Usługa opieki wytchnieniowej dla rodzin dzieci ze spektrum autyzmu jest w tej wiązce połączona z zajęciami dla tych dzieci. Dzięki takiemu połączeniu rodzic (opiekun) uzyskuje wsparcie (opieka wytchnieniowa) by móc realizować swoje potrzeby (sporawy codzienne, odpoczynek), a dziecko zyskuje interesujące zajęcia i wartościowo spędza czas. Zajęcia rozwojowe w pracowniach terapeutycznych, dostosowane do potrzeb dzieci z ASD w wieku od lat trzech do osiemnastu.

Doradztwo psychologiczne dla rodziców dzieci ze spektrum autyzmu. Zajęcia indywidualne dla jednego lub dwóch rodziców, opiekunów dzieci z ASD.

Cele doradztwa psychologicznego:

— pomoc w rozwiązywaniu bieżących problemów rodziny;
— wzmacnianie motywacji do codziennej pracy z dzieckiem;
— ustalanie zrównoważonego planu działania – łączącego terapię dziecka z „normalnym życiem", tak by dysfunkcja dziecka nie determinowała całego życia rodzinnego.

Druga usługa dodatkowa to **trening wsparcia oraz szkolenia i doradztwo dla rodziców** i opiekunów dzieci z ASD. Wsparcie realizowane przez pedagogów, psychologów, terapeutów specjalizujących się w pracy z osobami w spektrum autyzmu. w zależności od zdiagnozowanych potrzeb rodzice uzyskują wsparcie z zakresu różnych metod terapeutycznych, metod alternatywnej komunikacji, logopedii, treningu umiejętności, odkrywania i rozwijania talentów swoich dzieci, wiedzy prawno-organizacyjnej i np. fundraisingu.

Realizowana wiązka usług w ramach modelu

Usługa bazowa	opieka wytchnieniowa dla rodziców dzieci ze spektrum autyzmu
Usługa dodatkowa 1	doradztwo psychologiczne dla rodziców
Usługa dodatkowa 2	trening wsparcia oraz szkolenia dla rodziców
Zrealizowane wsparcie	Fundacja zrealizowała 718 godzin opieki wytchnieniowej; 267 godzin doradztwa psychologicznego; 455 godziny treningu wsparcia oraz szkoleń dla rodziców.
Liczba osób objętych wsparciem	33
Najważniejsze rodzaje wydatków związane z realizacją usług	Najważniejsze wydatki: — wynagrodzenia osób świadczących usługi; — zakup materiałów dydaktycznych; — środki ochrony osobistej: rękawiczki jednorazowe, maseczki, środki do dezynfekcji.
Wpływ wdrażania modelu na przedsiębiorstwo społeczne	W wyniku wdrażania modelu wzrosło zatrudnienie w spółdzielni o 2 osoby. 1 osoba kontynuuje zatrudnienie na umowę o pracę. Ponadto wzrosła wiedza i kompetencje personelu w zakresie standardów świadczonych usług oraz ich dokumentowania. Spółdzielnia w okresie wdrażania pozyskała 15 nowych klientów z czego u ponad 50% usługi są świadczone nadal.

4.4. FUNDACJA EKOPRZYJAZNA

Nazwa PS	Fundacja EkoPrzyjazna
Adres PS	86-010 Koronowo, Okole 54
Strona internetowa	www.ekoprzyjazna.pl
Dane kontaktowe	ekoprzyjazna@wp.pl
Forma prawna PS	fundacja
Okres obowiązywania statusu PS	23.09.2021 – 22.03.2023
Okres testowania modelu	01.12.2021 – 30.11.2022
Obszar wdrażania modelu	Gminy Białe Błota, Dobrcz, Dąbrowa Chełmińska, Koronowo, Nowa Wieś Wielka, Osielsko, Sicienko, Solec Kujawski (województwo kujawsko-pomorskie).
Partner w realizacji usługi wdrożenia modelu PS	Starostwo Powiatowe w Bydgoszczy
Zakres współpracy z JST	Współpraca przy realizacji wiązki usług. Wspólne opracowanie strategii wdrażania modelu i jego założeń, planu działania i opracowań wiązki usług.

Opis przedsiębiorstwa społecznego / działalność PS

Fundacja powstała w 2020 roku i od początku swojej działalności działa z myślą o ekologii. Przedsiębiorstwo świadczy usługi asenizacyjne dla firm, instytucji oraz osób indywidualnych. w związku z zapotrzebowaniem na nowe usługi – Fundacja rozpoczęła realizację w 2021 roku usług dezynfekcji. Metoda jaką oferują poprzez zamgławianie przestrzeni dezynfekowanych, jest bezpieczna i bardzo skuteczna.

Szczegółowy opis wdrażanej przez PS wiązki usług

Opieka wytchnieniowa, czyli usługa opiekuńczo–pielęgnacyjna będzie realizowana w miejscu zamieszkania osoby zależnej. w ramach tego świadczenia opiekun pomoże w codziennych czynnościach jak higiena czy jedzenie. Będzie także wsparciem, kiedy osoba zależna musi udać się na zajęcia, rehabilitację czy do lekarza.

Warsztaty/spotkanie wspierające/konsultacje indywidualne dla opiekunów osób zależnych. Ta usługa dodatkowa ma na celu m.in. wsparcie opiekunów w zakresie nauki pielęgnacji, rehabilitacji, dietetyki, pierwszej pomocy przedmedycznej.

Usługa relaksacyjna dla opiekunów polega na zapewnieniu zorganizowanej, aktywnej rehabilitacji społecznej połączonej z elementami wypoczynku. Rodzaj oferowanego wsparcia zostanie dostosowany do potrzeb konkretnych osób. Możliwe do realizacji działania to np. masaże relaksacyjne, usługi fryzjerskie, wyjścia do kina, zajęcia kulturalno-oświatowe, sportowo-rekreacyjne.

Realizowana wiązka usług w ramach modelu

Usługa bazowa	opieka wytchnieniowa
Usługa dodatkowa 1	warsztaty/ spotkania wspierające / konsultacje indywidualne
Usługa dodatkowa 2	usługa relaksacyjna
Zrealizowane wsparcie	Fundacja zrealizowała 1054 godziny opieki wytchnieniowej; 150 godzin warsztatów, spotkań wspierających i konsultacji indywidualnych; 45 godzin usług relaksacyjnych.
Liczba osób objętych wsparciem	16 rodzin
Najważniejsze rodzaje wydatków związane z realizacją usług	Wśród najważniejszych wydatków można wyróżnić: — zakup samochodu dla opiekunów świadczących usługi opieki wytchnienie — wynagrodzenia opiekunów/specjalistów; — wynagrodzenie terapeuty prowadzącego spotkania grupy wsparcia; — koszty administracji (koordynator usług, usługi księgowe). Należy nadmienić, iż Fundacja w ramach usług relaksacyjnych zakupiła vouchery dla opiekunów osób niesamodzielnych do gabinetu rehabilitacyjnego, gdzie mogą skorzystać z usług np. masażu rehabilitacyjnego.
Wpływ wdrażania modelu na przedsiębiorstwo społeczne	W wyniku wdrażania modelu wzrosło zatrudnienie w fundacji o 2 osoby. 2 osoby kontynuują zatrudnienie. Ponadto wzrosła wiedza i kompetencje personelu w zakresie standardów świadczonych usług oraz ich dokumentowania. Spółdzielnia w okresie wdrażania pozyskała 10 nowych klientów z czego u kilku klientów usługi są świadczone nadal.

4.5. ELBLĄSKIE STOWARZYSZENIE WSPIERANIA INICJATYW POZARZĄDOWYCH I AD REM SP. Z O.O.

Nazwa PS	Elbląskie Stowarzyszenie Wspierania Inicjatyw Pozarządowych i AD REM Sp. z o.o.
Adres PS	82-300 Elbląg, ul. Związku Jaszczurowego 17 (Stowarzyszenie) 82-300 Elbląg, Plac Dworcowy 3 (Spółka)
Strona internetowa	www.eswip.pl www.adrem.elblag.pl
Dane kontaktowe	eswip@eswip.pl
Forma prawna PS	Stowarzyszenie i Spółka
Okres obowiązywania statusu PS	17.10.2021 – 16.04.2023 01.05.2022 – 30.10.2023
Okres testowania modelu	15.12.2021 – 15.12.2022
Obszar wdrażania modelu	Miasto Elbląg (województwo warmińsko-mazurskie)
Partner w realizacji usługi wdrożenia modelu PS	Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Elblągu
Zakres współpracy z JST	Wsparcie we współpracy z poszczególnymi OPS z terenu powiatu elbląskiego. Upowszechnienie usług świadczonych w ramach wiązki.

Opis przedsiębiorstwa społecznego / działalność PS

Stowarzyszenie powstało w 1995 roku by wspierać i wzmacniać lokalne organizacje pozarządowe. Organizacja współtworzy system wsparcia sektora ekonomii społecznej, prowadzi portale jak www.owies.eswip.pl i www.targes.pl, wydaje tematyczne numery pisma „Pozarządowiec", realizuje spoty, reportaże, materiały telewizyjne, organizuje targi, konferencje i spotkania. Od 2009 roku prowadzi Ośrodek Wspierania Inicjatyw Ekonomii Społecznej w Elblągu.

Spółka Ad Rem funkcjonuje od 2012 roku. Od 2020 roku jest realizatorem projektu Inkubator przedsiębiorczości „Starter WiM" (wsparcie dla przedsiębiorców funkcjonujących na rynku nie dłużej niż 3 lata).

Oferuje takie usługi jak:

- realizacja szkoleń i warsztatów;
- biuro rachunkowe da małych i dużych firm i organizacji;
- realizuje filmy promocyjne, spoty i reportaże;

— kreowanie spójnego wizerunku marki;
— przygotowanie wniosków o dofinansowania unijne;
— doradztwo przy realizacji projektów.

Szczegółowy opis wdrażanej przez PS wiązki usług

Opieka wytchnieniowa realizowana w Domu pod cisem, który jest własnością Stowarzyszenia ESWIP. Wsparcie poza miejscem zamieszkania na kilka godzin, całodobowe lub weekendowe (połączone z usługą noclegu).

Metody świadczenia usługi:

— wynajem pokojów dostosowanych do potrzeb osób zależnych;
— organizacja wyżywienia;
— świadczenie całodobowej opieki dla osób zależnych;
— organizowanie warsztatów/ zajęć wzmacniających aktywność psychofizyczną osób zależnych;
— udostępnienie przestrzeni ogrodu sensorycznego.

Usługa **„Złotej rączki”** rozumiana jako mobilne usługi porządkowe, naprawcze i remontowe dla osób starszych i z niepełnosprawnościami.

Usługi **integracyjne i animacyjne** dla osób starszych i osób z niepełnosprawnościami to m.in.:

— inicjatyw społeczne (wydarzenia, warsztaty aktywizujące osoby starsze i z niepełnosprawnościami, rozwój ich pasji i zainteresowań);
— kawiarenki naprawczo-integracyjne;
— dni aktywności.

Usługi świadczone w Domu pod cisem.

Realizowana wiązka usług w ramach modelu

Usługa bazowa	opieka wytchnieniowa
Usługa dodatkowa 1	usługa „złotej rączki”
Usługa dodatkowa 2	animacja i integracja
Zrealizowane wsparcie	Konsorcjum łącznie zrealizowało 612 godzin opieki wytchnienie, 350 godzin usług „złotej rączki”, 315 godzin usług animacyjnych i integracyjnych
Liczba osób objętych wsparciem	104
Najważniejsze rodzaje wydatków związane z realizacją usług	Wśród najważniejszych wydatków można wyróżnić: — wynagrodzenia personelu świadczącego usługi; — przystosowanie infrastruktury do świadczenia usług, m.in. rozwój pracowni „złotej rączki”; — przystosowanie pomieszczeń do świadczenia usług całodobowej opieki wytchnienie.
Wpływ wdrażania modelu na przedsiębiorstwo społeczne	Na czas realizacji pilotażowego wdrożenia wiązki usług społecznych zostało zatrudnionych 3 nowych pracowników, 2 z nich zatrudnienie kontynuuje. Ponadto 1 pracownik realizujący usługi zwiększył/zaktualizował swoje kompetencje poprzez udział w szkoleniach, kursach w ramach wiązki usług. W przedsiębiorstwie wdrożone zostały nowe rozwiązania (formalne) w zakresie realizacji usług społecznych (m.in. uzyskanie wymaganych wpisu do ewidencji, standardy i dokumentowanie usług). PS pozyskało blisko 50 nowych klientów z czego 25% nadal korzysta ze wsparcia.

4.6. SPÓŁDZIELNIA SOCJALNA KOCIEWSKA

Nazwa PS	Spółdzielnia Socjalna Kociewska
Adres PS	83-130 Pelplin, ul. Mickiewicza 23
Strona internetowa	www.kociewskaspoldzielnia.pl
Dane kontaktowe	biuro@kociewskaspoldzielnia.pl
Forma prawna PS	spółdzielnia socjalna
Okres obowiązywania statusu PS	15.01.2020 – 14.01.2023
Okres testowania modelu	31.05.2021 – 30.06.2022
Obszar wdrażania modelu	Gmina Pelplin (województwo pomorskie)
Partner w realizacji usługi wdrożenia modelu PS	Gmina Pelplin, Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Pelplinie
Zakres współpracy z JST	Gmina Pelplin zapewniła lokal na potrzeby przeprowadzenia działań projektowych. Odpowiadała również za promocję i informację o postępach wdrażania wiązki. MOPS realizuje rekrutację uczestników projektu.

Opis przedsiębiorstwa społecznego / działalność PS

Spółdzielnia Socjalna Kociewska została powołana w 2019 roku przez dwa samorządy – Gminę Pelplin i Gminę Morzeszczyn.

Przedsiębiorstwo oferuje trzy rodzaje usług: opiekuńcze, porządkowe i eventowe. Realizują usługi opiekuńcze nad osobami starszymi, zależnymi i z niepełnosprawnościami. Oferują także opiekę nad dziećmi świadczoną przez nianie zatrudnione w Spółdzielni.

Szczegółowy opis wdrażanej przez PS wiązki usług

Opieka zastępcza, realizowana przez wykwalifikowany personel ma na celu przede wszystkim odciążenie opiekunów faktycznych w wykonywaniu ich codziennych czynności. Opieka wytchnieniowa w tej wiązce jest realizowana w domu podopiecznego, osoby zależnej.

Wsparcie doradcze, prawne dla opiekunów osób zależnych, członków ich rodzin. Pomoc w sporządzaniu pism procesowych, w uzyskaniu dofinansowania, dotacji, świadczeń socjalnych, doradztwo w zakresie kontaktu z organami administracji publicznej i innych jednostek i organizacji.

Grupa wsparcia dla opiekunów osób zależnych polega na organizacji cyklicznych spotkań, podczas których uczestnicy mogą wymieniać się swoimi doświadczeniami w zakresie opieki. Dodatkowo, członkowie

grupy mogą korzystać ze wsparcia terapeutycznego w zakresie opieki nad osobami zależnymi, metod radzenia sobie w trudnych sytuacjach, rozwiązywania konfliktów, radzenia sobie ze stresem.

Realizowana wiązka usług w ramach modelu

Usługa bazowa	opieka zastępcza + pakiet doraźnych godzin opieki zastępczej
Usługa dodatkowa 1	bezpłatna pomoc prawna
Usługa dodatkowa 2	grupa wsparcia ze wsparciem psychologicznym
Zrealizowane wsparcie	Spółdzielnia zrealizowała 1770 godzin usług opieki wytchnieniowej w miejscu zamieszkania, 120 godzin doradztwa prawnego, 38 godzin spotkań dla grupy wsparcia
Liczba osób objętych wsparciem	27 osób
Najważniejsze rodzaje wydatków związane z realizacją usług	Wśród najważniejszych wydatków można wyróżnić: — wynagrodzenia opiekunów świadczących usługi; — wynagrodzenie prawnika; — wynagrodzenie terapeuty prowadzącego spotkania grupy wsparcia; — koszty administracji (koordynator usług, usługi księgowe).
Wpływ wdrażania modelu na przedsiębiorstwo społeczne	W Spółdzielni na potrzeby wdrażania modelu zatrudniono 12 osób. Wszyscy zatrudnieni pracownicy zwiększyli swoje kompetencje w zakresie realizacji i dokumentowania usług i kontynuują zatrudnienie. w przedsiębiorstwie wdrożone zostały nowe rozwiązania (formalne) w zakresie realizacji usług społecznych (m.in. uzyskanie wymaganych wpisu do ewidencji, standardy i dokumentowanie usług). PS pozyskało 27 nowych klientów z czego ponad 50% korzysta z usług po zakończeniu wdrażania modelu.

4.7. SPÓŁDZIELNIA SOCJALNA KOOPERACJA

Nazwa PS	Spółdzielnia Socjalna Kooperacja
Adres PS	81-868 Sopot, Al. Niepodległości 754A
Strona internetowa	www.kooperacjasopot.org.pl
Dane kontaktowe	biuro@kooperacjasopot.org.pl
Forma prawna PS	spółdzielnia socjalna
Okres obowiązywania statusu PS	01.02.2019 – 02.08.2023
Okres testowania modelu	01.12.2021 – 30.11.2022
Obszar wdrażania modelu	Sopot (województwo pomorskie)
Partner w realizacji usługi wdrożenia modelu PS	Urząd Miasta Sopotu, Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie
Zakres współpracy z JST	Urząd Miasta odpowiadał za rekrutację uczestników do projektu, pomoc w organizowaniu przyjazdu i powrotu uczestników, pracę z rodzicami, opiekunami osób zależnych w celu diagnozy ich potrzeb. PCPR odpowiada również za rekrutację uczestników oraz pomoc w organizacji transportu tych osób.

Opis przedsiębiorstwa społecznego / działalność PS

Spółdzielnia Socjalna Kooperacja prowadzi dwie działalności. Sklep charytatywny i dom gościnny.

Sklepy LukLuk to zarówno sklepy stacjonarne – dwa punkty jak i sklep online (www.sklep.kooperacjasopot.org.pl) Dzięki działalności sklepu, mieszkańcy Sopotu mogą dać drugie życie przedmiotom, ubraniom, których już nie używają. Produkty w dobrym stanie, zostają przyjęte do sklepu, naprawiane bądź odświeżane i wystawiane na sprzedaż. Cena jest niższa niż oferowana przez inne sklepy i portale z ubraniami i przedmiotami używanymi. Dzięki temu na zakup w sklepach LukLuk może pozwolić sobie większa grupa odbiorców. Dodatkowo Spółdzielnia wspiera lokalne organizacje i potrzebujących mieszkańców – organizuje zbiórki czapek i szalików dla osób bezdomnych, przekazuje pościele, poszewki i ręczniki dla mieszkańców schronisk, schroniska dla zwierząt otrzymują materiały na legowiska dla zwierząt, bardzo zniszczone ubrania przekazuje do firm na przetworzenie ich. Nic się nie marnuje, a każdy produkt otrzymuje nowe życie lub funkcję.

Dom gościnny LukLuk to hostel w Sopocie oferujący 17 miejsc noclegowych. do dyspozycji gości jest wspólna przestrzeń z aneksem kuchennym i miejscami do relaksu oraz taras wypoczynkowy.

Szczegółowy opis wdrażanej przez PS wiązki usług

Usługa bazowa polegała na **całodobowym pobycie osób zależnych w domu mieszkalnym**, przystosowany do potrzeb osób z niepełnosprawnościami oraz udziale w treningu usamodzielniania. Usługa zakładała przeprowadzenie 5 dniowych turnusów, powtarzanych raz w miesiącu przez pół roku w zależności od potrzeb danej osoby zależnej. W rezultacie zorganizowanych zostało 20 turnusów przez cały okres wdrażania.

Trening wsparcia z usługą animacyjną pod opieką trenera osób niepełnosprawnych/psychologa. Usługa realizowana w trybie 8 godzinnym, 5 dni w tygodniu. Punktem wyjścia była sytuacja i umiejętności każdej osoby zależnej. Indywidualnie zostanie określony zakres działań, ich skomplikowanie oraz czas w jakim będą realizowane. Uczestnicy wezmą udział w treningu zasad zachowania w grupie i publicznych miejscach kultury.

Druga usługa dodatkowa to **trening rówieśniczy**. Polegał on na tym, że poprzez kontakt z dwoma pracownikami Domu Gościnnego (osoby z niepełnosprawnością, które na co dzień podejmują już samodzielne działania, pracują) osoby usamodzielniające się mogą poznać realne korzyści tego procesu.

Trzecia usługa dodatkowa – **wsparcie rodziców/opiekunów** osób zależnych będzie realizowane w formie szkolenia. Przed przyjazdem i treningiem usamodzielniania odbędzie się szkolenie dla rodziców/opiekunów ukierunkowane na zbadanie ich potrzeb i pobudzanie wyobraźni, by uświadomili sobie jak dobrze wykorzystać dla siebie czas, kiedy ich dzieci, podopieczni korzystają z treningu (są objęci opieką).

Realizowana wiązka usług w ramach modelu

Usługa bazowa	trening wsparcia z noclegiem
Usługa dodatkowa 1	trening wsparcia z usługą animacyjną pod opieką trenera osób niepełnosprawnych/psychologa
Usługa dodatkowa 2	trening rówieśniczy
Usługa dodatkowa 3	wsparcie rodziców/ opiekunów osób zależnych
Zrealizowane wsparcie	W ramach wdrożenia modelu zrealizowano 2400 godziny całodobowej opieki wytchnieniowej (20 turnusów 5-ciodniowych), 2016 godzin treningu wsparcia z usługą animacyjną i 1008 godzin treningu rówieśniczego i 165 godzin usług wsparcia psychologicznego dla opiekunów osób niesamodzielnych.
Liczba osób objętych wsparciem	20 osób
Najważniejsze rodzaje wydatków związane z realizacją usług	Wśród najważniejszych wydatków można wyróżnić: — wynagrodzenia opiekunów świadczących usługi; — wynagrodzenie terapeuty/psychologa prowadzącego spotkania trening wsparcia; — wynagrodzenia personelu świadczącego usługi treningu rówieśniczego; — koszty administracji (koordynator usług, usługi księgowe). Należy nadmienić, iż koszty zakwaterowania uczestników, koszty wyżywienia dobowego, a także koszty opieki nocnej Spółdzielnia pokryła ze środków własnych.
Wpływ wdrażania modelu na przedsiębiorstwo społeczne	W Spółdzielni na potrzeby wdrażania modelu wzrosło zatrudnienie na umowę o pracę w pełnym etacie dla 2 osób. Wszyscy zatrudnieni pracownicy zwiększyli swoje kompetencje w zakresie realizacji i dokumentowania usług i zatrudnienie kontynuują. Przedsiębiorstwo społeczne otrzymało wzory dokumentów dot. potwierdzania usług, projekty regulaminów usług oraz liczne wskazówki i informacje dotyczące uzupełnienia wymaganych prawem procedur i dokumentów niezbędnych w działalności Spółdzielni. Spółdzielnia pozyskała nowych klientów, ponad 50% z nich kontynuuje usługi nadal.

4.8. SOMPOLEŃSKA SPÓŁDZIELNIA SOCJALNA „NASZA PRZYSZŁOŚĆ”

Nazwa PS	Sompoleńska Spółdzielnia Socjalna „Nasza Przyszłość”
Adres PS	62-610 Sompolno, ul. Brzozowa 5A
Strona internetowa	www.naszaprzyszlosc.com
Dane kontaktowe	spoldzielnia@naszaprzyszlosc.com
Forma prawna PS	spółdzielnia socjalna
Okres obowiązywania statusu PS	19.07.2018 – 01.01.2023
Okres testowania modelu	01.03.2021 – 28.02.2022
Obszar wdrażania modelu	Gmina Sompolno (województwo wielkopolskie)
Partner w realizacji usługi wdrożenia modelu PS	Gmina Sompolno
Zakres współpracy z JST	Do zadań JST należało: zlecanie zastępczych usług opiekuńczych, koordynowanie współpracy Spółdzielni z MGOPS, udostępnianie zasobów Domu Dziennego Pobytu, pomoc w promocji realizowanego modelu, zlecanie usług dodatkowych.

Opis przedsiębiorstwa społecznego / działalność PS

Spółdzielnia w Sompolnie została założona przez Gminę Sompolno wraz z organizacją „Sady Sompolna”. Przedsiębiorstwo funkcjonuje od 2016 roku. Oferuje prace porządkowe (utrzymuje porządek i czystość na terenie gminy Sompolno), wykaszanie rowów i poboczy, pielęgnację terenów zielonych, usługi kurierskie i dostarczanie listów dla JST i organizacji.

Szczegółowy opis wdrażanej przez PS wiązki usług

Opieka zastępcza świadczona w miejscu zamieszkania osoby zależnej. Usługa bazowa realizowana przez wykwalifikowany i doświadczony personel w opiece nad osobami starszymi, z niepełnosprawnościami. Dodatkowo osoby zależne będą mogły skorzystać z zajęć rehabilitacyjnych i wsparcia medycznego jakie oferuje Dom Dziennego Pobytu w Sompolnie.

Usługa uzupełniającą jest **wsparcie psychologiczne** dla opiekunów osób zależnych. Pomoc ta dotyczy szczególnie takich obszarów jak radzenie sobie ze stresem i trudnościami związanymi z realizowaniem całodobowej opieki na osobą zależną.

Drugą usługę dodatkową stanowią **usługi transportowe** dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnościami.

Realizowana wiązka usług w ramach modelu

Usługa bazowa	opieka zastępcza o charakterze doraźnym, zastępująca opiekuna w dzień
Usługa dodatkowa 1	doradztwo psychologiczne
Usługa dodatkowa 2	transport (dowóz)
Zrealizowane wsparcie	Spółdzielnia w ramach opieki wytchnieniowej o charakterze doraźnym wykonała 1502 godziny usług, 98 godzin usług wsparcia psychologicznego dla opiekunów osób niesamodzielnych i 378 godzin usług transportu głównie dla dzieci z niepełnosprawnościami.
Liczba osób objętych wsparciem	38
Najważniejsze rodzaje wydatków związane z realizacją usług	Najważniejsze wydatki: — wynagrodzenia osób świadczących usługi: opiekunki, psycholog; — koszt dojazdu opiekunek do podopiecznych (tereny wiejskie dotknięte wykluczeniem komunikacyjnym); — koszty transportu; — środki ochrony osobistej: rękawiczki jednorazowe, maseczki, środki do dezynfekcji.
Wpływ wdrażania modelu na przedsiębiorstwo społeczne	Przedsiębiorstwo społeczne otrzymało wzory dokumentów dot. potwierdzania usług, projekty regulaminów usług oraz liczne wskazówki i informacje dotyczące uzupełnienia wymaganych prawem procedur i dokumentów niezbędnych w działalności spółdzielni. 3 pracowników zwiększyło swoje kompetencje dotyczące standardów realizowanych usług i ich poprawnego dokumentowania. w trakcie wdrażania Spółdzielnia pozyskała około 30 nowych klientów, którzy do tej pory nie korzystali z usług, u ponad 25% klientów PS kontynuuje usługi transportowe odpłatnie.

4.9. SPÓŁDZIELNIA SOCJALNA RAZEM DO SUKCESU

Nazwa PS	Spółdzielnia Socjalna Razem do Sukcesu
Adres PS	62-511 Kramsk, ul. Konińska 20
Strona internetowa	www.kramsk.spoldzielnie.org
Dane kontaktowe	spoldzielniasocjalna_kramsk@interia.pl
Forma prawna PS	spółdzielnia socjalna
Okres obowiązywania statusu PS	22.11.2018 – 07.12.2023
Okres testowania modelu	01.10. 2020 – 27.10.2021
Obszar wdrażania modelu	Gmina Kramsk (województwo wielkopolskie)
Partner w realizacji usługi wdrożenia modelu PS	Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Kramsku
Zakres współpracy z JST	Do zadań JST należała: promocja realizowanych działań, wsparcie w rekrutacji odbiorców usług, wsparcie w przeprowadzeniu ewaluacji związanej z realizacją wdrażania wiązki usług społecznych.

Opis przedsiębiorstwa społecznego / działalność PS

Przedsiębiorstwo zostało założone w 2011 roku przez Gminę Kramsk i Stowarzyszenie na Rzecz Rozwoju Gminy Kramsk. Spółdzielnia Socjalna Razem do sukcesu działa w dwóch branżach: gastronomii i usług opiekuńczych. Świadczy usługi gastronomiczne dla instytucji, firm i osób prywatnych. Przygotowuje posiłki dla dzieci w przedszkolach i szkołach – każdego dnia wydaje około 400 posiłków. Realizuje catering na konferencje i szkolenia.

Usługi opiekuńcze nad osobami starszymi, chorymi, z niepełnosprawnościami świadczy w miejscu zamieszkania. Miesięcznie realizuje około 2400 godzin usług opiekuńczych. Oferuje usługi opiekuńcze specjalistyczne dla osób z zaburzeniami psychicznymi.

Szczegółowy opis wdrażanej przez PS wiązki usług

Bazowa usługa, czyli **opieka wytchnieniowa** miała na celu wsparcie opiekunów osób zależnych poprzez realizację usług opiekuńczych na rzecz osób zależnych. Usługa realizowana w miejscu zamieszkania jako opieka zastępcza i wsparcie interwencyjne np. w razie nagłego zdarzenia i niezdolności opiekuna do realizowania opieki (wypadek, choroba). Usługa obejmuje: zastępowanie opiekuna w ciągu dnia lub nocy, wsparcie kilkugodzinne, wsparcie weekendowe.

Rehabilitacja to usługa skierowana dla osób z ograniczeniami mobilności. Obejmuje takie działania jak: profesjonalne zabiegi rehabilitacyjne / fizjoterapeutyczne w miejscu zamieszkania.

Animacja lokalna na rzecz opiekunów (faktycznych i potencjalnych) osób zależnych. Przygotowanie do sprawowania opieki nad osobami starszymi i zależnymi, zgodnie z aktualnym stanem wiedzy i potrzebami odbiorców. Rozwój kompetencji opiekuńczych z zakresu opieki medycznej, pielęgnacji, organizacji opieki, dostosowania mieszkania do sprawowania opieki, użytkowania urządzeń pomocniczych. Konsultacje indywidualne – doradztwo psychologiczne dla opiekunów.

Realizowana wiązka usług w ramach modelu

Usługa bazowa	opieka wytchnieniowa
Usługa dodatkowa 1	rehabilitacja
Usługa dodatkowa 2	animacja lokalna
Zrealizowane wsparcie	Spółdzielnia zrealizowała 2820 godzin w ramach opieki wytchnieniowej, 98 godzin rehabilitacji i 36 godzin animacji lokalnej.
Liczba osób objętych wsparciem	29 osób
Najważniejsze rodzaje wydatków związane z realizacją usług	Spośród najważniejszych wydatków wyróżnić można: — wynagrodzenia osób świadczących usługi opieki; — wynagrodzenie fizjoterapeuty; — koszt szkoleń ; — środki ochrony osobistej (maseczki, rękawiczki, płyny do dezynfekcji).
Wpływ wdrażania modelu na przedsiębiorstwo społeczne	W Spółdzielni na potrzeby wdrażania modelu zatrudniono dodatkowe 3 osoby. Wszyscy zatrudnieni pracownicy zwiększyli swoje kompetencje w zakresie realizacji i dokumentowania usług i kontynuują zatrudnienie. W przedsiębiorstwie wdrożone zostały nowe rozwiązania (formalne) w zakresie realizacji usług społecznych (standardy i dokumentowanie usług). Dodatkowo cały personel świadczący usługi odbył szkolenia (z zakresu opieki medycznej, pielęgnacji, organizacji opieki itp.) co przyczyniło się do profesjonalizacji przedsiębiorstwa w świadczonych usługach.

4.10. SPÓŁDZIELNIA SOCJALNA WSPÓLNY SUKCES

Nazwa PS	Spółdzielnia Socjalna Wspólny Sukces
Adres PS	62-100 Wągrowiec, ul. Janowiecka 8
Strona internetowa	www.wspolnysukces.spoldzielnie.org
Dane kontaktowe	wspolnysukces@wp.pl
Forma prawna PS	spółdzielnia socjalna
Okres obowiązywania statusu PS	29.06.2018 – 15.12.2022
Okres testowania modelu	01.12.2021 – 30.11.2022
Obszar wdrażania modelu	Gmina Wągrowiec i Miasto Wągrowiec
Partner w realizacji usługi wdrożenia modelu PS	Miasto Wągrowiec/ Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Wągrowcu
Zakres współpracy z JST	Wsparcie w rekrutacji odbiorców usług, promocja działań i informowanie o usługach wdrażanych w ramach realizowanej wiązki.

Opis przedsiębiorstwa społecznego / działalność PS

Spółdzielnia powstała w 2013 roku dzięki współpracy Gminy Wągrowiec i Powiatu Wągrowieckiego w ramach projektu: Innowacyjny model aktywizacji zawodowej uczestników WTZ. Przedsiębiorstwo realizuje usługi na rzecz osób prywatnych, firm i instytucji oraz lokalnych samorządów – Gminy Wągrowiec, Powiatu Wągrowieckiego i Miasta Wągrowiec. Oferują: usługi sprzątania, pielęgnacji terenów zielonych, usługi remontowo-budowlane. Realizują także zlecenia dla firm jak pakowanie, montowanie, segregowanie i układanie (np. układanie wiązek kablowych).

Szczegółowy opis wdrażanej przez PS wiązki usług

Usługa wytchnieniowa stanowiąca bazę tej wiązki usług polega na realizacji usług opiekuńczych w formie opieki zastępczej i wsparcie interwencyjnego. w szczególności, w trakcie urlopu wytchnieniowego, w razie nagłego zdarzenia jak choroba czy wypadek. Opieka może być świadczona w dzień i w nocy, w ciągu tygodnia i w weekendy.

Uzupełnieniem usługi wytchnieniowej jest wsparcie **„złotej rączki”** – oferta drobnych napraw, konserwacji, drobnych prac remontowych, montaży i demontaży, np. mebli czy elementów wyposażenia łazienki.

Trzecia usługa świadczona będzie przez **animatora i psychologa (animacja lokalna).** Celem jej jest aktywizowanie społeczności lokalnej w zakresie rozpoznawania potrzeb osób zależnych, osób starszych, z niepełnosprawnościami oraz ich opiekunów. Rezultatem działania ma

być rozwój lokalnych usług społecznych (praca animatora z sołtysami, radami sołeckimi, radnymi, kołami gospodyń wiejskich, OPS i innymi interesariuszami). Usługa obejmuje również wsparcie psychologiczne dla opiekunów osób zależnych.

Usługa bazowa	opieka wytchnieniowa
Usługa dodatkowa 1	usługa „złotej rączki”
Usługa dodatkowa 2	animacja lokalna
Zrealizowane wsparcie	Spółdzielnia w ramach opieki wytchnieniowej zrealizowała 1400 godzin usług, 840 godzin usług „złotej rączki” i 100 godzin animacji lokalnej.
Liczba osób objętych wsparciem	187 osób
Najważniejsze rodzaje wydatków związane z realizacją usług	Najważniejsze wydatki: — wynagrodzenia osób świadczących usługi; — koszt dojazdu opiekunek do podopiecznych; — koszty transportu; — środki ochrony osobistej: rękawiczki jednorazowe, maseczki, środki do dezynfekcji.
Wpływ wdrażania modelu na przedsiębiorstwo społeczne	W przedsiębiorstwie wdrożone zostały nowe rozwiązania (formalne) w zakresie realizacji usług społecznych (standardy i dokumentowanie usług). Dodatkowo cały personel świadczący usługi odbył szkolenia (z zakresu opieki medycznej, pielęgnacji, organizacji opieki itp.) co przyczyniło się do profesjonalizacji przedsiębiorstwa w świadczonych usługach.

Powyższe przykłady dowodzą, że nie jest możliwe utworzenie powtarzalnego modelu przedsiębiorstwa społecznego realizującego wiązkę usług społecznych. Uniwersalne dla wszystkich przedsiębiorstw społecznych są zasady realizacji poszczególnych usług, ich zakres, standardy, dokumentowanie, a przede wszystkim kwalifikacje i kompetencje personelu. Łącznie ww. czynniki przekładają się na najwyższą jakość usług przy jednoczesnej dbałości o bezpieczeństwo osób korzystających z usług oraz świadczącego je personelu. Ostateczny zakres usług wchodzących w skład wiązki zależny jest natomiast od zapotrzebowania środowiska lokalnego, źródeł finansowania, możliwości zapewnienia personelu o odpowiednich kwalifikacjach. O ile w dużym mieście nie będzie problemów ze specjalistami, o tyle w gminach wiejskich możemy mieć problem z psychologiem czy dietetykiem, ponieważ zapotrzebowanie na tego typu usługi będzie tam na tyle niewielkie, że nie pozwoli na utrzymanie nawet prywatnego jednoosobowego gabinetu. Jeżeli natomiast wystąpi zapotrzebowanie na tego typu usługi przedsiębiorstwo społeczne musi się liczyć z wyższymi kosztami ich świadczenia wynikającymi m.in. z konieczności uwzględnienia w cenie usługi kosztów dojazdu do podopiecznego.

5. KORZYŚCI DLA OTOCZENIA

Społeczność lokalna

Struktura systemu wsparcia w **opiece**

Usługi wspierające opiekunów osób zależnych mają ugruntowane miejsce w systemach wsparcia osób zależnych w wieku krajach (można spotkać się z określeniem przerwy regeneracyjnej, z ang. short break, family relief, które lepiej wyróżnia ideę opieki wytchnieniowej spośród usług opiekuńczych),

Również w Polsce tematyka ta staje się w ostatnich latach ważnym przedmiotem debaty publicznej i obszarem polityki społecznej, czemu towarzyszy wzrastająca podmiotowość opiekunów jako odrębnej grupy odbiorców wsparcia (z własnymi potrzebami).

Sukcesywnie wzrastają możliwości zaangażowania samorządów lokalnych (m.in. zgodnie z Ustawą z dnia 4 listopada 2016 roku o wsparciu kobiet w ciąży i rodzin „Za życiem"), wciąż jednak podstawowe znaczenie w wielu miejscach będzie miała komercyjna działalność.

Wyzwania dla realizacji usług mogą dotyczyć m.in. deficytu miejsc opieki wytchnieniowej (brakuje także ośrodków specjalistycznych), odpowiedniej kadry (często o wysokim poziomie eksperckości ze względu na zróżnicowanie potrzeby), mniejszej zamożności osób szczególnie na obszarach wiejskich.

Trudności w sprawnym wprowadzaniu usługi zwłaszcza przez nowe przedsiębiorstwa (w tym społeczne) mogą wynikać m.in. z dotychczas niezbyt dużego rozpropagowana możliwości wśród odbiorców, wciąż identyfikowanych obaw przed korzystaniem z niej, utrudnionego finansowania (m.in. z uwagi na stosunkowo nową tematykę pod względem prawnym i niestały charakter świadczenia usług).

Mając na względzie szczególnie wyzwania w dostępności usług m.in. pomocy społecznej (w tym specjalistycznych usług opiekuńczych)

i ochrony zdrowia, model dostrzega znaczenie działań prowadzących do realizacji celów społecznych i ekonomicznych poprzez współpracę (formalną i nieformalną) interesariuszy.

Wiązka na rzecz podejścia środowiskowego

W dostarczaniu usług społecznych w krajowym systemie wsparcia szczególną rolę ma podejście środowiskowe, w którym większość potrzeb może być zaspokajana w obrębie nieformalnego sektora (w ramach najbliższej rodziny, krewnych, sąsiadów), stanowiącego ważne źródło realizacji funkcji społecznych (m.in. wychowawczej, opiekuńczej, emocjonalnej, ekspresyjnej), zapewnienia poczucia bezpieczeństwa, stabilizacji i wyższej jakości życia (przy zwiększaniu zakresu samodzielności), dzięki czemu w mniejszym zakresie może być potrzebna interwencja innych instytucji, w tym państwa. Stąd celowe jest kształtowanie oferty usług w sposób wyrażony, również umożliwiający korzystanie ze wsparcia w szeroko rozumianym środowisku lokalnym,

Wiązka, w zależności od występujących uwarunkowań, może skorzystać z rozwiązań lokalnych i środowiskowych, opierających się na lokalnych zasobach (w tym społeczności) i włączające:

— lokalne więzi oparte na wzajemności i zaufaniu oraz przyczyniają się do odbudowy małych wspólnot i wzmacniania poczucia wspólnego losu (np.: wolontariatu (domowego) / pomocy sąsiedzkiej),
— tworzenie przestrzeni otwartej dla wszystkich mieszkańców, również o charakterze towarzyskim (lokalnych grup wsparcia, korzystających z możliwości samoorganizacji i przyczyniających się do rozwoju kapitału społecznego, co stanowi wartość, wychodzącą poza wąski zakres towarzyszący nabywaniu usług).

Wspomniane elementy mogą przyczyniać się do wzmacniania systemu opieki tam, gdzie są trudności w jej zapewnieniu (kompensując deficyty), ale również zwłaszcza w małych gminach, gdzie relacje społeczne mogą być względnie bliskie, a interakcje o bardziej zażyłym charakterze (mieszkańcy znają się i kontaktują ze sobą).

Zmiany w procesie świadczenia usług społecznych, z uwzględnieniem zaleceń decentralizacji i dekoncentracji (w tym odchodzenia od instytucji publicznych jako jedynego / głównego ich dostarczyciela) i przekładania realizacji części zadań na przedsiębiorstwa społeczne zgodnie z zasadą partnerstwa, wymagają – zależnie od potrzeb oraz możliwości – planowania i wdrażania zmian w strukturach, procedurach i kulturze lokalnego systemu (środowiska).

Wybrane aspekty podejmowania współpracy z **interesariuszami**
Znaczenie w planowaniu i realizacji wielu działań ma współpraca międzysektorowa, która umożliwia spojrzenie na problemy z różnych perspektyw, co prowadzi do lepszego dopasowania rozwiązań do zdiagnozowanych problemów, zgodnie z zasobami i kompetencjami podmiotów. Co warte podkreślenia, metodyczne podejście do współpracy, w oparciu o racjonalne przesłanki, zapewnia podstawy dla budowania koncepcji współpracy korzystnej społecznie i ekonomicznie (formalizuje współpracę, ale też nadaje jej strukturę i trwałość),

Ważne dla realizacji modeli wiązek usług mają relacje z interesariuszami, w szczególności z samorządami i ich jednostkami organizacyjnymi, którzy docelowo mogą być ważnymi zleceniodawcami usług społecznych, pozwalającymi na zapewnienie stałości działań – część przedsiębiorstw społecznych realizujących zwłaszcza podstawowe usługi opiekuńcze bazuje w dużym względzie na zleceniach administracji publicznej (jako główna działalność podmiotu) w drodze konkursów i zamówień publicznych (przedsiębiorstwo uczestniczy w realizacji zadań samorządu).

Mechanizmy umożliwiające współdziałanie szerokiego kręgu podmiotów i oparte na partnerstwie samorządów z udziałem przedsiębiorstw społecznych (w tym pozyskiwania środków publicznych) są w większości sytuacji znacznie sformalizowane (specjalistyczne), wymagają dobrej znajomości zasad i procedur postępowania w różnych trybach (przede wszystkim zgodnie z Prawem zamówień publicznych, Ustawą o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie).

Zasady współpracy przedsiębiorstw społecznych z interesariuszami, w tym z administracją publiczną mogą być formułowane również z uwzględnieniem dorobku zarządzania publicznego, nauk o organizacji i zarządzaniu, a także zgodnie z koncepcjami modeli współpracy, o charakterze zarówno ogólnym (uniwersalnym), jak i szczegółowym (odnoszących się zarówno do obszarów tematycznych świadczenia usług, jak i do form współpracy). Przydatne jest wypracowywanie nowych lub korzystanie z istniejących standardów usług i współpracy między publicznymi podmiotami działającymi w zakresie usług społecznych.

Funkcjonowaniu przedsiębiorstw społecznych sprzyjają ukształtowane w środowiskach lokalnych ramy współpracy z instytucjami publicznymi (czego podstawą mogą być np. społecznie odpowiedzialne zamówienia publiczne, umowy zawierane na czas dłuższy niż rok, pozwalające na świadczenie usług bez przerw w ciągu roku, przy wyższym

wynagrodzeniu niż minimalne, a jeśli to dopuszczalne – uwzględniające gotowość do świadczenia usług, a nie wyłącznie ich wykonanie), jak również możliwości świadczenia usług komercyjnie (w tym bardziej dochodowych, zapewniających relatywnie wyższą marżę zysku dla przedsiębiorstwa społecznego).

W inicjowania współpracy znaczenie ma zwłaszcza zidentyfikowanie przez samorząd roli ekonomii społecznej, w tym korzyści z nią związanych, a także poszczególnych podmiotów ekonomii społecznej już działających lub zamierzających działać w lokalnym środowisku[4].

Rola przedsiębiorstw społecznych w **opiece**

W analizach interesariuszy dostrzega się szczególną rolę działalności podmiotów spoza sektora publicznego (również przedsiębiorstw społecznych), które mogą elastycznie reagować na występujące problemy i wyzwania (jako dopełnienie i uzupełnienie, w tym rozszerzenie oferty w systemie pomocy społecznej).

Przedsiębiorstwa społeczne mają szczególnie duży potencjał działania w obszarze szeroko rozumianych usług społecznych, skierowanych na zapewnienie dobrostanu człowieka, przy oddziaływaniu (w związku z realizacją usług) na kształtowanie się lokalnego kapitału ludzkiego i społecznego, w tym z dużym zaangażowaniem w reintegracji osób zagrożonych marginalizacją społeczną i zawodową.

Występuje szerokie i różnorodne spektrum możliwych podejść do zastosowania w celu rozwiązywania problemów społecznych w społecznościach lokalnych, w których mogą uczestniczyć przedsiębiorstwa społeczne, w ramach m.in. pomocy społecznej, opieki zdrowotnej, edukacji, sportu, kultury, rynku pracy itd.

Obszary działań przedsiębiorstw społecznych stanowią często specyficzny zakres usług, niewykonywany przez sektor komercyjny, zwyczajowo postrzegany jako niedochodowy, potrzebujący zwiększonej współpracy ze środowiskiem lokalnym (m.in. z samorządami).

4. Szeroki zakres aktywności upowszechniających w tym zakresie będzie zwykle poza sferą działań danego przedsiębiorstwa społecznego (zaś w gestii m.in. Ośrodków Wsparcia Ekonomii Społecznej oraz Regionalnych Ośrodków Polityki Społecznej), jednakże dobre praktyki (przykłady) funkcjonujących podmiotów, dostępne zarówno lokalnie, jak i z innych gmin, również mogą zachęcać do rozważania możliwości współpracy.

W krajowych realiach przedsiębiorstwa społeczne mogą być wartościowymi uczestnikami procesu świadczenia usług dla opiekunów osób zależnych – model dostarcza rozwiązania przyczyniającego się do zintegrowania wsparcia opiekunów osób zależnych przez przedsiębiorstwa społeczne, z uwzględnieniem opieki wytchnieniowej (jako istotnego obszaru działania takiego podmiotu).

Wartością przedsięwzięcia społecznego jest jego autentyzm, pomocny w zmotywowaniu i zaangażowaniu stron do działania oraz przekładający się na rozpoznawalność i wiarygodność u odbiorców, wynikający m.in. z osobistych doświadczeń i przemyśleń pomysłodawców, w tym na temat dotychczasowych trudności, niepowodzeń, potrzeb do zaspokojenia, a także z „zakorzenienia się" w lokalnym środowisku (wśród grup osób zainteresowanych), umożliwiającego czerpanie wiedzy na temat specyfiki osób potrzebujących, wymianę doświadczeń, rekomendacji, włączanie się w lokalne aktywności integracyjne (naturalnymi uczestnikami mogą być osoby funkcjonujące już społecznie, również nieformalnie).

KORZYŚCI Z REALIZACJI WIĄZEK USŁUG SPOŁECZNYCH PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWA SPOŁECZNE

Korzyści dla przedsiębiorstwa społecznego

Niniejszy model przedsiębiorstwa społecznego dotyczy realizacji wiązki usług społecznych w obszarze Opieka wytchnieniowa+. Nie można zatem pominąć korzyści jakie niesie za sobą wdrożenie modelu dla samego przedsiębiorstwa. Podmioty uczestniczące w projekcie wskazały m.in., że:

1. zwiększyły swoją wiedzę i kompetencje w zakresie planowania usług, diagnozowania, standardów realizacji usług dot. kwalifikacji personelu oraz sposobu dokumentowania usług – 100%;
2. nabyły doświadczenie w realizacji usług w warunkach pandemii i związana z tym konieczność zapewnienia dodatkowych środków ochrony (bezpieczeństwa) dla podopiecznych i personelu;
3. zwiększyły swoje zasoby techniczne umożliwiając, tym samym podniesienie jakości świadczenia usług
4. osiągnęły korzyści w wymiarze formalnym uzupełniając wzory dokumentów, regulaminy, wymagane wpisy do rejestrów, w tym np. aktualizując status przedsiębiorstwa społecznego

Do długotrwałych korzyści dla testujących oraz planujących wdrażanie modeli przedsiębiorstw społecznych możemy zaliczyć np. możliwość pozyskania stałych, długookresowych zleceń realizacji usług, co pozwoli zapewnić przynajmniej częściową płynność finansową podmiotu. Uzyskanie doświadczenia w rozwijającej się sferze usług.

Korzyści dla społeczności lokalnej

Realizacja kilku usług społecznych oraz w zakresie promocja i ochrony zdrowia przez jeden podmiot wpłynęła też na poprawę komfortu życia podopiecznych, a w konsekwencji także ich rodzin. Zapewnienie większej ilości godzin opieki i/lub większego zakresu wsparcia pozwoliła na zwiększenie samodzielności podopiecznych w wykonywaniu czynności dnia codziennego, poprawiając ich komfort psychiczny oraz odciążenie opiekunów faktycznych.

Korzyści dla samorządu lokalnego

W gminach, gdzie testowany był model większa liczba osób niesamodzielnych została objęta wysokiej jakości wsparciem. Zakres oferowanego wsparcia również był większy niż w przypadku pojedynczych usług opiekuńczych. Mieszkańcy mogli skorzystać nie tylko z podstawowych usług opiekuńczych, ale także z usług dodatkowych (mobilna fizjoterapia, psycholog, fryzjer), a w niektórych przypadkach mogli otrzymać większą ilość godzin wsparcia, których nie była w stanie sfinansować gmina. Wdrożenie modelu przez część przedsiębiorstw umożliwiło także podniesienie jakości świadczonych usług. Największą korzyścią dla części gmin jest więc pozyskanie na swoim terenie podmiotu, który jest profesjonalnie przygotowany do świadczenia usług społecznych, dysponującego odpowiednio wykwalifikowanym personelem, dbającego o standardy usług przy jednoczesnym zapewnieniu bezpieczeństwa osób korzystających i świadczących usługi.

7. ANALIZA JEDNOSTKOWEJ EFEKTYWNOŚCI KOSZTOWEJ WDRAŻANEGO MODELU

Co do zasady usługi społeczne, podobnie jak pomoc społeczną trudno jest rozpatrywać w kategoriach czysto finansowych, ponieważ efektów ich realizacji nie da się wprost wycenić. Mierzymy je z reguły przez kategorie jakościowe, najczęściej będące subiektywnym odczuciem osoby korzystającej z usług np. zwiększenie samodzielności podopiecznego, poprawa samopoczucia. w najbardziej ekonomicznym ujęciu zakładamy, że wszystkie korzyści i koszty da się przedstawić w postaci finansowej i po porównaniu ich możemy dokonać oceny efektywności, tzn. im większa nadwyżka korzyści nad kosztami, tym wyższy jest poziom ekonomiczności ocenianego działania.

Działalność sektora publicznego opiera się na założeniu, że zadania publiczne muszą być realizowane niezależnie od ich wyników finansowych. Podejście najbardziej popularne w odniesieniu do sfery społecznej to raczej analiza koszty-skuteczność, a nie formalna analiza koszty-korzyści/przychody. Wynika to z trudności w wycenie wszystkich korzyści, jakie mogą przynieść usługi społeczne.

Na podstawie raportów z wdrażania modeli przedsiębiorstw społecznych jesteśmy w stanie określić m.in. liczbę osób objętych wsparciem, ilość godzin poszczególnych usług, ilość usług. na potrzeby ustalenia efektywności kosztowej poszczególnych wdrożeń przyjęto średnią wartość usług przypadającą na liczbę osób objętych wsparciem. Im mniejsza wartość wskaźnika, tym usługa jest bardziej efektywna kosztowo.

EKU = Ku/Lok

EKU — efektywność kosztowa usług
Ku — łączny koszt wszystkich usług
Igu — liczba godzin usług

Nazwa PS	Łączny koszt wszystkich usług Ku	liczba osób korzystających z usług Lok	Efektywna wartość kosztowa usług EKU
Bezpieczni Podopieczni Spółdzielnia Socjalna	120 000,00	24	5 000,00
Spółdzielnia Socjalna Blues Hostel	120 000,00	22	5 454,54
Fundacja Ditero	105 600,00	33	3 200,00
Fundacja EkoPrzyjazna	110 000,00	16	6 875,00
Elbląskie Stowarzyszenie Wspierania Inicjatyw Pozarządowych i AD REM Sp. z o.o.	110 000,00	104	1 057,69
Spółdzielnia Socjalna Kociewska	120 000,00	27	4 444,44
Spółdzielnia Socjalna Kooperacja	120 000,00	20	6 000,00
Sompoleńska Spółdzielnia Socjalna „Nasza Przyszłość"	120 000,00	38	3 157,89
Spółdzielnia Socjalna Razem do sukcesu	120 000,00	29	4 137,93
Spółdzielnia Socjalna Wspólny sukces	115 000,00	187	614,97

Źródła: opracowania własne na podstawie danych od Stowarzyszenia Na Rzecz Spółdzielni Socjalnych.

Z powyższej analizy wynika, że koszt usług przypadający na jedną osobę może różnić się nawet ponad 1100%. Dane te nie są jednak obiektywne, ponieważ po dokonaniu bardziej szczegółowej analizy otrzymanych raportów możemy stwierdzić, że powyższe wartości nie odzwierciedlają ile na daną osobę przypada dodatkowych usług specjalistycznych, które są kilkukrotnie droższe niż podstawowe usługi opiekuńcze świadczone w miejscu zamieszkania. Dodatkowo usługi animacji lokalnej jako jedna z usług dodatkowych i zaproszenie większej ilości osób bez ponoszenia większych nakładów finansowych zaburzają możliwość realnego wyliczenia efektywności kosztowej usług.

Ponadto wypływ na koszt realizacji usług przez znaczną część przedsiębiorstw społecznych miały warunki pandemiczne, które wymagały stosowania dodatkowych środków ochrony osobistej, co nie pozostało bez wpływu na efektywność kosztową poszczególnych wdrożeń. Uwzględniając jednak doświadczenie przedsiębiorstw w świadczeniu usług społecznych, a także obszar terytorialny ich działalności możemy wnioskować, że w przypadku podmiotów:

a. o większym doświadczeniu, lub
b. działających na obszarze większych miast

efektywność kosztowa jest większa. Natomiast w przypadku przedsiębiorstw obsługujących klientów na rozległych obszarach wiejskich

czy brak doświadczenia w usługach społecznych, koszt jednostkowy jest wyższy, a zatem afektywność kosztowa mniejsza.

Zupełnie inaczej będzie wyglądać efektywność kosztowa, uwzględniająca ilość godzin świadczonych usług. Poniższe wyliczenia wskazują, że największe koszty usług w przeliczeniu na godziny występują na obszarach wiejskich oraz małych gmin m.in. ze wzg. na droższe koszty dojazdu do podopiecznych (mała częstotliwość kursów publicznej komunikacji lub wręcz jej brak).

EKU = Ku/Igu

EKU — efektywność kosztowa usług
Ku — łączny koszt wszystkich usług
Igu — liczba godzin usług

l.p.	Nazwa PS	Łączny koszt wszystkich usług Ku	Liczba godzin usług Igu	Efektywna wartość kosztowa usług EKU
1	Bezpieczni Podopieczni Spółdzielnia Socjalna	120 000,00	2 650	45,28
2	Spółdzielnia Socjalna Blues Hostel	120 000,00	3 224	37,22
3	Fundacja Ditero	105 600,00	1 440	73,33
4	Fundacja EkoPrzyjazna	110 000,00	1 249	88,07
5	Elbląskie Stowarzyszenie Wspierania Inicjatyw Pozarządowych i AD REM Sp. z o.o.	110 000,00	1 277	86,13
6	Spółdzielnia Socjalna Kociewska	120 000,00	1 928	62,24
7	Spółdzielnia Socjalna Kooperacja	120 000,00	5 589	21,47
8	Sompoleńska Spółdzielnia Socjalna „Nasza Przyszłość"	120 000,00	2 024	59,88
9	Spółdzielnia Socjalna Razem do sukcesu	120 000,00	2 956	40,59
10	Spółdzielnia Socjalna Wspólny sukces	115 000,00	2 340	47,00

Nie bez wpływu na efektywność wdrażanych modeli miał również okres jaki upłynął od momentu diagnozy i przygotowania do wdrażania do faktycznej realizacji usług. Zmiana uwarunkowań zewnętrznych, w tym pandemia COVID-19 i związany z nią wzrost zgonów podopiecznych, konflikt wojenny i związany z nim napływ uchodźców wymagających wsparcia czy wzrost cen mediów miały znaczący wpływ na realizację zaplanowanych usług. w konsekwencji część przedsiębiorstw musiała

dokonać ponownej analizy, diagnozy, a na ich podstawie przesunięć pomiędzy poszczególnymi usługami. Elastyczne podejście do tematu zarówno Stowarzyszenia jak i przedsiębiorstw społecznych pozwoliło na zrealizowanie usług w łącznym wymiarze określonym w złożonych ofertach. Dzięki temu możemy stwierdzić, że efektywność to nie tylko „skuteczność" czy „korzyści", ale

Efektywność = Elastyczność

Podsumowanie

W zależności od przyjętej metody wyliczenia efektywności finansowej modelu otrzymamy różne wyniki. Z ekonomicznego punktu widzenia przedsiębiorstw społecznych wdrażających model w zakresie Opieka wytchnieniowa+ są one korzystne. Otrzymane przez podmioty wynagrodzenie za wdrażanie modelu pozwoliło sfinansować nie tylko bezpośrednie koszty świadczenia usług (płace, podatek, ubezpieczenia społeczne), środków ochrony osobistej, ale również koszty dojazdu do podopiecznych (bilety, paliwo) zwiększenia jakości usług (doposażenie, wymagane szkolenia personelu) oraz zarządzania usługami.

Przedsiębiorstwa społeczne planujące wdrażanie wiązek usług muszą jednak pamiętać, że nie wszystkie koszty usług społecznych będzie można sfinansować ze środków publicznych. Dlatego bezwzględnie należy rozważyć pobieranie częściowej, nawet symbolicznej, odpłatności od osób korzystających z usług. Należy także zapewnić sobie możliwość dostosowania ilości godzin i zakresu wsparcia do zmieniającej się sytuacji podopiecznych np. zwiększenia lub zmniejszenia ilości godzin, przesunięcia godzin pomiędzy różnymi usługami lub u poszczególnych podopiecznych. Oczywiście jeżeli warunki dotyczące otrzymania publicznego dofinansowania dopuszczają taką możliwość[4].

4. Opracowanie analizy efektywności kosztowej: Tatiana Hapek, Stowarzyszenie Na Rzecz Spółdzielni Socjalnych.

8. ŹRÓDŁA FINANSOWANIA USŁUG SPOŁECZNYCH

Środki publiczne

Budżet jednostek samorządu terytorialnego

Organizowanie i świadczenie usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania dla osób potrzebujących jest ustawowym obligatoryjnym zadaniem własnym gminy. Jak wynika z raportu NIK niewiele ponad 80% gmin wywiązuje się z tego zadania świadcząc usługi poprzez ośrodki pomocy społecznej lub zlecając je podmiotom zewnętrznym. Zlecanie usług opiekuńczych odbywa się najczęściej w dwóch trybach:

1. w konkursach ofert organizowanych na podstawie ustawy o pożytku publicznym i o wolontariacie lub
2. w postępowaniach ogłaszanych na podstawie ustawy Prawo zamówień publicznych.

Przedsiębiorstwa społeczne mogą ubiegać się o zlecenie zadania w obu wymienionych powyżej trybach, a w postępowaniach PZP mogą również liczyć na preferencyjne warunki udziału promujące np. podmioty zatrudniające osoby zagrożone wykluczeniem społecznym.

Informacji o ww. należy szukać przede wszystkim na stronach internetowych gmin lub ośrodków pomocy społecznej, najczęściej w Biuletynie Informacji Publicznej (BIP). Jeżeli usługi są zlecane w ramach projektów unijnych realizowanych przez gminę ogłoszenie w formie zapytania ofertowego może zostać zamieszczone w bazie konkurencyjności www.bazakonkurencyjnosci.funduszeeuropejskie.gov.pl

Budżet centralny

Kolejnym źródłem finansowania usług społecznych są programy rządowe, ministerialne. do najbardziej znanych obecnie należy Program „Opieka Wytchnieniowa", „Asystent osobisty osoby z niepełnosprawnością".

„Opieka wytchnieniowa dla członków rodzin lub opiekunów osób z niepełnosprawnościami”

Następny program finansowany ze środków funduszu solidarnościowego, skierowany m.in do organizacji pozarządowych. Głównym celem Programu jest wsparcie członków rodzin lub opiekunów sprawujących bezpośrednią opiekę nad:

1. dziećmi z orzeczeniem o niepełnosprawności,
2. osobami posiadającymi:

a. orzeczenie o znacznym stopniu niepełnosprawności (zgodnie z ustawą z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U. z 2021 r. poz. 573, z późn. zm.) albo
b. orzeczenie traktowane na równi z orzeczeniem wymienionym w lit. a, zgodnie z art. 5 i art. 62 ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U. z 2021 r. poz. 573, z późn. zm.), poprzez możliwość uzyskania doraźnej, czasowej pomocy w formie usługi opieki wytchnieniowej.

Program jest realizowany w dwóch formach:

1. świadczenia usług opieki wytchnieniowej w ramach pobytu dziennego w miejscu zamieszkania osoby z niepełnosprawnościami, innym miejscu wskazanym przez osobę z niepełnosprawnościami lub uczestnika Programu, które otrzyma pozytywną opinię realizatora Programu;
2. świadczenia usług opieki wytchnieniowej, w ramach pobytu całodobowego w ośrodku/ placówce zapewniających całodobową opiekę osobom z niepełnosprawnościami wpisaną do rejestru właściwego wojewody, prowadzonych przez realizatora Programu lub innym miejscu wskazanym przez osobę z niepełnosprawnościami lub uczestnika Programu, które otrzyma pozytywną opinię realizatora Programu.

W edycji na 2023 rok na finansowanie programu przeznaczono 55 mln zł. Maksymalna kwota dofinansowania jednej oferty wynosi 2 mln zł.

Więcej informacji o ww. programach można znaleźć na stronie Biuro Pełnomocnika Rządu do Spraw Osób Niepełnosprawnych: www.niepelnosprawni.gov.pl.

„Asystent osobisty osoby z niepełnosprawnością”

Program odbywa się w edycjach rocznych. Adresowany jest do organizacji pozarządowych, o których mowa w art. 3 ust. 2 oraz ust. 3 pkt 1 i 3 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie. Jego celem jest umożliwienie osobom z niepełnosprawnościami prowadzenia jak najbardziej niezależnego życia poprzez wprowadzenie usługi asystenta w wykonywaniu codziennych czynności oraz funkcjonowaniu w życiu społecznym. Wsparciem w programie mogą być objęte:

1. dzieci do 16. roku życia z orzeczeniem o niepełnosprawności łącznie ze wskazaniami: konieczności stałej lub długotrwałej opieki lub pomocy innej osoby w związku ze znacznie ograniczoną możliwością samodzielnej egzystencji oraz konieczności stałego współudziału na co dzień opiekuna dziecka w procesie jego leczenia, rehabilitacji i edukacji oraz
2. osób niepełnosprawnych posiadających orzeczenie o znacznym stopniu niepełnosprawności albo o umiarkowanym stopniu niepełnosprawności albo orzeczenie traktowane na równi ze wskazanymi orzeczeniami, zgodnie z art. 5 i art. 62 ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych.

W edycji 2023 na realizację Programu przez organizacje pozarządowe Minister Rodziny i Polityki Społecznej przeznaczył kwotę 105 mln zł.

Środki prywatne – wolny rynek

Jak wynika z danych GUS z roku na rok wzrasta liczba osób korzystających z usług opiekuńczych. Ze wzg. na wysokość dochodu nie wszyscy kwalifikują się do objęcia wsparciem w ramach środków finansowych i możliwości personalnych ośrodków pomocy społecznej. Dlatego mamy do czynienia z rosnącym zapotrzebowaniem na usługi oraz coraz większym deficytem możliwości zaspokojenia potrzeb w zakresie ich świadczenia przez instytucje publiczne. Powstającą w ten sposób lukę na rynku wypełniają osoby fizyczne świadczące usługi opiekuńcze bez żadnego przygotowania, zabezpieczenia i ubezpieczenia. Najczęściej są to osoby „dorabiające” sobie do niskich świadczeń emerytalnych lub rentowych.

Tutaj też pojawia się miejsce dla przedsiębiorstw społecznych. Mogą one:

1. zaoferować usługi za tą samą kwotę, ale realizowane przez lepiej wyszkolony personel oraz z gwarancją ubezpieczenia od nieprzewidzianego ryzyka dot. wyrządzenia szkody w mieniu czy uszczerbku na zdrowiu;
2. zaoferować dodatkowe odpłatne usługi np. „złotej rączki", dowóz do kina, teatru, klubu seniora, do kościoła lub usługi mobilne fizjoterapeuty, psychologa, fryzjera;
3. utworzyć nowe miejsca pracy dla osób świadczących usługi poza rynkiem pracy, z zapewnieniem odpowiednich środków ochrony, ubezpieczeniem;
4. pozyskać środki publiczne na realizację usług i objąć wsparciem osoby, które nie kwalifikują się do usług opiekuńczych świadczonych przez instytucje publiczne.

9. ROLA OŚRODKÓW WSPARCIA EKONOMIISPOŁECZNEJ WE WDRAŻANIU MODELI PRZEDSIĘBIORSTW SPOŁECZNYCH

Wyzwania w podejmowaniu i prowadzeniu działalności przez przedsiębiorstwa społeczne, szczególnie zwiększania ich profesjonalizacji, wyznaczają ważną rolę podmiotów systemu wsparcia ekonomii społecznej, w tym ośrodków wsparcia ekonomii społecznej oraz regionalnych ośrodków polityki społecznej.

Doceniając znaczenie inicjatyw oddolnych, opartych na wysiłkach integrujących grupy osób wokół problemów społecznych, dostrzegamy w praktyce doradczej ośrodka wsparcia ekonomii społecznej znaczenie doradztwa w zakresie pomysłu biznesowego (opracowywania rozwiązania, aby powstał pomysł racjonalny), a także w związku z organizowaniem i prowadzeniem działalności (zarówno w zakresie planowania, jak i realizacji przedsięwzięcia).

Pomysły na przedsięwzięcia potrzeba rozpatrywać z perspektywy potencjału koncepcyjnego (dostosowania pomysłu, w tym założeń) oraz wykonawczego (realizacyjnego) – oba aspekty mają znaczenie dla powodzenia przedsięwzięcia, przy czym, jeśli jest możliwe doprecyzowanie („dopracowanie") koncepcji przy wsparciu doradczym, to zapewnienie zdolności do realizacji pozostaje w znacznej gestii pomysłodawcy.

Dużym wyzwaniem dla kadry ośrodków wsparcia ekonomii społecznej będzie wdrażanie modeli przedsiębiorstw społecznych świadczących usługi społeczne. Dotychczas zadania doradców skupiały się w znacznej mierze na wsparciu technicznym w przygotowaniu biznesplanów w oparciu o ogólne zasady dotyczące zakładania działalności, w tym w formie organizacji pozarządowej, spółki z ograniczoną odpowiedzialnością non (for) profit lub spółdzielni socjalnej. Niewielu doradców zagłębiało się w zakres merytoryczny działalności, jej rodzaj czy przepisy prawne jej dotyczące. Z doświadczeń współpracy z ekspertami przy przygotowaniu

modeli oraz wsparciu ich wdrażania wynika, że jeszcze mniejszy odsetek ma wiedzę w zakresie realizacji usług społecznych.

Ważne jest zatem gruntowne przygotowanie kadry OWES do wspierania przedsiębiorstw społecznych planujących świadczenie usług społecznych. Przygotowanie to powinno obejmować gruntowną wiedzę w zakresie dotyczącym:

1. rodzajów usług społecznych, zdrowotnych oraz regulacji prawnych;
2. wymagań (kwalifikacje, kompetencje) jakie powinny spełniać osoby świadczące usługi społeczne i zdrowotne;
3. źródeł finansowania usług społecznych;
4. sposobów dokumentowania usług oraz diagnozy potrzeb podopiecznych;
5. ochrony danych osobowych podopiecznych, ze szczególnym uwzględnieniem danych dotyczących zdrowia, niepełnosprawności;
6. spełniania przez podmiot wymogów formalnych umożliwiających świadczenie usług z zachowaniem odpowiednich standardów, jakości oraz bezpieczeństwa podopiecznego i opiekuna oraz innych specjalistów świadczących usługi.

Dopiero wiedza w ww. zakresie, a przede wszystkim umiejętność i chęć wyszukiwania dodatkowych informacji, uzupełniania swojej wiedzy oraz wsłuchiwania się w potrzeby personelu pozwoli na świadczenie dla przedsiębiorstw społecznych wysokiej jakości usług umożliwiających wsparcie doradcze w weryfikacji:

1. zasobów technicznych i kadrowych przedsiębiorstwa;
2. spełniania wymogów formalnych, ustawowych pozwalających na świadczenie usług;
3. potrzeb lokalnych, w tym rodzaju i zakresu planowanych do realizacji usług;
4. konkurencji i potencjalnych sojuszników, podmiotów i instytucji wspierających;
5. możliwości finansowania usług.

Opieka
wytchnieniowa+

PODRĘCZNIK WDROŻENIOWY

O tym jakie wymogi musi spełnić podmiot ubiegający się o uzyskanie statusu przedsiębiorstwa społecznego, jak uzyskać wpis do ewidencji podmiotów prowadzących działalność leczniczą i wiele innych zagadnień można było przeczytać w pierwszej części niniejszej publikacji.

W tej części podejmiemy próbę przeprowadzenia czytelnika po najważniejszych zagadnieniach dotyczących planowania i realizacji usług społecznych, które w drodze monitorowania przedsiębiorstw społecznych realizujących pilotażowe wdrożenie wiązki usług społecznych zidentyfikowano jako trudność.

Zainteresowani znajdą proste i skuteczne narzędzia identyfikacji problemów i sposobów przekłucia ich w cele do zrealizowania. Zarządzanie zasobami, komponowanie usług, ochrona danych osobowych klientów, monitorowanie działań, na ewaluacji kończąc – to tylko niektóre z zagadnień jakie zostaną poruszone.

Dane statystyczne, analizy prawne czy socjologiczne zostały w tej publikacji ograniczone do minimum. Przedstawiamy w niej odpowiedzi na najczęściej zadawane przez wykonawców pyta-

nia, uchwycone problemy w trakcie wdrażania – stawiamy na praktykę.

Ostatnim zagadnieniem, na które chcemy zwrócić uwagę jest niewystarczająca znajomość przez przedstawicieli przedsiębiorstw społecznych obowiązujących standardów realizacji usług lub wręcz brak takich standardów w niektórych gminach, na co zwrócono uwagę m.in. w informacji o wynikach kontroli NIK z 2018 roku[1].

Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom wielu podmiotów, a przede wszystkim mając na względzie jakość świadczonych usług oraz bezpieczeństwo zarówno osób korzystających jak i świadczących usługi zamieszczamy w podręczniku tzw. „narzędziownik" zawierający wzory dokumentów i regulaminów świadczenia usług, zawierających zapisy określające m.in. prawa i obowiązki obu stron.

Zapraszamy do lektury.

1. Nr ewid. 31/2018/P/17/043/KPS

... dla wszystkich tych, którzy jeszcze nie wiedzą
czym opieka wytchnieniowa jest.

Patrząc na pojęcie opieki nad osobą potrzebującą z psychologicznego punktu widzenia warto zaznaczyć jak szerokie jest to zagadnienie. Opieka bowiem przybiera różne formy. Inaczej troszczymy się o osobę starszą, inaczej o młodą. Inaczej o rodzica, inaczej o dziecko. Inne wymagania stawia przed opiekunem świadczenie pomocy osobie zmagającej się z fizycznym cierpieniem, przewlekłym bólem, jeszcze inne przy np. chorobach psychicznych, neurodegeneracyjnych, czy upośledzeniu umysłowym. Inaczej opiekujemy się kimś kto potrzebuje naszego wsparcia nieustannie, inaczej, gdy doraźnie. Zakres niesionej pomocy jest niezwykle szeroki i takie też niesie za sobą wymagania i konsekwencje.

Często bywa tak, że gdy na rodzinę spada konieczność opieki nad jednym z jej członków, początkowo angażują się różne osoby z rodziny. Najczęściej po jakimś czasie, gdy sytuacja wydaje się bardziej „oswojona", opieka spada na osobę, która staje się codziennym opiekunem (np., współmałżonek, dziecko, rodzic). To, że początkowo opiekun ma większe wsparcie w rodzinie wynika najczęściej z faktu, że członkowie rodziny są przejęci nową, trudną sytuacją. Mobilizują wówczas siły i starają się wspierać w opiece. Gdy największe emocje opadną często wraz z nimi słabnie wytrwałość, chęci, czy też możliwości (np. czasowe, finansowe, emocjonalne), słabnie lub wręcz wygasa cały system wsparcia rodzinnego. To bardzo trudny moment, ponieważ w nim „główny opiekun" przejmuje obowiązki i często sam pozostaje na wysokości zadania. Staje przed koniecznością sprostania wielu wyzwaniom. Musi między innymi rozumieć istotę choroby i związanych z nią problemów osoby potrzebującej, aby wychodzić naprzeciw jej problemom, umieć podawać

leki, zmieniać opatrunki, pozycję ciała w łóżku, zmieniać ubranie, zajmować się transportem, podawać posiłki, napoić, zaopatrywać w odpowiednie kosmetyki, dbać o higienę, pilnować badań i wizyt lekarskich, dbać o kontakty z ludźmi, wspierać nie tylko fizycznie, ale i psychicznie, oraz niejednokrotnie duchowo. To jedynie część obowiązków opiekuna. Ich lista jest o wiele dłuższa. Uwarunkowana konkretnymi potrzebami osoby potrzebującej.

Wszystko to opiekun robi niejednokrotnie będąc osobą aktywną zawodowo, samotną, również chorą czy niepełnosprawną. w innych przypadkach staje przed koniecznością rezygnacji z pracy zawodowej, innych aktywności życiowych, rezygnacji z rozwoju, planów czy też marzeń. Często jest tak że opiekun rezygnuje niejako z siebie, swojego życia, aby troszczyć się o podopiecznego i czyni to w nieustającym niepokoju o jego życie, zdrowie, sytuację ekonomiczną i inne. Należy podkreślić jeden z najczęstszych i bardzo obciążających czynników stresogennych opiekuna, mianowicie strach przed przyszłością osoby, którą się opiekują w momencie, gdy ich zabraknie.

Częstym zjawiskiem jest też fakt, że gdy tylko opiekun próbuje zrobić coś dla siebie. w miarę istniejących możliwości oderwać się na chwilę od codziennych obowiązków, spędzić miło czas, odpocząć itp. Natychmiast okupuje to falą negatywnych emocji w postaci np. wyrzutów sumienia, poczucia wstydu, że na chwile „uciekł", strachu przed konsekwencjami tej „ucieczki". Często zmaga się z myślami typu – jestem słaby, nie daję rady, zły ze mnie opiekun, coś zaniedbałem, coś złego się przez to stanie, źle o mnie pomyślą itp. Tego typu myśli są bardzo obciążające psychikę opiekuna.

Warto wspomnieć także o tym, że na osobie opiekuna ciąży też presja otoczenia – nie tylko w postaci pozostałych osób z rodziny czy znajomych, ale także lekarzy, rehabilitantów, czy innych specjalistów. Opiekun może obawiać się negatywnej oceny swoich działań w ramach opieki, tego, że zostanie oceniony jako osoba samolubna, egoistyczna, słaba itp.

Całokształt wyrzeczeń, konieczności, obowiązków i problemów z jakimi zmaga się osoba będąca opiekunem powoduje, że życie niejednokrotnie staje się funkcjonowaniem w nieustannym stresie. Nie pozostaje to bez echa dla zdrowia takiej osoby. Dla jej stanu fizycznego i psychicznego. Niestety często konsekwencją jaką ponosi opiekun jest zjawisko zwane zespołem stresu opiekuna (CSS), lub zespołem opiekuna, czy też depresją opiekuna. Mówi się wręcz, że wcześniej czy później ciężar spraw i obowiązków jakim musi sprostać opiekun doprowadzi do zespołu stresu opiekuna. Czym on jest i jak się objawia?

Jednym z pierwszych objawów pojawiających się w początkowym etapie CSS jest lęk przez zaistniałą nową sytuacją życiową, jaką jest konieczność sprawowania opieki. Bywa, że jest to nagła, niespodziewana zmiana dla rodziny, która niejednokrotnie przekracza możliwości i umiejętności jej członków i niejako „przewraca życie do góry nogami". Lęk spowodowany jest często niewiedzą na temat choroby, dolegliwości i ich konsekwencji, oraz rokowań na przyszłość. w pierwszym etapie CSS może pojawić się poczucie paniki, bezsilności, zmęczenia oraz apatia i smutek. Po pewnym czasie opiekun może odczuwać wzmożoną nerwowość, poirytowanie czy drażliwość. Może czuć się sfrustrowany, bezsilny i zły. Mogą wówczas pojawiać się stany depresyjne o różnym przebiegu i nasileniu. Zespół stresu opiekuna to także zmaganie się z dolegliwościami natury fizycznej. Pojawiają się bóle głowy, karku, pleców, przewlekłe uczucie ogólnego zmęczenia i zniechęcenia, problemy z pamięcią i koncentracją, obniżenie odporności, czy też zaburzenia snu, które skutkują zwiększeniem wyżej wymienionych dolegliwości. Opiekun w większym stopniu narażony jest na wszelkie dolegliwości o podłożu psychosomatycznym (np. nadciśnienie, cukrzyca, wrzody żołądka, problemy kardiologiczne i szereg innych chorób autoimmunologicznych). Należy zwrócić uwagę, iż czas pojawienia się dolegliwości oraz ich natężenie jest sprawą indywidualną każdego człowieka. Zależy od wielu czynników np. ogólnego stanu zdrowia, sposobu życia, predyspozycji psychicznych i fizycznych, odporności na stres, a także ogólnej sytuacji życiowej. Każdy w inny sposób będzie w stanie sobie z nimi radzić. To także jest bardzo zróżnicowane. Począwszy od wysokiej samoświadomości opiekuna, który będzie potrafił dostrzec u siebie objawy, zgłosić się po pomoc do lekarzy, specjalistów, członków rodziny czy znajomych, kończąc na braku umiejętności radzenia sobie z sytuacją. Niejednokrotnie osoba opiekująca się sięga po alkohol lub inne używki, cierpi na depresję lub inne choroby, ponieważ sytuacja okazuje się dla niej zbyt trudna.

Dlatego tak ważne jest budowanie świadomości zarówno opiekunów, jak i osób z ich otoczenia co do zwracania uwagi i pamiętania o tym, że istnieje takie zjawisko jak zespół stresu opiekuna. co można wówczas zrobić? Zgłosić się po pomoc, gdy samemu jest się osobą wspierającą i dawać wsparcie, gdy jest się osobą z otoczenia opiekuna. Każda forma wsparcia jest bezcenna. Od drobnej pomocy rodzinnej czy koleżeńskiej po wsparcie świadczone w formie profesjonalnej. Taką formą wsparcia jest opieka wytchnieniowa.

Gdy jest się osobą, która ma w swoim otoczeniu kogoś kto opiekuje się kimś bliskim, nie należy zapominać o jej potrzebach. z punktu

widzenia psychologii każdy przejaw pomocy może być niejednokrotnie wręcz zbawienny dla opiekunów. Zarówno pomoc w obszarze fachowego wsparcia, jak i czysto ludzka. Nie mniejsze znaczenie ma obecność drugiego człowieka. Nie sposób jej przecenić. Należy to po tysiąckroć podkreślić. Osoba, która choćby na chwilę przejmie obowiązki opiekuna, pozwoli mu wyjść z domu, załatwić różne sprawy, lub da możliwość skorzystania z chwili wytchnienia jaką może być pójście do fryzjera, na basen, na spacer, zakupy, czy też spotkanie ze znajomymi przyniesie niewyobrażalne wytchnienie dla osoby opiekującej się. Bezcenną jest także forma pomocy jaką jest towarzystwo. Odwiedziny i rozmowy przy kawie lub herbacie potrafią zmienić na lepsze dzień i nastrój osoby wspierającej oraz samego chorego.

Pozostaje mieć nadzieję, że zagadnienia opieki wytchnieniowej i zespołu stresu opiekuna będą traktowane z coraz większą uwagą i świadomością. Są bowiem powszechne. Mają i będą miały miejsce. Mogą dotknąć każdego z nas i naszych bliskich.

Monika

Mama młodej kobiety z niepełnosprawnością umysłową
w stopniu znacznym, neurologopeda, psycholog, psychoterapeuta.

Zgodnie z definicją, opieka wytchnieniowa to element systemu pomocy społecznej; czasowa[2] (weekendowa, kilku- kilkunastodniowa) usługa opiekuńcza nad osobą niesamodzielną (zależną), dokonująca się w zastępstwie za opiekuna faktycznego (np. rodzica lub dzieci) w związku z zaistniałym zdarzeniem losowym, potrzebą załatwienia spraw dnia codziennego lub odpoczynkiem opiekuna faktycznego[3].

Opieka taka organizowana jest w Polsce przez jednostki samorządu terytorialnego w ramach usług opiekuńczych, a realizowana przez opiekunki środowiskowe[4]. Może być też świadczona przez przedsiębiorstwa na rynku komercyjnym. Polega na pomocy w poruszaniu się i przemieszczaniu, pielęgnacji, zapewnieniu przygotowania i podania posiłków, higieny osobistej i kontroli czynności fizjologicznych, czystości w miejscu przebywania oraz wspólnym spędzaniu czasu.

Opieka wytchnieniowa realizowana może być m.in. poprzez zapewnienie usług w dziennych ośrodkach wsparcia, placówkach całodobowych, jednostkach systemu oświaty, ośrodkach urlopowych, zakładach opiekuńczo-pielęgnacyjnych i innych[5], jak również poprzez pomoc w miejscu zamieszkania[6].

2. Praca zbiorowa, *Pogłębione studium usług opiekuńczych skierowanych do osób starszych. Środowiskowa opieka formalna i nieformalna. Raport z badań, Obserwatorium Integracji Społecznej*, Poznań, 2017, s.29.
3. *Wytyczne w zakresie realizacji przedsięwzięć w obszarze włączenia społecznego i zwalczania ubóstwa z wykorzystaniem środków Europejskiego Funduszu Społecznego i Europejskiego Funduszu Regionalnego na lata 2014-2020*, Ministerstwo Rozwoju i Finansów, Warszawa, 2014, s.8, MR/2014-2020/18(04)
4. Gazeta Prawna, *Opieka wytchnieniowa: Gminy wyręczą zmęczonych krewnych w opiece nad niepełnosprawnymi*.
5. Red. Mariola Racław, *Publiczna troska, prywatna opieka, Instytut Spraw Publicznych*, Warszawa, 2011, s. 298.
6. OPS Szprotawa, *Ustawa „Za życiem" – opieka wytchnieniowa*.

Opieka wytchnieniowa jest czasową formą otwartej, zewnętrznej pomocy dla opiekunów faktycznych (formalnych i nieformalnych) polegająca na czasowym przejęciu opieki nad osobą niesamodzielną wymagającą stałej opieki. Trzeba zaznaczyć, że opieka wytchnieniowa ma charakter uniwersalny i dotyczy zarówno opiekunów dzieci, młodzieży, a także osób starszych, gdzie role te często ulegają zmianie.

Opieka wytchnieniowa oczywiście nie powinna być warunkowana wiekiem podopiecznego. Jednak różnić się będzie wsparcie oferowane przez usługodawcę względem poszczególnych grup. Inne potrzeby będą w grupie, gdzie opieka będzie skierowana dla dzieci, a inne dla osób starszych. Uwzględniając różnice z zakresu opieki medycznej.

Opieka wytchnieniowa ma sens tylko wtedy, jeśli zapewni się opiekunom realną tymczasową ulgę od ich obowiązków związanych z codzienną opieką nad osobą niesamodzielną. Rodzaj usługi, lokalizacja, czas, czas trwania, częstotliwość, bezpieczeństwo muszą być zgodne z realnymi potrzebami opiekuna faktycznego.

Zagadnienie opieki wytchnieniowej zaistniało szczególnie w nawiązaniu do programu „Za życiem", wprowadzonego od 2017 roku (w związku z Ustawą z dnia 4 listopada 2016 r. o wsparciu kobiet w ciąży i rodzin „Za życiem" oraz na podstawie Uchwały nr 160 Rady Ministrów z dnia 20 grudnia 2016 r. w sprawie programu kompleksowego wsparcia dla rodzin „Za życiem").

Opieka wytchnieniowa jako forma wsparcia, przewidziana we wspomnianym programie „Za życiem" została wdrożona w ramach Solidarnościowego Funduszu Wsparcia Osób Niepełnosprawnych, który powstał w 2019 r. (zgodnie z Ustawą z dnia 23 października 2018 r. o Funduszu Solidarnościowym). Celem Funduszu jest wsparcie społeczne, zawodowe lub zdrowotne osób niepełnosprawnych. Zapewnienie opiekunom wsparcia w postaci opieki wytchnieniowej stanowiło jedno z jego założeń.

Na wspomnianej podstawie uruchomiono program „Opieka wytchnieniowa", kierowany do dzieci i osób z niepełnosprawnościami, których członkowie rodzin lub opiekunowie wymagają wsparcia w postaci doraźnej, czasowej przerwy w sprawowaniu opieki oraz podniesienia swoich umiejętności i wiedzy w zakresie opieki nad tymi osobami.

Dostrzeżono w programie „Opieka wytchnieniowa", że dotychczas nieliczne samorządy wspierały członków rodzin, opiekunów osób niepełnosprawnych (we własnym zakresie lub poprzez zlecanie świadczeń usługi opieki wytchnieniowej, np. organizacjom pozarządowym). Trzeba jednocześnie wspomnieć, że Program stanowi wsparcie w trybie konkursowym.

Warte podejmowania i rozwijania są występujące (choć często na niewielką skalę) inicjatywy samorządowe i pozarządowe na rzecz wsparcia wytchnieniowego opiekunów, np. oferta opieki wyręczającej/wytchnieniowej, mieszkania i pokoje treningowe / wytchnieniowe.

Choć sukcesywnie wzrasta świadomość i otwartość do angażowania się samorządów lokalnych (m.in. zgodnie z Ustawą z dnia 4 listopada 2016 roku o wsparciu kobiet w ciąży i rodzin „Za życiem"), wciąż jednak podstawowe znaczenie w wielu miejscach będzie miała **komercyjna działalność w obszarze usług**. Wyzwania dla realizacji usług mogą dotyczyć m.in. deficytu miejsc opieki wytchnieniowej (brakuje także ośrodków specjalistycznych), odpowiedniej kadry (często o wysokim poziomie eksperckości ze względu na zróżnicowanie potrzeby), mniejszej zamożności osób szczególnie na obszarach wiejskich. Trudności w sprawnym wprowadzaniu usługi zwłaszcza przez nowe przedsiębiorstwa (w tym społeczne) mogą wynikać m.in. z dotychczas niezbyt dużego rozpropagowana możliwości wśród odbiorców, wciąż identyfikowanych obaw przed korzystaniem z niej, utrudnionego finansowania (m.in. z uwagi na stosunkowo nową tematykę pod względem prawnym i niestały charakter świadczenia usług)[7].

7. Model przedsiębiorstwa społecznego realizującego usługi w obszarze opieki „opieka wytchnieniowa +" (wstępny).

W literaturze znaleźć można wiele opracowań dotyczących procesów, działań i ich charakterystyki.

Pojęcie „proces" rozumiany jest w wieloraki sposób. Najczęściej jednak określany jest jako kompilacja zadań/czynności/operacji wzajemnie z sobą powiązanych, których współgranie jest niezbędne dla osiągniecia określonego rezultatu.

I tak według np. Portera M.[8] wyróżnić można dwa rodzaje procesów, podstawowy i pomocniczy.

Do procesów podstawowych zaliczył on:

— logistykę „na wejściu", która obejmuje działania związane z przygotowaniem
— wytwarzanie produktu/usługi
— logistykę „na wyjściu", która obejmuje działania związane ze sprzedażą/dostarczeniem produktu/usługi
— marketing
— usługi posprzedażowe

Natomiast wśród pomocniczych wymienił procesy związane z:

— zarządzaniem organizacją
— zarządzaniem zasobami ludzkimi
— zaopatrzeniem
— rozwojem mającym na celu doskonalenie produktów i procesów

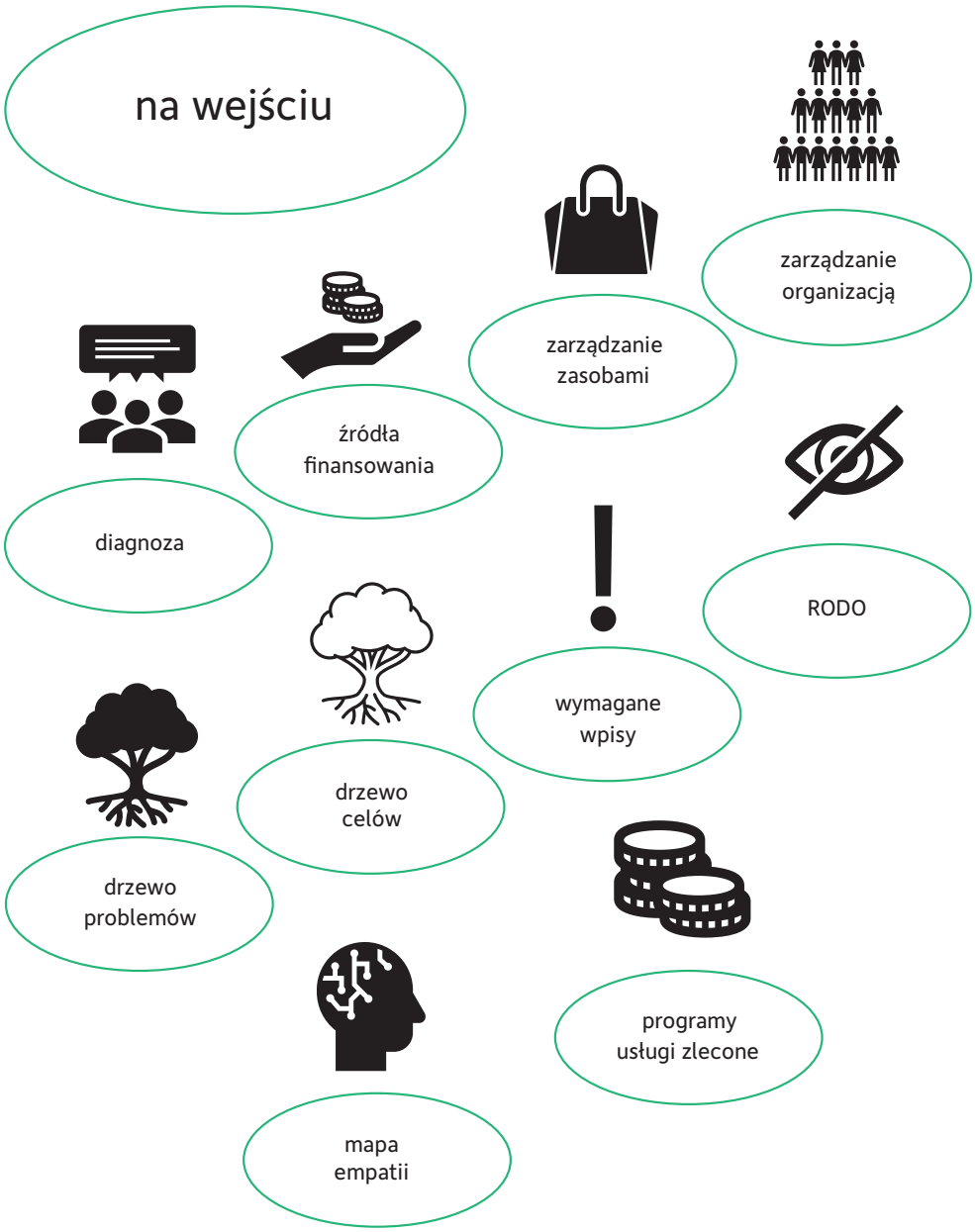
Należy nadmienić, iż wyżej wymienione procesy muszą być z sobą spójne i muszą istnieć razem, wzajemnie się uzupełniając. W każdej organizacji, w tym w przedsiębiorstwie społecznym procesy będą miały inny charakter, inne aspekty w zależności od specyfiki działalności.

8. Porter M. (1985), *Competitive Advantage*, Free Press, New York.

Wyżej wymieniona charakterystyka procesów to maleńki procent wiedzy po jaką można sięgnąć dla własnej organizacji. Zachęcamy do zapoznania się z literaturą dostępną dla wszystkich, na pewno znajdzie się bardziej adekwatna dla Państwa przedsiębiorstwa społecznego, którą będzie można wykorzystać.

Wyodrębnienie procesów zachodzących w organizacji jest zadaniem niełatwym, a uporządkowanie „bałaganu organizacyjnego" jeszcze trudniejszym. Spróbujmy zatem przebrnąć przez to razem i spróbować choćby częściowo znaleźć w opisanych procesach wspólny mianownik i wprowadzić je w życie.

1. KROK PIERWSZY „NA WEJŚCIU”



1.1. DIAGNOZA

Istotnym elementem planowania działalności przedsiębiorstwa społecznego, dostarczającym przesłanki do świadczenia konkretnych usług, jest identyfikacja warunków i potencjałów lokalnych, obejmująca w szczególności:

→ Analizę (diagnozę) problemów i zapotrzebowania na usługi (prowadzoną z potencjalnymi odbiorcami celem sprawdzenia m.in.: czego brakuje / co jest już realizowane, ale nie w pełni spełnia oczekiwania).

→ Rozpoznanie możliwości zaspokajania usług (jakie środowisko lokalne dostrzega potencjały, jakie widzi możliwości zaangażowania potencjału dla osiągnięcia korzyści) i podmiotów (z uwzględnieniem działań instytucji, podmiotów prywatnych oraz rolę substytutów).

→ Rozpatrzenie możliwości finansowania lub wsparcia finansowego / niefinansowego (z założeniem opłat odbiorców, wsparcia z budżetu samorządowego, od darczyńców / sponsorów itd.).

W określeniu **potrzeb, szans i zagrożeń** związanych z funkcjonowaniem wsparcia, potrzeba podejścia poznawczego (opartego na faktach), zapewniającego:

— zrozumienie funkcjonowania systemu wsparcia, w tym czynników kształtujących jego funkcjonowanie,

— informacje o zjawiskach problemowych (poprzez monitoring i ewaluację, z uwzględnieniem m.in. benchmarkingu, analizy korzyści i kosztów).

Do planowania działalności dobrze włączyć inne osoby, środowiska. Udział szerokiej grupy osób i podmiotów zainteresowanych korzystaniem z usług i współtworzenie oparte na dialogu społecznym w środowisku lokalnym wokół tematyki problemowej pozwala rozważyć odpowiednie

dane i informacje dotyczące planowanych czynności ze względu na wartość dodaną (korzyść) postrzeganą przez odbiorców.

W opracowywaniu informacji potrzeba odpowiednich metodyk / technik, przy czym podmioty pozyskujące wsparcie dotacyjne opracowują przede wszystkim zagadnienia w ramach biznesplanu, którego podstawą w warstwie metodycznej jest m.in. analiza potencjału, klientów, konkurencji, marketingowa, szans i zagrożeń np. metodą SWOT. Wnioskowanie dotyczy też np.: opłacalności, zakładającej przynajmniej pokrywanie kosztów przychodami.

Możliwy jest dobór różnych technik na potrzeby analizy, szczególnie stosowane są podejścia zakładające analizę modelu biznesowego (a także narzędzia w postaci schematów, zestawów kart itp.). Rozważyć przy tym warto techniki heurystyczne (jakościowe, oparte na intuicji), w tym analizę scenariuszy, jako sposób dostarczenia realistycznego, spójnego wykazu opcji, z uwzględnieniem cech środowiska lokalnego, przepływów zasobów (w tym wiedzy) między stronami ze względu na charakter interakcji i powiązań między nimi.

Kreowanie pomysłu biznesowego i opracowywanie planu działalności (niezbędne zasoby, źródła finansowania, ryzyka związane z prowadzeniem działalności itp.) może odbywać się z wykorzystaniem formularza biznesplanu. Pomoże to w określeniu wiarygodności pomysłu, sprawdzeniu staranności zaplanowanych działań, przy czym sprawnemu przedstawieniu zamierzeń pomysłodawcy sprzyja w miarę krótkie, zwięzłe i rzeczowe wskazanie informacji (np.: w punktach).

Niektóre techniki mogą być jedynie w części przystosowane do specyfiki przedsiębiorstw społecznych, z uproszczoną procedurą / narzędziami, nazbyt ogólnym podejściem lub skupieniem się na pojedynczych zagadnieniach, trudnym językiem i wymogiem znacznej wiedzy o gospodarce, bez uwzględnienia specyfiki kraju lub branży. Stąd potrzeba w trakcie doradztwa dla pomysłodawców uzupełnień / dostosowań metodyk / technik dla uwzględnienia specyfiki przedsiębiorstw społecznych i planowanych usług[9].

9. Model przedsiębiorstwa społecznego realizującego usługi w obszarze opieki „opieka wytchnieniowa+" (wstępny).

OKREŚLENIE PROBLEMU

Podstawą do tworzenia każdego działania jest określenie problemu. Nie bez znaczenia pozostaje to jednym z najważniejszych elementów komponowania czy to oferty biznesowej, tworzenia usług, czy pisania projektów i starania się o ich dofinansowanie.

W MODELU (rozdział 3.1.1, od strona 50) wskazano jak ważnym elementem diagnozy jest sprawdzenie czy na terenie danej gminy obowiązuje strategia rozwiązywania problemów społecznych. Jest to wstęp do opracowania diagnozy środowiska / diagnozy konkretnego człowieka i określenia problemu, którym przedsiębiorstwo zamierza się zająć.

Mając dostęp do danych można określić np. ilość osób z niepełnosprawnością na danym obszarze, ich wiek itp. co pozwoli wstępnie oszacować liczbę opiekunów osób niesamodzielnych, które mogą wymagać wsparcia w postaci opieki wytchnieniowej.

Starając się uzyskać informacje dotyczące diagnozy opiekunów osób niesamodzielnych, podjęto próbę uzyskania informacji w ośrodkach pomocy społecznej (OPS) w losowo wybranych 23 gminach w Polsce. W żadnej, z którymi nawiązano kontakt nie prowadzi się / nie bada się potrzeb opiekunów osób zależnych bez „wskazań"*.

Art. 107. [Rodzinny wywiad środowiskowy]

1. Rodzinny wywiad środowiskowy przeprowadza się u osób i rodzin korzystających lub ubiegających się o świadczenia z pomocy społecznej w celu ustalenia ich sytuacji osobistej, rodzinnej, dochodowej i majątkowej oraz u osób, o których mowa w art. 103.

1a. Rodzinny wywiad środowiskowy przeprowadza się również na podstawie:

1) art. 23 ust. 4aa ustawy z dnia 28 listopada 2003 r. o świadczeniach rodzinnych u osoby ubiegającej się o świadczenie pielęgnacyjne lub osoby pobierającej to świadczenie w celu weryfikacji wątpliwości dotyczących okoliczności związanej z niepodejmowaniem lub rezygnacją z zatrudnienia lub innej pracy zarobkowej oraz sprawowaniem faktycznej opieki nad osobą, na którą ubiega się lub pobiera świadczenie pielęgnacyjne;

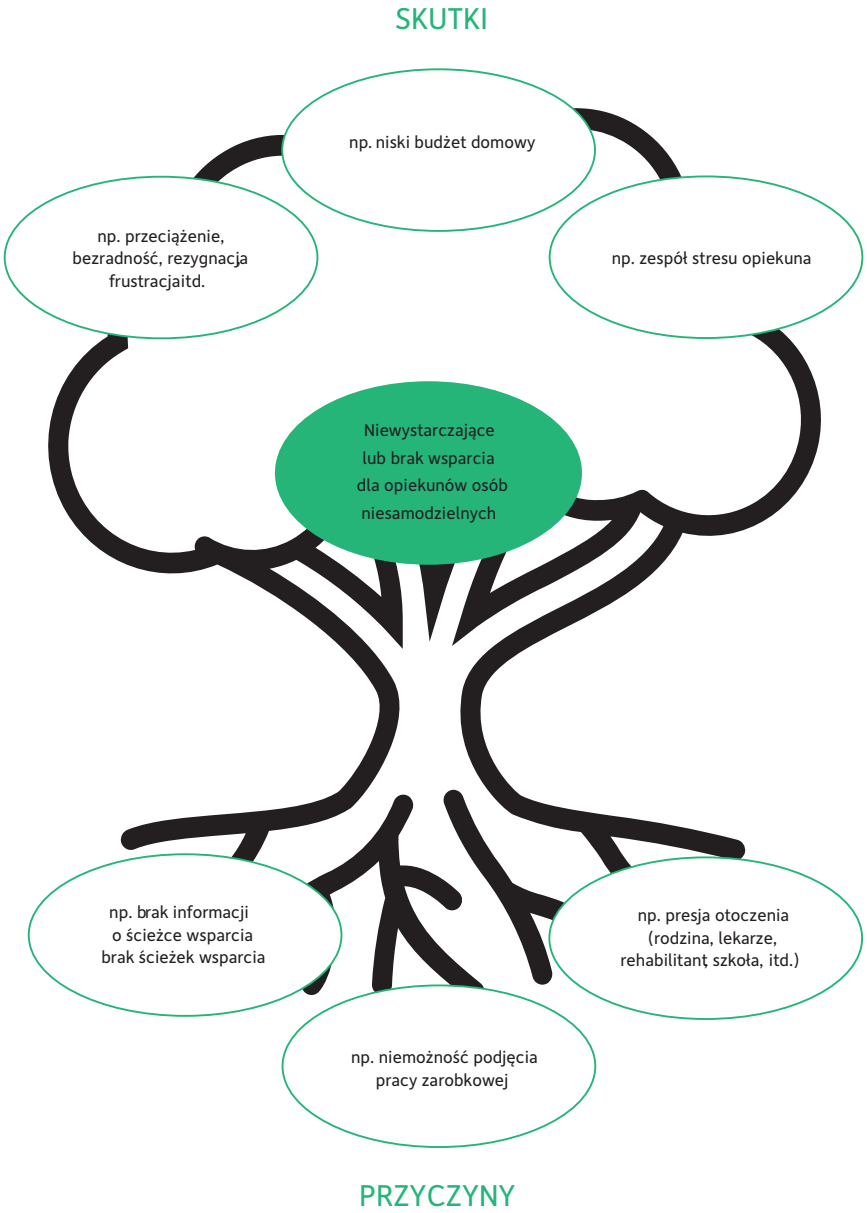
*Wskazanie do przeprowadzenia rodzinnego wywiadu środowiskowego (czyli do uzyskania informacji między innymi dotyczącego sytuacji rodzinnej, zatem i potrzeb) określa art. 107 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej.

2) art. 23 ust. 4e i 4f ustawy z dnia 28 listopada 2003 r. o świadczeniach rodzinnych u osoby ubiegającej się o specjalny zasiłek opiekuńczy lub osoby pobierającej to świadczenie w celu weryfikacji okoliczności dotyczących spełniania warunku niepodejmowania lub rezygnacji z zatrudnienia lub innej pracy zarobkowej oraz sprawowania faktycznej opieki nad osobą, na którą ubiega się lub pobiera specjalny zasiłek opiekuńczy;
3) art. 15 ustawy z dnia 11 lutego 2016 r. o pomocy państwa w wychowywaniu dzieci u osoby ubiegającej się o świadczenie wychowawcze lub osoby pobierającej to świadczenie w celu weryfikacji wątpliwości dotyczących sprawowania opieki nad dzieckiem, wydatkowania świadczenia wychowawczego niezgodnie z celem lub marnotrawienia świadczenia wychowawczego;
4) art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 4 kwietnia 2014 r. o ustaleniu i wypłacie zasiłków dla opiekunów (Dz. U. z 2020 r. poz. 1297);
5) 31 art. 26 ustawy z dnia 17 listopada 2021 r. o rodzinnym kapitale opiekuńczym u osoby ubiegającej się o rodzinny kapitał opiekuńczy, o którym mowa w tej ustawie, lub osoby pobierającej ten kapitał w celu weryfikacji wątpliwości dotyczących sprawowania opieki nad dzieckiem.

WYBRANE NARZĘDZIA DIAGNOZY

Przy komponowaniu usług pomocne są narzędzia do diagnozowania, przydatne może okazać się np. drzewo problemów i drzewo celów do określenia problemu i sposobów ich rozwiązania (w tym przypadku komponowanie usług głównych i usług dodatkowych), a także np. mapa empatii, która pozwoli na zdiagnozowanie potrzeb konkretnego człowieka.

Bez „wejścia w buty" człowieka, któremu chcemy zaproponować usługi trudno jest zaplanować odpowiednie działania, opracować model biznesowy, wdrożyć usługi, które będą odpowiedzią na realne potrzeby klienta.



Drzewo problemów to proste narzędzie przedstawiające obraz istniejącej sytuacji negatywnej (problemu). Problemy przedstawione są na zasadzie przyczyna – skutek. Instrument ten w sposób przystępny pozwoli przeprowadzić analizę problemów, określić przyczynę ich powstawania i skutki.

Po co?

Ważne jest, aby zrozumieć problem, którym się zajmujesz, aby wymyślić skuteczne rozwiązania. Analiza problemu może pomóc:

— zrozumieć problem bardziej dogłębnie i zaprojektować bardziej efektywną strategię;
— zobrazować powiązania między głównym problemem, konsekwencjami problemu i przyczynami źródłowymi problemu;
— przeanalizować podstawowe przyczyny problemu, aby zdecydować, na czym skupić swoją pracę, by coś zmienić;
— dostarczy dowody, aby przekonać innych o słuszności swoich analiz i argumentów.

Analiza problemu i opracowanie rozwiązań są przydatne zarówno do ogólnego planowania działań, jak i do pracy w ramach jednego, konkretnego przedsięwzięcia.

Kiedy?

Niemal zawsze można przygotować drzewo problemów i analizę rozwiązań, aby zrozumieć swój problem i zaplanować pracę. Należy być świadomym zmian jakie mogą się pojawić, które wpływają na cel jaki chce się osiągnąć w trakcie działań i dzięki temu prostemu narzędziu można przemyśleć swoją strategię (i np. zmienić by zminimalizować czy uniknąć strat).

Jak?

Analiza problemu polega na pogłębieniu jego zrozumienia. Przeprowadzana wspólnie jako zespół, w ramach przygotowań do działań czy tworzenia usług / produktów, uzyskasz więcej spojrzeń na problem.

Drzewo problemów pomoże zwizualizować i przeanalizować powiązania pomiędzy głównym problemem, wynikającymi z niego konsekwencjami i pierwotnymi przyczynami.

Ciągle pytaj „dlaczego”?

Przykład

Zapisz główną kwestię / problem na środku np. dużego arkusza papieru. Będzie to pień drzewa problemów. Dodaj przyczyny powstania problemu poniżej głównego problemu.

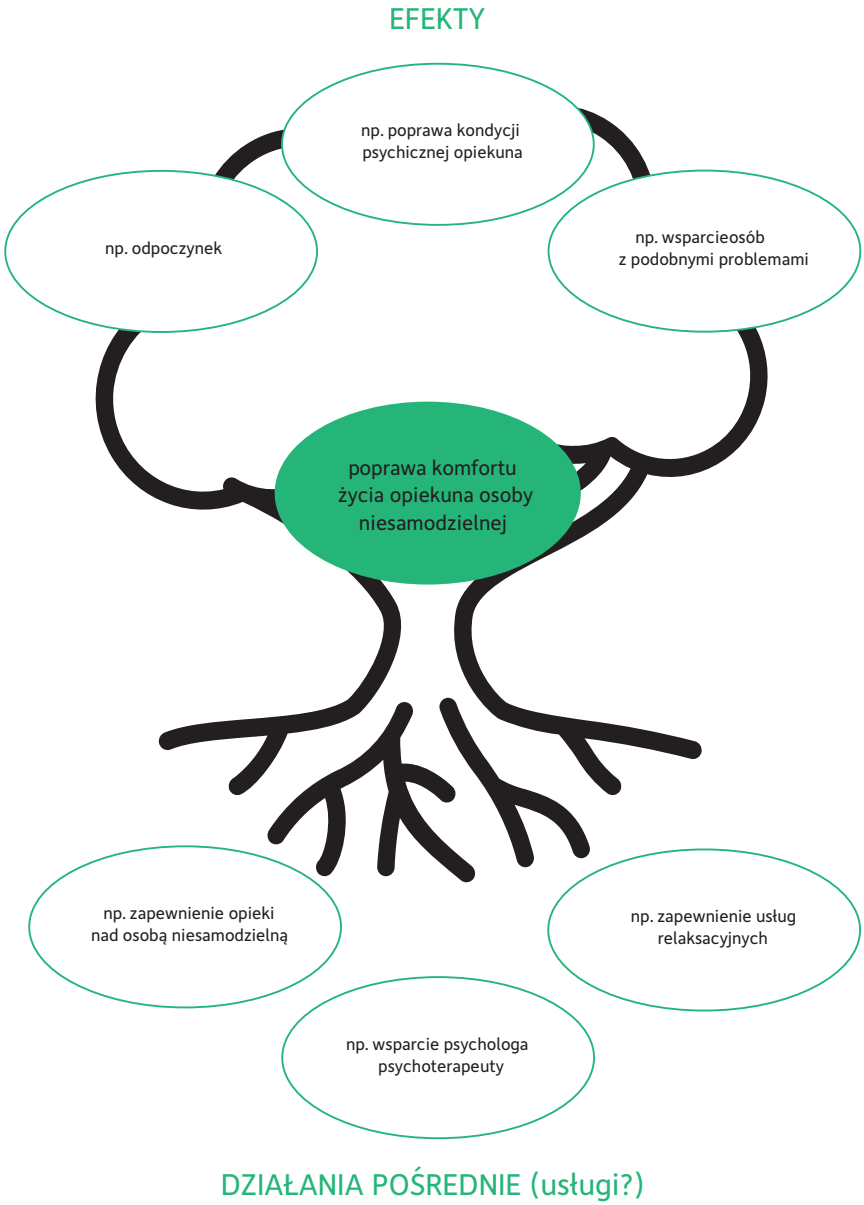
Przyczyny tworzą korzenie drzewa problemów, mogą rosnąć głęboko i łączyć się ze sobą, w zależności od problemu.

Narysuj strzałki prowadzące w górę od głównego problemu i dodaj różne skutki tego problemu. Gałęzie drzewa. Dla każdego zapisanego skutku, można dopisać kolejne następstwa.

Dodawaj dalej przyczyny i skutki ze strzałkami pokazując, jak przyczyniają się one do powstania każdego zestawu korzeni (przyczyna) i gałęzi (skutek), aż nie będziesz mógł wymyślić więcej.

Możesz również przyjrzeć się glebie, na której rośnie drzewo – czy korzenie są odżywione, czy jest to gleba żyzna dla problemu?

Przydatne może być podsumowanie ustaleń dotyczących problemu i jego konsekwencji. Pozwoli przedstawić je wraz z propozycjami rozwiązań. Jest to dobre narzędzie do uzasadnienia wyboru strategii działań przedsiębiorstw, a analiza problemu i proponowane rozwiązanie mogą stanowić podstawę głównego przesłania np. w kampanii promującej usługi.



Drzewo celów to metoda formułowania celów pośrednich, mających za zadanie wesprzeć nas w osiągnięciu celu głównego, a także celów nadrzędnych. Drzewo celów to kontynuacja analizy problemów (drzewa problemów) pozwalająca określić co jest do zrobienia i w jakiej kolejności.

Drzewo celów to nic innego jak drzewo problemów, które jest przekształcone w zbiór przyszłych rozwiązań problemów. Każdy negatywny problem jest przekształcany w cel poprzez przepisanie go jako pozytywne przyszłe zdarzenie.

Ponieważ drzewo celów jest przekształcone z drzewa problemów, analiza problemów w drzewie problemów z fazy identyfikacji problemu jest podstawą i punktem wyjścia do analizy drzewa celów.

Stwierdzenia pozytywne są w istocie stwierdzeniami obiektywnymi, które można przedstawić w postaci rysunku przedstawiającego hierarchię środków – celów, czyli drzewa celów. Pozwala:

— przedstawić jasny obraz pożądanej przyszłej sytuacji po zidentyfikowaniu problemów i przeformułowaniu ich na cele;
— zweryfikować hierarchię celów;
— zilustrować relacje środki – cele na rysunku.

Przeformułowanie problemów na cele musi być dokonane bardzo ostrożnie. Jeśli po przeformułowaniu jakieś stwierdzenie nie ma sensu, należy napisać cel zastępczy lub go usunąć, albo pozostawić problem bez zmian. Ważny jest przegląd sformułowanych celów i powstałego drzewa celów. Istnieją trzy główne kroki w formułowaniu drzewa celów:

Krok 1: przeformułowanie wszystkich negatywnych stwierdzeń analizy problemu na pozytywne stwierdzenia, które są pożądane i / lub realnie osiągalne.

Krok 2: sprawdzenie relacji działanie-efekt w celu zapewnienia ważności i kompletności hierarchii (relacje przyczynowo – skutkowe w drzewie problemów są przekształcane w powiązania działanie-efekt w drzewie celów).

Krok 3: w razie potrzeby zweryfikuj stwierdzenia dotyczące celów.

Dodaj nowe cele, jeśli wydają się one istotne i konieczne do osiągnięcia celu na kolejnym wyższym poziomie. Usuń cele, które nie są najwyraźniej odpowiednie lub konieczne.

Przykład

Określenie problemu: „brak odpowiednich poziomów opadów deszczu" nie może być przekształcone w „odpowiednie dostępne poziomy opadów deszczu", ponieważ jest to cel nierealistyczny, niemożliwy do wykonania. Stwierdzenie problemu: „utrata zaufania ludzi do usług publicznych" można przekształcić w „zaufanie ludzi do usług publicznych zostaje przywrócone"

Mapa empatii

Zgodnie z definicją ze słownika języka polskiego PWN empatia to „umiejętność wczuwania się w stan wewnętrzny drugiej osoby”[10]. Z pozoru nie jest to termin, który odnosi się do np. marketingu, zarządzania, biznesu – nic bardziej mylnego. To właśnie empatia i przysłowiowe „wejście w czyjeś buty” sprawi, że przedsiębiorstwo spróbuje lepiej zrozumieć swojego klienta. Zatem pozwoli przygotować ofertę usług, produktów, które spełnią oczekiwania i potrzeby. Jednym z narzędzi poznawania potrzeb i oczekiwań klienta jest mapa empatii. **Mapa empatii** to narzędzie często wykorzystywane w procesie design thinking[11]. Przydaje się do lepszego zrozumienia osoby / grupy doświadczającej problemu.

Tworzenie „empatii” z klientami to jedna z najważniejszych rzeczy, jakie możesz zrobić zarówno z perspektywy biznesowej, jak i doświadczenia klienta. Zrozumienie motywacji, frustracji i działań głównych klientów jest kluczowe, aby skutecznie dotrzeć do nich i zapewnić trwałe rozwiązania ich problemów. Tworzenie empatii, choć nie jest zadaniem trywialnym, najłatwiej osiągnąć poprzez stworzenie mapy empatii.

Co to jest mapa empatii?

Mapa empatii to szablon, który porządkuje zachowania i uczucia potencjalnego klienta, aby stworzyć poczucie empatii między nim a zespołem, które będzie z klientem pracował. Mapa empatii reprezentuje głównego użytkownika i pomaga zespołom lepiej zrozumieć jego motywacje, obawy i doświadczenia związane z korzystaniem z usług.

Mapowanie empatii jest prostym, ale skutecznym warsztatem, który można przeprowadzić z myślą o różnych użytkownikach, w dowolnym miejscu, od interesariuszy, indywidualnych przypadków czy całych zespołów ludzi. Może być prowadzone przez wiele różnych zespołów, takich jak zespoły projektowe, sprzedażowe, tworzące produkty czy obsługa klienta. Zasadniczo jest to ćwiczenie, które ma na celu „wejście do głowy” klienta w trakcie jego interakcji z produktem / usługą.

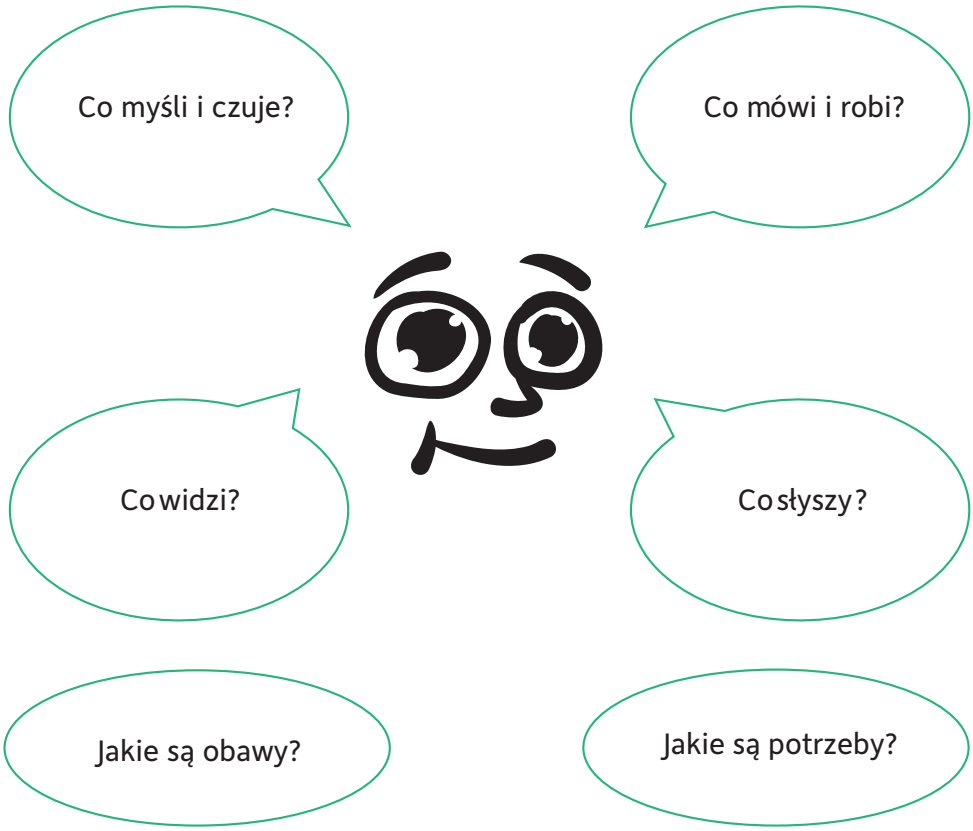
Chociaż głównym celem mapy empatii jest stworzenie empatii pomiędzy przedsiębiorstwem a klientem, istnieje kilka innych ważnych aspektów korzystania z niej, które oferują różne walory dla przedsiębiorstwa. Tworząc mapę empatii bierzemy pod uwagę wiele czynników

10. https://sjp.pwn.pl/sjp/empatia;2556654.html

11. Design thinking – proces odnoszący się do procesów poznawczych, strategicznych i praktycznych, dzięki którym koncepcje projektowe (propozycje nowych produktów, usług itp.) są opracowywane przez projektantów i / lub zespoły projektowe. Celem tej metody jest rozwiązywanie problemów, stworzenie nowych, innowacyjnych produktów, usług lub procesów poprzez określenie prawdziwych potrzeb pojedynczego użytkownika. Źródło: https://pl.wikipedia.org/wiki/Design_thinking

związanych z ogólnym doświadczeniem klienta. Mogą to być konkretne problemy, którymi się zajmują; sposób, w jaki korzystają z produktu / usługi, a także to, kto naprawdę doświadcza ciężaru problemu (wskazują kto jest najbardziej obciążony).

Te szczegóły są ważne dla stworzenia holistycznego obrazu ich doświadczeń, ale także ważne, ponieważ oświetlają problem w umyśle zespołu przedsiębiorstwa. Jest to równie ważne i pomaga zbudować ogólne zrozumienie tego, jak użytkownicy wchodzą w interakcję z produktem / usługą.



Jak stworzyć mapę empatii?

Tworzenie mapy empatii jest bardzo łatwym zadaniem, które można wykonać z pomocą kartki i ołówka. Można użyć gotowego szablonu lub stworzyć go samodzielnie, aby uwzględnić konkretne elementy, które należy przeanalizować. Tak czy inaczej, większość map empatii będzie zawierać ten sam zestaw szczegółów.

Tradycyjna mapa empatii składa się z czterech elementów. Są to: Robi, Myśli, Mówi, Czuje. Wszystkie te części zadają unikalne pytania dotyczące tego, jak można przeanalizować perspektywę klienta i to, co osiąga w swoim codziennym użytkowaniu. Mogą one być wypełnione w dowolnej kolejności, o ile biorą pod uwagę siebie nawzajem i nie są chronologiczne.

Teraz, kiedy już zmapowano, co robią / myślą / mówią / czują klienci – nadszedł czas na syntezę informacji w postaci „punktów bólu" i „punktów zysku". Punkty bólu to obawy, frustracje i wyzwania. Punkty zysku to ich pragnienia, pożądania i potrzeby.

Kiedy patrzymy na ludzi przez pryzmat istniejącego rozwiązania, pomijamy wiele innych czynników, które mają dla nich znaczenie. Ponadto, grupowanie ich w uogólnione zbiory prowadzi do założenia, że jeden „rozmiar" pasuje do większości. A tak nie jest.

Posługiwanie się wyżej wymienionymi, przykładowymi narzędziami nie jest trudne, wymaga jednak udziału wielu osób zaangażowanych w przedsiębiorstwie społecznym. Im więcej osób – tym więcej głosów, ma w tym kontekście pozytywne znaczenie. W zespole albowiem znajdują się różne osoby, na różnych stanowiskach, z różnymi doświadczeniami i przede wszystkim różną perspektywą postrzegania, interpretacji i z różnymi pomysłami rozwiązań.

Używając wyżej wymienionych narzędzi do diagnozy, zapisywane spostrzeżenia muszą być tożsame nie tylko z klientem (konkretnym człowiekiem), ale również z branżą w jakiej funkcjonuje przedsiębiorstwo społeczne lub chce rozpocząć działalność. Nie eksplorujemy i identyfikujemy przestrzeni innej niż ta, która nas interesuje.

ZARZĄDZANIE ORGANIZACJĄ

Wymagane wpisy
Informacje dotyczące wymaganych wpisów do ewidencji i rejestrów znajdują się w MODELU (od strony 24 do 39)

Więcej o wpisie na listę przedsiębiorstw społecznych tutaj
www.ekonomiaspoleczna.gov.pl/Materialy,wdrozeniowe,do,ustawy,o,ES,4312.html

OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH (RODO)

Niejednej osobie nowe zagadnienia o ochronie danych osobowych spędzają sen z powiek – nie ma się co dziwić, to niełatwy temat. Jednak poznanie podstawowych zagadnień i stworzenie procedur we własnym przedsiębiorstwie to już połowa sukcesu.

Na przestrzeni niemal dwóch lat monitoringu przedsiębiorstw społecznych wdrażających pilotażowy model wiązki usług społecznych, wnioski co do wprowadzenia (i przestrzegania) ochrony danych osobowych są co najmniej niepokojące. W niemal 70% PS nie ma podstawowych dokumentów dotyczących ochrony danych osobowych. Sama klauzula informacyjna i zgoda na przetwarzanie danych osobowych nie wystarczy.

Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (RODO).

Artykuł 4 rozporządzenia, definicje (wybrane definicje)[12].

Czym są dane osobowe?

ART. 4, pkt 1. „dane osobowe" oznaczają informacje o zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osobie fizycznej („osobie, której dane dotyczą"); możliwa do zidentyfikowania osoba fizyczna to osoba, którą można bezpośrednio lub pośrednio zidentyfikować, w szczególności na podstawie identyfikatora takiego jak imię i nazwisko, numer identyfikacyjny, dane o lokalizacji, identyfikator internetowy lub jeden bądź kilka szczególnych czynników określających fizyczną, fizjologiczną, genetyczną, psychiczną, ekonomiczną, kulturową lub społeczną tożsamość osoby fizycznej.

Co to jest przetwarzanie danych osobowych?

ART. 4, pkt 2. „przetwarzanie" oznacza operację lub zestaw operacji wykonywanych na danych osobowych lub zestawach danych osobowych w sposób zautomatyzowany lub niezautomatyzowany, taką jak zbieranie, utrwalanie, organizowanie, porządkowanie, przechowywanie, adaptowanie lub modyfikowanie, pobieranie, przeglądanie, wykorzystywanie, ujawnianie poprzez przesłanie, rozpowszechnianie lub innego rodzaju udostępnianie, dopasowywanie lub łączenie, ograniczanie, usuwanie lub niszczenie.

12. Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (RODO)

Pseudonimizacja

ART. 4, pkt 5. „pseudonimizacja” oznacza przetworzenie danych osobowych w taki sposób, by nie można ich było już przypisać konkretnej osobie, której dane dotyczą, bez użycia dodatkowych informacji, pod warunkiem, że takie dodatkowe informacje są przechowywane osobno i są objęte środkami technicznymi i organizacyjnymi uniemożliwiającymi ich przypisanie zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osobie fizycznej.

Zbiór danych osobowych, co to jest?

ART. 4, pkt 6. „zbiór danych” oznacza uporządkowany zestaw danych osobowych dostępnych według określonych kryteriów, niezależnie od tego, czy zestaw ten jest scentralizowany, zdecentralizowany czy rozproszony funkcjonalnie lub geograficznie;

Kto to jest Administrator Danych Osobowych?

ART. 4, pkt 7. „administrator” oznacza osobę fizyczną lub prawną, organ publiczny, jednostkę lub inny podmiot, który samodzielnie lub wspólnie z innymi ustala cele i sposoby przetwarzania danych osobowych; jeżeli cele i sposoby takiego przetwarzania są określone w prawie Unii lub w prawie państwa członkowskiego, to również w prawie Unii lub w prawie państwa członkowskiego może zostać wyznaczony administrator lub mogą zostać określone konkretne kryteria jego wyznaczania;

Kim jest Procesor (podmiot przetwarzający)?

ART. 4, pkt 8. „podmiot przetwarzający” oznacza osobę fizyczną lub prawną, organ publiczny, jednostkę lub inny podmiot, który przetwarza dane osobowe w imieniu administratora;

Zgoda na przetwarzanie danych osobowych.

ART. 4, pkt 11. „zgoda” osoby, której dane dotyczą oznacza dobrowolne, konkretne, świadome i jednoznaczne okazanie woli, którym osoba, której dane dotyczą, w formie oświadczenia lub wyraźnego działania potwierdzającego, przyzwala na przetwarzanie dotyczących jej danych osobowych;

Artykuł 5 rozporządzenia, zasady dotyczące przetwarzania danych osobowych[13].

1. Dane osobowe muszą być:

a. przetwarzane zgodnie z prawem, rzetelnie i w sposób przejrzysty dla osoby, której dane dotyczą **(„zgodność z prawem, rzetelność i przejrzystość”)**;

b. zbierane w konkretnych, wyraźnych i prawnie uzasadnionych celach i nieprzetwarzane dalej w sposób niezgodny z tymi celami; dalsze przetwarzanie do celów archiwalnych w interesie publicznym, do celów badań naukowych lub historycznych lub do celów statystycznych nie jest uznawane w myśl art. 89 ust. 1 za niezgodne z pierwotnymi celami (**„ograniczenie celu”**);

c. adekwatne, stosowne oraz ograniczone do tego, co niezbędne do celów, w których są przetwarzane (**„minimalizacja danych”**);

d. prawidłowe i w razie potrzeby uaktualniane; należy podjąć wszelkie rozsądne działania, aby dane osobowe, które są nieprawidłowe w świetle celów ich przetwarzania, zostały niezwłocznie usunięte lub sprostowane (**„prawidłowość”**);

e. przechowywane w formie umożliwiającej identyfikację osoby, której dane dotyczą, przez okres nie dłuższy, niż jest to niezbędne do celów, w których dane te są przetwarzane; dane osobowe można przechowywać przez okres dłuższy, o ile będą one przetwarzane wyłącznie do celów archiwalnych w interesie publicznym, do celów badań naukowych lub historycznych lub do celów statystycznych na mocy art. 89 ust. 1, z zastrzeżeniem że wdrożone zostaną odpowiednie środki techniczne i organizacyjne wymagane na mocy niniejszego rozporządzenia w celu ochrony praw i wolności osób, których dane dotyczą (**„ograniczenie przechowywania”**);

f. przetwarzane w sposób zapewniający odpowiednie bezpieczeństwo danych osobowych, w tym ochronę przed niedozwolonym lub niezgodnym z prawem przetwarzaniem oraz przypadkową utratą, zniszczeniem lub uszkodzeniem, za pomocą odpowiednich środków technicznych lub organizacyjnych (**„integralność i poufność”**).

2. Administrator jest odpowiedzialny za przestrzeganie przepisów ust. 1 i musi być w stanie wykazać ich przestrzeganie (**„rozliczalność”**).

13. Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (RODO)

Zainteresowanych zachęcamy do zapoznania się z całym rozporządzeniem, ułatwi wprowadzenie i przestrzeganie podstawowych zasad dotyczących ochrony danych osobowych w przedsiębiorstwie i rozwieje wątpliwości w sytuacjach niejasnych.

Dokumenty, po co je tworzyć i czemu mają służyć?

Polityka bezpieczeństwa. Do niedawna był to dokument obowiązkowy, wynikało to z rozporządzenia. Dziś nie ma już potrzeby tworzenia takiego dokumentu. Zatem jeśli w przedsiębiorstwie była sformułowana polityka bezpieczeństwa należy się jej pozbyć? Otóż nie.

Jeśli w przedsiębiorstwie jest już jakaś polityka bezpieczeństwa danych osobowych i rzeczywiście to, co jest w niej napisane odzwierciedla sytuację, w jakiej znajduje się biznes można to wykorzystać.

Należy przejrzeć ten dokument jeszcze raz i **dostosować go do wymogów RODO**. Zostawić to, co się nadaje, wykasować to, co na pewno nie ma związku z rzeczywistością, uzupełnić o braki.

Należy pamiętać, że jedną z podstawowych zasad RODO jest **zasada rozliczalności.**

Co to znaczy?

Zasada rozliczalności zakłada, że administrator danych ma obowiązek wykazać przestrzeganie zasad ochrony danych osobowych wymienionych w art. 5 ust. 1. Czyli, że przetwarzają dane osobowe w sposób zgodny z przepisami o ochronie danych. RODO jest wyrozumiałe w zakresie praktycznego realizowania zasady rozliczalności. Administrator może podjąć dowolne, ale adekwatne działania, aby powyższą zasadę można było uznać za realizowaną i zminimalizować zagrożenie naruszeń[14].

Biorąc pod uwagę fakt, że administrator nie ma obowiązku opracowania polityki bezpieczeństwa danych osobowych, należy się zastanowić przed podjęciem decyzji czy ją tworzyć, **jaki ten dokument będzie mieć wpływ na funkcjonowanie i jakie będą korzyści z posiadania powyższego dokumentu.**

14. https://inspektorzyodo.pl/zasada-rozliczalnosci-w-rodo/

Należy zadać sobie pytanie: czy posiadanie polityki bezpieczeństwa danych osobowych w razie kontroli Urzędu Ochrony Danych Osobowych (UODO) pomoże udowodnić, że w przedsiębiorstwie przestrzega się zasad ochrony danych osobowych oraz że są wypracowane standardy i procedury wzmacniające ochronę danych osobowych pracowników, klientów, dostawców, gości itp.

Korzyścią posiadania polityki bezpieczeństwa danych osobowych bez wątpienia jest fakt, iż po nadaniu mu odpowiedniego kształtu pełnić będzie rolę swego rodzaju regulaminu/procedur obowiązujących wszystkich pracowników mających kontakt z danymi osobowymi.

Polityka bezpieczeństwa danych osobowych może przyjąć dowolną nazwę, format i objętość. Może również funkcjonować jako dająca się wyróżnić cześć innego dokumentu funkcjonującego w przedsiębiorstwie społecznym.

Analiza przetwarzanych danych osobowych – od tego należy wyjść w każdym przedsiębiorstwie. Jakie dane są zbierane, komu się je przekazuje, kto ma do nich dostęp, jak się je przetwarza itd. Wszystkie te czynności wprowadzić należy do **Rejestru Czynności Przetwarzania**. Dokument ten porządkuje wszystkie dane jakie są gromadzone i przetwarzane. Określa:

— nazwę procesu przetwarzania (np. rodzic osoby niesamodzielnej, podopieczny, pracownik, darczyńca itd.)
— cel przetwarzania (np. zgoda na przyjęcie podopiecznego, przyjęcie podopiecznego, zatrudnienie/ustanie zatrudnienia, dofinansowanie itd.)
— kategorię osób których dane dotyczą (rodzice podopiecznych, podopieczni, pracownicy, darczyńcy itd.)
— kategoria danych osobowych (np. imię i nazwisko, adres zamieszkania, adres email, orzeczenie o stopniu niepełnosprawności itd.)
— podstawę prawną (zgoda rodzica, zgoda osoby art. 9 ust.2 litera b i d RODO, umowa o prace itd.)
— kategorię odbiorców, którym dane są ujawnione lub zostaną ujawnione (np. Zarząd, pracownicy, ZUS, US, banki itd.)
— planowany termin usunięcia danych (np. wycofanie zgody, 10 lat od ustania zatrudnienia itd.)

Przykład: Przedsiębiorstwo XYZ obejmuje opieką wytchnieniową Halinę, mamę Zosi. Zosia to dziewczyna z niepełnosprawnością w stopniu znacznym.

Halina (mama Zosi) (rejestr czynności przetwarzania)
Nazwa procesu przetwarzania: proces obsługi opiekuna faktycznego/prawnego podopiecznego
Cel przetwarzania: zgoda na przyjęcie podopiecznego
Kategoria osób których dane dotyczą: rodzic/opiekun prawny/opiekun faktyczny podopiecznej
Kategoria danych osobowych: imię i nazwisko, nr telefonu, adres zamieszkania
Podstawa prawna: zgoda
Kategoria odbiorców, którym dane są ujawnione lub zostaną ujawnione: Zarząd, pracownicy
Planowany termin usunięcia zgody: wycofanie zgody.
Zosia (rejestr czynności przetwarzania)
Nazwa procesu przetwarzania: proces obsługi podopiecznego
Cel przetwarzania: przyjęcie podopiecznego
Kategoria osób których dane dotyczą: podopieczni
Kategoria danych osobowych: imię i nazwisko, adres zamieszkania, nr telefonu, orzeczenie o stopniu niepełnosprawności i dokumentacja medyczna (jeśli jest niezbędna)*, PESEL
Podstawa prawna: art. 9 ust.2 litera b i d RODO, zgoda
Kategoria odbiorców, którym dane są ujawnione lub zostaną ujawnione: Zarząd, pracownicy
Planowany termin usunięcia zgody: wycofanie zgody.

Aby przetwarzać dane osobowe np. w przedsiębiorstwie społecznym niezbędna jest zgoda osoby, której dane są przetwarzane. **Zgoda na przetwarzanie danych osobowych.**

Pojęcie zgody osoby, której dotyczą dane, definiuje art. 4 pkt 11 RODO i oznacza „dobrowolne, konkretne, świadome i jednoznaczne okazanie woli, którym osoba, której dane dotyczą, w formie oświadczenia lub wyraźnego działania potwierdzającego, przyzwala na przetwarzanie dotyczących jej danych osobowych”[15].

Więcej na temat zgodny na przetwarzanie danych osobowych: https://uodo.gov.pl/pl/138/1638

15. https://uodo.gov.pl/pl/138/1638

Klauzula informacyjna. Zadaniem administratora danych jest poinformowanie w sposób rzeczowy, konkretny i przejrzysty osobę, w jakim celu i zakresie jej dane będą przetwarzane. Klauzula informacyjna musi zawierać wszystkie niezbędne informacje na temat procesu przetwarzania danych osobowych. Dokument ten powinien zawierać wyczerpujące informacje dotyczące celu takiego przetwarzania, sposobu przetwarzania itd. w klauzuli informacyjnej powinna się znaleźć:

1. Informacja o Administratorze danych osobowych;
2. Kontakt do Administratora danych osobowych;
3. Cel przetwarzania danych osobowych;
4. Informacja komu dane osobowe będą udostępniane i w jakim zakresie, aby zrealizować zadanie;
5. Podstawę prawną przetwarzanych danych;
6. Informacja o okresie przechowywania danych;
7. Informacja o prawie dostępu do swoich danych, ich modyfikacji, usunięcia, ograniczenia przetwarzania; o prawie wniesienia sprzeciwu, prawie do cofnięcia zgody itd.;
8. Informacja o nieprzekazywaniu danych do organizacji międzynarodowych;
9. Informacja o posiadaniu prawa do wniesienia skargi do organu nadzorującego, którym w Polsce jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych;
10. Informacja o podaniu danych osobowych dobrowolnie.

Halina i Zosia muszą zostać poinformowane o tym w jakim celu ich dane osobowe będą przetwarzane, do tego służy **klauzula informacyjna**. Aby móc rozpocząć jakikolwiek proces wsparcia (diagnoza, świadczenie usług itp.) Halina i Zosia muszą wyrazić **zgodę na przetwarzanie danych osobowych**. Bez wyrażenia zgody wsparcie nie może zostać zrealizowane.

Zgodnie z art. 9 RODO dane wrażliwe (szczególne kategorie danych) to m.in. dane dotyczące stanu zdrowia. Należy zwrócić nadzwyczajną uwagę i poddać najwyższej ochronie dane wymienione w ww. artykule rozporządzenia.

Nie zbieramy danych, które nie są nam potrzebne.

Przy gromadzeniu danych podopiecznych pod uwagę należy wziąć różne sytuacje, które mogą się zdarzyć. Należy na tyle na ile jest to możliwe, przewidzieć ryzyka związane z przejęciem opieki nad osobą z niepełnosprawnością, niesamodzielną, seniorem.

Przykład: Opieka wytchnieniowa całodobowa/doraźna. Podczas świadczenia usługi wyręczającej, u Zosi dochodzi do nagłego zatrzymania krążenia (NZK), (oprócz rozpoczęcia resuscytacji, powiadomienia opiekuna Zosi) należy wezwać zespół ratownictwa medycznego (ZRM), któremu należy przekazać dane, między innymi dane szczególnych kategorii np. niepełnosprawność (symbol, może mieć wpływ na zdarzenie), dane dotyczące stanu zdrowia np. choroby przewlekłe, aktualne leki jakie bierze Zosia itp. Wszystkie dane, które mogą mieć wpływ na przebieg wsparcia zespołu ratownictwa medycznego muszą być znane osobie, która w danym momencie znajduje się wraz z Zosią.

Nawiązując do powyższego przykładu, aby dane osobowe w tym dane szczególnych kategorii były znane pracownikom, takiego pracownika należy do ich przetwarzania upoważnić. **Upoważnienie do przetwarzania danych osobowych** pracownikowi może być nadane wyłącznie wtedy, jeśli administrator danych sam został do tego upoważniony przez osobę, której dane przetwarza.

Takie upoważnienie pracownika musi zawierać:

1. Imię i nazwisko pracownika;
2. Cel związany z wykonywaniem obowiązków na stanowisku np. opiekuna, pracownika biurowego itd.;
3. Zakres upoważnienia: wskazanie kategorii danych, które może przetwarzać określona w upoważnieniu osoba, lub rodzaj czynności/operacji, jakich może dokonywać na danych osobowych;
4. Czas na jaki upoważnienie zostaje nadane np. na czas trwania umowy o pracę, na czas trwania wykonania zadania, czas określony lub do momentu odebrania praw przez administratora;
5. Dodatkowo informacja o tym, iż osoba upoważniona do przetwarzania danych osobowych, zobowiązana jest do zachowania ich w tajemnicy, również po ustaniu zatrudnienia jak i do zachowania w tajemnicy informacji o ich zabezpieczeniu;
6. Podpis administratora danych/podpis osoby upoważnionej[16].

16. W innych przypadkach integralną częścią upoważnienia może być dodatkowy dokument – oświadczenie pracownika o zapewnieniu ochrony danych osobowych, zachowaniu w tajemnicy informacji dotyczących ochrony danych osobowych.

Obowiązkiem administratora danych osobowych jest prowadzeniu **rejestru upoważnień**. Rejestr osób upoważnionych do przetwarzania danych osobowych to nic innego jak spis wszystkich osób w przedsiębiorstwie, którzy przetwarzają dane osobowe. Taki rejestr musi zawierać:

1. Imię i nazwisko;
2. Identyfikator użytkownika (jeżeli dane są przetwarzane w systemie informatycznym);
3. Zakres przydzielonych uprawnień (inny zakres przydzielonych uprawnień będzie np. dla opiekunki sprawującej opiekę nad osoba z niepełnosprawnością, inny dla pracownika działu kadr, inny dla prezesa przedsiębiorstwa);
4. Datę przyznania uprawnień / datę odebrania uprawnień;
5. Podpis administratora danych osobowych.

Analiza ryzyka. Nie ma określonego wzoru analizy ryzyka, czy jego szacowania. Każdy administrator danych osobowych powinien wypracować odpowiednie procedury zarządzania ryzykiem w związku z przetwarzaniem danych osobowych. Najważniejszą kwestią przy tworzeniu dokumentu jest uwzględnienie środowiska, rodzaj działalności, a w szczególności charakter, zakres oraz cele i sposób przetwarzania danych osobowych. Najprościej mówiąc: analizuje się na jakie ryzyko narażone są dane osobowe, które są przetwarzane. Analiza ryzyka musi mieć określony rodzaj ryzyka np. nieuprawniony dostęp do pomieszczeń, w których przechowywane są dane osobowe; ujawnienie haseł do komputera, gdzie przetwarzane są dane osobowe; pożar, jeśli dane osobowe są w wersji papierowej czy atak hakerski, jeśli przechowywane są w chmurze o wątpliwych zabezpieczeniach.

Przykład: Przedsiębiorstwo społeczne XYZ prowadzi dokumentację z danymi osobowymi w wersji papierowej i w wersji elektronicznej. Jeden z pracowników (posiadający dostęp do komputera – indywidualne hasło) wysyłając multimedialną kartkę z życzeniami świątecznymi do klienta, omyłkowo załączył do maila dane osobowe (kartę zgłoszeniową w której m.in. jest imię i nazwisko, adres zamieszkania, PESEL, informacje o stanie zdrowia) jednej z podopiecznych przedsiębiorstwa – Zosi. Zosia to 13 letnia dziewczyna z niepełnosprawnością, Mama Zosi – Halina, zgłosiła się do pilotażowego wdrożenia wiązki usług społecznych w obszarze opieki wytchnieniowej i mogła skorzystać z bezpłatnych usług świadczonych przez przedsiębiorstwo.

Jak z perspektywy analizy ryzyka może wyglądać wyżej wymienione zdarzenie?

Ryzyko	Słaba strona	Możliwy skutek
Wyciek danych drogą elektroniczną	Brak zabezpieczonej dokumentacji podopiecznych	Naruszenie ochrony danych osobowych zapisanych na dysku twardym komputera, ryzyko dostępu do danych przez osobę nieuprawnioną, poważna niezgodność z przepisami prawa, straty finansowe.

Na ile prawdopodobne jest, że taki scenariusz może wystąpić w przyszłości? (najlepszym rozwiązaniem jest przedstawienie takiej analizy w systemie punktowym).

Niemal pewne (bardzo wysoki)	4	zdarzenie występuje co najmniej raz w miesiącu
Możliwy (wysoki)	3	zdarzenie występuje raz na kwartał
Mało prawdopodobny (średni)	2	zdarzenie występuje raz na pół roku
Rzadki (niski)	1	zdarzenie występuje raz w roku bądź nie występuje w ogóle

Ocena skutku zdarzenia dla Zosi i dla przedsiębiorstwa XYZ.

Bardzo wysoki	4	Zosia: „Naruszenie z **bardzo dużym** prawdopodobieństwem może skutkować dyskryminacją, kradzieżą tożsamości lub oszustwem dotyczącym tożsamości, stratą finansową, naruszeniem dobrego imienia, naruszeniem poufności danych osobowych chronionych tajemnicą zawodową, nieuprawnionym odwróceniem pseudonimizacji lub wszelką inną znaczną szkodą gospodarczą lub społeczną”[17]. Przedsiębiorstwo: Poważna niezgodność z przepisami prawa, wysokie straty finansowe, bardzo wysoki ubytek wizerunkowy, długotrwały i trudny proces przywracania stanu poprzedniego.
Wysoki	3	Zosia: „Naruszenie faktycznie **może skutkować** dyskryminacją, kradzieżą tożsamości lub oszustwem dotyczącym tożsamości, stratą finansową, naruszeniem dobrego imienia, naruszeniem poufności danych osobowych chronionych tajemnicą zawodową, nieuprawnionym odwróceniem pseudonimizacji lub wszelką inną znaczną szkodą gospodarczą lub społeczną”[118]. Przedsiębiorstwo: Niezgodność z przepisami prawa, straty finansowe, ubytek wizerunkowy, trudny proces przywracania stanu poprzedniego.

17. (75) Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (RODO).

18.Tamże

19.Tamże

20.Tamże

Średni	2	Zosia: „Naruszenie w zależności od kontekstu danego zdarzenia w **niektórych przypadkach** może skutkować dyskryminacją, kradzieżą tożsamości lub oszustwem dotyczącym tożsamości, stratą finansową, naruszeniem dobrego imienia, naruszeniem poufności danych osobowych chronionych tajemnicą zawodową, nieuprawnionym odwróceniem pseudonimizacji lub wszelką inną znaczną szkodą gospodarczą lub społeczną”[19]. Przedsiębiorstwo: Niewielka strata finansowa, nieznaczny ubytek wizerunkowy, utrudniony proces przywracania stanu poprzedniego.
Niski	1	Zosia: „Naruszenie **nie może skutkować** poważnym wpływem na prawa i wolności osób fizycznych (np. ich sferę materialną lub dobra osobiste), w tym nie grozi dyskryminacją, kradzieżą tożsamości lub oszustwem dotyczącym tożsamości, stratą finansową, naruszeniem dobrego imienia, naruszeniem poufności danych osobowych chronionych tajemnicą zawodową, nieuprawnionym odwróceniem pseudonimizacji lub wszelką inną znaczną szkodą gospodarczą lub społeczną”[20]. Przedsiębiorstwo: bez ubytku wizerunkowego, skutki łatwe do usunięcia.

Szacowanie skutków ryzyka

prawdopodobieństwo					
bardzo wysokie	4	8	12	16	
wysokie	3	6	9	12	
średnie	2	4	6	8	
niskie	1	2	3	4	
	niski	średni	wysoki	bardzo wysoki	skutek

Poziomy ryzyka i podjęte działania

Skala ryzyka	Dopuszczalność ryzyka	Działanie
Ryzyko poważne (skala 13 – 16 pkt.)	niedopuszczalne/ krytyczne (nieakceptowalne)	działania nie mogą być podjęte ani kontynuowane do czasu zmniejszenia ryzyka do poziomu dopuszczalnego
Ryzyko poważne (skala 9 – 12 pkt.)	dopuszczalne (akceptowalne)	zaleca się zaplanowanie i podjęcie działań, których celem jest zdecydowane zmniejszenie ryzyka
Ryzyko poważne (skala 5 – 8 pkt.)	dopuszczalne (akceptowalne)	zaleca się zaplanowanie i podjęcie działań, których celem jest skuteczne zmniejszenie ryzyka
Ryzyko poważne (skala 1 – 4 pkt.)	dopuszczalne (akceptowalne)	zaleca się rozważenie możliwości dalszego zmniejszenia poziomu ryzyka lub zapewnienie, że ryzyko pozostanie na tym samym poziomie

Podjęte działania w celu minimalizowania ryzyka muszą mieć realny skutek. Zgodnie z wymaganiami RODO administrator danych, który nie prowadzi analizy ryzyka będzie mieć ograniczoną możliwość udowodnienia, że zabezpieczenia dotyczące ochrony danych osobowych są optymalne do zagrożeń, możliwych niebezpieczeństwa i ich skutków.

Kolejnym dokumentem niezbędnym w ochronie danych osobowych jest **rejestr naruszeń danych osobowych**. Teoretyczne zdarzenie opisane powyżej musi zostać zarejestrowane. Administrator zobowiązany jest do stworzenia rejestru i ewidencjonowania naruszeń danych osobowych w każdej sytuacji, w której do zdarzenia dochodzi. Gdy dojdzie do naruszenia zadaniem administratora danych jest poinformowanie osoby, której dane naruszone dotyczą o okolicznościach zdarzenia, a także o czynnościach i procedurach podjętych z związku z incydentem. Dokumentem do przekazania takiej informacji jest **zawiadomienie o naruszeniu i podjętych w związku z tym czynności**.

Grupa Robocza Art. 29[21] w Wytycznych dotyczących zgłaszania naruszeń ochrony danych osobowych zgodnie z rozporządzeniem 2016/679 (WP250rev.01) podkreśla, że „Najważniejsze, aby osoby, których dane dotyczą, zrozumiały charakter naruszenia i wiedziały, co muszą zrobić, aby się zabezpieczyć”[22].

Zdarzyć się może, iż niektóre przypadki naruszeń będą wymagać zgłoszenia do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

WAŻNE: Zgodnie z art. 33 ust. 1 RODO, w przypadku naruszenia ochrony danych osobowych, administrator bez zbędnej zwłoki – w miarę możliwości nie później niż w terminie 72 godzin po stwierdzeniu naruszenia – zgłasza je organowi nadzorczemu właściwemu zgodnie z art. 55 RODO, chyba że jest mało prawdopodobne, by naruszenie to skutkowało ryzykiem naruszenia praw lub wolności osób fizycznych. Do zgłoszenia przekazanego organowi nadzorczemu po upływie 72 godzin dołącza się wyjaśnienie przyczyn opóźnienia[23].

21.Obecnie Europejska Rada Ochrony Danych.
22. https://www.uodo.gov.pl/pl/138/1133

23. Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (RODO).

Zgłoszenie w sprawie naruszenia ochrony danych osobowych powinno zawierać:

1. **Charakter naruszenia ochrony danych:** np. przesłanie przez pracownika wiadomości e-mail z błędnie załączonym załącznikiem zawierającym dane klientów (takie jak: imię i nazwisko, adres zamieszkania, PESEL, nr. dowodu tożsamości,, numer telefonu, adresy e-mail, numer konta bankowego).
2. **Kategoria i przybliżona liczba osób, których dane dotyczą:** np. klienci, liczba osób, których dane dotyczą: 1690.
3. **Liczba rekordów[24], których dotyczy naruszenie:** np. 821.
4. **Możliwe konsekwencje naruszenia ochrony danych:** np. powstanie szkód majątkowych u osób fizycznych, takich jak utrata kontroli nad własnymi danymi osobowymi lub kradzież lub sfałszowanie tożsamości, strata finansowa.
5. **Środki zastosowane lub proponowane w celu zaradzenia naruszenia ochrony danych osobowych, w tym zastosowane środki w celu zminimalizowania ewentualnych negatywnych skutków naruszenia ochrony danych:** np. wdrożenie stosownych środków kryptograficznych, w tym pseudonimizacja[25], zakaz przesyłania załączników zawierających dane osobowe w sposób niezabezpieczony.
6. **Dane inspektora ochrony danych[26]:** np. adres email

Zachęcamy do zapoznania się ze szczegółami w poradnikach przygotowanych przez Urząd Ochrony Danych Osobowych, które znaleźć można np. tutaj: https://www.uodo.gov.pl/pl/134

Współpracując z innymi organizacjami, z biurem rachunkowym czy realizując usługi opieki wytchnieniowej na zlecenie np. jednostek samorządu terytorialnego może dojść do przekazywania danych osobowych. Jednym z podstawowych dokumentów mających na celu zadbanie o ochronę danych osobowych, które jako administrator danych osobowych przekazuje się podmiotom zewnętrznym jest **umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych**.

24. W bazach danych „rekord" to pojedynczy wpis do bazy.
25. Pseudonimizacja to inaczej „szyfrowanie" danych w taki sposób, aby za pomocą klucza był to proces odwracalny. Dane osobowe, które są poddane pseudonimizacji wciąż pozostają danymi osobowymi czasowo zamaskowanymi.
26. W przypadku niepowołania należy wskazać inny punkt kontaktowy.

Zgodnie z prawem, umowa powierzenia danych osobowych obowiązkowo musi być zawarta na piśmie lub za pośrednictwem innego instrumentu prawnego np. uchwały czy zarządzenia. Zawierać musi przede wszystkim zakres i cel przekazania danych osobowych.

WAŻNE: Umowa powierzenia przetwarzania danych może być częścią innej umowy, np. umowy o współpracy. Należy pamiętać by zapisy zawierały informacje do prawidłowego regulowania procesu przetwarzania danych.

Przykład: Przedsiębiorstwo społeczne zatrudnia zewnętrzne biuro księgowe do obsługi kadr i płac. Dochodzi tutaj do sytuacji powierzenia do przetwarzania danych osobowych pracowników podmiotowi świadczącemu usługi księgowo – kadrowe. Biuro księgowe realizuje cel przetwarzania administratora (przedsiębiorstwa) jakim są obowiązki wynikające np. z kodeksu pracy i prawa podatkowego. Biuro rachunkowe nie ma własnego celu przetwarzania danych osobowych, realizuje umowę z przedsiębiorstwem społecznym. Przedsiębiorstwo społeczne w takim układzie pełni funkcję administratora danych swoich pracowników, czyli biuro księgowe pełni funkcję podmiotu przetwarzającego (procesora).

Rejestr podmiotów przetwarzających dane osobowe to dokument, w którym umieszczamy dane wszystkich podmiotów między którymi dochodzi do wymiany danych osobowych. Taki dokument powinien zawierać:

1. Nazwa podmiotu i adres;
2. Proces przetwarzania danych osobowych np. *proces sprzedaży;*
3. Kategoria danych np. pracownik: imię i nazwisko, adres email, nr telefonu, stanowisko; kierowcy: imię i nazwisko, adres email, nr telefonu, stanowisko;
4. Osoba odpowiedzialna za kontakt *z* podmiotem;
5. Data zawarcia umowy;
6. Planowany czas trwania powierzenia.

Negatywnych zdarzeń nie brakuje w żadnej organizacji. Najważniejsze to wiedzieć co robić, kiedy zaistnieje taka sytuacja.

Należy pamiętać, że dokumentacja dotycząca ochrony danych osobowych powinna „ŻYĆ". Raz wdrożone procedury dotyczące ochrony danych osobowych w przedsiębiorstwie powinny stale ewaluować i powinny zostać poddane okresowej kontroli.

Większość wzorów dokumentów wymienionych w powyższym rozdziale znajduje się w „narzędziowniku".

ZARZĄDZANIE ZASOBAMI

Zarządzanie zasobami to praktyka planowania, harmonogramowania i przydzielania ludzi, pieniędzy i technologii do działań / usług / projektów. w istocie jest to proces przydzielania zasobów w celu osiągnięcia największej wartości organizacyjnej. **Dobre zarządzanie zasobami skutkuje tym, że właściwe zasoby są dostępne we właściwym czasie do właściwej pracy.**

Zasoby są niezbędne do osiągnięcia celu, niezależnie od tego, czy jest to wykonanie zadania lub usługi, czy też pomoc w analizie tego, co jest do tego niezbędne. Zasoby to finanse, personel, przestrzeń fizyczna, sprzęt, technologia i czas. Celem zarządzania zasobami jest wykorzystanie najlepszej kombinacji zasobów w celu spełnienia wymagań jakie nakłada na przedsiębiorstwo rynek.

Aby zrozumieć, jak najlepiej wykorzystać zasoby, trzeba mieć wgląd w popyt i pojemność, a także w kompetencje / kwalifikacje wymagane do wykonania danej pracy w porównaniu z tymi, którymi dysponuje przedsiębiorstwo. Należy wziąć pod uwagę harmonogram, budżet i dostosowanie do strategii przedsiębiorstwa czy konkretnego zadania, aby upewnić się, że uwzględniamy zasoby w całym portfelu, aby zmaksymalizować jego wartość. Wszystko to i wiele więcej mieści się pod parasolem zarządzania zasobami.

Podstawy zarządzania zasobami

Zarządzanie zasobami ma kluczowe znaczenie dla organizacji, ponieważ pozwala zapewnić optymalizację i przydzielanie zasobów do właściwych inicjatyw, które są zgodne ze strategią przedsiębiorstwa i przynoszą największą wartość. Dzięki minimalizacji marnotrawstwa

i duplikacji, usprawnieniu procesów, a także maksymalizacji i przyspieszeniu przepustowości, przedsiębiorstwo jest w stanie lepiej reagować na potrzeby klientów i być elastycznym wobec zmian. Realizacja programów i projektów wymaga lepszego zarządzania zasobami.

Niezależnie od metodologii pracy, liderzy dążący do efektywnego zarządzania zasobami muszą zrównoważyć popyt z możliwościami, rozumiejąc jednocześnie potrzeby biznesu, aby ustalić priorytety i zaplanować pracę z udziałem odpowiednich zespołów, ludzi i zestawów umiejętności / kwalifikacji.

Przy rosnącym popycie i zmianach, ciągłe dostarczanie wartości za pomocą zasobów nie jest łatwe, nawet dla najbardziej dojrzałych organizacji. Jest to powszechne i stałe wyzwanie dla przedsiębiorstwa: upewnienie się, że jest wystarczająco dużo odpowiednich zasobów i funduszy pod ręką, aby dobrze i na czas wykonać pracę. I tu właśnie może pomóc rozwinięte zarządzanie zasobami.

Dlaczego zarządzanie zasobami jest ważne?

Zarządzanie zasobami to przede wszystkim przejrzystość, dzięki której można zobaczyć, monitorować i osiągnąć to, co jest wymagane do realizacji zadań. Umożliwia to również minimalizację czasu bezczynności i nadmiernego wykorzystania zasobów. Mając pełną widoczność zarówno pracy, jak i zasobów, można bardziej efektywnie planować i zarządzać zasobami, dostosowując je do właściwych przedsięwzięć we właściwym czasie.

Można łatwo dostrzec znaczenie zarządzania zasobami poprzez zrozumienie minusów jego braku. Bez odpowiednich danych, zarządzający zasobami mają niewielką kontrolę nad swoimi działaniami i nie mają możliwości ich zrozumienia:

1. **Planowanie i tworzenie harmonogramów** – zrozumienie, jakie zasoby są dostępne i kiedy.
2. **Dostępne i wymagane umiejętności** – ocena kompetencji / kwalifikacji każdej osoby zaangażowanej w realizację usług. Sprawdzenie czy posiada się odpowiedni personel do świadczenia konkretnych usług.
3. **Wykorzystanie zasobów** – wiedza o tym, gdzie należy zaangażować personel przedsiębiorstwa i czy te przydziały będą odpowiednie.
4. **Zdolność do wykorzystania zasobów** – zrozumienie rzeczywistej zdolności do wykonania pracy.

5. **Ustalanie priorytetów i zaszeregowanie zasobów** – identyfikacja tych priorytetowych działań, które wymagają najwięcej uwagi i ewentualnie specjalistycznych umiejętności

Właściwe zarządzanie zasobami może pomóc organizacji w obniżeniu kosztów, poprawieniu efektywności i zwiększeniu wydajności.

Zmniejsza się również ryzyko, widząc potencjalne problemy z zasobami (np. brak odpowiedniego personelu, czy niewystarczająca ilość osób zatrudnionych do świadczenia usług) na wczesnym etapie, co pozwala na bardziej elastyczne ich łagodzenie, zazwyczaj poprzez zmianę priorytetów projektów lub zasobów.

Należy pamiętać, że zasoby to nie tylko ludzie, zasoby to także:

1. Technologia / narzędzia potrzebne do umożliwienia ludziom realizacji zadań.
2. Budżet wymagany do sfinansowania działań.
3. Miejsca i specjalistyczny sprzęt

Zarządzanie zasobami wymaga również dokładnego sprawdzenia harmonogramów i linii czasowych. Ważne jest, aby wszystkie te elementy połączyć z celami przedsiębiorstwa.

Korzyści z zarządzania zasobami

Dla wielu organizacji zarządzanie zasobami wydaje się nieuchwytnym celem, w którym sukces jest poza zasięgiem. Powszechnie błędnym przekonaniem jest to, że zarządzanie zasobami wymaga dużych inwestycji oraz radykalnej zmiany procesów.

Przedsiębiorstwa społeczne, które skupiają się na ustanowieniu lub poprawieniu zdolności zarządzania zasobami, czerpią korzyści niemal natychmiast. Choć korzyści te mogą się różnić w zależności od organizacji i podjętych kroków, często można zauważyć, że przedsięwzięcia są częściej realizowane na czas i mieszczą się w ramach określonego budżetu.

Posiadając dane potrzebne do planowania i tworzenia harmonogramów, można przydzielać ludzi w oparciu o ich umiejętności i dostępność.

Zamiast mówić „tak” na wszystko bez względu na możliwości, przedsiębiorstwa mogą dokładniej planować działania w oparciu o reali-

styczne dane w czasie rzeczywistym. Osoby zarządzające zasobami mogą podejmować mądrzejsze decyzje dotyczące sposobu obsadzania swoich zespołów, zarówno pod względem liczby pracowników, jak i wymaganych umiejętności do realizacji bieżących i nadchodzących celów.

Jest jeszcze jedna kluczowa korzyść wynikająca z posiadania właściwych pracowników pracujących nad odpowiednimi przedsięwzięciami we właściwym czasie: szczęśliwsi pracownicy. Częstym wyzwaniem, przed którym stają firmy, jest posiadanie zbyt małej liczby osób do pracy nad zbyt wieloma przedsięwzięciami. Nadmiernie wykorzystani pracownicy szybko stają się sfrustrowani i zniechęceni. Czują się przytłoczeni ilością pracy, co często skutkuje brakiem zaangażowania, spadkiem wydajności i słabymi wynikami. Przy większej przewidywalności i spójności, osiągalnym obciążeniu pracą i optymalnie wykorzystanych umiejętnościach, pracownicy czują się bardziej docenieni i zadowoleni.


ludzie
umiejętności
zaangażowanie
wiedza
czas
zasoby
przestrzeń
finanse
sprzęt
kontakty
technologie

1.3. ŹRÓDŁA FINANSOWANIA

Na realizację działań w obszarze opieki wytchnieniowej przedsiębiorstwo społeczne może uzyskać wsparcie finansowe z kilku źródeł. My przedstawiamy dwa wybrane przez nas.

→ Program „Opieka wytchnieniowa dla członków rodzin lub opiekunów osób z niepełnosprawnościami"

→ Realizacja usług zleconych przez np. CUS

Program „Opieka wytchnieniowa dla członków rodzin lub opiekunów osób z niepełnosprawnościami" to program resortowy Ministra Rodziny i Polityki Społecznej. Finansowany jest ze środków państwowego funduszu celowego pn. Fundusz Solidarnościowy[27].

Podmioty uprawnione do składania wniosków:

1. O dofinansowanie wniosku w ramach programu mogą ubiegać się **jednostki samorządu terytorialnego** szczebla gminnego lub powiatowego.
   lub
2. **Organizacje pozarządowe, spółdzielnie socjalne** i inne podmioty, o których mowa w art. 3 ust. 2 oraz podmioty, o których mowa w art. 3 ust. 3 pkt 1 i 3 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (Dz. U. z 2022 r. poz. 1327, z późn. zm.), posiadające statutowy zapis o prowadzeniu działań na rzecz osób z niepełnosprawnościami oraz faktycznie prowadzące działalność na rzecz tych osób przez okres co najmniej 3 lat przed dniem złożenia oferty, które samodzielnie będą realizować program.

27. Fundusz Solidarnościowy jest państwowym funduszem celowym. Fundusz utworzony został ustawą o Funduszu Solidarnościowym z dnia 23 października 2018 r. (Dz. U. z 2020 r. poz. 1787, z późn. zm.). Celem Funduszu jest udzielanie wsparcia społecznego, zawodowego, zdrowotnego oraz finansowego osobom niepełnosprawnym, a także udzielanie wsparcia finansowego emerytom i rencistom, o którym mowa w przepisach odrębnych. https://www.gov.pl/web/rodzina/fundusz-solidarnosciowy

„Poprzez uruchomienie Programów „Opieka wytchnieniowa" – edycja 2019, 2020, 2021 oraz 2022, a także „Opieka wytchnieniowa dla członków rodzin lub opiekunów osób z niepełnosprawnościami" – edycja 2020, 2021 oraz 2022 zwiększył się zakres i zasięg realizacji usług opieki wytchnieniowej.

Wcześniej tylko nieliczne organizacje pozarządowe oraz jednostki samorządu terytorialnego oferowały pomoc członkom rodzin i opiekunom osób niepełnosprawnych.

W związku z tym podejmowane jest kolejne działanie (edycja 2023), aby usługi tego typu stały się powszechnie dostępne, a opiekun osoby niepełnosprawnej miał prawo decydowania o rodzaju pomocy, z której chce skorzystać, a tym samym wpływać na sposób jej udzielenia.

Zadaniem realizowanym w ramach programu jest wsparcie członków rodzin lub opiekunów sprawujących bezpośrednią opiekę nad:

1. dziećmi z orzeczeniem o niepełnosprawności;
2. osobami niepełnosprawnymi posiadającymi:

a. orzeczenie o znacznym stopniu niepełnosprawności albo
b. orzeczenie traktowane na równi z orzeczeniem wymienionym w lit. a, zgodnie z art. 5 i art. 62 ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U. z 2021 r. poz. 573, z późn. zm.),

— poprzez możliwość uzyskania doraźnej, czasowej pomocy w formie usługi opieki wytchnieniowej, zwanym dalej „Zadaniem".

Program ma także zapewniać:

1. w odniesieniu do rozwiązań systemowych:

a. wzmocnienie dotychczasowego systemu wsparcia poprzez świadczenie usług opieki wytchnieniowej dla członków rodzin lub opiekunów sprawujących bezpośrednią opiekę nad dziećmi z orzeczoną niepełnosprawnością lub osobami ze znacznym stopniem niepełnosprawności/osobami z orzeczeniem traktowanym na równi z orzeczeniem o znacznym stopniu niepełnosprawności,
b. wykorzystanie potencjału organizacji pozarządowych, o których mowa w art. 3 ust. 2 oraz podmiotów, o których mowa w art. 3 ust. 3 pkt 1 i 3 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (Dz. U. z 2022 r. poz. 1327, z późn. zm.)

— posiadających statutowy zapis o prowadzeniu działań na rzecz osób z niepełnosprawnościami oraz faktycznie prowadzących działalność na rzecz tych osób przez okres co najmniej 3 lat przed dniem złożenia ofert, zwanych dalej „realizatorami Programu";

2. w odniesieniu do **członków rodzin lub opiekunów osób niepełnosprawnych:** czasowe odciążenie od codziennych obowiązków łączących się ze sprawowaniem opieki, zapewnienie czasu na odpoczynek i regenerację.

Adresaci programu

1. Program adresowany jest do członków rodzin lub opiekunów sprawujących bezpośrednią opiekę nad dziećmi z orzeczeniem o niepełnosprawności oraz osobami posiadającymi orzeczenie o znacznym stopniu niepełnosprawności albo orzeczenie traktowane na równi z orzeczeniem o znacznym stopniu niepełnosprawności, którzy wymagają usług opieki wytchnieniowej, zwanych dalej „uczestnikami Programu".
2. Usługi opieki wytchnieniowej przysługują w przypadku zamieszkiwania członka rodziny lub opiekuna, o których mowa w ust. 1, we wspólnym gospodarstwie domowym z osobą niepełnosprawną i sprawującą całodobową opiekę nad osobą niepełnosprawną.

Zakres podmiotowy i przedmiotowy Programu

1. Realizatorzy Programu otrzymają wsparcie finansowe w zakresie świadczenia usług opieki wytchnieniowej, zarówno w ramach pobytu dziennego i pobytu całodobowego.
2. Realizator Programu przyznaje usługi opieki wytchnieniowej uwzględniając adres zamieszkania osoby niepełnosprawnej.
3. Realizator Programu przyznając usługi opieki wytchnieniowej bierze pod uwagę stan zdrowia i sytuację życiową osób niepełnosprawnych oraz uczestników Programu. Realizator Programu uwzględnia potrzeby uczestników programu sprawujących bezpośrednią opiekę nad osobą niepełnosprawną, która stale przebywa w domu, tj. nie korzysta z ośrodka wsparcia lub placówek pobytu całodobowego, np. ośrodka szkolno-wychowawczego czy internatu.
4. W celu rzetelnej kwalifikacji uczestników Programu został wprowadzony pomiar ograniczeń w codziennym funkcjonowaniu oraz zakresu niezbędnego wsparcia. Ocena ograniczeń w codziennym funkcjonowaniu oraz zakres niezbędnego wsparcia jest dokonywana na podstawie danych zawartych w Karcie pomiaru niezależności funkcjonalnej według zmodyfikowanych kryteriów oceny – Skali FIM wraz z dodatkową informacją do wzoru karty pomiaru niezależności funkcjonalnej według zmodyfikowanych kryteriów oceny (stanowiącej załącznik nr 5 do Programu), którą wypełnia lekarz

rodzinny/lekarz rehabilitacji medycznej/fizjoterapeuta/ pielęgniarka. Jeśli wynik takiego badania wyniesie od 18 do 75 punktów (według zmodyfikowanej punktacji) wówczas usługi opieki wytchnieniowej w pierwszej kolejności powinna trafić właśnie do członka rodziny lub opiekuna sprawującego bezpośrednią opiekę nad taką osobą niepełnosprawną. Karta pomiaru niezależności funkcjonalnej według zmodyfikowanych kryteriów oceny nie jest dokumentem obowiązkowym, jednak w przypadku dużej liczby zgłoszeń uczestnicy Programu posiadający tę Kartę będą mieć zapewniony dostęp do usług opieki wytchnieniowej w pierwszej kolejności.

5. Program jest realizowany w dwóch formach:

a. świadczenia usług opieki wytchnieniowej w ramach pobytu dziennego w:

— miejscu zamieszkania osoby z niepełnosprawnościami,

— innym miejscu wskazanym przez osobę z niepełnosprawnościami lub uczestnika Programu, które otrzyma pozytywną opinię realizatora Programu;

b. świadczenia usług opieki wytchnieniowej, w ramach pobytu całodobowego w:

— ośrodku/placówce zapewniających całodobową opiekę osobom z niepełnosprawnościami wpisaną do rejestru właściwego wojewody, prowadzonych przez realizatora Programu,

— innym miejscu wskazanym przez osobę z niepełnosprawnościami lub uczestnika Programu, które otrzyma pozytywną opinię realizatora Programu.

6. W godzinach realizacji usług opieki wytchnieniowej finansowanych ze środków Funduszu, nie mogą być świadczone inne formy pomocy usługowej, w tym usługi opiekuńcze lub specjalistyczne usługi opiekuńcze, o których mowa w ustawie z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz. U. z 2021 r. poz. 2268, z późn. zm.), inne usługi finansowane ze środków Funduszu lub usługi obejmujące analogiczne wsparcie do usług opieki wytchnieniowej finansowane ze środków publicznych[28]).

7. Usługi opieki wytchnieniowej realizowane w miejscach, o których mowa w ust. 5 pkt 1 oraz w ust. 5 pkt 2 lit. b, mogą świadczyć:

a. osoby posiadające dyplom potwierdzający uzyskanie kwalifikacji w zawodzie asystent osoby niepełnosprawnej[29]/pielęgniarka lub

28. Dotyczy m.in. Programu MRiPS „Opieka wytchnieniowa – edycja 2023".

29. Zawód asystenta osoby niepełnosprawnej wymieniony w rozporządzeniu Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 7 sierpnia 2014 r. w sprawie klasyfikacji zawodów i specjalności na potrzeby rynku pracy oraz zakresu jej stosowania (Dz. U. z 2018 r. poz. 227, z późn. zm.) pod symbolem 341201 w ramach grupy: Pracownicy wsparcia rodziny, pomocy społecznej i pracy socjalnej (symbol 3412).

innym, zapewniającym realizację usługi opieki wytchnieniowej w zakresie adekwatnym do indywidualnych potrzeb osoby niepełnosprawnej (wynikających z Karty zgłoszenia do Programu „Opieka wytchnieniowa dla członków rodziny lub opiekunów osób z niepełnosprawnościami" – edycja 2023, której wzór stanowi załącznik nr 3 do Programu) lub

b. osoby posiadające, co najmniej 6 miesięczne, udokumentowane doświadczenie w udzielaniu bezpośredniej pomocy/opieki osobom niepełnosprawnym, w tym np. doświadczenie zawodowe, udzielanie wsparcia osobom niepełnosprawnych w formie wolontariatu.

Posiadanie doświadczenia, o którym mowa w pkt 2, powinno zostać udokumentowane pisemnym oświadczeniem podmiotu, który zlecał udzielanie bezpośredniej pomocy osobom niepełnosprawnym[30]).

8. W przypadku świadczenia usług opieki wytchnieniowej ośrodek/placówka przyjmująca osobę niepełnosprawną w formie:

a. pobytu dziennego, w wymiarze powyżej 4 godzin dziennie – ma obowiązek zapewnić posiłek z uwzględnieniem specjalnej diety osób objętych usługą;

b. pobytu całodobowego – ma obowiązek zapewnić wyżywienie odpowiednie do potrzeb, z uwzględnieniem specjalnej diety osób objętych usługą.

9. Limit godzin usług opieki wytchnieniowej finansowanych ze środków Funduszu przypadających na opiekuna osoby niepełnosprawnej wynosi nie więcej niż:

a. 240 godzin dla usług opieki wytchnieniowej świadczonej w ramach pobytu dziennego oraz

b. 14 dni dla usług opieki wytchnieniowej świadczonej w ramach pobytu całodobowego.

10. Limit, o którym mowa w ust. 9, dotyczy również:

a. więcej niż jednego opiekuna sprawującego bezpośrednią opiekę nad jedną osobą niepełnosprawną;

b. opiekuna sprawującego bezpośrednią opiekę nad więcej niż jedną osobą niepełnosprawną.

11. Usługi opieki wytchnieniowej dla opiekuna sprawującego bezpośrednią opiekę nad więcej niż jedną osobą niepełnosprawną muszą

30.Przez podmiot, który zlecał udzielanie bezpośredniej pomocy osobie niepełnosprawnej, należy również rozumieć osobę fizyczną, która zleciła udzielenie bezpośredniej pomocy osobie niepełnosprawnej lub opiekuna prawnego. Przez zlecenie należy rozumieć, nie tylko umowy cywilnoprawne, ale również umowy o pracę.

31. W przypadku realizacji usług opieki wytchnieniowej dla więcej niż jednej osoby niepełnosprawnej kwota dofinansowania przysługuje na drugą i kolejną osobę niepełnosprawną w wysokości do 50% kwoty, o której mowa w ust. 16, z wyłączeniem kwoty, o której mowa w ust. 16 pkt 1 lit. b.

być realizowane w tym samym czasie, z zastrzeżeniem zapewnienia indywidualnego wsparcia[31]).

12. Maksymalna długość świadczenia formy nieprzerwanego pobytu dziennego wynosi 12 godzin dla jednej osoby niepełnosprawnej, z zastrzeżeniem limitów, o których mowa w ust. 9. Usługi w formie pobytu dziennego mogą być świadczone w godzinach 6.00 – 22.00.
13. Uczestnik Programu, któremu przyznano pomoc w postaci usług opieki wytchnieniowej nie ponosi odpłatności za usługi przyznane w ramach Programu.
14. W ramach usługi opieki wytchnieniowej zapewniane jest okresowe wsparcie w zabezpieczeniu potrzeb osoby niepełnosprawnej, w zastępstwie członków rodzin lub opiekunów sprawujących na co dzień bezpośrednią opiekę.
15. Rodzaj i zakres godzinowy usług opieki wytchnieniowej powinien być uzależniony od osobistej sytuacji uczestnika Programu, z uwzględnieniem stopnia i rodzaju niepełnosprawności osoby niepełnosprawnej.
16. Koszty związane z realizacją usług opieki wytchnieniowej finansowane z Programu nie mogą przekroczyć:

a. w ramach pobytu dziennego, nie więcej niż:

— kwoty 40 zł brutto za godzinę pracy osoby sprawującej opiekę nad osobą niepełnosprawną w miejscu zamieszkania,

— kwoty 40 zł brutto na zorganizowanie usług, w miejscu, o którym mowa w ust. 5 pkt 1 lit. b;

b. w ramach pobytu całodobowego nie więcej niż:

— 600 zł brutto za dobę realizacji usług, z zastrzeżeniem lit. b,

— 800 zł brutto za dobę realizacji usług dla osoby niepełnosprawnej posiadającej orzeczenie o znacznym stopniu niepełnosprawności z niepełnosprawnością sprzężoną.

Przez kwotę brutto rozumie się kwotę wynagrodzenia wraz z kosztami pracy[32]).

Nie jest dopuszczalne pokrywanie z tej kwoty kosztów administracyjnych realizatora Programu.

17. Realizator Programu kwalifikuje do przyznania/przyznaje usług opieki wytchnieniowej na podstawie Karty zgłoszenia do Programu, która stanowi załącznik nr 3 do Programu.

32. Przez koszty pracy zatrudniającego należy rozumieć sumę wynagrodzeń brutto oraz składek na ubezpieczenia społeczne, ubezpieczenie zdrowotne, Fundusz Pracy i Fundusz Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych poniesionych przez zatrudniającego.

18. W przypadku wystąpienia zdarzeń losowych (np. śmierć opiekuna osoby niepełnosprawnej lub jego nagły pobyt w szpitalu) usługi opieki wytchnieniowej mogą być przyznane bez Karty zgłoszenia do Programu. w takim przypadku dokument ten powinien zostać uzupełniony niezwłocznie, w terminie nie dłuższym niż 3 dni robocze od dnia wystąpienia tej sytuacji.
19. Realizator Programu jest obowiązany poinformować uczestnika programu o prawach i obowiązkach wynikających z przyznania usług opieki wytchnieniowej.
20. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania/pobytu uczestnik Programu składa do realizatora Programu oświadczenie o wcześniejszym korzystaniu z usług opieki wytchnieniowej.
21. Realizator Programu umożliwi osobie niepełnosprawnej lub członkom rodziny/opiekunom sprawującym bezpośrednią opiekę nad osobą niepełnosprawną samodzielny wybór:

a. osoby, która będzie świadczyć usługi opieki wytchnieniowej pod warunkiem, że osoba wskazana spełnia przynajmniej jeden z warunków, o których mowa w ust. 7 pkt 1 i 2;
b. miejsca, o którym mowa w ust. 5 pkt 1 lit. b oraz ust. 5 pkt 2 lit. b, z zastrzeżeniem, że wskazane miejsce otrzyma pozytywną opinię realizatora Programu.

22. W ramach Programu Realizator Programu może otrzymać wsparcie finansowe na koszty realizacji usług opieki wytchnieniowej w wysokości do 100% kosztów. Po przekroczeniu limitu godzin, o którym mowa w ust. 9, realizator Programu może wyrazić zgodę na zwiększenie liczby godzin usług opieki wytchnieniowej w ramach środków własnych.
23. Realizator Programu dokonuje rozliczenia usług opieki wytchnieniowej na podstawie wypełnionej Karty realizacji Programu, której wzór stanowi załącznik nr 4 do Programu.
24. Decyzję w zakresie wyboru formy zatrudnienia osób świadczących opiekę wytchnieniową podejmuje Realizator Programu.
25. Realizator Programu obowiązany jest dokonywać doraźnych kontroli i monitorowania świadczonych usług opieki wytchnieniowej. Czynności w zakresie kontroli i monitorowania, dokonywane i dokumentowane są bezpośrednio w miejscu realizacji usług opieki wytchnieniowej.
26. Realizator Programu jest zobowiązany do zapewnienia dostępności w zakresie realizacji Programu osobom ze szczególnymi potrzebami, co najmniej w zakresie określonym minimalnymi wymaganiami,

o których mowa w art. 6 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2022 r. poz. 2240, z późn. zm.), z zastrzeżeniem ust. 27.

27. Jeżeli Realizator Programu nie jest w stanie, w szczególności ze względów technicznych lub prawnych, zapewnić dostępności osobie ze szczególnymi potrzebami w zakresie, o którym mowa w ust. 26, Realizator Programu jest zobowiązany zapewnić takiej osobie dostęp alternatywny w rozumieniu ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.
28. Realizator Programu, wykonując umowę, jest zobowiązany stosować rozwiązania zapewniające dostępność, o których mowa w ustawie z dnia z 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, w sposób adekwatny do rodzaju i zakresu działań przewidzianych w Programie. Obowiązek zapewniania dostępności nie dotyczy całokształtu działalności Realizatora Programu a jedynie realizacji zadania, które jest finansowane na podstawie umowy”[33].

Usługi zlecone np. CUS / OPS

Organizowanie i świadczenie usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania dla osób potrzebujących jest ustawowym obligatoryjnym zadaniem własnym gminy. Jak wynika z raportu NIK niewiele ponad 80% gmin wywiązuje się z tego zadania świadcząc usługi poprzez ośrodki pomocy społecznej lub zlecając je podmiotom zewnętrznym. Zlecanie usług opiekuńczych odbywa się najczęściej w dwóch trybach:

1. w konkursach ofert organizowanych na podstawie ustawy o pożytku publicznym i o wolontariacie lub
2. w postępowaniach ogłaszanych na podstawie ustawy Prawo zamówień publicznych.

Przedsiębiorstwa społeczne mogą ubiegać się o zlecenie zadania w obu wymienionych powyżej trybach, a w postępowaniach PZP mogą również liczyć na preferencyjne warunki udziału promujące np. podmioty zatrudniające osoby zagrożone wykluczeniem społecznym.

Informacji o w/w należy szukać przede wszystkim na stronach internetowych gmin lub ośrodków pomocy społecznej, najczęściej w Biuletynie Informacji Publicznej (BIP). Jeżeli usługi są zlecane w ramach projektów

33. Program „Opieka wytchnieniowa dla członków rodzin lub opiekunów osób z niepełnosprawnościami” – edycja 2023. MINISTERSTWO RODZINY i POLITYKI SPOŁECZNEJ

unijnych realizowanych przez gminę ogłoszenie w formie zapytania ofertowego może zostać zamieszczone w bazie konkurencyjności.

www.bazakonkurencyjnosci.funduszeeuropejskie.gov.pl

Co to jest CUS?

„Centrum Usług Społecznych to nowa jednostka organizacyjna gminy i zarazem nowa instytucja lokalnej polityki społecznej, która powinna być tworzona w celu zaspokajania przez gminę potrzeb wspólnoty samorządowej w zakresie określonych usług społecznych oraz koordynacji tych usług. Centrum Usług Społecznych to szerokie otwarcie na usługi społeczne i przede wszystkim wyjście poza zakres usług z pomocy społecznej. To przestrzeń do rozwoju pracy socjalnej skierowanej do wszystkich mieszkańców. To także przestrzeń do prowadzenia szerokiego poradnictwa psychologicznego, terapeutycznego czy prawnego dla osób i rodzin”[34].

Informacje dotyczące CUS

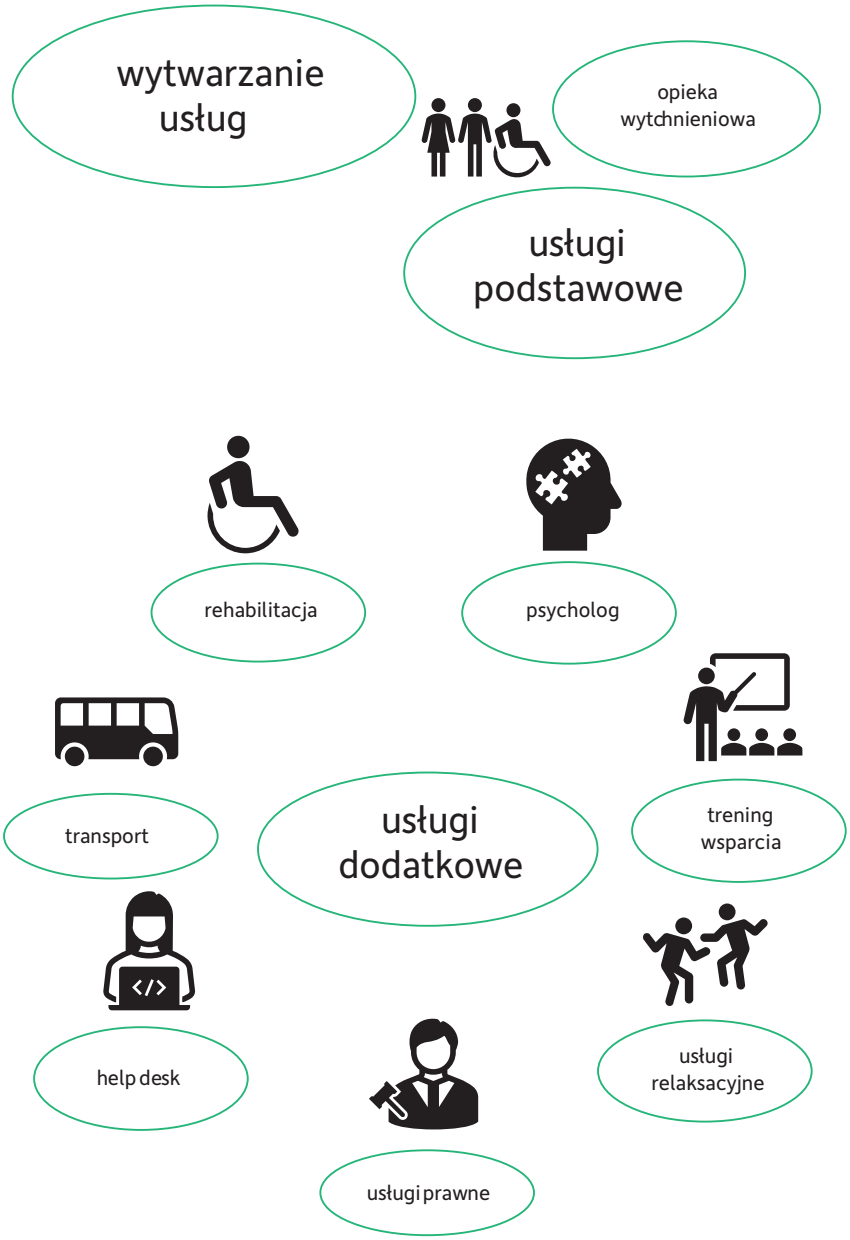
„Informacje dotyczące Centrów Usług Społecznych, w tym na bieżąco aktualizowaną mapę wszystkich Centrów funkcjonujących w Polsce, utworzonych zarówno w ramach konkursu, jak i poza konkursem można znaleźć na stronie internetowej Ministerstwa Rodziny i Polityki Społecznej”[35].

Współpraca lokalnych przedsiębiorców, w tym przedsiębiorstw społecznych z centrami usług społecznych stanowi dodatkowy kanał promocji świadczonych przez nich usług i zwiększa możliwości dotarcia do potencjalnych usługobiorców (np. osób starszych i niesamodzielnych, w odniesieniu do których tradycyjne kanały komunikacji są często nieskuteczne). Ustawa przyczynia się do powstawania nowych firm z sektora mikro przedsiębiorców, małych i średnich przedsiębiorstw, ponieważ dzięki centrom usług społecznych pojawia się dodatkowy popyt na zamawiane usługi społeczne, które te przedsiębiorstwa będą mogły wykonywać[36].

Więcej informacji na temat centrów usług społecznych m.in. dotyczących współpracy międzysektorowej można przeczytać tutaj: https://www.prezydent.pl/aktualnosci/inicjatywycentrum-uslug-spolecznych/materialy-do-pobrania

34. Centra Usług Społecznych Informator, Warszawa czerwiec 2022 roku.
35. https://www.gov.pl/web/rodzina/centra-uslug-spolecznych.
36. Współpraca międzysektorowa w centrum usług społecznych.

2. KROK DRUGI „WYTWARZANIE USŁUG”



USŁUGI PODSTAWOWE / USŁUGI DODATKOWE

Podstawową usługą (usługą bazową) w tym modelu jest usługa opieki wytchnieniowej (wyręczającej) świadczona dla opiekuna (opiekunów) osoby niesamodzielnej. To opiekun jest głównym klientem przedsiębiorstwa. Na podstawie wcześniej wykonanej diagnozy (na etapie przygotowań do świadczenia usług) ustalany jest zakres wsparcia i to w jaki sposób będzie skomponowany wachlarz usług możliwych do wykonania, (na podstawie zidentyfikowanych zasobów przedsiębiorstwa) skierowanych do konkretnego człowieka, konkretnej grupy (np. rodzina).

W przypadku usług dodatkowych sytuacja jest nieco bardziej złożona i niesie za sobą pewnego rodzaju ryzyko. Dobierając usługi dodatkowe nie jest możliwe spełnienie oczekiwań wszystkich klientów na takim samym poziomie, a czasem w ogóle niemożliwe. Nie ma (nie znam) przedsiębiorstwa społecznego, którego możliwości są nieograniczone i jest w stanie odpowiedzieć na potrzebę każdego potencjalnego klienta.

Przedsiębiorstwa zmagają się z wyzwaniem, jakim jest zarządzanie zasobami i dostosowanie działań do strategii oraz wybór strategii, która jest odpowiednio dostosowana do ich możliwości. Ideą jest zidentyfikowanie znanych i uwzględnienie nieznanych realiów podejmowania nowych wyzwań (np. tworzenie dodatkowych usług bez doświadczenia w ich realizacji lub niewystarczająca wiedza co do specyfiki świadczenia konkretnej usługi). Co jeśli podstawowe założenia lub aktualne warunki ulegną zmianie i staną się niemożliwe do wykonania ze względu np. na brak zasobów, w tym specjalistów. Należy się zastanowić jakie straty poniesie przedsiębiorstwo w przypadku porażki (np. finansowej i / lub wizerunkowej).

Wybierając usługi należy określić oczekiwane źródła dochodów które mają wspierać działalność przedsiębiorstwa. Na jakich rodzajach

dochodów organizacja będzie polegać aby utrzymać „silnik" przedsiębiorstwa w pędzie? Ile będzie zarabiać i czy w ogóle? Ile środków będzie pochodzić na przykład z dotacji czy usług zleconych, a ile będzie pochodzić z wpłat od klientów? Warto sprawdzić czy są pewne czynniki, które muszą zaistnieć aby strumienie dochodów mogły cały czas płynąć. Idealnie by było gdyby w procesie planowania usług, krytycznie przeanalizować również podstawowe założenia dotyczące środowiska lokalnego, możliwości zatrudnienia np. specjalistów, ich obecność w środowisku lokalnym, a także chęć czy możliwość podjęcia współpracy.

Przykład: Przedsiębiorstwo XYZ (stowarzyszenie) z siedzibą w małej gminie, na co dzień świadczące podstawowe usługi opiekuńczo pielęgnacyjne na terenach wiejskich (najczęściej na zlecenie ośrodka pomocy społecznej) zatrudnia 5 opiekunek, pracownika administracyjno – biurowego i pracownika porządkowego. XYZ złożyło ofertę (na realizacje usługi) w ramach zapytania ofertowego znalezionego w bazie konkurencyjności[37] dotyczącego pilotażowego wdrożenia wiązki usług społecznych w zakresie Opieka wytchnieniowa+ dla swoich podopiecznych aby uzupełnić niewystarczające wsparcie systemowe lub jego brak w przypadku opiekunów osób niesamodzielnych. Jednym z warunków jakie należało spełnić to oprócz usługi bazowej (opieka wytchnieniowa) wiązka miała zawierać minimum dwie dodatkowe usługi jakie przedsiębiorstwo będzie świadczyć na rzecz swoich klientów (dowolnie wybrane przez przedsiębiorstwo). Po dokonanej diagnozie potrzeb potencjalnych klientów, na etapie opracowania oferty podjęto decyzję, że oprócz usługi bazowej (opieka wytchnieniowa) przedsiębiorstwo będzie świadczyć
4 usługi dodatkowe:

1. usługi wsparcia psychologa dla opiekunów faktycznych,
2. usługa rehabilitacji (w tym fizjoterapii),
3. usługa wsparcia dietetyka,
4. usługi animacji lokalnej.

Zaplanowano: minimum 50 osób korzystających z usług, 1000 godzin usługi bazowej, 300 godzin usług psychologa, 300 godzin usług rehabilitacyjnych, 100 godzin usług wsparcia dietetyka i 50 usług animacyjnych. Budżet (całość) 120 000,00 zł. Czas trwania pilotażu: 1 rok.

37. Baza Konkurencyjności to internetowa baza ofert zawierająca ogłoszenia beneficjentów. https://bazakonkurencyjnosci.funduszeeuropejskie.gov.pl/

Czy przedsiębiorstwo zaplanowało realizacje wiązki usług społecznych w sposób prawidłowy?

Odpowiedź: NIE

Dlaczego nie?

Psycholog, fizjoterapeuta, dietetyk (usługi specjalistyczne) to stosunkowo drogie usługi na rynku komercyjnym (zaplanowano łącznie 700 godzin x 150 zł[38]).

W budżecie pozostaje 15 000,00 zł. Czy uda się zrealizować 1000 godzin usług opieki wytchnieniowej i 50 godzin usług animacji lokalnej?

To tylko jeden przykład co zostało zrobione nieprawidłowo. Nie wspomniano o obszarze gdzie będą świadczone usługi, o ilości osób korzystających, o dostępności specjalistów na wskazanym terenie lub w okolicach. O czym jeszcze nie wspomniano?

Powyższy przykład nie jest symulacją. Zachęca się do rozważnego wdrażania usług, stopniowo (zdobywając doświadczenie) rozszerzać o kolejne.

38. Średnia wyliczona na podstawie informacji uzyskanych od przedsiębiorstw społecznych wdrażających wiązki usług społecznych świadczących usługi wsparcia psychologicznego lub / i fizjoterapii lub/ i dietetyki.

3. KROK TRZECI „NA WYJŚCIU"

Forma opieki wytchnieniowej (dzienna / całodobowa) tak by realnie wsparła opiekuna osoby niesamodzielnej musi pozostać poprzedzona diagnozą. Musi odpowiadać na potrzebę.

3.1. DOSTARCZANIE USŁUG

Opieka w miejscu zamieszkania

Dobra opieka może wspierać funkcjonowanie i pomagać osobom dotkniętym niepełnosprawnością żyć niezależnie (na tyle na ile to możliwe) i z godnością. Każda osoba niesamodzielna ma inne wyzwania i potrzeby, więc nie ma jednej uniwersalnej formuły. Opieka w miejscu zamieszkania (domowa) dla osób niesamodzielnych / z niepełnosprawnościami będzie wymagała dokładnej oceny, aby ustalić, jakie wsparcie jest potrzebne i znaleźć odpowiednią osobę, która zapewni tę opiekę. Każda niepełnosprawność może stanowić wyzwanie.

Opieka nad osobami niesamodzielnymi to po prostu praktyczna pomoc we wszystkim, od codziennych zadań, takich jak prace domowe i czynności pielęgnacyjne, po pomoc w złożonych potrzebach, takich jak podanie leków czy pielęgnacja odleżyn w przypadku osób długotrwale leżących.

Podstawową zaletą opieki w miejscu zamieszkania jest to, że osoba niesamodzielna pozostaje w domu. Otoczenie domowymi wygodami, zdjęciami, miękkim fotelem i ulubionym kubkiem może mieć ogromny wpływ na samopoczucie i jakość życia. Znajomość przestrzeni jest szczególnie ważna dla osób dotkniętych np. demencją, gdzie obce otoczenie może prowadzić do zwiększenia poziomu dezorientacji i niepokoju.

Ale czy zawsze to dobre rozwiązanie dla opiekuna, który na co dzień sprawuje funkcje opieki nad swoim podopiecznym? Nie, nie zawsze.

Opieka zastępcza ma na celu zastąpienie opieki, którą zazwyczaj sprawują członkowie rodziny, tak aby mieli oni czas na zadbanie o własne zdrowie i samopoczucie. Opiekun świadczący usługę opieki wytchnieniowej może przychodzić do domu regularnie lub doraźnie i zapewniać

wsparcie, aby umożliwić zwykłemu opiekunowi wyjazd na wakacje, ćwiczenia, spotkania towarzyskie lub po prostu mieć trochę wolnego czasu.

Opieka całodobowa

Opieka zastępcza całodobowa to opieka świadczona przez określony czas poza miejscem zamieszkania, podczas gdy zwykły opiekun odpoczywa od swoich regularnych obowiązków związanych z opieką. Tu brane są pod uwagę ośrodki/placówki zapewniające całodobową opiekę osobom z niepełnosprawnościami wpisaną do rejestru właściwego wojewody lub miejsca wskazane przez opiekuna po uzyskaniu pozytywnej opinii realizatora usług.

3.2. „ŚLEDZENIE”

Przykład 1

Przedsiębiorstwo ABC zamierza wprowadzić wiązkę usług w obszarze opieki wytchnieniowej. Grupa klientów została zdiagnozowana i określone zostały konkretne usługi jakie będą świadczone w ramach wszystkich działań. Założono wsparcie w postaci opieki wyręczającej dla opiekunów osób niesamodzielnych, wsparcie psychologiczne, wsparcie dietetyka. Na etapie konstruowania wachlarza usług większość opiekunów wyraziła chęć skorzystania z wszystkich zaproponowanych przez przedsiębiorstwo opcji. W związku z tym, iż przedsiębiorstwo wśród regularnego (stałego personelu) nie posiada osób o odpowiednich kwalifikacjach mogących udzielać wsparcia psychologicznego i wsparcia dietetycznego. Zdecydowano, że zostaną zatrudnieni wykonawcy zewnętrzni, czyli zatrudniony zostaje psycholog i dietetyk (um. o pracę na pół etatu).

Po roku (na taki okres zaplanowane zostały działania) przedsiębiorstwo podsumowuje wskaźniki ilościowe dotyczące liczby zrealizowanych godzin we wszystkich wdrożonych usługach. Okazuje się, że po zliczeniu godzin np. wsparcia psychologicznego i porównaniu z podpisaną z psychologiem umową o pracę, połowa czasu pracy psychologa nie została wykorzystana przez klientów.

Z różnych przyczyn nie chcieli / nie mogli skorzystać z wsparcia psychologa lub wybrali inną formę wsparcia. Przedsiębiorstwo wypłaciło wynagrodzenie za godziny pracy, które realnie się nie odbyły.

Przykład 2

Jak wyżej przedsiębiorstwo XYZ zamierza wprowadzić wiązkę usług w obszarze opieki wytchnieniowej na zlecenie OPS. Założono wsparcie w postaci opieki wyręczającej dla opiekunów osób niesamodzielnych, wsparcie psychologiczne, transport specjalistyczny dla osób z niepełno-

sprawnościami. Znów zatrudniono dodatkowy personel do świadczenia usług wsparcia psychologicznego i kierowcę z uprawnieniami do przewozu osób (um. zlecenie).

Po roku ciężkiej pracy opiekunów świadczących usługi opieki w miejscu zamieszkania, psychologa i usług transportowych przedsiębiorstwo podsumowuje wskaźniki ilościowe dotyczące liczby zrealizowanych godzin we wszystkich wdrożonych usługach i okazuje się, że nie wykonano wszystkich godzin usług w założonym czasie.

Przykład 3

Przedsiębiorstwo 123 przez okres roku świadczyło wiązkę usług w obszarze wsparcia dla opiekunów osób niesamodzielnych świadcząc usługi opieki wyręczającej dla opiekunów, wsparcia psychologicznego i usług dietetyka. W trakcie świadczenia usług część klientów zrezygnowała ze wsparcia np. dietetyka czy psychologa. W rezultacie wykonano mniejszą liczbę godzin niż zakładano na początku. Po roku wdrażania usług zbadano zadowolenie klientów i okazało się, że ich rezygnacja czy wcześniejsze zakończenie korzystania z usług nie zaspokoiła ich potrzeb (z różnych względów, np. nie nawiązała się relacja między klientem a psychologiem, klient nie zaufał na tyle osobie świadczącej usługi wsparcia psychologicznego by w pełni skorzystać z oferowanego wsparcia).

Czy sytuacji powyżej można uniknąć? TAK.

Monitorowanie etapów, ewaluacja poszczególnych etapów (np. z podziałem na konkretne usługi) to podstawa, aby przedsiębiorstwo nie straciło pieniędzy jak w przykładzie pierwszym i / lub nie wykonało minimalnej ilości godzin usług jak w przykładzie drugim i / lub nie doświadczyło niezadowolenia klientów ze świadczonych usług a za tym idącej nadszarpniętej reputacji i związanego z tym ryzyka.

Należy zatem zadać sobie pytanie: nie czy ewaluacja jest potrzebna, tylko jakimi sposobami zostanie wykonana, jak często i co zostanie poddane ocenie. Narzędzi do śledzenia postępów działań jest wiele, można korzystać z różnych sposobów. Nie ma jednego dobrego zestawu, który może zostać uniwersalnie używany. Dobór instrumentów do monitorowania ma dać pożądaną wiedzę w obszarze, który niedomaga. i tak na przykład:

1. Systematyczna analiza dokumentacji (karty usług opieki np. miesięczne; karta usług psychologa; dziennik usług opiekuńczych) pozwoli na monitorowanie wskaźników ilościowych celem uniknięcia sytuacji wskazanych w przykładzie pierwszym i drugim.
2. Wywiad wykonany przez pracownika przedsiębiorstwa mający na celu zbadanie zadowolenia klienta z usług świadczonych przez przedsiębiorstwo.

Śledzenie czy monitorowanie postępów realizacji konkretnych zadań to sprawdzanie na jakim etapie znajduje się przedsiębiorstwo. Systematyczne zbieranie i analizowanie danych (ilościowych, jakościowych) pozwala uniknąć lub zminimalizować ryzyko strat (również finansowych i rzeczowych).

3.3. PLAN NAPRAWCZY

„Plan naprawczy to podejmowane przez przedsiębiorcę działania i wdrażane procedury, których celem jest poprawa sytuacji jego firmy. W procesie naprawy sytuacji kryzysowej w firmie kluczową rolę odgrywa czas. Im szybciej opracujesz i wdrożysz taki plan, tym masz większe szanse na uratowanie sytuacji i odnoszenie kolejnych sukcesów na rynku”[39].

Odzyskanie „sprawności” przedsiębiorstwa to powrót do działalności operacyjnej po wystąpieniu incydentu, kryzysu, katastrofy lub znaczącego zdarzenia.

Plan przywrócenia działalności gospodarczej to wstępnie opracowany plan, który obejmuje:

1. ustalenie harmonogramów przywracania krytycznych funkcji;
2. strategie mające na celu jak najszybsze przywrócenie działalności do poziomu sprzed zdarzenia.

Plan naprawczy jest częścią planu ciągłości biznesowej, który przedstawia praktyczne strategie pomagające w zarządzaniu i etapach odzyskiwania po kryzysie.

Plan naprawy przedsiębiorstwa obejmuje także:

1. strategie odzyskiwania sprawności po różnych incydentach;
2. cele dotyczące ram czasowych dla pełnego przywrócenia wszystkich funkcji;
3. opis kluczowych zasobów, sprzętu i potrzebnego personelu;
4. listy kontrolne w celu zapewnienia, że wszystkie działania zostały wykonane.

39. https://commplace.pl/blog/jak-napisac-plan-naprawczy-firmy/

WAŻNE: Zespół realizujący usługi w ramach wiązki powinien wiedzieć o wymaganiach i obowiązkach związanych z zatrudnieniem przed, w trakcie i po incydencie lub zdarzeniu.

Szablon wzoru planu naprawczego z objaśnieniami można znaleźć na stronie: https://www.gov.pl/web/popcwsparcie/plan-naprawczy--kiedy-i-jak-go-przygotować

4. KROK CZWARTY „JAK SPRZEDAĆ USŁUGĘ”

4.1. WSPÓŁPRACA Z JEDNOSTKAMI SAMORZĄDU TERYTORIALNEGO

Wybrane aspekty podejmowania współpracy z interesariuszami:

Znaczenie w planowaniu i realizacji wielu działań ma współpraca międzysektorowa, która umożliwia spojrzenie na problemy z różnych perspektyw, co prowadzi do lepszego dopasowania rozwiązań do zdiagnozowanych problemów, zgodnie z zasobami i kompetencjami podmiotów. Co warte podkreślenia, metodyczne podejście do współpracy, w oparciu o racjonalne przesłanki, zapewnia podstawy dla budowania koncepcji współpracy korzystnej społecznie i ekonomicznie (formalizuje współpracę, ale też nadaje jej strukturę i trwałość).

Ważne dla realizacji modeli wiązek usług mają relacje z interesariuszami, w szczególności z samorządami i ich jednostkami organizacyjnymi, którzy docelowo mogą być ważnymi zleceniodawcami usług społecznych. Relacje te pozwalają na zapewnienie stałości działań – część przedsiębiorstw społecznych realizujących zwłaszcza podstawowe usługi opiekuńcze bazuje na zleceniach administracji publicznej (główna działalność podmiotu) w drodze konkursów i zamówień publicznych (przedsiębiorstwo uczestniczy w realizacji zadań samorządu).

Mechanizmy umożliwiające współdziałanie szerokiego kręgu podmiotów i oparte na partnerstwie samorządów z udziałem przedsiębiorstw społecznych (w tym pozyskiwania środków publicznych) są w większości sytuacji sformalizowane (specjalistyczne), wymagają dobrej znajomości zasad i procedur postępowania w różnych trybach (przede wszystkim zgodnie z Prawem zamówień publicznych, Ustawą o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie).

Zasady współpracy przedsiębiorstw społecznych z interesariuszami, w tym z administracją publiczną mogą być formułowane również z uwzględnieniem dorobku zarządzania publicznego, nauk o organizacji

i zarządzaniu, a także zgodnie z koncepcjami modeli współpracy, o charakterze zarówno ogólnym (uniwersalnym), jak i szczegółowym (odnoszących się zarówno do obszarów tematycznych świadczenia usług, jak i do form współpracy). Przydatne jest wypracowywanie nowych lub korzystanie z istniejących standardów usług i współpracy między publicznymi podmiotami działającymi w zakresie usług społecznych.

Funkcjonowaniu przedsiębiorstw społecznych sprzyjają ukształtowane w środowiskach lokalnych ramy współpracy z instytucjami publicznymi (czego podstawą mogą być np. społecznie odpowiedzialne zamówienia publiczne, umowy zawierane na czas dłuższy niż rok, pozwalające na świadczenie usług bez przerw w ciągu roku, przy wyższym wynagrodzeniu niż minimalne, a jeśli to dopuszczalne – uwzględniające gotowość do świadczenia usług, a nie wyłącznie ich wykonanie), jak również możliwości świadczenia usług komercyjnie (w tym bardziej dochodowych, zapewniających relatywnie wyższą marżę zysku dla przedsiębiorstwa społecznego).

W inicjowania współpracy znaczenie ma zwłaszcza zidentyfikowanie przez samorząd roli ekonomii społecznej, w tym korzyści z nią związanych, a także poszczególnych podmiotów ekonomii społecznej już działających lub zamierzających działać w lokalnym środowisku[40].

40. Szeroki zakres aktywności upowszechniających w tym zakresie będzie zwykle poza sferą działań danego przedsiębiorstwa społecznego (zaś w gestii m.in. ośrodków wsparcia ekonomii społecznej oraz regionalnych ośrodków polityki społecznej), jednakże dobre praktyki (przykłady) funkcjonujących podmiotów, dostępne zarówno lokalnie, jak i z innych gmin, również mogą zachęcać do rozważania możliwości współpracy. Źródło: Model przedsiębiorstwa społecznego realizującego usługi w obszarze opieki „opieka wytchnieniowa +" (wstępny)

4.2. PROMOCJA DZIAŁAŃ

Promocja działań to informowanie środowiska lokalnego, grup, jednostek o możliwości skorzystania / zakupu usług przedsiębiorstwa. Współpraca z instytucjami pomocowymi, organizacjami zrzeszającymi np. osoby z niepełnosprawnością czy placówkami oświatowymi, do których uczęszczają dzieci z niepełnosprawnościami to jedno z wielu możliwych rozwiązań dotyczących promocji działań i możliwości pozyskania klienta.

Promocja to strategia marketingowa, która koncentruje się na przyciąganiu nowych klientów poprzez zwiększanie świadomości marki i jej produktów lub usług. Przedsiębiorstwa mogą korzystać z wielu różnych technik, aby dzielić się informacjami i napędzać przyswajanie swoich produktów.

W biznesie promocja to każda komunikacja, która próbuje wpłynąć na ludzi, aby kupili produkty lub usługi. Firmy zazwyczaj promują swoją markę, produkty i usługi poprzez identyfikację grupy docelowej i znalezienie sposobów na dotarcie z przekazem do tej grupy.

Co to jest promocja?

Promocja to termin ogólny, który obejmuje wszystkie sposoby, w jakie firma może próbować zwiększyć widoczność swoich usług czy produktów. Plakat reklamowy na przystanku autobusowym jest formą promocji. Promocja może odnosić się do zainwestowania środków finansowych (jak np. reklama), koncepcji (jak np. tymczasowa obniżka cen). W praktyce, najczęściej łączy się różne formy promocji.

WAŻNE: Słowa „promocja” i „reklama” mogą być używane zamiennie, ale to nie to samo. Reklama to jedno konkretne działanie, które można podjąć, aby wypromować swój produkt lub usługę. Innymi słowy, jest to jeden z rodzajów promocji.

Jak działa promocja?

Promocja jest istotnym aspektem każdego biznesu. Bez przynajmniej pewnego poziomu promocji, przedsiębiorstwo nie może zdobyć klientów, a bez nich, to tylko kwestia czasu, zanim biznes będzie musiał zamknąć swoje drzwi.

Podczas gdy wszystkie firmy potrzebują pewnego rodzaju promocji, nie wszystkie potrzebują tych samych rodzajów lub tych samych poziomów promocji. Nie ma dwóch takich samych przedsiębiorstw, które miałyby dokładnie takie same potrzeby promocyjne, a taktyki różnią się znacznie w zależności od branży, środowiska jakiego uwagę chce się przykuć, a także specyfiki klienta, do którego chce się trafić.

Każde przedsiębiorstwo musi opracować własne kanały / ścieżki promocji. Nie ma uniwersalnych rozwiązań. Ważne by poznać klienta, do którego zamierza się dotrzeć i wybrać możliwie najprostsze rozwiązania w dotarciu do niego.

5. KROK PIĄTY „PO” (EWALUACJA)

5.1. EWALUACJA

Ewaluacja (ang. evaluate „oceniać, szacować" z łac. evalesco «stawać się, być zdolnym, potężnieć» i evaleo „móc, zdołać")[41] *– systematyczne badanie wartości albo cech konkretnego programu, planu, działania (eksperymentu) bądź obiektu (programu komputerowego, programu nauczania, lekarstwa, rozwiązania technicznego) z punktu widzenia przyjętych kryteriów, w celu jego usprawnienia, rozwoju lub lepszego zrozumienia. Jest to ocena wartości interwencji z zastosowaniem określonych kryteriów tejże oceny, podejmowana w celu określenia efektywności interwencji, oszacowania w odniesieniu do celów, a także analizy wpływu na specyficzne problemy strukturalne*[42].

Ewaluacja jest relatywnym wartościowaniem kontekstowym w procesie całościowego ujmowania zjawisk, prowadzącym do: diagnozowania jakości, wyszczególniania właściwości i zależności, doskonalenia oddziaływań oraz formowania przemian na podstawie interpretacji wielu danych źródłowych oraz badań dystansowych i analiz[43]*. Ewaluacja jest częścią procesu podejmowania decyzji. Obejmuje wydawanie opinii o wartości działania poprzez systematyczne, jawne zbieranie i analizowanie o nim informacji w odniesieniu do znanych celów, kryteriów i wartości*[44].

Jak wskazano w kroku drugim, części dotyczącej „śledzenia" ewaluacja może być prowadzona na każdym etapie realizacji zadań. Ocena przedsięwzięcia jest integralną częścią zarządzania. Często kojarzy się ona z końcowymi etapami projektu, ale w rzeczywistości od momentu, gdy zaczyna się myśleć i rozwijać pomysł na dany model działania, stale się go ocenia (a przynajmniej powinno).

41. Iwona Sobieraj, Badania ewaluacyjne w środowisku szkoły s. 12, Słownik Wyrazów Obcych.
42. Rozporządzenie Rady Unii Europejskiej z dnia 21 czerwca 1999 r. wprowadzające ogólne przepisy dotyczące funduszy strukturalnych.
43. Ocenianie realizacji kół zainteresowań IT i ewaluacja efektów [w:] Program nauczania-uczenia się infotechniki, [red.:] Stanisław Ubermanowicz, Krzysztof Wawrzyniak. Poznań: FWiOO, tom 2., 2014, s. 248-285.
44. https://pl.wikipedia.org/wiki/Ewaluacja

Dlaczego ewaluacja jest ważna?

Ewaluacja pomaga uzyskać lepszy obraz wyników przedsięwzięcia. Narzędzia służące do przeglądu postępów i oceny sprawiają, że widoczne są impasy, przekroczenia itp., więc problemy są identyfikowane na wczesnym etapie. Przedsiębiorstwo ma czas na przemyślenie i odpowiednią reakcję. W ten sposób uzyskuje się lepszą kontrolę nad przebiegiem działań, poprawia wyniki i zwiększa wpływ.

Etapy ewaluacji.

Proces ewaluacji można podzielić na trzy główne etapy: koncepcja, wdrożenie i finalizacja.

Koncepcja

Jest to początek oceny przedsięwzięcia. Na tym etapie głównym celem jest określenie wykonalności działań. Istnieje kilka pytań, na które należy znaleźć przekonującą odpowiedź, aby zrozumieć, czy podjęte działanie jest warte czasu i wysiłku. Między innymi:

1. Dlaczego ten właśnie projekt jest ważny?
2. Jak jest on powiązany z wizją i misją przedsiębiorstwa? Jak przyczynia się do ogólnej strategii organizacji?
3. W jakim stopniu odpowiada on na potrzeby i wymagania grupy docelowej (jednostki docelowej)?
4. Kim są grupy / jednostki docelowe w tym zadaniu? Zastanowić się należy nad każdą grupą / jednostką i nad tym, czego mogą oczekiwać, aby spełnić ich potrzeby.
5. Co przedsiębiorstwo chce osiągnąć?
6. W jaki sposób? Jakimi środkami?
7. Należy ustalić jasne cele i zadania określić kluczowe wskaźniki efektywności dzięki którym przedsiębiorstwo będzie w stanie ustalić, czy zrealizowało cele.
8. Kiedy cele zostaną osiągnięte?
9. Jaki jest zakres projektu? Określić należy zakres i zasięg działania.
10. Jakie są koszty tego przedsięwzięcia i jakie zasoby są potrzebne? Należy określić budżet i zidentyfikować, jakie są niezbędne umiejętności i role w zespole, aby zrealizować z sukcesami założenia.

Wdrożenie

Na tym etapie zaplanowane działania powoli zaczynają żyć i można obserwować jego pierwsze rezultaty. Monitoring i ewaluacja pozwolą odpowiedzieć, czy działania mieszczą się w budżecie i harmonogramie. Im lepsze zarządzanie oceną działań w trakcie ich realizacji tym mniej wysiłku włoży się w ewaluacje końcową. Jest kilka rzeczy, które należy zrobić, aby upewnić się, że etap wdrożenia przebiega bezproblemowo.

1. **Uporządkowanie harmonogramu** zdecyduje o priorytetach i tym, co powinno być zrobione w pierwszej kolejności.
2. **Przydzielanie zasobów i przypisywanie ról.** Zasoby są ograniczone, więc musisz zdecydować, jak je rozdzielić w najbardziej efektywny sposób. Kluczowe jest również określenie odpowiedzialności i zadań zespołu.
3. **Ewaluacja sukcesu.** Warto zdecydować czy zaprosić zewnętrznych ewaluatorów (np. pracowników OWES), czy pozwolić członkom zespołu przejąć inicjatywę i przeprowadzić ewaluację wewnętrzną. (Są plusy i minusy obu opcji. Uwaga, ewaluacja jest najskuteczniejsza, ale i bywa bolesna, jeśli wybierzemy ewaluatorów zewnętrznych). Jeśli zdecydujesz się na ewaluację wewnętrzną, musisz zdecydować, jakich danych jakościowych i ilościowych potrzebujesz, aby zmierzyć swój sukces, jak je zgromadzisz i jak często będziesz mierzyć swoje postępy.

Aby właściwie ocenić, czy sukces został osiągnięty, należy zdecydować się na odpowiednie metody i narzędzia oceny.

Istnieją dwie podstawowe metody oceny:
1. Metody ilościowe mierzą takie rzeczy jak: ile, jak dużo, jak długo. Dane zebrane tą metodą są więc wyrażone w postaci liczbowej.
2. Metody jakościowe mierzą takie rzeczy jak świadomość, nastawienie, zadowolenie. Dane zebrane tą metodą mają więc charakter opisowy.

Finalizacja

Na tym etapie działania są już zakończone, nadszedł czas, aby spojrzeć wstecz zinterpretować dane, zidentyfikować kluczowe wnioski i wyciągnąć lekcję. Trzeba rozważyć podjęcie następujących kroków, aby pomyślnie zakończyć ocenę:

1. **Analiza i interpretacja danych.** Po zebraniu wszystkich niezbędnych danych powinno się je skategoryzować i przeanalizować. Proces ten pozwala odkryć użyteczne wzorce zdobyć informacje, które pozwolą na udoskonalenie działań w przyszłości.
2. **Warsztaty podsumowujące.** Zespół realizujący działania posiada spostrzeżenia i wiedzę które mogą ulepszyć i uskutecznić procesy doskonalenia komponowania i realizacji usług w przyszłości. Najczęściej to personel pracujący bezpośrednio z klientem otrzymuje informacje zwrotne. Warto wykorzystać ten wkład do określenia głównych wad / osiągnięć i wyciągnąć wnioski. Na takim warsztacie podsumowującym należy skupić się na 3 głównych pytaniach: co zostało zrobione dobrze? co mogło być zrobione lepiej? co jeszcze można było zrobić?
3. Po przeanalizowaniu danych i określeniu głównych rezultatów pozostaje **uporządkować wnioski** i doświadczenia w spójny raport lub na przykład studium przypadku[45].

WAŻNE: Ewaluacja wymaga systematycznego planowania i ciągłego zaangażowania, ale jest to przydatny proces warty wszelkich wysiłków i poświęconego czasu. Pozwala poznać rezultaty, zrozumieć najważniejsze zalety i wady, uzyskać lepsze rezultaty i opracować nowe w oparciu o rzeczywiste doświadczenia i wiedzę opartą na konkretnych dowodach.

Na etapie diagnozy, użyto narzędzi: drzewa problemów, drzewa celów i mapy empatii. Sprawdź czy określone problemy w drzewie problemów, ich przyczyny i skutki udało się zamienić w pozytywne cele i odziaływanie długofalowe wskazane w drzewie celów.

45. Studium przypadku jest jedną z jakościowych metod badawczych. Głównym celem tej metody jest jak najlepsze zobrazowanie pewnego przypadku. Stanowi ona wnikliwą analizę konkretnego zjawiska. Studium przypadku (ang. case study) jest jedną z jakościowych metod badawczych. Głównym celem tej metody jest jak najlepsze zobrazowanie pewnego, jak sama nazwa mówi, „przypadku". Stanowi ona wnikliwą analizę konkretnego zjawiska. Zawiera ona szczegółową analizę przypadku, celów, założeń, motywów, działań. Źródło: https://www.naukowiec.org/wiedza/metodologia/studium-przypadku_666.html

„Dzień dobry :)

Mam trudność w opisaniu ich oddzielnie (rodziców osoby z niepełnosprawnością i samej osoby z niepełnosprawnością – przyp. red.), gdyż w naszym przypadku, zawsze opiekunowie / rodzice i osoby zależne / osoby z niepełnosprawnością przeplatają się, jeśli chodzi o pracę terapeutyczną i pracę nad usamodzielnianiem.

Jednym z uczestników turnusu usamodzielniającego (turnus usamodzielniający osoby z niepełnosprawnościami organizowany w ramach wiązki usług społecznych w obszarze Opieka wytchnieniowa+ – przyp. red.). W Domu Gościnnym Luk Luk był Grzegorz, lat 30. Grzegorz nabył niepełnosprawność w wyniku wypadku w wieku 21 lat (spadek z bardzo dużej wysokości). Oprócz tego, niedługi czas po wypadku, przeszedł ciężkie zapalenie mózgu. Przez kilka lat był rehabilitowany, cały ten okres spędził w domu.

Rodzice od kilku lat zachęcali Grzegorza do szeroko pojętej aktywizacji (chodzi o podjęcie aktywizacji zawodowej i społecznej). Po kilkuletnim okresie marazmu, udało się go namówić na zajęcia w Warsztacie Terapii Zajęciowej. Grzegorz początkowo niechętnym jakimkolwiek zmianom, dobrze odnalazł się w nowej grupie. Jak sam mówi o sobie, zaczął cieszyć się wychodzeniem z domu, spotkaniem innych osób, w podobnej sytuacji, jak jego.

Kolejnym krokiem było usamodzielnianie Grzegorza i próby znalezienia pracy.

Grzegorz za namową rodziców zgłosił się do BIZONA – Biura Integracji Zawodowej Osób z Niepełnosprawnościami. W tym samym okresie podczas jednego ze spotkań informacyjno – rekrutacyjnych w Fundacji „Sprawni Inaczej", zrekrutowaliśmy rodziców i Grzegorza do prowadzonej przez nas wiązki usług społecznych w obszarze opieki wytchnieniowej+.

Po początkowym, niełatwym okresie adaptacji, Grzegorz dał się poznać jako bardzo zaangażowany uczestnik, który niemalże „wyrywał się" do proponowanych zadań i aktywności. Choć należy wspomnieć, że początkowo Grzegorz nie był pewien „czy ten turnus jest dla niego". Wątpił w swoje umiejętności, jak się okazało zupełnie bezpodstawnie. W naszej pracy pracujemy metodą wzmocnień pozytywnych, dajemy przestrzeń na próbowanie, wspieramy, gdy przychodzi zniechęcenie. Robimy to, co działa! i zadziałało i w tym przypadku! Z czasem Grzegorz stał się sam inicjatorem niektórych aktywności, bardzo dobrze odnajdując się w nadawanej mu roli lidera proponowanych przez siebie zadań. z dnia na dzień dawał się poznać jako zmotywowana osoba, której zależy by znaleźć pracę, odciążyć rodziców i poczuć sprawczość dorosłego człowieka.

Rodzice Grzegorza przez cały czas byli zaangażowani w jego proces usamodzielniania. Bardzo zależało im, by Grzegorz znalazł pracę. Jednak nie wiedzieli, jak podtrzymać jego motywację po trzech nieudanych próbkach pracy, na otwartym rynku pracy, zorganizowanych przez pośredniczący BIZON. Turnusy usamodzielniające zbiegły się w czasie z diagnozą nowotworową taty Grzegorza i podjętym przez niego leczeniem. Był to trudny okres dla całej rodziny. Jednocześnie w obliczu tej sytuacji, mamie Grzegorza bardzo zależało, by syn stawał się coraz bardziej samodzielny.

Przez okres objęcia wsparciem rodziców w ramach usługi wytchnieniowej, odbyło się z nimi wiele rozmów. Spotkania te miały charakter psychoedukacji, pracy z przekonaniami, pracy nad zmianą postawy „chcieć za kogoś" – gdyż, jak się okazało i co przyznał sam Grzegorz, początkowo to rodzicom zależało bardziej na samodzielności syna, niż samemu Grzegorzowi. Podczas spotkań z rodzicami i indywidualnych spotkań z Grzegorzem, pracowaliśmy konsekwentnie nad przeniesieniem motywacji zewnętrznej na wewnętrzną, nad istotą poczucia sprawczości w życiu człowieka, pokazywaliśmy na przykładach naszych pracowników z niepełnosprawnościami, jak cenne jest wyjście ze schematu i oderwanie etykiety „nieudolności" nadawanej często przez orzeczenie.

W nasze działania od samego początku był wpisany element edukacji rówieśniczej w trakcie treningów usamodzielniających. Nasi pracownicy Spółdzielni Socjalnej, osoby z niepełnosprawnościami, które same były kiedyś w sytuacji stagnacji życiowej, braku pracy i braku samodzielności, stają się przykładem oraz inspiracją podczas turnusów. Biorą oni udział zarówno w planowaniu, jak i realizacji oraz podsumowaniu każdego turnusu. Wchodzą w rolę trenera rówieśniczego, dzielą się swoim doświadczeniem i nabytymi w pracy umiejętnościami. Ta nowa rola, w jakiej mogą siebie doświadczać, wzmacnia ich poczucie wpływu

i jest jednocześnie stymulującym wyzwaniem w miejscu pracy. Obserwujemy w trakcie turnusów, jak potrafią zaszczepić ziarenko inspiracji, na drodze usamodzielniania, nowym uczestnikom.

Nasza Spółdzielnia Socjalna Kooperacja, co roku poszerza swoją działalność o nowe obszary, by tworzyć miejsca pracy dla osób oddalonych od rynku pracy, osób z niepełnosprawnościami.

Podczas jednej z wizyt studyjnych w głównej siedzibie naszej Spółdzielni, po przedstawieniu uczestnikom turnusu usamodzielniającego aktywności i działań naszej Spółdzielni, Grzegorz sam zapytał, czy mógłby spróbować znaleźć pracę w naszej Kooperacji. To był przełomowy moment. Szybka współpraca za z BIZONem, zaowocowała próbką pracy Grzegorza w naszym ośrodku dla uchodźców z Ukrainy (na stanowisku portiera, odpowiedzialnego za wydawanie kluczy). Kliknęło! Grzegorz w towarzystwie trenerki pracy rozpoczął swoją nową przygodę w procesie usamodzielniania!

Obserwacja zmiany jego nastawienia, z postawy biernej na postawę aktywnego uczestnictwa, współuczestniczenie w jego satysfakcji ze zdobytej przez siebie pracy, to dla nas niesamowita duma i radość! Grzegorz jest już po okresie próbnym i niedawno podpisał swoją pierwszą umowę na czas określony! Bardzo cenimy go jako pracownika w naszym różnorodnym zespole. Grzegorz jest bardzo zaangażowany, sumienny i zawsze na czas!

Kolejne turnusy zabieramy na wizyty studyjne do ośrodka, gdzie obecnie pracuje Grzegorz.

Chcemy inspirować innych jego przykładem!”

Dorota Rydel, Spółdzielnia Socjalna Kooperacja, Sopot
(tekst oryginalny)

NARZĘDZIOWNIK

Narzędziownik został podzielony na dwie części. W pierwszej części znajdują się podstawowe wzory dokumentów dotyczące wymaganych wpisów i prawidłowego sposobu dokumentowania usług. W drugiej części można znaleźć minimum wzorów dokumentów dotyczących ochrony danych osobowych jakie powinny zostać wdrożone w każdym przedsiębiorstwie.

Poniżej znajdują się wzory, należy pamiętać, że nie są one uniwersalne i dedykowane każdemu przedsiębiorstwu. Wzory należy dostosować do specyfiki działalności konkretnego przedsiębiorstwa i dostosować je do potrzeb własnych.

1.1.

WZÓR

WNIOSKU O PRZYZNANIE STATUSU PRZEDSIĘBIORSTWA SPOŁECZNEGO

❖ Wniosek należy wypełnić wyłącznie w białych pustych polach, zgodnie z informacjami umieszczonymi przy poszczególnych polach oraz w przypisach.

I. Dane Wnioskodawcy:

1. Nazwa podmiotu ekonomii społecznej lub jednostki tworzącej podmiot ekonomii społecznej	
2. Forma prawna	
3. Adres siedziby	
4. Miejsce wykonywania planowanej działalności	
5. Dane teleadresowe (numer telefonu, adres poczty elektronicznej, strona www)	
6. NIP	
7. REGON	
8.Numer w KRS lub innej ewidencji lub rejestrze	
9. Dane osoby upoważnionej do składania wyjaśnień dotyczących wniosku (imię i nazwisko, numer telefonu, adres poczty elektronicznej)	
10. Planowany przedmiot dominującej działalności	

II. Informacje o Wnioskodawcy

1. Przedmiot działalności prowadzonej przez Wnioskodawcę:

- ☐ odpłatna działalność pożytku publicznego, w rozumieniu ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (Dz. U. z 2022 r. poz. 1327, z późn. zm.);
- ☐ działalność gospodarcza, w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 6 marca 2018 r. – Prawo przedsiębiorców (Dz. U. z 2021 r. poz. 162, z późn. zm.);
- ☐ inna działalność o charakterze odpłatnym, (jaka?).....[1)];

2. Cel/e działalności który/e będzie realizować przedsiębiorstwo społecznego (zaznaczyć właściwe[2)]):

- ☐ reintegracja zawodowa i społeczna osób zagrożonych wykluczeniem społecznym;
- ☐ realizacja usług społecznych.

III. Załączniki:

1. oświadczenie Wnioskodawcy;

2[3)]. dokumenty potwierdzające spełnianie przez Wnioskodawcę warunków, o których mowa w art. 3, art. 4 ust. 1, art. 5 oraz art. 7–9 ustawy z dnia 5 sierpnia 2022 r. o ekonomii społecznej (Dz. U. poz. 1812, z późn. zm.):

1) .....,
2) .....,
...)

..... Data .....

.....
(podpis osoby/osób upoważnionej/ych do złożenia wniosku)

[1)] o której mowa w art. 2 pkt 2 ustawy z dnia 5 sierpnia 2022 r. o ekonomii społecznej (Dz. U. poz. 1812, z późn. zm.).
[2)] dopuszcza się realizację obu wskazanych celów.
[3)] nie dotyczy spółdzielni socjalnej.

Załącznik

WZÓR

OŚWIADCZENIE DO WNIOSKU O PRZYZNANIE STATUSU PRZEDSIĘBIORSTWA SPOŁECZNEGO

Oświadczam/y, że ……
(nazwa i adres podmiotu)

Wnioskodawca spełnia wymagania, o których mowa w art. 3, art. 4 ust. 1, art. 5 oraz art. 7 – 9 ustawy z dnia 5 sierpnia 2022 r. o ekonomii społecznej (Dz. U. poz. 1812, z późn. zm.):

1. zatrudnia ……**[podać liczbę]** osoby/osób na podstawie umowy o pracę lub spółdzielczej umowy o pracę, w wymiarze co najmniej ½ pełnego wymiaru czasu pracy;
2. co najmniej 30% ogółu osób zatrudnionych stanowią osoby zagrożone wykluczeniem społecznym, wykonujące pracę na podstawie umowy o pracę lub spółdzielczej umowy o pracę, w wymiarze co najmniej ½ pełnego wymiaru czasu pracy[4)],
   - liczba ogółu zatrudnionych to …… **[podać liczbę]**[5)];
3. posiada organ konsultacyjno-doradczy, o którym mowa w art. 7 ustawy z dnia 5 sierpnia 2022 r. o ekonomii społecznej;
4. nie udziela pożyczek osobom prawnym organizacyjnie z nim powiązanym ani swoim członkom, członkom organów tego przedsiębiorstwa, osobom zatrudnionym w tym przedsiębiorstwie ani osobom, z którymi osoby zatrudnione w tym przedsiębiorstwie pozostają w związku małżeńskim, we wspólnym pożyciu albo w stosunku pokrewieństwa lub powinowactwa w linii prostej, pokrewieństwa lub powinowactwa linii bocznej do drugiego stopnia albo są związani z tytułu przysposobienia, opieki lub kurateli, ani zabezpieczać ich zobowiązań mieniem przedsiębiorstwa społecznego;
5. nie przekazuje majątku na rzecz osób, o których mowa w pkt 4, na zasadach innych niż w przypadku osób trzecich, w szczególności jeżeli przekazanie to następuje nieodpłatnie lub na preferencyjnych warunkach;
6. nie wykorzystuje majątku na rzecz osób, o których mowa w pkt 4, na zasadach innych niż w przypadku osób trzecich, chyba że to wykorzystanie wynika bezpośrednio z celu statutowego;
7. nie dokonuje zakupu towarów lub usług od osób prawnych organizacyjnie z nim powiązanych lub podmiotów, w których uczestniczą osoby, o których mowa w pkt 4, na zasadach innych niż w przypadku osób trzecich lub po cenach wyższych niż rynkowe;
8. nie przeznacza zysku albo nadwyżki bilansowej uzyskanych z wykonywanej działalności, o której mowa art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 5 sierpnia 2022 r. o ekonomii społecznej do podziału między swoich członków, udziałowców, akcjonariuszy i osoby w nim zatrudnione;

[4)] dotyczy jedynie Wnioskodawcy ubiegającego się o status przedsiębiorstwa społecznego realizującego cele związane z reintegracją społeczną i zawodową osób zagrożonych wykluczeniem społecznym.

[5)] przez ogół osób zatrudnionych należy rozumieć osoby świadczące pracę na podstawie stosunku pracy, stosunku służbowego, umowy o pracę nakładczą lub umowy cywilnoprawnej lub osoby prowadzące jednoosobową działalność gospodarczą niebędące pracodawcami świadczące na rzecz przedsiębiorstwa społecznego usługi przez nieprzerwany okres co najmniej 3 miesięcy.

9. Skarb Państwa, jednostka samorządu terytorialnego, państwowa albo samorządowa osoba prawna nie posiadają nad podmiotem ekonomii społecznej kontroli w rozumieniu art. 4 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, z wyłączeniem spółdzielni socjalnych założonych przez osoby, o których mowa w art. 4 ust. 2 pkt 2 ustawy z dnia 27 kwietnia 2006 r. o spółdzielniach socjalnych.

Powyższe oświadczenie składam pod rygorem odpowiedzialności karnej przewidzianej w art. 271 i art. 297 ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. – Kodeks karny (Dz. U. z 2022 r. poz. 1138 i 1726).

……. …….

(miejscowość, data) (podpisy osób uprawnionych do reprezentacji podmiotu)

Wniosek o zezwolenie

na prowadzenie działalności gospodarczej w zakresie prowadzenia placówki zapewniającej całodobową opiekę osobom niepełnosprawnym, przewlekle chorym lub osobom w podeszłym wieku

1. Nazwa placówki .....
2. Adres .....
3. Przeznaczenie placówki .....
4. Liczba miejsc dla mieszkańców .....
5. Struktura zatrudnienia i zakres usług świadczonych w placówce .....
.....
.....
.....
.....
6. Dane o:
   1) podmiocie występującym z wnioskiem[1)]:
      a) jednostce lub organizacji:
         nazwa .....
         adres .....
         numer telefonu ..... numer faksu .....
         numer identyfikacyjny REGON .....
         numer identyfikacji podatkowej NIP .....
      b) osobie fizycznej:
         imię i nazwisko .....
         adres zamieszkania .....
         data urodzenia ..... numer PESEL .....
         numer telefonu w miejscu zamieszkania .....
         numer faksu .....
   2) osobie, która będzie kierowała placówką:
      imię i nazwisko .....
      adres zamieszkania .....
      data urodzenia .....numer PESEL .....
      numer telefonu w miejscu zamieszkania .....
      numer faksu .....
7. Wnoszę o wydanie zezwolenia na czas: określony,
   nieokreślony[1)].

..... (miejscowość, data)

..... (podpis osoby upoważnionej do złożenia wniosku)

Załączniki:
1) .....
2) .....
3) .....

4) .....
5) .....

Potwierdzam dane osobowe i dane identyfikacyjne na podstawie
okazanych dokumentów oraz przyjęcie wymienionych we wniosku załączników.

..... (miejscowość, data)

..... (podpis i pieczątka osoby przyjmującej wniosek)

_____
[1)] Niepotrzebne skreślić.

Wzory załączników do wniosku znajdują się na stronie:

https://www.biznes.gov.pl/pl/opisy-procedur/-/proc/425

3.

Karta zgłoszenia

na usługę ……..

w zakresie ……

I. <u>Dane osoby ubiegającej się o przyznanie usług:</u>

Imię i nazwisko: ……

Adres zamieszkania: ……

Telefon/email: ……..

<u>Dane dotyczące osoby niesamodzielnej</u>:

Imię i nazwisko: ……

Data urodzenia: ……

Adres zamieszkania: ……..

Informacje dodatkowe dotyczące ograniczeń / dysfunkcji osoby niesamodzielnej:

……..

II. <u>Preferowana forma, wymiar i miejsce świadczenia usług:</u>

□ dzienna, miejsce……

□ całodobowa, miejsce ……

□ usługi dodatkowe:

……

……

……

□ w godzinach …… □ w dniach ……

Miejscowość ……., data ……

……

(podpis osoby wnioskującej)

4.1.

Karta oceny stanu dziecka/osoby niepełnosprawnej/osoby niesamodzielnej wg zmodyfikowanej skali FIM

Imię i nazwisko .....

Adres zamieszkania .....

Wiek .....

Czynność	Stopień samodzielności	Wynik
Samoobsługa	Spożywanie posiłków	
	Dbałość o wygląd zewnętrzny	
	Kąpiel	
	Ubieranie górnej części ciała	
	Ubieranie dolnej części ciała	
	Toaleta	
Kontrola zwieraczy	Oddawanie moczu	
	Oddawanie stolca	
Mobilność	Przechodzenie z łóżka na krzesło lub wózek inwalidzki	
	Siadanie na muszli klozetowej	
	Wchodzenie pod prysznic lub do wanny	
Lokomocja	Chodzenie lub jazda na wózku inwalidzkim	
	Schody	
Komunikacja	Zrozumienie	
	Wypowiadanie się	
Świadomość społeczna	Kontakty międzyludzkie	
	Rozwiązywanie problemów	
	Pamięć	
SUMA		

Maksymalny wynik to 126 punktów, a minimalny to 18.

.....

(Miejscowość, data, podpis osoby wypełniającej Kartę)

Pomiar Niezależności Funkcjonalnej (FIM – The Functional Independence Measure) - pozwala na ocenę sprawności funkcjonalnej w zakresie samoobsługi, kontroli zwieraczy, mobilności, niezależności w zakresie lokomocji, komunikacji i świadomości społecznej.

Za każdą czynność podlegającą ocenie dziecko/osoba niepełnosprawna może otrzymać od 1 do 7 punktów:

- 7 punktów – pełna niezależność dziecka/osoby niepełnosprawnej (analizowaną czynność dziecko/osoba niepełnosprawna wykonuje bezpiecznie i szybko);
- 6 punktów – umiarkowana niezależność dziecka/osoby niepełnosprawnej (wykorzystywane są urządzenia pomocnicze);
- 5 punktów – umiarkowana niezależność dziecka/osoby niepełnosprawnej (konieczny jest nadzór lub asekuracja podczas wykonywania czynności);
- 4 punkty – potrzebna minimalna pomoc (dziecko/osoba niepełnosprawna wykonuje samodzielnie więcej niż 75% czynności);
- 3 punkty – potrzebna umiarkowana pomoc (dziecko/osoba niepełnosprawna wykonuje samodzielnie od 50 do 74% czynności);
- 2 punkty – potrzebna maksymalna pomoc (dziecko/osoba niepełnosprawna wykonuje samodzielnie od 25 do 50% czynności);
- 1 punkt – całkowita zależność (dziecko/osoba niepełnosprawna wykonuje samodzielnie mniej niż 25% czynności).

4.2.

„Opieka wytchnieniowa”

Ocena potrzeby wsparcia w codziennym funkcjonowaniu z zastosowaniem Skali Pomiaru Niezależności Funkcjonalnej (FIM – The Functional Independence Measure)

Cel:

Ocena poziomu samodzielności osoby niepełnosprawnej w codziennym funkcjonowaniu, a tym samym zakresu oraz intensywności niezbędnego wsparcia, w celu określenia psychofizycznego obciążenia opiekuna i wskazania potrzeby skorzystania w pierwszej kolejności z usług opieki wytchnieniowej.

Dla precyzyjnego zrozumienia jakiego rodzaju aktywności podlegają ocenie wprowadza się podział badanych obszarów aktywności na 3 obszary w oparciu o Międzynarodową Klasyfikację Funkcjonowania Niepełnosprawności i Zdrowia (ICF) oraz pomocniczy opis badanych aktywności za pomocą kategorii ICF.

ICF (2001 r.) jest rekomendowanym przez WHO narzędziem do całościowego opisu funkcjonowania osób niepełnosprawnych lub osób dotkniętych trwałym obniżeniem stanu zdrowia, pozwalającym na zarejestrowanie wszystkich aspektów tego funkcjonowania, jak zaburzenia funkcji i struktur ciała, ograniczenia w podejmowaniu indywidualnej aktywności oraz społecznym zaangażowaniu, z uwzględnieniem wpływu czynników środowiskowych oraz osobowych.

Wprowadzenie tego podziału pozwoli również na rzetelność pomiaru oraz ustalenie rzetelnych kryteriów pierwszeństwa w dostępie do usług opiekuńczych osobom o największych potrzebach, poprzez przypisanie wag punktowych, gdzie uwzględnione zostaną potrzeby osób z niepełnosprawnością intelektualną, spektrum autyzmu oraz niepełnosprawnością, której podłożem są choroby psychiczne.

Wprowadzenie dookreślenia opisu aktywności podlegających ocenie w oparciu o kategorie ICF ma na celu ułatwienie osobom, które będą przeprowadzały badanie precyzyjne odniesienie dziedzin ze skali FIM do konkretnych obszarów funkcjonowania – czynności lub funkcji.

Przykład:

Dziedzina „Kontrola zwieraczy” odnosi się nie do czynności podejmowanych przez badanego, ale do funkcji organizmu związanych z kontrolowaniem defekacji oraz kontrolowaniem oddawania moczu.

Ograniczenia dotyczące podejmowania czynności związanych z wypróżnianiem się i oddawaniem moczu podlegają ocenie w ramach dziedziny „Toaleta".

Rozróżnienia te zarejestrować można dzięki zastosowaniu kategorii ICF, gdzie kategorie b5253 Kontrolowanie oddawania stolca oraz b6202 Zdolność utrzymania moczu odnoszą się do odpowiednich funkcji ciała, natomiast kategoria d530 Korzystanie z toalety określa zespół aktywności, takich jak: sygnalizowanie potrzeby, zajmowanie odpowiedniej pozycji, manipulowanie ubraniem przed i po, higiena, po które wiążą się z wypróżnianiem się i oddawaniem moczu.

Podobnie w przypadku obszaru „Świadomość społeczna", gdzie znajdują się zarówno dziedziny dotyczące aktywności, jak „Kontakty międzyludzkie" oraz odnoszące się do funkcji ciała, jak „Pamięć".

<u>Oceniane obszary aktywności - opis z zastosowaniem kategorii ICF:</u>

Dbanie o siebie:

1. „Samoobsługa"

2. „Kontrola zwieraczy"

1. „Samoobsługa"

1.1. „Spożywanie posiłków" - d550 Jedzenie, d560 Picie

1.2. „Dbałość o wygląd zewnętrzny" – d5100 Mycie pojedynczych części ciała, d520 Pielęgnowanie poszczególnych części ciała (skóra, włosy, zęby, paznokcie)

1.3. „Ubieranie górnej części ciała" – d5400 Zakładanie ubrania, d5401 Zdejmowanie ubrania

1.4. „Ubieranie dolnej części ciała" – d5400 Zakładanie ubrania, d5401 Zdejmowanie ubrania, d5402 Zakładanie obuwia, d5403 Zdejmowanie obuwia

1.5. „Kąpiel" - d5101 Mycie całego ciała

1.6. „Toaleta" - d530 Korzystanie z toalety (sygnalizowanie potrzeby, zajmowanie odpowiedniej pozycji, manipulowanie ubraniem przed i po, higiena po)

2. „Kontrola zwieraczy"

2.1. „Oddawanie moczu" - b6202 Zdolność utrzymania moczu: Funkcje sprawowania kontroli nad oddawaniem moczu

2.2. „Oddawanie stolca" - b5253 Kontrolowanie oddawania stolca: funkcje związane z świadomym panowaniem nad czynnością wydalania

Poruszanie się:

3.„Mobilność”

4.„Lokomocja”

3. „Mobilność”

3.1 „Przechodzenie z łóżka na krzesło lub wózek inwalidzki” - d4200 Przemieszczanie się w pozycji siedzącej,

3.2 „Siadanie na muszli klozetowej” – d4103 Siedzenie: Przyjmowanie pozycji siedzącej i zmienianie pozycji ciała z siedzącej na każdą inną pozycję np. stojącą lub leżącą, d4104 Stanie Przyjmowanie pozycji stojącej lub zmienianie pozycji ciała ze stojącej na każdą inną pozycję np. leżącą lub siedzącą.

3.3 „Wchodzenie pod prysznic lub do wanny” - d4551 Wspinanie się (schody, krawężniki, inne przeszkody/obiekty)

4. „Lokomocja”

4.1. „Chodzenie lub jazda na wózku inwalidzkim” - d450 Chodzenie, d465 Poruszanie się przy pomocy sprzętu (wózek inwalidzki)

4.2. „Schody” - d4551 Wspinanie się (schody, krawężniki, inne przeszkody/obiekty)

Funkcjonowanie społeczne

5.„Komunikacja”

6.„Świadomość społeczna”

5. „Komunikacja” -

5.1. „Zrozumienie” - d310 Porozumiewanie się – odbieranie - wiadomości ustne, d315 Porozumiewanie się – odbieranie - wiadomości niewerbalne

5.2. „Wypowiadanie się” - d330 Mówienie, d335 Tworzenie wiadomości niewerbalnych, d350 Rozmowa

6. „Świadomość społeczna”

6.1. „Kontakty międzyludzkie”

d710 Podstawowe kontakty międzyludzkie (Nawiązywanie kontaktów z ludźmi w sposób odpowiedni do sytuacji i akceptowany społecznie),

d720 Złożone kontakty międzyludzkie (Utrzymywanie i kontrolowanie wzajemnych kontaktów z innymi ludźmi, w sposób odpowiedni do danej sytuacji i akceptowany społecznie tak jak np.

kontrolowanie emocji i odruchów, kontrolowanie werbalnej i fizycznej agresji, działanie niezależne od relacji społecznych, działanie zgodnie z zasadami i zwyczajami społecznymi)

6.2. „Rozwiązywanie problemów”

d175 Rozwiązywanie problemów: Znajdowanie odpowiedzi na pytania lub sytuacje poprzez identyfikowanie i analizowanie problemów, ustalanie możliwych rozwiązań i ocenianie potencjalnych skutków tych rozwiązań a następnie wdrażanie wybranego rozwiązania, jak np. rozstrzyganie sporu pomiędzy dwoma osobami.

d210 Podejmowanie pojedynczego zadania: Wykonywanie prostych lub złożonych, skoordynowanych czynności umysłowych i fizycznych będących elementami realizacji pojedynczego zadania, jak np. inicjowanie zadania, ustalanie czasu, miejsca i materiałów potrzebnych do wykonania zadania, kolejne kroki wykonania zadania, realizowanie zadania, finalizowanie zadania i kontynuowanie wykonywania zadania

d230 Realizowanie dziennego rozkładu zajęć: Podejmowanie prostych lub złożonych i skoordynowanych działań, związanych z planowaniem, ustalaniem i spełnianiem czynności wynikających z codziennego rozkładu zajęć i obowiązków. jak np. gospodarowanie czasem lub planowanie poszczególnych czynności wykonywanych w ciągu dnia

6.3. „Pamięć” - b144 Funkcje pamięci: Swoiste funkcje psychiczne umożliwiające rejestrowanie i przechowywanie informacji oraz - w razie potrzeby – odtwarzanie jej

„Rozwiązywanie problemów” doprecyzowane zostało przez 3 kategorie ICF ze względu na fakt, iż trafnie opisują poznawcze i psychologiczne podłoże podejmowania zadań związanych z codziennym funkcjonowaniem wraz z reagowaniem na pojawiające się trudności. Kategorie te nie odnoszą się do potocznie rozumianej sprawności, dlatego trafnie opisują funkcjonowanie osób z niepełnosprawnością intelektualną, spektrum autyzmu, czy też niepełnosprawnością mającą swoje podłoże w chorobie psychicznej.

<u>Rejestrowanie wyników badania/oceny/pomiaru samodzielności</u>

7 punktów – pełna niezależność (osoba wykonuje czynność bezpiecznie i szybko)

6 punktów – umiarkowana niezależność (wykorzystywane są urządzenia pomocnicze)

5 punktów – umiarkowana niezależność (konieczny jest nadzór lub asekuracja podczas wykonywania czynności)

4 punkty – potrzebna minimalna pomoc (osoba wykonuje samodzielnie więcej niż 75% czynności)

3 punkty – potrzebna umiarkowana pomoc (osoba wykonuje samodzielnie od 50 do 74% czynności)

2 punkty – potrzebna maksymalna pomoc (osoba wykonuje samodzielnie od 25 do 50% czynności)

1 punkt – całkowita zależność (osoba wykonuje samodzielnie mniej niż 25 % czynności)

Wyniki oceny dla każdego z obszarów aktywności:

Samoobsługa – 6 czynności, punktacja od 6 pkt. do 42 pkt.

Kontrola zwieraczy – 2 czynności/funkcje, punktacja od 2 pkt. do 14 pkt.

Mobilność – 3 czynności, punktacja od 3 pkt. do 21 pkt.

Lokomocja – 2 czynności, punktacja od 2 pkt. do 14 pkt.

Komunikacja - 2 czynności, punktacja od 2 pkt. do 14 pkt.

Świadomość społeczna - 3 czynności/funkcje, punktacja od 3 pkt. do 21 pkt.

Kryteria oceny uprawniającej do korzystania z usług w pierwszej kolejności

1. Maksymalna łączna ocena poziomu samodzielności w obszarach odnoszących się do wykonywania czynności codziennych oraz poruszania się (obszary 1- 4) wynosi 91 pkt., przy minimalnej ocenie 13 pkt.
2. Maksymalna łączna ocena poziomu funkcjonowania społecznego obejmującego komunikację, nawiązanie i utrzymywanie relacji z innymi osobami, rozwiązywanie problemów i pamięć (obszary 5 – 6), wynosi 35 pkt., przy minimalnej ocenie 5 pkt.
3. Ocena - 3 pkt. opisuje osobę, która wymaga pomocy w co najmniej 25% - 50% czynności składających się na daną aktywność oraz w podejmowaniu danej aktywności w co najmniej 25% - 50% czasu swojego codziennego rozkładu zajęć.
4. Ocena 4 pkt. oznacza konieczność udzielania pomocy osobie w mniej niż 25% czynności oraz w mniej niż 25% czasu swojego codziennego rozkładu zajęć.
5. Ocena 5 pkt. opisuje osobę wymagającą monitoringu i asekuracji, natomiast przy ocenie 6 pkt. samodzielność jest osiągana dzięki zastosowaniu przedmiotów i urządzeń kompensacyjno – asystujących.
6. W celu rzetelnej oceny i ustalenia kryteriów kwalifikacji w pierwszej kolejności do usług osób o największym stopniu obciążonych sprawowaniem opieki, gdzie zostaną uwzględnione

potrzeby opiekunów sprawujących opiekę nad osobami z niepełnosprawnością intelektualną, osobami ze spektrum autyzmu i osobami z niepełnosprawnością uwarunkowana chorobami psychicznymi.

Przykład I

osoba z niepełnosprawnością sprzężoną: 05-R Upośledzenie narządu ruchu, 10-N Choroby neurologiczne, 01-U Upośledzenie umysłowe

Osoba doświadcza trudności w funkcjonowaniu we wszystkich obszarach funkcjonowania. Wynikiem uprawniającym do uzyskania dostępu przez opiekuna do usług opieki wytchnieniowej w pierwszej kolejności jest ocena mniejsza lub równa 54 pkt. Oznacza to uzyskanie oceny w każdej z badanych aktywności/funkcji nie większej niż 3 pkt.

Przykład II

osoba z niepełnosprawnością ruchową: 05-R Upośledzenie narządu ruchu, 10-N Choroby neurologiczne.

Osoba doświadcza trudności w obszarze wykonywania czynności dnia codziennego oraz w poruszaniu się i jednocześnie nie doświadcza lub doświadcza w niewielkim stopniu problemów w funkcjonowaniu w wymiarze społecznym.

Wynikiem uprawniającym do uzyskania dostępu przez opiekuna do usług opieki wytchnieniowej w pierwszej kolejności jest ocena mniejsza lub równa 39 pkt. w zakresie dbania o siebie i poruszania się (ocena w każdej z badanych aktywności/funkcji nie większej niż 3 pkt.) Natomiast w zakresie funkcjonowania społecznego można sobie wyobrazić uzyskanie maksymalnej oceny 35 pkt., czyli łącznej oceny 74 pkt.

W przypadku funkcjonowania społecznego niższa ocena może dotyczyć „Kontaktów międzyludzkich”

Przykład III

osoba z niepełnosprawnością intelektualną: 01-U Upośledzenie umysłowe

Wynikiem uprawniającym do uzyskania dostępu przez opiekuna do usług opieki wytchnieniowej w pierwszej kolejności jest ocena mniejsza lub równa 15 pkt. w zakresie funkcjonowania społecznego (ocena w każdej z badanych aktywności/funkcji nie większej niż 3 pkt.) Natomiast w zakresie dbania o siebie i poruszania się można sobie wyobrazić uzyskanie maksymalnej oceny 91 pkt., czyli łącznej oceny 106 pkt.

4.8.

W przypadku dbania o siebie można wyobrazić sobie niższą ocenę w zakresie „Dbałości o wygląd zewnętrzny" oraz „Toalecie"

Optymalnym rozwiązaniem jest ustalenie średniej wartości punktowej, która będzie charakteryzować największą grupę osób z jednoczesnym wyznaczeniem wag, pozwalających na uwzględnienie potrzeb osób o innej charakterystyce trudności w codziennym funkcjonowaniu.

Łączna wartość oceny kwalifikującej do usług w pierwszej kolejności:

1. 74 pkt. w przypadku osób, których niepełnosprawność określona została za pomocą następujących symboli niepełnosprawności: 04-0 Choroby narządu wzroku, 05-R Upośledzenie narządu ruchu, 06-E Epilepsja, 07-S Choroby układu krążenia, 08-T Choroby układu pokarmowego, 09-M Choroby układu moczowo – płciowego, 10-N Choroby neurologiczne, 11-I INNE, w tym schorzenia endokrynologiczne, metaboliczne, zaburzenia enzymatyczne, choroby zakaźne odzwierzęce, zeszpecenia, choroby układu krwiotwórczego
   Nawet przy dużym zróżnicowaniu w zakresie trudności w poszczególnych obszarach funkcjonowania w przypadku osób o określonym podłożu niepełnosprawności, wartość 74 pkt. pozwala w rzetelny sposób uzależnić dostęp do usług przy odpowiednim poziomie psychofizycznego obciążenia opiekuna
2. Waga 1,37 w przypadku osób, u których w orzeczeniu wskazany został więcej niż 1 symbol niepełnosprawności, określający niepełnosprawność sprzężoną, czyli 01-U Upośledzenie umysłowe, 02-P Choroby psychiczne, 12-C Całościowe zaburzenia rozwojowe oraz dodatkowo 04-0 Choroby narządu wzroku lub 05-R Upośledzenie narządu ruchu, czy też 05-R Upośledzenie narządu ruchu oraz dodatkowo 04-0 Choroby narządu wzroku
3. Waga 0,7 w przypadku osób z niepełnosprawnością intelektualną, niepełnosprawnością uwarunkowaną chorobą psychiczną oraz osobami ze spektrum autyzmu, z wskazaniami z orzeczeniu następujących symboli przyczyny niepełnosprawności: 01-U Upośledzenie umysłowe, 02-P Choroby psychiczne, 12-C Całościowe zaburzenia rozwojowe

5.1.

Indywidualny Plan Wsparcia

Imię i nazwisko osoby wymagającej pomocy: ……..

Adres zamieszkania: ……..

Sytuacja rodzinna:

[ ] samotnie zamieszkująca

[ ] posiadająca rodzinę zamieszkałą w okolicach

[ ] zamieszkująca z rodziną / inną osobą

ZAKRES USŁUG	UWAGI	Osoba poruszająca się samodzielnie	Osoba poruszająca się z pomocą innych osób	Osoba niezdolna do poruszania się
USŁUGI O CHARAKTERZE: opiekuńczo-pielęgnacyjnym				
toaleta podopiecznego: * mycie ciała, mycie głowy, pielęgnacja jamy ustnej, pielęgnacja włosów * pomoc przy kąpieli * golenie, higiena paznokci rąk i nóg, czyszczenie protez zębowych	*Dla osoby samotnej*	[ ] [ ]	[ ] [ ] [ ]	[ ] [ ] [ ]
pomoc przy ubieraniu się, zmiana bielizny osobistej i pościelowej		[ ]	[ ]	[ ]
prześcielenie łóżka			[ ]	[ ]
pomoc przy załatwianiu potrzeb fizjologicznych: * odprowadzenie do toalety **LUB** * zakładanie i zmiana pielucho majtek z uwzględnieniem czynności zapobiegających powstawaniu odleżyn i odparzeń			[ ] [ ]	[ ]

5.2.

wykonywanie czynności pielęgnacyjnych zleconych przez lekarza: * układanie chorego w łóżku i pomoc przy zmianie pozycji ciała * pielęgnacja miejsc zmienionych chorobowo - smarowanie, wykonywanie i zmiana drobnych opatrunków, zakładanie kompresów i okładów * opróżnianie worka urologicznego * przygotowanie i nadzór nad zażyciem leków * mierzenie temperatury ciała, tętna, ciśnienia, poziomu cukru * oklepywanie * wykonywanie inhalacji		[ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]	[ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]	[ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]
zgłaszanie wizyt lekarskich, badań laboratoryjnych, zabiegów oraz towarzyszenie w nich (jeżeli zachodzi taka potrzeba), realizacja recept za środki pieniężne osoby objętej usługami (w najbliższej okolicy miejsca jej zamieszkania/pobytu)	*Dla osoby samotnej*	[ ]	[ ]	[ ]
* przygotowywanie posiłków (w tym jednego gorącego) lub produktów na pozostałą część dnia, z uwzględnieniem zalecanej diety i zachowaniem dbałości o higienę żywności oraz czystość naczyń stołowych i kuchennych **LUB** * pomoc przy przygotowywaniu posiłków, z zachowaniem dbałości **LUB** * dostarczanie gotowych posiłków		[ ] [ ] [ ]	[ ] [ ] [ ]	[ ] [ ] [ ]
pomoc w spożywaniu posiłków lub karmienie (o ile wymaga tego stan zdrowia), z zachowaniem dbałości o higienę żywności oraz czystość naczyń stołowych i kuchennych		[ ]	[ ]	[ ]
załatwianie w razie potrzeby spraw urzędowych (lub towarzyszenie przy ich załatwianiu), uiszczanie opłat (środkami pieniężnymi osoby objętej usługami)	*Dla osoby samotnej*	[ ]	[ ]	[ ]
podtrzymywanie indywidualnych zainteresowań, pomoc w organizowaniu czasu wolnego oraz kontaktach z najbliższym otoczeniem i środowiskiem lokalnym (w tym towarzyszenie podczas spacerów, w drodze do i z placówek usługowych, kulturalnych i sportowo-rekreacyjnych, dostarczanie prasy i książek - stosownie do potrzeb i możliwości osoby)	*Dla osoby samotnej*	[ ]	[ ]	[ ]
pomoc w dotarciu i w powrocie do/z ośrodków wsparcia		[ ]	[ ]	[ ]
USŁUGI O CHARAKTERZE: gospodarczym				
* przynoszenie opału * palenie w piecu, wynoszenie popiołu	*Dla osoby samotnej*	[ ]	[ ]	[ ]

5.3.

* utrzymanie w czystości pomieszczeń osoby objętej usługami (z wyłączeniem ciężkich prac porządkowych), wynoszenie śmieci, odkurzanie (raz w tygodniu lub według potrzeb), zmywanie podłogi mopem (2 razy w tygodniu lub według potrzeb), wycieranie kurzu (2 razy w tygodniu lub według potrzeb), mycie okien (2 razy w roku) **LUB** * utrzymanie w czystości najbliższego otoczenia osoby objętej usługami (z wyłączeniem ciężkich prac porządkowych) - pokoju, w którym osoba objęta usługami przebywa, łazienki, toalety, kuchni oraz sprzętu sanitarnego	*Dla osoby samotnej* *Dla osób w rodzinie*	[ ] [ ]	[ ] [ ]	[ ] [ ]
utrzymanie w bieżącej czystości sprzętu codziennego użytku, w tym urządzeń sanitarnych (wanny / brodzika, muszli sedesowej, zlewu i baterii) i sprzętu sanitarnego (np. miednicy, kaczki / basenu, nocnika) oraz sprzętu pomocniczego ułatwiającego przemieszczanie się (np. wózka inwalidzkiego, podnośnika)	*Dla osoby samotnej*	[ ]	[ ]	[ ]
pranie odzieży i bielizny pościelowej w pralce, niezbędne prasowanie lub zanoszenie i odbiór rzeczy z pralni	*Dla osoby samotnej*	[ ]	[ ]	[ ]
dokonywanie zakupów artykułów spożywczych i innych niezbędnych w gospodarstwie domowym lub towarzyszenie przy ich dokonywaniu (zakupy dokonywane są za środki pieniężne osoby objętej usługami, w najbliższej okolicy miejsca jej zamieszkania/pobytu)		[ ]	[ ]	[ ]
USŁUGI O CHARAKTERZE: usług pomocniczych				
Usługi fryzjerskie		[ ]	[ ]	[ ]
Usługi „złotej rączki” (drobne prace remontowo naprawcze itp.)		[ ]	[ ]	[ ]

……

(data i podpis osoby sporządzającej/świadczącej usługę)

……

(podpis osoby korzystającej z usług)

……

(podpis Realizatora usług)

6.1.

Indywidualny plan wsparcia

Imię i nazwisko

.....

l.p.	Zakres wsparcia	Wymaga	Nie wymaga
1	**Trening psychologiczny** – warsztaty psychologiczne o charakterze integracyjnym, mające na celu poprawę komunikacji, współpracy w grupie, identyfikację mocnych stron oraz przełamanie lęku w relacjach społecznych.		
2	**Trening umiejętności społecznych** – uczenie i rozwijanie umiejętności załatwiania spraw urzędowych, pomoc w gospodarowaniu pieniędzmi, korzystanie z usług różnych instytucji oraz organizowanie i spędzanie czasu wolnego.		
3	**Trening umysłu** – zajęcia mają na celu poprawę koncentracji uwagi, spostrzegania, pamięci, myślenia logicznego i abstrakcyjnego (łamigłówki, zagadki logiczne, rebusy itp.)		
4	**Trening umiejętności praktycznych** – nauka dbałości o bieliznę osobistą, ubranie wierzchnie, buty; jak umyć okna, upiąć dekoracyjnie firany, jak zrobić generalne porządki w domu, jak ekonomicznie zrobić pranie, odczytać poprawnie symbole na odzieży itd.;		
5	**Terapia zajęciowa** – terapeutyczne formy plastyczne i muzyczne, imprezy okolicznościowe, wyjścia kulturalne, mające na celu naukę organizacji czasu wolnego.		
6	**Trening lekowy** – nauka praktycznych umiejętności systematycznego przyjmowania leków zgodnie z zaleceniami lekarza prowadzącego.		
7	**Trening higieniczny** – wyrabianie właściwych nawyków higienicznych, uczenie dbania o czystość ubioru, ale również o porządek pokoi mieszkalnych.		
8	**Trening kulinarny** – nauka gotowania i zasad żywienia pod opieką instruktora. Obejmowały przygotowywanie prostych potraw, nakrywanie stołu, porządkowanie kuchni i mycia.		
9	**Psychoedukacja** – uczestnicy zdobywają wiedzę na temat istoty choroby, przyczyn i leczenia. Uczą się radzenia sobie z objawami		

	pozytywnymi, negatywnymi, a także z codziennymi problemami związanymi z dysfunkcjami.		
10	**Indywidualne spotkania -** rozmowy wspierające, interwencyjne i konsultacje.		
11	**Zebrania społeczności** –spotkania wszystkich mieszkańców i zatrudnionej kadry, na których poruszane są ważne dla mieszkańców bieżące sprawy, omawiane ewentualne kwestie sporne, wspólne inicjatywy itp. jaką jest relacja tylko z innymi osobami chorymi jest niezwykle istotna.		
12	**Spotkania z rodzinami/otoczeniem osób niesamodzielnych**		
13	**Zajęcia indywidualne (psycholog)**		

……..

(Miejscowość, data, podpis osoby wypełniającej Kartę)

7.1.

DZIENNIK CZYNNOŚCI OPIEKUŃCZYCH

1. **Osoba objęta usługami**

…… (imię i nazwisko)

2. **Osoba świadcząca usługi**

…… (imię i nazwisko)

3. **Osoba do powiadomienia w razie nagłego zdarzenia**

……(imię i nazwisko, nr telefonu)

Cele pracy z osobą objętą usługami

……

……

Realizowane zadania

……

……

Planowane rezultaty

……

……

Termin realizacji

……

Data ……

Wykonane czynności:

……

……

……

Uwagi:

……

……

……

Podpis osoby świadczącej usługi

Data ……

Wykonane czynności:

……

……

……

Uwagi:

……

……

……

Podpis osoby świadczącej usługi

Itd.

8.1.

DZIENNIK CZYNNOŚCI

NAZWA ZADANIA

Pobyt od ..... **do** .....

Adres pobytu: .....

Lista uczestników

L.P	Imię i nazwisko osoby korzystającej	Imię i nazwisko opiekuna faktycznego	Nr. telefonu opiekuna faktycznego (w razie nagłych zdarzeń)
1			
2			
3			
…			

DZIEŃ 1.

Usługa	Opieka wytchnieniowa		
L.P	**Czynność**	**Ilość godzin**	**Wykonał/a**
1			
2			
3			
….			
	suma		

Usługa	Np. Trening wsparcia		
L.P	**Czynność**	**Ilość godzin**	**Wykonał/a**
1			
2			
3			
…			
	suma		

Podpisy osób świadczących usługi

……

Karta zdarzeń

Imię i nazwisko	Data	Uwagi

POTWIERDZENIE WYKONANIA USŁUG

L.P	Usługa	Ilość godzin (łącznie)	Podpis osoby korzystającej/opiekuna faktycznego
1	**Opieka wytchnieniowa z noclegiem w dniach:** **Od** …… **Do** ……		
2	**Trening wsparcia:** **Od** …… **Do** ……		
…			

…… (podpis realizatora usług)

9.

KARTA PRACY OSOBY ŚWIADCZĄCEJ USŁUGI OPIEKUŃCZE

w ramach OPIEKI WYTCHNIENIOWEJ

Osoba świadcząca usługę: ……(imię i nazwisko)

Opiekun faktyczny: ……(imię i nazwisko)

Osoba korzystająca z usługi: ……(imię i nazwisko)

Adres zamieszkania:

……

Numer telefonu:

……

Miesiąc …… Rok …….

Lp.	Data	Godziny od - do	Ilość godzin	Podpis osoby korzystającej z usługi
1				
2				
3				
4				
…				

…….. ……

(podpis osoby świadczącej usługę) (data i podpis Realizatora usług)

10.

POTWIERDZENIE WYKONANIA USŁUGI

(np. psychologa, „złotej rączki”)

Osoba świadcząca usługę: …… (imię i nazwisko)

Osoba korzystająca z usługi: ……(imię i nazwisko)

Adres zamieszkania:

……

Numer telefonu:

……

Miesiąc …… Rok ……

Lp.	Data	Ilość godzin	Rodzaj usługi (krótki opis wykonanych czynności)	Podpis osoby korzystającej z usługi
1				
2				
3				

…… ……

(podpis osoby świadczącej usługę) (data i podpis Realizatora usług)

11.

LISTA OBECNOŚCI WARSZTATY/SPOTKANIA WSPIERAJĄCE

Temat/tytuł warsztatów:	
Ilość godzin:	
Termin warsztatów:	

Lp.	Imię i nazwisko	Podpis
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		
10.		
…		

…… ……

(podpis osoby świadczącej usługę) (data i podpis Realizatora usług)

Źródło: Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej we Wrocławiu, Załącznik nr 4 do ogłoszenia konkursu ofert pod nazwą: „ORGANIZOWANIE I REALIZACJA USŁUG OPIEKUŃCZYCH W MIEJSCU ZAMIESZKANIA KLIENTA" dokonano zmian na potrzebę przedsiębiorstwa społecznego

PROCEDURY DOTYCZĄCE REALIZACJI

USŁUG OPIEKUŃCZYCH/ASYSTENCKICH

§ 1

1. Procedury określają ogólne zasady działania w trakcie realizacji czynności opiekuńczych/asystenckich na rzecz klientów usług opiekuńczych oraz zasady współdziałania z **……** w określonych sytuacjach, w celu zapewnienia ciągłości opieki i bezpieczeństwa klientów usług opiekuńczych.

2. **Procedury mają także zastosowanie w przypadku realizacji specjalistycznych usług opiekuńczych.**

3. Każda osoba przyjmująca do wykonania czynności opiekuńcze w miejscu zamieszkania klienta jest zobowiązana do zapoznania się z niniejszymi Procedurami oraz potwierdzenia tego faktu własnoręcznym podpisem.

4. Osoby wykonujące usługi opiekuńcze są bezwzględnie zobowiązane do przestrzegania niniejszych Procedur.

§ 2

Użyte w Procedurach wyrazy i skróty oznaczają:

1) **klient** – osoba (świadczeniobiorca) korzystająca z usług opiekuńczych przyznanych indywidualną decyzją Realizatora usług.

3) **Realizator** usług – **……**

4) **opiekun(ka)** – osoba w kadrze Realizatora usług, wykonująca czynności opiekuńcze na rzecz klientów, w miejscu ich zamieszkania, na podstawie pisemnej informacji dotyczącej konieczności realizacji usług opiekuńczych;

5) **usługi opiekuńcze** – usługi m.in. obejmujące pomoc w zaspokajaniu codziennych potrzeb życiowych, opiekę higieniczną, zaleconą przez lekarza pielęgnację oraz w miarę możliwości, zapewnienie kontaktów z otoczeniem;

6) **specjalistyczne usługi opiekuńcze** – usługi dostosowane do szczególnych potrzeb wynikających z rodzaju schorzenia lub niepełnosprawności, świadczone przez osoby ze specjalistycznym przygotowaniem zawodowym;

7) **koordynator usług** – pracownik wyznaczony przez Realizatora usług, którego zadaniem jest organizowanie opieki u klienta w określonym rejonie;

8) **dane osobowe** – wszelkie informacje dotyczące zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osoby fizycznej. Osobą możliwą do zidentyfikowania jest osoba, której tożsamość można określić bezpośrednio lub pośrednio, w szczególności przez powołanie się na numer identyfikacyjny albo jeden lub kilka specyficznych czynników, określających jej cechy fizyczne, fizjologiczne, umysłowe, ekonomiczne, kulturowe lub społeczne;

9) **tajemnica służbowa** – informacja powzięta w toku wykonywania usług opiekuńczych, której ujawnienie mogłoby narazić na szkodę podmiot organizujący usługi lub klienta, u którego wykonywane są usługi opiekuńcze.

§ 3

1. Usługi opiekuńcze świadczone są w miejscu zamieszkania klienta w dniach i godzinach ustalonych wspólnie z klientem oraz w wymiarze określonym w **pisemnej informacji**, wystawionej przez Realizatora. ***Tutaj warto dookreślić w jaki sposób będzie to przekazywane: czy będzie to karta zlecenia, harmonogram itp. I załączyć wzór do niniejszego dokumentu, który winien być elementem składowym umowy o pracę/umowy zlecenie etc.***

2. Opiekun(ka) zobowiązana jest do rzetelnego i efektywnego wykonywania czynności wynikających z podstawowego wykazu czynności opiekuńczych. Podstawowy wykaz czynności opiekuńczych ustala się wspólnie z klientem, mając na uwadze rodzaj usług oraz wymiar przyznanych godzin.

3. Opiekun(ka) świadczy usługi w sposób uczciwy, nie budzący podejrzeń o stronniczość i interesowność.

4. Opiekunka w toku czynności usługowych nie powinna postępować w sposób godzący w interesy klienta i Realizatora usług.

5. Zabronione jest:

1) czerpanie korzyści finansowych lub materialnych ze szkodą dla klienta lub jego bliskich (działanie na rzecz uzyskania spadku, darowizny, kredytu, pożyczki i innych czynności powodujących przysporzenie

korzyści majątkowych dla opiekuna/ki kosztem klienta lub inne czynności wykorzystujące ograniczoną możliwość oceny sytuacji przez klienta, które prowadzą do szkody dla klienta lub jego bliskich);

2) dokonywanie meldunku w miejscu zamieszkania (lokalu) klienta;

3) organizowanie pochówku zmarłego klienta;

4) posługiwanie się kartą płatniczą lub kredytową klienta – korzystać z karty może wyłącznie osoba, której imię i nazwisko umieszczone jest na karcie. Wszelkie informacje oraz kody dostępu (tzw. NIK lub PIN) są wyłączną własnością posiadacza karty – klienta i nie powinny być udostępniane osobom trzecim.

6. Opiekun(ka) zobowiązana jest do przestrzegania tajemnicy służbowej oraz ochrony danych osobowych klienta. Zabronione jest przekazywanie osobom nieupoważnionym i bez zgody klienta wszelkich informacji dotyczących klienta, w szczególności dotyczących pochodzenia rasowego lub etnicznego, poglądów politycznych, przekonań religijnych lub filozoficznych, przynależności wyznaniowej, partyjnej lub związkowej, jak również danych o stanie zdrowia, kodzie genetycznym, nałogach lub życiu seksualnym oraz danych dotyczących skazań, orzeczeń o ukaraniu i mandatów karnych, a także innych orzeczeń wydanych w postępowaniu sądowym lub administracyjnym.

7. Opiekun(ka) zobowiązana jest do natychmiastowego, tj. w tym samym dniu, powiadomienia telefonicznie lub osobiście pracownika Realizatora usług o zmianach w sytuacji życiowej klienta, a w szczególności o:

1) zgonie klienta;

2) umieszczeniu klienta w domu pomocy społecznej;

3) pobycie klienta w zakładzie opiekuńczo-leczniczym lub szpitalu;

4) stałym lub czasowym opuszczeniu miejsca zamieszkania przez klienta;

5) rezygnacji z usług opiekuńczych przez klienta;

6) innych sytuacjach związanych z zagrożeniem zdrowia lub życia klienta.

8. Opiekun(ka) zobowiązana jest do niezwłocznego informowania koordynatora usług o trudnościach w realizacji usług w miejscu zamieszkania klienta, w tym o niemożliwości podjęcia usług z przyczyn leżących po stronie klienta, rodziny klienta lub innych osób.

9. Opiekun(ka) zobowiązana jest w trybie natychmiastowym powiadomić klienta i Realizatora usług o swojej nieobecności z powodu choroby lub nieobecności z innego powodu.

10. Opiekun(ka) zobowiązana jest do prowadzenia zeszytu rozliczeń wydatków dokonywanych w imieniu klienta, w którym dowody potwierdzające poszczególne wydatki (np. paragony) są na trwałe w nim umieszczone.

11. Opiekun(ka) może być zobowiązana do prowadzenia Dziennika Usług Opiekuńczych u danego klienta.

12. Opiekun(ka) zobowiązana jest do bezstronnej i bezinteresownej współpracy z rodziną i instytucjami przy rozwiązywaniu problemów dotyczących opieki nad klientem.

13. Opiekun(ka) w toku czynności usługowych zobowiązana jest do podejmowania współpracy z instytucjami oraz organizacjami społecznymi i opieki zdrowotnej w celu rozwiązywania problemów zdrowotnych, materialnych, mieszkaniowych, rodzinnych i prawnych klienta. Działania te powinna podejmować w uzgodnieniu z klientem, a w przypadku wątpliwości może je zgłosić koordynatorowi usług. W przypadku, gdy klient zdaniem opiekuna/ki wymaga pomocy wymienionych instytucji, a się na nią nie godzi, opiekun(ka) powinna powiadomić o tym koordynatora usług.

14. Opiekun(ka), która nie posiada kwalifikacji i odpowiednich uprawnień zawodowych nie może wykonywać, nawet na prośbę lub za zgodą klienta, czynności przypisanych osobom o określonych kompetencjach zawodowych (np. czynności pielęgnacyjnych lub leczniczych zastrzeżonych dla zawodu pielęgniarki, czynności rehabilitacyjnych).

15. Podczas wykonywania czynności opiekuńczych u klienta opiekun(ka) nie może korzystać z telefonu klienta w celach prywatnych.

§ 4

1. W przypadku, gdy w trakcie wykonywania czynności opiekuńczych na rzecz klientów w miejscu ich zamieszkania lub otoczenia, nastąpi **nagłe pogorszenie stanu zdrowia klienta lub według oceny opiekuna/ki**, z racji przewlekłego schorzenia klienta, **nastąpiło pogorszenie zdrowia, opiekun(ka) zobowiązana jest natychmiast wezwać Pogotowie Ratunkowe**. W trakcie oczekiwania na przyjazd Pogotowia Ratunkowego opiekun(ka) powinna przygotować dowód osobisty klienta, legitymację ubezpieczeniową, karty informacyjne ze szpitali lub inną dokumentację medyczną oraz w miarę możliwości skorzystać z obecności sąsiadów w charakterze świadków.

2. W przypadku przewiezienia klienta nieprzytomnego do szpitala lub w przypadku zgonu klienta opiekun(ka) jest zobowiązana niezwłocznie przekazać klucze od mieszkania lub inne rzeczy będące własnością klienta, za pisemnym potwierdzeniem, opiekunowi prawnemu klienta lub rodzinie klienta albo administracji budynku, w którym klient zamieszkuje lub do depozytu szpitalnego, a w przypadku niemożliwości przekazania kluczy wskazanym podmiotom –pracownikom. W przypadku, gdy opiekun(ka) dysponuje środkami pieniężnymi zmarłego klienta, zobowiązana jest do niezwłocznego rozliczenia się z ww. środków z opiekunem prawnym klienta lub rodziną klienta, za pisemnym potwierdzeniem tego faktu w prowadzonym zeszycie rozliczeń.

§ 5

1. W przypadku, gdy mimo umówionego wcześniej z klientem terminu świadczenia usług opiekuńczych, występują trudności w dostaniu się do mieszkania klienta, opiekun(ka) ma obowiązek zapytania osób zamieszkujących w pobliżu klienta (sąsiadów), czy był on widziany i jaka może być przyczyna jego nieobecności.

2. Gdy zachodzi podejrzenie, że klient może przebywać w mieszkaniu w stanie zagrożenia życia lub zdrowia, opiekun(ka) zobowiązana jest do natychmiastowego wezwania Policji.

3. W przypadku, gdy klient został przewieziony do szpitala lub nastąpił jego zgon, opiekun(ka) jest zobowiązana niezwłoczne powiadomić o tym fakcie następujące osoby i instytucje:

1) opiekuna prawnego (jeśli został ustanowiony dla klienta),

2) rodzinę klienta,

3) Realizatora usług w terminie natychmiastowym, tj. w tym samym dniu.

4. Opiekun(ka) nie organizuje pochówku zmarłych klientów. Sprawieniem pogrzebu osób całkowicie samotnych zajmuje się stosowna instytucja.

§ 6

1. W każdym dniu realizacji usług przez opiekuna(kę) klient lub jego opiekun prawny wpisuje na karcie zlecenia liczbę wykonanych godzin i potwierdza własnoręcznym podpisem wykonanie usług przez opiekuna(kę). Niedopuszczalne jest podpisywanie karty zlecenia jednorazowo na początku miesiąca lub na zakończenie miesiąca, podrabianie lub przerabianie karty zlecenia przez opiekuna/kę.

2. Kartę zlecenia należy przedłożyć Realizatorowi usług w terminie wskazanym na karcie.

3. Rozliczenie nastąpi na podstawie wykazu godzin faktycznie wykonanych usług, potwierdzonych własnoręcznym podpisem przez klienta lub jego opiekuna prawnego.

§ 7

1. W przypadku zakończenia realizacji zlecenia u konkretnego klienta, opiekun(ka) powinna pobrać od klienta oraz dostarczyć Realizatorowi usług pisemne oświadczenie (podpisane przez klienta), o dokonanym rozliczeniu ze środków pieniężnych, zdaniu kluczy i innych rzeczy będących w posiadaniu opiekunki, a stanowiących własność klienta.

2. Wzór oświadczenia stanowi załącznik nr 2 do niniejszych Procedur.

3. W przypadku niedostarczenia oświadczenia, o którym mowa w ust. 1, opiekun(ka) ponosi wszelkie konsekwencje związane z roszczeniami klienta.

§ 8

Naruszenie Procedur określonych niniejszym dokumentem stanowi odpowiednio nienależyte lub rażące naruszenie obowiązków.

Miejscowość, dnia……

Podpis Realizatora……

Załączniki:

1. ***Jak w par. 3, punkt 1. (w zależności od dokumentu) – załącznik nr 1;***
2. Wzór oświadczenia klienta usług opiekuńczych – załącznik nr 2.

Oświadczam, że:

1) zapoznałam/łem się z Procedurami dotyczącymi realizacji usług opiekuńczych,

2) zobowiązuję się do przestrzegania powyższych Procedur,

3) otrzymałam/łem jeden egzemplarz Procedur wraz załącznikami

Pani/Pan.....

.....

data, podpis

Załącznik nr 2

OŚWIADCZENIE KLIENTA USŁUG OPIEKUŃCZYCH

Opiekun(ka) ……imię i nazwisko

Oświadczam, że*:

1. Środki pieniężne wskazanej (mu) wyżej opiekunowi (ce) w celu realizacji czynności opiekuńczych (np. zakupy, opłaty) zostały rozliczone w dniu ……
2. Wskazana wyżej opiekunka/opiekun zdała/zdał klucze do mojego domu/mieszkania w dniu …….
3. Wszelkie przedmioty powierzone opiekunce/opiekunowi w celu realizacji usług opiekuńczych zostały zwrócone w dniu …….

UWAGI**

……

……

Data i czytelny podpis klienta ……..

Podpis opiekunki/opiekuna ……..

Regulamin świadczenia usług

OPIEKA WYTCHNIENIOWA +

§ 1

1. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z usług opieki wytchnienie, w tym specjalistycznych na terenie …….

2. Podmiotem realizującym usługi jest **……**

§ 2

Zwroty i wyrażenia użyte w Regulaminie:

1) **Realizator** – **…….**

2) **odbiorca usług** – opiekun faktyczny osoby niesamodzielnej

3) **osoba korzystająca z usług** – osoba niesamodzielna (z niepełnosprawnością/senior)

4) **wykonawca** – osoba świadcząca usługi pomocnicze (asystent, AOON ……itp.)

5) **opiekun(ka)** – osoba/osoby imiennie wyznaczona/e przez wykonawcę do świadczenia usług opiekuńczych,

6) **usługi** – wszystkie usługi świadczone przez Realizatora (usługi opieki wytchnienie, usługi „złotej rączki", usługi animacyjne i integracyjne itp.)

Słownik pojęć:

1) **Opieka wytchnieniowa -** opieka nad osobą niesamodzielną w zastępstwie za opiekuna faktycznego w związku ze zdarzeniem losowym, potrzebą załatwienia codziennych spraw lub odpoczynku opiekuna faktycznego
2) **Opiekun faktyczny (nieformalny)** - osoba pełnoletnia opiekująca się osobą niesamodzielną, niebędąca opiekunem zawodowym i niepobierająca wynagrodzenia z tytułu opieki nad osobą niesamodzielną, najczęściej członek rodziny
3) **Osoba niesamodzielna -** osoba, która ze względu na stan zdrowia lub niepełnosprawność wymaga opieki lub wsparcia w związku z niemożnością samodzielnego wykonywania co najmniej jednej z podstawowych czynności dnia codziennego.

§ 3

Nabór/rekrutacja

1. Rekrutacja odbiorców usług/osób korzystających z usług prowadzona jest zgodnie z zasadą równości szans i niedyskryminacji oraz zgodnie z przepisami dotyczącymi ochrony danych osobowych.

2. Z usług mogą korzystać zamieszkujące na terenie gminy ……:

a) opiekunowie osób zależnych/niesamodzielnych/z niepełnosprawnościami/seniorów

b) rodziny i najbliższe otoczenie

3. Osoba ubiegająca się o zakwalifikowanie do korzystania z usług jest zobowiązana:

a) wypełnić i podpisać następujące dokumenty:

- formularz zgłoszeniowy wraz z klauzulą informacyjną i zgodą na przetwarzanie danych osobowych;

- regulamin korzystania z usług

- kartę FIM (wypełniana wspólnie z przedstawicielem Realizatora)

- …..

b) poinformować o wszystkich istotnych kwestiach dotyczących zdrowia, mogących mieć wpływ na przebieg wsparcia.

4. Złożenie kompletu wymaganych dokumentów **nie jest równoznaczne** z zakwalifikowaniem się do korzystania z usług. Ostateczną decyzję podejmuje Realizator zastrzegając sobie prawo odmowy bez wskazania przyczyn.

5. W przypadku, gdy liczba zgłoszeń jest wyższa niż ilość miejsc pierwszeństwo mają:

a) …….

b) …….

§4

Zakres usług

1. Wiązka usług społecznych obejmuje …… rodzajów usług:

a) usługi opieki wytchnieniowej

b) usługi „złotej rączki”

c) usługi animacyjne i integracyjne

Szczegółowe informacje dotyczące w/w usług dostępne są u Realizatora usług.

2. Osoba korzystająca zostanie objęta wsparciem w postaci min. 2 z ww. rodzajów usług.

3. W ramach usług można skorzystać ze wsparcia w formie:

a) usługi opieki wytchnieniowej

- kilkugodzinnej

- całodobowej

b) usługi „złotej rączki”

- drobne usługi sezonowe (np. pielęgnacja terenów zielonych w ogródku przydomowym, odśnieżanie, sprzątanie nagrobków itp.)

- drobne usługi remontowe – porządkowe (np. regulacja okien i drzwi, wymiana uszczelek, naprawa lub wymiana zawiasów, drzwiczek, gałek, uchwytów, inne drobne czynności naprawcze).

c) usługi animacyjne i integracyjne

- inicjatywy społeczne

- kawiarenki naprawczo - integracyjne

- dni aktywności

Realizator zastrzega sobie prawo do odmowy wykonania usług wykraczających poza zakres możliwości sprzętowych i organizacyjnych Realizatora.

4. Szczegółowy rodzaj i zakres usług zostanie określony dla każdej osoby indywidualnie.

5. Usługa opieki wytchnieniowej całodobowej

Usługa przeznaczona jest dla opiekunów faktycznych osób niesamodzielnych i w jej skład wchodzą:

- odciążenie opiekuna faktycznego w opiece nad osobą niesamodzielną poprzez umieszczenie osoby niesamodzielnej w ……., który stanowi własność Realizatora,
- zapewnienie całodobowej opieki dla osób niesamodzielnych (**poruszających się samodzielnie**),
- zapewnienie wyżywienia podczas pobytu (śniadanie, obiad, kolacja),
- organizacja czasu wolnego podopiecznych (warsztaty, pogadanki, zajęcia wzmacniające aktywność psychofizyczną osób niesamodzielnych,
- ……

§ 5

1. Odbiorca usług ma prawo do:

1) korzystania z pomocy opiekuna(ki)/wykonawcy w wymiarze i zakresie określonym w decyzji,

2) bycia traktowanym przez opiekuna(kę)/wykonawcę z szacunkiem, z zachowaniem form grzecznościowych,

3) wymagania od opiekuna(ki)/wykonawcy świadczenia usług w sposób sumienny i staranny oraz wykonywania czynności zgodnie z zasadami bezpieczeństwa i higieny pracy,

4) zachowania wymagania od opiekuna(ki)/wykonawcy zachowania poufności w zakresie danych i informacji o jego sytuacji zdrowotnej, życiowej i materialnej oraz w zakresie danych i informacji o sytuacji zdrowotnej, życiowej i materialnej członków rodziny odbiorcy usług,

5) podjęcia przez opiekuna(kę)/wykonawcę niezbędnych działań w sytuacji nagłego pogorszenia stanu zdrowia tj. wezwania odpowiednich służb ratunkowych,

6) wymagania od opiekuna(ki)/wykonawcy pomocy przy sporządzeniu listy zakupów, prowadzenia zeszytu rozliczeń i rzetelnego rozliczania się z pobranych pieniędzy na podstawie paragonów, rachunków, faktur,

7) poszanowania jego uczuć i światopoglądu, a także poszanowania woli w zakresie sposobu wykonywania czynności opiekuńczych, jeśli nie wiążą się z obniżeniem jakości usług lub ich opóźnieniem,

8) przekazywania uwag dotyczących sposobu realizacji i jakości otrzymywanych usług oraz zgłoszenia ich w formie ustnej, pisemnej, mailowej lub telefonicznej do Realizatora usług,

9) złożenia wniosku o zmianę opiekuna(ki)/wykonawcy wraz z uzasadnieniem zmiany w formie ustnej lub pisemnej.

2. Wszystkie czynności, o których mowa w formie usług oraz prawa, o których mowa w ust. 1, przysługują wyłącznie odbiorcy usług i nie mogą być realizowane na rzecz innych osób.

§ 6

1. Odbiorca usług jest zobowiązany do:

1) współpracy z opiekunem(ką)/wykonawcą przy realizacji czynności opiekuńczych/asystenckich w miarę jego możliwości,

2) traktowania opiekuna(ki)/wykonawcy z należytym szacunkiem, z zachowaniem form grzecznościowych i zasad kultury osobistej,

3) współpracy z przydzielonym opiekunem(ką)/wykonawcą bez względu na wygląd, pochodzenie, wiek, płeć, itp.,

4) nieprzekraczania granic prywatności w relacjach z opiekunem(ką)/wykonawcą oraz niewykorzystywania relacji z opiekunem(ką)/wykonawcą do realizacji własnych interesów,

5) wymagania od opiekuna(ki)/wykonawcy jedynie tych świadczeń, które zostały uwzględnione w zakresie usług

6) podpisywania karty realizacji usług opiekuńczych/potwierdzenia wykonania usług dodatkowych każdego dnia po zakończeniu ich świadczenia,

7) przekazywania opiekunowi(ce)/wykonawcy środków finansowych na niezbędne zakupy realizowane wyłącznie na rzecz odbiorcy usług, także w przypadku osoby mieszkającej z rodziną, w sklepach położonych najbliżej miejsca zamieszkania odbiorcy usług, w tym m.in.: artykułów żywnościowych, środków czystości, środków higienicznych, realizacja recept, opłat (np. za energię, czynsz itp.), elementów niezbędnych do wykonania drobnych napraw itp.

8) bezzwłocznego przekazania opiekunowi(ce)/wykonawcy, Realizatorowi usług lub pracownikowi Realizatora, informacji o planowanych, a także nieprzewidzianych nieobecnościach, powodujących brak możliwości realizacji usługi np. wizyta w placówkach ochrony zdrowia, wyjazd do rodziny, pobyt w szpitalu, sanatorium itp.

2. Odbiorca usług nie może spożywać alkoholu ani być pod jego wpływem w trakcie realizacji usługi.

3. Odbiorca usług o ile jest to możliwe, powinien udostępnić opiekunowi(ce)/wykonawcy dostęp do wody bieżącej w celu umycia rąk oraz umożliwić skorzystanie z toalety.

4. Jako zachowania niedopuszczalne w stosunku do opiekuna(ki) traktuje się:

1) stosowanie przemocy wobec opiekuna(ki)/wykonawca (popychanie, szturchanie, rzucanie przedmiotami, itp.)

2) podnoszenie głosu na opiekuna(kę)/wykonawcę,

3) stosowanie obraźliwych i wulgarnych zwrotów,

4) dyskryminowanie ze względu na wygląd, pochodzenie, wiek, itp.,

5) zachowania przekraczające granice sfery intymnej,

6) wymuszanie na opiekunie(ce)/wykonawcy czynności wykraczających poza przyznany zakres i wymiar

5. Należności za usługi pokrywane są przez Realizatora usług w ramach

…….

na podstawie umowy zawartej z …….

Klient ani jego opiekun nie ponoszą opłat za usługi świadczone w ramach projektu.

JEŚLI USŁUGI SĄ ODPŁATNE LUB CZĘŚCIOWO ODPŁATNE:

5. Należności za usługi częściowo pokrywane są przez Realizatora usług w ramach realizacji pilotażowego wdrożenia wiązki usług społecznych w obszarze OPIEKA + na podstawie umowy zawartej ze Stowarzyszeniem na Rzecz Spółdzielni Socjalnych – Lider Projektu.

Cennik:

……. - ……Zł

…….. - ……Zł

6. Odbiorca usług nie powinien:

1) pożyczać pieniędzy opiekunowi(ce)/wykonawcy,

2) pożyczać pieniędzy od opiekuna(ki)/wykonawcy,

3) przekazywać korzyści majątkowych opiekunowi(ce)/wykonawcy, w szczególności mieszkania, pieniędzy, cennych przedmiotów itp.,

4) udzielać pełnomocnictwa, w tym notarialnego opiekunowi(ce)/wykonawcy do rozporządzania swoim majątkiem ani do reprezentowania przed władzami państwowymi, urzędami, organami administracji publicznej, sądami, podmiotami gospodarczymi, osobami fizycznymi, a także do składania oświadczeń oraz wniosków procesowych w kontaktach z wymienionymi podmiotami.

8. **Niedotrzymanie przez odbiorcę usług zasad określonych w ust. 6 zwalnia Realizatora usług od wszelkich ewentualnych roszczeń z tego tytułu.**

……..

(podpis osoby korzystającej z usług)

NARZĘDZIOWNIK RODO

1.

Załącznik nr 1 – Oświadczenie
do ……. z dnia …… roku.
Wydanie I z dnia …….. r.

Imię i nazwisko: .....

zajmowane stanowisko : .....

O Ś W I A D C Z E N I E

Ja, niżej podpisana(y), oświadczam, że zapoznała(e)m się z przepisami dotyczącymi przetwarzania i ochrony danych osobowych i zobowiązuję się do ich przestrzegania.

1. **ROZPORZĄDZENIA PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych)**
2. Procedur dotyczących bezpieczeństwa przetwarzania i ochrony danych osobowych, określonych w regulacjach wewnętrznych Administratora Danych Osobowych.
3. Polityką Bezpieczeństwa przetwarzania danych osobowych w ……

Jednocześnie oświadczam, że:

a) zapewnię ochronę danych osobowych przetwarzanych przeze mnie w ……., a w szczególności zabezpieczę je przed dostępem osób nieupoważnionych, zabraniem, uszkodzeniem oraz nieuzasadnioną modyfikacją lub zniszczeniem,
b) zachowam w tajemnicy, także po ustaniu stosunku pracy, wszelkie informacje dotyczące przetwarzania oraz sposobów zabezpieczenia danych osobowych w ……,
c) natychmiast zgłoszę przełożonemu i Administratora Danych Osobowych ……. stwierdzenie próby lub faktu naruszenia ochrony lub bezpieczeństwa systemu informatycznego, w którym przetwarzane są dane osobowe.

.....

(podpis osoby ubiegającego się o dostęp)

……., dnia .....

Oświadczenie wypełnia osoba, która wykonując swoje obowiązki będzie miała dostęp do danych osobowych przetwarzanych w ……

2.

U P O W A Ż N I E N I E

do przetwarzania danych osobowych w .....

Stwierdza się, że Pan/Pani .....

(ID /PESEL) .....

zgodnie z art. 29 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. o ochronie danych osobowych otrzymał/-a dostęp do danych osobowych przetwarzanych w

.....,

w zakresie działań:

.....

określonych w obowiązkach pracowniczych.

Upoważnienie jest ważne na czas zatrudnienia. Wygasa z chwilą rozwiązania umowy o pracę lub zmiany stanowiska pracy.

(Upoważnienie ważne do dnia: .....)

(Upoważnienie ważne przez okres wykonywania zadania: .....)

Upoważnienie niniejsze nie upoważnia do udzielania dalszych upoważnień i wygasa z dniem odwołania z funkcji, a ponadto może być w każdym czasie zmienione lub odwołane.

....

Pieczątka firmowa Czytelny podpis Administratora Danych Osobowych

Załącznik nr 3 – Rejestr osób upoważnionych do przetwarzania danych osobowych
do ……. z dnia ……. roku.

REJESTR OSÓB UPOWAŻNIONYCH
DO PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH w ……

Lp.	Imię i nazwisko	Identyfikator użytkownika	Zakres przydzielonych uprawnień	Data przyznania uprawnień	Podpis ADO	Data odebrania uprawnień	Podpis ADO
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
…							

Załącznik nr 4 – Wzór umowy powierzenia
do ……. z dnia ……. roku.
Wydanie i z …….. r.

Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych

zawarta w …….. w dniu …… r. pomiędzy:

<Nazwa> z siedzibą w <adres>, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla <miasto> w <miasto>, <numer -rzymskie>Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod nr KRS <numer KRS>, numer NIP <numer NIP>, numer REGON <numer REGON> jako Podmiotem przetwarzającym, reprezentowanym przez:
<imię, nazwisko> – <funkcja>
w dalszej części niniejszej umowy zwanym **„Zleceniobiorcą"**

a

<Nazwa> z siedzibą w <adres>, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla <miasto> w <miasto>, <numer -rzymskie>Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod nr KRS <numer KRS>, numer NIP <numer NIP>, numer REGON <numer REGON> jako Administratorem danych reprezentowany przez:
<imię, nazwisko> – <funkcja>
w dalszej części niniejszej umowy zwanym **„Zlecającym"**

§ 1
Powierzenie przetwarzania danych osobowych

1. Zlecający jako Administrator danych i Zleceniobiorca jako Podmiot przetwarzający oświadczają, że zawarli umowę ……..w dniu ……. na …… zwaną dalej „Umową Główną" z tytułu której będą przetwarzane dane osobowe.
2. Niniejsza – akcesoryjna względem Umowy Głównej – umowa powierzenia przetwarzania danych reguluje wzajemny stosunek stron i obowiązki w zakresie przetwarzania danych osobowych wynikających z zawartej Umowy Głównej.
3. Przetwarzanie danych osobowych z tytułu Umowy Głównej odbywać się będzie w zgodzie i w oparciu o Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) zwanego dalej „RODO".
4. Administratorem danych osobowych, których przetwarzanie wynika z Umowy Głównej jest Zlecający.
5. Podmiotem przetwarzającym, któremu Zlecający powierza przetwarzanie danych osobowych jest Zleceniobiorca.

§ 2

Zakres i cel przetwarzania danych

1. Podmiot przetwarzający będzie przetwarzał powierzone na podstawie umowy dane zwykłe oraz dane szczególnej kategorii (jeśli ma zastosowanie) (należy podać kategorie osób, których dane dotyczą, np. pracowników administratora itd.) w postaci ……(np. imion i nazwisk, adresu zamieszkania, nr PESEL itd.….) Charakter przetwarzania określony jest rolą Zleceniobiorcy wynikającą z Umowy Głównej, tj. …….\ Celem przetwarzania jest ……

§ 3

Wykonanie umowy w zakresie przetwarzania danych osobowych

1. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się, przy przetwarzaniu powierzonych danych osobowych, do ich zabezpieczania poprzez stosowanie odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych zapewniających adekwatny stopień bezpieczeństwa odpowiadający ryzyku związanych z przetwarzaniem danych osobowych , o których mowa w art. 32 Rozporządzenia.
2. Na danych określonych w paragrafie 2 będą wykonywane w szczególności operacje: *(np. przechowywanie, transfer, utrwalanie, a także czynności polegające na tworzeniu kopii bezpieczeństwa oraz czynności związane z odtworzeniem danych z kopii bezpieczeństwa.)*
3. Zleceniobiorca zobligowany jest szczególnie do:
   - **zapewnienia zaszyfrowanego transferu danych** w procesie świadczonej usługi;
   - zapewnienia w działaniach serwisowych (w tym wymiana uszkodzonych zasobów dyskowych), by dostęp do zasobów był ograniczony do osób upoważnionych;
   - zachowania przetwarzanych danych w poufności.
4. Przetwarzanie danych osobowych przez Zleceniobiorcę będzie odbywać się wyłącznie na udokumentowane polecenie administratora. Za udokumentowane polecenie uznaje się zadania zlecone do wykonywania Zleceniobiorcy Umową Główną oraz zawarcie umowy powierzenia danych osobowych.
5. Do przetwarzania danych osobowych mogą być dopuszczone **wyłącznie osoby posiadające upoważnienie**, o których mowa w art. 29 RODO oraz **przeszkolone** z zakresu przepisów dotyczących ochrony danych osobowych.
6. Zlecający upoważnia Zleceniobiorcę do wyznaczania osób uprawnionych do przetwarzania danych osobowych w zakresie koniecznym do wypełnienia zobowiązania z tytułu realizowania zapisów niniejszej umowy.
7. Zleceniobiorca oświadcza, że **każda osoba** (np. pracownik etatowy, osoba świadcząca czynności na podstawie umów cywilnoprawnych, inne osoby pracujące na rzecz Zleceniobiorcy), która zostanie upoważniona do przetwarzania danych osobowych będących przedmiotem Umowy Głównej, **zobowiązuje się do zachowania tych danych w tajemnicy**. Tajemnica ta obejmuje również wszelkie informacje dotyczące sposobów zabezpieczenia powierzonych do przetwarzania danych osobowych.
8. Zleceniobiorca realizując zadania wynikające z Umowy Głównej:
   a) zastosuje środki zabezpieczenia określone w art. 32 RODO najpóźniej z dniem …… r., przy czym wdrożone środki zabezpieczenia muszą być adekwatne do zidentyfikowanych ryzyk dla zakresu powierzonego przetwarzania danych.
   b) udzieli pomocy Zlecającemu w zakresie:
      - realizacji obowiązku odpowiadania na żądania osoby, której dane dotyczą, w zakresie wykonywania jej praw określonych w rozdziale III RODO;
      - zapewnienia realizacji obowiązków wynikających z art. 32–36 RODO.

c) bezzwłocznie - nie później jednak niż w **ciągu 24 godzin** od jego wystąpienia - zgłosi Zlecającemu każde naruszenie danych osobowych, którego będzie uczestnikiem,
d) po zakończeniu przetwarzania danych osobowych niezwłocznie zwróci powierzone mu dane lub dokona ich zniszczenia – adekwatnie do woli Zlecającego,
e) udostępni Zlecającemu wszelkie informacje niezbędne do wykazania spełnienia obowiązków spoczywających na Podmiocie Przetwarzającym oraz umożliwi Zlecającemu lub audytorowi upoważnionemu przez Zlecającego przeprowadzanie audytów, w tym inspekcji, współpracując przy działaniach sprawdzających i naprawczych.
f) zastosuje się do zaleceń pokontrolnych przekazanych przez Zlecającego.
g) wyznaczy Inspektora Ochrony Danych (o ile wynika z obowiązku prawnego), w terminie nie późniejszym niż 25 maja 2018 r.
h) rozpocznie prowadzenie rejestru wszystkich kategorii czynności przetwarzania dokonywanych w imieniu administratora zgodnie z wymaganiami art. 30 ust 2 i pisemnie poinformuje o tym Zlecającego.

9. Zlecający jako Administrator danych wyraża ogólną zgodę na to, by Zleceniobiorca korzystał z usług innego podmiotu przetwarzającego, przy czym:
   a) Zleceniobiorca zobowiązany jest poinformować pisemnie Zlecającego o wszelkich zamierzonych działaniach dotyczących dodania, zmianach lub zastąpienia innych podmiotów przetwarzających, dając tym samym administratorowi możliwość wyrażenia sprzeciwu wobec tych działań,
   b) brak wyrażonego sprzeciwu w **ciągu 14 dni roboczych** od daty potwierdzonej wysyłki zawiadomienia uznaje się jako akceptację Zlecającego działań Zleceniobiorcy.
   c) podpowierzenie przetwarzania przez Zleceniobiorcę podmiotowi przetwarzającemu wymaga formy umowy pisemnej lub zastosowania standardowych klauzul umownych w przypadku, kiedy stroną jest podmiot przetwarzający dane w państwie trzecim,
   d) Zawarta umowa musi zawierać wszystkie zobowiązania określone w niniejszej umowie oraz precyzować: czas, charakter i cel przetwarzania danych z uwzględnieniem zakresu (lub kategorii) przetwarzanych danych.
   e) Zleceniobiorca odpowiada za działania i zaniechania podmiotu przetwarzającego jak za swoje własne.
10. Zleceniobiorca jako Podmiot Przetwarzający dla zapewnienia, iż spełnia wymagania RODO w zakresie gwarancji zabezpieczenia zobowiązany jest w przypadku przetwarzania powierzonych Umową Główną danych osobowych **poza obszarem UE**, dostarczyć **poświadczoną kopię dokumentów, które stanowią przesłankę legalności tego** działania (np. dokument zawartych standardowych klauzul umownych z podprocesorem).

§4

Zasady zachowania poufności

1. Podmiot przetwarzający – Zleceniobiorca zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji, danych, materiałów, dokumentów i danych osobowych otrzymanych od Zlecającego tj. Administratora danych i współpracujących z nim osób oraz danych uzyskanych w jakikolwiek inny sposób, zamierzony czy przypadkowy, w formie ustnej, pisemnej lub elektronicznej.
2. Podmiot przetwarzający oświadcza, że w związku ze zobowiązaniem do zachowania w tajemnicy danych poufnych nie będą one wykorzystywane, ujawniane ani udostępniane bez pisemnej zgody Zlecającego tj. Administratora danych, w innym celu niż wykonanie umowy, chyba że konieczność ujawnienia posiadanych informacji wynika z obowiązujących przepisów prawa lub Umowy.

3. Strony zobowiązują się do dołożenia wszelkich starań w celu zapewnienia, aby środki łączności chroniły wykorzystywane do odbioru, przekazywania oraz przechowywania danych osobowych powierzonych do przetwarzania, przed dostępem osób trzecich nieupoważnionych do zapoznania się z ich treścią.

§5
Prawo kontroli

1. Zlecający jako Administrator danych zgodnie z art. 28 ust. 3 lit h Rozporządzenia ma prawo kontroli, czy środki zastosowane przez Zleceniobiorcę przy przetwarzaniu i zabezpieczeniu powierzonych danych osobowych spełniają postanowienia umowy.
2. Zlecający jako Administrator danych realizować będzie prawo kontroli w godzinach pracy Zleceniobiorcy i z minimum…….dniowym uprzedzeniem.
3. Zleceniobiorca zobowiązuje się do usunięcia uchybień stwierdzonych podczas kontroli w terminie wskazanym przez Zlecającego jako Administratora danych nie dłuższym niż 7 dni.
4. Zleceniobiorca udostępnia Administratorowi wszelkie informacje niezbędne do wykazania spełnienia obowiązków określonych w art. 28 Rozporządzenia.

§6
Odpowiedzialność Zleceniobiorcy jako Podmiotu przetwarzającego

1. Zleceniobiorca jest odpowiedzialny za udostępnienie lub wykorzystanie danych osobowych niezgodnie z treścią umowy, a w szczególności za udostępnienie danych osobowych osobom nieupoważnionym.
2. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się do niezwłocznego poinformowania Zlecającego jako Administratora danych o jakimkolwiek postepowaniu, w szczególności administracyjnym lub sądowym, dotyczącym przetwarzania przez Zleceniobiorcę danych osobowych określonych w umowie.

§7
Czas obowiązywania umowy

1. Niniejsza umowa obowiązuje od dnia jej zawarcia przez czas nieokreślony/określony od ….do……, / przez czas trwania umowy głównej.
2. Każda ze stron może wypowiedzieć umowę z zachowaniem …….okresu wypowiedzenia.
3. Administrator danych (zlecający) może rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym, gdy Zleceniobiorca tj. podmiot przetwarzający:
    a) Pomimo zobowiązania go do usunięcia uchybień stwierdzonych podczas kontroli nie usunie ich w wyznaczonym terminie
    b) Przetwarza dane osobowe w sposób niezgodny z umową
    c) Powierzył przetwarzanie danych osobowych innemu podmiotowi bez zgody Administratora danych.

**(Proszę zwrócić uwagę, aby w miarę możliwości umowa główna zawierała zgodne zapisy w zakresie wypowiadania umowy głównej jak i jej związania ze skutkiem natychmiastowym.)*

§8

Postanowienia końcowe.

1. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach po jednym dla każdej ze stron.
2. Z dniem wejścia w życie tej umowy ulega rozwiązaniu umowa o powierzeniu przetwarzania danych osobowych z dnia ……..
3. W sprawach nieuregulowanych zastosowanie będą miały odpowiednie przepisy prawa w tym Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) zwanego „RODO".
4. Sądem właściwym dla rozpatrywania sporów wynikających z niniejszej umowy będzie sąd właściwy Administratora danych tj. dla Zlecającego.

……	……..
Zlecający	Zleceniobiorca
(Administrator danych)	(Podmiot przetwarzający)

5.

źródło: opracowanie własne

Załącznik nr 5 – Rejestr czynności przetwarzania

do ..... z dnia ..... roku.

Wydanie I z dnia ..... r.

REJESTR CZYNNOŚCI PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH

Administrator Danych :..... Adres :.....

Nazwa procesu przetwarzania	Cel przetwarzania	Kategoria osób których dane dotyczą	Kategoria danych osobowych	Podstawa prawna	Kategoria odbiorców, którym dane są ujawnione Lub zostaną ujawnione	Nazwa państwa trzeciego do którego daną są transferowane	Planowany termin usunięcia danych
Proces obsługi wewnętrznej pracownika	Zatrudnienie, ustanie zatrudnienia	Pracownicy	imię i nazwisko, PESEL, adres zamieszkania, data i miejsce urodzenia, data zatrudnienia, wykształcenie	Umowa o pracę, umowa zlecenie	ZUS, US, banki, ubezpieczyciele , podmioty medyczne , przełożeni	Nie dotyczy	10 lat od ustania zatrudnienia
Proces rekrutacji nowych pracowników	Rekrutacja	Aplikanci	imię i nazwisko, numer telefonu, adres e-mail, wynagrodzenie netto, waluta, okres wynagrodzenia, znajomość j. obcych oraz klauzule.	zgoda	Zarząd	Nie dotyczy	60 dni od zakończenia rekrutacji lub zgoda na przyszłe rekrutacje
Proces obsługi podopiecznych	Przyjęcie podopiecznego	Podopieczni	imię i nazwisko, data urodzenia , miejsce urodzenia , nazwisko rodowe, adres zamieszkania, PESEL, Seria i numer dowodu osobistego, imię ojca, imię matki, adres email, numer telefonu, orzeczenie o stopniu niepełnosprawności	Zgoda osoby, Art. 9 ust. 2 lit. b i d RODO	Zarząd, pracownicy	Nie dotyczy	Wycofanie zgody
Proces obsługi rodziców podopiecznych	Zgoda na przyjęcie podopiecznego	Rodzice podopiecznych	imię i nazwisko, adres email, numer telefonu	Zgoda	Zarząd	Nie dotyczy	Wycofanie zgody
Proces rekrutacji wolontariuszy	Rekrutacja	Wolontariusze	imię i nazwisko, data urodzenia, miejsce urodzenia, adres zamieszkania, PESEL, Seria i numer dowodu osobistego, adres email, numer telefonu	Zgoda	Zarząd. pracownicy	Nie dotyczy	Wycofanie zgody
Proces naliczania wynagrodzeń pracowników	Umowa o pracę	Pracownicy	imię i nazwisko, wysokość wynagrodzeni, nr konta bankowego	Umowa o pracę	Banki, Urząd skarbowy	Nie dotyczy	10 lat od ustania zatrudnienia
Proces zdobywania darczyńców	Dofinansowanie	Darczyńcy	imię i nazwisko, adres zamieszkania ew. nazwa firmy , adres, telefon kontaktowy, REGON ,NIP, adres email	Zgoda	Zarząd	Nie dotyczy	Wycofanie zgody
Proces naliczania składek ZUS	Odprowadzanie składek ubezp..	Pracownicy	imię i nazwisko, PESEL, adres zamieszkania, data zatrudnienia, wymiar etatu, wysokość wynagrodzenia, orzeczenie o niepełnosprawności	Umowa o pracę	ZUS	Nie dotyczy	10 lat od ustania zatrudnienia
Proces zarządzania archiwum	Archiwizowanie dokumentacji	Podopieczni, rodzice podopiecznych	Imię i Nazwisko	Art. 6. 1. f) RODO, Ustawa o rachunkowości	Firmy utylizujące makulaturę	Nie dotyczy	6 lat
Proces księgowy	Prowadzenie rejestrów i ksiąg rachunkowych	Pracownicy, Kontrahenci, Klienci	Imię i Nazwisko	Ustawa o rachunkowości , Art. 6. 1. f) RODO	Podmioty audytujące	Nie dotyczy	6 lat
Proces obsługi finansowej	Obsługa rachunku bankowego	Pracownicy	Imię i nazwisko , adres zamieszkania, PESEL, adres email, nr telefonu, stanowisko, seria i nr dowodu osobistego, imię matki i ojca, data i miejsce urodzenia, kraj urodzenia,	Ustawa bankowa, Art. 6. 1. f) RODO, umowa o pracę, ustawa o prowadzeniu działalności gospodarczej	Banki	Nie dotyczy	11 lat
Proces obsługi medycznej	Obsługa podopiecznych w placówkach medycznych	Podopieczni	imię i nazwisko, data urodzenia , miejsce urodzenia, adres zamieszkania, PESEL, Seria i numer dowodu osobistego, adres email, numer telefonu, orzeczenie o stopniu niepełnosprawności	Udostępnienie danych, Art. 4 pkt 2 RODO	Placówki medyczne	Nie dotyczy	Wycofanie zgody

Załącznik nr 6 – Rejestr naruszeń ochrony danych osobowych
do ..... z dnia ..... roku.
Wydanie I z dnia ..... r.

REJESTR NARUSZEŃ OCHRONY DANYCH OSOBOWYCH
w .....

L.P.	Data naruszenia	Rodzaj naruszenia	Okoliczności naruszenia	Skutki naruszenia	Podjęte działania zaradcze

do ……. z dnia …… roku.
Wydanie I z dnia …… r.

……

(miejscowość, data)

Administrator danych

……

Organ nadzorczy

(podać aktualną nazwę)

……

ul. Stawki 2

00-193 Warszawa

ZGŁOSZENIE

W SPRAWIE NARUSZENIA OCHRONY DANYCH OSOBOWYCH

Niniejszym w trybie art. 33 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych, zgłaszam naruszenie ochrony danych osobowych, które miało miejsce w dniu ……
w …… .

1.	**Charakter naruszenia ochrony danych:**	
2.	**Kategoria i przybliżona liczba osób, których dane dotyczą:**	
3.	**Liczba rekordów, których dotyczy naruszenie:**	
4.	**Możliwe konsekwencje naruszenia ochrony danych:**	
5.	**Środki zastosowane lub proponowane w celu zaradzenia naruszenia ochrony danych osobowych, w tym zastosowane środki w celu zminimalizowania ewentualnych negatywnych skutków naruszenia ochrony danych:**	
6.	**Dane inspektora ochrony danych***	

……

(czytelny podpis administratora danych, zgodnie z reprezentacją podmiotu)

* w przypadku niepowołania należy wskazać inny punkt kontaktowy.

**W przypadku zgłoszenia przekazanego organowi nadzorczemu po upływie 72 godzin, administrator danych zobowiązany jest do złożenia wyjaśnień w przedmiocie przyczyn opóźnienia.

do ..... z dnia .....roku.
Wydanie I z dnia ..... r.

LISTA KONTROLNA BEZPIECZEŃSTWA INFORMACJI
DLA PODMIOTÓW WSPÓŁPRACUJĄCYCH Z .....

Dane firmy .....

Adres firmy .....

Data rozpoczęcia działalności .....
Adres strony internetowej .....
Zakres działalności firmy .....
Ilość pracowników .....
Ilość użytkowników systemów informatycznych .....
Ilość laptopów .....
Ilość serwerów .....

BEZPIECZEŃSTWO PERSONELU	**TAK**	**NIE**
1. Czy pracownicy mają plakietki, identyfikatory?	O	O
2. Czy identyfikatory zawierają zdjęcie?	O	O
3. Czy autoryzacja dostępu jest rozróżniana na identyfikatorach (np. pracownik, kontrahent, gość)?	O	O
4. Czy sprawdzana jest tożsamość osób z zewnątrz?	O	O
5. Czy istnieje polityka dyskretnego sprawdzania pracowników i kontrahentów ? (np. monitoring wizyjny , monitoring komputerów, wywiad gospodarczy , itp.)	O	O
6. Czy istnieje polityka skutecznego odcinania dostęp do systemów informacyjnych, gdy ustaje zatrudnienie pracownika?	O	O
BEZPIECZEŃŚTWO FIZYCZNE	**TAK**	**NIE**
7. Czy istnieją polityki i procedury, które umożliwiają upoważniony i ograniczają nieupoważniony dostęp do elektronicznych systemów informacyjnych w obszarach przetwarzania?	O	O
8. Czy polityki i procedury wyszczególniają metody kontroli fizycznego dostęp do obszarów przetwarzania, takie jak zamki w drzwiach, systemy kontroli dostępu, administratorów bezpieczeństwa informacji lub monitoring wideo?	O	O
9. Czy dostęp do obszarów przetwarzania jest kontrolowany (pojedynczy punkt kontrolny, recepcja lub biuro bezpieczeństwa, rejestr wejść/wyjść, identyfikatory tymczasowe dla odwiedzających)?	O	O
10. Czy odwiedzający są odprowadzani do i ze stref kontrolowanych?	O	O
11. Czy komputery PC są niedostępne dla nieupoważnionych osób (np. umieszczone daleko od stref publicznych)?	O	O
12. Czy jest dedykowana strefa dla komputerów i sprzęt jest fizycznie zabezpieczony?	O	O

13. Czy jest procedura zapobiegająca możliwości szybkiego zalogowania się do pozostawionego komputera bez nadzoru?	O	O
14. Czy ekrany komputerów automatycznie są blokowane po 10 minutach oczekiwania ?	O	O
15. Czy modemy są skonfigurowane na opcję Auto-Answer OFF (not to accept incoming calls)?	O	O
16. Czy są procedury dla zabezpieczenia danych podczas napraw sprzętu IT?	O	O
17. Czy stosowane są zabezpieczenia fizyczne mobilnych komputerów (np. Cable Lock for Laptop albo Secure Cabinets for Laptops?	O	O
18. Czy istnieje plan ewakuacji podczas sytuacji kryzysowej i czy jest powszechnie stosowany?	O	O
19. Czy plan wskazuje miejsca lub obiekty, do których należy się ewakuować?	O	O
20. Czy kluczowy personel został poinformowany jaki sprzęt zabezpieczyć oraz dokąd i jak odbywa się ewakuacja?	O	O
KONTA I ZARZĄDZANIE HASŁAMI	**TAK**	**NIE**
21. Czy istnieją procedury przydziału i nadawania identyfikacji elektronicznej, upoważnienia i kontrola dostępu personelu do zasobów systemów informacyjnych, programów użytkowych i danych?	O	O
22. Czy istnieje pewność , że tylko upoważniony personel ma dostęp do systemów komputerowych?	O	O
23. Czy istnieje instrukcja stosowania odpowiednich haseł?	O	O
24. Czy stosowane hasła są bezpieczne (trudne dla osób postronnych, regularna zmiana, nie używanie tymczasowych i domyślnych haseł)?	O	O
25. Czy komputery są skonfigurowane tak aby wpisywane hasła nie były widoczne?	O	O
POUFNOŚĆ WRAŻLIWYCH DANYCH	**TAK**	**NIE**
26. Czy stosowana jest klasyfikacja danych, identyfikując dane wrażliwe w odniesieniu do danych nie wrażliwych?	O	O
27. Czy realizowany jest obowiązek, by ochronić wrażliwe dane?	O	O
28. Czy najbardziej wartościowe lub wrażliwe dane są szyfrowane?	O	O
29. Czy istnieją procedury podziału dla zidentyfikowania retencji informacji (zarówno trwałe jak i kopie nietrwałe)?	O	O
30. Czy istnieją procedury dla miejsc wykonywania transakcji kartami kredytowymi?	O	O
31. Czy istnieją procedury obejmujące zarządzanie danymi osobowymi?	O	O
32. Czy istnieją procedury dla tworzenia kopii krytycznych danych i odzyskania danych z kopii?	O	O

8.3.

33. Czy istnieje procedura zarządzania odpadami (zużyte i niepotrzebne materiały)?	O	O
34. Czy makulatura jest niszczona?	O	O
35. Czy niszczarki są dostępne bez ograniczeń?	O	O
36. Czy istnieją procedury postępowania ze starym wyposażeniem komputerowych nośników danych (np. stare dyski i napędy flash memory , itp.)?	O	O
37. Czy istnieją procedury postępowania z elektronicznymi nośnikami danych niezdatnymi do użytku (metody i technologie zamazywania nośników danych, niszczenie CD i DVD, usuwanie danych z kaset magnetycznych itd.)?	O	O
PLAN PRZYWRACANIA	**TAK**	**NIE**
38. Czy istnieje aktualny plan ciągłości działania?	O	O
39. Czy istnieje procedura odzyskiwania krytycznej informacji oraz archiwum kopii bezpieczeństwa?	O	O
40. Czy istnieje plan powiadamiania i zarządzania w sytuacji kryzysowej?	O	O
41. Czy istnieje procedura zawiadamiania kierownictwa w przypadku katastrofy lub incydentów naruszenia bezpieczeństwa?	O	O
42. Czy procedura wskazuje kto powinien zostać powiadomiony (np. dokładne dane kontaktowe)?	O	O
43. Czy informacja o kontakcie jest uporządkowana (np. kontakt jest klasyfikowany przez rodzaj zdarzenia)?	O	O
44. Czy procedura przewiduje kogo powinien powiadomić osoby kontaktowe?	O	O
45. Czy procedura przewiduje kto będzie powiadamiać kontrahentów w przypadku nagłego wypadku lub incydentu naruszenia bezpieczeństwa informacji?	O	O
46. Czy plan powiadamiania obejmuje wewnętrzną komunikacje z pracownikami?	O	O
47. Czy procedury postępowania w nagłych wypadkach i naruszenia bezpieczeństwa mogą być właściwie przeprowadzone jako niezbędne?	O	O
ŚWIADOMOŚĆ BEZPIECZEŃSTWA I EDUKACJA	**TAK**	**NIE**
48. Czy zapewniane są niezbędne informacje o zabezpieczeniach komputerów dla pracowników?	O	O
49. Czy zapewniane są szkolenia i regularnie powtarzasz podstawy bezpieczeństwa?	O	O
50. Czy pracownicy są nauczeni, żeby byli czujni na okoliczność możliwych naruszeń bezpieczeństwa?	O	O
51. Czy pracownicy znają sposoby tworzenia bezpiecznych haseł?	O	O
52. Czy pracownicy potrafią zidentyfikować i ochronić sklasyfikowane dane, zawarte w dokumentach papierowych, mediach elektronicznych i dokumentach elektronicznych?	O	O

53. Czy planujesz szkolenia pracowników na temat stosowania właściwych metod zarządzania kartami kredytowymi (standard PCI) , danymi osobowymi (PESEL, Imię i Nazwisko , adres, nr telefonu , email, itp.) Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady Europy (RODO) o ochronie danych osobowych?	O	O
ZGODNOŚĆ I SPRAWDZENIA	**TAK**	**NIE**
54. Czy regularnie są przeglądane dokumenty bezpieczeństwa, takie jak: polityki, standardy, procedury i wytyczne, instrukcje , regulacje prawne?	O	O
55. Czy sprawdzane są procesy i procedury dla zgodności z założonymi politykami i standardami?	O	O
56. Czy testowane są archiwa na okoliczność odtwarzania danych?	O	O
57. Czy regularnie przeglądane są wykazy osób z dostępem fizycznym do wrażliwych obszarów lub dostępem do systemów informacyjnych?	O	O

Oświadczenie:

Niniejszym oświadczam(y), że wszystkie informacje podane w formularzu są prawdziwe i że żadne fakty nie zostały pominięte bądź zmienione. Zgadzam(y) się, że niniejszy formularz wraz z innymi dostarczonymi informacjami powinien stanowić podstawę umowy zasadniczej, o ile taka zostanie zawarta.

Nazwa firmy

Stanowisko

Data

Podpis

Załącznik nr 9 – Wykaz zbiorów danych osobowych i obszarów przetwarzania
do ……. z dnia ……. roku.

WYKAZ ZBIORÓW
DANYCH OSOBOWYCH I OBSZARÓW PRZETWARZANIA

I. WYKAZ BUDYNKÓW I POMIESZCZEŃ

1. Wykaz budynków, pomieszczeń lub części pomieszczeń, tworzących obszar, w którym przetwarzane są dane osobowe:

…….

II. WYKAZ ZBIORÓW DANYCH OSOBOWYCH

1. Wykaz zbiorów danych osobowych:
   - Wolontariusze …….
   - Podopieczni …….
   - Rodzice podopiecznych ……..
   - Darczyńcy …….

III. OPIS STRUKTURY ZBIORÓW DANYCH wskazujący zawartość poszczególnych pól informacyjnych i powiązania między nimi.

L.p.	Nazwa zbioru danych	Zawartość zbioru, pól informacyjnych	Odpowiedzialność
1	Wolontariusze .	imię i nazwisko, data urodzenia, miejsce urodzenia, adres zamieszkania, PESEL, seria i numer dowodu osobistego, adres email, numer telefonu	Zarząd ……..
2	Podopieczni ……..	imię i nazwisko, data urodzenia, miejsce urodzenia, nazwisko rodowe, adres zamieszkania, PESEL, seria i numer dowodu osobistego, imię ojca, imię matki, adres email, numer telefonu, orzeczenie o stopniu niepełnosprawności	Zarząd ……..
3	Rodzice podopiecznych .	imię i nazwisko, adres email, numer telefonu	Zarząd ……..
4	Darczyńcy .	imię i nazwisko, adres zamieszkania ew. nazwa firmy , adres, telefon kontaktowy, REGON, NIP, adres email	Zarząd ……..

Brak powiązania danych między zbiorami

SPOSÓB PRZEPŁYWU DANYCH OSOBOWYCH

1. Brak przepływu danych pomiędzy poszczególnymi zbiorami

Załącznik nr 10 – Rejestr podmiotów przetwarzających – umowy powierzenia
do ..... z dnia ..... roku.
Wydanie I z dnia ..... r.

REJESTR PODMIOTÓW PRZETWARZAJĄCYCH – UMOWY POWIERZENIA

L.P.	Nazwa podmiotu i adres	Proces przetwarzania danych osobowych	kategoria danych	Sposób weryfikacji podmiotu	Osoba odpowiedzialna za kontakt z podmiotem	Data umowy	Planowany czas trwania powierzenia
	ABC	*Proces sprzedaży*	*Pracownik: Imię i nazwisko, adres email, nr telefonu, stanowisko Kierowcy: Imię i Nazwisko, adres email, nr telefonu ,stanowisko*				
	DEF	*Proces monitoringu wizyjnego*	*Pracownicy, Goście, Klienci, osoby odwiedzające: wizerunek*				
	GHI	*Proces dostawy towarów i usług*	*Klienci: Imię i Nazwisko, telefon, email, adres, itp.*				

Załącznik nr 11 – Wzór – Zanonimizowany rejestr zapomnień danych osobowych
do ..... z dnia ..... roku.
Wydanie I z dnia ..... r.

Zanonimizowany rejestr zapomnień danych osobowych

Nr	Kategoria osób których dane dotyczą	Proces przetwarzania	Miejsce i forma papierowa przetwarzania	Podstawa do zapomnienia danych	Uzasadniony czas przetwarzania	Data rzeczywistego zapomnienia
Pxxx	*Pracownik*	*okresowe oceny pracownicze*	*Archiwum, teczka personalna pracownika, ksero-kopie*	*były pracownik*	*np. 2 lata od wygaśnięcia stosunku pracy*	
Kxxx	*Klient*	*sprzedaż*	*Archiwum, teczki z wydrukami w szafach, wydruki email, ksero-kopie*	*brak sprzedaży w okresie ostatnich 5 lat*	*5 lat od ostatniej sprzedaży zafakturowanej*	
Kxxx	*Kontakt*	*sprzedaż*	*Archiwum, teczki z wydrukami w szafach, wydruki email, ksero-kopie*	*brak zgody*	*X*	
Axxx	*Aplikant*	*rekrutacja nowych pracowników*	*teczki z wydrukami w szafach, wydruki email, ksero-kopie*	*kandydat nie przyjęty do pracy*	*np. 90 dni od zakończenia rekrutacji*	
	Pracownik, Klient, Goście, Aplikanci, Stażyści i praktykanci; Współpracownicy, Osoby odwiedzające	*proces monitoringu wizyjnego*	*X*		*automatyczna retencja danych co 90 dni*	*X*
Pxxx	*Pracownik*	*proces kontroli dostępu*	*X*	*ustanie stosunku pracy*	*dzień ustania stosunku pracy*	
Pxxx	*Pracownik*	*Proces obsługi pracownika– ustanie zatrudnienia*	*X*	*ustanie stosunku pracy*	*dzień ustania stosunku pracy*	

Załącznik nr 12 – Rekrutacja - Klauzula informacyjna
do ..... z dnia ..... roku.
Wydanie I z dnia ..... r.

Rekrutacja - KLAUZULA INFORMACYJNA

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem *danych osobowych* i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) informuję, iż:

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest ..... z siedzibą przy ul. .....
2. Kontakt z .....: (imię i nazwisko), (adres), (nr tel)
3. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą do celów rekrutacji na podstawie art. 22^1§1 kodeksu pracy oraz ewentualnie dodatkowo na podstawie art. 6 ust. 1 pkt a ww. Rozporządzenia tj. na postawie wyrażonej przez Pana/Panią zgody w przypadku przekazania danych innych niż wynikających z art. 22^1§1 kodeksu pracy (tj. innych niż: imię (imiona) i nazwisko, imiona rodziców, data urodzenia, miejsce zamieszkania/adres do korespondencji, wykształcenie, przebieg dotychczasowego zatrudnienia).
4. Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych będą ..... oraz podmioty uprawnione do uzyskania danych osobowych na podstawie przepisów prawa.
5. Posiada Pani/Pan prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu, prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania.
6. Ma Pan/Pani prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych gdy uzna Pani/Pan, iż przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy ww. ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.;
7. Podanie przez Pana/Panią danych osobowych jest *warunkiem zawarcia umowy. K*onsekwencją niepodania danych osobowych będzie brak możliwości nawiązania współpracy.
8. Pani/Pana dane osobowe nie będą przetwarzane automatycznie.
9. Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do realizacji procesu rekrutacji, tj. nie dłużej niż 60 dni od zakończenia rekrutacji, ewentualnie w przypadku wyrażenia zgody na przetwarzanie danych osobowych dla celów przyszłych rekrutacji prowadzonych przez ..... - nie dłużej niż rok od zakończenia procesu pierwszej rekrutacji.

Źródło: opracowanie Maciej Wypych, Rosicki Purski i Wspólnicy, Kancelaria Radców Prawnych i Adwokatów sp.k. na potrzeby realizacji pilotażowego wdrożenia wiązki usług społecznych

ZGODA NA PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH

Ja, niżej podpisana/-y wyrażam zgodę na przetwarzanie przez fundację pn. **……** z siedzibą w ……, wpisaną do rejestru przedsiębiorców oraz rejestru stowarzyszeń, innych organizacji społecznych i zawodowych, fundacji oraz samodzielnych publicznych zakładów opieki zdrowotnej Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: ……, której dokumentację rejestrową przechowuje Sąd ……., VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, posiadającą REGON: ……., NIP: …… (dalej jako: „**Administrator**"), moich danych osobowych (w tym danych wrażliwych – danych dotyczących zdrowia, w tym danych dotyczących niepełnosprawności), ***w celu rekrutacji oraz uczestnictwa w realizowanym przez Administratora pilotażowym wdrożeniu modelu wiązki usług społecznych w zakresie pn. OPIEKA WYTCHNIENIOWA + na obszarze ……***[1] *(dalej jako: „**Projekt**"), **w tym w celach kontaktowych, sprawozdawczych, promocyjnych, upubliczniania danych, monitoringu i kontroli oraz w celach archiwizacyjnych), w celach marketingu bezpośredniego, a także w celu realizacji obowiązków prawnych ciążących na Administratorze**.*

……
(Data i podpis osoby wyrażającej zgodę)

Klauzula informacyjna:

Na podstawie art. 13 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych; dalej jako: „**Rozporządzenie RODO**"), informujemy, iż:

1) administratorem Pani/Pana danych osobowych jest fundacja pn. **……** z siedzibą w ……., wpisaną do rejestru przedsiębiorców oraz rejestru stowarzyszeń, innych organizacji społecznych i zawodowych, fundacji oraz samodzielnych publicznych zakładów opieki zdrowotnej Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: ……, której dokumentację rejestrową przechowuje Sąd ……, VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, posiadającą REGON: ……., NIP: …… (dalej jako: „**Administrator**"),
2) Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane wyłącznie w celu realizacji rekrutacji i uczestnictwa w realizowanym przez Administratora pilotażowym wdrożenia modelu wiązek usługi społecznej w zakresie pn. OPIEKA WYTCHNIENIOWA+ na obszarze …… (dalej jako: „**Projekt**"), w tym w celach kontaktowych, sprawozdawczych, promocyjnych, upubliczniania danych, monitoringu i kontroli oraz w celach archiwizacyjnych), w celach marketingu bezpośredniego, a także w celu realizacji obowiązków prawnych ciążących na Administratorze;
3) podstawę prawną przetwarzania Pani/Pana danych osobowych stanowi: - w zakresie przetwarzania danych w celu realizacji usług – art. 6 ust. 1 pkt b) oraz art. 9 ust. 2 lit. a) i h) Rozporządzenia RODO - w zakresie przetwarzania danych w celu udziału w Projekcie - art. 6 ust. 1 pkt a) oraz art. 9 ust. 2 lit. a) Rozporządzenia RODO tj. zgoda na przetwarzanie danych osobowych, - w zakresie celów marketingu

[1] Realizacja pilotażowego wdrożenia modelu wiązki usługi społecznej w zakresie OPIEKA+ na terenie Gminy Sadowie finansowana jest w ramach projektu pn. „Energia społeczna. Sieć Przedsiębiorstw Społecznych realizujących nowe modele w zakresie użyteczności publicznej", współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój na lata 2014-2020, Oś Priorytetowa II Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji, Działanie 2.9 Rozwój ekonomii społecznej

bezpośredniego – art. 6 ust. 1 lit. f) Rozporządzenia RODO, - w zakresie celu, jakim jest realizacja obowiązków prawnych ciążących na Administratorze – art. 6 ust. 1 pkt c) Rozporządzenia RODO;

4) Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane przez okres niezbędny do realizacji celu, o których mowa powyżej, chyba że obowiązujące przepisy prawa zobowiązują lub upoważniają Administratora do dłuższego przetwarzania danych osobowych;
5) Pani/Pana dane będą przekazywane innym podmiotom wyłącznie w zakresie niezbędnym do realizacji celu, w jakim zostały przekazane – na podstawie stosownych umów o powierzenie przetwarzania danych, w tym podmiotom świadczącym następujące usługi: pocztowe, prawne, księgowe, informatyczne, analizy danych, tworzenia kopii zapasowych, bezpieczeństwa oraz przechowywania danych, audytorskie, ewaluacyjne, a także podmiotom zaangażowanym w realizację Projektu;
6) ma Pani/Pan prawo do: dostępu do danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia ich przetwarzania, wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania, przenoszenia danych, a także prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych;
7) podanie danych jest wymogiem ustawowym i jest dobrowolne, aczkolwiek odmowa ich podania jest równoznaczna z brakiem możliwości udziału w rekrutacji do Projektu, jak również brakiem możliwości udziału w Projekcie,
8) ma Pan/Pani prawo do cofnięcia niniejszej zgody w dowolnym momencie, bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem,
9) dane nie będą podlegały profilowaniu ani nie będą służyły zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji oraz nie będą przekazywane podmiotom trzecim oraz organizacjom międzynarodowym,
10) w sprawach dotyczących ochrony danych można kontaktować się z Administratorem pod adresem: ……

Ponadto zostałam/-em poinformowany, iż w każdym momencie mam prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych do celów marketingu bezpośredniego.

……
(Data i podpis)

Przedsiębiorstwo społeczne realizujące usługi w obszarze
Opieka wytchnieniowa+

Koncepcja opisu modelu
Tatiana Hapek

Koncepcja i opracowanie podręcznika
Andżelika Smorawska

Redakcja i korekta
Karolina Dereżyńska

Projekt graficzny, skład
Bękarty

Druk
AWIR Kalisz

Wydawca
Stowarzyszenie Na Rzecz Spółdzielni Socjalnych
61-475 Poznań, ul. Górecka 115
tel. 61 887 11 66, biuro@spoldzielnie.org
www.spoldzielnie.org

ISBN 978-83-952371-5-7
Poznań 2022

Publikacja dystrybuowana bezpłatnie
Copyright by Stowarzyszenie Na Rzecz Spółdzielni Socjalnych

Publikacja powstała w projekcie współfinansowanym ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój na lata 2014-2020, Oś Priorytetowa II Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji, Działanie 2.9 Rozwój ekonomii społecznej.

Projekt „Energia społeczna. Sieć Przedsiębiorstw Społecznych realizujących nowe modele w zakresie użyteczności publicznej" jest realizowany przez Stowarzyszenie Na Rzecz Spółdzielni Socjalnych w partnerstwie z Ogólnopolskim Związkiem Rewizyjnym Spółdzielni Socjalnych.

Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny