



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

# Empowering The Employabilities of Low-Skilled and Low-Qualified Adults in Home Care Sector



**EMPOWER4EMPLOYMENT**  
**Erasmus+ KA204**  
Strategic Partnerships for Adult Education

PROJECT NUMBER: 2019-1-TR01-KA204-076960





# TRAINING CURRICULUM 102

**Empowering The Employabilities of  
Low-Skilled And Low-Qualified Adults  
in Home Care Sector Project**

**EMPOWER4EMPLOYMENT**

Erasmus+ KA204 Strategic Partnership for Adult Education  
Project Number: 2019-1-TR01-KA204-076960



Wsparcie Komisji Europejskiej dla produkcji tej publikacji nie stanowi poparcia dla treści, które odzwierciedlają jedynie poglądy autorów, a Komisja nie może zostać pociągnięta do odpowiedzialności za jakiegokolwiek wykorzystanie informacji w niej zawartych.



## KOORDYNATOR PROJEKTU

Izmir Governorship

[www.izmir.gov.tr](http://www.izmir.gov.tr)

## PARTNERZY PROJEKTU

1. Redefine - Associação Para A Investigação, Educação E Desenvolvimento

<http://redefine.pt>

2. WSBINOZ - Wyższa Szkoła Biznesu I Nauk O Zdrowiu

[www.wsbinoz.edu.pl/](http://www.wsbinoz.edu.pl/)

3. BIT MANAGEMENT-Bit Management Beratung GesmbH

[www.bit.at](http://www.bit.at)

4. IZTO - Izmir Chamber of Commerce

[www.izto.org.tr](http://www.izto.org.tr)

5. Menderes Municipality

[www.menderes.bel.tr](http://www.menderes.bel.tr)

Editor	WSBINOZ - Wyższa Szkoła Biznesu i Nauk o Zdrowiu
Module 1	Menderes Municipality
Module 2	Izmir Governorship
Module 3	IZTO - Izmir Chamber of Commerce
Module 4	Redefine - Associação Para A Investigação, Educação E Desenvolvimento
Module 5	Bit Management Beratung GesmbH

Wsparcie Komisji Europejskiej dla produkcji tej publikacji nie stanowi poparcia dla treści, które odzwierciedlają jedynie poglądy autorów, a Komisja nie może zostać pociągnięta do odpowiedzialności za jakiegokolwiek wykorzystanie informacji w niej zawartych.

## Spis treści

Wstęp .....	4
Krótki opis.....	4
Cel.....	5
Struktura.....	5
Moduł 1 - Potrzeby i ocena grupy docelowej - Jednostka.....	6
Moduł 1 - Potrzeby i ocena grupy docelowej - opis.....	21
Moduł 1 - Potrzeby i ocena - wskazówki dotyczące odgrywania ról.....	28
Moduł 1 - Kwestionariusz.....	38
Moduł 2 - Ocena umiejętności i kompetencji na podstawie grup docelowych - Jednostka .....	42
Moduł 2 - Ocena umiejętności i kompetencji na podstawie grup docelowych - opis .....	51
Moduł 2 - Kwestionariusz.....	70
Moduł 2 - Ocena ogólna .....	85
Moduł 3 - Różnice między dostawcami sektora - Jednostka.....	90
Moduł 3 - Różnice między dostawcami sektora - opis .....	96
Moduł 4 - Przygotowanie osób dorosłych o niskich kwalifikacjach do pracy w sektorze opieki domowej - Jednostka .....	110
Moduł 4 - Przygotowanie osób dorosłych o niskich kwalifikacjach do pracy w sektorze opieki domowej - opis.....	115
Moduł 4 - Kwestionariusz.....	145
Moduł 5 - Rozwijanie umiejętności w zakresie samozatrudnienia - Jednostka .....	147
Moduł 5 - Rozwój umiejętności w zakresie samozatrudnienia - opis .....	153
Moduł 5 - Kwestionariusze .....	188
Ocena ogólna.....	202
Ocena przed szkoleniem .....	202
Ocena po szkoleniu.....	205
Załącznik .....	222
Moduł 5 - Kwestionariusze z odpowiedziami.....	230

## Wstęp

Przejsie do podejcia zorientowanego na kompetencje w edukacji, szkoleniach i uczeniu sie stanowi zmianę modelu postępowania. Wplywa ono nie tylko na strukture programow nauczania, ale takze zmienia organizacje uczenia sie. Wdrozenie ksztalcenia, szkolenia i uczenia sie zorientowanego na kompetencje wymaga czesto podejcia miedzyprzedmiotowego, wiekszego nacisku na interaktywne style uczenia sie i nauczania, laczenia uczenia sie formalnego z nieformalnym i pozaformalnym, wiekszej wspolpracy z podmiotami spoza sektora edukacji i spolecznoscia lokalna, nowej roli nauczyciela, trenera oraz edukatora w kierowaniu procesami uczenia sie, a takze nowego podejcia do oceny.

W raporcie "More Better Jobs for Home Care" opublikowanym przez EUROFOUND proponuje sie:

- Ukierunkowanie rezerw siły roboczej w celu przyciągnięcia nowych pracowników do sektora, w tym rekrutacja osób bezrobotnych i grup, takich jak imigranci i migranci zarobkowi.
- Promowanie i ułatwianie edukacji potencjalnych pracowników - poprzez np. tworzenie specjalnych ścieżek kształcenia, opracowywanie kampanii zachęcających młodych ludzi do wyboru kariery w sektorze oraz poprawę relacji między tym rynkiem pracy a instytucjami edukacyjnymi.
- Poprawę warunków pracy obecnych pracowników w celu optymalizacji ich potencjału oraz zatrzymania ich w sektorze - na przykład poprzez wprowadzenie programów szkoleniowych, profesjonalizację sektora i zapewnienie większych możliwości kariery dla obecnych pracowników.

(<https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2013/labour-market-social-policies/more-and-better-jobs-in-home-care-services>)

## Krótki opis

Wczesniejsze etapy realizacji projektu E4E, tj. przeglad literatury fachowej z zakresu opieki nad pacjentami starszymi i niepełnosprawnymi oraz wywiady fokusowe ze specjalistami - glownie praktykami w tym zakresie, wyraźnie wskazywały na potrzebe zmiany podejcia do ksztalcenia przyszłych opiekunów poprzez czerpanie z różnych zasobów. Przygotowanie przewodnika metodycznego, na podstawie ktorego zostanie opracowany program szkolenia, skuteczność ktorego zostanie sprawdzona w fazie testowania, to kolejne dzialania w projekcie E4E.

Zapewnienie bezpieczenstwa i profesjonalnej opieki pacjentom starszym i niepełnosprawnym w ich miejscu zamieszkania stanowi niewatpliwie jedno z największych wyzwań, nie tylko w zakresie polityki zdrowotnej i pomocy spolecznej, ale takze w odniesieniu do funkcjonowania rodziny. Celem tej opieki jest nie tyle odzyskanie przez osoby starsze i niepełnosprawne poprzedniej sprawności, witalności i zdrowia, ale poprawa jakości ich życia poprzez zaoferowanie im wsparcia, opieki i pomocy z zachowaniem nalezytego szacunku i jednoczesnej możliwości samodzielnego decydowania.

Zapewnienie opieki osobom niesamodzielnym wiąże się z określonymi kosztami, które ponosi rodzina lub budżet państwa. Najkorzystniejszą formą opieki, zarówno w aspekcie psychospołecznym, jak i ekonomicznym, jest zadbanie o to, aby chory mógł jak najdłużej funkcjonować w środowisku zamieszkania.

Im więcej wiemy o starości i niepełnosprawności, tym łatwiej jest nam zrozumieć siebie i innych. Jakie są potrzeby osób starszych i niepełnosprawnych? Jaka sytuacja sprzyja akceptacji upływającego czasu i utraty sił? O czym warto pamiętać? Kto może zostać pracownikiem opieki domowej? Jakie kompetencje i umiejętności musi reprezentować opiekun domowy? Co jest potrzebne, aby przygotować opiekuna do pracy? W jaki sposób opieka powinna być traktowana priorytetowo? Te pytania, jak i wiele innych, pojawiają się w odniesieniu do opieki nad osobami niesamodzielnymi.

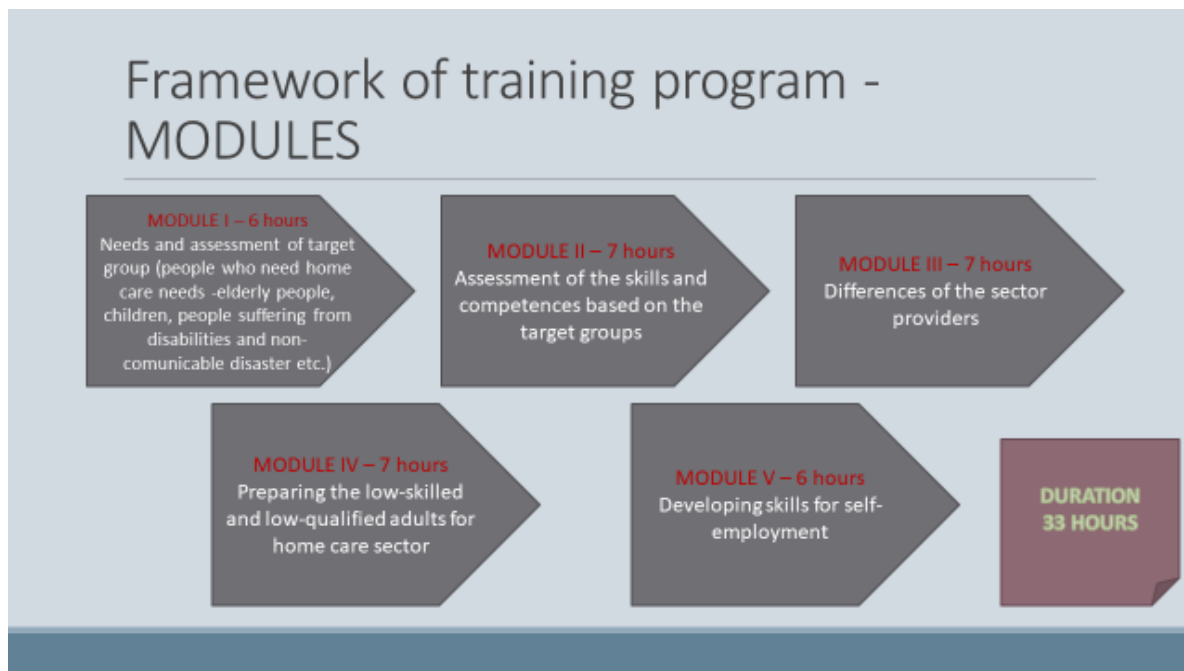
Efektem tego etapu realizacji projektu jest przygotowanie takiego szkolenia, które nie tylko odpowie na te nurtujące pytania, ale da przyszłym opiekunom poczucie dobrego przygotowania do pracy przy wykorzystaniu ich indywidualnych zasobów. Pozwoli im również na podjęcie i utrzymanie satysfakcjonującego zatrudnienia mimo niskich kwalifikacji, a także przyniesie wymierne korzyści dla osób zależnych i ich rodzin.

## Cel

Celem programu szkoleniowego skierowanego do trenerów, pedagogów, trenerów pracy, urzędników państwowych, pracowników trzeciego sektora jest dostarczenie narzędzi i metodologii w zakresie wspierania i wzmocnienia osób dorosłych o niskich kwalifikacjach i niskich umiejętnościach w celu znalezienia pracy w sektorze opieki domowej.

Program szkolenia oparty jest na Podręczniku określania umiejętności/kompetencji zawierającym dane z każdego kraju partnerskiego dotyczące różnych profili zawodowych w sektorze opieki domowej; odniesienia do poziomów EQF w celu porównania różnych krajowych systemów kwalifikacji; metody oceny kompetencji oraz braki w umiejętnościach specjalistów, które muszą być uwzględnione w szkoleniu EMPOWER4EMPLOYMENT.

## Struktura



## Moduł 1 - Potrzeby i ocena grupy docelowej - jednostka

Główna treść	Moduł przewodnika dotyczący potrzeb i oceny
<p><b>Krótki opis celów, które mają zostać osiągnięte</b></p>	<p><b>4.0 Jednostka pierwsza</b></p> <p><b>Wprowadzenie do potrzeb i oceny stanu zdrowia</b></p> <p>Ogólne cele i zadania Jednostki Pierwszej to zachęcanie do tworzenia wspierającego środowiska uczenia się dla osób uczestniczących w szkoleniu. Ogólnym celem jest zdobycie wiedzy i umiejętności w zakresie wypełniania arkusza Oceny Potrzeb Zdrowotnych oraz informacji z korzyści płynących z wypełnienia wspomnianego dokumentu.</p> <p><b>Streszczenie treści</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Przedstawienie się uczestników grupy.</li> <li>• Ustalenie podstawowych zasad obowiązujących w grupie.</li> <li>• Definiowanie oceny potrzeb zdrowotnych</li> <li>• Dlaczego warto wypełnić formularz oceny potrzeb zdrowotnych?</li> </ul> <p><b>5.0 Jednostka druga</b></p> <p><b>Zasady i koncepcje oceny potrzeb zdrowotnych i oceny stanu zdrowia</b></p> <p>Ogólnym celem tej części jest zbadanie koncepcji leżących u podstaw potrzeb zdrowotnych i oceny stanu zdrowia oraz wskazanie, w jaki sposób należy to osiągnąć.</p> <p><b>Streszczenie treści</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definiowanie zdrowia.</li> <li>• Zdefiniowanie, co to jest „potrzeba zdrowotna“.</li> <li>• Czynniki wpływające na stan zdrowia człowieka.</li> <li>• Czym jest równość w sferze zdrowia, co mamy na myśli?</li> <li>• Kwestie etyczne a potrzeby i ocena stanu zdrowia.</li> </ul> <p><b>6.0 Jednostka trzecia</b></p> <p><b>Jak wypełnić</b></p> <p>Ogólnym celem jednostki trzeciej jest ustalenie, jakie informacje dotyczące</p>



	<p>zdrowia są potrzebne oraz jak gromadzić i wykorzystywać dane dotyczące zdrowia.</p> <p><b>Streszczenie treści</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jak wypełnić dokument dotyczący oceny potrzeb zdrowotnych.</li> <li>• Poznawanie i identyfikowanie różnych rodzajów informacji o zdrowiu.</li> <li>• Wykorzystywanie i gromadzenie informacji o stanie zdrowia.</li> <li>• Źródła informacji.</li> <li>• Zaangażowanie ludności lokalnej.</li> <li>• Planowanie własnej oceny potrzeb zdrowotnych.</li> </ul> <p><b>7.0 Jednostka czwarta</b></p> <p><b>Wykorzystanie oceny potrzeb zdrowotnych</b></p> <p>Uzgodnione obserwacje terenowe – SMART (Specific-Measurable-Achievable-Realistic-Time)</p> <p><b>Streszczenie treści</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Przedstawienie indywidualnego profilu do kontynuacji rozwoju osobistego.</li> <li>• Uzgodniona ocena planowania działań - zapewnienie przestrzegania zasady SMART.</li> <li>• Ocena i podpis...data następnej kontroli i obserwacji w terenie.</li> </ul>
<b>Jednostki</b>	<b>Jednostka 1 - 4.0 Wprowadzenie do oceny potrzeb zdrowotnych</b>
<b>Temat</b>	<b>Wprowadzenie do potrzeb zdrowotnych i procesu oceny.</b>
<b>Cele</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rozwijanie wspierającego środowiska uczenia się.</li> <li>• Zrozumienie przez uczestników, czym jest ocena potrzeb zdrowotnych oraz dlaczego należy ją wypełnić.</li> </ul>

Główne działania –  
przebieg  
programu, jego  
etapy, opis  
działań, zadania;

#### 4.1 Wprowadzenie uczestników grupy

- Aby zachęcić grupę do uczenia się od siebie nawzajem poprzez wymianę poglądów (peer learning), uczestnicy szkolenia będą musieli szybko się poznać.
- Zabawne, interaktywne zadania wprowadzające są przydatnymi narzędziami pomagającymi grupie w rozwijaniu spójności.
- Aby osiągnąć ten cel, w trakcie sesji trener musi przyjąć podejście wspierające.
- Istnieje wiele różnych sposobów przedstawiania się, takich jak po prostu powiedzenie swojego nazwiska oraz czym się dana osoba zajmuje. Można jednak wykazać się większą innowacyjnością oraz kreatywnością, urozmaicając je, tworząc nieformalną atmosferę.
- Przykład zilustrowany jest poniżej... jednak sposobów na przełamanie lodów z nową grupą jest znacznie więcej.

#### 4.2 Przykładowe działanie:

Poproś uczestników, aby dobrali się w pary z kimś, kogo nie znają i przeprowadzili ze sobą wywiad. Możesz podać określoną liczbę pytań, w których pary będą musiały uzyskać informacje, zapisać je, a następnie przedstawić grupie. Czas 15-20 minut powinien być wystarczający, a każda para zostanie poproszona o przedstawienie drugiej osoby całej grupie.

Choć nie wyczerpuje to tematu, przykładowe pytania mogą obejmować.

- Aktualną pracę;
- Dom;
- Interesującą informację (np. fakt, iż są spokrewnieni z kimś sławnym);
- Czego mają nadzieję nauczyć się w trakcie szkolenia.

#### 4.3 Ustalenie/uzgodnienie podstawowych zasad dla grupy

Głównym celem tego ćwiczenia jest umożliwienie uczestnikom zyskania poczucia odpowiedzialności za grupę i program szkolenia. Ustalenie podstawowych zasad zwiększa zaangażowanie i chęć uczestnictwa oraz uczenia się od siebie nawzajem. To ćwiczenie umożliwi uczestnikom otwarte wyrażenie oczekiwań, w jaki sposób należy poprowadzić szkolenie, aby nauka była efektywna i odbywała się we wspierającej i pozytywnej atmosferze. Uczestnicy proszeni są o zastanowienie się nad tym i sporządzenie listy, biorąc pod uwagę zachowanie osób w grupie (uczestników i mediatorów). Po uzgodnieniu zasad każdy uczestnik zostanie poproszony o zapisanie swojego nazwiska na tablicy/flipcharcie itp., po czym zostanie zrobione zdjęcie w celu upowszechniania. Wspomniany flipchart z wypisanymi zasadami i podpisami

uczestników powinien być dostępny w sali konferencyjnej, jako przypomnienie dla wszystkich o ich zaangażowaniu i uczestnictwie. Na koniec sesji należy przekazać informacje zwrotne całej grupie i omówić proces wykonywania tego ćwiczenia.

#### 4.4 Definiowanie oceny potrzeb zdrowotnych

Ćwiczenie to stanowi nieformalną ocenę wstępną, która pomoże trenerowi dowiedzieć się jaką wiedzą na temat oceny potrzeb zdrowotnych dysponują uczestnicy. Można je dostosować do kontekstu własnej praktyki uczestników i lokalnego systemu opieki zdrowotnej. Ćwiczenie to ma na celu podkreślenie wiedzy uczestników na temat ich własnego systemu opieki zdrowotnej oraz określenie wartości i realizacji oceny potrzeb zdrowotnych.

#### 4.5 Czym jest ocena potrzeb zdrowotnych?

To ćwiczenie zostało zaprojektowane tak, aby uzyskać informacje na temat posiadanej przez uczestników wiedzy i zastanowić się, co oznacza ocena potrzeb zdrowotnych.

#### Ćwiczenie 4.5

##### Kojarzenie słów dotyczących oceny potrzeb zdrowotnych społeczności (30 minut)

Uczestnicy są podzieleni na małe grupy. Każda grupa otrzymuje jedno z poniższych słów, które ma napisać na środku kartki papieru flipchart: Mapa mentalna!

- Osoby podatne na zagrożenia;
- Zdrowie;
- Potrzeby;
- Ocena.

Każda grupa zostanie poproszona o wypisanie jak największej liczby słów, które są związane z podanym pojęciem.

Po 5 minutach przekazują swoją kartkę następnej grupie, aby dopisała kolejne słowa, przy czym kartka jest przekazywana dalej aż każda grupa będzie miała szansę dopisać słowa, aż do wyczerpania wszystkich pomysłów.

Następnie wszystkie grupy przyczepiają kartki do tablicy i dzielą się refleksją:

- Czy to zadanie było łatwe czy trudne?
- Jakież niespodzianki, różnice, refleksje, uzgodnienia/niezgodności?

- Które słowa są Twoim zdaniem najważniejsze dla słowa klucza?
- Przeprowadźcie wspólnie szeroką dyskusję na temat słów kluczowych i ustalcie definicję dla określenia "potrzeb i oceny zdrowia".

#### 4.6 Przykładowe definicje (lista nie jest zakończona)

- „Identyfikacja potrzeb zdrowotnych jest podejściem, które pomaga ludziom w sektorze opieki domowej oraz innym w świadczeniu usługi, które zaspakajają ich potrzeby, a nie tylko na nie odpowiadają”.
- „Nie chodzi tylko o szukanie problemów i potrzeb, ale także o ocenę mocnych stron i zasobów, które przyczyniają się do dobrobytu społeczności”.

#### Ćwiczenie 4.6

##### Ocena potrzeb zdrowotnych na poziomie indywidualnym (30 minut) (Może być wykonane przez całą grupę)

Zapytaj każdego uczestnika:

„Kiedy planujesz opiekę nad pacjentem, co składa się na dobrą ocenę stanu zdrowia”.

Daj każdemu uczestnikowi kolorowe karteczki samoprzylepne i poproś o napisanie swojej odpowiedzi i przyklejenie do flipchartu, tak aby były widoczne przez grupę. Gdy wszystkie kartki zostaną wykorzystane, należy przejrzeć i omówić każdą odpowiedź, zadając grupie pytania i wyjaśniając je oraz uzyskać potwierdzenie zrozumienia. Jako trener powinieneś przyjąć podejście holistyczne i powiązać ocenę potrzeb zdrowotnych jednostki oraz społeczności.

Kwestie do rozważenia podczas w trakcie trwania tej sesji.

- Postrzeganie przez pacjentów własnych potrzeb;
- Opinie opiekunów i członków rodzin;
- Potrzeby społeczne i psychologiczne, a także potrzeby fizyczne;
- Szersze czynniki, pozytywne i negatywne, które wpływają na zdrowie (np. mieszkanie, dochody, zatrudnienie);
- Zaangażowanie innych specjalistów w opiekę;
- Po zakończeniu sesji należy omówić przeprowadzone działania i ponownie je ocenić.

#### Ćwiczenie 4.7

##### Cel przeprowadzenia indywidualnej oceny potrzeb zdrowotnych

Ważne jest, aby pracownicy opieki domowej dobrze rozumieli znaczenie konieczności wypełniania i stosowania formularza potrzeb i oceny stanu zdrowia w swoich codziennych obowiązkach. Powinni rozumieć, jak może to pomóc w poprawie zdrowia osób, za które są odpowiedzialni. Pomoże im to również ponownie przemyśleć strukturę lub organizację swoich obowiązków w ramach systemu opieki zdrowotnej. Kolejne ćwiczenie ma na celu umożliwienie osobom pracującym w sektorze opieki domowej dostrzeżenie, w jaki sposób ocena potrzeb zdrowotnych wpisuje się w ich obowiązki, wspierając jednostkę, rodzinę i organizację.

### Ćwiczenie 4.8

#### Struktura Twojego lokalnego systemu opieki zdrowotnej (30 minut)

Zadanie to należy zrealizować w formie dyskusji grupowej i powinno dotyczyć następujących pytań:

- Jak zorganizowany jest system opieki zdrowotnej w Pana/Pani okolicy?
- Jakie są lokalne priorytety zdrowotne i kto o nich decyduje?
- Jakie czynniki wpływają na te decyzje?
- Kto decyduje o obowiązkach pracownika opieki domowej? Kim się opiekuje i dlaczego?

Omawianie w trakcie szerokiej dyskusji struktury systemu opieki zdrowotnej powinno zwiększyć świadomość tego, jak wdrażane są lokalne systemy.

#### 4.9 Informacje zwrotne i refleksje

Trener daje każdemu uczestnikowi dwie samoprzylepne karteczki i prosi o napisanie na każdej z nich:

- Co poszło dobrze;
- Co nie poszło tak dobrze;
- Jak możemy to poprawić;
- Inne uwagi.

### Jednostka 2 - 5.0 Zasady i koncepcje oceny potrzeb zdrowotnych

**Temat**

**Zasady i koncepcje oceny potrzeb zdrowotnych**

**Cele**

- Poznanie koncepcji leżących u podstaw oceny potrzeb zdrowotnych.

<b>Główne działania - przebieg programu, jego etapy, opis działań, zadania;</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Rozważenie kwestii etycznych wynikających z oceny potrzeb zdrowotnych.</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>• Co rozumiemy pod pojęciem „zdrowie“?</li><li>• Co rozumiemy pod pojęciem „potrzeby zdrowotnej“?</li><li>• Jakie są czynniki wpływające na zdrowie?</li><li>• Co rozumiemy przez równość w opiece zdrowotnej?</li><li>• Co rozumiemy przez kwestie etyczne i ocenę potrzeb zdrowotnych?</li></ul> <h3>5.1 Jak definiujemy „zdrowie“?</h3> <p>To, jak pracownik opieki domowej definiuje zdrowie, będzie miało ogromny wpływ na to, jak będzie wykonywał swoje obowiązki i postępował zgodnie z planem oceny potrzeb zdrowotnych. Jednakże, przed podjęciem takich obowiązków, ważne jest, aby pracownik opieki domowej posiadał wcześniejszą wiedzę na temat różnych modeli zdrowia. Ta wiedza pozwoli na osadzenie oceny potrzeb zdrowotnych w kulturze geograficznej, w warunkach zdrowia panujących lokalnie w każdym kraju. Porównanie różnych modeli zdrowia zachęci pracownika opieki domowej do zbadania, co wpływa na definicję zdrowia. Będąc trenerem, może przeprowadzić taką sesję w formie wykładu lub dyskusji. Ćwiczenia, takie jak w Jednostce 1, mogą być przeprowadzone w celu wsparcia wyników nauczania.</p> <p>Przykłady</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Model biomedyczny</li><li>• Model społeczny</li></ul> <h3>5.2 Czynniki i wpływy</h3> <p>Zapobieganie chorobom poprzez zwalczanie czynników wpływających na zdrowie lokalnej ludności jest ważnym elementem polityki zdrowotnej. Przeludnienie, brak czystej wody, warunki sanitarne i złe praktyki higieniczne mają wpływ na zdrowie. Jednak posiadanie odpowiednich zasobów może mieć pozytywny wpływ na zdrowie jednostki lub społeczności. Odpowiednia wiedza i umiejętności w zakresie opieki i promocji zdrowia są niezbędne dla opiekunów zdrowotnych (rodziny i przyjaciół), w tym posiadanie odpowiednich sieci wsparcia społecznego. Ważne jest, aby w dyskusjach grupowych uwzględnić cały zakres możliwych wpływów, ponieważ niektóre grupy mogą ograniczyć swoje myślenie do kwestii związanych ze stylem życia. Biorąc pod uwagę znaczenie szerszego rozumienia zdrowia i jego uwarunkowań, instruktorzy realizujący tę jednostkę powinni zapoznać się z szerszą lekturą na ten temat przed przekazaniem jej uczestnikom.</p> <p>Sprawy, które należy wziąć pod uwagę przy realizacji tej jednostki i jej działań</p>
---	--

uwzględniają następujące zagadnienia:

- Ekonomiczne, np. ubóstwo;
- Środowiskowe – bezrobocie;
- Złe warunki mieszkaniowe, brak transportu,;
- Zanieczyszczenie;
- Społeczne, np. izolacja, rasizm;
- Genetyka i indywidualna biologia;
- Styl życia/zachowania, np. palenie, nadużywanie alkoholu;
- Edukacyjne, np. znajomość przyczyn chorób.

### 5.3 Co rozumiemy przez równość w opiece zdrowotnej?

Chodzi tu o równe szanse, by ludzie mogli cieszyć się dobrym zdrowiem. Dotyczy to zapewnienia takich samych szans w opiece zdrowotnej i zminimalizowanie różnic w świadczonej opiece zdrowotnej. Usunięcie barier dla równego dostępu do istniejącej opieki dla tych samych potrzeb, równego korzystania z opieki zdrowotnej w przypadku tych samych potrzeb oraz równej jakości opieki dla wszystkich.

Jako trener powinieneś skorzystać z okazji i poruszyć poniższe kwestie podczas przygotowanych zajęć lub dyskusji.

- Etyczny wymiar równości w opiece zdrowotnej. Pojęcia sprawiedliwości różnią się w zależności od kultury i z czasem.
- Opinie na temat tego, czy różnice w takich kwestiach, jak dochody lub możliwości zatrudnienia są uzasadnione, a zatem „sprawiedliwe“, będą się różnić w grupie.
- Wpływ innych nierówności na kwestię Ubóstwa w obszarze zdrowia jest największym czynnikiem ryzyka dla zdrowia, jednak istnieją również różnice w stanie zdrowia między mężczyznami i kobietami oraz między różnymi grupami społecznymi w oparciu o pochodzenie etniczne, religię, rasę i kulturę.

Stosunkowo niewielka liczba nieuniknionych różnic w zdrowiu, jak np. naturalne różnice biologiczne, wiek i czynniki dziedziczne jest powszechnie uważana za odpowiednią. Większość pozostałych jest powszechnie uważana za możliwe do uniknięcia, a te, na które jednostka nie ma wpływu, są powszechnie uważane są za niesprawiedliwe i krzywdzące. Zły stan zdrowia oraz inne czynniki wpływające na jego stan mają wpływ na życie osób chorych oraz starszych, które z powodu braku zdolności do pracy często tracą dochody oraz stabilność ekonomiczną. Zatem naturalne i nieuniknione wahania stanu zdrowia mogą mieć wpływ na ekspozycję na inne czynniki, które są niesprawiedliwe.

	<p><b>5.4 Informacje zwrotne i refleksje</b></p> <p>Trener daje każdemu uczestnikowi dwie samoprzylepne karteczki i prosi o napisanie na każdej z nich:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Co poszło dobrze;</li> <li>• Co nie poszło tak dobrze;</li> <li>• Jak możemy to poprawić;</li> <li>• Inne uwagi.</li> </ul>
	<p><b>Jednostka 3 - 6.0 Sesja trzecia - Jak wypełnić dokumentację</b></p>
<p><b>Temat</b></p>	<p><b>Jak wypełnić formularze oceny</b></p>
<p><b>Cele</b></p>	<p>Ogólnym celem jednostki trzeciej jest ustalenie, jakie informacje dotyczące zdrowia są potrzebne oraz jak gromadzić i wykorzystywać dane dotyczące zdrowia.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jak wypełnić wniosek o ocenę potrzeb zdrowotnych;</li> <li>• Poznawanie i identyfikowanie różnych rodzajów informacji o zdrowiu;</li> <li>• Wykorzystywanie i gromadzenie informacji o stanie zdrowia;</li> <li>• Źródła informacji;</li> <li>• Zaangażowanie ludności lokalnej;</li> <li>• Planowanie własnej oceny potrzeb zdrowotnych.</li> </ul>
<p><b>Główne działania - przebieg programu, jego etapy, opis działań, zadania;</b></p>	<p><b>6.1 Jak wypełnić formularz potrzeb zdrowotnych i oceny</b></p> <p><b>Ćwiczenie 6.1</b></p> <p>Wypełnienie formularza potrzeb i oceny stanu zdrowia (komentarz trenera) jest procesem, który:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opisuje stan zdrowia jednostki;</li> <li>• Identyfikuje wszelkie istotne czynniki ryzyka i przyczyny złego stanu zdrowia;</li> <li>• Określa wszelkie działania niezbędne do zajęcia się czynnikami ryzyka i przyczynami choroby.</li> </ul> <p>Indywidualna Ocena Zdrowia i Potrzeb jest działaniem ciągłym, które będzie uzupełniane i zmieniane w czasie sprawowania opieki nad daną osobą. Informacje stanowią profil paszportowy osoby objętej opieką w celu zaplanowania jej potrzeb zdrowotnych. Poniżej przedstawiono etapy</p>



#### wypełniania Oceny Zdrowia i Potrzeb:

- Profilowanie - zbieranie odpowiednich i istotnych informacji, które poinformują pracownika opieki domowej o stanie zdrowia i potrzebach zdrowotnych osoby objętej opieką.
- Analiza zebranych informacji pozwoli na zidentyfikowanie wszelkich niedalekich i przyszłych problemów zdrowotnych.
- Wspieranie wszelkich czynników decyzyjnych dotyczących priorytetów dla natychmiastowych i przyszłych działań.
- Planowanie programów opieki zdrowotnej w celu rozwiązania zidentyfikowanych priorytetowych problemów oraz wdrażanie wszelkich zaplanowanych działań.
- Ocena wyników zdrowotnych.

### Ćwiczenie 6.2

#### Odgrywanie ról

To ćwiczenie jest ważne, ponieważ pozwoli uczestnikom przećwiczyć wypełnianie formularzy potrzeb i oceny stanu zdrowia poprzez odgrywanie ról. Ponadto skłoni uczestników do zastanowienia się nad praktycznymi aspektami przeprowadzania oceny zdrowia i potrzeb poszczególnych osób.

To ćwiczenie pozwoli trenerowi dostosować tę sesję do potrzeb jednostki oraz organizacji poprzez zapewnienie różnych scenariuszy, z którymi pracownicy opieki domowej mogą się zetknąć w terenie. Można także zaadaptować ten scenariusz i zmienić ćwiczenie w taki sposób, aby przedstawiało ono nową sytuację dla uczestników szkolenia i aby mogli się nawzajem uczyć.

Jako trener dobrze jest przyjąć rolę obserwatora i zadawać pytania, które pobudzą do krytycznego myślenia.

### Ćwiczenie 6.3

#### Poznanie i identyfikowanie różnych rodzajów informacji o zdrowiu

Po zakończeniu działań związanych z odgrywaniem ról, grupa sporządzi listę informacji i pytań, które pomogą w wypełnieniu formularzy oceny.

#### Mogą one obejmować następujące zagadnienia:

- Jakie są kluczowe cechy lokalnej populacji?
- Jaki jest stan zdrowia jednostek w społeczności?
- Jakie czynniki środowiskowe wpływają na zdrowie jednostek?
- Jaki dobry/zły wpływ mają te czynniki na jednostki?
- Jakie usługi lokalne są obecnie świadczone?

- Co osoby/rodziny postrzegają jako swoje potrzeby zdrowotne?
- Jakie są krajowe i lokalne priorytety w zakresie zdrowia?
- Możesz podać przykłady ze swoich doświadczeń.

#### 6.4 Wykorzystanie i gromadzenie informacji o stanie zdrowia

Kiedy trener planuje tę część sesji, pomocne będzie wprowadzenie formularzy potrzeb i oceny stanu zdrowia. Zapoznanie się ze statystykami i szczegółowymi informacjami dotyczącymi epidemiologii przez uczestników nie jest konieczne. Będą jednak musieli rozumieć lub mieć świadomość powszechnie używanych pojęć i środków w dziedzinie zdrowia publicznego oraz ich znaczenia. Wszelkie przykłady podawane przez trenera muszą jasno określać, jakiej definicji używają. Na przykład;

- Wskaźnik deprivacji;
- Standaryzowany współczynnik umieralności;
- Rozpowszechnienie i częstość występowania;
- Współczynnik umieralności niemowląt;
- Jak zbierać informacje o stanie zdrowia;
- Jakie informacje są łatwo dostępne lokalnie;
- Jakie informacje już posiadasz;
- Częste kłopoty w zakresie zdrowia i gromadzenia danych dotyczących zdrowia.

#### Ćwiczenie 6.5

##### Źródła informacji

Uznaje się, że dla każdego kraju, regionu lub organizacji dostępne są różne źródła informacji. Ta część sesji zależy więc w dużym stopniu od tego, czy trener ma wiedzę na temat tego, co jest w jego lokalnym obszarze.

Trener dopilnowuje, aby uczestnicy otrzymali następujące informacje: Można to omówić jako sesję grupową pytań i odpowiedzi lub przedstawić jako aktywność grupową i prezentację.

Poniżej znajdują się cztery tematy zajęć, które pracownicy opieki domowej mogą przeanalizować i zaprezentować w grupach:

- **Jakie źródła informacji są już łatwo dostępne lokalnie dla pracowników opieki domowej?**
- **Dokąd musiałby/musiłaby Pan/Pani udać się, aby znaleźć potrzebne informacje?**
- **Co mamy na myśli, kiedy mówimy o zaangażowaniu społeczności?**
- **Zalety i wady angażowania społeczności.**

## Ćwiczenie 6.6

### Planowanie własnych potrzeb zdrowotnych i ich ocena.

Pod koniec sesji grupa przedyskutuje i zaplanuje, w jaki sposób przeprowadzi własną ocenę potrzeb zdrowotnych w swoim regionie. Grupa będzie gotowa do wykorzystania i wypełnienia formularzy potrzeb zdrowotnych i oceny w swoim lokalnym środowisku. W ramach tego ćwiczenia trener będzie wspierał poszczególne osoby w tworzeniu planu działania dotyczącego realizacji tego zadania w ich lokalnym środowisku. Ćwiczenie to będzie opierało się na serii pytań, na które pracownik opieki domowej będzie musiał odpowiedzieć przy użyciu formularzy oceny potrzeb zdrowotnych.

W trakcie tego działania zostanie wykorzystana duża ilość informacji, które zostały przekazane podczas tej sesji. Powstanie wiele złożonych kwestii, które powinny zostać omówione z trenerem. Szczególnie ważne jest, aby na tym etapie trener poświęcił czas na podsumowanie z grupą tego, czego się nauczyli oraz zakończył ćwiczeniem ewaluacyjnym.

### Planowanie działań profilujących (1 godzina).

Pracownicy opieki domowej otrzymają formularze potrzeb i oceny stanu zdrowia do wypełnienia w trakcie odgrywania ról.

Trener poprosi każdą osobę o zapoznanie się z poniższymi pytaniami.

- Czym kierować się przy wypełnianiu formularzy?
- Opiekun domowy musi wskazać, kogo i co ocenia.
- Osoby fizyczne, takie jak osoby starsze, uchodźcy, bezrobotni lub młodzi, osoby niepełnosprawne lub chore.
- Jakich rezultatów szukamy?
- Jakie są powody przeprowadzenia oceny?
- Kto powinien być zaangażowany i w jaki sposób będziemy go angażować? Potrzeby zdrowotne i ocena stanu zdrowia nie powinny być dokonywane wyłącznie przez opiekunów domowych.
- Co już wiemy?
- Czego chcemy się dowiedzieć? Jak to zrobimy? Kiedy, co i jak? Pisanie planu działania.

## 6.7 Informacje zwrotne, refleksja i ocena

Trener przekaze każdemu uczestnikowi indywidualną informację zwrotną na temat ćwiczenia i przedstawi plan działania. Następnie wręczy uczestnikom kartkę A4 z poniższymi pytaniami i poprosi ich o zapisanie odpowiedzi

	<p>w odpowiednich rubrykach:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Co poszło dobrze;</li> <li>• Co nie poszło tak dobrze;</li> <li>• Jak możemy poprawić;</li> <li>• Jakie są Pana/Pani mocne strony;</li> <li>• Co można poprawić;</li> <li>• Uzgodnienie planów działania i harmonogramu – SMART;</li> <li>• Inne uwagi;</li> </ul> <p><b>6.8 Planowanie działań</b></p> <p>Planowanie działań jest działaniem niezwykle złożonym i powinno być podejmowane przez doświadczonych trenerów i asesorów. Podstawą planu działania jest to, że jest on konstruktywny, pozytywny i spełnia akroynim SMART. Im większe zaangażowanie wszystkich osób zaangażowanych w sporządzanie jakichkolwiek planów działania, tym większe prawdopodobieństwo, że plany te zostaną wdrożone. Planowanie działań będzie składało się z następujących etapów:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Przygotowanie;</li> <li>• Uzgodnienie celów;</li> <li>• Opis celów</li> <li>• Szczegóły dotyczące wszelkich działań niezbędnych do osiągnięcia lub wypełnienia celów</li> <li>• Ocena.</li> </ul>
	<p><b>Jednostka 4 - 7.0 Obserwacje</b></p>
	<p>Obserwacje Podpisanie się Inteligentne cele – obserwacje w toku</p>
	<p>Wizyty w terenie powinny być regularne i powinny stanowić część ciągłego rozwoju osobistego. Dwie obserwacje w ciągu roku byłyby realistyczne, ponieważ uwydatniłyby wszelkie potencjalne potrzeby szkoleniowe lub luki.</p> <p>Wszelkie plany działania powinny być zgodne z kryteriami SMART</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Konkretnie</li> <li>• Wymierne</li> <li>• Realistyczne</li> <li>• Czas</li> </ul>

<b>Czas trwania modułu</b>	4 do 6 godzin na jednostkę w zależności od liczby uczestników i trenerów
<b>Wymagania wobec uczących się</b>	Jakie (jeśli w ogóle) są wymagania wobec uczących się? Zaangażowanie w realizację jednostek modułowych. Pozytywne nastawienie i aktywny wkład w sesje.
<b>Efekty kształcenia, które zostaną osiągnięte po zakończeniu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Duża wiedza na temat zaplecza służby zdrowia.</li> <li>• Lepsze zrozumienie roli pracownika opieki domowej</li> <li>• Zwiększona wiedza o systemie opieki zdrowotnej, jego specjalistach, organizacjach, społeczności lokalnej oraz o tym, gdzie w tym systemie mieści się Pracownik Opieki Domowej.</li> <li>• Wzrost nowych umiejętności, kompetencji i zastosowanie ich w codziennych obowiązkach związanych z opieką domową.</li> <li>• Kompetentne wypełnianie formularzy potrzeb i oceny stanu zdrowia.</li> <li>• Kompetentne obserwacje</li> </ul>
<b>Wymagane zasoby</b>	Zasoby cyfrowe, tablice białe, Flipboardy, Formularze potrzeb zdrowotnych i oceny, Teczka stałego rozwoju osobistego, Materiały administracyjne, Karteczki samoprzylepne, Notesy.
<b>Stosowane metody nauczania</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Czytanie</li> <li>• Dyskusje</li> <li>• Quizy</li> <li>• Odgrywanie ról</li> <li>• Praca w grupach</li> <li>• Praca indywidualna</li> <li>• Prezentacje</li> <li>• Informacja zwrotna</li> <li>• Wypełnienie formularza</li> <li>• Zadania</li> <li>• Ocena</li> <li>• Plany działania</li> <li>• Obserwacje</li> <li>• Ciągły rozwój osobisty</li> </ul>
<b>Metody oceny</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dyskusje</li> <li>• Quizy</li> <li>• Odgrywanie ról</li> <li>• Praca w grupach</li> <li>• Praca indywidualna</li> <li>• Prezentacje</li> <li>• Informacja zwrotna</li> <li>• Wypełnienie formularza</li> <li>• Zadania</li> <li>• Ocena</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>• Plany działania</li><li>• Obserwacje</li><li>• Ciągły rozwój osobisty</li></ul>
<b>Referencje</b>	N/A

## Moduł 1 - Potrzeby i ocena grupy docelowej - opis

### Moduł 1 - Potrzeby i ocena - Moduł przewodnika po programie nauczania

#### 1.1 Wstęp

Pracownicy opieki domowej odgrywają istotną rolę w zaspokajaniu potrzeb najbardziej wrażliwych grup społecznych. Będą musieli wykazać się dogłębną wiedzą na temat czynników warunkujących zdrowie i opierać swoją praktykę na zasadach podstawowej opieki zdrowotnej i zdrowia publicznego. Aby pracownicy opieki mogli skutecznie sprawować tę funkcję i odpowiednio zaplanować swoją pracę w domu, będą musieli dokładnie zrozumieć osobę, którą się opiekują i jej indywidualne potrzeby. Będą musieli posiadać niezbędne kompetencje do oceny rodzin i osób z ich potrzebami zdrowotnymi i pokrewnymi, aby można było wspólnie zaplanować ich opiekę. Pracownik opieki będzie musiał wykazać się kompetencjami w zakresie znajomości społeczności, osoby objętej opieką oraz oceny potrzeb rodziny. Niniejszy dokument oferuje narzędzie, które ma pomóc pracownikowi opieki w wykonaniu tego zadania. Należy podkreślić, że ocena potrzeb zdrowotnych nie jest jednorazowym ćwiczeniem, ale ciągłym procesem oceny indywidualnych potrzeb, który pozwala opiekunowi na planowanie opieki zdrowotnej i programów zdrowia publicznego. Potrzeby i ocena to proces profilowania osoby objętej opieką, a więc decydowania o jej priorytetach, planowania programów zdrowia publicznego i opieki zdrowotnej, wdrażania zaplanowanych działań oraz oceny wyników zdrowotnych, które umożliwią podjęcie odpowiednich działań w zakresie zapewnienia właściwej opieki wszystkim potrzebującym.

#### 1.2 Cel potrzeb i oceny

Niniejszy przewodnik zapewni praktyczne wsparcie i wskazówki dla każdego w sektorze opieki, kto podejmuje się pracy związanej z opieką nad daną osobą i będzie oceniał jej potrzeby. Zawiera informacje i porady dotyczące etapów oceny potrzeb, umożliwiając pracownikowi opieki realistyczne zakończenie procesu w ramach jego codziennej pracy. Pakiet nie zakłada, że pracownik opieki posiada jakąkolwiek wcześniejszą wiedzę na temat opieki.

#### 1.3 Co to są potrzeby zdrowotne i oceny?

Ocena potrzeb to proces, który będzie:

- opisywać stan zdrowia osoby wymagającej stałej opieki;
- umożliwiać identyfikację głównych czynników ryzyka i przyczyn złego stanu zdrowia;
- umożliwiać identyfikację działań niezbędnych do zajęcia się tymi czynnikami ryzyka.

Proces oceny potrzeb/oceny nie jest czynnością jednorazową, ale jest to ciągły proces rozwojowy, który będzie zmieniany w czasie wraz ze zmianą potrzeb osoby objętej opieką.

Poniżej przedstawiono etapy oceny potrzeb zdrowotnych w opiece domowej.

## 1.4 Profilowanie

Zbieranie istotnych informacji, które poinformują pracownika opieki domowej o stanie zdrowia oraz potrzebach zdrowotnych osoby wymagającej opieki. Nastąpi proces analizy tych informacji w celu identyfikacji oraz głównych i natychmiastowych problemów zdrowotnych. Profilowanie będzie wspierać czynniki decydujące o priorytetach działań, które należy podjąć. Będzie także wspomagać wszelkie programy planowania zdrowia publicznego i opieki zdrowotnej, które będą dotyczyć wszelkich zidentyfikowanych kwestii priorytetowych. Profilowanie będzie umożliwiać wdrażanie wszelkich zaplanowanych działań i będzie oceniać wyniki zdrowotne.

## 1.5 Dlaczego warto wykonać Ocenę Potrzeb i Diagnozę?

**Ocena potrzeb pozwoli pracownikowi opieki domowej na:**

- Skuteczne planowanie i dostarczenie najbardziej odpowiedniej opieki osobom o największych potrzebach.
- Wspieranie wdrażanie zasad słuszności i sprawiedliwości społecznej w praktyce.
- Zapewnienie, że ograniczone zasoby są przydzielane tam, gdzie mogą przynieść maksymalne korzyści zdrowotne dla danej osoby i podmiotów świadczących opiekę.
- Wspieranie i współpraca ze społecznością, rodzinami, innymi specjalistami oraz agencjami w określaniu, które problemy zdrowotne powodują największe obawy i planowanie interwencji w celu rozwiązania tych problemów.

## 1.6 Koncepcje i zasady oceny potrzeb zdrowotnych

### Definicja „zdrowia” i „potrzeby”

To narzędzie doradcze będzie zgodne z europejskim holistycznym modelem zdrowia, który kładzie nacisk na społeczne, ekonomiczne i kulturowe czynniki wpływające na zdrowie, jak również na indywidualne zachowania.

Użyte pojęcie „potrzeby” będzie obejmowało potrzeby odczuwane i wyrażane przez mieszkańców, osoby świadczące opiekę, osoby określone jako trenerzy i menedżerowie, jak również te określone przez profesjonalistów. Uwzględnia ono wyjście poza koncepcję popytu i bierze pod uwagę zdolność pracowników i dostawców opieki do korzystania z programów opieki zdrowotnej i zdrowia publicznego.

## 2.0 Czynniki mające wpływ na zdrowie

**Czynniki wpływające na zdrowie:**

- Środowisko fizyczne, w którym żyją osoby wymagające opieki.



- Jakość powietrza, woda używana do konsumpcji.
- Środowisko społeczne i emocjonalne oraz wsparcie otrzymywane od przyjaciół/rodziny.
- Środowisko ubóstwa mające negatywny wpływ na czerpanie radości z życia.
- Przeszłe i obecne zachowanie oraz styl życia osób starszych, na przykład nadmierne spożycie alkoholu, palenie papierosów, nadużywanie narkotyków, nawyki żywieniowe i warunki pracy w przeszłości, które zostały powiązane z przyczyną raka płuc i choroby wieńcowej serca oraz oczywiście genetyka rodzinna.

Niniejszy przewodnik pomoże osobie sprawującej opiekę rozważyć wszystkie te czynniki ryzyka w związku z dokonaniem oceny potrzeb i znaczenia.

## 2.1 Sprawy do rozważenia

Inne kwestie, które należy wziąć pod uwagę przy wypełnianiu dokumentacji to: Wiek, płeć, pochodzenie etniczne i religia. Język i umiejętność czytania i pisanie powinny być respektowane i brane pod uwagę podczas wypełniania narzędzia do oceny potrzeb. Lista ta nie jest wyczerpująca, ponieważ zostanie dostosowana przez doświadczonego trenera do bieżących potrzeb każdej osoby dotkniętej opieką.

## 3.0 Kontekst

Moduł ten został opracowany w celu wsparcia nauczycieli i instruktorów zajmujących się szkoleniem osób dorosłych o niskich kwalifikacjach i niskich umiejętnościach w zakresie opieki domowej. Moduł ten podzielony jest na cztery części i ma na celu dostarczenie praktycznych pomysłów i sugestii dotyczących sposobu, w jaki instruktor może wspierać i przygotowywać osoby dorosłe pod względem opieki domowej w zakresie zaspokajania potrzeb zdrowotnych i oceny osób wymagających opieki. Program będzie przeprowadzony wraz z realizacją strategicznego partnerstwa na rzecz kształcenia dorosłych Erasmus+ KA204 nr projektu: 2019-1-TR01-KA204-076,960 „Wzmocnienie zatrudnienia osób o niskim ubytku i niskich kwalifikacjach w projekcie sektora opieki domowej”.

Moduł ten ma na celu wsparcie dalszego rozwoju projektu „Dorośli o niskich umiejętnościach i niskich kwalifikacjach w opiece domowej” w całej Europie, którego głównymi kompetencjami są “identyfikacja i ocena stanu zdrowia i potrzeb zdrowotnych osób niesamodzielnych i ich rodzin w kontekście ich kultury i społeczności”. Jest on również skierowany do wszystkich opiekunów zatrudnionych przede wszystkim w usługach opieki domowej, aby pomóc im w dążeniu do osiągnięcia celów WHO ZDROWIE21. “WHO Health21 to europejskie ramy polityki oparte na polityce “Zdrowie dla wszystkich” przyjętej przez Światowe Zgromadzenie Zdrowia w 1998 r.

<https://www.euro.who.int/en/publications/abstracts/health21-the-health-for-all-policy-framework-for-the-who-european-region>

Ramy te nazwano Health21 nie tylko dlatego, że dotyczyły zdrowia w XXI wieku, ale także dlatego, że określały 21 celów w zakresie poprawy zdrowia Europejczyków. Celem Health21 jest osiągnięcie pełnego potencjału zdrowotnego dla wszystkich ludzi w regionie, z dwoma głównymi celami: promowanie i ochrona zdrowia ludzi przez całe życie; zmniejszenie zapadalności na główne choroby i urazy oraz złagodzenie spowodowanego przez nie cierpienia. Trzy podstawowe wartości tworzą jej fundament etyczny: zdrowie, jako podstawowe prawo człowieka, równość w zdrowiu i solidarność w działaniu oraz uczestnictwo i odpowiedzialność za stały rozwój zdrowia. Cele i zadania każdej jednostki dotyczą ciągłego profesjonalnego rozwoju osobistego w zakresie wzmocnienia roli pracowników opieki domowej w ramach zdrowia publicznego i podstawowej opieki zdrowotnej w Europie, w której ocena potrzeb zdrowotnych każdej zagrożonej osoby w jej społeczności jest działaniem podstawowym.

### 3.1 Zapewnienie szkolenie w zakresie potrzeb i oceny stanu zdrowia

Nauczanie i szkolenie to niezwykle złożona i wymagająca profesjonalnej roli rola, a jej celem jest wspieranie nisko wykwalifikowanych i słabo wykwalifikowanych dorosłych w sektorze opieki domowej. Pomimo iż jednostki szkoleniowe mogą się wydawać proste, w rzeczywistości przeprowadzenie ich może być skomplikowanym i czasochłonnym procesem.

Aby pracownicy Opieki Domowej mogli wykonywać swoje obowiązki w zakresie oceny potrzeb osób wymagających opieki, będą musieli zrozumieć koncepcje zdrowia, społeczności i potrzeby oceny. Od pracownika opieki domowej wymaga się kompetentnego zrozumienia, jak wykorzystywać, gromadzić i analizować dane, jak ustalać priorytety potrzeb oraz jak posuwać się naprzód w planowaniu oraz wdrażaniu skutecznych rozwiązań w zakresie zaspokajania indywidualnych potrzeb. W związku z tym, niniejszy moduł zawiera kilka działań wspierających pracownika opieki domowej w procesie uczenia się.

Jednostki przedstawione w module powinny uświadomić uczestnikom, jak ważna jest ich rola w przeciwdziałaniu nierównościom w sektorze zdrowia. Może stanowić wyzwanie dla tradycyjnych wyobrażeń o obowiązkach zawodowych, kontekstach kulturowych. Jednakże jesteśmy przekonani, iż będzie on promował rozwój osobisty osób pracujących w sektorze opieki domowej, prowadząc do szerszego zrozumienia różnorodności w pełnieniu swojej roli i promocji sektora.

Szkolenie w zakresie potrzeb i oceny nie ogranicza się do sali lekcyjnej, ale jest również działaniem praktycznym, które wymaga ciągłego szkolenia, obserwacji, informacji zwrotnych i refleksji. Moduł ten został zaprojektowany z myślą o rozwoju pracownika opieki domowej podczas wykonywania przez niego obowiązków. Zaleca się, aby strona praktyczna miała miejsce w czasie, gdy dana osoba świadczy opiekę, przy czym obecny jest nauczyciel, który kieruje, ułatwia, zachęca, zapewnia konstruktywną refleksję i w razie potrzeby dostarcza informacji.

Dzięki metodologii konsultacji, zogniskowanych wywiadów grupowych i analiz, "Empower4 Employment" zidentyfikował różnice w poziomie umiejętności, kompetencji i wiedzy oraz zasobów dostępnych wśród trenerów i pracowników opieki w całej UE.

Mimo, iż celem jest stworzenie fundamentu spójności, elastyczne rozwiązania mogą być stosowane według uznania trenera, aby dostosować się do lokalnych warunków i potrzeb. Na przykład, język/komunikacja może stanowić barierę, a tematy lub założenia kulturowe leżące u podstaw jednostek mogą nie sprawdzić się w danym miejscu. W takim przypadku bardziej odpowiednie może być dostosowanie zajęć tak, by były one bardziej adekwatne do sytuacji lokalnej. Czerpiąc z naszych własnych doświadczeń w zakresie pedagogiki i autonomii, zaleca się stosowanie następujących metod w celu maksymalizacji pozytywnych wyników nauczania:

- Preferowane są metody doświadczalne i odgrywanie ról, gdyż Potrzeby i Ocena to ćwiczenia z zakresu działalności praktycznej.
- Pracownicy opieki domowej powinni być zachęceni do podjęcia oceny działania „Potrzeby i ocena” podczas swoich obowiązków zawodowych, ponieważ zapewni to demonstrację na żywo z natychmiastową informacją zwrotną.
- Jeśli jest to praktycznie wykonalne, pracownicy opieki domowej powinni mieć możliwość uczenia się w grupie, aby promować partnerskie uczenie się oraz dzielenie się dobrymi praktykami, doświadczeniami i wzajemnym wsparciem.
- Zgodnie z sugestią zawartą w "Wytycznych do opracowania programu szkolenia" 3.1 pilotaż, idealna wielkość grupy to 15 osób, ponieważ szkolenie musi być przeprowadzone w środowisku wspierającym, które pozwala na omówienie kwestii pojawiających się w trakcie procesu.
- Każda jednostka wykorzystuje prace grupowe w kierunku metod opisanych w pakiecie WHO Training the Trainer, jako najbardziej efektywnej metody wspierania uczenia się.

### 3.2 Struktura jednostek

Każda jednostka została zaprojektowana tak, aby wspierać trenera i składa się z działań i ćwiczeń, które pomogą zrozumieć koncepcje leżące u podstaw oceny potrzeb zdrowotnych oraz jej rolę i zastosowanie w zapewnianiu zdrowia. Każda jednostka będzie specyficzna w prowadzeniu trenera przez stopniowy proces nabywania umiejętności i wiedzy. Moduł ten pozwala jednak trenerowi na wykorzystanie własnych doświadczeń, inicjatywy, pedagogiki i autonomii we wspieraniu pracowników opieki domowej w wykonywaniu ich obowiązków na poziomie lokalnym. Został on podzielony na cztery części, z których każda obejmuje inny aspekt uczenia się i ma trwać około 4-6 godzin, w zależności od tego, ile ćwiczeń trener przygotował lub chce przeprowadzić.

Posiadanie odpowiednich zasobów odzwierciedla znaczenie zrozumienia przez wszystkich procesu oceny potrzeb w nowoczesnych systemach opieki zdrowotnej. Skala czasowa szkolenia zależy od organizacji lub trenera prowadzącego szkolenie i od tego, kiedy jest to właściwe i praktycznie efektywne. Jednak w idealnym przypadku szkolenie powinno trwać cztery dni, które można rozłożyć na kilka tygodni, jako stałe szkolenie z zakresu rozwoju osobistego, aby umożliwić pracownikom opieki domowej o niskich kwalifikacjach kontynuację wykonywania swoich obowiązków pomiędzy kolejnymi sesjami. Tak długi czas pozwoli grupie na dogłębne zbadanie istotnych kwestii, umożliwiając pracownikom opieki domowej omówienie swoich spostrzeżeń oraz refleksję nad wcześniejszymi szkoleniami i obserwacjami.

W pierwszych trzech częściach omówione zostanie, „dlaczego” i „jak” należy przeprowadzić ocenę potrzeb, natomiast część czwarta wykorzystuje sporządzone profile do określenia priorytetów oraz opracowania planów działania. Jeśli Twoja grupa nie będzie przeprowadzać oceny stanu zdrowia w ramach programu, może być konieczne omówienie jednostki czwartej w inny sposób lub zakończenie jej po sekcji trzeciej.

### 3.3 Oczekiwania wobec trenera prowadzącego szkolenie

Moduł ten został opracowany na podstawie wcześniejszych badań do wykorzystania przez każdą osobę lub organizację związaną z rozwojem nisko wykwalifikowanych pracowników opieki pracujących w sektorze opieki domowej. Jednakże istotne jest, aby osoba lub organizacja realizująca moduł reprezentowała następujące cechy:

- Doświadczony w skutecznych technikach uczenia się dorosłych, szczególnie uczniów o niskich kwalifikacjach i umiejętnościach.
- Posiada wiedzę, doświadczenie w zakresie lokalnego systemu ochrony zdrowia i innych systemów rządowych.
- Posiada wcześniejszą wiedzę lub zrozumienie oceny potrzeb zdrowotnych i jej ciągłych korzyści dla tych w sektorze opieki domowej.
- Ma wiedzę na temat roli pracownika opieki domowej.
- Wie, jak udostępnić i wspierać cyfrowe uczenie się.
- Posiada lokalną wiedzę o ekspertach, którzy w razie potrzeby mogą wnieść swój wkład.

### 3.4 Definicje

#### Trener

Osoba, która będzie odpowiedzialna za efektywne nauczanie i zapewnienie programu nauczania oraz wspieranie nisko wykwalifikowanych pracowników opieki domowej w trakcie procesu. Idealnie byłoby, gdyby trener miał doświadczenie w pracy z małymi grupami i był zaznajomiony z programem **Empower 4 Employment** i wytycznymi.

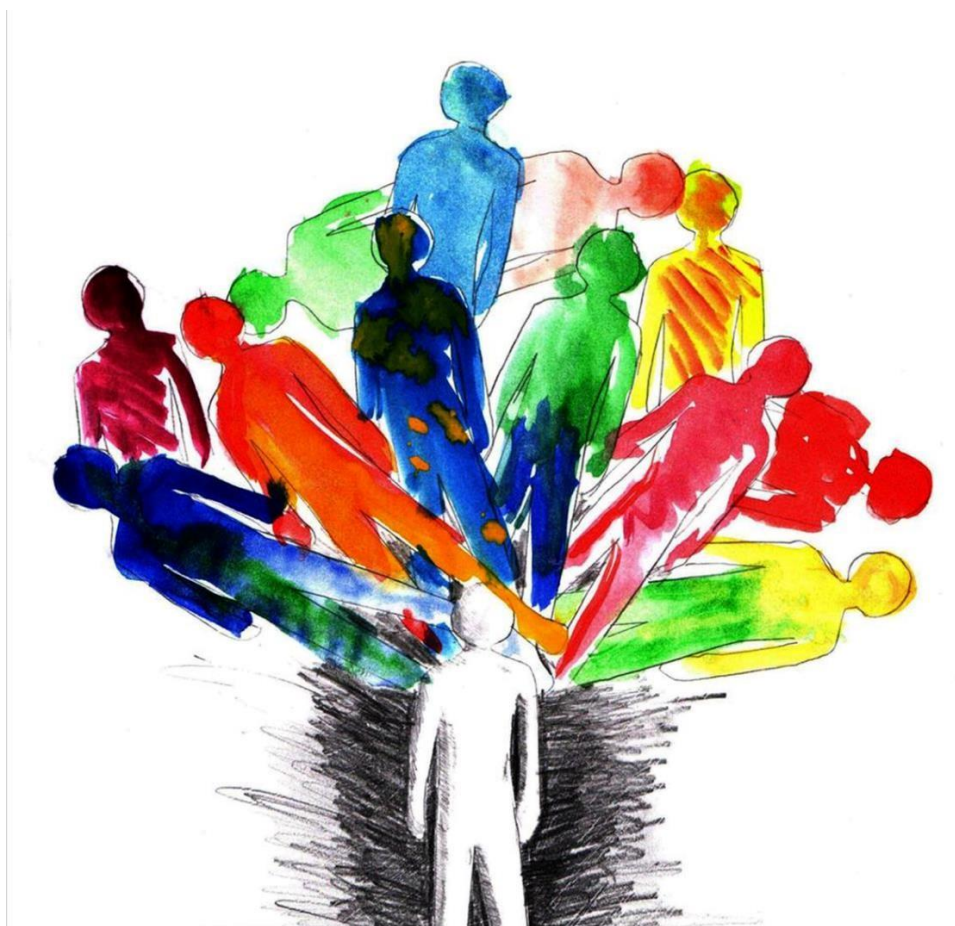
#### Uczestnicy

Ci pracownicy opieki domowej, którzy zamierzają przeprowadzić ocenę potrzeb i ocenę dla osób, z którymi pracują. Jednostki koncentrują się na wspieraniu pracowników opieki domowej pracujących z osobami w każdym wieku, z różnych kultur i środowisk, a termin pracownik opieki domowej jest używany ogólnie w całym tym module i jego jednostkach.

## Moduł 1 - Potrzeby i ocena - wskazówki do odgrywania ról

**Odgrywanie ról - Umiejętności komunikacyjne**

**Czy nie wszyscy uczestniczymy w odgrywaniu ról na co dzień?**



**Dlaczego więc nie wykorzystać go w nauczaniu, aby przygotować uczniów do pracy w sektorze opieki?**

## 1.1 Wstęp

Posiadanie odpowiednich umiejętności w każdym zawodzie jest niezbędne dla dobrego samopoczucia każdego z nas i dla całej satysfakcji z pracy. Posiadanie doskonałych umiejętności komunikacyjnych jest koniecznością, jeśli chcesz odnieść sukces w jakiegokolwiek pracy. Niezależnie od tego, czy jesteś mentorem, przełożonym, doradcą zawodowym, trenerem czy kimkolwiek innym, uczenie innych tych umiejętności daje im mocne podstawy do osiągnięcia przyszłych celów zawodowych. Nauczenie się tych umiejętności może być czasochłonne, ale dzielenie się dobrymi/najlepszymi praktykami może pomóc uczniom szybko nauczyć się i zastosować je w pracy. Wraz z poprawą umiejętności komunikacyjnych, uczniowie zauważą wzrost poczucia własnej wartości, a ich pewność siebie będzie rosła wraz ze wzrostem ich wiedzy. Dzięki prawidłowym metodom uczniowie będą nie tylko doskonalić się w miejscu pracy, ale także pomogą im dobrze wypaść podczas rozmów kwalifikacyjnych. W tym poradniku dotyczącym odgrywania ról, zobaczysz przykłady sprawdzonych metod skutecznego nauczania tych umiejętności za pomocą różnych metod.

## 1.2 Czym są umiejętności komunikacyjne?

Umiejętności komunikacyjne to zdolności, których wszyscy używamy podczas przekazywania oraz odbierania różnego rodzaju informacji. Umiejętności te są tym, co nazywamy „niezbędnymi umiejętnościami miękkimi” w pracy z innymi, zarządzaniu ludźmi lub nadzorowaniu projektów takich, jak Empower4Employment. Chociaż lista ta nie jest wyczerpująca, kilka przykładów może obejmować głośność, zrozumiałość, empatię, szacunek i rozumienie sygnałów niewerbalnych. Z pewnością możemy wykorzystać te umiejętności do komunikowania pomysłów, uczuć i zadań.

### Rodzaje komunikacji i sposoby ich wykorzystania

Wербalne	Niewerbalne	Wizualne	Pisemne
<p>Używanie silnego, pewnego siebie głosu.</p> <p>Stosowanie aktywnego słuchania.</p> <p>Unikanie słów wypełniaczy.</p> <p>Unikanie żargonu z sektora opieki w stosownych przypadkach.</p>	<p>Zwróć uwagę na to, jak Twoje emocje są fizycznie odczuwane.</p> <p>Bądź świadomy swojej komunikacji niewerbalnej.</p> <p>Naśladuj komunikację niewerbalną, którą uznasz za użyteczną i skuteczną.</p>	<p>Zapytaj innych przed zastosowaniem jakiegokolwiek wizualizacji.</p> <p>Zastanów się nad swoją grupą docelową.</p> <p>Stosowanie wizualizacji tylko wtedy, gdy ma wartość dodaną.</p> <p>Wizualizacja powinna być jasna i zrozumiała.</p>	<p>Komunikaty powinny być proste.</p> <p>Używaj odpowiedniego przekazu.</p> <p>Poświęć czas na przejrzanie swoich pisemnych komunikatów.</p> <p>Zachowaj pliki tekstów, które uważasz za skuteczne i sympatyczne.</p>

### 1.3 Jak uczyć umiejętności komunikacyjnych ?

Wszyscy możemy uczyć się, ćwiczyć i poprawiać nasze umiejętności komunikacyjne za pomocą różnych metod, w tym odgrywania ról. Wszyscy uczący się mogą skorzystać z metod, które dają im możliwość praktycznego ćwiczenia, z jasnymi wskazówkami, a także dają możliwość refleksji poprzez autorefleksję i refleksję rówieśników.

**Ćwicząc scenariusze możemy zapobiec...**

### 1.4 Oto kilka najlepszych sposobów na nauczenie tych umiejętności z kilkoma przykładami.

Metody
<ul style="list-style-type: none"><li>• Odgrywanie ról</li><li>• Gry zespołowe</li><li>• Filmy</li><li>• Introspekcja</li><li>• Rozmowa w cztery oczy</li><li>• Zadawanie pytań</li><li>• Zapis i refleksja</li></ul>

### 1.5 Odgrywanie ról

Odgrywanie ról
<ul style="list-style-type: none"><li>• Odgrywanie ról jest klasyczną metodą nauczania umiejętności komunikacyjnych. Aby użyć tej techniki, uczniowie będą odgrywać umiejętności po ich omówieniu.</li><li>• Na przykład stosowanie odpowiedniej postawy lub mowy ciała.</li><li>• Odgrywanie ról powinno zawsze skupiać się na pełnym uczestnictwie grupy i wzajemnym szacunku.</li><li>• Należy porozmawiać ze wszystkimi uczniami o tym, jak być szanowanym członkiem społeczności i przeznaczyć dużo czasu na codzienne odgrywanie ról, aby pomóc uczniom poczuć się swobodnie.</li><li>• Uczniowie będą musieli wykazać się cierpliwością i otwartością, a także pozytywnym stosunkiem do siebie.</li><li>• Jeśli najpierw rozwijasz te umiejętności, odgrywanie ról może być świetnym sposobem na szybkie opanowanie zdolności komunikacyjnych.</li></ul>

## 1.6 Porady dotyczące odgrywania ról

### Porady dotyczące odgrywania ról

- Za każdym razem, gdy uczysz nowej umiejętności, wykorzystaj odgrywanie ról, aby sprawdzić, czy uczniowie w pełni rozumieją informacje.
- Odegraj jakąś umiejętność, aby zademonstrować ją uczestnikom szkolenia.
- Następnie poproś uczestników o odgadnięcie, którą umiejętność demonstrowałeś.
- Wykorzystaj konkretne scenariusze, których uczący się doświadczają na co dzień w pracy w sektorze opieki domowej.
- Poproś uczestników, aby po każdej z ról omówili, co poszło dobrze, a co źle. Zapytaj ich, co zrobiliby inaczej, aby poprawić sytuację.

#### Przykłady:

- W scenariuszu z podziałem na role, dwóch uczniów odgrywa przykłady zarówno doskonałej, jak i nieskutecznej komunikacji podczas próbnego scenariusza nieporozumienia zaistniałego w sektorze opieki domowej.
- Następnie grupa poświęca dwie minuty na zapisanie efektów każdego stylu komunikacji i dzieli się nimi z grupą.
- Napisz na paskach papieru różne umiejętności komunikacyjne. Pozwól, aby uczestnicy wybrali je losowo, a następnie odegrają swoje umiejętności. Reszta grupy może zgadywać.
- Wybierz wyraźne przykłady, takie jak kontakt wzrokowy, postawa, mowa ciała, aktywne słuchanie i pewność siebie.



## 1.7 Gry zespołowe

### Gry zespołowe

Gry grupowe są interaktywnym, angażującym sposobem nauczania komunikacji werbalnej oraz niewerbalnej, perswazji, współpracy i umiejętności budowania relacji. Poprzez gry grupowe uczniowie nauczą się efektywnie przekazywać informacje innym. Podczas gier należy uważnie obserwować, robić notatki i być przygotowanym na dzielenie się swoimi spostrzeżeniami z uczącymi się, aby z czasem mogli się doskonalić.

#### Przykłady gier grupowych:

- Ukończenie projektu grupowego
- Praca nad konkretnym celem jako grupa wymaga komunikacji.
- Poproś zespół o zbudowanie, zaprojektowanie lub stworzenie czegoś w określonym czasie.
- Zapewnij grupie wszelkie niezbędne materiały i obserwuj ich interakcje podczas pracy. Po zakończeniu zapytaj grupę, co poszło dobrze, a co mogliby zrobić inaczej.
- Podziel się swoimi obserwacjami z pozytywną informacją zwrotną dla każdej osoby na temat tego, co zrobiła dobrze.

## 1.8 Zagraj w grę „Emocjonalny Roller Coaster”

### Zagraj w grę „emocjonalny rollercoaster”

- Podziel grupę na dwa zespoły. Każdy zespół dostaje zestaw kart z napisaną na nich emocją, np. „zły”, „zachwycony” lub „opieszasty”.
- Uczestnik z pierwszej drużyny odgrywa jakąś emocję, a jego koledzy z drużyny zgadują, co to jest. Następnie druga drużyna wykonuje to samo ćwiczenie.
- Ustal limit czasu na zgadywanie, a drużyna, która do końca zgadnie najwięcej, zostaje zwycięzcą. Ta gra pomoże uczniom bardziej świadomie uzmysłowić sobie znaczenie wyrazów i sygnałów języka ciała, których używają do wyrażania emocji.
- Będzie to również okazja do rozmowy o sygnałach niewerbalnych. Pamiętaj, aby zostawić czas na dyskusję po zakończeniu zadania.

## 1.9 Poprowadź uczestnika zespołu przez tor przeszkód

### Poprowadź uczestnika zespołu przez tor przeszkód

- Podziel grupę na dwuosobowe zespoły i załóż opaskę na oczy jednemu z członków każdego zespołu. Następnie niech staną na początku trasy.
- Drugi uczestnik prowadzi swojego partnera przez tor używając tylko słownych wskazówek.
- Pozwól, aby zarówno osoby z opaską, jak i bez niej podzieliły się swoimi doświadczeniami, a następnie poproś ich o zamianę ról i ponowną próbę wykonania zadania.

## 2.0 Filmy

### Filmy

Starannie skomponowana kolekcja klipów filmowych i telewizyjnych jest doskonałym narzędziem dydaktycznym. Klipy można wstrzymywać, omawiać i odtwarzać.

Klipy wideo stanowią również świetną pracę domową.

Uczniowie mogą je oglądać dowolną ilość razy, pisać odpowiedzi i dzielić się nimi podczas następných zajęć.

#### Przykłady, których można poszukać:

- Postacie, które uczą się radzić sobie z kryzysami za pomocą jasnej, zwięzłej komunikacji - Umiejętności komunikacji niewerbalnej.
- W jaki sposób ludzie przetwarzają i komunikują złożone emocje - Sposoby wykorzystania wielu umiejętności komunikacyjnych do rozwiązywania problemów.
- Przykłady sytuacji, które poszły źle w wyniku złej komunikacji.

## 2.1 Introspekcja

### Introspekcja

- Poznawanie umiejętności interpersonalnych i komunikacyjnych często wymaga czasu na refleksję i introspekcję.
- Kiedy kursanci uczą się o komunikacji, zwłaszcza tej związanej ze zdrowiem społecznym oraz emocjonalnym, zapewnij im dużo czasu na ustrukturyzowaną samoanalizę.
- Zaproponuj uczestnikom podpowiedzi, które pomogą im zastanowić się.
- Na przykład poproś ich, aby pomyśleli o metodach komunikacji, które sprawdziły się w ich przypadku w trudnych sytuacjach w przeszłości.
- Oto kilka dodatkowych ćwiczeń introspekcji, które możesz rozważyć:

**Dziennikarstwo, rysunek, fotografia, poezja, listy, strumień świadomości, kolaże.**

## 2.2 Mówienie na przemian

### Rozmowa w cztery oczy

Jedną z najbardziej podstawowych i pomocnych umiejętności komunikacyjnych, jakich mogą nauczyć się uczestnicy, jest mówienie na zmianę.

- Podczas lekcji turn-talking uczniowie poznają różnicę między przerywaniem a wtrącaniem się.
- Jest to kluczowa umiejętność, której ludzie muszą się nauczyć w przypadku negocjacji, rozwiązywania konfliktów i dzielenia się pomysłami.
- Uczestnicy powinni również nauczyć się, jak włączać się do rozmowy w sposób kooperacyjny, a nie konkurencyjny.

**Metody mówienia naprzemiennego obejmują następujące zadania:**

Użyj rozmawiającego kija lub innego rozmawiającego przedmiotu w swojej klasie. W ten sposób już pierwszego dnia zajęć ustalisz, że mówienie na zmianę jest standardem.

**Wprowadź zwroty przerywające konwersację.**

- Przygotuj plakat z pomocnymi zwrotami, takimi jak: „Pozwól mi się zastanowić”, „Pozwól mi pomyśleć” i „Chodzi mi o to, że...” w celu podtrzymania rozmowy.
- Zaproponuj zdania opiniujące.
- Mogą one pomóc uczącym się w zachęceniu innych do wypowiedzi. Na plakacie zwrotów opinii mogą znaleźć się „Co o tym myślisz?” i „Czy podoba ci się ten pomysł?”

## 2.3 Zadawanie pytań

### Zadawanie pytań

- Produktywne rozmowy powstają poprzez zadawanie i odpowiadanie na przemyślane pytania.
- Zadawanie pytań otwartych może pomóc w posuwaniu projektów do przodu, zachęcaniu do nowych pomysłów, rozwiązywaniu złożonych problemów i delegowaniu zadań.
- Jednak nauczenie się w jaki sposób stawiać takie pytania jest umiejętnością, którą trzeba sobie przyswoić.
- Poświęć czas, aby nauczyć kursantów na czym polega umiejętność zadawania otwartych pytań i pamiętaj, aby podać wiele przykładów.
- Można poświęcić całą jednostkę lekcyjną na lekcję o pytaniach, wykorzystując odgrywanie ról do prowadzenia dyskusji.
- Można zacząć od rozmowy z jednym kursantem przed całą grupą.
- Poproś innych kursantów o śledzenie, ile słów używają uczestnicy w odpowiedzi na Twoje pytania.
- Naprzemiennie zadawanie pytań zamkniętych i otwartych.
- Twoje pierwsze pytanie może brzmieć: „Czy podobał ci się film?”
- Następnie zadaj pytanie typu: „Co najbardziej podobało ci się w filmie?”. Zadawaj naprzemiennie pytania przez kilka minut.
- Następnie spotkaj się z grupą, aby przedyskutować swoje spostrzeżenia.
- Poproś ich, aby określili, które pytania wywołały dłuższe, ciekawsze odpowiedzi, a które zainspirowały do dyskusji.
- Następnie poproś kursantów o przeciwiczenie zadawania pytań otwartych w parach lub grupach.

## 2.4 Zapis i refleksja

### Zapis i refleksja

- Obserwowanie siebie to skuteczny sposób na naukę umiejętności komunikacyjnych.
- Jeśli masz czas i środki, poproś uczestników o nagranie rozmowy z kimś innym lub przed lustrem.
- Następnie powinni obejrzeć nagranie i zaobserwować swoją komunikację werbalną oraz niewerbalną.
- Na koniec powinni poświęcić czas na refleksję nad tym, co zrobili dobrze, a na czym mogą się skupić, aby to poprawić.

#### Oto kilka dodatkowych przykładów metod zapisu i refleksji:

- Nagraj rozmowę dwóch osób.
- Poproś uczestników, aby obejrzeli nagranie, jednocześnie zapisując swoje odpowiedzi lub dzieląc się na głos swoimi spostrzeżeniami.
- Poproś kursantów o nagranie krótkiej wypowiedzi.
- Nagraj ich wystąpienie przed całą grupą. Porównaj oba filmy. Nagraj filmik na początku zajęć i drugi na końcu.
- Pomocne może być obejrzenie poprawy pomiędzy tymi dwoma filmami. W ramach zadania domowego, poproś grupę, aby obejrzała filmy oraz zastanowiła się nad nimi.
- Jest to pomocna alternatywa dla osób oglądających swoje filmy z innymi i może dać szansę na bardziej dogłębną odpowiedź.

## 2.5 Podsumowanie

### Jeśli nadal nie jesteś przekonany sprawdź, co mówią ci ludzie...

„**Odgrywanie ról** to technika, która pozwala uczniom badać realistyczne sytuacje poprzez interakcję z innymi ludźmi w zarządzany sposób, aby rozwijać doświadczenie i próbować różnych strategii we wspieranym środowisku.” (Glover, 2014).

„Zaangażowanie w autentyczne zadania dostarcza im okazji do dokonywania odkryć.” (Harper 2013) s14

#### Bibliografia:

Glover, I. (2014, 4 lipca). Role-play: An Approach to Teaching and Learning. Retrieved from.

[https://blogs.shu.ac.uk/shutel/2014/07/04/role-play-an-approach-to-teaching-and-learning/?doing\\_wp\\_cron=1573162960.6957910060882568359375#](https://blogs.shu.ac.uk/shutel/2014/07/04/role-play-an-approach-to-teaching-and-learning/?doing_wp_cron=1573162960.6957910060882568359375#)

Harper, H. (2013). Outstanding teaching in lifelong learning. Berkshire: Open University Press

## Moduł 1 - Kwestionariusz

### Moduł omawiający potrzeby i ocenę grupy docelowej

Poniżej znajdują się 3 pytania z serią stwierdzeń, które są prawdziwe lub fałszywe.

1. Ocena potrzeb to proces, który będzie...
2. Ocena potrzeb pozwoli pracownikowi opieki domowej na...
3. Na zdrowie ma wpływ kilka czynników...

Proszę o przeczytanie każdego pytania i udzielenie odpowiedzi na poniższe stwierdzenia - **PRAWDA** lub **FAŁSZ**.

#### Przykład

Które z poniższych stwierdzeń jest prawdziwe lub fałszywe?

Ocena potrzeb jest procesem, który będzie:	Prawda	Fałsz
❖ Opisywać stan zdrowia osoby wymagającej stałej opieki.	Prawda	
❖ Umożliwiać identyfikację głównych czynników ryzyka i przyczyn złego stanu zdrowia.	Prawda	
❖ Umożliwiać identyfikację działań niezbędnych do rozwiązania problemu tego czynnika ryzyka.	Prawda	
❖		

Twoje odpowiedzi będą wykorzystane do uzyskania dostępu do wiedzy i zrozumienia Modułu 1. Odpowiedzi zostaną udzielone, a każde pytanie zostanie ocenione pod kątem ewentualnych pytań.

## Które z poniższych stwierdzeń jest prawdziwe lub fałszywe?

<b>Pytanie 1</b> <b>Ocena potrzeb jest procesem, który będzie:</b>	<b>Prawda</b>	<b>Fałsz</b>
❖ Opisywać stan zdrowia osoby wymagającej stałej opieki.		
❖ Umożliwiać identyfikację głównych czynników ryzyka i przyczyn złego stanu zdrowia.		
❖ Umożliwiać identyfikację działań niezbędnych do rozwiązania problemu tego czynnika ryzyka.		
❖ Proces oceny potrzeb jest działaniem jednorazowym		
<b>Pytanie 2</b> <b>Ocena potrzeb umożliwi Opiekunowi Domowemu...</b>		
❖ Skutecznie planować i dostarczać najbardziej odpowiednią opiekę osobom o największych potrzebach.		
❖ Zaprzestanie ciągłego zapotrzebowania na dalsze szkolenia		
❖ Wspieranie stosowania zasad słuszności i sprawiedliwości społecznej w praktyce.		
❖ Zapewnienie, że ograniczone zasoby są przydzielane tam, gdzie mogą przynieść maksymalne korzyści zdrowotne dla danej osoby i podmiotów świadczących opiekę.		
❖ Uniemożliwi wszelkie bieżące interwencje w plan działań.		
<b>Pytanie 3</b> <b>Na zdrowie ma wpływ kilka czynników:</b>		
❖ Środowisko fizyczne, w którym żyją osoby wymagające opieki.		
❖ Ich środowisko społeczne i emocjonalne oraz jakie wsparcie otrzymują od przyjaciół/rodziny.		
❖ Stres i niepokój.		



❖ Jakość powietrza, którym oddychają, woda, którą piją.		
❖ Rozmowa ze znajomym.		
❖ Życie w środowisku ubóstwa, które ma negatywny wpływ na czerpanie radości z życia.		
❖ Nadmierne spożywanie alkoholu, palenie papierosów, nadużywanie leków, nawyki żywieniowe.		
❖ Brak możliwości korzystania z komputera.		
❖ Tęsknota za ulubionym programem telewizyjnym.		

### Co to jest profilowanie? Możesz wybrać więcej niż jedno stwierdzenie.

- Zebranie istotnych informacji, które poinformują pracownika Opieki Domowej o stanie zdrowia oraz potrzebach zdrowotnych osoby wymagającej opieki.
- Czy jest to proces analizy, który pozwoli zidentyfikować i główne i bezpośrednie problemy zdrowotne?
- Profilowanie wspiera czynniki decydujące o priorytetach działań, które należy podjąć.
- Będzie wspierać wszelkie programy planowania zdrowia publicznego i opieki zdrowotnej, które będą dotyczyły wszelkich zidentyfikowanych kwestii priorytetowych
- Profilowanie nie będzie wspierać realizacji żadnych zaplanowanych działań, a oceniać wyniki zdrowotne.

### Co oznacza skrót SMART?

- Konkretno/Możliwe do osiągnięcia/Realistyczne/Czasowe
- Określone/Możliwe do osiągnięcia/Realistyczne/Czasowe
- Określone/Możliwe do osiągnięcia/Osiągalne/Czasowe
- Konkretno/Możliwe do osiągnięcia/Osiągalne/Czasowe

### „Kiedy planujesz opiekę nad pacjentem, co składa się na dobrą ocenę stanu zdrowia?”.

- Postrzeganie przez pacjentów własnych potrzeb?
- Opinie opiekunów i członków rodziny?
- Potrzeby społeczne i psychologiczne, a także potrzeby fizyczne?
- Nie ma potrzeby angażowania innych specjalistów w opiekę.

## Refleksja

W skali od 1 do 10 (1 oznacza najmniej, a 10 najlepiej) oceń całość modułu Potrzeby i ocena

Skala	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
W sumie, jak bardzo jesteś zadowolony z modułu Potrzeby i ocena grupy docelowej?											
W sumie, jak bardzo jest Pan/Pani zadowolony/a ze szkolenia przeprowadzonego dla modułu Potrzeby i ocena grupy docelowej?											
W sumie, czy czujesz, że nauczyłeś się czegoś nowego?											
W sumie, czy po ukończeniu modułu Potrzeby i ocena czujesz się bardziej pewny swojej roli w opiece domowej?											

## Moduł 2 - Ocena umiejętności i kompetencji na podstawie Grupy docelowe - Jednostka

<b>MODUŁ II - Ocena umiejętności i kompetencji na podstawie grup docelowych</b>	
<b>Główna treść</b>	<p>Domowa opieka zdrowotna jest niezwykle zróżnicowanym przedsięwzięciem. Obejmuje osoby z bardzo różnymi chorobami i możliwościami, od dzieci z cukrzycą, przez młodych dorosłych z zaburzeniami psychicznymi, osoby w średnim wieku, które mogą przyjmować leki na nadciśnienie, po osoby starsze z demencją lub niewydolnością nerek. Środowisko domowe również wykazuje ogromną różnorodność. Z wiekiem często pogarsza się ich słuch i wzrok, do tego stopnia, że instrukcje dotyczące leków, które młodszy ludzie mogą z łatwością przeczytać, są dla wielu starszych osób trudne do odczytania. Podobnie urządzenia medyczne, takie jak koncentratory tlenu, mogą wymagać zarówno wizualnych, jak i dźwiękowych ostrzeżeń, aby ostrzegać starszych użytkowników o potencjalnych zagrożeniach w przypadku awarii sprzętu.</p> <p>Moduł ten skupi się na ocenie umiejętności i kompetencji pracowników opieki domowej w oparciu o grupy docelowe (odbiorców opieki domowej).</p>
<b>Krótki opis celów, które mają zostać osiągnięte</b>	<p>Moduł II będzie składał się z 3 jednostek. Na koniec modułu zostaną osiągnięte następujące cele:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zrozumienie kategorii odbiorców opieki domowej.</li> <li>• Zrozumienie różnic pomiędzy kategoriami odbiorców opieki domowej.</li> <li>• Rozumienie znaczenia stosowania narzędzi oceny kluczowych kompetencji i umiejętności.</li> <li>• Zrozumienie zasad nadzoru dla pracowników opieki domowej.</li> <li>• Rozpoznawanie roli i obowiązków trenerów/mentorów/edukatorów itp. w sektorze opieki domowej.</li> <li>• Rozpoznanie obowiązków związanych z obsługą, ewidencją oraz sprawozdawczością.</li> <li>• Dostrzeganie znaczenia stosowania narzędzi oceny w kierowaniu pracownikami opieki domowej.</li> </ul>
	<b>3.0 Jednostka 1 - ODBIORCY OPIEKI DOMOWEJ W CENTRUM UWAGI</b>
<b>Temat</b>	<b>Zrozumienie cech i potrzeb odbiorców opieki domowej oraz innych podmiotów działających w sektorze opieki domowej.</b>
<b>Cele</b>	Moduł ma on na celu identyfikację osób w sektorze opieki domowej oraz wyjaśnienie cech grupy docelowej. Uczący się będą w stanie zrozumieć

	<p>dynamikę pomiędzy dwiema grupami (odbiorcami opieki domowej i pracownikami opieki domowej) pod koniec modułu w kierowaniu pracownikami opieki domowej).</p>
<p><b>Główne działania - przebieg programu, jego etapy, opis działań, zadania;</b></p>	<p><b>3.0.1 Definicje:</b></p> <p>Odbiorcy opieki domowej</p> <p>Opiekunowie domowi</p> <p>Uczący się</p> <p>Inspektor nadzoru</p> <p><b>3.0.2 Ćwiczenie 1 - Zrozumienie grupy docelowej (odbiorców usług opieki domowej): (60 min.)</b></p> <p><b>3.0.3 Etap 1 - Zrozumienie wcześniej zdobytej wiedzy</b></p> <p>Na tym etapie zaleca się sprawdzenie wiedzy zdobytej wcześniej przez uczestników grupy. Prowadzący powinien określić aktualną wiedzę opiekunów domowych zadając im poniższe pytania:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kto może potrzebować opieki domowej?</li> <li>• Bazując na Pana/Pani doświadczeniu w opiece, jakie grupy powinny zostać dodane do grupy docelowej odbiorców opieki domowej?</li> <li>• Czy może Pan/Pani porównać sytuację w Pana/Pani kraju z grupami potrzebującymi opieki domowej na świecie?</li> <li>• Jakie grupy odbiorców opieki domowej potrzebują Pana/Pani zdaniem tej opieki najbardziej?</li> </ul> <p><b>3.0.4 Etap 2 - Krok 1. Wprowadzenie i definicje</b></p> <p><b>3.0.5 Krok 2. Rozpoznanie zmian w potrzebach w zakresie opieki domowej</b></p> <p>Ten etap obejmuje krótkie informacje na temat opieki domowej. Prowadzący wprowadza temat jednostki, następnie prowadzi dyskusję na poziomie 1 i burzę</p>

mózgów na poziomie 2.

\*Prowadzący szkolenie powinni uzupełnić swoje braki wiedzy przed przekazaniem wiedzy pracownikom opieki domowej.

### **3.0.6 Ćwiczenia do wykorzystania przez uczestników na tym etapie:**

#### **3.0.7 Prowadzący (trener) powinien;**

- Opisać czynniki stresujące w opiece domowej: Doświadczenia różnicują takie czynniki, jak funkcjonalna niepełnosprawność odbiorcy opieki, wymagania dotyczące opieki, koordynacja opieki oraz cierpienie odbiorcy opieki. Na podstawie dogłębnego zrozumienia trener powinien zrozumieć na czym polega praca pracowników opieki domowej.
- Koordynacja formalnej i nieformalnej opieki domowej: Należy znać wymagania zadaniowe opieki nieformalnej, aby ocenić możliwości opiekunów. Należy monitorować wyniki pracy opiekunów i status odbiorcy, a także zapewnić szkolenia i narzędzia dla dostawców usług zdrowotnych i społecznych.
- Przyjęcie do normalnego systemu pracy standardowego cyklu definiowania potrzeb osób sprawujących opiekę i odbiorców domowych.
- Włączenie technologii do programu działań: Pojawiające się technologie mogą być bardzo przydatne w szkoleniu opiekunów, monitorowaniu opiekunów i odbiorców oraz zwiększaniu funkcjonowania i autonomii. Należy położyć większy nacisk na wdrażanie niż na badania rozwojowe, a także zająć się kwestią prywatności.

#### **3.0.8**

#### **3.0.9 Ćwiczenie 2- Zrozumienie charakterystyki grupy docelowej (120 min.)**

1. Prowadzący wprowadza temat etapu i wspiera dyskusję na wszystkich etapach.

#### **Ćwiczenie 2**

2. Na zakończenie etapu, w oparciu o poniższe zagadnienia prowadzący powinien wesprzeć pracę grupową dzieląc całą grupę na 3 różne zespoły w celu zidentyfikowania cech charakterystycznych dla odbiorców opieki domowej. Tematy dyskusji grupowej:
  - Charakterystyka osób starszych
  - Charakterystyka osób niepełnosprawnych fizycznie i umysłowo
  - Charakterystyka dzieci
3. Na zakończenie prac grupowych należy zachęcić każdą grupę do złożenia sprawozdania i zaprezentowania swoich prac.



**3.0.10 Etap 1 - Osoby starsze**

**3.0.11 Etap 2- Osoby niepełnosprawne fizycznie i umysłowo**

**3.0.12 Etap 3 - Dzieci**

	<b>3.1 Jednostka 2 - UMIEJĘTNOŚCI I KOMPETENCJE W OPARCIU O GRUPĘ DOCELOWĄ</b>
<b>Temat</b>	Zrozumienie znaczenia umiejętności i kompetencji oraz niedopasowania między popytem a możliwościami w sektorze.
<b>Cele</b>	Celem tej jednostki jest zrozumienie podstawowych umiejętności i kompetencji pracowników opieki domowej w oparciu o odbiorców opieki domowej dla uczących się.
<b>Główne działania - przebieg programu, jego etapy, opis działań, zadania;</b>	<p><b>3.1.1 Ćwiczenie 1: Wprowadzenie i definicje (40 min)</b></p> <p><b>3.1.2 Etap 1: Wprowadzenie i definicje</b></p> <p>Prowadzący udziela krótkiej informacji i wprowadza temat etapu. Po wprowadzeniu do etapu prowadzący może wesprzeć dyskusję w części 2 poprzez poniżej zadane pytania:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kto woli sprawować opiekę domową nad osobami starszymi /dziećmi/ niepełnosprawnymi?</li> <li>• Dlaczego woli Pan/Pani świadczyć opiekę domową osobom starszym/dzieciom/niepełnosprawnym? (przeprowadzenie dogłębnej dyskusji w celu zrozumienia zagadnienia)</li> <li>• Co sądzi Pan/Pani o warunkach pracy pracowników opieki domowej?</li> <li>• Co sądzi Pan/Pani o przyszłości sektora opieki domowej?</li> </ul> <p><b>3.1.3 Krok 1 - Pobieżna informacja</b></p> <p><b>3.1.4 Krok 2 - Niedopasowanie popytu do możliwości</b></p> <p><b>3.1.5 Ćwiczenie 2- Główne kompetencje i umiejętności (80 min.)</b></p> <p><b>3.1.6 Etap 1 - Komunikacja i umiejętności interpersonalne</b></p> <p><b>3.1.7 Krok 1. W tym kroku zaleca się omówienie następujących kwestii z pracownikami opieki domowej, a rolą trenera (prowadzącego) jest ułatwienie dyskusji:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Komunikacja i jej znaczenie w opiece domowej.</li> <li>• Różne metody komunikacji.</li> <li>• Zasady skutecznej komunikacji.</li> <li>• Fizyczne i emocjonalne bariery skutecznej komunikacji.</li> <li>• Techniki komunikacji z osobami o specjalnych potrzebach (np. z osobami z zaburzeniami wzroku, słuchu, afazją i zaburzeniami poznawczymi).</li> <li>• Aktywne słuchanie i bariery w skutecznej komunikacji.</li> </ul>

### **3.1.8 Krok 2 - Umiejętności podstawowe**

### **3.1.9 Etap 2- Poufność, profesjonalizm i etyka**

### **3.1.10 Krok 1. W tym kroku zaleca się omówienie następujących kwestii z pracownikami opieki domowej, a rolą trenera (uczącego się) jest ułatwienie dyskusji:**

- Najczęstsze czynniki, które przyczyniają się do wypadków w domu.
- Rola pracownika opieki domowej w zapobieganiu urazom i bezpieczeństwu pożarowemu.
- Metody zapewnienia własnego bezpieczeństwa w terenie.
- Podstawowe działania w zakresie zapobiegania i reagowania na pożary w domu.
- Podstawowe techniki udzielania pierwszej pomocy w typowych nagłych przypadkach.
- Wytyczne agencji związane z kwestiami bezpieczeństwa.
- Sytuacje, które wymagają natychmiastowej pomocy własnej lub służb ratowniczych.

### **3.1.11 Krok 2 - Umiejętności podstawowe**

### **3.1.12 Etap 3 - Bezpieczeństwo**

### **3.1.13 Krok 1. W tej części zaleca się omówienie następujących kwestii z pracownikami opieki domowej, a rolą trenera (prowadzącego) jest ułatwienie dyskusji:**

- Najczęstsze czynniki, które przyczyniają się do wypadków w domu.
- Rola pracownika opieki domowej w zapobieganiu urazom i bezpieczeństwu pożarowemu.
- Metody zapewnienia własnego bezpieczeństwa w terenie.
- Podstawowe działania w zakresie zapobiegania i reagowania na pożary w domu.
- Podstawowe techniki udzielania pierwszej pomocy w typowych nagłych przypadkach.
- Polityka agencji związana z kwestiami bezpieczeństwa.
- Sytuacje, które wymagają natychmiastowej pomocy własnej lub służb ratowniczych.

### **3.1.14**

### **3.1.15 Krok 2 - Umiejętności podstawowe**

### **3.1.16 Etap 4- Zastosowanie pielęgnacji osobistej**

### **3.1.17 Krok 1- Definicja głównych zadań**



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kąpiel</li> <li>• Toaleta</li> <li>• Pielęgnacja zębów i jamy ustnej</li> <li>• Ambulacja</li> <li>• Ubieranie się/pielęgnacja</li> <li>• Jedzenie</li> <li>• Przewożenie</li> </ul> <p><b>3.1.18 Krok 2- Kiedy i kto potrzebuje opieki osobistej</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Powrót do zdrowia po chorobie/wypadku</li> <li>• Długotrwały stan przewlekły</li> <li>• Zaawansowany wiek, słaby stan</li> <li>• Twale niepełnosprawni</li> <li>• Umierający odbiorcy opieki domowej</li> </ul> <p><b>3.1.19 Krok 3 - Umiejętności podstawowe</b></p> <p><b>3.1.20 Etap 5 - Pielęgnacja domu</b></p> <p><b>3.1.21 Krok 1. W tym kroku zaleca się omówienie następujących kwestii z pracownikami opieki domowej, a rolą trenera (prowadzącego) jest ułatwienie dyskusji:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cele utrzymania czystości w opiece domowej:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Poprawia jakość życia.</li> <li>b. Promuje niezależność i samowystarczalność.</li> <li>c. Utrzymuje dom w czasie kryzysu rodzinnego.</li> </ol> </li> <li>2. Znaczenie utrzymania czystości w domu:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kontrola zakażeń - utrzymuje bakterie, grzyby pod kontrolą.</li> <li>b. Bezpieczeństwo i ochrona - mniejsze prawdopodobieństwo wystąpienia wypadków.</li> <li>c. Podstawowe potrzeby są zaspokojone - komfort, przynależność, duma, wyższa samoocena, samorealizacja.</li> </ol> </li> </ol> <p><b>3.1.22 Krok 2 - Umiejętności podstawowe</b></p>
	<p><b>3.2Jednostka 3 - Narzędzia oceny</b></p>
<p><b>Temat</b></p>	<p>Narzędzia oceny, które mogą być stosowane przez uczących się w sektorze opieki domowej</p>

<b>Cel</b>	Celem tej jednostki jest zapewnienie zrozumienia związanego ze stosowaniem narzędzi oceny w kierowaniu pracownikami opieki domowej oraz tego, w jakich celach narzędzia mogą być stosowane.
<b>Główne działania – przebieg programu, jego etapy, opis działań, zadania;</b>	<p><b>3.2.1 Ćwiczenie 1 - Szablon A - Podstawowe informacje (załącznik 1) (60 min.)</b></p> <p><b>3.2.2 Etap 1- Ogólny profil odbiorcy opieki i pracownika opieki</b></p> <p><b>3.2.3 Etap 2- Doświadczenia w sektorze opieki domowej</b></p> <p><b>3.2.4 Krok 1- Zadania zgodne z potrzebami i wymaganiami Odbiorcy usług opieki domowej</b></p> <p><b>3.2.5 Krok 2 - Warunki zdrowotne pracownika opieki</b></p> <p><b>3.2.6 Ćwiczenie 2- Szablon B-pytania (załącznik2) (60 min.)</b></p>
<b>Czas trwania modułu</b>	<p>7 godzin na całość</p> <p>3 godziny dla jednostki 1</p> <p>2 godziny dla jednostki 2</p> <p><b>2 godziny dla jednostki 3</b></p>
<b>Wymagania wobec uczących się</b>	Uczestnicy to edukatorzy, mentorzy, trenerzy, profesjonalści itp. aktywnie pracujący w sektorze opieki domowej, którzy są dobrzy w komunikacji oraz wykazują się empatią, pracujący bezpośrednio z pracownikami opieki domowej.
<b>Efekty kształcenia, które zostaną osiągnięte po zakończeniu</b>	<p>Wymierne rezultaty</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nowe podejścia i narzędzia w kierowaniu pracownikami opieki domowej.</li> <li>• Nowe narzędzia oceny dla uczniów.</li> <li>• Nowy moduł szkoleniowy.</li> </ul> <p>Efekty niemierzalne (niepoliczalne rezultaty np. wzrost umiejętności);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Podniesienie umiejętności i kompetencji w kierowaniu pracownikami opieki domowej.</li> <li>• Podniesienie umiejętności i kompetencji w zakresie szkolenia/nauczania pracowników opieki domowej.</li> <li>• Zwiększenie świadomości dynamiki sektora.</li> <li>• Zwiększenie świadomości o przyszłości sektora.</li> <li>• Nauka korzystania z nowych narzędzi oceny.</li> <li>• Nauka korzystania z narzędzi oceny.</li> <li>• Nauka stosowania narzędzi oceny w oparciu o grupy docelowe.</li> </ul>



- Wspieranie właściwego dopasowania odbiorców usług opieki domowej do pracowników tego sektora.
- Zrozumienie znaczenia właściwego doboru odbiorców opieki domowej i pracowników opieki domowej.
- Zrozumienie różnic w charakterystyce odbiorców opieki domowej.

<b>Wymagane zasoby</b>	Flipchart, notatki, krzesła, papiery, długopisy, nożyczki, markery, komputer, połączenie z internetem, karteczki samoprzylepne.
<b>Stosowane metody nauczania</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Praca w grupie</li> <li>• Dyskusja</li> <li>• Burza mózgów</li> <li>• Prezentacja</li> <li>• Q/A</li> </ul>
<b>Metody oceny</b>	Pre-test Post-test
<b>Referencje</b>	<p><i>National Research Council (US) Committee on the Role of Human Factors in Home Health Care. Rola czynników ludzkich w domowej opiece zdrowotnej: Workshop Summary. Washington (DC): National Academies Press (US); 2010. 2, Ludzie, którzy otrzymują i zapewniają domową opiekę zdrowotną. Dostępne na stronie: <a href="https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK210063/">https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK210063/</a></i></p> <p><i>Thomé B, Dykes AK, Hallberg IR. Opieka domowa w odniesieniu do definicji, odbiorców opieki, treści i wyników: systematyczny przegląd literatury. J Clin Nurs. 2003 Nov;12(6):860-72. doi: 10.1046/j.1365-2702.2003.00803.x. PMID: 14632979.</i></p> <p><i>Opieka domowa w Europie: systematyczny przegląd literatury. BMC Health Services Research 2011 11:207.</i></p> <p><i>Lori Simon-Rusinowitz, PhD, Brian F. Hofland, PhD, Adopting a Disability Approach to Home Care Services for Older Adults, The Gerontologist, Volume 33, Issue 2, April 1993, Pages 159-167, <a href="https://doi.org/10.1093/geront/33.2.159">https://doi.org/10.1093/geront/33.2.159</a></i></p> <p><i>T. Pohjonen, Occupational Medicine, Volume 51, Issue 3, 1 May 2001, Pages 209-217, <a href="https://doi.org/10.1093/occmed/51.3.209">https://doi.org/10.1093/occmed/51.3.209</a></i></p> <p><i>Kelly, C., Craft Morgan, J., Kemp, C. L., &amp; Deichert, J. (2018). A profile of the assisted living direct care workforce in the United States. Journal of Applied Gerontology, 0733464818757000.</i></p> <p><i>Morgan, L. A., Rubinstein, R. L., Frankowski, A. C., Perez, R., Roth, E. G., Peeples, A. D., ... &amp; Goldman, S. (2014). Fasada stabilności w mieszkaniach wspomaganych. Journals of Gerontology Series B: Psychological Sciences and Social Sciences, 69(3), 431-441.</i></p> <p><i>Kistler, C. E., Zimmerman, S., Ward, K. T., Reed, D., Golin, C., &amp; Lewis, C. L. (2016). Zdrowie starszych dorosłych w domach pomocy społecznej i implikacje dla opieki profilaktycznej. The Gerontologist, 57(5), 949-954.</i></p>



## Moduł 2 - Ocena umiejętności i kompetencji na podstawie grup docelowych - opis

### UNIT 1 - Odbiorcy opieki domowej w centrum uwagi

#### Definicje:

**Odbiorcy usług opieki domowej:** Kto otrzymuje usługi opieki domowej (grupy docelowe).

**Pracownicy/opiekunowie opieki domowej:** Którzy udzielają/ świadczą usługi opieki domowej (z wyjątkiem pracowników zawodowych).

**Trener:** Trenerzy, edukatorzy, trenerzy pracy, mentorzy itp. którzy pracują bezpośrednio z pracownikami opieki domowej, aby poprowadzić i przeszkolić ich do znalezienia właściwej pracy w sektorze.

**Przełożony:** Trenerzy, edukatorzy, trenerzy pracy, mentorzy itp. którzy bezpośrednio obserwują oraz kierują pracownikami opieki domowej w pracy, a także wspierają szkolenie w miejscu pracy.

#### Przebieg czynności:

#### Działanie 1 - Zrozumienie Grupy Docelowej (Odbiorców Opieki Domowej):

**Etap 1** - Zrozumienie dotychczasowej nauki

**Etap 2 - Krok 1.** Wprowadzenie i definicje

**Krok 2.** Rozpoznanie zmian w potrzebach w zakresie opieki domowej

#### Ćwiczenie 2 - Zrozumienie charakterystyki grupy docelowej

**Etap 1** - Osoby starsze

**Etap 2** - Osoby niepełnosprawne fizycznie i umysłowo

**Etap 3** - Dzieci

#### Działanie 1 - Zrozumienie Grupy Docelowej (Odbiorców Opieki Domowej):

**Etap 1:** Na tym etapie zaleca się sprawdzenie wcześniejszej nauki i wiedzy grupy. Prowadzący powinien określić aktualną wiedzę opiekunów domowych poprzez poniższe pytania:

- Kto może potrzebować opieki domowej?
- Bazując na Pana/Pani doświadczeniu w opiece, jakie grupy powinny zostać dodane do grupy docelowej odbiorców opieki domowej?
- Czy może Pan/Pani porównać sytuację w Pana/Pani kraju z grupami potrzebującymi opieki domowej na świecie?

- Jakie grupy odbiorców opieki domowej potrzebują Pana/Pani zdaniem tej opieki najbardziej?

**Etap 2: Ten etap obejmuje krótkie informacje na temat zagadnienia. Trenerzy wprowadzają temat jednostki, a następnie wspierają dyskusję w części 1 i burzę mózgow w 2.**

**Krok 1 - Wprowadzenie i definicje:** Brak standaryzacji danych dotyczących opieki zdrowotnej oraz społecznej stanowi główną trudność w porównywaniu odbiorców opieki domowej w różnych krajach. Istnieją trzy główne przyczyny. Po pierwsze, definicje opieki domowej różnią się w poszczególnych krajach. Po drugie, dane z różnych krajów mierzą wyniki w różnych okresach czasu (niektóre odnoszą się do jednego dnia, inne do tygodnia, a jeszcze inne do roku). Po trzecie, w wielu krajach nie było dostępnych danych na temat odbiorców opieki domowej. W szczególności, wskaźnik wykorzystania opieki domowej różni się znacznie w poszczególnych krajach. Wydaje się, że populacja docelowa różni się znacznie w ramach opieki domowej. Ponieważ starzenie się społeczeństwa będzie w przyszłości podstawową zmianą demograficzną, osoby starsze będą prawdopodobnie największymi użytkownikami opieki domowej. Wśród dorosłych odbiorców opieki około 80% stanowią osoby w wieku 50 lat lub starsze, które są w większości niepełnosprawne z powodu wieku. Inną stosunkowo dużą grupę stanowią dorośli w wieku od 18 do 49 lat, często z zaburzeniami psychicznymi. Środowiska osób niepełnosprawnych i starzejących się różnią się znacznie w postrzeganiu, definiowaniu i wartości dotyczących niezależności i autonomii osób niepełnosprawnych. Te punkty widzenia znajdują odzwierciedlenie w różnych usługach i celach pomocy osobistej świadczonej starszym i młodszym osobom niepełnosprawnym. Do najczęstszych niepełnosprawności występujących u dzieci należą: trudności w uczeniu się, zaburzenia uwagi, inne problemy psychiczne, emocjonalne i behawioralne, niepełnosprawność intelektualna, zaburzenia rozwoju, astma, problemy z mową i językiem oraz choroby takie jak rak i cukrzyca. Problemy te mają tendencję do różnicowania się w zależności od wieku dziecka. Problemy z mową są powszechne we wczesnym okresie życia, ale mają tendencję do ustępowania później, a trudności w uczeniu się są bardziej prawdopodobne, aby pojawić się w późniejszym okresie dzieciństwa.

**Krok 2 - Rozpoznanie zmian w potrzebach opieki domowej:** W oparciu o potrzeby pacjenta, działania podejmowane są w celu zachowania i zwiększenia zdolności funkcjonalnej oraz umożliwienia danej osobie pozostania w domu. Podsumowując, opieka domowa, jako zjawisko była opieką świadczoną przez profesjonalistów ludziom w ich własnych domach, której ostatecznym celem było nie tylko przyczynienie się do poprawy jakości ich życia i funkcjonalnego stanu zdrowia, ale także zastąpienie opieki szpitalnej opieką w domu ze względów społecznych; opieka domowa obejmowała szeroki zakres działań, od wizyt profilaktycznych po opiekę u schyłku życia.

Potrzeby danej osoby w zakresie domowej opieki zdrowotnej również zmieniają się w czasie. We wczesnym stadium niepełnosprawności lub choroby ważne mogą być działania profilaktyczne. W późniejszym okresie opieki, technologie, które sprawiają, że osoby są bardziej niezależne, mogą mieć duży wpływ na jakość życia podopiecznego. Obecnie badania nad czynnikami ludzkimi koncentrują się na późniejszym i bardziej intensywnym okresie opieki, a pomijają możliwości zapobiegania we wczesnym stadium oraz zmiany, które zachodzą pod koniec okresu opieki.

## Działania do wykorzystania przez trenerów na tym etapie:

### Trener powinien;

- Opisać czynniki stresujące w opiece domowej: Doświadczenia różnicują takie czynniki jak funkcjonalna niepełnosprawność odbiorcy opieki, wymagania dotyczące opieki, koordynacja opieki oraz cierpienie odbiorcy opieki. W oparciu o doświadczenie trener powinien zrozumieć na czym polega praca pracowników opieki domowej.
- Opisać na czym polega koordynacja formalnej i nieformalnej opieki domowej: Wymagania zadaniowe opieki nieformalnej powinny być znane, aby ocenić możliwości opiekunów. Należy monitorować pracę opiekunów i status odbiorcy, a także zapewnić szkolenia i narzędzia dla dostawców usług zdrowotnych i społecznych.
- Wspomnieć o przyjęciu do normalnego systemu pracy standardowego cyklu definiowania potrzeb odbiorców usług opiekuńczych i domowych.
- Omówić włączenie technologii do programu działań: Pojawiające się technologie mogą być bardzo przydatne w szkoleniu opiekunów, monitorowaniu opiekunów i odbiorców oraz zwiększaniu funkcjonowania i autonomii. Należy położyć większy nacisk na wdrażanie niż na badania rozwojowe, a także zająć się kwestią prywatności.

## Ćwiczenie 2 - Zrozumienie charakterystyki grupy docelowej

1. Trener wprowadza w temat etapu i wspiera dyskusję we wszystkich etapach ćwiczenia.
2. Na koniec etapu, w oparciu o poniższe zagadnienia trener powinien wesprzeć pracę grupową, dzieląc cały zespół na 3 różne grupy w celu określenia cech charakterystycznych dla odbiorców opieki domowej. Tematy dyskusji grupowej:
  - Charakterystyka osób starszych
  - Charakterystyka osób niepełnosprawnych fizycznie i umysłowo
3. Na koniec pracy grupowej należy zachęcić każdą grupę do złożenia relacji i zaprezentowania swojej pracy.

**Etap 1 - Osoby starsze: W tym etapie zalecana jest krótka rozmowa z pracownikami opieki domowej w zakresie poniższych zagadnień.**

### Krok 1 - Ogólne podejście do starzenia się.

1. Starzenie się a jednostka:
  - a. Starzenie się jako normalny proces;
  - b. Indywidualne różnice w procesie starzenia się;
  - c. Proces fizyczny/psychiczny;



d. Wpływy związane z procesem starzenia się;

2. Czynniki społeczne a osoby starsze:

a. Rodzina;

b. Finanse;

c. Różnice wynikające z ról płciowych;

d. Różnice kulturowe/duchowe;

e. Komunikacja i umiejętności interpersonalne oraz osoby starsze;

f. Obserwowanie i zgłaszanie niezaspokojonych potrzeb;

g. Zachowanie poufności/etyczne zachowanie;

3. Postawy wobec starzenia się - osobiste/społeczne.

**Krok 2 - Starzenie się i ciało/organy wewnętrzne**

1. Określenie skutków starzenia się, wspólnych problemów zdrowotnych, opieki nad odbiorcami, objawów, które należy zgłaszać.

a. Układ odpornościowy;

b. Układ oddechowy;

c. Układ krążenia;

d. Skóra;

e. Układ mięśniowo-szkieletowy;

f. System sensoryczny;

g. Układ trawienny;

h. Układ moczowy;

i. Układ endokrynologiczny;

j. Układ neurologiczny;

k. Układ rozrodczy.

**Krok 3 - Starzenie się i umysł**

1. Zmiany psychiczne i osobowościowe

a. Czasowe zmiany w funkcjonowaniu psychicznym i przyczyny;

- b. Trwałe zmiany w funkcjonowaniu psychicznym i często występujące problemy;
- c. Opieka nad domownikami z utratą pamięci lub dezorientacją.

## 2. Stres

- a. Przyczyny i skutki (psychiczne, fizyczne);
- b. Mechanizmy radzenia sobie;
- c. Techniki redukujące stres.

## 3. Obserwacja, zapis i raport.

**Etap 2- Osoby niepełnosprawne fizycznie i umysłowo:** W tym etapie zalecana jest krótka dyskusja z pracownikami opieki domowej w zakresie poniższych zagadnień. Trener wprowadza główne tytuły podane poniżej i wspiera dyskusję w formie burzy mózgów we wszystkich krokach etapu 2.

## 3.1 Zdrowie psychiczne

### Krok 1-Czym jest zdrowie psychiczne?

#### 1. Osoby zdrowe psychicznie mogą:

- a. dostosować się do zmian dawać i przyjmować czułość; rozwijać dobre relacje;
- b. kontrolować swoje impulsy i przyjmować odpowiedzialność za swoje działania;
- c. zaakceptować rozczarowanie;
- d. tolerować pewną ilość niepokoju i frustracji;
- e. szanować siebie i cieszyć się szacunkiem innych.

### Krok 2 - Definiowanie chorób psychicznych

#### 1. Opis choroby psychicznej (ciężka, lekka).

#### 2. Przyczyny chorób psychicznych:

- a. czynniki fizyczne (uraz mózgu, brak równowagi chemicznej);
- b. czynniki środowiskowe;
- c. dziedziczność;
- d. nadmierny stres.

#### 3. Skutki choroby psychicznej

- a. Osoby fizyczne
- b. Rodziny

#### 4. Rodzaje chorób psychicznych

- a. nietypowy niepokój;
- b. nadmierne lęki (fobie);
- c. nietypowy smutek lub żal (depresja);
- d. nienormalne pomysły (paranoja)
- e. nieprawidłowe myślenie.

#### **Krok 3- Pracownik opieki umysłowej i opieki domowej**

- a. Zgłaszanie wszelkich zmian;
- b. Obserwowanie, zapisywanie i relacjonowanie teog, co dzieje się w domu;
- c. Pomoc w prowadzeniu domu i opiece osobistej;
- d. Wspieranie zdrowia psychicznego poprzez dodawanie otuchy, zachęcanie do działania, udzielanie wskazówek;
- e. Wspieranie podopiecznego w zachowaniu swojego autorytetu i przywiązania w rodzinie;
- f. Pomoc w procesie odzyskiwania zdrowia.

#### 3. Utrzymanie bezpieczeństwa podopiecznego i Pracownika Opieki Domowej

- a. Omówienie planu opieki z przełożonym;
- b. Utrzymanie bezpiecznego środowiska domowego. Nie należy zostawiać podopiecznego bez opieki, jeśli plan opieki wymaga stałej opieki domowej;
- c. Obserwować/zgłaszać wszelkie zmiany;
- d. Należy zadzwonić pod numer alarmowy w przypadku ekstremalnych zmian zachowania pacjenta.

### **3.2 Osoby z niepełnosprawnością rozwojową**

#### **Krok 1 - definicja niepełnosprawności rozwojowej**

1. Wymień sposoby, w jakie zaburzenia rozwojowe wpływają na normalny rozwój (Samoopieka, Umiejętności komunikacyjne, Ruch, Samokierowanie (kontrola nad życiem), Potencjał do niezależnego życia, Potencjał do niezależności finansowej).
2. Rodzaje zaburzeń rozwojowych
  - a. Opóźnienie umysłowe;
  - b. Porażenie mózgowe;

- c. Autyzm;
  - d. Zaburzenia neurologiczne;
  - e. Wieloraka niepełnosprawność.
3. Poziomy funkcjonowania (a. Łagodny, b. Umiarkowany, c. Poważny, d. Głęboki)
4. Jak zaburzenia rozwojowe wpływają na wzrost i rozwój?
5. Przyczyny powstawania zaburzeń rozwojowych
- a. Wrodzone - wady chromosomalne lub genetyczne (zespół Downa);
  - b. Nabyte (Infekcje podczas ciąży, Uszkodzenie mózgu podczas porodu, Alkohol, Nadużywanie narkotyków lub Złe odżywianie podczas ciąży, Przedwczesny poród (niska waga urodzeniowa), Zatrucie ołowiem).
6. Różnice
- a. Niepełnosprawność rozwojowa jest trwała, a choroba psychiczna może być tymczasowa;
  - b. Zaburzenia rozwojowe pojawiają się przed 22 rokiem życia, a choroba psychiczna może wystąpić w każdym momencie życia człowieka.

### 3.3 Osoby niepełnosprawne fizycznie

**Krok 1 - Różnice w zależności od przyczyny i czasu (rozwojowe (przy lub w pobliżu urodzenia), związane z urazem, związane z chorobą):**

- a. Tymczasowe lub stałe;
  - b. Diagnoza nie wskazuje na poziom funkcjonowania;
  - c. Wpływ na funkcjonowanie;
  - d. Czynności życia codziennego;
  - e. Instrumentalne czynności życia codziennego.
2. Wpływ niepełnosprawności fizycznej na jakość życia:
- a. Wsparcie (rodzina, wsparcie środowiskowe, wsparcie społeczne);
  - b. Napięcia;
  - c. Mechanizmy radzenia sobie jednostki;
  - d. Mechanizmy radzenia sobie w rodzinie;
  - e. Inne stresy, tj. brak możliwości socjalizacji;

- f. Stres jako związek z podstawowymi potrzebami.

## **Krok 2 - Pracownik opieki domowej a osoby niepełnosprawne fizycznie**

1. Cele opieki domowej dla osób z niepełnosprawnością ruchową
  - a. Promowanie samoopieki i niezależności;
  - b. Zachowanie godności i wartości własnej;
  - c. Zachowanie stylu życia.
2. Rola pracownika opieki domowej
  - a. Plan opieki nad świadczonymi usługami;
  - b. Wsparcie emocjonalne;
  - c. Zachęcanie do jak największej niezależności;
  - d. Wspieranie działu kadr w tworzeniu jak najbardziej przyjaznego środowiska pracy;
3. Wpływy społeczne, kulturowe i środowiskowe w opiece nad osobami z niepełnosprawnością fizyczną.
4. Sytuacje, w których osoby niepełnosprawne fizycznie mogą wymagać opieki domowej.

**Etap 3 - Dzieci: Na tym etapie zalecana jest krótka dyskusja z pracownikami opieki domowej w zakresie poniższych zagadnień. Trener wspiera krótką dyskusję po wprowadzeniu tematu etapu.**

### **Krok 1 - Sytuacje rodzinne, w których dzieci mogą potrzebować opieki domowej:**

- a. Przewlekła choroba dziecka lub rodzica;
  - b. Niepełnosprawność;
  - c. Wczeźniactwo;
  - d. Stan pourazowy;
  - e. Niedoświadczony lub przytłoczony rodzic;
  - f. Śmierć lub opuszczenie przez rodzica;
  - g. Przemoc domowa, znęcanie się, zaniedbanie, nadużywanie narkotyków lub alkoholizm któregoś z rodziców.
2. Pięć podstawowych potrzeb:
- a. Potrzeby fizyczne;
  - b. Potrzeby w zakresie bezpieczeństwa i ochrony;

- c. Potrzeby przynależności;
- d. Potrzeby związane z poczuciem własnej wartości;
- e. Potrzeby samorealizacji.

## **Krok 2 - Etapy rozwoju: Pracownicy opieki domowej powinni być świadomi etapów rozwoju dzieci.**

### 1. Wzrost i rozwój dziecka - fizyczny, psychospołeczny i zabawowy:

- a. Niemowlę - od urodzenia do 12 miesięcy;
- b. Maluch - 1 do 3 lat;
- c. Przedszkole - 3 do 6 lat;
- d. Wiek szkolny - od 6 do 11 lub 12 lat;
- e. Młodzież - od 11 lat do 18 lat;

## **Krok 3 - Czynniki wpływające na jakość domowej opieki nad dziećmi**

### 1. Środowisko:

- a. Status społeczno-ekonomiczny rodziny;
- b. Dynamika rodziny;
- c. Choroby i urazy;
- d. Upośledzenie umysłowe;
- e. Alkoholizm i narkomania;
- f. Przemoc domowa;

### 2. Stres:

- a. Wpływ na rodzinę;
- b. Wpływ na dzieci we wszystkich fazach rozwoju.

## **Krok 4 - wzmocnienie usług opieki domowej poprzez współpracę z rodzicami**

### 1. Kluczowe czynniki w pracy z rodzicami i rodzinami:

- a. Rozumienie ról i funkcji rodziny;
- b. Zrozumienie dynamiki rodziny i reakcji na chorobę i stres;
- c. Praca z rodzinami;

- d. Okazywanie szacunku dla zasobów, stylu życia i kultury rodziny;
  - e. Uwzględnienie potrzeb opiekuna na początku każdej wizyty.
2. Rola pracownika opieki domowej:
- a. Obserwacja/sprawozdanie;
  - b. Komunikowanie się z zespołem opieki domowej (przełożeni, itp.).

## JEDNOSTKA 2 - UMIEJĘTNOŚCI I KOMPETENCJE W ZALEŻNOŚCI OD GRUPY DOCELOWEJ

### Ćwiczenie 1: Wprowadzenie i definicje

#### Etap 1: Wprowadzenie i definicje:

### Działanie 2 - Główne kompetencje i umiejętności

#### Etap 1 - Komunikacja i umiejętności interpersonalne

#### Etap 2 - Poufność, profesjonalizm i etyka

#### Etap 3-Bezpieczeństwo

#### Etap 4 - Stosowanie opieki osobistej

#### Etap 5 - Opieka nad gospodarstwem domowym

### Ćwiczenie 1: Wprowadzenie i definicje

#### Etap 1: Wprowadzenie i definicje:

Trener przekazuje krótkie informacje i wprowadza temat etapu. Po wprowadzeniu etapu trener może wesprzeć dyskusję w kroku 2 poprzez poniższe pytania:

- Kto woli sprawować opiekę domową nad osobami starszymi/dziećmi/niepełnosprawnymi?
- Dlaczego woli Pan/Pani świadczyć opiekę domową osobom starszym/ dzieciom/ /niepełnosprawnym? (Dla szerszej dyskusji i zrozumienia)
- Co sądzi Pan/Pani o warunkach pracy pracowników opieki domowej?
- Co sądzi Pan/Pani o przyszłości sektora opieki domowej?

### Krok 1 - Krótkie informacje

Opieka domowa to sektor wymagający dużego nakładu pracy. Chociaż niektóre inicjatywy wykorzystują nowoczesne technologie, aby zastąpić część pracy ludzkiej, opieka domowa jest głównie działalnością praktyczną. Zapewnienie opieki domowej, która jest zadowalająca pod względem ilościowym i jakościowym, wymaga pracowników, którzy są dostępni w odpowiednim czasie,

w odpowiednim miejscu i z odpowiednimi umiejętnościami. Ponadto jakość i efektywność opieki domowej można poprawić poprzez skuteczne metody zarządzania zasobami ludzkimi.

## **Krok 2 - Niedopasowanie popytu do możliwości**

Potrzeba i zapotrzebowanie na domową opiekę zdrowotną będą w przyszłości dramatycznie rosły. Starzenie się pokolenia, wzrost przeżywalności niemowląt i dzieci niepełnosprawnych, wzrost takich schorzeń, jak otyłość i cukrzyca oraz nowe populacje osób niepełnosprawnych, wszystko to zwiększy zapotrzebowanie na domową opiekę zdrowotną. Dodatkowo, rozdrobnione i rozproszone geograficznie rodziny, wysokie koszty opieki formalnej oraz brak odpowiednio przygotowanych pracowników opieki domowej tworzą dużą lukę w tym sektorze. Warunki pracy są również dużym problemem w tym obszarze. Dobre warunki pracy są potrzebne, aby zatrudnić i zatrzymać wykwalifikowanych pracowników opieki domowej. Zbadano następujące warunki pracy:

- czy zadania są ustalane na poziomie krajowym/regionalnym;
- czy pracownicy opieki domowej mają stałe umowy o pracę;
- czy obowiązują układy zbiorowe dotyczące warunków pracy i wynagrodzeń; oraz
- wynagrodzenia pracowników opieki domowej.

## **Działanie 2 - Główne kompetencje i umiejętności**

W tym ćwiczeniu trener powinien wesprzeć krótką dyskusję w tym samym, podanym poniżej, kierunku.

### **Etap 1 - Komunikacja i umiejętności interpersonalne**

**Krok 1 - W tej części zaleca się omówienie następujących kwestii z pracownikami opieki domowej, rolą trenera jest bycie moderatorem w dyskusji:**

- Komunikacja i jej znaczenie w opiece domowej;
- Różne metody komunikacji;
- Zasady skutecznej komunikacji;
- Fizyczne i emocjonalne bariery skutecznej komunikacji;
- Techniki komunikacji z osobami o specjalnych potrzebach (np. z osobami z zaburzeniami wzroku, słuchu, afazją i zaburzeniami poznawczymi);
- Aktywne słuchanie i bariery w skutecznej komunikacji.

### **Umiejętności podstawowe:**

- Umiejętność aktywnego słuchania w celu komunikacji z klientem, rodziną i innymi członkami zespołu opieki zdrowotnej.
- Rozpoznanie, interpretacja i odpowiednia reakcja na wskazówki niewerbalne.



- Rozpoznanie i dostosowanie stylu komunikacji do barier komunikacyjnych klienta. Bariery mogą obejmować zaburzenia wzroku, słuchu, mowy i języka, w tym klientów z zaburzeniami poznawczymi i/lub problemami związanymi ze zdrowiem psychicznym i uzależnieniami.
- Stosowanie odpowiedniego tonu, komunikacji werbalnej i niewerbalnej, która świadczy o szacunku, promuje godność odbiorcy opieki domowej i jest właściwa kulturowo.
- Wykazywanie się biegłością w rozumieniu języka, w tym komunikacji werbalnej i pisemnej.
- Komunikacja za pomocą różnych metod: pisemna (elektroniczna/papierowa, karta klienta i e-mail), werbalna (telefoniczna i osobista).
- Demonstrowanie skutecznego wykorzystania technologii informacyjnej właściwej dla środowisk opieki zdrowotnej.
- Zidentyfikowanie i zademonstrowanie wykorzystania technik komunikacji werbalnej i niewerbalnej oraz interwencji w celu zajęcia się zachowaniami responsywnymi.

## **Etap 2: Poufność, profesjonalizm i etyka**

### **Krok 1 - W tej części zaleca się omówienie następujących kwestii z pracownikami opieki domowej, rolą trenera jest być moderatorem w dyskusji:**

- Zakres i znaczenie poufności, w tym rozmów, obserwacji i raportów.
- Odpowiedzialność za zachowanie poufności.
- Znaczenie poufności w odniesieniu do informacji osobowych i medycznych.
- Wytyczne dotyczące ochrony informacji odbiorców opieki domowej (w tej części mogą być opisane wytyczne krajowe i międzynarodowe).

### **Umiejętności podstawowe pracowników opieki domowej:**

- Rozumie swoją odpowiedzialność i zobowiązania jako pracownik opieki domowej.
- Stosowanie wszystkich działań związanych z opieką domową przez prawa, przepisy, polityki, kwestie poufności i kodeksy etyczne.
- Profesjonalne zachowanie i sposób bycia wzorem do naśladowania dla współpracowników, szczególnie w odniesieniu do punktualności, obecności, odpowiedzialności i odpowiedniego wyglądu dla środowiska pracy.
- Promowanie ogólnej niezależności. Wspiera niezależne i zorientowane na konsumentów życie.
- Promowanie prawa jednostki do prywatności, szacunku i godności. Informowanie osoby o jej prawach.
- Szanuje poufność informacji o osobie w całej komunikacji werbalnej i pisemnej, w tym w wiadomościach e-mail i tekstowych.
- Profesjonalnie współdziała z osobami, współpracownikami, przełożonymi i wszystkimi innymi.
- Praca zgodnie z ograniczeniami środowiska pracy i zakresem pracy.
- Wykorzystanie inteligencji emocjonalnej do lepszej komunikacji i empatii z innymi oraz pokonywanie wyzwań

### **Etap 3-Bezpieczeństwo:**

Bezpieczeństwo odnosi się do zapewnienia opieki i usług, które promują i utrzymują zdrowie i dobre samopoczucie odbiorcy opieki domowej. Odnosi się również do zapobiegania krzywdzie pracownika opieki domowej i/lub członków zespołu opieki domowej.

**Krok 1 - W tym kroku zaleca się omówienie następujących kwestii z pracownikami opieki domowej, rolą trenera jest bycie moderatorem dyskusji:**

- Najczęstsze czynniki, które przyczyniają się do wypadków w domu.
- Rola pracownika opieki domowej w zapobieganiu urazom i bezpieczeństwu pożarowemu.
- Metody zapewnienia własnego bezpieczeństwa w terenie.
- Podstawowe działania w zakresie zapobiegania i reagowania na pożary w domu.
- Podstawowe techniki udzielania pierwszej pomocy w typowych nagłych przypadkach.
- Polityka agencji związana z kwestiami bezpieczeństwa.
- Sytuacje, które wymagają natychmiastowej pomocy własnej lub służb ratowniczych

### **Umiejętności podstawowe:**

- Dbą o to, aby środowisko sprzyjało bezpieczeństwu osobistemu poszczególnych osób. Zapobiega, rozpoznaje i reaguje na nagłe wypadki, zagrożenia bezpieczeństwa oraz niebezpieczne sytuacje, które mogą zagrażać odbiorcy opieki domowej. Przestrzega procedur niezbędnych do utrzymania bezpiecznego środowiska i minimalizacji ryzyka.
- Ćwiczy działania, które należy podjąć w odpowiedzi na sytuacje kryzysowe.
- Rozpoznawanie i zgłaszanie oznak nadużycia i/lub zaniedbania.
- Zgłaszanie i dokumentowanie incydentów, zdarzeń niepożądanych i/lub zdarzeń potencjalnie wypadkowych zgodnie z wytycznymi i zasadami obowiązującymi w danej praktyce.
- Zaprezentowanie zasad zapobiegania i kontroli zakażeń oraz przestrzeganie wytycznych oraz zasad obowiązujących w danym miejscu praktyki.
- Wykazanie się umiejętnością bezpiecznej obsługi sprzętu zdrowotnego.
- Zademonstrowanie bezpiecznego stosowania mechaniki ciała i technik obsługi pacjenta.
- Wykazanie się zasadami bezpiecznego obchodzenia się z żywnością i bezpiecznej pomocy przy spożywaniu posiłków.

### **Etap 4 - Stosowanie opieki osobistej**

Na tym etapie zaleca się omówienie z pracownikami opieki domowej następujących kwestii, a rolą trenera jest ułatwienie dyskusji:

#### **Krok 1 - Określenie głównych zadań**

- Kąpiel
- Toaleta
- Pielęgnacja zębów i jamy ustnej
- Ambulacja

- Ubieranie się/pielęgnacja
- Jedzenie
- Przewożenie

## **Krok 2 - Kiedy i kto potrzebuje opieki osobistej**

- Powrót do zdrowia po chorobie/wypadku
- Długotrwały stan przewlekły
- Osłabienie, zaawansowany wiek
- Trwale niepełnosprawni
- Umierające osoby wymagające opieki domowej

## **Umiejętności podstawowe:**

- Określenie osobistych potrzeb odbiorców opieki domowej.
- Szanowanie, docenianie i okazywanie akceptacji dla różnic kulturowych, religijnych oraz społeczno-ekonomicznych w zakresie stosowania opieki.
- Uznanie i docenienie dotychczasowych osiągnięć oraz wyznaczenie nowych celów.
- Postępowanie z problemami specjalnymi.
- Zachęcanie i wspieranie wysiłków klienta w celu utrzymania i/lub poprawy jego zdrowia, samopoczucia, niezależności i jakości życia.
- Promowanie zdolności klienta do kierowania i uczestniczenia w swojej opiece w jak największym stopniu.
- Zapewnienie zindywidualizowanej, dostosowanej do wieku, skoncentrowanej na osobie opieki, z naciskiem na wsparcie fizyczne, psychologiczne, społeczne, emocjonalne, poznawcze, kulturowe i duchowe.
- Uznanie i poszanowanie wyjątkowości, różnorodności, praw i obaw klienta oraz jego zdolności do dokonywania wyborów, podejmowania ryzyka i sprawowania kontroli nad swoim życiem.
- Zapewnienie pomocy w przyjmowaniu leków zgodnie z zaleceniami regulowanego pracownika służby zdrowia.
- Wykazanie się umiejętnością sprawowania podstawowej opieki paliatywnej i opieki u kresu życia.
- Stosowanie poniższej pielęgnacji prawidłowo i zgodnie z wytycznymi:
  - ✓ Kąpiel
  - ✓ Toaleta
  - ✓ Pielęgnacja zębów i jamy ustnej
  - ✓ Ambulacja
  - ✓ Ubieranie się/pielęgnacja
  - ✓ Jedzenie
  - ✓ Przewożenie

## **Etap - Pielęgnacja domu**

**Krok 1 - Na tym etapie zaleca się omówienie następujących kwestii z pracownikami opieki domowej, rolą trenera jest bycie moderatorem dyskusji:**

Cele prac porządkowych w opiece domowej:

- a. Poprawia jakość życia;
- b. Promuje niezależność i samowystarczalność;
- c. Utrzymuje dom w czasie kryzysu rodzinnego.

### **2. Znaczenie utrzymania czystości w domu**

- a. Kontrola zakażeń - utrzymuje bakterie i grzyby pod kontrolą;
- b. Bezpieczeństwo i ochrona - mniejsze prawdopodobieństwo wystąpienia wypadków;
- c. Podstawowe potrzeby są zaspokojone - komfort, przynależność, duma, wyższe poczucie własnej wartości, samorealizacja.

## **Umiejętności podstawowe**

- Wykonywanie czynności porządkowych zgodnie z krajowymi i międzynarodowymi wytycznymi.
- Zapoznanie się ze sposobami zachowanie bezpieczeństwa, oszczędzanie energii i czasu.
- Zrozumienie sposobu wykonania pracy.
- Właściwe mycie rąk przed i po każdym zadaniu.
- Stosowanie rękawic gumowych do sprzątnia.
- Czytanie wskazówek przy stosowaniu środków czystości; unikanie mieszania produktów.
- Unikanie stawiania urządzeń elektrycznych w pobliżu wody, zlewu/wanny.
- Utrzymywanie sprzętu w czystości i suchości.
- Przestrzeganie wszystkich środków bezpieczeństwa.
- Noszenie rękawiczek podczas pracy z ubraniami/bielizną zabrudzoną płynami ustrojowymi.
- Właściwe przechowywanie żywności.
- Powiadamianie przełożonego/rodziny o potrzebnych naprawach.

## JEDNOSTKA 3 - NARZĘDZIA OCENY

### Ćwiczenie 1 - Wzór A - Podstawowe informacje (załącznik 1)

#### Etap 1 - Ogólny profil odbiorcy opieki i pracownika opieki

Wymagane są podstawowe informacje o pracownikach opieki domowej.

Oczekiwane rezultaty: Dzięki wykorzystaniu Szablonu-A trenerzy dowiedzą się o pochodzeniu Pracowników Opieki Domowej i podstawowych informacjach, które mają w związku z grupami docelowymi.

#### Etap 2 - Doświadczenia w sektorze opieki domowej

##### Krok 1- Zadania zgodne z potrzebami i wymaganiami odbiorcy opieki domowej

W oparciu o różne grupy docelowe (osoby przewlekle chore, osoby starsze oraz dzieci niepełnosprawne fizycznie i umysłowo), zadania związane z opieką podzielone są na trzy grupy Opieka osobista/pielęgniarska, opieka domowa, nadzór nad opieką, koordynacja i wymienione. Pracownicy opieki domowej proszeni są o wyjaśnienie, czy mają jakiegokolwiek doświadczenie w tych dziedzinach.

Oczekiwane rezultaty: Ocena korelacji i ocena kompetencji pracowników w zakresie opieki domowej z grupami docelowymi. W rezultacie trener może określić, czy pracownik potrzebuje szkolenia oraz w jakich dziedzinach. Trener może również zalecić nadzór nad określonymi zadaniami.

##### Krok 2 - Warunki zdrowotne pracownika opieki

Celem jest określenie zdrowia fizycznego i emocjonalnego, wszelkich chorób, a także nawyków, takich jak palenie tytoniu lub picie alkoholu.

Jeśli pracownik opieki domowej ma doświadczenie w tej pracy, należy go zapytać o wpływ opieki domowej na jego zdrowie emocjonalne/psychologiczne.

Oczekiwane rezultaty: Trenerzy oceniają bazę podanych informacji i wypełniają listę kontrolną niezbędnych/obowiązkowych kompetencji pracownika opieki domowej.

Ogólna ocena przedstawia potencjał pracowników i ich zdolność do zatrudnienia dla grup docelowych.

### Ćwiczenie 2 - Wzór B - Kwestionariusz (załącznik2)

Kwestionariusz ma zastosowanie dla kandydatów na pracowników opieki domowej bez doświadczenia/mniejszego doświadczenia w opiece domowej lub z grupami docelowymi. Ocena Reakcji, Uczenia się, Zachowania. Kompetencje oparte na opiece domowej nad grupami docelowymi.

Pracownicy opieki domowej proszeni są o udzielenie odpowiedzi na pytania. Trenerzy mogą uchwycić chęć, intencje, preferencje, obawy, wymagania finansowe, kompetencje, poziom informacji, braki oraz potrzebę wsparcia pracownika opieki domowej.

Wskaźnik zdolności do pracy (WAI) zastosowano u 19- do 62-letnich pracownic opieki domowej. Stwierdzono, że pierwszy istotny spadek zdolności do pracy następuje między 40 a 44 rokiem życia, a drugi, ostrzejszy spadek następuje po 55 roku życia. Wydolność fizyczna badanych pogarsza się już od 35 roku życia. Ponadto najbardziej wrażliwymi na wiek miernikami zdolności do pracy okazały się: aktualna zdolność do pracy, liczba zdiagnozowanych chorób oraz niezdolność do pracy z powodu chorób. Badani, którzy postrzegali swój stan zdrowia jako zły, mieli największe ryzyko niskiej zdolności do pracy. Trener powinien również wziąć pod uwagę wpływ wieku pracowników opieki domowej na wykonalność.

W końcu trener może dokonać ogólnej oceny możliwości zatrudnienia i poziomu kompetencji dla grup docelowych. Ludzie wybierają te działania lub czynności, do pełnienia lub wykonywania których mają odpowiednie umiejętności. Ludzie mogą czuć się pewni siebie w odniesieniu do konkretnych zadań, co jest typową konceptualizacją poczucia własnej skuteczności związanej z zadaniem. Poziom kompetencji, wykonalności i doświadczenia jest punktem odniesienia dla oceny.

Wreszcie, ocena wpływu dokonywana jest poprzez pre-test i post-test dla Trenerów. Mierzy ona efektywność przeprowadzonego szkolenia.



## Moduł 2 - Kwestionariusz

### WZÓR A - INFORMACJE PODSTAWOWE

A.

#### *Profil opiekuna*

Adres:

Miejscowość: \_\_\_\_\_

Telefon: \_\_\_\_\_

Płeć:  F  M Wiek: \_\_\_\_\_ Stan cywilny: \_\_\_\_\_

Liczba dzieci/wiek : \_\_\_\_\_

Pochodzenie etniczne: \_\_\_\_\_ Język ojczysty: \_\_\_\_\_

Biegłość językowa: Czy jesteś dwujęzyczny?  Tak  Nie

Języki: \_\_\_\_\_

Prawo jazdy:  Tak  Nie

Certyfikat pierwszej pomocy: \_\_\_\_\_

Inne posiadane licencje zawodowe: \_\_\_\_\_

Wykształcenie:

Instytucja	Daty	Specjalność	Status akademicki

Ewentualna zarzuty karne: \_\_\_\_\_

### **Profil odbiorcy opieki (CR)**

Płeć:  F  M Wiek: \_\_\_\_\_ Stan cywilny: \_\_\_\_\_ Dzieci: \_\_\_\_\_

Pochodzenie etniczne: \_\_\_\_\_ Język, którym się posługuje \_\_\_\_\_

Choroba/Niepełnosprawność: \_\_\_\_\_

Czy podopieczny otrzymuje jakiegokolwiek formalne usługi opieki domowej (publiczne, prywatne, miejskie)  Tak  Nie

Jeśli tak, to jaki rodzaj usługi (usług) \_\_\_\_\_

### **B- DOŚWIADCZENIA W SEKTORZE OPIEKI DOMOWEJ (JEŚLI ISTNIEJĄ)**

1. Czy kiedykolwiek pracował/a Pan/Pani w opiece domowej? Jak długo?

\_\_\_\_\_

2. Jakiego typu usługi opieki domowej Pan/Pani świadczył/a? (24 godziny na dobę, na pół etatu, okazjonalnie)

\_\_\_\_\_

3. Czy ma Pan/Pani doświadczenie w następujących dziedzinach?

Ostre i przewlekłe choroby (osoby starsze, dorośli i/lub dzieci), \_\_\_\_\_

Starsze osoby \_\_\_\_\_

Osoby starsze/dorośle/dzieci niepełnosprawne fizycznie i umysłowo

Dzieci \_\_\_\_\_

4. Czy posiada Pan/Pani informacje/doświadczenie/szkolenia dotyczące demencji, opieki nad osobami słabymi, opieki geriatrycznej, opieki paliatywnej?

\_\_\_\_\_



5. Czy ma Pan/Pani jakieś informacje/doświadczenie/szkolenia dotyczące osób starszych z niepełnosprawnością?

\_\_\_\_\_

6. Czy ma Pan/Pani jakieś informacje/doświadczenia/szkolenia na temat sprawowania opieki w domu nad dziećmi niepełnosprawnymi fizycznie i umysłowo?

\_\_\_\_\_

7. Czy posiada Pani/Pan informacje/doświadczenie/szkolenie pedagogiczne dotyczące procesów rozwojowych dzieciństwa i podejścia?

\_\_\_\_\_

8. Opis zadań związanych z opieką i otrzymywanego wsparcia.

\_\_\_\_\_

W jakich dziedzinach świadczy Pan/Pani usługi opieki domowej?

\_\_\_\_\_

**Lista zadań związanych z opieką**

**Opieka osobista/pielęgniarska** (Ostra przewlekła choroba  Starsze osoby  Dzieci niepełnosprawne fizycznie i umysłowo ) proszę wyjaśnić szczegółowo;

Karmienie: \_\_\_\_\_

Ubieranie: \_\_\_\_\_

Kąpiel/Prysznic: \_\_\_\_\_

Pielęgnacja(pielęgnacja włosów, pielęgnacja ust, golenie, pielęgnacja dłoni i paznokci, pielęgnacja stóp itp.)

Opieka nad osobami nietrzymającymi moczu \_\_\_\_\_

Mobilność podopiecznego: \_\_\_\_\_

Przenoszenie, poruszanie się, zakres ruchu: \_\_\_\_\_

Fizykoterapia / Terapia zajęciowa \_\_\_\_\_

Pomoc w samodzielnym zażywaniu leków: \_\_\_\_\_

Kontrola bólu \_\_\_\_\_

Osobista opieka nad dzieckiem \_\_\_\_\_

Tak	Nie



Inne \_\_\_\_\_


Czy masz trudności w którymś z tych obszarów?

❖ **Do wypełnienia przez Trenera;**

Jeśli opiekun potrzebuje szkolenia, proszę określić, w jakich obszarach? (Trener)

\_\_\_\_\_

Czy potrzebny jest nadzór nad opiekunem? (Trener)

\_\_\_\_\_

Inne, które należy określić

\_\_\_\_\_

**Opieka nad gospodarstwem domowym (Czł owiek przewlekłe chory  Osoby starsze  Dzieci niepełnosprawne fizycznie i umysłowo ), proszę o szczegółowe wyjaśnienie;**

Przygotowywanie posiłków \_\_\_\_\_

Zakupy \_\_\_\_\_

Zajmowanie się praniem \_\_\_\_\_

Sprzątanie domu \_\_\_\_\_

Prace w ogrodzie/lekkie i ciężkie \_\_\_\_\_

Bankowość/Finanse/Pomoc prawna \_\_\_\_\_

Inne \_\_\_\_\_

Czy masz trudności w którymś z tych obszarów? \_\_\_\_\_

Tak	Nie

❖ **Do wypełnienia przez Trenera;**

Jeśli opiekun potrzebuje szkolenia, proszę określić, w jakich obszarach? (Trener)

\_\_\_\_\_

Czy potrzebny jest nadzór nad opiekunem? (Trener)

---

Jakieś inne kwestie, które Trener chce dodać?

---

**Nadzorowanie opieki (  Ostra przewlekła choroba  Starsze osoby  Dzieci niepełnosprawne fizycznie i umysłowo ) proszę wyjaśnić szczegółowo;**

Pozostawanie w domu z podopiecznym, aby czuł się on bezpiecznie

Korygowanie i zmiana niebezpiecznych, niepożądanych lub trudnych zachowań podopiecznego \_\_\_\_\_

Zachęcanie podopiecznego do różnych działań \_\_\_\_\_

Zapewnienie zapobiegania zranieniom, wypadkom lub błędzeniu

Zachowanie czujności w nocy \_\_\_\_\_

Inne \_\_\_\_\_

Czy ma Pan/Pani trudności w którymś z tych obszarów?

---

Tak	Nie

❖ **Do wypełnienia przez Trenera;**

Jeśli opiekun potrzebuje szkolenia, proszę określić, w jakich obszarach? (Trener)

---

Czy potrzebny jest nadzór nad opiekunem? (Trener)

---

Jakieś inne kwestie, które Trener chce dodać?

---

**Koordynowanie** ( Ostra przewlekła choroba  **Osoby starsze**  **Dzieci niepełnosprawne fizycznie i umysłowo**) proszę o szczegółowe wyjaśnienie;

Zaaranżowanie / Zorganizowanie usług

---

Umawianie i towarzyszenie podopiecznemu na wizytach

---

Pomoc przy rozmowach z instytucjami

---

Zorganizowanie/zapewnienie transportu

---

Występowanie jako rzecznik podopiecznego

---

Inne

---

Tak	Nie

❖ **Do wypełnienia przez Trenera;**

Jeśli opiekun potrzebuje szkolenia, proszę określić, w jakich obszarach? (Trener)

---

Czy potrzebny jest nadzór nad opiekunem? (Trener)

---

Jakieś inne kwestie, które Trener chce dodać?

---

**C- WARUNKI ZDROWOTNE OPIEKUNA:**

**2.1. Zdrowie fizyczne**

**2.1.1.** Proszę podać ewentualne choroby fizyczne?

---

**2.1.2.** Nawyki (palenie/picie alkoholu/narkotyki itp.)

---

**2.1.3.** Czy odkąd zaangażował/a się Pan/Pani w pracę w domu z docelowymi odbiorcami opieki domowej, takimi jak osoby ostro i przewlekle chore (osoby starsze i/lub dzieci), osoby starsze, dzieci niepełnosprawne fizycznie i umysłowo, doświadczył/a Pan/Pani jakichkolwiek negatywnych zmian w następujących obszarach?

Sen  Ogólne odżywianie  Bóle głowy  Bóle pleców  Zmęczenie  Wcześniejsze stany chorobowe  Wizyty u lekarza/stomatologa  Lekarstwa/narkotyki  Zużywanie alkoholu  Palenie papierosów  Waga  Ćwiczenia

---

## **2.2. Zdrowie emocjonalne**

**2.2.1.** Czy zmieniło się Pana/Pani życie emocjonalne/intymne?

---

**2.2.2.** Proszę podać ewentualne choroby psychiczne?

---

**2.2.3.** Czy doświadczył/a Pan/Pani któregoś z tych uczuć podczas sprawowania opieki domowej nad grupami docelowymi, takimi jak: ostro i przewlekle chorzy (osoby starsze i/lub dzieci), osoby starsze, dzieci niepełnosprawne fizycznie i umysłowo?

Wyczerpanie  Nuda  Nerwowość  Zmartwienie  Izolacja/samotność  Smutek  Poczucie winy  Bezradność  Złość  Frustracja/zniechęcenie  Depresja

**2.2.4.** Które z tych uczuć są związane z Pana/Pani pracą w domu?

---

**2.2.5.** Czy jest Pan/Pani w stanie poradzić sobie z tymi uczuciami?

---

**2.2.6.** Czy w ostatnim czasie przeżył Pan/Pani poważny stres, taki jak śmierć, utrata pracy, rozwód lub choroba?

---

**2.2.7.** Czy ze względu na pracę opiekuńczą zrezygnował/a Pan/Pani lub zamierza zrezygnować z któregoś ze swoich zobowiązań/obowiązków?  Tak  Nie

---

**2.2.8.** Jak ta zmiana wpłynęła na Pana/Panią i wykonywaną pracę opiekuńczą?

---

**2.2.9.** Czy od momentu rozpoczęcia pracy w opiece domowej doświadczył/a Pan/Pani pozytywnej zmiany/napięcia w relacjach z osobami ostro i przewlekle chorymi (starszymi i/lub dziećmi), osobami starszymi, dziećmi upośledzonymi fizycznie i umysłowo, którymi opiekuje się Pan/Pani w domu?

---

**2.2.10.** Czy doświadczył/a Pan/Pani trudności z powodu pewnych zachowań lub potrzeb podopiecznego, jak:

Krzyki/gesty seksualne lub inne niewłaściwe zachowania

Okazywanie niechęci do współpracy

Problemy z pamięcią lub problemy z rozumieniem ludzi

Błądzenie

Powtarzanie

Wymagający wiele uwagi

Agresja werbalna

Fizyczna agresja

Agresja seksualna


**2.2.11.** Czy potrzebował/a Pan/Pani pomocy w radzeniu sobie z tymi zachowaniami?

---

**2.2.12.** Czy w związku z wykonywaniem pracy w ramach opieki domowej doświadczył/a Pan/Pani napięcia w relacjach z rodziną (współmałżonek, rodzeństwo, dzieci)?

---

**OCENA UCZESTNIKA SZKOLENIA**

**Ma kompetencje w przypadku**  Ostrej i przewlekłej choroby (osoby starsze i/lub dzieci)  Osoby starsze  Dzieci niepełnosprawne fizycznie i umysłowo  Inne

	Tak	Nie
Doświadczenie w opiece domowej		
Szkolenie z zakresu opieki domowej		
Wystarczające wykształcenie		
Wymagane umiejętności językowe		
Umiejętność skutecznej komunikacji		
Wytrzymałość fizyczna		
Siła emocjonalna		
Zdolność podróżowania		
Krytyczne myślenie		
Empatia		
Reagowanie		
Odwaga		
Umiejętność zarządzania w sytuacjach kryzysowych		
Poufność		
Zdolność do prowadzenia gospodarstwa domowego		
Zrozumienie profilu i cech charakterystycznych podopiecznego		
Znajomość zasad udzielania pierwszej pomocy		
Umiejętność udzielania pierwszej pomocy		
Niezależny styl pracy		



Zaangażowanie

Gotowość do pracy w weekendy i w godzinach wieczornych

Życzliwość

Radzenie sobie ze zniechęceniem


Uczynność

Zaangażowanie społeczne/umiejętności

Poczucie odpowiedzialności

Cierpliwość

Umiejętności organizacyjne

Praca pod presją

Życzliwość

Współczucie

Uczciwość

Tak	Nie

Inne do określenia:

---

## SZABLON B - PYTANIA

1. Jak i dlaczego wybrała Pani/Pan zawód Opiekunki Domowej?

---

2. Z kim wolałby Pan/Pani i uważa, że mógłby Pan/Pani wykonywać pracę związaną z opieką domową? (Praca z osobami starszymi, dziećmi, osobami dorosłymi, cierpiącymi na ostre i przewlekłe choroby, chore fizycznie, chore psychicznie, posiadające niepełnosprawność itp.)

---



3. Jak chciałby/aby Pan/Pani pracować?

24 godziny na dobę       Pełny etat       W niepełnym wymiarze godzin   
Sporadycznie

4. W skali od 1 do 4, na którym miejscu umieściłby Pan/Pani potrzebę wsparcia/szkolenia w zakresie usług opiekuńczych?

1=brak potrzeby 2=mniejsza 3=wysoka 4=bardzo wysoka

5. Czy uważa Pan/Pani, że pracownicy opieki mogą uzyskać od pracowników służby zdrowia wystarczającą ilość informacji na temat ostrych i przewlekłych chorób odbiorców opieki domowej, chorób psychicznych, niepełnosprawności?

---

6. Czy w swoich relacjach z odbiorcą opieki domowej napotyka Pan/Pani na jakieś problemy lub obawia się takiej możliwości ze względu na język, kulturę, wybór stylu życia, wartości itp.

Tak  Nie

---

7. Czy odległość między Pana/Pani miejscem zamieszkania a Odbiorcą usług opiekuńczych stanowi problem?

---

8. Czy ma Pan/Pani jakieś obawy związane z transportem?

---

9. Czy preferuje Pan/Pani sprawowanie opieki domowej w zależności od wieku, istniejących schorzeń i niepełnosprawności Odbiorców opieki?

---

10. Czy wprowadza Pan/Pani jakieś zmiany w swojej sytuacji życiowej ze względu na opiekę sprawowaną nad podopiecznym?

---

11. Czy mają Państwo dzieci? Tak Nie

Jeśli tak, jaki jest ich wiek?

---

Ilu z nich zapewnia Pan/Pani opiekę?

---

12. Jakie ma Pan/Pani inne obowiązki lub zobowiązania? (np. zatrudnienie, opieka nad dziećmi, edukacja, wolontariat, wypoczynek itp.)

---

13. Jakie priorytety powinny być w opiece domowej dla poniższych grup (proszę wymienić co najmniej 3 priorytety):

Chorzy w stanie ostrym i przewlekłym (starsi, dorośli i/lub dzieci)\_\_\_\_\_

Elderly people\_\_\_\_\_

Osoby starsze/dorośli/dzieci niepełnosprawne fizycznie i umysłowo \_\_\_\_\_

Dzieci \_\_\_\_\_

14. Co sądzi Pan/Pani o odpłatności za opiekę domową?

Jeśli podopieczny cierpi z powodu ostrej i przewlekłej choroby

---

Dzieci niepełnosprawne fizycznie i umysłowo,

---

## Posiadanie niepełnosprawności

---

15. Jakie są Pana/Pani preferencje dotyczące ubezpieczenia społecznego przy ubieganiu się o pracę w opiece domowej?

---

16. Jak jest Pana/Pani stan zdrowia fizycznego?

Doskonały       Dobry       Zadowalający       Zły

17. Jak oceniasz Pan/Pani swój nastrój, zdrowie emocjonalne?

Doskonale       Dobrze       Zadowalająco       Źle

18. Czy czuje się Pan/Pani doceniony/a za wykonywaną pracę związaną z opieką domową?

---

19. Co jest dla Pani/Pana najbardziej satysfakcjonujące w opiece nad domem?

---

20. Jakie cechy i mocne strony osobiste wnosi Pan/Pani do swojej roli opiekuńczej dla;

Chorych w stanie ostrym i przewlekłym (starsi, dorośli i/lub dzieci) \_\_\_\_\_

Osób starszych/dorosłych/dzieci niepełnosprawnych fizycznie i umysłowo \_\_\_\_\_

Dzieci \_\_\_\_\_

21. Jak radzi sobie Pan/Pani w sytuacji kryzysowej z tymi grupami docelowymi? Czy posiadają Państwo plan awaryjny na wypadek następujących sytuacji kryzysowych?

i. Nagłe pogorszenie sytuacji/nagły wzrost potrzeb KS  Tak  Nie

---

ii. Nagła niemożność zapewnienia opieki  Tak  Nie

---

iii. Podopieczny błądzi lub gubi się  Tak  Nie

---

iv. Podopieczny próbuje popełnić samobójstwo  Tak  Nie

---

v. Potrzeba nagłej ewakuacji  Tak  Nie

---

23. Czy Pana/Pani zdaniem, potrzebuje Pan/Pani wsparcia w kwestii podnoszenia kompetencji w zakresie opieki domowej nad osobami przewlekle chorymi (starszymi i/lub dziećmi), osobami starszymi, dziećmi niepełnosprawnymi fizycznie i umysłowo?

	Choroby ostre i przewlekłe (osoby starsze i/lub dzieci)	Osoby starsze	Dzieci niepełnosprawne fizycznie i umysłowo
Informacje			
Szkolenie w zakresie zadań specjalistycznych			
Usługi żywieniowe			
Pomoc na receptę			
Wsparcie w nagłych wypadkach			
Usługi prawne/Notariusz			
Usługi w zakresie prac domowych			
Pomoc finansowa			
Usługi transportowe			
OT/PT/Usługi rehabilitacyjne			
Profesjonalna pomoc przy aranżacji usług			



Opieka dzienna dla dorosłych			
Inne, proszę określić			

Inne kwestie, o których należy wspomnieć:

---

**Ocena trenera:**

## Moduł 2 - Ocena ogólna

### MODUŁ II - Ocena umiejętności i kompetencji na podstawie grup docelowych

#### Narzędzia oceny ogólnej – Pre- i Post-Testy

#### UNIT 1 - Odbiorcy opieki domowej w centrum uwagi

	Tak	Nie
Największymi użytkownikami opieki domowej będą zapewne ludzie starsi.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Druga stosunkowo duża grupa, która wymaga opieki domowej, to osoby dorosłe w wieku od 18 do 49 lat, często z zaburzeniami psychicznymi.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Najczęstszymi niepełnosprawnościami występującymi u dzieci są trudności w uczeniu się.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Problemy z mową nie są częste we wczesnym okresie życia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Trudności w uczeniu się częściej pojawiają się w późniejszym okresie dzieciństwa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wśród dorosłych odbiorców usług opiekuńczych około 80 % stanowią osoby w wieku 50 lat lub starsze, które są w większości niepełnosprawne z powodu wieku.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Choroby przewlekłe nie mają wpływu na zdrowie psychiczne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### UNIT 2 - Umiejętności i kompetencje oparte na grupie docelowej

	Tak	Nie
Umiejętność aktywnego słuchania jest ważna w komunikacji z klientem, rodziną i innymi członkami zespołu opieki zdrowotnej.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bariery komunikacyjne mogą obejmować zaburzenia wzroku, słuchu, mowy i języka.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Stosowanie odpowiedniego tonu, komunikacji werbalnej i niewerbalnej, która świadczy o szacunku, promuje godność	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

odbiorcy opieki domowej i jest właściwa kulturowo.

Brak rozumienia języka, w tym komunikacji werbalnej i pisemnej, nie ma większego znaczenia w opiece domowej.

Stosowanie wszystkich czynności związanych z opieką domową zgodnie z przepisami, regulacjami, polityką nie ma większego znaczenia.

Stosowanie wszystkich czynności związanych z opieką domową zgodnie z kwestiami poufności, oraz kodeksami etycznymi ma ogromne znaczenie.

W miarę możliwości należy wspierać samodzielność osób korzystających z opieki domowej.

Prawo jednostki do poszanowania prywatności i godności nie może być brane pod uwagę w każdej sytuacji.

Należy określić procedury niezbędne do utrzymania bezpiecznego środowiska i minimalizacji ryzyka.

Dla zastosowań w opiece domowej nie jest ważne przestrzeganie zasad zapobiegania i kontroli zakażeń.

Pracownicy opieki domowej muszą posiadać wiedzę z zakresu pierwszej pomocy.

Należy zapewnić opiekę dostosowaną do wieku, z naciskiem na wsparcie fizyczne, psychologiczne, społeczne, emocjonalne, poznawcze, kulturowe i duchowe.

Nie należy zapewniać zindywidualizowanej opieki, z naciskiem na wsparcie fizyczne, psychologiczne, społeczne, emocjonalne, poznawcze, kulturowe i duchowe.

Należy zapewnić opiekę skoncentrowaną na osobie, z naciskiem na wsparcie fizyczne, psychologiczne, społeczne, emocjonalne, poznawcze, kulturowe i duchowe.

Należy zapewnić bezpieczeństwo i ochronę przy pracach domowych.

## JAK OCENIASZ SWOJĄ OBECNĄ ZDOLNOŚĆ?

Świadomość znaczenia zasad etycznych i poufności.

Dobry  Dostateczny  Wymaga odświeżenia  Nowy dla mnie

Praca w sposób integracyjny.

Dobry  Dostateczny  Wymaga odświeżenia  Nowy dla mnie

Znaczenie różnorodności, równości i integracji.

Dobry  Dostateczny  Wymaga odświeżenia  Nowy dla mnie

Zrozumienie wartości skupionych na osobie .

Dobry  Dostateczny  Wymaga odświeżenia  Nowy dla mnie

Praca w sposób skoncentrowany na osobie.

Dobry  Dostateczny  Wymaga odświeżenia  Nowy dla mnie

Świadomość otoczenia i umiejętność zarządzania czynnikami, które mogą powodować dyskomfort lub niepokój odbiorcy opieki domowej.

Dobry  Dostateczny  Wymaga odświeżenia  Nowy dla mnie

Wspieranie osób w minimalizowaniu bólu lub dyskomfortu.

Dobry  Dostateczny  Wymaga odświeżenia  Nowy dla mnie

Aktywne słuchanie i bariery w skutecznej komunikacji.

Dobry  Dostateczny  Wymaga odświeżenia  Nowy dla mnie

Techniki komunikacji z osobami o specjalnych potrzebach (np. z osobami z zaburzeniami wzroku, słuchu, afazją i zaburzeniami poznawczymi).

Dobry  Dostateczny  Wymaga odświeżenia  Nowy dla mnie



Świadomość znaczenia komunikacji i jej znaczenia w opiece domowej

Dobry  Dostateczny  Wymaga odświeżenia  Nowy dla mnie

Zasady skutecznej komunikacji

Dobry  Dostateczny  Wymaga odświeżenia  Nowy dla mnie

Fizyczne i emocjonalne bariery skutecznej komunikacji.

Dobry  Dostateczny  Wymaga odświeżenia  Nowy dla mnie

Techniki komunikacji z osobami o specjalnych potrzebach (np. z osobami niedowidzącymi, niedosłyszącymi, z afazją, z zaburzeniami poznawczymi).

Dobry  Dostateczny  Wymaga odświeżenia  Nowy dla mnie

Znaczenie poufności, w tym rozmów, obserwacji i raportów.

Dobry  Dostateczny  Wymaga odświeżenia  Nowy dla mnie

Znaczenie poufności w odniesieniu do informacji osobowych i medycznych.

Dobry  Dostateczny  Wymaga odświeżenia  Nowy dla mnie

Wytyczne dotyczące ochrony informacji świadczeniobiorców opieki domowej.

Dobry  Dostateczny  Wymaga odświeżenia  Nowy dla mnie

Wspólne czynniki, które przyczyniają się do wypadków w domu.

Dobry  Dostateczny  Wymaga odświeżenia  Nowy dla mnie

Rola pracownika opieki domowej w zapobieganiu urazom i bezpieczeństwu pożarowemu.

Dobry  Dostateczny  Wymaga odświeżenia  Nowy dla mnie

Metody zapewnienia własnego bezpieczeństwa podczas pracy.

Dobry  Dostateczny  Wymaga odświeżenia  Nowy dla mnie

Podstawowe działania w zakresie zapobiegania i reagowania na pożary w domu.

Dobry  Dostateczny  Wymaga odświeżenia  Nowy dla mnie

Podstawowe techniki udzielania pierwszej pomocy w typowych nagłych przypadkach.

Dobry  Dostateczny  Wymaga odświeżenia  Nowy dla mnie

Polityka krajowa związana z kwestiami bezpieczeństwa.

Dobry  Dostateczny  Wymaga odświeżenia  Nowy dla mnie

Sytuacje, które wymagają natychmiastowej pomocy własnej lub służb ratowniczych.

Dobry  Dostateczny  Wymaga odświeżenia  Nowy dla mnie

Świadomość treści głównych zadań podczas stosowania opieki osobistej.

Dobry  Dostateczny  Wymaga odświeżenia  Nowy dla mnie

Kontrola zakażeń - rola pracownika opieki domowej.

Dobry  Dostateczny  Wymaga odświeżenia  Nowy dla mnie

Bezpieczeństwo i ochrona - mniejsze prawdopodobieństwo wystąpienia wypadków.

Dobry  Dostateczny  Wymaga odświeżenia  Nowy dla mnie

Utrzymanie domu w czasie kryzysu rodzinnego.

Dobry  Dostateczny  Wymaga odświeżenia  Nowy dla mnie

Promowanie niezależności i samowystarczalności.

Dobry  Dostateczny  Wymaga odświeżenia  Nowy dla mnie

Znaczenie utrzymania czystości w domu.

Dobry  Dostateczny  Wymaga odświeżenia  Nowy dla mnie

### JEDNOSTKA 3 - Narzędzia oceny

Mam opinię na temat umiejętności pracowników opieki domowej poprzez pytania sprawdzające umiejętności/kompetencje.

Tak  Nie  Nie wiem

Wiedza o opiece domowej określa preferencje Pracodawcy opieki domowej.

Tak  Nie  Nie wiem

Gotowość Opiekunki Domowej do świadczenia usług jest możliwa do wykrycia.

Tak  Nie  Nie wiem

Doświadczenie ułatwia dopasowanie pracy pomiędzy Opiekunem Domowym a Odbiorcą.

Tak  Nie  Nie wiem

Po zakończeniu rozmowy rozumiem na czym polegają optymalne zadania opiekuńcze w ramach usług opieki domowej, z poszanowaniem przywilejów/preferencji Podopiecznego.

Tak  Nie  Nie wiem

Potrzeba szkolenia pracownika opieki domowej jest brana pod uwagę podczas oceny.

Tak  Nie  Nie wiem

Potrzeba nadzoru dla pracownika opieki domowej jest brana pod uwagę podczas oceny.

Tak  Nie  Nie wiem

Całkowicie ufam oświadczeniu Pracownika Opieki Domowej.

Tak  Nie  Nie wiem

Lista Kontrolna Kompetencji jest wystarczająca do określenia możliwości zatrudnienia Pracownika Opieki Domowej.

Tak  Nie  Nie wiem

Wybieram właściwe pytanie, które pozwala określić i wyjaśnić wszystkie warunki dotyczące świadczeniobiorcy opieki domowej.



Tak

Nie

Nie wiem

Ocena może być rozłożona na kilka dni, aby zbudować zaufanie do pracownika opieki.

Tak

Nie

Nie wiem

Wolę, aby narzędzie oceny było wypełniane razem z pracownikiem opieki.

Tak

Nie

Nie wiem

Akceptuję prawo pracownika opieki do odmowy odpowiedzi na pytanie.

Tak

Nie

Nie wiem

Kwestionariusz jest skuteczny i skorelowany z oczekiwanym rezultatem usługi opieki domowej.

Tak

Nie

Nie wiem

## Moduł 3 - Różnice między dostawcami sektora - Jednostka

<b>MODUŁ III:</b>	
<b>Różnice i potrzeby dostawców funduszy sektorowych (7 godzin)</b>	
<b>Główna treść</b>	<p>Usługi opieki domowej są świadczone zarówno przez sektor publiczny, jak i prywatny. W większości krajów, publiczna opieka domowa jest świadczona bezpośrednio przez rządy - pod nadzorem odpowiednich ministerstw – w ramach krajowych systemów opieki zdrowotnej. Ponadto, prywatne usługi opieki domowej są świadczone przez prywatne instytucje, ośrodki oraz samozatrudnionych profesjonalistów.</p> <p>Praktyki dotyczące usług opieki domowej mają różne możliwości i standardy w sektorze publicznym i prywatnym. Według niektórych badań, usługi opieki domowej świadczone przez sektor prywatny w krajach o niskich i średnich dochodach są bardziej efektywne i zrównoważone niż usługi publiczne. Z drugiej strony, sektor publiczny jest również uważany za zapewniający pewien standard swoich usług, który może być uzyskany przez wszystkich mieszkańców w równym stopniu.</p> <p>W odniesieniu do ich struktury, zarówno publiczny, jak i prywatny sektor usług opieki domowej ma zróżnicowany obraz. Większość badań wskazuje, że usługi sektora publicznego są dostępne dla wszystkich obywateli, ale same organizacje nie mają pełnej swobody wyboru w procesie podejmowania decyzji, ponieważ są kontrolowane przez władze centralne. Z drugiej strony, organizacje opieki domowej sektora prywatnego są bardziej elastyczne i mogą świadczyć swoje usługi w bardziej rozszerzonym zakresie godzin pracy, ale ich usługi nie są dostępne dla wszystkich, zwłaszcza osób o niskich dochodach.</p> <p>Moduł ten skupi się na różnicach pomiędzy potrzebami prywatnych i publicznych sektorów opieki domowej w zakresie możliwości dla pracowników opieki domowej.</p>
<b>Krótki opis celów, które mają zostać osiągnięte</b>	<p>Celem tego modułu jest porównanie i ocena różnic pomiędzy publicznymi i prywatnymi usługami opieki domowej, aby wzmocnić perspektywę pracowników opieki domowej i pokazać im obie strony usług opieki domowej oraz ich możliwości.</p> <p>Moduł III będzie składał się z 2 jednostek. Po zakończeniu modułu zostaną osiągnięte następujące cele:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• zrozumienie różnicy między publicznym i prywatnym sektorem opieki</li> </ul>

	<p>domowej;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• zrozumienie zalet i wad zarówno w publicznym, jak i prywatnym sektorze opieki domowej;</li> <li>• zapewnienie jasnej perspektywy pracownikom sektora opieki domowej w celu określenia ich przyszłej kariery;</li> <li>• rozpoznanie potrzeb podmiotów publicznego i prywatnego sektora opieki domowej oraz różnic w warunkach pracy.</li> </ul>
	<p><b>3.3 Jednostka 1 - POTRZEBY DOMOWYCH USŁUG OPIEKUŃCZYCH W SEKTORZE PUBLICZNYM</b></p>
<b>Temat</b>	Zrozumienie charakterystyki publicznego sektora opieki domowej.
<b>Cele</b>	Ma na celu określenie potrzeb publicznego sektora opieki domowej w zakresie kwalifikacji zasobów ludzkich. Uczący się będą w stanie zidentyfikować różne potrzeby publicznego sektora opieki domowej po zakończeniu modułu.
<b>Główne działania - przebieg programu, jego etapy, opis działań, zadania;</b>	<p><b>Definicje:</b></p> <p>Publiczny sektor opieki domowej.</p> <p>Publiczni pracownicy opieki domowej.</p> <p>Odbiorcy opieki domowej.</p> <p><b>Wprowadzenie:</b> Problemy, takie jak niedostosowanie fizyczne, choroby przewlekłe, zaburzenia poznawcze, ból, nowotwory i izolacja społeczna spowodowane starzeniem się należą do najczęstszych problemów zdrowotnych. Problemy te związane są z opieką nad osobami starszymi oraz powinny być przedmiotem polityki państwa. Zwiększenie aktywności osób starszych, które stanowią znaczną część populacji, jest niezbędne dla zdrowia publicznego.</p> <p><b>Ćwiczenie 1 - Definicja różnych podmiotów publicznego sektora opieki domowej: (90 min)</b></p> <p><b>Etap 1 - Wprowadzenie i definicje</b></p> <p>Sprawdzony zostanie zakres wiedzy grupy na temat definicji i dynamiki pomiędzy publicznym sektorem opieki domowej, pracownikami i odbiorcami opieki domowej w tym sektorze.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jakie instytucje publiczne zapewniają sektor opieki domowej?</li> <li>• Kto może zostać publicznym opiekunem domowym?</li> </ul> <p><b>Etap 2- Przegląd różnych instytucji publicznych, które zapewniają opiekę</b></p>

### domową

Uczestnicy szkolenia zdefiniują różne instytucje publiczne świadczące usługi opieki nad świadczeniobiorcami w warunkach domowych, które działają w ramach ministerstw zdrowia, takie jak:

- Szpitale edukacyjne i badawcze;
- Szpital ogólny lub specjalny szpital branżowy;
- Wspólnotowe ośrodki zdrowia;
- Rodzinne ośrodki zdrowia;
- Centra praktyk rodzinnych;
- Domy opieki.

### **Działanie 2- Zdefiniowanie potrzeb i problemów publicznego sektora opieki domowej: (90 min)**

#### **Etap 1: Problemy, z którymi boryka się publiczny sektor opieki domowej:**

- Nadzór nad usługą świadczoną w domu;
- Problem bezpieczeństwa w środowisku domowym opiekuna i osoby starszej;
- Trudności doświadczane przez pracowników służby zdrowia w zakresie świadczenia usług poza placówką;
- Kwalifikacje i kompetencje personelu, który będzie sprawował opiekę, **(będą oceniane na etapie 2)**;
- Niewystarczająca ilość personelu i sprzętu, aby zapewnić obsługę wszystkim potrzebującym;
- Usługa nie jest świadczona poza godzinami pracy;
- Przerwanie leczenia z powodu niezachowania przez osobę starszą lub jej bliskich niezbędnej opieki;
- Brak skutecznej komunikacji między pracownikami służby zdrowia a osobami/osobami starszymi;
- Problemy interwencyjne w sytuacjach nagłych wynikające z braku stałej obecności członków zespołu przy pacjencie;
- Kwestie etyczne.

#### **Etap 2: Kwalifikacje i kompetencje personelu, który będzie sprawował opiekę**

- Certyfikacja;
- Doświadczenie;
- Preferowane ukończenie szkoły średniej;
- Podstawowa wiedza z zakresu bezpieczeństwa i zdrowia;
- Umiejętność rozwiązywania nieprzewidzianych problemów;
- Umiejętność pracy indywidualnej;

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Skuteczne umiejętności komunikacyjne;</li> <li>• Tolerancja;</li> <li>• Cierpliwość.</li> </ul>
	<h3>3.4 Jednostka 2 - Potrzeby usług opieki domowej w sektorze prywatnym</h3>
<p><b>Temat</b></p>	<p><b>Zrozumienie cech sektora prywatnej opieki domowej</b></p>
<p><b>Cele</b></p>	<p>Ma on na celu określenie potrzeb sektora prywatnej opieki domowej w zakresie kwalifikacji zasobów ludzkich. Po zakończeniu modułu uczący się będą w stanie określić różne potrzeby sektora prywatnej opieki domowej.</p>
<p><b>Główne działania - przebieg programu, jego etapy, opis działań, zadania;</b></p>	<p><b>Definicje:</b></p> <p>Sektor prywatnej opieki domowej;</p> <p>Pracownicy prywatnej opieki domowej.</p> <p><b>Wprowadzenie:</b> W publicznym sektorze opieki domowej, chociaż opiekunowie mogą być życzliwi, wymaga się od nich, aby opiekowali się jak największą liczbą klientów i dlatego ich czas jest ograniczony, przy czym zdolność do budowania relacji z każdym klientem jest utrudniona i dlatego wpływ, jaki mogą mieć na życie klienta jest minimalny. W sektorze prywatnej opieki domowej, opiekunowie są zachęceni do poznania podopiecznego, dowiedzenia się, co kocha robić i pomagania mu w ponownym wykonywaniu tych rzeczy.</p> <p><b>Ćwiczenie 1 - Definicja różnych podmiotów sektora prywatnej opieki domowej: (120 min)</b></p> <p><b>Etap 1 - Wprowadzenie i definicje</b></p> <p>Wcześniej zdobyta wiedza grupy zostanie sprawdzona pod kątem definicji oraz dynamiki pomiędzy sektorem prywatnej opieki domowej, pracownikami i odbiorcami opieki domowej w tym sektorze.</p> <p>Jakie prywatne instytucje/firmy świadczą sektor opieki domowej?</p> <p>Kto może zostać pracownikiem prywatnej opieki domowej?</p> <p><b>Etap 2- Zdefiniowanie różnych prywatnych instytucji/firm, które zapewniają opiekę domową.</b></p> <p>Uczący się zdefiniują różne prywatne instytucje świadczące usługi opieki domowej dla odbiorców opieki domowej.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Szpitale prywatne;</li> <li>• Prywatne ośrodki rehabilitacyjne;</li> </ul>



- Prywatne firmy zajmujące się opieką domową.

## **Działanie 2 - Zrozumienie potrzeb i problemów sektora prywatnej opieki domowej: (120 min)**

### **Wprowadzenie:**

Rozprzestrzenianie się niekontrolowanych i nielicencjonowanych firm, które zatrudniają niewykształconych, nielegalnych pracowników bez badań zdrowotnych jest jednym z najważniejszych powodów, które negatywnie wpływają na sektor prywatnej opieki domowej. Aby jednak świadczyć tę usługę w lepszych standardach, należy stworzyć niezbędną infrastrukturę technologiczną, kadrę lekarzy i pielęgniarek.

### **Etap 1: Problemy, z którymi boryka się sektor prywatnej opieki domowej:**

**Wprowadzenie:** Negatywnym aspektem spotykanym z punktu widzenia pracowników służby zdrowia jest postrzeganie tego sektora jako drugiej dodatkowej pracy. Organizacje, które profesjonalnie świadczą tę usługę, mogą zapobiec temu negatywnemu zjawisku dzięki polityce ciągłego doskonalenia zawodowego i wynagradzania.

### **Problemy i potrzeby do zaspokojenia w prywatnych firmach opieki domowej to:**

- Niedoświadczone i nieprzeszkolone firmy;
- Nielicencjonowane firmy, które zatrudniają nielegalnych pracowników;
- Brak rozmowy kwalifikacyjnej;
- Niezorganizowane - nierzetelne usługi świadczone przez niedoświadczone zespoły;
- Niewystarczające zespoły (brak lekarzy, pielęgniarek, fizjoterapeutów, psychologów, dietetyków, pracowników socjalnych i personelu wspierającego opiekę).

### **Etap 2: Kwalifikacje i kompetencje personelu, który będzie świadczył opiekę w prywatnym sektorze opieki domowej**

**Wprowadzenie:** Ogólnie rzecz biorąc, potrzeby sektora prywatnej opieki domowej w zakresie kwalifikacji i kompetencji opiekunów są podobne.

Poza tym:

- Pracownik służby zdrowia świadczący usługi opieki domowej powinien szanować prywatność osoby i ściśle przestrzegać zasad poufności.
- Wymagania powinny być sprawdzane, aby osoby, które chcą korzystać

	<p>z opieki domowej, mogły otrzymać właściwą opiekę, która wspiera ich prawa i jest bezpieczna.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ważne jest, aby zespół zajmujący się domową opieką zdrowotną i pielęgnacją działał razem, ze wspólnym zrozumieniem.</li> <li>• Pracownik opieki domowej powinien zapewnić odbiorcom bezpieczne środowisko.</li> <li>• Opiekunka domowa powinna zapewnić prawidłowe wyposażenie.</li> <li>• Pracownik opieki domowej/pielęgniarka musi posiadać odpowiednie umiejętności, aby świadczyć najlepsze usługi.</li> </ul>
<b>Czas trwania modułu</b>	<p>7 godzin na całość</p> <p>3 godziny dla jednostki 1</p> <p>4 godziny dla jednostki 2</p>
<b>Wymagania wobec uczących się</b>	<p>Uczący się to edukatorzy, mentorzy i trenerzy pracujący w sektorze opieki domowej, którzy są dobrzy w komunikacji i umiejętnościach empatycznych oraz pracują bezpośrednio z pracownikami opieki domowej.</p>
<b>Efekty kształcenia, które zostaną osiągnięte po zakończeniu</b>	<p>Uczestnik będzie poinformowany o potrzebach sektora prywatnego i publicznego w sektorze opieki domowej. Uczący się/trener będzie w stanie przedstawić pracownikom opieki domowej podstawowe zasady w zakresie definicji i konieczności zatrudnienia.</p>
<b>Wymagane zasoby</b>	<p>Flipchart, notatki, krzesła, papiery, długopisy, markery, komputer, połączenie z internetem</p>
<b>Stosowane metody nauczania</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wykład</li> <li>• Prezentacja multimedialna</li> <li>• E-learning</li> </ul>
<b>Metody oceny</b>	<p>Pre-test</p> <p>Post-test</p>
<b>Referencje</b>	<p><a href="https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3378609/">https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3378609/</a></p> <p><a href="https://www.nursenextdoorfranchise.com/senior-home-health-franchise-blog/private-duty-home-care-medicare-medicaid/">https://www.nursenextdoorfranchise.com/senior-home-health-franchise-blog/private-duty-home-care-medicare-medicaid/</a></p> <p><a href="https://careathomeservices.ca/the-difference-between-private-and-public-home-care/">https://careathomeservices.ca/the-difference-between-private-and-public-home-care/</a></p>

<https://lup.lub.lu.se/luur/download?func=downloadFile&recordId=3458880&fileId=3459081>

Porównanie publicznych i prywatnych usług opieki domowej dla osób starszych w regionie Göteborga, Szwecja 2013 r.

[https://cdn-acikogretim.istanbul.edu.tr/auzefcontent/20\\_21\\_Guz/evde\\_yasli\\_bakim\\_hizmetleri/4/index.html#konu-7](https://cdn-acikogretim.istanbul.edu.tr/auzefcontent/20_21_Guz/evde_yasli_bakim_hizmetleri/4/index.html#konu-7)

<http://evdebakim.org.tr/downloads/kongre-sunum/yirmidortkasim/evde-saglik-ve-bakim-hizmetlerinde-kalite-aynur-dik.pdf>

## Moduł 3 - Różnice między dostawcami sektora - opis

### Różnice i potrzeby dostawców funduszy sektorowych

#### JEDNOSTKA 1 - POTRZEBY USŁUG OPIEKI DOMOWEJ W SEKTORZE PUBLICZNYM

##### Definicje:

**Publiczny sektor opieki domowej:** Opieka domowa definiowana jest jako udzielanie pacjentom w środowisku domowym świadczeń zdrowotnych i sprzętu usługowego w celu poprawy oraz podniesienia poziomu zdrowia. Świadczenie tej usługi przez instytucje państwowe wchodzi w zakres obowiązków publicznego sektora zdrowia. W wyniku ograniczenia liczby łóżek szpitalnych, usługi opieki domowej zyskały na popularności i stały się ważnym elementem usług zdrowotnych. W ramach tych działań przedmiotowa usługa zaczęła być również oferowana poprzez społeczeństwo. Dzięki usługom opieki domowej zapewnia ona pacjentom i osobom wymagającym opieki możliwość swobodniejszego życia we własnym środowisku, pozwalając pacjentowi lub osobie na przebywanie z rodziną i we własnym środowisku domowym.

**Publiczni pracownicy opieki domowej:** To wykwalifikowany personel medyczny, który udaje się do domu pacjentów niepełnosprawnych, starszych i sparaliżowanych, którzy wymagają opieki w domu i wykonuje swoje obowiązki w ramach usługi opiekuńczej. Jest to osoba, która świadczy usługi w celu wspomagania procesów zdrowienia pacjentów wymagających opieki w domu i jak największej poprawy jakości ich życia. Koncentruje się na opiece nad osobą we współpracy z rodziną pacjenta.

**Odbiorcy usług opieki domowej:** Kto otrzymuje usługi opieki domowej (grupy docelowe).

## **Wprowadzenie:**

Problemy, takie jak niedostosowanie fizyczne, choroby przewlekłe, zaburzenia poznawcze, ból, nowotwory oraz izolacja społeczna spowodowana starzeniem się należą do najczęstszych problemów zdrowotnych. Problemy te związane są z opieką nad osobami starszymi i powinny być przedmiotem polityki państwa. Zwiększenie aktywności osób starszych, które stanowią znaczną część populacji, jest niezbędne dla zdrowia publicznego. Publiczne usługi opieki domowej obejmują badanie, analizę, leczenie, opiekę medyczną i rehabilitację, zapewnienie usług wsparcia społecznego i psychologicznego dla pacjentów i członków rodzin osób korzystających z opieki domowej.

Głównym celem polityki publicznej w zakresie opieki domowej nad osobami starszymi jest określenie polityki i strategii na poziomie krajowym na rzecz osób starszych, aby mogły one uczestniczyć w życiu społecznym bez dyskryminacji, określenie zasad, procedur i standardów dotyczących usług społecznych i działań pomocy społecznej prowadzonych na rzecz osób starszych oraz współpraca z odpowiednimi instytucjami i organizacjami publicznymi w tym zakresie. Kształtowana jest ona jest w ramach zapewnienia współpracy i koordynacji działań organizacji pozarządowych. W tym kontekście ważne jest, aby polityka i strategie były bardziej skuteczne, aby zapewnić uczestnictwo osób starszych we wszystkich dziedzinach życia społecznego jako godnych jednostek.

## **Przebieg czynności:**

### **Działanie 1- Definicja poszczególnych podmiotów publicznego sektora opieki domowej:**

W miarę wzrostu liczby ludności świata zwiększa się również odsetek osób starszych. Wraz ze starzeniem się ludności świata, szczególnie w krajach rozwiniętych, w zależności od tej tendencji, różnicuje się również świadczenie usług dla osób starszych.

W usługach opiekuńczych w ostatnich latach obok administracji centralnej wzrosła efektywność administracji lokalnej, praktyk pozarządowych i usług sektora prywatnego. Dlatego, choć w tej dziedzinie powstają alternatywne usługi opiekuńcze, duża różnorodność przejawia się także w zastosowaniach instytucjonalnych. Samorządy lokalne bazują na wieloletnich doświadczeniach w świadczeniu usług dla osób starszych od przeszłości do chwili obecnej. Istotne znaczenie mają starania administracji lokalnych na rzecz osób starszych w zakresie pełnej adaptacji do życia społecznego i korzystania z przestrzeni miejskiej.

### **Etap 1 - Wprowadzenie i definicje**

Sprawdzeniu zostanie poddana wcześniej zdobyta wiedza grupy na temat definicji i dynamiki pomiędzy publicznym sektorem opieki domowej, pracownikami i odbiorcami opieki domowej w tym sektorze.

#### **Jakie instytucje publiczne obsługują sektor opieki domowej?**

- Instytucje edukacyjne;
- Właściwe ministerstwa;

- Szpitale;
- Gminy;
- Organizacje zawodowe ochrony zdrowia i inne organizacje zawodowe;
- Organizacje wolontariackie;
- Towarzystwa ubezpieczeniowe;
- Prywatne instytucje/organizacje świadczące usługi opiekuńcze;
- Firmy farmaceutyczne i produkujące sprzęt medyczny;
- Instytucje/organizacje udzielające wsparcia społecznego;
- Ośrodek Pomocy Społecznej.

### **Kto może zostać publicznym opiekunem domowym?**

Osoby, które posiadają; podstawowy poziom wykształcenia, dobre umiejętności komunikacyjne mogą zostać profesjonalnym pracownikiem opieki osobistej po 2-letnich szkołach dla opiekunów. Osoby te powinny posiadać umiejętność uwzględniania praw pacjentów i ich bliskich, poprawiania jakości życia pacjenta, rozpoznawania cech charakterystycznych dla pacjenta, wykonywania codziennej pielęgnacji, fizjoterapii i terapii zajęciowej, organizowania pokoju pacjenta, wykonywania ćwiczeń w łóżku i poza nim, relaksowania pacjenta, pomaganie pacjentowi wstać z łóżka, podawania leków pacjentowi.

Osoby te powinny:

- Stosować zabiegi podane przez lekarza zgodnie z ustalonymi zasadami.
- W przypadkach, w których przewidują, że diagnostyka medyczna i procedury lecznicze zaszkodzą beneficjentowi usługi, odnotować tę sytuację u właściwego lekarza.
- Monitorować skutki diagnostyki medycznej i interwencji leczniczych dla pacjenta, prowadzić niezbędną dokumentację w przypadku sytuacji niepożądanych, powiadamiać lekarza oraz podejmować niezbędne środki ostrożności.
- Oceniać środowisko pacjenta pod względem przydatności i zapewniać niezbędne rozwiązania (ciepło, światło, wentylacja, higiena, tekstylia, podłogi, ściany itp.)
- Dbać o to, aby pacjent poruszał się.
- Spełniać i rejestrować wszelkiego rodzaju potrzeby w zakresie opieki i leczenia pacjenta.
- Wykonywać czynności związane z udzielaniem pierwszej pomocy pacjentom.
- Prowadzić terapię zajęciową dla pacjentów.
- Badać i sprawdzać wszelkiego rodzaju sprzęt związany z usługami opieki domowej i zgłaszać braki do odpowiednich jednostek.
- Proponować osobę, która będzie pełnić funkcję zastępcy w przypadku urlopu, zgłoszeń oraz podobnych sytuacji.
- Realizować działania związane z bezpieczeństwem i higieną pracy.

## Etap 2- Opis różnych instytucji publicznych, które zapewniają opiekę domową

Domowa opieka zdrowotna polega na świadczeniu usług zdrowotnych potrzebnych pacjentom obłożnie i przewlekle chorym w środowisku domowym i przy udziale fachowego personelu. Dzięki tej usłudze, zamiast diagnozowania pacjenta, zapewnia się kontynuację i zastosowanie leczenia podanego zdiagnozowanemu pacjentowi. Dzięki projektowi domowej opieki zdrowotnej potrzebujący pacjenci otrzymują wysokiej jakości, skuteczne, dostępne, stałe oraz bezpieczne usługi zdrowotne w ich własnym środowisku domowym, a pacjenci ci mogą teraz być leczeni we własnym domu bez konieczności udawania się do szpitala.

Celem domowych świadczeń zdrowotnych jest zminimalizowanie skutków choroby oraz niepełnosprawności, a jednocześnie podniesienie jakości życia pacjenta, poprzez zminimalizowanie skutków codziennych warunków życia i osiągnięcie najtrafniejszego leczenia. Świadczenie to jest wymagane w przypadku pacjentów leczonych w domu, u których opieka jest kontynuowana.

Dzięki tej usłudze możliwa będzie;

- Kontynuacja leczenia;
- Przeprowadzanie analiz;
- Sprawozdania dotyczące odnowienia delegacji;
- Realizacja świadczeń opieki medycznej i rehabilitacji w domu pacjenta;
- Ma na celu zapewnienie wsparcia społecznego i psychologicznego.

Trenerzy zdefiniują różne instytucje publiczne świadczące usługi opieki domowej dla świadczeniobiorców, które działają w ramach Ministerstw Zdrowia, takie jak:

- Szpitala edukacyjne i badawcze: Są to ogólne i specjalne branżowe zakłady opieki zdrowotnej, w których kształcą się, szkoli i bada specjalistów i pododdziały.
- Szpitala oddziałowe ogólne lub specjalne: Szpitale związane z określonymi chorobami, dla określonych grup wiekowych lub specjalizujące się w narządach i przeszczepach nazywane są prywatnymi szpitalami oddziałowymi. Jako przykłady prywatnych szpitali oddziałowych można podać szpitale chorób serca i klatki piersiowej, szpitale chorób nerek i szpitale kostne.
- Gminne ośrodki zdrowia: Stawiając na pierwszym miejscu rozwój i ochronę zdrowia społeczności zamieszkującej swój region, określa zagrożenia i problemy związane ze zdrowiem, planują eliminację tych problemów oraz realizują te plany. Jako instytucje zdrowotne, które organizują podstawowe profilaktyczne, rehabilitacyjne i lecznicze świadczenia zdrowotne pod kierownictwem dyrekcji, monitorują, oceniają i wspierają efektywne świadczenie tych usług, zapewniają koordynację pomiędzy instytucjami zdrowotnymi w swoim regionie a innymi instytucjami i organizacjami.
- Ośrodki zdrowia rodziny: Świadczą osobiste profilaktyczne usługi zdrowotne (takie jak badania kontrolne ciąży, macierzyństwa, niemowlęcia, dziecka, usługi szczepień) oraz podstawowe usługi diagnostyczne, lecznicze, rehabilitacyjne i konsultacyjne, usługi

w zakresie promocji zdrowia i profilaktyki, usługi w zakresie zdrowia matki i dziecka oraz planowania rodziny.

- Centra praktyki rodzinnej: Lekarze rodzinni nie tylko leczą swoich pacjentów, ale także starają się ich chronić, zanim zachorują. W tym celu oferuje szczepienia, doradztwo w zakresie zmiany stylu życia, obserwację niemowląt i dzieci, obserwację ciężarnych oraz usługi planowania rodziny wśród usług ochrony osobistej.
- Domy opieki: Są to instytucje usług społecznych o charakterze internatowym, które chronią oraz opiekują się osobami starszymi w wieku 60 lat i więcej, zaspokajają ich potrzeby społeczne i psychiczne, zapewniają środowisko zaufania dla osób starszych. Cel/cel organizacji został powołany w celu zapewnienia kontynuacji spokojnego środowiska domowego, ochrony ich zdrowia fizycznego i psychicznego, pozytywnego konstruowania relacji społecznych, wspierania osób starszych wymagających opieki z powodu deprivacji społecznej i ekonomicznej, społecznie i ekonomicznie.

## **Działanie 2- Zrozumienie potrzeb i problemów publicznego sektora opieki domowej:**

### **Etap 1: Problemy, z którymi boryka się publiczny sektor opieki domowej:**

- Nadzór nad usługami świadczonymi w domu: Ponieważ dom odbiorców usług opiekuńczych jest przestrzenią osobistą i nie ma funkcji nadzoru wewnątrz domów, mogą wystąpić pewne problemy, które nie mogą być pod kontrolą instytucji publicznych.
- Problem bezpieczeństwa w środowisku domowym opiekuna i osoby starszej: instytucje publiczne w sektorze opieki domowej nie są w stanie rozwiązać ewentualnych problemów bezpieczeństwa w środowisku domowym odbiorców opieki.
- Trudności, na jakie napotykają pracownicy służby zdrowia w świadczeniu usług poza instytucją: opiekunowie powinni wychodzić ze swoich instytucji do domów odbiorców. Może to rodzić pewne problemy, w tym brak materiałów, brak higieny itp.
- Kwalifikacje i kompetencje personelu, który będzie sprawował opiekę, (będą oceniane na etapie 2)
- Niewystarczający personel i sprzęt, aby zapewnić usługi wszystkim potrzebującym: Instytucje publiczne zapewniają opiekę zdrowotną osobom potrzebującym w ich domach, jednak może nie być wystarczającej liczby personelu lub sprzętu dla wszystkich obywateli, którzy potrzebują opieki w domu.
- Usługi nie są świadczone poza godzinami pracy: odbiorcy mogą potrzebować opieki po godzinach pracy.
- Zakłócenie leczenia z powodu niezachowania przez osobę starszą lub jej bliskich niezbędnej opieki: Nawet gdy pracownik opieki publicznej nadal pełni dyżur, praca może zostać zakłócona z powodu nieprzestrzegania przez odbiorcę lub odbiorców pewnych zasad opieki.
- Brak ustanowienia skutecznej komunikacji pomiędzy pracownikami służby zdrowia a osobami starszymi/rodzinami: komunikacja pomiędzy opiekunem a odbiorcą jest bardzo kluczowym etapem relacji.

- Doświadczenie problemów z interwencją w sytuacjach kryzysowych ze względu na to, że członkowie zespołu nie są cały czas przy pacjencie: ze względu na godziny pracy opiekunów, mogą oni nie być przy odbiorcy 24/7 i ich interwencja w sytuacjach kryzysowych może nie być realizowana poza godzinami pracy.
- Kwestie etyczne: poziom standardów etycznych jest niezwykle ważny pomiędzy opiekunem publicznym a odbiorcą w celu utrzymania i nawiązania dobrej komunikacji.

## **Etap 2: Kwalifikacje i kompetencje personelu, który będzie sprawował opiekę**

- Certyfikacja;
- Doświadczenie;
- Preferowane ukończenie szkoły średniej;
- Podstawowa wiedza z zakresu bezpieczeństwa i zdrowia;
- Umiejętność rozwiązywania nieprzewidzianych problemów;
- Umiejętność pracy indywidualnej;
- Skuteczne umiejętności komunikacyjne z tolerancją i cierpliwością.

### **Certyfikacja**

W celu poświadczenia szkoleń ważną rolę w zakresie kompetencji odgrywa Certyfikat. Dokumentacja odbytych szkoleń jest ważna zarówno dla awansu zawodowego, jak i dla ułatwienia procesu poszukiwania pracy. Dokumentacja posiadanych szkoleń jest ważnym punktem odniesienia dla odbiorców usług.

### **Doświadczenie**

Doświadczenie ma ogromne znaczenie, jeśli chodzi o branżę opieki domowej. Oprócz wiedzy teoretycznej na temat podejścia do pacjentów, duże znaczenie mają studia praktyczne.

### **Preferowane ukończenie szkoły średniej**

Wykształcenie średnie stanowi podstawę wiedzy, którą należy zdobyć w ramach dziedziny, w której chce się pracować zawodowo. W tym kontekście bardzo ważne jest uzyskanie wykształcenia średniego w celu zdobycia informacji o sektorze opieki domowej i rozwinięcia umiejętności komunikacyjnych.

### **Podstawowa wiedza z zakresu bezpieczeństwa i zdrowia**

Zapewnienie bezpieczeństwa osobie potrzebującej oraz posiadanie podstawowych informacji o stanie zdrowia ma ogromne znaczenie w sytuacjach spotykanych w codziennym życiu.



## Umiejętność rozwiązywania nieprzewidzianych problemów

Praca z ludźmi w potrzebie prowadzi do tworzenia praktycznych rozwiązań w nieoczekiwanych sytuacjach. W tym kontekście ważne jest praktyczne podejście, zwłaszcza w czasach kryzysu.

## Umiejętność pracy indywidualnej

Ponieważ pracownik będzie musiał pracować sam, zarówno ze względu na zapewnienie prywatności pacjenta, jak i ze względu na charakter usług opieki domowej, należy być na to przygotowanym.

## Skuteczne umiejętności komunikacyjne z tolerancją i cierpliwością

Ważne jest, aby być tolerancyjnym wobec osoby potrzebującej. Bardzo ważne jest nawiązanie empatii z drugą stroną i okazanie cierpliwości na najwyższym możliwym w tym kontekście poziomie. W tym celu konieczne jest nawiązanie szczególnej komunikacji między dwiema osobami i ustanowienie tej komunikacji na zaufaniu.

## JEDNOSTKA 2 - POTRZEBY USŁUG OPIEKI DOMOWEJ W SEKTORZE PRYWATNYM

### Definicje:

**Sektor prywatnej opieki domowej:** świadczenie usług opieki zdrowotnej przez prywatne instytucje dla osób potrzebujących w ich własnym środowisku, zarówno w procesie diagnozy i opieki po leczeniu, w kontynuacji choroby przewlekłej, jak i w procesach świadczenia usług profilaktyki zdrowotnej i badań bez problemów zdrowotnych.

**Pracownicy prywatnej opieki domowej:** Lekarz, pielęgniarka, fizjoterapeuta, pracownik socjalny, asystent, terapeuta zajęciowy, logopeda, dietetyk, pacjent, członkowie rodziny, wolontariusze, pomocnicy, którzy pracują w sektorze prywatnej opieki domowej.

**Odbiorcy usług opieki domowej:** Kto otrzymuje usługi opieki domowej (grupy docelowe).

**Wprowadzenie:** Wraz ze starzeniem się społeczeństwa gwałtownie rosną wydatki na zdrowie oraz zapotrzebowanie na opiekę, a wzrost ten stanowi poważne zagrożenie dla przyszłości wszystkich krajów, w tym krajów o wyjątkowo silnych systemach zabezpieczenia społecznego. Wraz z postępującą starością rośnie obciążenie chorobami przewlekłymi w całkowitych wydatkach na zdrowie. Problemy takie jak niedostosowanie fizyczne, choroby przewlekłe, zaburzenia poznawcze, ból, nowotwory i izolacja społeczna z powodu starzenia się należą do najczęstszych problemów zdrowotnych.

W publicznym sektorze opieki domowej, chociaż opiekunowie mogą wykazywać empatię, wymaga się od nich, aby zajmowali się jak największą liczbą klientów, a zatem ich czas jest ograniczony, ich zdolność do budowania relacji z każdym klientem jest utrudniona i dlatego wpływ, jaki mogą mieć na życie klienta jest minimalny. W sektorze prywatnej opieki domowej, opiekunowie są zachęceni do poznania podopiecznego, dowiedzenia się, co kocha robić i pomagania mu w robieniu tych rzeczy ponownie.

## **Przebieg czynności:**

### **Działanie 1 - Definicja różnych podmiotów sektora prywatnej opieki domowej**

**Etap 1** - Wprowadzenie i definicje.

**Etap 2**- Zrozumienie różnych prywatnych instytucji/firm, które zapewniają opiekę domową.

### **Działanie 2 - Zrozumienie potrzeb i problemów sektora prywatnej opieki domowej**

**Etap 1** - Problemy, z którymi boryka się sektor prywatnej opieki domowej.

**Etap 2:** Kwalifikacje i kompetencje personelu, który będzie świadczył opiekę w prywatnym sektorze opieki domowej.

### **Działanie 1 - Definicja różnych podmiotów sektora prywatnej opieki domowej**

**Etap 1:** Sprawdzona zostanie wiedza grupy na temat definicji oraz zdefiniowana zostanie dynamika pomiędzy sektorem prywatnej opieki domowej, pracownikami i odbiorcami opieki domowej w tym sektorze.

- Jakie prywatne instytucje/firmy obsługują sektor opieki domowej?
- Kto może zostać pracownikiem prywatnej opieki domowej?

**Krok 1 - Wprowadzenie i definicje:** Instytucje zdrowotne mogą działać jako centrum lub jednostka, w zależności od dziedzin działalności, cech infrastruktury w zależności od zakresu świadczonych usług oraz jakości obsługującego personelu. Centra to instytucje, które działają niezależnie, aby zapewnić tylko usługi opieki domowej pod nadzorem lekarza i z niezbędnym minimalnym standardem wyposażenia i wsparcia personelu. Jednostki to instytucje, które świadczą usługi opieki domowej z niezbędnym minimalnym standardowym wyposażeniem i wsparciem personelu jako jednostka, w ramach korpusu prywatnych instytucji zdrowotnych licencjonowanych zgodnie z odpowiednimi przepisami jako szpital, centrum medyczne, prywatne centrum branżowe lub poliklinika. Centra mogą być otwierane i prowadzone niezależnie przez osoby prawne prawa prywatnego i osoby fizyczne. Jednostki natomiast mogą być otwierane w ambulatoryjnych ośrodkach diagnostycznych oraz leczniczych, poliklinikach i szpitalach prywatnych. W usługach opieki domowej niezbędna jest ciągłość. Ciągłość ta jest konieczna, aby w razie potrzeby można było świadczyć usługi nieprzerwanie przez 24 godziny na dobę, w tym w dzień i w nocy, w weekendy i święta, zgodnie z życzeniem pacjenta i wymogami usługi. W razie potrzeby opieka domowa może być świadczona w określonych godzinach.

### **Działania do wykorzystania przez trenerów na tym etapie:**

#### **Uczestnik (trener) powinien wiedzieć:**

- Na jakich warunkach i przez kogo mogą być otwierane instytucje świadczące usługi opieki domowej.
- Jakim sprzętem powinny dysponować instytucje świadczące usługi opieki domowej?

- Minimalne wymagania personalne ośrodków lub jednostek.
- Usługi, które powinny być świadczone w ramach ośrodków lub jednostek.

## **Etap 2- Opis różnych instytucji/firm prywatnych świadczących usługi opieki domowej: Trenerzy zdefiniują różne instytucje prywatne świadczące usługi opieki domowej na rzecz odbiorców opieki domowej.**

- Szpitala prywatne: W szpitalach prywatnych istnieje pełen zakres usług domowej opieki zdrowotnej, które może otrzymać pacjent. Zakres usług zależy od sytuacji pacjenta, od opieki pielęgniarstwa po specjalistyczne usługi medyczne, takie jak badania laboratoryjne. Pacjent może ustalić swój plan opieki i usług z lekarzami w prywatnych szpitalach. Domowe usługi opieki prywatnych szpitali mogą obejmować: Opiekę lekarską, opiekę pielęgniarstwa, terapię fizyczną, zajęciową i/lub logopedyczną, medyczne usługi socjalne, opiekę ze strony domowych opiekunów medycznych oraz opiekę domową lub podstawową pomoc.
- Prywatne ośrodki rehabilitacyjne: Ośrodki rehabilitacyjne oferują intensywną terapię dla osób potrzebujących poprawy ich mobilności, równowagi, wytrzymałości i siły, aby mogli wznowić życie w domu. Te ośrodki rehabilitacyjne zapewniają specjalistyczną opiekę medyczną i/lub usługi rehabilitacyjne dla rannych, chorych lub niepełnosprawnych pacjentów. Osoby przebywające w tych ośrodkach są zazwyczaj kierowane przez szpital do dalszej opieki po pobycie w szpitalu na przykład z powodu operacji.
- Prywatne firmy zajmujące się opieką domową: Istnieją różne sposoby dostępu i zatrudniania prywatnych opiekunów domowych. Istnieją również prywatne agencje opieki i firmy, które zapewniają niezależnych opiekunów w zależności od budżetu ludzi i poziomu kontroli i bieżącej odpowiedzialności, którą chcą. Usługi prywatnych firm opieki domowej są bardzo elastyczne i mogą być dostosowane do indywidualnych potrzeb. Mogą być świadczone na zasadzie godzinowej lub przez całą dobę. Wiele osób potrzebuje opiekuna, który zapewni pomoc domową lub osobistą przez jedną lub dwie godziny w tygodniu; inni mogą skorzystać z tego, że przychodzi on kilka razy dziennie, aby monitorować leki, pomagać we wstawaniu oraz przygotowywać posiłki. Jeśli bliska osoba nie jest w stanie bezpiecznie żyć bez wsparcia i nadzoru, może potrzebować opiekuna, który będzie jej pomagał dzień i noc. Opiekunowie mieszkający w domu mogą zaoferować opiekę i nadzór, aby utrzymać bezpieczeństwo dwadzieścia cztery godziny na dobę. Prywatna opieka domowa może być tymczasowa, podczas gdy ktoś odzyskuje siły po operacji, wypadku lub chorobie. Opieka domowa może być również długoterminową alternatywą dla przeniesienia się do ośrodka mieszkalnego, takiego jak dom opieki. Specjalistyczni opiekunowie mogą wspierać osoby o złożonych potrzebach zdrowotnych, takich jak nietrzymanie moczu, stomia, cewniki i karmienie przez rurkę.

## Działanie 2 - Zrozumienie potrzeb i problemów sektora prywatnej opieki domowej

**Wprowadzenie:** Negatywnym aspektem spotykanym z punktu widzenia pracowników służby zdrowia jest postrzeganie tego sektora, jako drugiej dodatkowej pracy. Organizacje, które profesjonalnie świadczą te usługi, mogą zapobiec temu negatywnemu aspektowi dzięki polityce ciągłego doskonalenia zawodowego i wynagradzania. Fakt, że usługi opieki domowej są dla wielu krajów nowym sektorem, niesie ze sobą nowe zagrożenia i problemy związane z kontrolą. Usługi opieki domowej to trudne ustalenia, które są otwarte na wiele czynników zewnętrznych, wymagają szczegółowego programu szkoleń i ścisłego mechanizmu kontroli. Podczas świadczenia usług opieki domowej występują złożone i przeplatające się sytuacje. Należy określić zasady moralne i reguły dyscypliny zawodowej w opiece domowej i w tych ramach świadczyć opiekę.

### Etap 1 - Problemy, z którymi boryka się sektor prywatnej opieki domowej

Problemy i potrzeby do zaspokojenia w prywatnych firmach opieki domowej to:

- Niedoświadczone i nieprzeszkolone firmy;
- Nielicencjonowane firmy, które zatrudniają nielegalnych pracowników;
- Brak rozmowy kwalifikacyjnej;
- Nierzetelne i nieplanowane usługi świadczone przez niedoświadczone zespoły;
- Niewystarczające zespoły (brak lekarzy, pielęgniarek, fizjoterapeutów, psychologów, dietetyków, pracowników socjalnych i personelu wspierającego opiekę).

Świadczenie usług zdrowotnych w domu można określić jako rozwiązanie, które oferuje korzyści medyczne i socjologiczne w wielu kulturach świata. Możliwe jest otrzymanie usług opieki domowej w wielu krajach, takich jak Irlandia, Japonia, Arabia Saudyjska, Ameryka, Tajwan, Portugalia i Belgia. Chociaż głównie dotyczy to pacjentów w podeszłym wieku, wszyscy pacjenci, dorośli lub dzieci, mogą być pod opieką w domu, gdy jest to konieczne. Procedury domowej opieki nad pacjentem, które mają zalety, takie jak ochrona rodziny przed rozpadem, poprawa warunków życia jednostek i zapewnienie odpoczynku krewnym pacjentów, powodują wiele trudności. Jeśli plusy i minusy nie zostaną odpowiednio ocenione, proces ten może przebiegać dosyć kłopotliwie.

Wymienione wyżej problemy mogą być rozwiązane przez odpowiednio sformułowane warunki umowy o świadczenie usług. Kryteria powinny być jasne i rzeczowe, potwierdzone koncepcją świadczenia usług. Na przykład, jeśli kontekst umowy będzie bardziej jasny i będzie zawierał specyfikę usług opiekuńczych danych usług, jeśli działania w ramach usług opiekuńczych będą określone w warunkach umowy, będzie miało miejsce w sektorze prywatnej opieki domowej.

Wykonawcy powinni przedstawić strukturę organizacyjną zespołu, która zapewnia, że role i obowiązki zostały właściwie przypisane do poszczególnych osób. Realizacja umowy musi być również oceniana przez wykonawcę w celu monitorowania jakości usług. Ponadto należy zaproponować odpowiednią metodę kontaktu, aby zapewnić zdrowy przepływ informacji.

## **Etap 2: Kwalifikacje i kompetencje personelu, który będzie świadczył opiekę w prywatnym sektorze opieki domowej**

**Wprowadzenie:** Ogólnie rzecz biorąc, potrzeby sektora prywatnej opieki domowej w zakresie kwalifikacji i kompetencji opiekunów są podobne.

Osoba, która będzie świadczyć usługę Opieki Domowej powinna być wyposażona w wiedzę z zakresu ochrony zdrowia i opieki nad pacjentem/osobą starszą. Ważne jest, aby poprzez interwencje na miejscu podnieść standard życia osoby korzystającej z tej usługi. Jakość usługi wzrośnie, jeśli pracownik będzie cierpliwy, spokojny, uśmiechnięty, pozytywny, o dużej empatii, uczciwy, odpowiedzialny, potrafiący zachować zimną krew w sytuacjach kryzysowych, otwarty na komunikację, zwracający uwagę na pielęgnację i higienę osobistą oraz czysty i uporządkowany. Dlatego też pracownik opieki domowej powinien demonstrować odpowiednie kwalifikacje.

Poza tym:

- Pracownik służby zdrowia świadczący usługi opieki domowej powinien szanować prywatność osoby i ściśle przestrzegać zasad poufności.
- Wymagania powinny być sprawdzane, aby osoby, które chcą korzystać z opieki domowej, mogły otrzymać odpowiednią opiekę, która wspiera ich prawa i jest bezpieczna.
- Ważne jest, aby zespół zajmujący się domową opieką zdrowotną i pielęgnacją działał wspólnie, ze wspólnym zrozumieniem.
- Pracownik opieki domowej powinien zapewnić odbiorcom bezpieczne środowisko.
- Pracownik opieki domowej zapewnić prawidłowe wyposażenie.
- Pracownik opieki domowej/pielęgniarka musi posiadać odpowiednie umiejętności, aby świadczyć najlepsze usługi.

### **Na co zwracają uwagę firmy zatrudniające opiekunów?**

Oczekuje się, że opiekunka będzie profesjonalna i mająca odpowiednie kwalifikacje, aby sprostać potrzebom i oczekiwaniom odbiorców.

Opiekunowie muszą również:

- kierować odbiorcami i ułatwiać procesy;
- świadczyć wysokiej jakości usługi zdrowotne i opiekuńcze;
- być odpowiednich osobami do wykonywania tego zawodu pod względem swoich cech osobowych,
- być komunikatywnie silni;
- być w stanie świadczyć pracę przez długi czas.

## Moduł 3 - Kwestionariusz Pre-test-Post-test

**Które stwierdzenia są prawdziwe, a które fałszywe?**

	Prawdziwe	Fałszywe
Usługi opieki domowej są świadczone tylko w sektorze publicznym.		
Praktyki dotyczące usług opieki domowej mają różne standardy w sektorze publicznym i prywatnym.		
Gminne ośrodki zdrowia to prywatne placówki opieki domowej.		
Zagrożenie bezpieczeństwa w środowisku domowym opiekuna jest problemem, z którym boryka się publiczny sektor opieki domowej		
Kwalifikacje i kompetencje personelu publicznej opieki domowej są ważniejsze niż prywatnej opieki domowej.		
Aby zostać opiekunem wystarczy być współczującym i cierpliwym.		
Skuteczna umiejętność komunikacji to najważniejsza cecha opiekuna.		
Prywatne firmy opieki domowej mogą mieć niewystarczające zespoły.		
Ośrodki pomocy społecznej są opcją pracy jako opiekunka w sektorze publicznym.		
W szpitalach prywatnych istnieje pełen zakres usług opieki zdrowotnej w domu, z których pacjent może skorzystać.		
Podstawowa wiedza z zakresu bezpieczeństwa i zdrowia wystarczy, aby zostać opiekunem.		
Nielicencjonowane firmy zatrudniające nielegalnych pracowników są czynnikiem ryzyka w sektorze prywatnej opieki domowej.		
Ciągłość jest istotnym elementem usług opieki domowej.		
W usługach opiekuńczych w ostatnich latach spadła skuteczność administracji lokalnej, praktyk pozarządowych i usług sektora prywatnego.		

## Moduł 4 - Przygotowanie osób dorosłych o niskich kwalifikacjach do pracy w sektorze opieki domowej - Jednostka

<b>3.5 Przygotowanie osób dorosłych o niskich kwalifikacjach do pracy w sektorze opieki domowej</b>	
<b>Główna treść</b>	W tym module, uczestnicy poznają podstawy opieki domowej, jak również zyskają niezbędną wiedzę, aby dbać o podopiecznych.
<b>Krótki opis celów, które mają zostać osiągnięte</b>	<p>W tym module uczący się poznają następujące zagadnienia:</p> <p><b><u>Jednostka 1</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Umożliwi zidentyfikowanie dorosłych o niskich kwalifikacjach.</li> <li>• Umożliwi zaangażowanie dorosłych o niskich kwalifikacjach.</li> <li>• Umożliwia zdefiniowanie kluczowych wyzwań.</li> <li>• Umożliwi określenie bariery dla zaangażowania w naukę.</li> <li>• Umożliwi określenie rozwiązania dla tych barier.</li> <li>• Umożliwi wyróżnienie niektóre polityk realizowanych w krajach OCDE.</li> </ul> <p><b><u>Jednostka 2</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Umożliwi wyjaśnienie terminu opieki domowej.</li> <li>• Umożliwia poznanie głównego celu opieki domowej.</li> <li>• Umożliwi zdefiniowanie pojęcia „pacjent”.</li> <li>• Znasz różne rodzaje opieki domowej dla dorosłych</li> <li>• Dla każdej sytuacji istnieje inna lista zadań.</li> </ul> <p>Uczestnicy poznają podstawy z dziedzin, które są wymagane do opieki nad domem: kuchnia, sprzątanie, przedszkole itp;</p> <p><b><u>Jednostka</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uzyskanie wiedzy dotyczącej tego, co powinien wiedzieć człowiek, aby się o kogoś zatroszczyć.</li> <li>• Zapoznanie się z różnymi sytuacjami, w których wymagana jest pomoc innych osób.</li> <li>• Zapoznanie się z różnymi rodzajami potrzeb dla każdego schorzenia.</li> <li>• Zapoznanie się z różnymi rodzajem zadań, w których należy pomóc jako pracownik opieki domowej.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zapoznanie się z różnym szkoleniem i umiejętnościami, które opiekun musi rozwijać.</li> <li>• Opiekun potrafi wyjaśnić swoje codzienne zadania.</li> <li>• Uczestnik ma świadomość, że jesteś w stanie przejść pełne szkolenie z zakresu opieki domowej.</li> <li>• Wie, jakie działania należy podjąć, aby poprawić swoją pozycję jako pracownik opieki domowej.</li> <li>• Zapozna się z priorytetami w opiece domowej.</li> <li>• Dowie się, jakie umiejętności musi posiadać osoba zatrudniona w opiece domowej.</li> <li>• Dowie się, jakie wyzwania stoją przed opieką domową.</li> </ul>
	<b>Jednostka 1</b>
<b>Temat</b>	Identyfikacja osób dorosłych o niskich kwalifikacjach
<b>Cele</b>	Po ukończeniu jednostki uczestnicy będą demonstrowali podstawową wiedzę o sytuacji dorosłych o niskich kwalifikacjach; wiedzę o tym, jak ich angażować i jak znaleźć rozwiązania dla barier w zakresie zachęt do nauki;
<b>Główne działania - przebieg programu, jego etapy, opis działań, zadania;</b>	<p><b><u>1. Uzupełnienie jednostki merytorycznej:</u></b></p> <p>Uczący się mogą samodzielnie zapoznać się z treścią jednostki. W warunkach monitorowanych treść może być wcześniej przedstawiona przez wykładowcę za pomocą prezentacji.</p> <p><b><u>2. Pytania praktyczne:</u></b></p> <p>Po zakończeniu jednostki uczyć się mogą odpowiedzieć na pytania praktyczne.</p>
	<b>Jednostka 2</b>
<b>Temat</b>	Podstawy opieki domowej.
<b>Cele</b>	Po ukończeniu tej jednostki uczyć się będą mieli wiedzę na temat specyfiki umiejętności i zdolności niezbędnych do pełnienia roli w opiece domowej.
<b>Główne działania - przebieg programu, jego etapy, opis działań, zadania</b>	<p><b><u>1. Uzupełnienie jednostki merytorycznej:</u></b></p> <p>Uczący się mogą samodzielnie zapoznać się z treścią jednostki. W warunkach monitorowanych treść może być wcześniej przedstawiona przez wykładowcę za pomocą prezentacji.</p> <p><b><u>2. Pytania praktyczne:</u></b></p> <p>Po zakończeniu jednostki uczyć się mogą odpowiedzieć na pytania</p>



	praktyczne.
	<b>Jednostka 3</b>
<b>Temat</b>	Podstawowe kompetencje dla skutecznego szkolenia w zakresie opieki domowej.
<b>Cele</b>	Po ukończeniu tej jednostki uczący się będą znali podstawy zadań jako pracownik opieki domowej. Uczniowie będą mieli również wiedzę na temat szkoleń i dziedzin niezbędnych do pracy w tym obszarze.
<b>Główne działania - przebieg programu, jego etapy, opis działań, zadania;</b>	<p><b><u>1. Uzupelnienie jednostki merytorycznej:</u></b></p> <p>Uczący się mogą samodzielnie zapoznać się z treścią jednostki. W warunkach monitorowanych treść może być wcześniej przedstawiona przez wykładowcę za pomocą prezentacji.</p> <p><b><u>2. Pytania praktyczne:</u></b></p> <p>Po zakończeniu jednostki uczący się mogą odpowiedzieć na pytania praktyczne.</p>

<b>Czas trwania modułu</b>	7 godzin
<b>Wymagania wobec uczących się</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. WIEDZA - Podstawowa wiedza z zakresu życia codziennego.</li> <li>2. UMIEJĘTNOŚCI - Umiejętność uczenia się i czytania ze zrozumieniem.</li> <li>3. KOMPETENCJE SPOŁECZNE - Udzielanie i przyjmowanie informacji zwrotnych, a także wykazywanie gotowości do gromadzenia praktycznego doświadczenia.</li> <li>4. PREDYSPOZYCJE - empatia, cierpliwość, komunikatywność, zdolności adaptacyjne, szacunek dla ludzi, dbałość o zdrowie i wygląd pacjentów, brak uprzedzeń, odporność psychiczna, sprawność fizyczna.</li> </ol>
<b>Efekty kształcenia, które zostaną osiągnięte po zakończeniu modułu</b>	Po zakończeniu modułu uczący się powinni osiągnąć wszystkie cele kształcenia i umieć odpowiedzieć na pytania z kwestionariusza.
<b>Wymagane zasoby</b>	<p>Samodzielne uczenie się: Komputer/laptop/tablet; Opcjonalnie - drukarka, jeśli potrzebna jest wersja drukowana;</p> <p>Nauka w klasie: Komputer/laptop Projektor.</p>
<b>Stosowane metody nauczania</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wykład</li> <li>• Prezentacja multimedialna</li> <li>• Kwestionariusz</li> </ul>



<b>Metody oceny</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Działania praktyczne</li><li>• Ćwiczenia refleksyjne</li></ul>
<b>Referencje</b>	<p>Literatura:</p> <p><a href="https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---migrant/documents/publication/wcms_674622.pdf">https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---migrant/documents/publication/wcms_674622.pdf</a></p> <p><a href="https://independent-age-assets.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2016-05/IA_Raport_przeniesiony_do_opieki_12_11_15.pdf">https://independent-age-assets.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2016-05/IA_Raport_przeniesiony_do_opieki_12_11_15.pdf</a></p> <p><a href="https://www.oecd.org/els/emp/engaging-low-skilled-adults-2019.pdf">https://www.oecd.org/els/emp/engaging-low-skilled-adults-2019.pdf</a></p> <p><a href="https://www.oecd-ilibrary.org/sites/9cb80d6e-en/index.html?itemId=/content/component/9cb80d6e-en">https://www.oecd-ilibrary.org/sites/9cb80d6e-en/index.html?itemId=/content/component/9cb80d6e-en</a></p> <p><a href="https://www.oecd-ilibrary.org/sites/caaf1553-en/index.html?itemId=/content/component/caaf1553-en">https://www.oecd-ilibrary.org/sites/caaf1553-en/index.html?itemId=/content/component/caaf1553-en</a></p>

## Moduł 4 - Przygotowanie osób dorosłych o niskich kwalifikacjach do pracy w sektorze opieki domowej - Opis

### Jak zidentyfikować dorosłych o niskich kwalifikacjach i jak ich zaangażować

#### Wstęp

#### Temat

Czy kiedykolwiek potrzebowałeś pomocy w opiece domowej i nie wiedziałeś gdzie szukać odpowiednich osób? Trzeba zacząć szukać osób, które są chętne do nauki i pracy.

Opieka domowa to rozwijająca się dziedzina ze względu na piramidę demograficzną. Społeczeństwo się starzeje i coraz więcej pomocy potrzeba do opieki nad osobami starszymi. Oprócz tego, istnieje również problem osób dorosłych o niskich kwalifikacjach, które mają trudności ze znalezieniem ścieżki kariery. Rozwiązaniem jest zaangażowanie tej grupy i zapewnienie im szkoleń w dziedzinach, które potrzebują pomocy i poszukują pracowników. Odsetek osób starszych w szerokiej populacji stale rośnie w wielu krajach europejskich i przewiduje się, że w nadchodzących dekadach będzie jeszcze bardziej wzrastał. Będzie to oznaczało rosnące wskaźniki niesamodzielności osób starszych. Przewiduje się, że stosunek liczby osób w wieku 65 lat i więcej do liczby osób w wieku 15-64 lat wzrośnie z 28,8 % w 2015 r. do 35,1 % w 2025 r. i do ponad 50 % w 2050 r. Ma to istotne konsekwencje dla przyszłej gospodarki oraz przyszłego wzrostu gospodarczego i podziału zasobów. W tym miejscu przedstawimy kluczowe przyczyny niskiego uczestnictwa, wyzwania związane z zaangażowaniem grupy w szkolenie się oraz zarysujemy możliwe rozwiązania polityczne. Zapewnimy dobry zestaw szkoleń, aby umożliwić uczestnikom zdobycie kwalifikacji umożliwiających im pracę w charakterze pracownika opieki domowej.

#### Dorośli o niskich kwalifikacjach

Istnieje pilna kwestia związana z adaptacją nisko wykwalifikowanych dorosłych w dziedzinie, w której potrzeba pracowników. Jak sygnalizowano wcześniej, w opiece domowej istnieje zapotrzebowanie na coraz większą liczbę pracowników. Z odpowiednim szkoleniem i dobrą orientacją ci dorośli, którzy potrzebują pracy, mogą stać się ważnym źródłem zaufania dla starej populacji.

Możliwości zatrudnienia dla tej grupy zmniejszyły się w ciągu ostatnich dziesięcioleci, co podkreśla potrzebę podnoszenia kwalifikacji w gospodarce w coraz większym stopniu opartej na wiedzy. Istnieje pilna potrzeba sprawdzenia, gdzie obecny system kształcenia dorosłych nie jest w stanie zaangażować nisko wykwalifikowanych dorosłych i znalezienia rozwiązań ukierunkowanych na tę grupę.

## Definicja

Dorośli o niskich kwalifikacjach i/lub niskich umiejętnościach

*Istnieje wiele sposobów definiowania dorosłych z niskimi umiejętnościami. Na tym kursie, pojęcie dorosłych z niskimi umiejętnościami podstawowymi odnosi się do osób z niską biegłością w czytaniu, liczeniu lub obu tych umiejętności. Dorosli o niskim poziomie kwalifikacji (w wieku 25-64 lat) to osoby, których najwyższy poziom wykształcenia to co najwyżej wykształcenie średnie I stopnia. Osoby dorosłe o niskich umiejętnościach podstawowych i te o niskich kwalifikacjach nie są identyczne, ale są zbliżone. Niezależnie od tego, zarówno osoby dorosłe o niskich kwalifikacjach, jak i osoby dorosłe o niskich umiejętnościach są silnie narażone na konsekwencje zmieniającego się popytu na umiejętności na rynku pracy, co zwiększa potrzebę podnoszenia lub zmiany kwalifikacji w celu utrzymania zatrudnienia.*

### CET

*CET oznacza Centrum Szkolenia Zawodowego. Są to ośrodki publiczne lub prywatne, które oferują różne kursy/szkolenia dla osób, które chciałyby odkryć i poznać nową dziedzinę, aby rozwinąć swoje umiejętności i być w stanie rozpocząć nową karierę.*

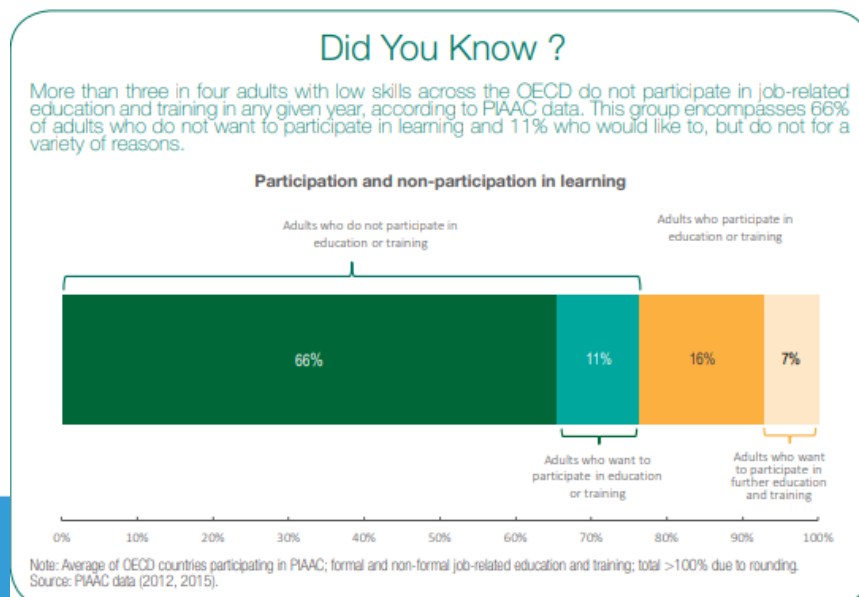
Ale jak możemy zaangażować tę grupę? Jakie są kluczowe wyzwania, które należy pokonać?

Cóż - spróbujmy odpowiedzieć na te pytania.

## Bariery dla zaangażowania się w proces uczenia

Głównym celem projektu jest wzmocnienie zdolności do zatrudnienia osób dorosłych o niskich kwalifikacjach i niskich umiejętnościach. Zostanie to osiągnięte poprzez zdefiniowanie i ocenę wymaganych umiejętności, kompetencji i opracowanie narzędzi. Poprzez zastosowanie metod, podręcznika, portalu i programu nauczania, zapewni to osobom o niskich umiejętnościach oraz kwalifikacjach wsparcie potrzebne do znalezienia i dopasowania stanowiska do odpowiednich umiejętności i kompetencji w sektorze opieki domowej.

Uczestnictwo w edukacji i szkoleniach dla dorosłych pomaga ludziom znaleźć pracę, utrzymać ją i dalej rozwijać się w tej dziedzinie. Jednak prawdopodobieństwo uczestnictwa w kształceniu dorosłych osób o niskich kwalifikacjach jest o połowę mniejsze niż osób o wyższych kwalifikacjach.



Według danych PIAAC, tylko 20% dorosłych o niskich kwalifikacjach uczestniczy w związanym z pracą kształceniu dorosłych. Dorosłym o niskich umiejętnościach trudniej jest znaleźć okazję do rozwoju osobistego i rozpoznać swoje potrzeby edukacyjne.

Wspieranie dorosłych o niskich kwalifikacjach jest niezbędne dla przyszłości pracy, która jest zarówno bardziej produktywna, jak i sprzyjająca włączeniu społecznemu.

Aby to się udało, musimy zrozumieć wyzwania i ustalić plan pokonania tej bariery.

Jakie były największe wyzwania związane z zaangażowaniem tej grupy?

## Kluczowe wyzwania

Broszura opracowana przez OECD podkreśla działania, które mogą stworzyć więcej i lepsze możliwości, aby pokonać kluczowe wyzwania związane z brakiem uczestnictwa nisko wykwalifikowanych dorosłych. Będziemy rozwijać te działania dalej w trakcie kursu. Każde działanie opiera się na dowodach z badań i dostarcza informacji o tym, jak można je przełożyć na praktykę, podkreślając pryncypalną politykę w krajach OECD i krajach wschodzących.

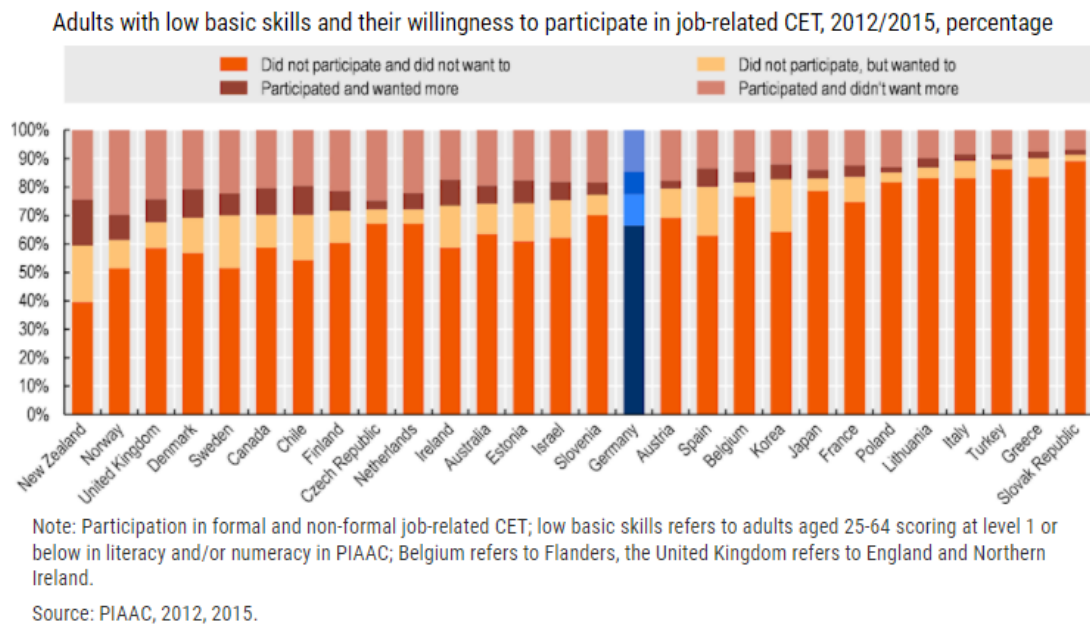
Globalizacja nadeszła wraz z gospodarką napędzaną przez bardziej intensywną konkurencję oraz szerokie wykorzystanie informacji i technologii. Odzwierciedla się to w zmianach na rynku pracy oraz wymaganiach dotyczących umiejętności pracowników. Istnieją możliwości szkolenia dla tych grup, aby mogły się rozwijać, jednak zaangażowanie ich jest postrzegane jako wyzwanie. Poprawa umiejętności czytania i pisania natrafia na wiele barier w przypadku osób dorosłych. Aby opracować skuteczną politykę, która zaangażuje w naukę więcej dorosłych o niskich kwalifikacjach, kluczowe jest zrozumienie, jakie bariery ograniczają ich uczestnictwo. Niektóre z tych barier, takie jak brak czasu są wyraźne, pozostałe są wzajemnie powiązane.

Trzy główne obszary, do których odwołuje się Unia Europejska to:

1. **Czynniki kulturowe:** na przykład mogą się wyrażać w przekonaniach i postawach, że umiejętność czytania i pisania nie jest tak ważna i że indywidualne doświadczenia są bardziej istotne w świecie dorosłych;
2. **Czynniki indywidualne:** odnoszące się do ewentualnych wcześniejszych negatywnych doświadczeń, problemów psychicznych, które mogą prowadzić do nerwowości i braku pewności siebie;
3. **Czynniki strukturalne:** trudności w dostępie do możliwości kształcenia, możliwe w odniesieniu do lokalnej oferty lub brak dofinansowania/płatności za udział w kursach.

Jest to skomplikowana sprawa, w której nie ma łatwych rozwiązań. Każda osoba ma swoje problemy, więc spersonalizowane podejście /proces uczenia się jest najlepszym rozwiązaniem. Nie zawsze jednak zasoby są wystarczające, aby zapewnić tego typu metodę nauczania. Podczas gdy względy strukturalne będą różne i związane z możliwościami i wolą polityczną państw członkowskich, aby się nimi zająć, czynniki kulturowe i indywidualne są być może bardziej uniwersalne i łatwiejsze do rozważenia w tym kontekście.

Z danych PIAAC (rys.2) wynika, że zdecydowana większość dorosłych o niskich kwalifikacjach nie chce uczestniczyć w szkoleniach i nie było możliwości, aby zechcieli w nich uczestniczyć. Z drugiej strony, znacznie mniejszy odsetek nie uczestniczy, ale chciałby. W większości krajów OECD ponad 50%



dorosłych o niskich kwalifikacjach podstawowych nie jest zainteresowanych uczestnictwem w CET.

Badanie przeprowadzone w 2017 roku przez IAB wykazało, że pracownicy o niskim poziomie kwalifikacji częściej niż ich wyżej wykwalifikowani rówieśnicy uważają, że mają wystarczające kwalifikacje i że nauczyli się wystarczająco dużo (Oslander i Stephan, 2018[13]). Ten brak zainteresowania uczestnictwem w szkoleniach jest ściśle związany z charakterystyką tej grupy i ich sytuacją życiową/kontekstem. Prawdziwym problemem nie jest brak zainteresowania, ale wynikający ze zniechęcenia brak możliwości znalezienia odpowiedniego dla nich kursu/szkolenia, odpowiadającego ich zainteresowaniom.

### Ważne

Działania, które można podjąć w celu zaangażowania nisko wykwalifikowanych dorosłych:

- Znalezienie kreatywnego sposobu na dotarcie do potencjalnych uczestników szkolenia;
- Oferowanie spersonalizowanych porad i wskazówek;
- Stworzenie ciekawych możliwości uczenia się;
- Rozpoznanie istniejących umiejętności;
- Zapewnienie umiejętności uczenia się modułowego;
- Zapewnienie ludziom czasu wolnego na udział w szkoleniu;
- Zapewnienie wsparcia finansowego na pokrycie kosztów szkolenia.

Omówimy każde z tych działań, przedstawimy krótkie wyjaśnienie, na czym one polegają oraz zaprezentujemy kilka praktycznych przykładów ułatwiających ich realizację.

## 1. Kreatywne sposoby

Miejsce pracy jest jednym z kluczowych miejsc, w których jednostki identyfikują swoje potrzeby szkoleniowe i starają się angażować w te możliwości. Istnieje również odniesienie do tego, że związki zawodowe mogą być również dobrym graczem w zachęcaniu pracowników do poprawy ich umiejętności. Mamy również przykład niektórych związków zawodowych, które zapewniają własny program szkoleniowy. Na przykład Unionlearn (UK) wspiera pracowników w zdobywaniu umiejętności i kwalifikacji, aby poprawić ich szanse na zatrudnienie.

Innym sposobem jest zapewnienie programów umiejętności rodzinnych, zbliżających dorosłych do ich roli jako rodziców. Jednym ze sposobów może być dotarcie do przedszkoli i powiązanie nauki z ich doświadczeniem życiowym. Prawdą jest, że przedszkola i szkoły to miejsca, z którymi kontaktują się nisko wykwalifikowani dorośli. Jednym z przykładów tej metody jest program w Austrii, w Wiedniu. *Mama lernt Deutsch! - Mama uczy się niemieckiego!* oferuje podstawowe kursy dla matek o niskich kwalifikacjach oraz dla osób, które nie znają języka niemieckiego.

Podjęcie oparte na społeczności może być również dobrym pomostem dla grupy docelowej. Liderzy społeczności mogą rozpowszechniać informacje o dostępnych programach. Ten sposób jest szczególnie ważny dla tych, którzy nie mają łatwego dostępu do cyfryzacji i łączności internetowej. Podany przykład pochodzi z Argentyny. Program Hacemos Futuro wspiera osoby przedwcześnie kończące naukę w zdobywaniu kwalifikacji na poziomie podstawowym i średnim.

Wreszcie, metody mobilnego zasięgu są również przykładami sposobów dotarcia i zaangażowania dorosłych o niskich kwalifikacjach, którzy mają bardzo ograniczone powiązania z miejscami pracy lub społecznością. W 2017 roku miał miejsce pierwszy rok realizacji brukselskiego projektu "Formtruck". Jest to mobilne centrum informacyjne typu walk-in dotyczące możliwości szkoleniowych. Ma na celu zaangażowanie nisko wykwalifikowanych osób poszukujących pracy i młodych ludzi niebędących w zatrudnieniu, edukacji lub szkoleniu w miejscach, w których zwykle spędzają czas, np. na imprezach, w parkach i na placach publicznych

Trzy kluczowe spostrzeżenia, o których należy pamiętać na podstawie istniejących praktyk, to:

- Dotarcie do dorosłych w miejscach, w których bywają, w tym w miejscach pracy, instytucjach społecznych i/lub w przestrzeni publicznej;
- Zidentyfikowanie podmiotów, które mają ustalone powiązania z grupą docelową;
- Budowanie zdolności tych podmiotów do informowania dorosłych o niskich kwalifikacjach oraz zachęcania ich do korzystania z możliwości uczenia się.



## 2. Porady osobiste

Poruszanie się w gąszczu możliwości jest wyzwaniem, jednak istnieje szereg opcji, od programów umożliwiających zdobycie formalnego wykształcenia podstawowego do certyfikowanych krótkich kursów umożliwiających zdobycie konkretnych umiejętności. W związku z tym istnieje potrzeba wsparcia i identyfikacji tych potrzeb oraz zrozumienia, jakiego rodzaju szkolenia są poszukiwane. Doradztwo i poradnictwo w zakresie niskich umiejętności odnosi największy sukces, gdy jest holistyczne.

Niektóre przykłady zastosowania tego w praktyce to:

- W Austrii, Bildungsberatung Österreich oferuje niezależne i bezpłatne doradztwo dla dorosłych w zakresie możliwości kształcenia i szkolenia. Projekt ten jest szczególnie skierowany do osób dorosłych znajdujących się w niekorzystnej sytuacji na rynku pracy, w tym osób o niskich kwalifikacjach, osób starszych itp. Dotychczasowe edycje programu pokazują, że grupy te nie są osiągalne, jeśli nie są specjalnie ukierunkowane. Poradnictwo można otrzymać w rozmowie bezpośredniej, przez telefon lub online.
- GOAL (Guidance and Orientation Interventions for Low-Educated Adults) odbywał się w latach 2015-2018 i był finansowany z programu Erasmus+. Został opracowany i rozszerzony na usługi poradnictwa edukacyjnego, aby zwiększyć ich udział. Głównymi punktami wyniesionymi z programu było to, że nie ma jednego uniwersalnego podejścia. Rodzaj świadczonego poradnictwa powinien być dostosowany do indywidualnych potrzeb każdego z nich

Główne trzy kluczowe spostrzeżenia, o których należy pamiętać na podstawie istniejących praktyk, to:

- Zapewnienie holistycznego doradztwa i poradnictwa;
- Utworzenie punktów kompleksowej obsługi i nawiązanie partnerstwa z organizacjami, które mają powiązania z nisko wykwalifikowanymi dorosłymi;
- Zapewnienie, że usługi poradnictwa świadczone są przez wykwalifikowany personel, który jest w stanie odpowiedzieć na potrzeby każdej osoby.

## 3. Ciekawe możliwości

Twórcy szkoleń powinni mieć na uwadze, że dorośli uczą się w inny sposób niż dzieci. Istnieją szkolenia dla dorosłych, które nadal odbywają się w sali lekcyjnej. Często naśladują one style nauczania i uczenia się, które znamy ze szkoły. Dostępne możliwości nauki nie zawsze wyposażają w potrzebne umiejętności, które pasują do rynku pracy. Istnieje potrzeba wprowadzenia innowacji w kształceniu dorosłych, aby było ono bardziej interesujące i istotne. Oznacza to, że musi być ono praktyczne, zorientowane na problemy i ściśle związane z kontekstem osoby uczącej się. Poniżej przedstawiono, jak inni wdrażają te działania:

- Norwegia oferuje program o nazwie "Skills Plus Work". Firmy prywatne i publiczne mogą ubiegać się o dotacje na szkolenia swoich pracowników. Szkolenie musi łączyć pracę oraz podstawowe umiejętności, a jego celem jest wzmocnienie motywacji pracowników do nauki. Główne obszary tego programu to czytanie, pisanie, umiejętność liczenia i umiejętności cyfrowe. Wytyczne do tworzenia programów są dostarczane w formie profili podstawowych umiejętności związanych z pracą dla różnych zawodów, materiałów edukacyjnych i krajowych standardów dla podstawowych umiejętności dla dorosłych.
- eVideoTransfer to niemiecki projekt, którego podstawą jest nauka oparta na historii. Projekt ten opracowuje szkolenia branżowe, które łączą treści nauczania w zakresie podstawowych umiejętności i wiedzy zawodowej. Projekt oferuje cyfrowe możliwości uczenia się dla pracowników z ograniczonym czasem.

Główne trzy kluczowe spostrzeżenia, o których należy pamiętać na podstawie istniejących praktyk, to:

- Podczas projektowania możliwości uczenia się należy pamiętać o tym, w jaki sposób uczą się dorośli - praktyczność, zorientowanie na problem i ścisły związek z pracą;
- Należy oferować możliwości uczenia się w trybie mieszanym - elastyczne harmonogramy;
- Należy upewnić się, że tryb nauki jest odpowiedni dla grupy docelowej, w razie potrzeby należy zapewnić dodatkowe wsparcie.

#### **4. Rozpoznanie istniejących umiejętności**

Wielu dorosłych uznanych za osoby o niskich kwalifikacjach może mieć niską umiejętność czytania i pisanie, ale jednocześnie posiada szereg innych cennych umiejętności. Umiejętności te są uzyskiwane przez lata doświadczeń zawodowych. W tym sensie uznanie tych umiejętności może przynieść korzyści jednostkom. Dla jednostki jest to uznanie jej nieformalnych wysiłków w zakresie uczenia się, co może zwiększyć motywację i stać się punktem wyjścia do dalszej nauki. Aby te pozytywne efekty mogły się urzeczywistnić, ważne jest, aby pracodawcy i całe społeczeństwo doceniali certyfikaty uzyskane w wyniku uznawania umiejętności i postrzegali je jako równoważne z certyfikatami uzyskanymi w wyniku formalnego uczenia się.

Wprowadzenie usług doradztwa i poradnictwa, które wspierają osoby przed, w trakcie i po zakończeniu procedur uznawania kwalifikacji, ma kluczowe znaczenie dla zapewnienia skuteczności tych procedur. Poniżej przedstawiono, jak inni wdrażają te działania:

- W Portugalii Centra Qualifica to kompleksowe punkty kompleksowego doradztwa w zakresie uczenia się przez całe życie. Jedną z głównych kompetencji jest uznawanie umiejętności już nabytych w ramach doświadczenia zawodowego. Każda osoba dorosła szukająca porady w jednym z 303 Centrów Qualifica przechodzi standardowy czteroetapowy proces: i) informacja i zapisy, ii) analiza i opracowanie profilu umiejętności, iii) dyskusja i określenie odpowiedniej ścieżki kształcenia i szkolenia, iv) skierowanie do procedur uznawania lub odpowiedniej oferty kształcenia i szkolenia.

- Francja ma również długą tradycję uznawania i poświadczania istniejących umiejętności (Validation des acquis de l'expérience - VAE). Dorośli mogą uzyskać uznanie około 1 300 kwalifikacji, wykazując, że posiadają odpowiednie umiejętności poprzez doświadczenie zawodowe.

Główne trzy kluczowe spostrzeżenia, o których należy pamiętać na podstawie istniejących praktyk, to:

- Udostępnienie procedur rozpoznawczych;
- Zaoferowanie porady i wskazówki, aby przygotować się do tych procedur i usług;
- Wykorzystanie pracodawców do podniesienia świadomości na temat procedury uznawania.

## 5. Modułowa metoda nauczania

Brak czasu i motywacji do udziału w długich kursach może być powodem, dla którego niewielu dorosłych bierze udział w szkoleniach. Istnieją pewne dowody na to, że dorośli o niskich kwalifikacjach są mniej skłonni do uczestnictwa w czasochłonnym kursach. Szkolenie modułowe jest łatwym rozwiązaniem, które można zacząć wdrażać. Dorośli mogą dostosować się do własnego czasu i kształtować własną ścieżkę edukacyjną. Każdy moduł ma swoje odrębne efekty uczenia się, które po ukończeniu są poświadczane jako punkty lub kwalifikacje częściowe. Osoby uczące się mogą z czasem dążyć do uzyskania pełnych kwalifikacji poprzez sukcesywne dodawanie modułów do swojego portfolio edukacyjnego. W ostatnich latach możliwości kształcenia modułowego są coraz większe. Jasne jest, że możliwości kształcenia modułowego sprawdzają się najlepiej, gdy są wbudowane w już dobrze zintegrowany system kształcenia dorosłych (OECD, 2003). Poniżej przedstawiono, jak inni wdrażają te działania:

- Szwajcaria jest dobrym przykładem w zakresie modułowego szkolenia dorosłych. Po doświadczeniach pilotażowych i zebraniu praktycznych doświadczeń pokazano potencjał. Dorośli mogą brać udział w pojedynczych modułach lub łączyć różne moduły, aby stworzyć pełny program szkoleniowy.
- Innym podobnym przykładem jest Dania, gdzie istnieje długa tradycja szkoleń modułowych. Dorośli mogą łączyć moduły z różnych rodzajów kształcenia dorosłych, aby uzyskać formalne kwalifikacje.

Główne trzy kluczowe spostrzeżenia, o których należy pamiętać na podstawie istniejących praktyk, to:

- Ustrukturyzowanie uczenia się dorosłych tak, by składało się z szeregu samodzielnych modułów nauczania;
- Zapewnienie dorosłym mikropoświadczania za pomyślne ukończenie poszczególnych modułów i połączenie ich w pełną kwalifikację;
- Zaoferowanie możliwości wyboru modułów i stworzenia własnej ścieżki edukacyjnej.

## 6. Czas wolny

Jak wiemy, większość dorosłych o niskich kwalifikacjach prowadzi pracowite życie, zajmując się domem i rodziną. Niestety, nie mogą sobie pozwolić na wzięcie bezpłatnego urlopu w celu odbycia szkolenia. W ten sposób, danie możliwości wzięcia urlopu na cele edukacyjne może zwiększyć ich udział.

Urlop edukacyjny i szkoleniowy daje dorosłym czas wolny od pracy, aby mogli wziąć udział w szkoleniu. Urlopy edukacyjne i szkoleniowe są zazwyczaj regulowane przez ustawodawstwo lub układy zbiorowe, ale niektórzy pracodawcy mogą mieć własne, dwustronnie uzgodnione ustalenia dotyczące urlopów. Poniżej przedstawiono, jak inni wdrażają te działania:

- W Austrii pracownicy mogą ubiegać się o urlop szkoleniowy trwający od 2 do 12 miesięcy (Bildungskarenz). Sam urlop jest zazwyczaj bezpłatny, ale osoby uprawnione do pobierania zasiłku dla bezrobotnych mogą otrzymać świadczenie szkoleniowe od publicznych służb zatrudnienia. Wypłacane szkolenie jest równoważne z zasiłkiem dla bezrobotnych.
- W Luksemburgu osoby pracujące na własny rachunek oraz osoby wykonujące wolne zawody mają dostęp do płatnego urlopu szkoleniowego w wymiarze do 80 dni. Podczas urlopu pracownicy otrzymują wynagrodzenie w wysokości ich średniego wynagrodzenia, do pułapu czterokrotności minimalnej płacy socjalnej dla pracowników niewykwalifikowanych.
- W Belgii dostępny jest dla pracowników hojny płatny urlop edukacyjny. Pracownicy nadal otrzymują swoje wynagrodzenie podczas okresu urlopu, do limitu 2 871 EUR miesięcznie. Pracodawcy mogą otrzymać rekompensatę od rządu regionalnego w wysokości 21,30 EUR za godzinę.

Główne trzy kluczowe spostrzeżenia, o których należy pamiętać na podstawie istniejących praktyk, to:

- Przyznanie jednostkom prawa do urlopu edukacyjnego i szkoleniowego;
- Rekompensata dla osób uczących się i pracodawców w czasie urlopu;
- Wprowadzenie przepisów dotyczących osób dorosłych pozostających w niestandardowych stosunkach pracy.

## 7. Wsparcie finansowe

Dużym wyzwaniem dla dorosłych o niskich kwalifikacjach, by uczestniczyć w szkoleniach, są kwestie finansowe. Dorośli o niskich kwalifikacjach często popadają w bezrobocie lub zajmują nisko płatne stanowiska z ograniczonymi możliwościami rozwoju zawodowego opłacanego przez pracodawcę. W związku z tym istnieje duża luka w uczestnictwie pomiędzy osobami dorosłymi o niskich i średnio wysokich zarobkach. W wielu krajach istnieją bodźce finansowe zachęcające do uczestnictwa w szkoleniach. Oto kilka przykładów:

- Estonia oferuje zasiłek na studia (Degree Study Allowance) zatrudnionym i bezrobotnym dorosłym o niewystarczających lub nieaktualnych kwalifikacjach. Osoby mogą otrzymać

miesięczny zasiłek podczas nauki w kierunku kwalifikacji zawodowych, wyższych zawodowych lub licencjackich. Według danych publicznych służb zatrudnienia w okresie od stycznia do września 2018 r. zasiłek na studia otrzymywało co miesiąc 381 osób.

- Na Słowacji REPAS+ to program, który oferuje kursy przekwalifikowania zawodowego zgodnie z zapotrzebowaniem rynku pracy. Ma on na celu przede wszystkim rozwój umiejętności miękkich, takich jak komunikacja i obsługa komputera. Uczestnicy otrzymują dofinansowanie na pokrycie opłaty za kurs oraz zwrot kosztów podróży. Program jest współfinansowany z Europejskiego Funduszu Społecznego. Publiczne służby zatrudnienia zarządzają obydwojoma programami.

Trzy kluczowe spostrzeżenia, o których należy pamiętać na podstawie istniejących praktyk, to:

- Zapewnienie zachęty finansowej;
- Rozważenie wszystkich kosztów szkolenia i podjęcie próby pokrycia ich;
- Stworzenie mechanizmów informowania osób dorosłych o wsparciu finansowym.

## ANALIZA SWOT

Analiza SWOT ma pomóc w praktycznym, opartym na faktach i danych spojrzeniu na zalety i wady firmy/planu, jej wysiłków lub sektora. Aby zachować dokładność analizy, organizacja musi unikać z góry przyjętych wyobrażeń lub szarych stref i skupić się na rzeczywistych warunkach.

## KLUCZOWE INFORMACJE

- Analiza SWOT jest metodą planowania strategicznego, która oferuje narzędzia oceny.
- Analiza oparta na faktach, nowe punkty widzenia i innowacyjne pomysły wynikają z identyfikacji podstawowych mocnych i słabych stron, szans i zagrożeń.
- Analiza SWOT gromadzi dane ze źródeł wewnętrznych (mocne i słabe strony firmy), jak również z czynników zewnętrznych, które mogą mieć niekontrolowany wpływ na wybory (szanse i zagrożenia).
- Kiedy różne grupy lub głosy wewnątrz organizacji mogą zaoferować prawdziwe elementy danych, a nie z góry ustalone przekazy, analiza SWOT działa najlepiej.
- Wyniki analizy SWOT są często wykorzystywane do wspierania jednego celu lub wyboru, którego dokonuje przedsiębiorstwo.

## Elementy składowe analizy SWOT

Każda analiza SWOT zawiera następujące cztery kategorie. Mimo że elementy i ustalenia w ramach tych kategorii będą się różnić w zależności od firmy, następujące elementy są niezbędne, aby analiza SWOT była kompletna:

→ **Mocne strony**

Mocne strony obejmują takie rzeczy jak silna marka, oddana baza klientów, solidny bilans, innowacyjna technologia, itp., które wskazują, w czym firma się wyróżnia i co odróżnia ją od konkurencji. Na przykład, fundusz hedgingowy mógł stworzyć własną metodę handlu, która przewyższa rynek. Następnym krokiem jest określenie, jak wykorzystać wyniki, aby przyciągnąć dodatkowych inwestorów.

→ **Słabe strony**

Słabe strony organizacji uniemożliwiają jej funkcjonowanie na najwyższym poziomie. Zła marka, wyższy niż przeciętny obrót, wysoki poziom zadłużenia, niewystarczający łańcuch dostaw czy brak gotówki to przykłady obszarów, w których firma musi się poprawić, aby pozostać konkurencyjną.

→ **Możliwości**

Szanse to korzystne zmienne zewnętrzne, które mogą zapewnić firmie przewagę konkurencyjną. Na przykład, jeśli jakiś kraj obniży swoje cła, producent samochodów może eksportować swoje pojazdy na nowy rynek, zwiększając sprzedaż i udział w rynku.

→ **Zagrożenia**

Zagrożenia to rzeczy, które mogą spowodować coś złego dla organizacji. Na przykład firma produkująca pszenicę jest zagrożona suszą, ponieważ może ona zniszczyć lub zmniejszyć produkcję roślinną. Inne częste zagrożenia to takie rzeczy jak wzrost kosztów materiałów, ostrzejsza konkurencja, brak pracowników itd.

**Tabela SWOT**

Tabela analizy SWOT powinna wyglądać tak.

<b>Mocne strony</b>	<b>Słabe strony</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jakie są zalety tego rozwiązania?</li> <li>- Jakie zasoby są dostępne?</li> <li>- Jakie są pozytywne aspekty?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gdzie można ją poprawić?</li> <li>- Które pozycje radzą sobie słabo?</li> <li>- W jakich obszarach potrzebujemy zasobów?</li> </ul>

Możliwości	Zagrożenia
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jakie nowoczesne technologie możemy zastosować?</li> <li>- Czy możemy rozwijać nasz biznes?</li> <li>- Jakie inne odcinki możemy przetestować?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jakie przepisy ulegają zmianie?</li> <li>- Co robią konkurenci?</li> <li>- Jak zmieniają się trendy konsumenckie?</li> </ul>

W każdym kwadracie jest miejsce na każdy z elementów, a ćwiczenie polega na udzieleniu odpowiedzi na różne możliwe pytania w każdej sekcji. W tabeli podano tylko kilka przykładów, które można zastosować. W analizie SWOT ważne jest ustalenie celu analizy. W tym przypadku pomocne może być zastanowienie się nad możliwościami rynku opieki nad domem. Uzbrojeni w uszeregowaną listę mocnych i słabych stron, szans i zagrożeń, czas przekształcić analizę SWOT w plan strategiczny.

W ten sposób, kolejnym ćwiczeniem, które proponujemy jest zastanowienie się nad możliwościami rynku opieki zdrowotnej i zaprojektowanie planu strategicznego. Poniżej zamieszczamy pustą tabelę oraz burzę mózgów z własnymi pomysłami.

Mocne strony	Słabe strony

Możliwości	Zagrożenia

### Pokonaj te wyzwania

Aby rozwiązać ten problem, istnieje kilka kampanii uświadamiających i sposobów motywowania ich do powrotu na szkolenia lub do szkoły. Niestety, okazuje się, że kampanie te nie są zbyt udane. Na przykład ocena kampanii w ramach portugalskiej inicjatywy New Opportunities wykazała, że choć zwiększyła ona świadomość ogółu społeczeństwa w kwestii literackości, to z mniejszym powodzeniem dotarła do osób o niskich kwalifikacjach.

### Rozwiązania w zakresie angażowania dorosłych o niskich kwalifikacjach

#### Ważne

Trzy kluczowe spostrzeżenia z istniejącej praktyki:

- Aktywne docieranie do dorosłych w miejscach, w których bywają, w tym w miejscach pracy, instytucjach społecznych i miejscach publicznych;
- Zidentyfikowanie podmiotów, które mają ustalone powiązania z dorosłymi o niskich kwalifikacjach;
- Budowanie zdolności tych podmiotów do informowania dorosłych o niskich kwalifikacjach i zachęcania ich do korzystania z możliwości nauki.

### Istniejące polityki

W krajach OECD temat ten jest przedmiotem szczególnej troski, a decydenci są zdeterminowani, by znaleźć sposoby zaangażowania w naukę większej liczby dorosłych o niskich kwalifikacjach. W perspektywie krótkoterminowej gospodarka ucierpiała w wyniku kryzysu pandemicznego. Rynek pracy prawdopodobnie pogorszy możliwości tej grupy.

Zachęty dla większości podmiotów do inwestowania w CET dla nisko wykwalifikowanych dorosłych są ograniczone. Potencjalny zwrot z tej inwestycji dla pracodawców jest niski, ponieważ, między innymi, mają oni zapotrzebowanie na nisko wykwalifikowanych pracowników, a korzyści ekonomiczne ze



szkolenia wysoko wykwalifikowanych dorosłych są znacznie wyższe. Dla samych osób fizycznych korzyści finansowe z podnoszenia kwalifikacji są ograniczone.

Aby zachęcić do większego udziału w rozwiązywaniu problemów związanych z umiejętnością liczenia, ludzie muszą widzieć w tym wyraźną wartość lub potrzebę. Zachęcanie do zaangażowania musi również skupiać się na potrzebach każdej osoby i przełamywać pewne bariery, o których była mowa wcześniej, budując zaufanie.

## Ważne

Możliwe rozwiązania:

- Rozwijanie inicjatyw dotyczących uczenia się osób dorosłych: Inicjatywy te powinny zapewniać bezpłatny lub niskopłatny dostęp do możliwości kształcenia na całym terytorium, zgodnie ze wspólnym podejściem i ramami jakości;
- Poprawa zachęt finansowych: aby zaangażować tę grupę dobrym rozwiązaniem byłoby włączenie zachęty finansowej, byłoby to bardziej atrakcyjne;
- Finansowanie działań outreachowych w celu aktywizacji grupy docelowej: zaangażowanie grupy i organizowanie działań wychodzących poza codzienną rutynę może być również dobrą zachętą. Wyjście do społeczności, firm itp;

Poniżej podamy kilka przykładów polityk w praktyce związanych z przywołanymi już rozwiązaniami.

### 1. Wsparcie dla inicjatyw mających na celu podnoszenie kwalifikacji osób dorosłych

W Austrii mamy przykład **Austrian Initiative for Adult Education**. Inicjatywa ta ma na celu umożliwienie zdobycia podstawowych umiejętności, aby móc uczestniczyć w życiu społecznym, kulturalnym i gospodarczym Austrii. Inicjatywa obejmuje dwa różne działania, w których uczestnicy muszą wziąć udział

- Kurs podstawowy w wymiarze od 100 do 400 godzin
- Kurs drugiej szansy na uzyskanie niższych kwalifikacji (*Hauptschulabschluss*).

W inicjatywę zaangażowało się już około 50 000 osób.

### 2. Zachęty finansowe

Jak już wcześniej wspomniano, zachęty finansowe są dobrym sposobem na poprawę liczby uczestników szkoleń dla dorosłych. Istnieje wiele programów, które są już wdrażane w wielu krajach. Oprócz tych programów, wciąż brakuje inwestycji w plany komunikacyjne/eliminacyjne. Czasami fundusze te istnieją, ale ludzie nie mogą do nich dotrzeć. Naukowcy sugerują, że dofinansowanie w wysokości 300 euro może znacząco zmienić uczestnictwo. Istnieje potrzeba ponownego zaprojektowania zachęt finansowych.

### 3. Finansowe działania zewnętrzne

Dotarcie do grup w ich codziennych miejscach, takich jak miejsca pracy, domy kultury, okazało się być pozytywnym sposobem na przyciągnięcie ich uwagi. Niektóre z tych metod są już pilotowane w wielu krajach. Kontakt ze związkami zawodowymi jest również pozytywny i przynosi motywację pracownikom.

#### Czego zabrakło?

Jak widać w tej jednostce, w kształceniu dorosłych podjęto już wiele działań. Istnieje wiele projektów, które są już realizowane od wielu lat i wiele pomysłów, które dopiero mają być zrealizowane. W tym sensie możemy zauważyć, że kształcenie dorosłych jest dziedziną, która cieszy się dużym zainteresowaniem ze strony decydentów i liderów.

Nadal istnieją pewne luki, nad którymi należy popracować. Zaangażowanie grupy docelowej i rozszerzenie nowych możliwości to duży krok, który należy wykonać w kolejnych latach.

Rozmawialiśmy o ulepszeniach i kolejnych krokach, które należy wykonać w metodzie uczenia się dla dorosłych. Co roku powstają nowe plany i zmiany, które starają się odpowiedzieć na potrzeby oraz wyzwania, które się pojawiają.

Ogólna refleksja jest taka, że rozwój wypadków jest pozytywny i widać zmianę w uczestnictwie dorosłych w tych szkoleniach. Poprawy nie można zatrzymać i jest jeszcze wiele zmian, nad którymi trzeba pracować.

Tu pojawia się pytanie, czego brakuje. Z tego co widzieliśmy w jednostce, sporo oferty szkoleń oscyluje wokół tych samych tematów. Głównie umiejętności miękkie, komunikacja, metody cyfrowe między innymi. Brakuje jeszcze różnorodności w tym, czego ludzie szukają. Na tym kursie mówimy o konieczności zaoferowania kursów geriatrycznych, pielęgnarskich. Czasami ludzie ich szukają, a nie ma zbyt wielu możliwości, a jeśli się pojawiają, to są one scentralizowane w dużych ośrodkach miejskich.

W tym sensie wyzwania i ulepszenia, które można wprowadzić na kursach w innych dziedzinach, można również zaadaptować w obszarze opieki domowej.

Główne wnioski są takie, że musimy zaprojektować kursy powiązane z działalnością praktyczną. Oprócz tego należy uwzględnić różne kreatywne metody uczenia się. Chodzenie do miejsc oraz wykonywanie pracy jako bardziej praktyczny kurs jest zwykle przyjmowane z pozytywną reakcją. I na koniec, należy upewnić się, że instruktorzy są wykwalifikowani i zapewniają wysokiej jakości treści nauczania.

#### Podsumowanie

W tej jednostce merytorycznej poznałeś podstawy sytuacji osób dorosłych o niskich kwalifikacjach i dowiedziałeś się, jak zaangażować je w szkolenie z możliwością kontynuowania kariery zawodowej. W tej jednostce byliśmy w stanie zidentyfikować osobę dorosłą o niskich kwalifikacjach i osobę dorosłą o niskich kwalifikacjach. Ponadto byliśmy w stanie zidentyfikować i zrozumieć główne

wyzwania dla tej grupy w dostępie do CET. Mając to na względzie wybraliśmy działania dostarczone przez OECD w celu pokonania tych wyzwań i znalezienia rozwiązań.

Aby rozstrzygnąć główne problemy w tej kwestii, byliśmy w stanie stworzyć ścieżkę i szukać możliwych przyszłych rozwiązań. Jako przykład praktyczny pokazano rzeczywiste sposoby postępowania. Jednostka ta daje krytyczne spojrzenie na to, co zostało zrobione w tej dziedzinie oraz czego wciąż brakuje. Szkolenia z zakresu opieki domowej są nadal rzadkie, w ten sposób możemy skorzystać z okazji do uczenia się na błędach innych oraz przystosowania się do zmian w tej dziedzinie.

## 1. 1x1 opieki domowej

### 1.1. Wstęp

#### Temat

Czy kiedykolwiek projektowałeś kurs dla dorosłych? Czy miałeś kiedyś okazję uczyć innych tego, co sam wiesz?

W tej jednostce przejdziemy przez wszystkie podstawowe informacje, które należy przyswoić, aby stworzyć kurs w dziedzinie opieki domowej. Opieka domowa jest intensywnym obszarem i ludzie, którzy mają zamiar rozpocząć pracę w tej dziedzinie powinni wiedzieć, czego się spodziewać. Omówimy, jakich różnych sytuacji można się spodziewać w opiece domowej, jak powinniśmy je traktować. Pośród różnych tematów, które powinniśmy podjąć, znajdują się kwestie, jak zachowywać się w domu pacjenta.

Głównym celem tej jednostki jest to, że na jej końcu będziemy w stanie zebrać wystarczająco dużo informacji, aby zbudować przewodnik krok po kroku dla nowicjuszy zaczynających pracę w opiece domowej.

Możemy spojrzeć na te zadania i obowiązki i musimy zadać pytanie: jak sprawić, by dorośli o niskich kwalifikacjach mogli wykonywać te czynności?

### 1.2. Ogólne warunki w zakresie opieki domowej

W tym pierwszym rozdziale przejdziemy do tego, czego osoba potrzebuje i co powinna zrobić, aby rozwijać swoją karierę i stać doskonałym pracownikiem opieki domowej i odpowiedzieć na potrzeby pacjenta. Omówimy wymagania osobiste, co powinna robić, czego powinna unikać, podstawowe potrzeby i najczęstsze pytania dotyczące tego tematu.

Musimy pamiętać, że osoby, które proszą o opiekę domową, otwierają również swoje drzwi przed obcą osobą. Ważnym kluczem dla dobrego dostawcy opieki domowej jest respektowanie przestrzeni pacjenta. Podstawową korzyścią z opieki domowej dla osób starszych jest to, że przychodzi ona bezpośrednio do ich domu. Członkowie rodziny są zachęceni do bycia aktywnymi uczestnikami procesu, aby pomóc w ustaleniu i spełnieniu celów dotyczących rekonwalescencji i życia pacjenta.

Zarządzanie jakością jest obecnie kluczowym elementem każdej organizacji, zarówno w sektorze prywatnym, jak i publicznym, obejmującym wszystkich pracowników organizacji bez względu na ich poziom hierarchiczny. W scenariuszu rosnącej globalnej konkurencyjności, szybkich innowacji technologicznych, procesów i ciągłych zmian w panoramie ekonomicznej i społecznej, organizacje dążą do wdrożenia systemów zarządzania jakością, których głównym celem jest stała poprawa jakości świadczonych usług oraz zrównoważony rozwój samej organizacji. System zarządzania jakością tworzy odpowiednie ramy dla ciągłego doskonalenia, w celu zwiększenia prawdopodobieństwa osiągnięcia zadowolenia klienta i interesariuszy. Zapewnia również zaufanie organizacji i jej klientów co do zdolności do realizacji.

### Definicja

Jeśli masz możliwość rozpoczęcia kariery w opiece domowej, spotkasz się z nową i nieznaną terminologią.

**Opieka domowa:** Opieka domowa to wykwalifikowana opieka skierowana bezpośrednio do domu pacjenta. Ten rodzaj opieki jest świadczony przez licencjonowanych pracowników medycznych, w tym pielęgniarki, terapeutów i pomocników w celu leczenia lub zarządzania chorobą, urazem lub stanem medycznym.

**Pacjent:** Osoba otrzymująca lub zarejestrowana do uzyskania leczenia medycznego lub jakiegokolwiek innego.

**Koordinator opieki:** Pomaga w planowaniu opieki domowej i ułatwia komunikację między agencjami opieki domowej.

**Dom opieki:** placówka zapewniająca opiekę medyczną i osobistą osobom, które nie są w stanie same o siebie zadbać.

### Wymagane kwalifikacje

Przeraża Cię, że nie jesteś gotowy do tego zadania? Pokażemy Ci, jak możesz przeprowadzić podstawowe szkolenie dla przyszłych pracowników opieki domowej.

Jak już wspomnieliśmy, pracownicy opieki domowej zapewniają wsparcie w domu klientom, w tym osobom starszym lub osobom niepełnosprawnym, o szczególnych potrzebach. Istnieją zasady, jak zakwalifikować się do opieki domowej, zwłaszcza w odniesieniu do odbytego odpowiedniego

szkolenia. Aby móc w pełni wykonywać ten zawód, należy zadbać o pewne kwalifikacje, zarówno osobiste, jak i zawodowe. Aby zostać pracownikiem opieki domowej, zazwyczaj wymagane jest uzyskanie kwalifikacji w zakresie indywidualnego wsparcia. Określone agencje opieki domowej mogą mieć dodatkowe wymagania, a nawet obowiązkowe szkolenia, w których musisz wziąć udział przed rozpoczęciem pracy. Musisz upewnić się, że znasz te wymagania i upewnij się, że próbujesz włączyć je do kursu podczas jego projektowania.

Niektóre ważne umiejętności dla pracownika w opiece domowej, to:

- Inteligencja emocjonalna: aby poradzić sobie z niektórymi sytuacjami, pracownik musi upewnić się, że jest stabilny emocjonalnie i zdolny do działania;
- Usługi społeczne: bycie towarzyskim i dobrym w kontaktach z ludźmi jest ważne, aby pacjent czuł się komfortowo w pobliżu pracownika;
- Myślenie koncepcyjne: bycie praktycznym jest silną cechą, aby działać szybko w niektórych nagłych przypadkach;
- Kreatywne myślenie: bycie kreatywnym w poszukiwaniu rozwiązań i zdolności do rozwiązywania problemów jest naprawdę ważne, zwłaszcza gdy pracujesz sam;
- Higiena: aby móc leczyć się z higieny od innej osoby pracownik musi umieć dbać o siebie;

W tym sensie, zanim nowy pracownik rozpocznie wykonywanie tego zadania, należy zagwarantować, że umiejętności te są obecne. Można to zrobić poprzez przeprowadzenie testów psychologicznych oraz szkoleń przed rozpoczęciem pracy. Każda agencja opieki domowej musi zagwarantować, że pracownik nie opuści osoby starszej, gdy pojawią się trudne sytuacje.

Dodatkowe korzyści z domowej opieki zdrowotnej dla seniorów obejmują:

- Szybsza rekonwalescencja i powrót do zdrowia po chorobie lub urazie;
- Poprawa samodzielności (z czasem);
- Utrzymanie lub poprawa obecnego stanu lub poziomu funkcjonowania;
- Odzyskanie samowystarczalności w domu;
- Spowolnienie spadku poważnych schorzeń;
- Lepsze radzenie sobie z objawami.

Plusy opieki domowej:

- Opieka jest świadczona bezpośrednio w miejscu zamieszkania pacjenta (w domu lub w placówce);
- Usługi medyczne świadczone są przez wykwalifikowanych specjalistów;
- Personel domowej opieki zdrowotnej stosuje się do planu przepisanego przez lekarza;
- Pacjenci odzyskują niezależność i samowystarczalność w domu;
- Opieka jest zazwyczaj tańsza niż hospitalizacja lub długoterminowy dom opieki.

Minusy opieki domowej:

- Usługi opieki domowej takie jak gotowanie i sprząatanie mogą nie być uwzględnione;
- Pacjenci muszą spełniać wymagania "homebound" (nie może opuszczać domu), aby kwalifikować się do opieki domowej;
- Może nie być odpowiednia dla pacjentów, którzy wymagają 24-godzinnego monitorowania;
- Może być droga, jeśli pacjenci nie są objęci ubezpieczeniem lub Medicare;
- Liczba dostawców domowej opieki zdrowotnej może być ograniczona w zależności od lokalizacji.

Z różnych opinii wynika, że pracownicy opieki domowej zgadzają się, że kariera i to, co chcą robić, zmieniło się w ostatnich latach. Wcześniej chodziło o zapewnienie opieki społecznej i kontekstu społecznego dla pacjenta, oprócz opieki osobistej. Obecnie jest to praca o wiele bardziej profesjonalna i wymaga dużo więcej szkoleń. Wiele zadań, które wykonują pracownicy opieki domowej jest związanych z zadaniami pielęgniarek, geriatricii, leczenia ran itp. Wywiera to duży nacisk na firmę, aby wybrać odpowiedni personel i zainwestować w szkolenia, które wiążą się z ogromnymi kosztami.

### 1.3. Różne sytuacje w opiece domowej

Jak już powiedzieliśmy wcześniej, nie wszyscy pacjenci potrzebują tego samego poziomu usług opieki domowej. Niektórzy pacjenci potrzebują znacznej pomocy, aby przenieść się z łóżka na krzesło, inni tylko pomocy w codziennych czynnościach, w przyjmowaniu tabletek i posiłków. W celu wdrożenia wysokiej jakości usług, istnieje lista planów, które muszą być ustalone z pacjentem na temat jego stanu i potrzeb. Pierwszym krokiem jest przyjęcie pacjenta, który przechodzi do indywidualnego planu.

Aby zidentyfikować tę pomoc, istnieje punkt wyjścia, który możemy nazwać planem indywidualnym, gdzie oceniane są potrzeby jednostki. Takiemu planowi towarzyszy projekt indywidualnego planu dla konkretnej sytuacji danego pacjenta.

W ten sposób możliwa jest identyfikacja obszarów:

- które wymagają reakcji/interwencji w celu naprawienia, wyrównania lub utrzymania pewnego aspektu - ich potrzeb;
- które mogą skorzystać z interwencji, w celu jak najlepszego spełnienia potrzeb klienta.

W celu identyfikacji potrzeb i potencjałów, jako matrycę analizy wykorzystuje się Model Jakości Życia dla Populacji Osób Starszych. Jako matryca analizy wykorzystywany jest Model Jakości Życia dla populacji osób starszych. W ten sposób zagwarantowana jest kompleksowość diagnozy, z perspektywy holistycznej jednostki. Po dokonaniu oceny i identyfikacji potrzeb klienta przygotowywany jest Indywidualny Plan (IP).

Model Jakości Życia w Starszym Wiekui opiera się na sześciu podstawowych obszarach:

1. **Umiejętności sensoryczne:** odnosi się to do stanu funkcjonowania sensorycznego osoby, uwzględniając również wpływ utraty umiejętności sensorycznych na jakość życia;
2. **Autonomia:** odnosi się do niezależności, zdolności lub wolności do samodzielnego życia oraz podejmowania decyzji. Dlatego oprócz zbierania, analizowania i interpretowania informacji, aby doprowadzić do świadomych decyzji, obejmuje obszary mobilności i wykonywania codziennych czynności życiowych;
3. **Działania w przeszłości, teraźniejszości i przyszłości:** odnosi się do satysfakcji z osiągnięć w życiu i rzeczy, za którymi się tęskni, domena ta odnosi się do narracyjnej integracji cyklu życia jednostki, ze szczególnym uwzględnieniem pełnionych ról i działań;
4. **Uczestnictwo społeczne:** oparte na uczestnictwie w codziennych czynnościach, zwłaszcza w społeczności, domena ta zakłada obecność w kontekstach doświadczalnych oraz zaangażowanie w role i działania o tym samym charakterze;

Następnie na podstawie tego planu należy ustalić czynności, które powinien wykonywać pracownik opieki domowej. Czynności te zostaną wyjaśnione w następnym podrozdziale - opieka osobista.

## Różne zachowanie w każdym stanie

Wszyscy nasi opiekunowie przechodzą gruntowne szkolenie teoretyczne i praktyczne, aby wyposażyć ich w wiedzę i zrozumienie wielu różnych schorzeń, w których mogą być potrzebni.

Wielu pacjentów, którym pomaga pracownik opieki domowej, żyje w trudnych warunkach. Mogą to być osoby w zaawansowanym stadium demencji lub cierpiący na inne choroby, które wymagają pewnego poziomu cierpliwości i empatii. Pracownicy muszą zrozumieć i wspierać te warunki. Pracownik opieki domowej ma obowiązek wspierać swoich pacjentów poprzez zrozumienie ich rutyny i zapewnienie, że mają odpowiednio umieszczone wizualne podpovedzi, aby pomóc im odróżnić porę dnia i upewnić się, że czują się komfortowo i bezpiecznie.

Istnieją różne poziomy wsparcia, w których nasi opiekunowie domowi mogą pomagać, począwszy od załatwiania spraw i zabierania na spotkania, po wizyty w ciągu dnia, a czasem w [nocy](#), jeśli pacjent staje się niespokojny lub potrzebuje wsparcia przy przewracaniu się w łóżku. Powinno być dodatkowe wsparcie ze strony agencji, jeśli pracownik zaczyna wykonywać trudne zadania, takie jak w [opiece paliatywnej](#) lub przy [końcu życia](#). Praca z pacjentem powinna obejmować wszystkie elementy, płynna komunikacja jest ważna dla wysokiej jakości usług. Osoba starsza powinna mieć możliwość kontaktu ze wszystkimi specjalistami zaangażowanymi w jej plan opieki oraz z rodziną, aby zapewnić jej komfort i bezpieczeństwo w domu w jej ostatnich tygodniach i dniach.

Niektórych z tych umiejętności nie da się nauczyć. Niemożliwe jest nauczenie współczucia i empatii, ale możemy nauczyć ludzi, jak być wyjątkowym pracownikiem opieki domowej. Można także pomóc przejść przez rygorystyczne kontrole, Disclosure Barring Service (DBS). Jak powiedzieliśmy wcześniej, wszyscy opiekunowie domowi powinni przejść przez kompleksowy [proces oceny](#), zanim złączą opiekować się pacjentami. Moduły szkoleniowe obejmują przenoszenie ręczne, demencję, leki, zdrowie i bezpieczeństwo, pierwszą pomoc i ochronę.

Niektórzy opiekunowie mówią, że czasami może to być wyczerpujące, zwłaszcza gdy pacjenci mają demencję. Walczą z tym, co powinni robić i nie chcą, by się nimi zajmowano. Zwykły prysznic jest dla nich problemem. W takiej sytuacji pracownicy mówią, że powinniśmy postawić się na miejscu pacjenta i pomyśleć, jak sami chcielibyśmy być traktowani.

## 1.4. Przewodnik krok po kroku po rutynowych zajęciach pracownika opieki domowej

Pierwszy krok w rozpoczęciu opieki domowej polega na tym, aby pacjent uświadomił sobie, że jego stan zdrowia utrudnia mu prowadzenie codziennych czynności samodzielnie. Następnie pacjent kontaktuje się z agencją opieki domowej lub samozatrudnionym, aby rozpocząć zt usługi opieki domowej.

Po rozpoczęciu usług rodzina pacjenta/podopiecznego i pracownik ustalą wspólnie częstotliwość udzielanej pomocy oraz to, jak zła jest sytuacja osoby starszej. Częstotliwość i rodzaj wizyt domowych będzie się różnić w zależności od potrzeb pacjenta. Niektórzy pacjenci wymagają codziennej opieki, podczas gdy inni wymagają tylko krótkich wizyt raz lub dwa razy w tygodniu.

Opieka domowa jest zaprojektowana tak, aby odpowiedzieć na potrzeby pacjenta, pomóc mu wrócić do zdrowia, otrzymać leczenie w zaciszu własnego domu.

Usługi, które powinien świadczyć pracownik opieki domowej to:

- Opieka pielęgnarska;
- Zarządzanie lekami;
- Usługi żywieniowe;
- Postępowanie przeciwbólowe;
- Praca społeczna;
- Terapia;
- Higiena pracy;
- Sytuacja wymagająca pomocy.

Usługi świadczone przez specjalistów opieki domowej są dostosowane do indywidualnych potrzeb pacjenta. Na przykład mogą one obejmować sprawdzanie parametrów życiowych, ocenę bólu, monitorowanie przyjmowania pokarmów, podawanie leków, pomoc w utrzymaniu podstawowej higieny, a przede wszystkim zapewnienie bezpieczeństwa w domu.

Pielęgniarka domowa świadczy wykwalifikowane usługi zgodnie z planem opieki lekarza nad pacjentem domowej opieki zdrowotnej. Usługi te mogą obejmować następujące czynności:

- Sprawdzanie parametrów życiowych pacjenta;
- Podawanie leków przeciwbólowych;
- Zakończenie zabiegów medycznych;
- Zapisywanie objawów w dzienniku.

Oprócz tych prostych zadań, pielęgniarka domowa pomaga ułatwić komunikację między lekarzem pacjenta a opiekunami. Ciągłość opieki jest niezwykle ważna, a pielęgniarka domowa pomaga utrzymać otwarte linie komunikacyjne, ucząc wszystkie zaangażowane strony, jak właściwie zarządzać stanem pacjenta.

Jako osoby dorosłe o niskich kwalifikacjach opiekunki domowe są otwarte na naukę i pracę.

Tutaj możesz sprawdzić kilka filmów dostępnych na YouTube na temat różnych codziennych sytuacji pracowników opieki domowej:



- <https://youtu.be/4C8KRMjhnB8>
- <https://youtu.be/ITv53lhSwKk>

## 1.5. Podsumowanie

W tym rozdziale powinieneś być w stanie rozróżnić różne zadania, jakie ma przed sobą pracownik opieki domowej. W pierwszej części zdefiniujemy niektóre pojęcia związane z opieką domową i wybierzemy wymagania, które musi znać opiekun domowy przed rozpoczęciem kariery. Szkolenie, aby zostać pracownikiem opieki domowej jest dla agencji bardzo kosztowne. Wynika to z konieczności zagwarantowania swoim pracownikom wszystkich informacji, których potrzebują, aby czuć się komfortowo w opiece nad kimś, kto nie jest w stanie być niezależny w swoim własnym domu.

Opracowujemy również plusy i minusy uczestnictwa w tym zawodzie. Ważne jest, aby pracownicy na początku mieli jasny obraz tego, co muszą w sobie rozwijać, aby być skutecznym pracownikiem opieki domowej.

Wszystkie te informacje są jasne i odnoszą się do wszystkich sfer opieki domowej oraz tego, co powinno być zawarte w szkoleniu dla nisko wykwalifikowanej osoby dorosłej.

# 2. Podstawowe kompetencje dla efektywnego szkolenia z zakresu opieki domowej

## 2.1 Wstęp

### Temat

Czy kiedykolwiek zastanawiałeś się, czy jesteś w stanie wykonywać pracę na danym stanowisku? Czy uważasz, że masz to, co jest niezbędne, aby zostać pracownikiem opieki domowej?

W poprzednim rozdziale przedstawiliśmy podstawową wiedzę na temat różnych dziedzin opieki domowej. W tej jednostce przyjrzymy się, nad jakimi kompetencjami należy pracować w opiece domowej. Istnieją pewne umiejętności, które powinny być ustalone i pracownik powinien mieć możliwość rozwijania ich. Najpierw omówimy różne warunki, jakie możemy spotkać w opiece domowej i jak powinniśmy traktować każdy z nich. Następnie przejdziemy do ustalenia priorytetów, mając na uwadze krótki czas trwania każdej wizyty w domu. Zapoznamy Was z kilkoma narzędziami zarządzania czasem oraz z zasadami ustalania priorytetów. Narzędzia te będą ważne do wykorzystania podczas szkoleń, aby skutecznie pomóc w organizacji czasu i działań pracowników.

## 2.2 Przewodnik dla każdego warunku opieki domowej dla dorosłych

W opiece domowej znajdziemy wielu pacjentów o różnych potrzebach i różnych poziomach opieki. Opieka może obejmować sprzątanie domu, pomoc pacjentowi w wzięciu prysznica i podaniu

jedzenia. Są tacy pacjenci, którzy mogą być bardziej niezależni niż inni. Każdy pacjent ma swoje własne potrzeby i dostosowany do tego plan postępowania.

Przyjrzymy się najczęstszych schorzeniom i jakie są wymagania dla każdego z nich.

## **1. Demencja**

Demencja nie jest konkretną chorobą, jest to termin używany do opisanego zestawu objawów. Niektóre z nich to utrata pamięci, zmiany osobowości i zaburzenia rozumowania. W miarę narastania objawów może to wpłynąć na wiele zdolności w życiu pacjenta, aby bezpiecznie wykonywać czynności życia codziennego. Pracownicy opieki mogą pomóc pacjentowi z demencją żyć w domu tak niezależnie, jak to możliwe. Niektóre z zadań i obowiązków polegają na utrzymaniu spokoju i orientacji pacjenta. Pacjent powinien czuć się bezpiecznie, mając kogoś, kto z nim rozmawia i zarządza jego zachowaniem. Uzyskanie pozytywnej interakcji jest ważne dla osoby z demencją. Niektóre z cech, które powinien posiadać opiekun to cierpliwość, zdolność do komunikowania się oraz umiejętność uspakajania podopiecznego, i co najważniejsze, umiejętność rozumienia sygnałów przekazywanych przez niego.

## **2. Choroby przewlekłe**

Choroby przewlekłe są szeroko definiowane jako stany, które trwają 1 rok lub dłużej i wymagają stałej opieki medycznej lub ograniczają czynności życia codziennego. Niektóre przykłady chorób przewlekłych to choroby serca, nowotwory, cukrzyca itp. W tej sytuacji musimy okazać współczucie i empatię dla stanu pacjenta. W przypadku każdego schorzenia pracownik powinien przeprowadzić własne badania na temat stanu pacjenta, wykazać zainteresowanie i wspierać go.

## **3. Powrót do zdrowia po pobycie w szpitalu, chorobie lub urazie**

Czasami po pobycie w szpitalu pacjenci potrzebują dodatkowej opieki w domu. Pacjenci, którzy potrzebują dalszej opieki po pobycie w szpitalu potrzebują kogoś z umiejętnościami pielęgnacyjnymi, usługami terapeutycznymi, kto się nimi zajmie i może zapewnić im ciągłą opiekę nad powrotem do zdrowia. Jako pracownik domowy musisz zapewnić im komfort i być świadomym wszelkich zmian w ich powrocie do zdrowia. Ważne jest również, aby badać ich stan oraz przebieg powrotu do zdrowia. U niektórych pacjentów po opuszczeniu szpitala przez kilka miesięcy diagnozuje się zespół poszpitalny. Zespół ten powoduje u takiej osoby dodatkową wrażliwość. Aby powrócić do zdrowia w tym czasie należy zadbać o ruch, starać się, aby pacjent spędzał czas poza łóżkiem, siedział wyprostowany na krześle, oglądał telewizję. Ważne jest również trzymanie się rutyny i codzienne wykonywanie małych zadań, aby mieć poczucie spełnienia i wyzwania. Musimy wykazać się dyscypliną i świadomością stanu pacjenta, jak również dobrą adaptacją do wszelkich zmian w tym procesie.

## **4. Udar mózgu**

Udar mózgu jest poważnym, zagrażającym życiu stanem medycznym, który zdarza się, gdy dopływ krwi do części mózgu jest odcięty. Udar jest stanem nagłym i konieczne jest pilne leczenie. Sposób leczenia osoby po udarze zależy od rodzaju udaru, jaki ma dana osoba, w tym od tego, która część

mózgu została dotknięta i co go spowodowało. Osoby, które przeżyły udar, często pozostają z długotrwałymi problemami. Niektórzy potrzebują długiego okresu rehabilitacji, zanim będą mogli ponownie stać się niezależni. W przypadku zaburzeń mobilności ważne są ćwiczenia motoryczne, które należy wykonywać codziennie. Ćwiczenia rehabilitacyjne są niezbędne dla każdego powrotu do zdrowia i utrzymania pozytywnego nastawienia wokół pacjenta. Pacjent musi być chętny do bycia znowu niezależnym i przejść przez rehabilitację tak szybko jak to możliwe. Umiejętność dopingowania i komunikowania się z nim jest ważnym zadaniem.

## 5. Trudności w poruszaniu się

Problemy z poruszaniem się oznaczają, że dana osoba ma trudności z chodzeniem i poruszaniem się w normalny sposób. Może to mieć duży wpływ na niezależność osoby w każdym wieku. Aby pomóc pacjentom w tym stanie, powinniśmy wykonywać różne zadania, takie jak utrzymanie domu w porządku i dostosowanie go do ich dostępności. Zachęcaj pacjenta do powrotu do zdrowia, aby zapobiec dalszej utracie mobilności. Oprócz tego ważne jest również, aby pomóc mu w rutynie ćwiczeń. Zazwyczaj tacy pacjenci mają zalecane ćwiczenia, aby utrzymać ciało w ruchu. Należy informować rodzinę o tych ćwiczeniach i podtrzymywać pacjenta na duchu.

Jak widzimy wszystkie te warunki wymagają tych samych umiejętności i cech osobowych u pracownika domu opieki. Ważne jest, aby wyzwolić empatię, cierpliwość i siłę psychiczną, aby poradzić sobie z tymi sytuacjami i wieloma innymi, które pojawią się w życiu pracownika opieki domowej. Aby wyszkolić i zachęcić dorosłych o niskich kwalifikacjach do rozpoczęcia tej kariery, najlepszym sposobem, oprócz bezpośredniego wejścia na rynek pracy, jest kontakt z pacjentami. Praktyczne szkolenie daje im dostęp do zadań, które będą wykonywać w przyszłości i daje pewność, że są gotowi podjąć to wyzwanie.

### 2.3 Priorytety i umiejętności, które należy rozwijać w opiece domowej

Czasami w opiece domowej mamy zbyt wiele do zrobienia w tak krótkim czasie podczas każdej wizyty. Plan wizyty jest ustalany na początku procesu z pacjentem. Z czasem może się on zmieniać wraz ze zmieniającym się stanem pacjenta.

Wiedza, jak ustalać priorytety i organizować nasz czas jest umiejętnością, która jest użyteczna przy różnych zadaniach w naszej codziennej rutynie. W każdej pracy musimy być zorganizowani i postępować według ustalonych priorytetów. Ludzie często czytają artykuły jak ustalić priorytety, ale nie stosują tego w swoim życiu. Należy wiedzieć, jak sprecyzować nasze cele i stworzyć listę rzeczy do zrobienia z priorytetami. Często ludziom brakuje również praktycznej wiedzy i skutecznych metod tworzenia planu działania. Ten rozdział będzie pomocny nie tylko w sytuacji, gdy pracownik domowy znajduje się w domu pacjenta, ale także przy wcześniejszym tworzeniu planu opieki.

## Definicja

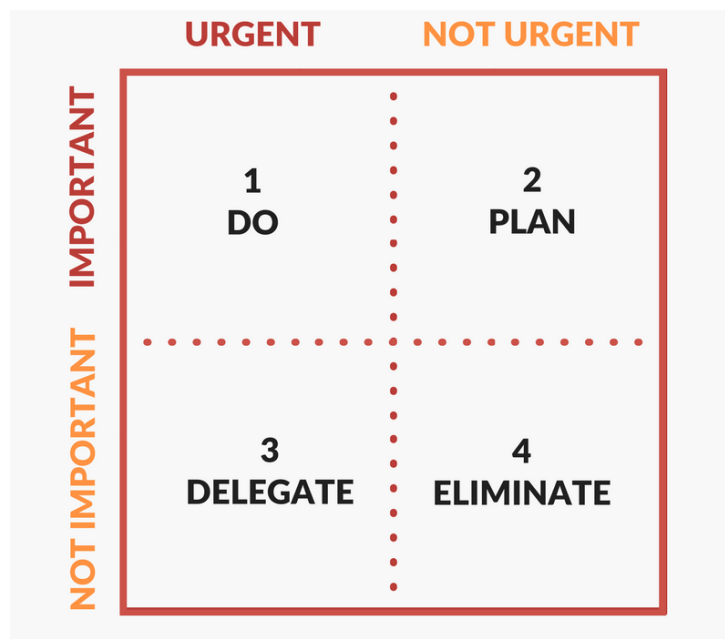
Priorytet: coś, co jest ważniejsze od innych rzeczy i co trzeba zrobić lub załatwić w pierwszej kolejności;

Zarządzanie czasem: proces planowania i sprawowania świadomej kontroli nad czasem przeznaczonym na określone działania, zwłaszcza w celu zwiększenia efektywności, skuteczności i wydajności.

Priorytety mogą służyć istotnemu celowi w naszym życiu. Ustalanie priorytetów pomaga utrzymać dobrą organizację i być w stanie zrobić więcej rzeczy w krótszym czasie. Jest to niezbędne w życiu pracownika opieki domowej. Od podawania jedzenia w odpowiednich godzinach do podawania leków, wszystko musi być zrobione w odpowiednim czasie.

Kluczem do uporządkowania naszych priorytetów jest znalezienie sposobu na ustalenie priorytetów w pierwszej kolejności. Posiadanie priorytetów, które jesteśmy w stanie zrealizować i trzymać się ich, doprowadzi do większego sukcesu.

Poniżej prezentujemy schemat, które może pomóc nam zrozumieć, co powinno być na szczycie listy.



- 1. Stwórz listę:** skomponowanie listy priorytetów pomaga utrzymać rzeczy w perspektywie. Lista może być sporządzana tradycyjnym na papierze, ale może być również cyfrowa. W naszych telefonach mamy dostęp do kilku dobrych narzędzi: notatki, zadania, kalendarz, lista zadań. Lista powinna wyrażać rutynę i być spójna. Czasami pomaga również posiadanie innego koloru dla każdego tematu. Na przykład dla każdego pacjenta możesz mieć inny kolor.
- 2. Określenie zadań koniecznych i niepotrzebnych:** Rozróżnienie zadań koniecznych od niekoniecznych może być zdradliwe. Musimy rozważyć wszystkie opcje. Łatwym sposobem

na wykrycie pilniejszych zadań jest zrozumienie terminów lub sprawdzenie, czy bez jednej opcji mogą wykonać pozostałe. Pilne i ważne zadania powinny znajdować się na górze listy, można również pokolorować pilniejsze lub zaznaczyć je.

- 3. Nie pozwól się przytłoczyć:** Utrzymanie listy realistycznej w czasie, który masz, jest również naprawdę ważne. Lista nie powinna być przesadnie długa. Dłuższa lista może sugerować bardziej wymagający proces priorytetyzacji. Należy rozważyć które zadania możesz wykonać, przy czym pomocne może być wyznaczenie przedziałów czasowych dla poszczególnych zadań.
- 4. Najpierw zajmij się najtrudniejszym zadaniem:** kiedy decydujesz, jak zrobić listę lub dowiedzieć się, gdzie zacząć od priorytetów, zajęcie się najtrudniejszym zadaniem jest zawsze najlepsze. Zazwyczaj tym zadaniem będzie coś, co wymaga dłuższego czasu. Rozpoczęcie tego zadania przyniesie ulgę na resztę dnia i poczucie spełnienia i motywację na resztę dnia.

Priorytety to coś, z czym wszyscy musimy sobie radzić w codziennym życiu, w pracy lub w życiu osobistym. Jest to proces i w miarę upływu czasu coraz bardziej instynktowne staje się poznawanie zadań z górnej listy.

Również w odniesieniu do tego tematu, zarządzanie czasem jest także ważne dla pracownika opieki domowej. Wizyty mają określony czas i wiele rzeczy do zrobienia. Wiedza o tym, jak podzielić listę na przedziały czasowe i ile czasu poświęcić na każde zadanie jest naprawdę istotna. Zarządzanie czasem jest również procesem i im bardziej powtarzasz zadania, tym mniej czasu poświęcisz na każde z nich. Podczas pierwszej wizyty wszystko odbywa się eksperymentalnie.

Dobre zarządzanie czasem pozwala pracować mądrzej - nie ciężiej - dzięki czemu można zrobić więcej w krótszym czasie, nawet gdy czas jest napięty, a presja wysoka. Wykonanie pracy wymaga dużego skupienia. Jedną z największych zalet zarządzania czasem jest to, że pozwala nam być bardziej efektywnymi poprzez kontrolowanie tego, jak spędzamy czas.

W związku z tym, możemy wybrać 5 strategii zarządzania czasem:

- 1. Zastanów się:** prowadź listy zadań, aby śledzić to, co musisz zrobić i czego nie możesz zawieść;
- 2. Ustal priorytety:** jak już wspomnieliśmy wcześniej, ranking zadań zmienia życie pracowników domowych - pilne zadania umieść na szczycie listy;
- 3. Skoncentruj się:** panuj nad rozproszeniem uwagi i pamiętaj, aby czas pracy był w całości jej poświęcony - trzymaj telefon z dala od siebie;
- 4. Bądź zorganizowany:** kontroluj czas swojej pracy;
- 5. Wykaż się samoświadomością:** kontroluj swój czas.

## Jakie są 4 D's zarządzania czasem?

4D produktywności to popularna strategia pozwalająca stwierdzić, czy dane zadanie jest warte Twojego czasu, czy też nie. Cel jest podobny do poprzedniej tabeli zadań ważnych/nieważnych. Polega na podjęciu szybkiej decyzji o tym, co należy teraz zrobić, albo zrobić to samemu, albo co należy wykreślić ze swojej listy rzeczy do zrobienia.

4D to: Wykonaj, Opóźnij, Zleć, Usuń ("Do, Defer, Delegate and Delete"). Umieszczenie zadania w jednej z tych kategorii pomaga efektywniej zarządzać ograniczonym czasem i skupić się na pilnych zadaniach.

Aby zacząć od tej strategii, spójrz na swoje zadania, których nie wykonałeś na początku tygodnia lub dnia i oceń, które zadania mogą być wykonane szybko, przez kogoś innego z Twojego zespołu, które można porzucić całkowicie, a które istotne zadania odłożyć teraz.

W opiece domowej przestrzeń do przekazania zadania komuś innemu nie jest chyba możliwa. Dzieje się to tylko jeśli pracujecie w zespole i jeśli jest to temat, który nie jest wymagany w waszym zakresie obowiązków.

## The 4 Ds of Time Management

Category	Action	Examples
<b>Do</b>	Work on tasks that only take a few minutes to complete. Quickly accomplishing a series of smaller tasks builds momentum for working on larger projects.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Answering an email</li><li>• Returning a phone call</li><li>• Printing a report</li></ul>
<b>Defer (Delay)</b>	Temporarily pause a task that doesn't need to be handled right away, and schedule when you have the availability.	<ul style="list-style-type: none"><li>• New request from a colleague</li><li>• New project idea</li></ul>
<b>Delegate</b>	Reassign an essential task to someone else.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Weigh tasks that benefit from your specific expertise vs. those tasks that deliver the same outcome regardless of who is doing it</li></ul>
<b>Delete (Drop)</b>	Remove unnecessary tasks from your schedule and move on.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Unproductive meetings</li><li>• Unnecessary email</li></ul>

## Narzędzia do zarządzania czasem

Jak już wcześniej wspomniano, zarządzanie czasem i przygotowanie planu sprawia, że zadania są prostsze do zorganizowania i ułatwiają pracownikowi opieki domowej przebywanie w domu pacjenta. Jeśli ktoś stale zongluje zadaniami i terminami, istnieje duża szansa, że potrzebna jest dodatkowa pomoc.

W tym podrozdziale podajemy najlepsze narzędzia cyfrowe do zarządzania czasem, które są łatwe oraz proste w użyciu w smartfonie lub komputerze.

### 1. Scoro lub Google Calendar

**Scoro** i **Google Calendar** są dość podobne. Działają jako cyfrowa agenda odpowiednia do zarządzania czasem, w tym śledzenia czasu, raportowania pracy. Wysyłają przypomnienia o zadaniach, a Scoro nawet wysyła faktury do klientów na podstawie przepracowanych godzin;

Link: <https://www.scoro.com/time-management-software/>

### 2. ActiveCollab

**ActiveCollab** jest bardziej specyficznym narzędziem dla zespołów. Łączy rozliczanie czasu z zarządzaniem projektami, ułatwiając ich śledzenie. Posiada funkcje współpracy w zespole. Czasami może to być korzystne, gdy wiesz gdzie są Twoi współpracownicy w danym czasie lub z kim pracujesz na każdej zmianie. Jest w stanie tworzyć zadania dla innych pracowników i ustalać terminy. Ludzie mogą również komentować zadania i wymieniać współpracowników.

Link: <https://www.activecollab.com/>

### 3. Harvest

**Harvest** jest jednym z najbardziej znanych na rynku narzędzi do pomiaru czasu i rozliczeń. Ułatwia śledzenie czasu przy każdym zadaniu i rozliczanie klientów w odpowiedni sposób. To narzędzie może być również pomocne dla agencji opieki domowej do śledzenia godzin pracy swoich pracowników. Generuje automatycznie faktury na podstawie przepracowanego czasu. Pracownicy mogą również udostępniać raporty w czasie rzeczywistym dokumentujące przepracowany czas.

Link: <https://www.getharvest.com/>

### 4. Trello

**Trello** jest znane z dobrych wizualizacji. Pokazuje każde aktualne zadanie na pulpicie przypominającym kartkę i ułatwia zarządzanie krótkimi i szybkimi codziennymi zadaniami. Ma prostą i instynktowną obsługę dla nowych użytkowników.

Link: <https://trello.com/>

Te cztery narzędzia to tylko małe przykłady tego, co cyfrowy świat może zapewnić nam w podejmowaniu naszych codziennych zadań. Ważne jest, aby podkreślić, że obecnie coraz więcej agencji opieki może używać tych narzędzi cyfrowych do śledzenia zadań pracowników i uproszczenia

przydziału harmonogramów i klientów. Korzystanie z tych narzędzi również wymaga dodatkowego szkolenia. Ważne jest, aby pracownicy wiedzieli, jak z nimi pracować, aby stanowiły skuteczne i ułatwiające ich pracę narzędzie.

## 2.4 Podsumowanie

W tej ostatniej jednostce przeszliśmy do głównych warunków, które możemy znaleźć u pacjenta i najważniejszych umiejętności, które należy rozwijać. Doszliśmy do wniosku, że są pewne cechy, które są niezbędne dla pracownika opieki domowej. Cierpliwość, odpowiedzialność, empatia to tylko niektóre z nich. Zgodziliśmy się, że niektórym osobom łatwiej jest je rozwinąć niż innym. Jednak wraz z upływem czasu stają się one nieodłącznym elementem pracownika, który ma kontakt z pacjentami w trudnych warunkach.

Następnie przygotowujemy szkolenia, które pracownik opieki domowej musi odbyć lub o których musi pamiętać. Szkolenia te są prowadzone przez agencje i nowy pracownik musi być o nich poinformowany.

Również w tej jednostce przedstawiliśmy różne strategie, aby nauczyć się lepiej zarządzać czasem i ustalać priorytety zadań. Jest to codzienna praca w życiu pracownika opieki domowej i musi on wykonać wiele zadań w krótkim czasie. W związku z tym istnieją różne strategie oraz narzędzia, które to ułatwiają. Konieczność stworzenia zestawu priorytetów dla naszych zadań zwiększa koncentrację przy każdym z nich oraz zaangażowanie pracownika. W ten sposób nie zastanawiamy się, czy coś nam umknie, ponieważ mamy zorganizowany plan, który obejmuje wszystko, co musimy zrobić w danym czasie.

**"To, co ważne, rzadko jest pilne, a to, co pilne, rzadko jest ważne"**

**Dwight D. Eisenhower**

Referencje:

<https://epale.ec.europa.eu/en/blog/adult-numeracy-and-low-skilled-challenge-engagement-and-improving-skills>

<https://www.oecd-ilibrary.org/sites/caaf1553-en/index.html?itemId=/content/component/caaf1553-en>

<https://keystone.health/home-health-care-101>

<https://www.tendercarehh.com/5-things-you-should-know-about-home-health-care/>

<https://www.carepathways.com/articles/4-things-you-should-know-about-home-care.cfm>

<https://www.homeinstead.co.uk/care-advice-support/understanding-home-care/>





[https://www.seg-social.pt/documents/10152/13866/gqrs\\_apoio\\_domiciliario\\_processos-chave/70fb69dd-708c-4318-96be-fdd98513da3f](https://www.seg-social.pt/documents/10152/13866/gqrs_apoio_domiciliario_processos-chave/70fb69dd-708c-4318-96be-fdd98513da3f)

<https://www.productplan.com/glossary/4-ds-of-time-management/>

<https://www.investopedia.com/terms/s/swot.asp#toc-swot-table>

## Moduł 4 - Kwestionariusz

### Które stwierdzenia są prawdziwe, a które fałszywe?

	Prawdziwe	Fałszywe
Opieka domowa polega na zatrudnieniu kogoś do opieki nad swoim domem.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aby się kimś opiekować nie muszę mieć żadnego wcześniej zdobytego wykształcenia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Istnieją różne rodzaje opieki nad dorosłymi.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jako osoba dorosła o niskich kwalifikacjach łatwiej mogę rozpocząć działalność na własny rachunek.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ważne jest, aby przy pierwszym doświadczeniu, jako pracownik opieki domowej, korzystać z dobrej pracy zespołowej.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sektor opieki domowej wykazuje tendencje do zanikania.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jako pracownik opieki domowej nie muszę sprzątać domu pacjenta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cierpliwość, odwaga i odpowiedzialność to trzy ważne cechy, którymi trzeba się wykazać w tej pracy.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Czy szkolenie z zakresu opieki geriatrycznej jest niezbędne, aby zająć się kimś?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pielęgniarstwo jest bardzo dobrym przeszkoleniem do opieki domowej.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
W opiece domowej muszę po prostu zajmować się osobami starszymi.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mogę pracować jako samozatrudniony w opiece domowej.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Muszę ustalić priorytety, aby uporządkować zadania do wykonania.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mycie naczyń i toalety może być zadaniem wliczonym w moją pracę.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Elastyczność i umiejętność dostosowania się jest niezbędna w tej dziedzinie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rodzina jest w stanie zadzwonić do ciebie, kiedy tylko zechce, a ty masz obowiązek odebrać.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



---

Komunikowanie się z rodziną pacjenta jest ważnym zadaniem.

---

Istnieją różne zadania, które muszą być wykonane. Śledzenie zachowania pacjenta jest jednym z nich.

---

Jako pracownik opieki domowej będziesz codziennie stawiał czoła różnym zadaniom.

---

Aby zająć się drugą osobą, pracownicy opieki domowej muszą nadać priorytet swojemu zdrowiu psychicznemu.

---

## Moduł 5 - Rozwijanie umiejętności w zakresie samozatrudnienia - Jednostka

<b>3.6</b>	
<b>3.7 Sukces w samozatrudnieniu</b>	
<b>Główna treść</b>	W tym module uczestnicy poznają podstawy samozatrudnienia i rozpoczynania działalności gospodarczej, a także podstawy samozatrudnienia w opiece domowej. Ponadto, przekazana jest podstawowa wiedza i wskazówki w zakresie księgowości, rachunku kosztów, marketingu i umiejętności organizacyjnych.
<b>Krótki opis celów, które mają zostać osiągnięte</b>	<p>W tym module uczący się poznają następujące zagadnienia:</p> <p><b><u>Jednostka 1</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wyjaśnienie pojęcia przedsiębiorczości.</li> <li>• Wiedza dotycząca tego, co powinien wnieść człowiek, aby założyć firmę.</li> <li>• Zapoznanie się z podstawowymi wymogami prawnymi dotyczącymi założenia działalności oraz wiedza, dokąd należy się udać się po informacje na temat wymogów, które dotyczą Ciebie.</li> <li>• Poznanie plusów i minusów bycia przedsiębiorcą.</li> <li>• Zapoznanie się z ubezpieczeniami, podatkami i składkami, jakie mogą być należne dla przedsiębiorców prowadzących działalność gospodarczą.</li> <li>• Zapoznanie się z tym, czym jest biznesplan i dlaczego należy go napisać.</li> <li>• Poznanie składników biznesplanu.</li> </ul> <p><b><u>Jednostka 2</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zapoznanie się z wymaganiami, aby być samodzielnym opiekunem w opiece domowej.</li> <li>• Zapoznanie się z wymaganymi kwalifikacjami zawodowymi oprócz kwalifikacji pielęgniarzkich do prowadzenia samodzielnej działalności gospodarczej.</li> <li>• Poznanie etapów przejścia do samodzielności.</li> </ul> <p><b><u>Jednostka 3</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zapoznanie się z głównym celem księgowości.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nauczenie się, jak wyjaśnić proste zestawienie przychodów i kosztów na przykładzie.</li> <li>• Poznanie zadań z zakresu rachunku kosztów.</li> <li>• Nauczenie się, jak zdefiniować pojęcie „koszt”.</li> <li>• Poznanie różnych rodzajów kosztów.</li> <li>• Umiejętność zdefiniowania marketingu i wyjaśnienie głównego celu w marketingu.</li> <li>• Umiejętność zdefiniowania pojęcia marketingu mix i wymienienia 4P.</li> <li>• Znajomość pojęcia polityka produktowa i asortymentowa i zdefiniowanie na przykładzie.</li> <li>• Poznanie, jakie czynniki uwzględnić w kalkulacji ceny.</li> <li>• Wiedza, jak zdefiniować pojęcia: dystrybucja i polityka dystrybucji.</li> <li>• Wiedza, jak zdefiniować pojęcie polityki komunikacyjnej.</li> <li>• Wiedza, jak wyliczyć środki polityki komunikacyjnej.</li> <li>• Wiedza, jak wyjaśnić na przykładzie etapy rozmowy sprzedażowej.</li> <li>• Wiedza, czym jest zarządzanie czasem i znajomość podstawy zarządzania czasem zorientowanego na cel.</li> <li>• Znajomość dwóch narzędzi zarządzania czasem - analizę ABC i zasadę Eisenhowera.</li> <li>• Znajomość podstawy planowania i co to są stałe lub elastyczne daty. Znajomość narzędzia skutecznego planowania.</li> <li>• Wiedza, jak wyjaśnić termin dokumenty.</li> <li>• Znajomość rodzajów plików i możliwości prowadzenia dokumentacji.</li> </ul>
	<b>3.8 Jednostka 1</b>
<b>Temat</b>	Małe 1x1 zakładania działalności gospodarczej i samozatrudnienia
<b>Cele</b>	Po ukończeniu jednostki uczestnicy zgromadzą podstawową wiedzę na temat profesjonalnego samozatrudnienia, znają zalety i wady samozatrudnienia, wiedzą o obowiązkach związanych z przedsiębiorczością, znają elementy składowe biznesplanu.
<b>Główne działania - przebieg programu, jego etapy, opis działań, zadania;</b>	<p><b><u>1. Uzupelnienie jednostki merytorycznej:</u></b></p> <p>Uczący się mogą samodzielnie zapoznać się z treścią jednostki. W warunkach monitorowanych treść może być wcześniej przedstawiona przez wykładowcę za pomocą prezentacji.</p> <p><b><u>2. Pytania praktyczne:</u></b></p> <p>Po zakończeniu jednostki ucący się mogą odpowiedzieć na pytania praktyczne.</p>
	<b>Jednostka 2</b>

<b>Temat</b>	Samodzielna działalność gospodarcza w zakresie opieki domowej
<b>Cele</b>	Po ukończeniu jednostki słuchacze będą znali specyfikę samozatrudnienia w dziedzinie opieki domowej oraz będą świadomi kroków związanych z samozatrudnieniem.
<b>Główne działania - przebieg programu, jego etapy, opis działań, zadania</b>	<p><b><u>1. Uzupełnienie jednostki merytorycznej:</u></b></p> <p>Uczący się mogą samodzielnie zapoznać się z treścią jednostki. W warunkach monitorowanych treść może być wcześniej przedstawiona przez wykładowcę za pomocą prezentacji.</p> <p><b><u>2. Pytania praktyczne:</u></b></p> <p>Po zakończeniu jednostki uczący się mogą odpowiedzieć na pytania praktyczne.</p>
<b>3.9 Jednostka 3</b>	
<b>Temat</b>	Podstawowe umiejętności pozwalające na skuteczne samozatrudnienie
<b>Cele</b>	Po ukończeniu tej jednostki słuchacze będą znali podstawy prostego księgowania przychodów i kosztów, księgowania kosztów i marketingu. Uczniowie będą również wiedzieć o efektywnym zarządzaniu czasem, planowaniu, dobrze zorganizowanym zarządzaniu dokumentami i ich archiwizacją.
<b>Główne działania - przebieg programu, jego etapy, opis działań, zadania;</b>	<p><b><u>1. Uzupełnienie jednostki merytorycznej:</u></b></p> <p>Uczący się mogą samodzielnie zapoznać się z treścią jednostki. W warunkach monitorowanych treść może być wcześniej przedstawiona przez wykładowcę za pomocą prezentacji.</p> <p><b><u>2. Pytania praktyczne:</u></b></p> <p>Po zakończeniu jednostki uczący się mogą odpowiedzieć na pytania praktyczne.</p>

<b>Czas trwania modułu</b>	6 godzin
<b>Wymagania wobec uczących się</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. WIEDZA - Podstawowa wiedza z zakresu życia codziennego.</li> <li>2. UMIEJĘTNOŚCI - Umiejętność uczenia się i czytania ze zrozumieniem.</li> <li>3. KOMPETENCJE SPOŁECZNE - Udzielanie i przyjmowanie informacji zwrotnych, a także wykazywanie gotowości do gromadzenia praktycznego doświadczenia.</li> <li>4. PREDYSPOZYCJE - empatia, cierpliwość, komunikatywność, zdolności adaptacyjne, szacunek dla ludzi, dbałość o zdrowie i wygląd pacjentów, brak uprzedzeń, odporność psychiczna, sprawność fizyczna.</li> </ol>
<b>Efekty kształcenia, które zostaną osiągnięte po zakończeniu</b>	Po zakończeniu modułu uczący się powinni osiągnąć wszystkie cele kształcenia i umieć odpowiedzieć na pytania z kwestionariusza.
<b>Wymagane zasoby</b>	<p>Samodzielne uczenie się:</p> <p>Komputer/laptop/tablet</p> <p>Opcjonalnie - drukarka, jeśli potrzebna jest wersja drukowana</p> <p>Nauka w klasie:</p> <p>Komputer/laptop</p> <p>Projektor</p>
<b>Stosowane metody nauczania</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wykład</li> <li>• Kwestionariusz</li> </ul>
<b>Metody oceny</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pre-Test</li> <li>• Post-Test</li> </ul>
<b>Referencje</b>	<p><b><u>Literatura:</u></b></p> <p>Maturawissen Rechnungswesen, Haberl; Mayr; Bauer; Veidl; Nitschinger; Pack; Hölzel Verlag</p> <p>Maturawissen Betriebswirtschaft, Nitschinger Hannes, Hölzel Verlag</p>

Praxisblicke - Betriebswirtschaft I-V, Najand-Ellmer; Austerhuber; Dauterive; Hasiweder; Jarosch-Frötscher; Krumhuber; Maier; Neuböck; Plienegger; Rammer; Schaur; Schlager-Hahn; Schörghuber; Springsits; Strunz-Maireder; u.a., Trauner Verlag

Praxisblicke - Betriebswirtschaft, Wirtschaftliches Rechnen, Rechnungswesen 1-3, Ackerlauer; Amon; Austerhuber; Berlinger; Hasiweder; Krumhuber; Maier; Najand-Ellmer; Neuböck; Rammer; Schaur; Schlager-Hahn; Schörghuber; Strunz-Maireder; Springsits;, Trauner Verlag

Organizacja i zarządzanie, Pecher; Streif; Tyszak; Vierlinger; Winkler; Trauner Verlag

Büroprozesse; Pecher; Streif; Tyszak; Verlinger; Winkler, Trauner Verlag

Netzwerk kompakt - Organisation und Management, Schlosser; Tonninger; Kaiser-Mühlecker, hpt Verlag

Netzwerk - Angewandte Wirtschaftslehre, Büroprozesse und Betriebswirtschaftliches Projektpraktikum für Bürokaufleute, Hacker; Kahn; Reisinger; Simböck; Unterholzer; Unterholzer-Kiedl, Band 1 & 2, hpt Verlag

Buchführung aktuell Büro- und Industriekaufleute, Pertl; Kugler; Schlosser, Band 1 & 2, htp Verlag

Das Büro heute - Wirtschaftskunde mit Schriftverkehr, Eisl, Hacker, Kahn, Kusché, Band 2, htp Verlag

Der Handel aktuell - Rechnungswesen, Bartz, Kramer, Pertl, Tonninger, htp Verlag

Kostenrechnung, Olfert, kiehl Verlag

**Linki:**

<https://www.gruenderservice.at/>

<https://eportugal.gov.pt/en/inicio/espaco-empresa/guia-a-a-z>

<https://www.biznes.gov.pl/en/firma/doing-business-in-poland>

<https://www.companyformationturkey.com/>

[https://stmk.arbeiterkammer.at/service/broschuerenundratgeber/gesundheitsundpflege/Beruf\\_Pflege.html](https://stmk.arbeiterkammer.at/service/broschuerenundratgeber/gesundheitsundpflege/Beruf_Pflege.html)

[https://www.bic.at/berufsinformation.php?beruf=pflegeassistentin&brfid=968&tab=7#:~:text=Der%20Beruf%20Pflegeassistent\\*w%20wird,freie%20Gewerbe%20%22Personenbetreuung%22%20m%C3%B6glich.](https://www.bic.at/berufsinformation.php?beruf=pflegeassistentin&brfid=968&tab=7#:~:text=Der%20Beruf%20Pflegeassistent*w%20wird,freie%20Gewerbe%20%22Personenbetreuung%22%20m%C3%B6glich.)

<https://www.bic.at/berufsinformation.php?beruf=pflegeassistentin&brfid=96>



8&tab=7

<https://www.bic.at/berufsinformation.php?beruf=heimhelferin&brfid=691&tab=7>

[https://www.wko.at/service/wirtschaftsrecht-gewerberecht/Leitfaden\\_Personenbetreuer.html?\\_gl=1\\*165nplo\\*\\_ga\\*MTI3NjM1NjlyNy4xNjIwOTg1NTYz\\*\\_ga\\_4YHGVSNS4\\*MTYyMDk4NTU2Mi4xLjEuMTYyMDk4NTY0My41OQ..&\\_ga=2.91836569.2097043667.1620985563-1276356227.1620985563](https://www.wko.at/service/wirtschaftsrecht-gewerberecht/Leitfaden_Personenbetreuer.html?_gl=1*165nplo*_ga*MTI3NjM1NjlyNy4xNjIwOTg1NTYz*_ga_4YHGVSNS4*MTYyMDk4NTU2Mi4xLjEuMTYyMDk4NTY0My41OQ..&_ga=2.91836569.2097043667.1620985563-1276356227.1620985563)

<https://www.oegkv.at/bundesarbeitsgemeinschaften/freiberufliche-pflege/erste-schritte/>

<https://karrierebibel.de/selbststandig/>

[https://www.gruenderservice.at/site/gruenderservice/publikationen/Leitfaden\\_fuer\\_Gruenderinnen\\_und\\_Gruender.html](https://www.gruenderservice.at/site/gruenderservice/publikationen/Leitfaden_fuer_Gruenderinnen_und_Gruender.html)

<https://www.theseffemployed.com/7-steps-to-becoming-self-employed/>

## Moduł 5 - Rozwój umiejętności w zakresie samozatrudnienia - opis

### Intruzja

## 4. Małe 1x1 zakładania działalności gospodarczej i samozatrudnienia

### Temat

#### 4.1 Wprowadzenie

Czy miałeś kiedyś wrażenie, że pewnego produktu po prostu brakuje na rynku? A może zastanawiałeś się, dlaczego w Twojej okolicy nie jest oferowana pewna usługa?

Większość ludzi miała w tym czy innym czasie doskonały pomysł na biznes! W każdym z nas drzemie potencjalny przedsiębiorca. Droga od pomysłu do realnej koncepcji i wdrożenia we własnym biznesie jest długa i wyboista.

Jeśli pomysł na biznes jest interesujący i możliwy do zrealizowania, należy wyjaśnić różne kwestie, np. ramy prawne, a wstępne kalkulacje powinny pokazać, czy realizacja start-upu jest możliwa pod względem finansowym, czy będzie można wyżyć z samozatrudnienia.

W tej jednostce merytorycznej poznasz podstawy samozatrudnienia, a także dowiesz się o zaletach oraz wadach przedsiębiorczości w porównaniu z byciem zatrudnionym.

#### 4.2 Podstawy samozatrudnienia

Niezależnie od dziedziny, w której ktoś chce pracować na własny rachunek, zakładanie działalności gospodarczej wymaga dobrego przygotowania. Tylko wtedy osobowości przedsiębiorcze mają szansę na sukces.

W praktyce, być może słyszałeś termin „przedsiębiorca” w związku ze start-upem i samozatrudnieniem. Zapewne zadajesz sobie pytanie, co to właściwie znaczy?

#### Definicja

- Przedsiębiorczość, tak naprawdę oznacza nic innego jak zarządzanie firmą a przedsiębiorca to osoba prowadząca działalność gospodarczą. Znacznie ważniejsze jest to, co w praktyce oznacza ten termin.
- Przedsiębiorczość opisuje ducha przedsiębiorczości.
- Przedsiębiorcy przypisuje się takie cechy, jak potrzeba osiągnięć, duch innowacyjny, talent organizacyjny i gotowość do podejmowania ryzyka.

Ale co jest potrzebne, aby z powodzeniem prowadzić działalność gospodarczą na własny rachunek?  
Czego potrzebuje przedsiębiorca i jakie wymagania osobiste powinien spełniać?

Cóż - spróbujmy odpowiedzieć na te pytania.

## Wymagania osobiste

Zacznijmy od wymagań osobistych. Aby zacząć z powodzeniem, potrzebujesz trzech podstawowych składników - podobnie jak w przypadku przepisu kulinarnego:

1. Dobry pomysł;
2. Kwalifikacje zawodowe i osobiste;
3. Zamysł założycielski.

Te 3 punkty to klucz do sukcesu.

Błyskotliwy pomysł na biznes jest zazwyczaj punktem wyjścia do założenia firmy.

Rzadko jednak jest to absolutna światowa nowość, z którą startuje założyciel. W wielu przypadkach pomysł polega na udoskonaleniu sprawdzonych modeli biznesowych, odebraniu zleconych zadań, przejściu istniejącej firmy lub po prostu zaoferowaniu usługi w miejscu, w którym wcześniej nie była ona dostępna. Trudno jest przewidzieć, czy pomysł odniesie sukces. Jednak w przypadku start-upu konieczne jest duże zaangażowanie osobiste, a często także finansowe. Dlatego pomysł na biznes powinien być dobrze przemyślany. Pomocne w tym będą poniższe wskazówki:

- **Korzyści dla klienta:** Klientela ma korzyści z zakupu ich produktu lub usługi. Na przykład, coś jest szybsze, łatwiejsze, tańsze lub bardziej niezawodne.
- **USP:** Usługa lub produkt wyraźnie wyróżnia się na tle konkurencji. Nazywa się to „unikalną propozycją sprzedaży” (USP). Klientela powinna więc być w stanie rozpoznać przewagę Twojego pomysłu.
- **Klarowność:** Pomysł na biznes musi być jasny i dobrze przemyślany. Zwykle lepiej jest skupić się na kilku rzeczach i potem budować, niż realizować zbyt wiele dobrych pomysłów i pogubić się w szczegółach.
- **Rentowność:** Bardzo ważne - samozatrudnienie musi być w stanie sfinansować utrzymanie. Dlatego należy zadać sobie pytanie, czy istnieje wystarczająca liczba klientów na dany produkt lub usługę i czy ta klientela jest skłonna zapłacić rozsądną cenę.
- **Wykonalność:** Najlepszy pomysł jest tylko zasłoną dymną tak długo, jak długo nie można go zrealizować. Świetna koncepcja restauracji eventowej bez odpowiedniej lokalizacji jest tak samo bezużyteczna jak plan warsztatu samochodowego bez kapitału początkowego. Dlatego należy sprawdzić wykonalność i w razie potrzeby znaleźć odpowiednich partnerów, takich jak banki, inne firmy lub inwestorzy.

Należy również podać kwalifikacje zawodowe i osobiste. W procesie tym przedsiębiorca powinien zająć się następującymi kwestiami:

- **Ekspertyza:** Czy wiedza specjalistyczna jest dostępna? Czy ktoś nauczył się zawodu w tej dziedzinie lub ma wystarczającą praktykę? Czy zna się branżę i czy posiada się przynajmniej podstawową wiedzę handlową? Powiązania z wymogami prawnymi są tu również szczególnie ważne i w żadnym wypadku nie wolno ich zaniedbać.
- **Osobowość:** Osobowość przedsiębiorcza ma określony profil, taki jak chęć podejmowania ryzyka i stosowania się do niego, zdolność do motywowania, umiejętność nawiązywania kontaktów oraz przyjemność z samodzielnego myślenia i tworzenia. Osoby, które cenią sobie regularną rutynę dnia i lubią wypełniać precyzyjnie określone zadania, bardziej nadają się do stosunku pracy.
- **Środowisko:** Tego punktu nie należy lekceważyć - wsparcie ze strony otoczenia osobistego jest bardzo ważne, zwłaszcza na początku działalności. Dlatego zadaj sobie pytanie, czy rodzina i przyjaciele wspierają decyzję o rozpoczęciu działalności i czy czas jej rozpoczęcia jest odpowiedni dla planowania życia osobistego.

## Wymagania prawne

Ale nie tylko wymagania osobiste są ważne. Istnieją również wymagania prawne dotyczące zakładania działalności gospodarczej lub samozatrudnienia. Te wymogi prawne wyraźnie różnią się w poszczególnych krajach i czasami podlegają ciągłym zmianom. Również pożądana działalność, branża i pożądana forma prawna nowo założonej firmy wymagają różnych wymagań prawnych.

### Ważne

Niezależnie od tego, w jakim kraju i w jakiej branży ktoś chciałby prowadzić własną działalność gospodarczą, zawsze warto skontaktować się z izbą handlową i sprawdzić, czy rzeczywiście spełnia się wszystkie wymogi do założenia firmy.

W tych centrach informacyjnych założyciele otrzymują również liczne wskazówki i informacje, które pomogą im odnaleźć się w dżungli start-upów.

Poniżej wymieniamy tylko kilka możliwych wymagań, które należy spełnić w różnych krajach, aby rozpocząć działalność gospodarczą i zostać samozatrudnionym:

- **Zdolność do działania:** W wielu krajach zdolność do działania idzie w parze z wiekiem. Osoby, które osiągnęły pełnoletność, są zazwyczaj uznawane za zdolne do działania. Jeśli osoby podlegają opiekunowi, nie mogą działać samodzielnie bez dalszej pomocy.
- **Obywatelstwo:** Wiele krajów wymaga posiadania obywatelstwa własnego kraju lub innego określonego kraju, np. kraju UE lub państwa będącego stroną EOG. Wystarczające może być również ważne pozwolenie na pobyt.

- Zamieszkiwanie w kraju lub w państwie, w którym zapewnione jest doręczanie oraz wykonywanie kar administracyjnych. W tym punkcie chodzi o pewność prawną. Jeśli nie ma przedsiębiorcy, nie można prowadzić działalności gospodarczej.
- Brak przesłanek do wykluczenia: Jeśli np. istnieją wyroki sądu karnego, wykroczenia finansowe z wysoką grzywną, odrzucona upadłość lub cofnięcie licencji na prowadzenie działalności gospodarczej, które już miało miejsce, można wykluczyć rozpoczęcie działalności gospodarczej.
- Świadectwa kompetencji: W przypadku niektórych branż i obszarów działalności wymagane są certyfikaty kompetencji, aby wykazać, że założyciel posiada również niezbędne kwalifikacje zawodowe do prowadzenia działalności na własny rachunek.
- W zależności od obszaru, na którym ma być prowadzona działalność gospodarcza, konieczne może być również uzyskanie licencji handlowej, aby faktycznie móc ją prowadzić.
- Ubezpieczenia: Samozatrudnienie w niektórych branżach i dziedzinach często wymaga ubezpieczenia, np. ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej.

Jak już wspomniano, lista ta nie jest wyczerpująca i przed rozpoczęciem działalności gospodarczej należy intensywnie zająć się wymogami prawnymi. Założyciele mogą uzyskać pomoc albo we właściwej izbie gospodarczej, albo w specjalnych instytucjach, które wspierają założycieli na drodze do samozatrudnienia.

Poniższe strony internetowe pomogą we wstępnej orientacji:

Austria	<a href="https://www.gruenderservice.at/">https://www.gruenderservice.at/</a>
Portugalia	<a href="https://eportugal.gov.pt/en/inicio/espaco-empresa/guia-a-a-z">https://eportugal.gov.pt/en/inicio/espaco-empresa/guia-a-a-z</a>
Polska	<a href="https://www.biznes.gov.pl/en/firma/doing-business-in-poland">https://www.biznes.gov.pl/en/firma/doing-business-in-poland</a>
Turcja	<a href="https://www.kosgeb.gov.tr/">https://www.kosgeb.gov.tr/</a>

### 4.3 Zalety i wady przedsiębiorczości

Wyraźna chęć założenia firmy jest warunkiem koniecznym do rozpoczęcia działalności. Jednak przyszli przedsiębiorcy muszą być również świadomi, co właściwie oznacza krok w kierunku samozatrudnienia. Samozatrudnienie ma zarówno zalety, jak i wady - dobra decyzja wymaga ich przeanalizowania.

#### Zalety samozatrudnienia

Do zalet samozatrudnienia należą:

- Można realizować swoje pomysły;

- Samodzielnie można wybrać godziny pracy;
- Samodzielnie można wybrać środowisko pracy;
- W przypadku sukcesu i dobrych zarobków pozostaje to w gestii samego przedsiębiorcy.

## Wady samozatrudnienia

Wady natomiast to:

- Niepewność;
- Duże nakłady czasu na sprawy administracyjno-organizacyjne;
- Odpowiedzialność majątkiem prywatnym;
- Ciężar dużej odpowiedzialności.

## 4.3 Obowiązki przedsiębiorcy - ubezpieczenia, składki, podatki i cła.

Po rozpoczęciu własnej działalności gospodarczej przedsiębiorcy pracujący na własny rachunek muszą wziąć pod uwagę wiele rzeczy, na które w zasadzie nie zwraca się uwagi w przypadku normalnego zatrudnienia. Cztery rzeczy, których znaczenie i wpływ na sukces firmy są często niedoceniane, ponieważ mają one znaczne skutki finansowe, to ubezpieczenia, różne składki, podatki i różne obowiązki, które trzeba płacić jako niezależny przedsiębiorca.

Tutaj również występują różnice w zależności od kraju, w którym firma została założona.

- Ubezpieczenia:  
Niezależnie od tego, czy chodzi o ubezpieczenie zdrowotne, ubezpieczenie emerytalne, ubezpieczenie od następstw nieszczęśliwych wypadków czy ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej - jeśli nie jesteś zatrudniony w firmie, lecz prowadzisz samodzielną działalność gospodarczą jako przedsiębiorca, musisz zadbać o różne ubezpieczenia, których potrzebujesz osobiście lub dla swojej firmy. Wiele ubezpieczeń jest ustawowo obowiązkowych i dlatego należy je uwzględnić w planowaniu finansowym.
- Składki i obowiązki:  
W wielu krajach należy również płacić składki na rzecz różnych instytucji, takich jak Izba Handlowa czy Izba Przemysłowo-Handlowa. Jeśli przynależność do izby jest obowiązkiem, koszty z tym związane na pewno należy uwzględnić w planie finansowym.
- Podatki:  
Przedsiębiorcy w trakcie prowadzenia codziennej działalności mają do czynienia z wieloma różnymi podatkami. Oprócz podatku od sprzedaży i podatku naliczonego, które są należne przy zakupie i sprzedaży produktów i usług, przedsiębiorcy prowadzący działalność gospodarczą na własny rachunek muszą również płacić podatek dochodowy lub podatek dochodowy od osób prawnych, w zależności od rodzaju działalności.

### Ważne

Nierzadko zdarza się, że przedsiębiorcy ponoszą porażkę, ponieważ nie uwzględnili w wystarczającym stopniu kosztów ubezpieczeń, składek czy podatków w cenach usług czy produktów lub w ogóle nie uwzględnili ich w planie finansowym. Aby nie doświadczyć niespodzianek w tym zakresie, warto skontaktować się z biurem konsultingowym, izbą handlową lub przemysłową albo z doradcą podatkowym.

## 4.4 Biznesplan - podstawa udanego startu

Prawie wszyscy założyciele i założycielki lub osoby, które kiedyś rozważały pomysł samozatrudnienia, znają następującą sytuację:

Nagromadziło się wiele dobrych pomysłów. Niektóre z nich są rozważane dalej, inne odrzucane. I nagle wpadasz na TEN pomysł i jesteś przekonany - jesteś pewien, że go nie zapomnisz!

Jakiś czas później możesz zostać o to zapytany lub chcesz dokończyć pomysł i wtedy to się stało ... jak dokładnie sobie to wyobrażałeś?

Nie jesteś w stanie dobrze zapamiętać niektórych szczegółów, a najpóźniej w momencie, gdy ma się rozpocząć rozmowa z potencjalnymi klientami lub inwestorami, może stać się to krępujące.

Przechowywanie w głowie całej koncepcji biznesowej i możliwość przywołania jej w każdej chwili jest prawie niemożliwe. Po pierwsze dlatego, że jest ona bardzo obszerna, a po drugie dlatego, że bardzo często się zmienia, zwłaszcza w początkowej fazie! Napisanie biznesplanu pomaga szczegółowo zająć się wszystkimi istotnymi punktami i jest bardzo zalecane dla każdego rozpoczynającego działalność gospodarczą!

### Definicja

- Biznesplan to spisana koncepcja działalności gospodarczej.
- W nim opisany jest pomysł na biznes i przedstawione są wszystkie działania, które służą realizacji tego pomysłu.
- Biznesplan jest szczególnie ważny przy zakładaniu działalności gospodarczej.
- Jednak służy to również istniejącym firmom, aby nadal się rozwijały i patrzyły, jak dotychczasowe plany mogły być realizowane.

Biznesplan służy więc do zapisywania pomysłów i ich dalszego rozwoju.

Koncepcja biznesowa pomaga również w precyzyjnym załatwieniu wszystkich istotnych punktów. W formie pisemnej przedsiębiorcy nie mogą łatwo przejść obok trudnych punktów. Dyskusja o mocnych i słabych stronach firmy jest praktycznie wymuszona.

## Dla kogo więc ważny jest biznesplan?

Biznesplan jest ważny nie tylko dla samego przedsiębiorcy, ale jest również istotny dla szeregu innych osób, które znajdują się na drodze do samozatrudnienia. Można więc stwierdzić, że biznesplan jest ważny dla następujących grup osób i instytucji:

- Przede wszystkim dla samego przedsiębiorcy.
- Banki zawsze wymagają biznesplanu przy kredytach na działalność gospodarczą. Im lepszy plan, tym łatwiej jest uzyskać kredyt.
- Instytucje finansujące również chcą zobaczyć biznesplan w przypadku dotacji.
- Również potencjalni inwestorzy chętniej zgodzą się na inwestycję, jeśli biznesplan będzie spójny.

Ale czy założyciele naprawdę powinni dzielić się każdym pomysłem i informacją z osobami spoza firmy?

Oczywiście, że nie. Biznes plany są zwykle odpowiednio „przystosowane” dla różnych adresatów. Na przykład w planie na spotkanie w banku nacisk kładzie się bardziej na kalkulację.

Takie podejście jest dość powszechne i również uzasadnione - o ile generalnie trzyma się prawdy.

## Co dokładnie znajduje się w biznesplanie?

Nie ma dokładnych wymogów formalnych w tym zakresie. Biznesplan może być tak indywidualny, jak sam założyciel. Niemniej jednak, pewne punkty powinny być zawarte w każdym przypadku:

- Streszczenie

Zawiera on krótką charakterystykę firmy i jej celów. Musi wzbudzić zainteresowanie czytelników biznesplanu. Dla wielu osób ten krótki wstęp jest najtrudniejszą częścią biznesplanu - i często jest pisany na końcu.

- Produkt lub usługa

Opisany jest rdzeń firmy - czyli produkt lub usługa. Szczegółowo opracowuje się mocne i słabe strony oferty. Szczególnie ważne jest przyjrzenie się korzyściom dla klienta i unikalnej propozycji sprzedaży. Dlaczego konsumenci powinni kupić ten konkretny produkt lub usługę?

- Organizacja firmy

Kto należy do zespołu, jakie doświadczenie i wiedzę mają te osoby i kto za co odpowiada? W tym punkcie chodzi o formę prawną, własność, podział zadań w organizacji i lokalizację.

- Cele

Gdzie firma lub przedsiębiorca powinien być za kilka lat i jak można ten cel osiągnąć? Ta część biznesplanu zawiera zarówno krótkoterminowe możliwe do osiągnięcia cele, jak i długoterminowe wizje. Szczególnie interesujące jest wtedy porównanie tego celu z rzeczywistością za kilka lat.

- Marketing i sprzedaż



Ten punkt biznesplanu jest zazwyczaj obszerny. Zawiera szczegółowy opis oferowanych produktów oraz usług, cen, działań marketingowych, a także kanałów dystrybucji. Często w pierwszym etapie założenia brakuje pieniędzy na kosztowne działania reklamowe. Tutaj założyciele muszą zrekompensować brak kapitału kreatywnością.

- Terminy

Jakie kroki są planowane i kiedy? Czy istnieją wydarzenia o szczególnym znaczeniu (tzw. kamienie milowe)? Realistyczny harmonogram jest również ważny przy planowaniu finansów.

- Planowanie finansowe

W tym punkcie chodzi o zapotrzebowanie na kapitał, finansowanie, koszty bieżące przedsiębiorstwa i przede wszystkim planowany obrót. Zwłaszcza tutaj sprawy mogą się czasem rozwinąć inaczej niż planowano. Dlatego najlepiej jest kalkulować z pewną rezerwą.

To wszystko brzmi bardzo obszernie i skomplikowanie? Nie martw się - istnieje wiele możliwości pomocy przy tworzeniu biznesplanów! Założyciele i założycielki mogą uzyskać wsparcie w tworzeniu biznesplanu z wielu instytucji i programów.

## 4.5 Podsumowanie

W tej jednostce merytorycznej poznałeś podstawy samozatrudnienia.

Przedsiębiorcy prowadzący działalność gospodarczą na własny rachunek muszą spełnić szereg wymagań osobistych i zawodowych, aby odnieść sukces. Obok błyskotliwego pomysłu i chęci założenia firmy szczególnie ważne są kompetencje zawodowe i pewne cechy osobowości, takie jak gotowość do podejmowania ryzyka.

Różne ubezpieczenia, składki i podatki stanowią duże obciążenie finansowe dla osób prowadzących własną działalność gospodarczą. Obciążenia te muszą być w wystarczającym stopniu uwzględnione w planie finansowym, aby uniknąć nieprzyjemnych niespodzianek.

Biznesplan jest jednym z najważniejszych narzędzi planowania i wysoce zalecany dla wszystkich przedsiębiorców. Pisemne omówienie produktu lub usługi, celów, finansów i organizacji pomaga postawić firmę na solidnych podstawach. Dobrze przemyślany biznesplan jest również ważny dla banków, inwestorów lub instytucji finansujących.

## 5. Samodzielna działalność gospodarcza w zakresie opieki domowej

### 5.1 Wprowadzenie

#### Temat

W pierwszej jednostce merytorycznej poznaliście Państwo podstawy samozatrudnienia i wiecie już, jakie podstawowe wymagania osobiste i prawne należy spełnić, aby założyć działalność gospodarczą oraz wejść na ścieżkę do samozatrudnienia. W tej jednostce treści przyjrzymy się tematowi samozatrudnienia w konkretnej branży - mianowicie opiece domowej.

W tej jednostce merytorycznej dowiesz się, jakie szczególne aspekty należy wziąć pod uwagę, jeśli ktoś chce prowadzić samodzielną działalność gospodarczą w zakresie opieki domowej. Szczególny nacisk zostanie położony na samozatrudnienie w tej dziedzinie w Austrii, Portugalii, Polsce i Turcji.

Ponadto, przedstawimy przewodnik krok po kroku dla aspirujących niezależnych przedsiębiorców opieki domowej.

### 5.2 Ogólne warunki samozatrudnienia w zakresie opieki domowej

Jeśli ktoś chce się usamodzielnic w zakresie opieki domowej, to oczywiście przyszły samozatrudniony powinien intensywnie zajmować się punktami już wymienionymi w poprzedniej jednostce treści.

#### Wymagania osobiste

Zacznijmy od wymagań osobistych. Zakładając pomysł i chęć założenia firmy, w tak wrażliwej dziedzinie, jaką jest opieka, to przede wszystkim kwalifikacje osobiste i zawodowe decydują o możliwości prowadzenia działalności na własny rachunek.

#### Osobiste kwalifikacje

Jak już wspomniano w pierwszej jednostce, osoby pracujące na własny rachunek charakteryzują się gotowością do podejmowania ryzyka i ciężkiej pracy, zdolnością do motywowania, umiejętnością nawiązywania kontaktów, przedsiębiorczym myśleniem oraz czerpaniem przyjemności z samodzielnego myślenia i tworzenia.

Jeśli chodzi o samozatrudnienie w dziedzinie opieki domowej, to oczywiście niezwykle znaczenie mają również cechy osobiste, które są ogólnie potrzebne do pracy w tej dziedzinie. W tym miejscu można wymienić takie cechy jak empatia, zdolności komunikacyjne, umiejętność podejmowania decyzji, wytrzymałość psychiczna i fizyczna oraz odporność.

W przypadku samozatrudnienia w opiece domowej niezwykle ważne są również takie umiejętności jak zdolności organizacyjne i asertywność.

## **Kwalifikacje zawodowe**

Oprócz kwalifikacji osobistych, kwalifikacje zawodowe są oczywiście niezbędne do podjęcia samodzielnej działalności w zakresie opieki domowej.

Tu widać wyraźnie, że z jednej strony potrzebne są kwalifikacje zawodowe do samych czynności opiekuńczych (które z kolei zależą od tego, jakie czynności są wykonywane), ale z drugiej strony oczywiście także kwalifikacje zawodowe do samego usamodzielnienia.

W tym momencie można wymienić podstawową wiedzę biznesową w zakresie rachunkowości, rachunku kosztów i marketingu. Szczególnie jeśli przyszły przedsiębiorca nie ma lub ma niewystarczającą wiedzę z zakresu zarządzania przedsiębiorstwem, może sensownie zlecić te obszary na zewnątrz i skorzystać z pomocy księgowego lub doradcy podatkowego. Więcej pogłębionych informacji na temat rachunkowości, rachunku kosztów i marketingu można znaleźć w poniższej jednostce merytorycznej.

## **Wymagania prawne**

W pierwszej jednostce merytorycznej zapoznaliście się już z kilkoma podstawowymi wymogami prawnymi. Są one - jak już wspomniano - zawsze zależne od kraju i branży, w której ktoś chce założyć działalność gospodarczą lub chce być samozatrudniony.

Aby zilustrować, jak ważne jest wcześniejsze zapoznanie się z sytuacją prawną, przyjrzymy się szczegółowo sytuacji prawnej w zakresie samozatrudnienia w sektorze opieki w Austrii. Następnie poznamy Państwa z możliwościami samozatrudnienia w sektorze opieki w Polsce, Portugalii i Turcji.

### **Wymagania prawne dotyczące samozatrudnienia w sektorze opieki w Austrii**

Wyobraźcie sobie Państwo, że mieszkacie w Austrii, ukończyliście szkolenie na specjalistę ds. pielęgniarstwa, od 15 lat z powodzeniem pracujecie w tej roli w organizacji pielęgniarstwa, a teraz postanowiliście zrealizować swoje marzenie i rozpocząć samodzielną działalność gospodarczą. Na pierwszy rzut oka wydaje się, że nic nie stoi na przeszkodzie. Przecież macie Państwo chęć założenia firmy, niezbędną motywację i przede wszystkim niezbędne kwalifikacje zawodowe. Ale niestety musimy Was w tym momencie rozczarować - to nie jest takie proste.

W Austrii możliwości samozatrudnienia w sektorze pielęgniarstwie są bardzo ograniczone. W służbie wyższej dyplomowane pielęgniarki mogą pracować jako takie na zasadzie wolnego zawodu. Pracownicy w dziedzinie pielęgniarstwa specjalistycznego i pomocy pielęgniarstwa nie mogą sami prowadzić działalności gospodarczej jako asystenci pielęgniarstwa (specjalistyczni). Jeśli ktoś z wykształceniem w tej dziedzinie chce pracować samodzielnie, jest to możliwe tylko poprzez wolny zawód „opieka osobista”. W tym przypadku osoba ta jest jednak aktywna również jako pracownik opieki osobistej, a nie jako asystent pielęgniarki (specjalista). W zakresie pomocy domowej, opieki osobistej lub opieki całonocnej możliwa jest również praca jako freelancer w ramach wolnego zawodu „opieka osobista”. Jak widać, za tym samym oznaczeniem kryją się tak naprawdę różne zakresy obowiązków, które w przypadku stosunku pracy wymagają również różnych kwalifikacji.

Tak więc, jeśli nie masz żadnego wykształcenia w dziedzinie certyfikowanej opieki zdrowotnej oraz pielęgniarstwa, wolny zawód „opieka osobista” jest podstawą do samozatrudnienia w opiece domowej i pielęgniarstwie. Przyjrzyjmy się teraz bliżej temu zagadnieniu.

Przy rejestracji wolnego zawodu w Austrii obowiązują następujące specjalne wymagania prawne:

- Ukończenie 18 roku życia;
- Pełna zdolność do działania;
- Obywatelstwo państwa członkowskiego UE/EOG/Szwajcarii lub posiadanie tytułu pobytowego zgodnie z prawem obcym (prawo pobytu) dla wykonywania zawodu;
- Brak powodów do wykluczenia (różne wcześniejsze wyroki skazujące).

W przypadku obywateli państw członkowskich UE/EOG lub Szwajcarii, którzy tylko czasowo prowadzą działalność w Austrii, wystarczy przedstawić upoważnienie do samodzielnego prowadzenia tej działalności w kraju macierzystym (państwa członkowskie UE/EOG lub Szwajcaria). W tym przypadku należy również dokonać zgłoszenia do Federalnego Ministerstwa Cyfryzacji i Lokalizacji Gospodarczej, a przed rozpoczęciem działalności obowiązkowy jest również wpis do rejestru usług. Wpis ten musi być corocznie odnawiany. Jeśli pobyt w Austrii jest dłuższy niż 3 miesiące, w każdym przypadku należy zarejestrować osobny wolny zawód „opieka osobista”. Obywatele państw trzecich, którzy chcą prowadzić działalność gospodarczą w Austrii przez okres dłuższy niż 6 miesięcy, potrzebują tytułu pobytowego zgodnie z ustawą o osiedlaniu się i pobycie, który obejmuje prowadzenie działalności gospodarczej. Jeśli działalność jest prowadzona przez okres krótszy niż 6 miesięcy, należy ubiegać się o pobytową wizę turystyczną.

W przypadku zarejestrowania działalności handlowej w Austrii istnieje obowiązkowe ubezpieczenie zdrowotne, emerytalne, wypadkowe i od bezrobocia. Podobnie jest z obowiązkowym zgłoszeniem działalności handlowej do właściwego urzędu skarbowego, a w razie potrzeby także zgłoszeniem i odprowadzeniem podatku dochodowego i / lub VAT.

W przypadku samozatrudnionych pracowników opieki osobistej istnieje szereg innych obowiązków i wymagań, które istnieją po zarejestrowaniu zawodu i regulują codzienną pracę pracowników opieki osobistej. Na przykład istnieje obowiązek sporządzenia wytycznych do działania, które regulują codzienne postępowanie z osobą, którą się opiekuje oraz procedurę postępowania w przypadku nagłych wypadków.

Dozwolone obszary aktywności i zadania są również jasno określone i uregulowane w przypadku opieki osobistej. Opieka w rozumieniu opieki osobistej, jako wolnego zawodu obejmuje usługi związane z prowadzeniem gospodarstwa domowego (np. gotowanie i sprząatanie), pomoc w życiu (organizowanie codziennych czynności) oraz funkcję towarzysza (zapewnienie towarzystwa). Niektóre czynności z sektora opieki medycznej (np. nakładanie opatrunków, podawanie leków) mogą być wykonywane tylko na podstawie odpowiedniego zlecenia lekarza lub pielęgniarki. Jeżeli czynności te nie zostaną zlecone przez osoby do tego upoważnione, nie mogą być wykonywane przez pracowników opieki osobistej.

- Szczegółowe informacje na temat działalności freelancera „opieka osobista“, a także dalsze informacje na temat konstrukcji umowy, codziennej pracy w opiece osobistej, aspektów podatkowych, praw, obowiązków itp. można znaleźć pod adresem:
- [https://www.wko.at/service/wirtschaftsrecht-gewerberecht/Leitfaden\\_Personenbetreuer.html?\\_gl=1\\*165nplo\\*\\_ga\\*MTI3NjM1NjlyNy4xNjIwOTg1NTYz\\*\\_ga\\_4YHGVSNS5S4\\*MTYyMDk4NTU2Mi4xLjEuMTYyMDk4NTY0My41OQ..&\\_ga=2.91836569.2097043667.1620985563-1276356227.1620985563](https://www.wko.at/service/wirtschaftsrecht-gewerberecht/Leitfaden_Personenbetreuer.html?_gl=1*165nplo*_ga*MTI3NjM1NjlyNy4xNjIwOTg1NTYz*_ga_4YHGVSNS5S4*MTYyMDk4NTU2Mi4xLjEuMTYyMDk4NTY0My41OQ..&_ga=2.91836569.2097043667.1620985563-1276356227.1620985563)

**Ważne**

Jak widać, niestety nie zawsze jest możliwe samodzielne prowadzenie działalności gospodarczej w zakresie zawodowym, w którym dotychczas się kształciliście i pracowaliście. Czynności, które do tej pory wykonywali Państwo stale i które sprawiały Wam przyjemność, mogą być później prawnie zabronione. Jest to kolejny powód, dla którego tak ważne jest dokładne zorientowanie się w warunkach ramowych przed rozpoczęciem działalności gospodarczej.

**Samozatrudnienie w sektorze opieki w Polsce, Portugalii i Turcji**

Teraz, gdy przeczytaliście Państwo o ograniczeniach, które istnieją w odniesieniu do samozatrudnienia w sektorze opieki w Austrii, można wyobrazić sobie, że istnieją przepisy regulujące działalność również w innych krajach.

Wymienienie tutaj wszystkich przepisów i prawnych warunków ramowych wykraczałoby poza zakres tej jednostki edukacyjnej, dlatego też przedstawimy jedynie krótki przegląd podstawowych możliwości samozatrudnienia. Szczegółowe informacje na temat obowiązujących przepisów w Państwa kraju można uzyskać w odpowiedniej izbie handlowej lub przemysłowej, która udzieli Państwu odpowiednich informacji.

Zawód	Dozwolone samozatrudnienie
<b>Portugalia</b>	
Wsparcie rodziny.	Zasadniczo w tych dziedzinach dozwolone jest samozatrudnienie, ale pod innym tytułem zawodowym.
Asystent/ Astystentka Geriatrii.	
Technik geriatrii.	
Pomoc w zakresie wsparcia rodziny i społeczności	Nie

lokalnej.	
Technologia wsparcia rodziny i społeczności lokalnej.	Nie
<b>Polska</b>	
Opieka nad osobami starszymi.	Tak
Opieka w domach pomocy społecznej.	Tak
Opieka medyczna.	Tak
Pomoc osobista dla osób niepełnosprawnych.	Tak
<b>Turcja</b>	
24-godzinna pomoc w opiece.	Tak
Opieka domowa/pomoc w domu.	Tak
Personel pielęgniarstwa.	Tak
Asystentki pielęgniarstwa.	Tak

### 5.3 Przewodnik krok po kroku jak zostać niezależnym opiekunem w sektorze opieki domowej

Jeśli ktoś stoi przed decyzją o samozatrudnieniu w opiece domowej, jak już kilkakrotnie wspomniano - jest kilka kwestii, które należy rozważyć i wyjaśnić.

W tym miejscu postaramy się stworzyć mały poradnik krok po kroku, który można potraktować, jako przybliżony przewodnik do usamodzielnienia się w opiece domowej.

#### Ważne

Ponieważ droga do samozatrudnienia w opiece domowej zależy w dużej mierze od kraju, w którym ktoś chce pracować, chcielibyśmy jeszcze raz podkreślić w tym miejscu, że konieczne jest skontaktowanie się z odpowiednimi władzami, aby upewnić się, że nic nie stoi na przeszkodzie do legalnego samozatrudnienia w opiece domowej!

## **Krok 1: Zastanów się dlaczego chcesz być samozatrudniony lub dlaczego wolisz samozatrudnienie od zatrudnienia.**

Poświęć trochę czasu i zastanów się naprawdę poważnie, dlaczego chcesz pracować jako opiekunka domowa na własny rachunek. Najlepiej jest spisać na kartce wszystkie punkty, które przemawiają za i przeciw samozatrudnieniu. Zastanów się również, czy masz niezbędne warunki do prowadzenia działalności gospodarczej.

## **Krok 2: Omówienie swojego planu z prywatnym otoczeniem**

Założenie firmy i podjęcie drogi do samozatrudnienia powinno być również omówione z bliższym, prywatnym otoczeniem, abyś wiedział, że w trudnych chwilach również masz kogoś, kto Ciebie wesprze. Sama decyzja, czy chcesz pracować na własny rachunek czy nie, powinna oczywiście nadal należeć do Ciebie osobiście i jeśli sam jesteś o tym przekonany, nie powinieneś dać się zniechęcić.

## **Krok 3: Skonkretyzuj swoje plany**

Jak właściwie wyobrażasz sobie swoją niezależność? Jak wyobrażasz sobie swoją codzienność? Jakie czynności chcesz i możesz wykonywać? W jaki sposób chcesz je wykonywać? Zanim zaczniesz planować dalej, musisz jeszcze raz dokładnie przyjrzeć się swojemu pomysłowi oraz dokładnie przemyśleć, jak wyobrażasz sobie swoje samozatrudnienie.

## **Krok 4: Wyjaśnienie wymogów prawnych i uzyskanie porady**

- W każdym przypadku kolejną ścieżką powinna być ta do właściwej izby gospodarczej lub urzędu albo do instytucji doradczej, która pomoże Ci również wyjaśnić wszystkie kwestie prawne, które pojawiają się w związku z samozatrudnieniem jako opiekunka domowa. Nawet jeśli ta ścieżka wydaje się zmutna, to konsultacja w każdym przypadku się opłaca!

Wyjaśnienia wymagają następujące kwestie:

- Czy spełniasz wymogi prawne, aby w ogóle móc pracować samodzielnie jako opiekunka?
- Czy wolno ci wykonywać wszystkie czynności, które chciałbyś wykonywać?
- Czy potrzebujesz jeszcze dodatkowych kwalifikacji?
- Jak można założyć własną firmę? Czy trzeba zarejestrować działalność handlową? Czy trzeba założyć firmę w określonej formie prawnej?
- Jakie są koszty związane z rozpoczęciem działalności?
- Jakie obowiązki dotyczące ubezpieczeń społecznych, podatków, ceł itp. wynikają z samozatrudnienia?

## **Krok 5: Stworzenie planu biznesowego**

Jeśli nic prawnie nie stoi na przeszkodzie do samozatrudnienia, a ponadto wiesz, jak możesz i chcesz pracować w przyszłości, możesz teraz poprzeć swoje plany liczbami, danymi i faktami - biznesplan może zostać sporządzony!

## Uwaga

Być może zastanawiasz się teraz, czy tworzenie biznesplanu jest rzeczywiście konieczne - nie chcesz przecież otwierać dużej firmy, w której pracuje jeszcze 20 osób.

Ale odpowiedź na to pytanie jest zdecydowanie TAK! Biznesplan pomoże Ci wyjaśnić, w jaki sposób najlepiej prowadzić własną działalność gospodarczą, a następnie w jaki sposób możesz czerpać korzyści z pracy.

O tym, jak w zasadzie zbudowany jest biznesplan dowiedziałeś się już w pierwszej jednostce treści. W tym punkcie zwrócimy szczególną uwagę na 3 obszary biznesplanu.

- Jakie dokładnie usługi oferujecie?

Opieka domowa to szerokie pojęcie. Jakie czynności, które pojawiają się w tym zakresie, chcesz i możesz przejąć? Proste czynności pielęgnacyjne, wsparcie w gospodarstwie domowym, sprzątanie, pranie, gotowanie? Czy klienci otrzymują dodatkowe korzyści, gdy zatrudniają Cię? Czy wyróżniasz się na tle innych opiekunów? Właśnie dlatego, że ten obszar jest tak rozległy, naprawdę musisz zastanowić się, co tak naprawdę chcesz zaoferować.

- Marketing i sprzedaż

Ta część biznesplanu zawiera szereg kluczowych punktów, które są następnie uwzględniane również w planie czasowym, a przede wszystkim w planie finansowym.

- ✓ **Produkt i ceny:** W tej części biznesplanu możesz jeszcze raz szczegółowo opisać usługi, które będziesz oferował w przyszłości, a następnie także je wycenić. W jaki sposób Twoje usługi powinny być wynagradzane? Czy pobierasz cenę za godzinę, niezależnie od tego, jakie czynności wykonujesz u klienta? A może są ustalone ceny za poszczególne czynności? Ważną pozycją kosztową, o której nie należy zapominać w wycenie, zwłaszcza w opiece domowej, jest koszt podróży. Czas, który poświęcasz na dojazd do klienta musi być uwzględniony w wycenie!
- ✓ **Marketing i sprzedaż:** Przed rozpoczęciem własnej działalności gospodarczej należy również zastanowić się, w jaki sposób nawiążemy kontakt z przyszłymi klientami. Jak dotrzesz do osób, które potrzebują opieki? Nie myśl tylko o tradycyjnych sposobach, takich jak ogłoszenia w gazetach lub foldery, które mogą być wystawione w gabinetach lekarskich. Wykorzystaj również istniejące sieci publiczne, media społecznościowe, a także swoje osobiste kontakty, aby zwrócić na siebie uwagę. Ten sposób jest często tańszy, a także bardziej skuteczny.

- Planowanie finansowe

Przejdźmy do chyba najważniejszej części biznesplanu - planu finansowego. Koniecznie należy zawrzeć w nim następujące punkty:

- ✓ **Obrót:** Ilu klientów możesz obsłużyć? Z jakich usług będą korzystał ci klienci? Jak duży obrót generujesz?
- ✓ **Wymagania kapitałowe:** Czy potrzebujesz kapitału początkowego? Może to być konieczne, na przykład, jeśli nie posiadasz jeszcze pojazdu i musisz kupić samochód



na samym początku. Ponadto, jeśli potrzebujesz sprzętu do pracy lub odzieży roboczej i musisz w nie zainwestować na samym początku, należy odpowiednio zaplanować tę pozycję.

- ✓ Koszty bieżące: Jakie koszty bieżące poniesiesz po rozpoczęciu działalności? Pomyśl tu np. o materiałach roboczych, benzynie, naprawach, opłatach, cłach, ubezpieczeniach, podatkach itp.

W kolejnej jednostce merytorycznej zanurzysz się jeszcze bardziej w świat liczb i otrzymasz dalsze informacje na temat rachunkowości i rachunku kosztów. Ponadto ponownie zostanie szczegółowo wyjaśniony temat marketingu.

## **Krok 6: W razie potrzeby skorzystaj z pomocy ekspertów**

Jeśli nie jesteś pewien, czy w swoim planie finansowym uwzględniłeś wszystkie ewentualności, warto w tym momencie jeszcze raz zasięgnąć porady zewnętrznej i poddać plan finansowy zewnętrznej ocenie. W końcu ten plan będzie jednym z najważniejszych narzędzi decyzyjnych przy realizacji lub zatrzymaniu swoich marzeń.

## **Krok 7: Podjęcie decyzji**

Jeśli zgodnie z Twoim planem finansowym na koniec dnia zostanie Ci wystarczająco dużo pieniędzy, abyś mógł się utrzymać, to naprawdę nic nie stoi na drodze do podjęcia jasnej decyzji o samozatrudnieniu - gratulujemy podjęcia odważnego kroku, jakim jest samozatrudnienie!

## **Krok 8: Załatwienie wszystkich formalności**

Nie rozpaczaj - teraz zapewne czeka Cię załatwienie kilku urzędów w codziennym grafiku. Zanim rozpoczniesz pracę jako opiekunka na własny rachunek w opiece domowej, musisz oczywiście dopełnić wszystkich formalności. Obejmuje to - oczywiście w zależności od kraju, w którym pracujesz - np. rejestrację zawodu, uzyskanie urzędowego zezwolenia, rejestrację działalności w urzędzie skarbowym, zgłoszenie do ubezpieczenia społecznego itp.

Choć może to być dość uciążliwe, to niestety nie ma możliwości obejścia tych formalności. Ale trzymaj się - po tym wszystkim udało Ci się!

## **Krok 9: Zaczynj pełną parą i nie trać działalności z oczu**

Po uzyskaniu oficjalnego samozatrudnienia i pozwolenia na prowadzenie działalności, możesz zacząć działać. Twój biznesplan pomoże Ci nie stracić z oczu celu.

W tym miejscu chcielibyśmy podzielić się z Państwem następującymi wskazówkami:

- Pamiętaj, aby prowadzić dokładną dokumentację. Zachowaj wszystkie faktury i od początku prowadź szczegółową ewidencję przychodów i wydatków. Jeśli sam nie masz niezbędnych umiejętności księgowych, warto skorzystać z pomocy lub zlecić księgowość na zewnątrz.
- Zawsze kontroluj swój plan finansowy. Jeśli pojawiają się duże odstępstwa od przygotowanego wcześniej planu, przeanalizuj dokładnie, co jest tego przyczyną. Jeśli to konieczne, skorzystaj z pomocy ekspertów. Tylko w ten sposób możesz zareagować na odchylenia i skierować wszystko z powrotem we właściwym kierunku.

## **Krok 10: Trzymaj się planu i nie pozwól rozpraszać się szczegółom!**

Nawet jeśli rzeczy nie zawsze wyglądają tak różowo i nie idą tak łatwo, jak byś chciał i wyobrażał sobie – nie spuszczaaj oka z tego, co robisz i wykorzystaj małe przeszkody jako okazję do rozwoju jeszcze bardziej w swojej pracy na własny rachunek!

### **5.4 Podsumowanie**

Oprócz cech osobistych, które są potrzebne do pracy w sektorze opieki, opiekunowie pracujący na własny rachunek muszą również posiadać takie cechy jak: gotowość do podejmowania ryzyka i ciężkiej pracy, zdolność do motywowania, umiejętność nawiązywania kontaktów, przyjemność z samodzielnego myślenia i tworzenia, myślenie przedsiębiorcze, talent organizacyjny oraz asertywność.

W zakresie kwalifikacji zawodowych oprócz kwalifikacji zawodowych w dziedzinie opiekuńczej szczególnie ważna jest podstawowa wiedza biznesowa z zakresu rachunkowości, rachunku kosztów i marketingu. Jeśli sami nie posiadamy wystarczającej wiedzy w tych specjalistycznych obszarach, warto skorzystać z wiedzy i pomocy zewnętrznego konsultanta.

Poniższy przewodnik krok po kroku może być stosowany przez aspirujących opiekunów niezależnych:

**Krok 1:** Zastanów się dobrze, dlaczego chcesz być samozatrudniony lub dlaczego wolisz samozatrudnienie od zatrudnienia.

**Krok 2:** Omówienie swojego planu z prywatnym otoczeniem.

**Krok 3:** Skonkretyzowanie własnych planów.

**Krok 4:** Wyjaśnienie wymogów prawnych i uzyskanie porady.

**Krok 5:** Stworzenie planu biznesowego.

**Krok 6:** Skorzystanie z pomocy ekspertów w razie potrzeby.

**Krok 7:** Podjęcie decyzji.

**Krok 8:** Załatwienie wszystkich formalności.

**Krok 9:** Rozpoczęcie pełną parą i nie traciwanie szczegółów z oczu.

**Krok 10:** Trzymanie się planu i nie pozwalanie na rozpraszenie przez szczegóły.

## 6. Kompetencje kluczowe dla skutecznego samozatrudnienia

### 6.1 Wprowadzenie

#### Temat

W pierwszych dwóch jednostkach otrzymałeś podstawowe informacje na temat samozatrudnienia i samozatrudnienia w pielęgniarstwie. Zauważyliście, że zarówno w pierwszej, jak i drugiej jednostce mówiono o kompetencjach, umiejętnościach, wymaganiach wstępnych i wiedzy, które są niezbędne do samozatrudnienia.

Niektóre z tych cech, umiejętności i kompetencji są trudne do nauczenia, wiele z nich leży w osobowości człowieka i wymaga wiele pracy w obszarze rozwoju osobowości. Natomiast inne kompetencje i umiejętności można łatwo nabyć za pomocą kilku drobnych wskazówek, aby być przygotowanym do samozatrudnienia.

W tej jednostce merytorycznej skupimy się na trzech z tych obszarów, dając Ci podstawy w zakresie księgowości i kosztorysowania, marketingu oraz umiejętności organizacyjnych.

### 6.2 Liczby, dane, fakty - podstawy rachunkowości i rachunku kosztów

Jeszcze przed założeniem własnej firmy, podczas sporządzania biznesplanu, po raz pierwszy trzeba intensywnie zajmować się liczbami i finansami. Przygotowanie biznesplanu to jednak koniec. Nawet po założeniu firmy trzeba mieć wgląd we wszystkie liczby. I nawet jeśli jesteś „tylko” samozatrudniony na swoim i nie prowadzisz dużej firmy, to i tak musisz się rozliczać przed osobami z zewnątrz. Na przykład przed urzędem skarbowym, a jeśli zaciągnąłeś kredyt na samozatrudnienie, także przed bankiem.

Z tego powodu ważne jest zapewnienie systematycznego rejestrowania wszystkich przepływów pieniężnych i czynności oraz wiedza, jak wykonywać podstawowe czynności z zakresu rachunkowości i rachunku kosztów.

#### Księgowość

W rachunkowości transakcje gospodarcze (zakupy, sprzedaż itp.) są rejestrowane za pomocą dokumentów.

### Uwaga

Należy pamiętać, że w poszczególnych krajach istnieją różnice w sposobie, w jaki przedsiębiorcy muszą prowadzić ewidencję swojej działalności.

W każdym przypadku prosimy o zapoznanie się z przepisami obowiązującymi w Państwa kraju!

Istnieją różne sposoby prowadzenia księgowości. Najprostszym sposobem jest bardzo prosta księga przychodów i rozchodów, w której porównuje się przychody z wydatkami. Znacznie bardziej skomplikowana jest np. księgowość dwuwymiarowa, w której każdy zakup, sprzedaż itp. jest zapisywany na co najmniej dwóch kontach. Prawo dokładnie określa, kto może lub musi stosować jaki system księgowy. Prawidłowe prowadzenie ksiąg rachunkowych jest niezwykle ważne, ponieważ na koniec dnia służy również do obliczenia wysokości poniesionego zobowiązania podatkowego!

Jeśli jako samodzielna opiekunka masz obowiązek prowadzenia księgowości, zazwyczaj wystarczy, że będziesz prowadzić zestawienie przychodów i kosztów swojej działalności. Nawet jeśli prawo nie wymaga prowadzenia zestawienia przychodów i kosztów, zaleca się to robić, aby mieć wgląd w swoje finanse. Z tego powodu przyjrzymy się teraz bliżej temu sposobowi prowadzenia ksiąg.

Rachunek zysków i strat oparty jest na zasadzie wpływów i wypływów. Oznacza to, że do ustalenia zysku wykorzystuje się w zasadzie tylko przepływy płatności (przychody i koszty).

Cała sprawa nadal brzmi nieco skomplikowanie? Wystarczy pomyśleć o tym w następujący sposób. Zestawienie przychodów i wydatków działa, jak prowadzenie ewidencji portfela: zapisywane jest wszystko, co wpływa i wszystko, co jest wydawane. W ten sam sposób wszystkie wpływy i wypływy są rejestrowane na rachunku bankowym.

Wpływy i wypływy stanowią sprawy gospodarcze. Są one rejestrowane przez Ciebie na bieżąco oraz układane systematycznie i chronologicznie. Proces ten nazywany jest również księgowością bieżącą. Jego podstawą są wpływy i wydatki.

### Ważne

Szczególnie ważne jest sprawdzenie paragonów, czy spełniają wymogi prawne, aby faktycznie można było je uwzględnić w księgowości. Pamiętaj, aby poinformować się o wymaganiach specyficznych dla danego kraju również w tym zakresie!

Przykłady Twoich przypadków biznesowych:

- Płatności od klientów;
- Zakup odzieży roboczej i materiałów;
- Zakup materiałów biurowych;
- Wydatki na pojazd (tankowanie, naprawy, opony itp.);
- Płatności za doradztwo zewnętrzne (księgowość, doradztwo podatkowe itp.);
- Płatności z tytułu pożyczek.

## Przykład

Pani Doe trudno w to uwierzyć. Minął kolejny miesiąc i trzeba dokonać rozliczenia za miniony maj.

Pani Doe sięga więc po swój folder księgowy, w którym złożyła wszystkie rachunki za ostatni miesiąc, i otwiera arkusz kalkulacyjny Excela na swoim laptopie.

Kwiecień zakończyła z kwotą 2.850 EUR. Wydatki związane z pracą w maju były na szczęście ograniczone. W swoich aktach znajduje rachunek za paliwo na kwotę 43 EUR, rachunek na 125 EUR za nowe buty i koszulki potrzebne do pracy oraz mały rachunek na 12 EUR za materiały biurowe potrzebne do prowadzenia księgowości. Oprócz tych rachunków na koncie bankowym znajduje również zlecenia stałe na ubezpieczenie zdrowotne i samochodowe. Na szczęście strona dochodowa wygląda bardzo dobrze. W tym miesiącu udało jej się pozyskać 2 nowych klientów, co zwiększyło jej bazę klientów do łącznej liczby 4 klientów. W sumie zarobiła 1 500 EUR.

Rachunek przychodów i rozchodów za maj przedstawia się więc następująco:

Wartość początkowa + 2.850 EUR

Ubezpieczenie zdrowotne - 120 EUR 03.05.2021 r.

Ubezpieczenie samochodu - 50 EUR 03.05.2021 r.

Materiały biurowe - 12 EUR 05.05.2021 r.

Klient 1 + 200 EUR 10.05.2021

Klient 2 + 250 EUR 10.05.2021

Klient 3 + 800 EUR 12.05.2021

Benzyna - 43 EUR 13.05.2021 r.

Klient 4 + 250 EUR 28.05.2021

Odzież robocza - 125 EUR 30.05.2021 r.

Saldo na dzień 31.5.2021 + 4 000 EUR

W ten sposób Pani Doe ma na swoim koncie w miesiącu maju zysk w wysokości 1.150 EUR. Pani Doe nie może jednak wydać tych pieniędzy jeszcze bez dodatkowych opłat! W końcu ten zysk musi być jeszcze opodatkowany! Aby nie doświadczyć przykrych niespodzianek, Pani Doe poinformowała się w odpowiednim urzędzie skarbowym i odłożyła część pieniędzy, która musi zostać przekazana w następnym zeznaniu podatkowym do urzędu skarbowego.

## Ważne

Jeśli jesteś płatnikiem podatku VAT, musisz również uwzględnić w rachunku zysków i strat specyficzne dla danego kraju przepisy dotyczące sprzedaży i podatków naliczonych! Więcej informacji można uzyskać w lokalnym urzędzie skarbowym.

## Rachunek kosztów

Rachunek kosztów dostarcza ważnych informacji dla zarządzania przedsiębiorstwem. Oblicza się ceny sprzedaży i określa koszty przedsiębiorstwa, dzięki czemu można wypracować decyzje dotyczące firmy i zaplanować kolejne lata finansowe.

Być może zastanawiasz się, czy jest to faktycznie konieczne dla Ciebie jako samodzielnego opiekuna domowego? Tak!!!

Z kosztami i sprzedażą będziesz miał do czynienia już podczas przygotowywania biznesplanu - to właściwie Twój pierwszy kontakt z rachunkiem kosztów. Jak już się domyślasz, nie będzie to jednak jedyny moment, w którym będziesz miał do czynienia z tymi liczbami. Ważne decyzje w codziennej działalności nie powinny być podejmowane na podstawie instynktu, ale na podstawie faktów i liczb.

Rachunek kosztów umożliwia przedsiębiorcom podejmowanie decyzji dotyczących cen, oferowanego asortymentu i usług, a także produkcji.

Celem biznesu lub przedsiębiorcy jest złamanie progu rentowności w długim okresie.

Oznacza to, że wszystkie poniesione koszty muszą być pokryte przez przychody. I oczywiście w tym procesie powinien być również wypracowany zysk, aby opłacało się prowadzić działalność gospodarczą.

Zadania z zakresu rachunku kosztów:

- Ustalanie cen i ocena cen;
- Informacje dla decyzji biznesowych;
- Określenie sukcesu, kontrola rentowności;
- Planowanie kolejnych okresów.

Ale czym właściwie są „koszty”?

## Definicja

Koszty ponoszone są w momencie tworzenia produktów i usług. Koszty to wartość wszystkich dóbr i usług w danym okresie obrachunkowym, które zostały zużyte w celu wytworzenia produktu operacyjnego.

Jednak nie wszystkie koszty są takie same. Aby móc prawidłowo przeprowadzić swoje obliczenia, musisz rozróżnić koszty bezpośrednie, koszty ogólne, koszty stałe i koszty zmienne.

## Koszty bezpośrednie

Koszty bezpośrednie mogą być bezpośrednio przypisane do pojedynczego produktu lub usługi. Na przykład w dziedzinie opieki domowej będzie to bezpośrednio przypisany czas i związane z nim koszty na godzinę pracy i klienta lub materiały robocze, które są potrzebne dla jednego klienta (np. bandaże, pieluchy itp.), ale nie dla innych.

## Koszty ogólne

Koszty ogólne nie są bezpośrednio związane z poszczególnymi produktami i usługami i mogą być do nich przypisane jedynie pośrednio. Należą do nich np. Twoje ubrania robocze, koszty materiałów biurowych, koszty zewnętrznych usług doradczych, koszty napraw samochodów itp.

## Koszty stałe

Koszty stałe to takie koszty, które są ponoszone niezależnie od wielkości produkcji i sprzedaży lub świadczonych usług. Jeśli na przykład musisz sam zadbać o swoje ubezpieczenie zdrowotne lub opłacać składki członkowskie do Izby Handlowej z tytułu prowadzonej działalności, to koszty te ponosisz niezależnie od tego, czy obsługujesz obecnie wielu klientów, czy tylko bardzo niewielu. Pewne koszty utrzymania samochodu to również koszty stałe, które ponoszone są niezależnie od tego, do ilu klientów jeździsz.

## Koszty zmienne

Koszty zmienne to koszty zależne od wielkości produkcji, sprzedaży lub oferowanej usługi, które zmieniają się pod wpływem wielkości produkcji i sprzedaży. Należą do nich niewątpliwie Twój czas pracy, koszty materiałowe wykonywanych czynności czy np. koszt benzyny, którą zużywasz jeżdżąc do klientów.

### Przykład

Jako samodzielna opiekunka w opiece domowej pani Doe spotyka się z wieloma różnymi kosztami. Niektóre z nich można przypisać do konkretnych klientów, a inne nie. Niektóre koszty ponosi również niezależnie od klientów.

Oto kilka przykładów:

- **Zmienne koszty bezpośrednie** - Specjalny materiał opatrunkowy dla pana Jana musi być zakupiony przez panią Doe tylko dla pana Jana, w przeciwnym razie nie używa ona tego materiału opatrunkowego na nikim innym. Koszty te mogą być zatem przypisane bezpośrednio do pana Jana. Ponieważ jednak koszty te są również zależne od konsumpcji, są one również kosztami zmiennymi.
- **Stale koszty ogólne** - Składki na rzecz Izby Handlowej - Pani Doe zawsze musi płacić składkę

członkowską na rzecz Izby Handlowej, niezależnie od liczby obsługiwanych przez nią klientów. Kosztów tych nie można jednak przypisać do konkretnego klienta, dlatego są to koszty ogólne.

- **Zmienne koszty ogólne** - Koszt nowych opon samochodowych - Koszty te są zmienne. Im więcej klientów ma Pani Doe, tym więcej kilometrów przejeżdża samochodem i tym szybciej trzeba wymieniać części zużywające się, takie jak opony samochodowe. Na koniec dnia pani Doe nie może jednak z całą pewnością stwierdzić, że nowe opony mają być przeznaczone w 10% dla pana Johna, w 40% dla pani Becker i w 50% dla pani Jones. Koszty nowych opon są więc kosztami ogólnymi.

Nie martw się, jeśli cała sprawa brzmi zagmatwanie i skomplikowanie. Poświęć swój czas i przyjrzyj się dokładnie swoim kosztom, zastanów się kiedy koszty występują i jak powstają. Zobaczysz, podział na koszty stałe lub zmienne oraz koszty bezpośrednie lub ogólne wkrótce nie będzie już dla Ciebie trudny i poznasz swoją strukturę kosztów. Tylko wtedy, gdy masz jasny przegląd swoich kosztów, możesz następnie zdecydować, ile pobierać za swoje usługi.

### 6.3 Podstawy marketingu dla Twojej firmy(plan)

Jako samozatrudniona opiekunka domowa nie musisz oczywiście być geniuszem marketingu. Niemniej jednak ważne jest, abyś poznała kilka podstaw, które ułatwią Ci zarówno rozpoczęcie samozatrudnienia, jak i codzienną pracę.

Słyszac pytanie „Co to jest marketing?”, bardzo często pierwszą myślą, która przychodzi do głowy jest: to reklama, prawda? Oczywiście, to jest to, co każdy z nas odbiera poprzez media. Ale reklama to tylko jedna z części marketingu.

Słowo marketing pierwotnie pochodzi od angielskiego słowa "market". Termin rynek odnosi się do miejsca, w którym spotykają się sprzedający i kupujący. Nie zawsze musi to być miejsce wyznaczone geograficznie - obecnie sprzedawcy i kupujący „spotykają się” również w Internecie, w przestrzeni wirtualnej. Wiadomo już zatem, co jest warunkiem koniecznym, aby sukces gospodarczy w ogóle zaistniał - oferta i oczywiście popyt na dany produkt lub usługę. Jeśli tego nie ma, sprawa staje się trudna.

Pytania, na które musi odpowiedzieć każda firma, aby działać efektywnie, to:

- Kto jest moją grupą docelową?
- Jak się reklamować?
- Jaka powinna być cena?
- Jak towary/usługi docierają do klientów?

Marketing jest więc zarówno myśleniem o całej firmie, jak i podejmowaniem działań mających na celu wspieranie sprzedaży. Głównym celem jest pozycjonowanie firmy na rynku, a tym samym w pamięci klientów.



Jeśli zastosujemy koncepcję rynku do opieki domowej, podstawowym warunkiem odniesienia sukcesu jako niezależny opiekun jest istnienie osób, które potrzebują opieki i wsparcia i które chcą uzyskać pomoc lub wsparcie we własnym domu. Te osoby, które skorzystałyby z Państwa usług, stanowią Państwa grupę docelową. Oczywiście to zapotrzebowanie musi odpowiadać Twojej ofercie również pod względem lokalizacji - podaż i popyt spotykają się na rynku, co zostało już opisane powyżej. Jeśli ktoś potrzebuje pomocy 300 km od Twojego domu, to prawdopodobnie to zapotrzebowanie nie pokryje się z Twoją ofertą.

### Przykład

Pani Doe pracuje już jako samozatrudniony pracownik opieki osobistej w swoim rodzinnym okręgu. Ponieważ pozostały jej jeszcze zasoby czasowe, rozważa rozszerzenie rynku i ewentualne skierowanie się do klientów i klientek z sąsiedniej dzielnicy.

Z różnych źródeł wie, że jest tam duże zapotrzebowanie na opiekę domową, a mała podaż opieki i wsparcia domowego.

Ponieważ czas dojazdu do sąsiedniej dzielnicy wynosi również tylko od 15 do 25 minut, pani Doe decyduje się na pracę również w tym rejonie.

Po wystarczającym zdefiniowaniu grupy docelowej i swojego rynku, możesz zadać sobie kolejne ważne pytanie: Co należy zrobić, aby potencjalni klienci i klientki faktycznie skorzystali z moich usług?

W teorii mówimy o „instrumentach polityki sprzedaży” lub „narzędziach marketingowych”, którymi dysponuje przedsiębiorstwo, aby jak najskuteczniej zaprezentować klientom swój produkt lub usługę. Z różnych instrumentów marketingowych należy teraz stworzyć optymalną mieszankę: tzw. "marketing mix" - koktajl środków marketingowych, za pomocą których klienci są motywowani do zakupu. Im ładniejszy i smaczniejszy jest ten koktajl, tym bardziej jest pożądanym!

Istnieją 4 podstawowe składniki tego koktajlu - "4 P's of the marketing mix": Produkt, Cena, Miejsce i Promocja.

### Definicja

Marketing mix opisuje całość wszystkich działań określonych dla osiągnięcia celów marketingowych. Dzieli się na cztery obszary: Polityka produktu, polityka cenowa, polityka dystrybucji i polityka komunikacji. Wszystkie obszary muszą być ze sobą dokładnie skoordynowane.

Przyjrzyjmy się szybko 4 P bardziej szczegółowo, a następnie zastosować koncepcję do Ciebie, jako samozatrudnionego opiekuna domowego.

- Polityka produktowa lub asortymentowa  
Polityka produktowa dotyczy wszystkich decyzji, które dotyczą samego produktu lub usługi: Projekt produktu, jakość, opakowanie, marka, rozmiar, a także usługi i gwarancje itp.  
Polityka asortymentowa dotyczy decyzji firmy o tym, jak zaprojektowana jest ogólna oferta

towarów, materiałów i usług. Decyzja obejmuje to, czy dodawać do asortymentu nowe produkty lub całe grupy produktów, a które produkty usuwać.

Tak więc, mówiąc najprościej, pierwsze P polega na przyjrzeniu się usługom, które chcesz i jesteś w stanie świadczyć jako opiekunka domowa.

### Przykład

Jako opiekunka osobista Pani Doe dotychczas oferowała następujące usługi:

- Gotowanie
- Czyszczenie
- Pranie bielizny
- Dotrzymywanie towarzystwa, codzienna pielęgnacja itp.

Do tej pory nie chciała podejmować czynności związanych z opieką medyczną. Ostatnio otrzymywała coraz więcej próśb o podjęcie prostych czynności związanych z opieką medyczną, takich jak podawanie leków czy zwykła zmiana opatrunków, pod okiem lekarza.

Poszerzenie oferty o te dodatkowe usługi przyniosłoby jej więcej klientów, a tym samym i większe dochody. Z tego powodu pani Doe postanawia, że oprócz dotychczas oferowanych usług, w przyszłości będzie oferowała również proste czynności pielęgnacyjne, które może i potrafi podjąć.

- Polityka cenowa

Decyzja o cenie jest jedną z najtrudniejszych i najbardziej doniosłych decyzji w firmie. Cena ma przecież znaczenie nie tylko dla marketingu, ale cena sprzedaży jest podstawą obrotu i przetrwania firmy. Firmy muszą ustalać jej poziom nie tylko według kryteriów ekonomicznych, ale także brać pod uwagę psychologię. Te decyzje cenowe podejmowane są w ramach polityki cenowej - następna P.

Cena odgrywa szczególnie ważną rolę przy podejmowaniu decyzji o zakupie. Cechy i korzyści produktu lub usługi nie są już jedynym czynnikiem decydującym; decydująca jest również ocena ceny przez klienta. Znaczący jest pojęcie „stosunek ceny do jakości”. Klienci są zadowoleni tylko wtedy, gdy „stosunek ceny do jakości” jest właściwy, tzn. gdy cena zakupu i korzyści produktu są zgodne.

Aby prawidłowo ustalić cenę, konieczne jest całościowe spojrzenie na temat ceny: Z czysto ekonomicznego punktu widzenia otrzymuje się dane z rachunku kosztów. Oprócz tego należy jednak wziąć pod uwagę psychologiczny wpływ cen na popyt. A potem są jeszcze konkurenci lub rywale.

Fuzja wszystkich trzech perspektyw skutkuje wtedy ceną, która ma zapewnić ekonomiczne przetrwanie, jest akceptowana przez klientów (= postrzegana, jako właściwa) oraz jest zwyczajowa i możliwa na rynku.

### Przykład

Pani Doe otrzymała już zapytania od klientów, którzy chcą skorzystać tylko z jednej z jej nowych usług. Konkretnie chodzi o zmianę opatrunków.

Do tej pory pani Doe zawsze rozliczała swoje czynności opiekuńcze za godzinę, ponieważ zwykle

zawsze spędza kilka godzin ze swoimi klientami.

Jednak w przypadku, gdy ktoś potrzebuje tylko szybkiej zmiany opatrunku, musi teraz wymyślić własną cenę za tę indywidualną usługę. Nie chce tutaj wyceniać czasu, ale samą czynność.

Ustalając cenę, pani Doe musi wziąć pod uwagę następujące kwestie:

- **Efektywność kosztowa:** Nawet jeśli pani Doe nie potrzebuje całej godziny na zmianę opatrunku, to jednak spędza czas z klientem. Ten czas, jak również czas dojazdu, musi być zatem uwzględniony przy ustalaniu ceny. W przypadku, gdy Pani Doe musi również przynieść wymagane materiały opatrunkowe, musi również odpowiednio uwzględnić te koszty materiałowe w cenie, aby móc działać ekonomicznie.
- **Aspekty psychologiczne:** Oczywiście w kalkulacji cenowej należy uwzględnić również element psychologiczny. Pani Doe musi dokładnie przemyśleć, ile będzie warte dla jej klientów, jeśli zaoferuje szybką zmianę opatrunku bez żadnych innych dodatkowych usług pielęgnacyjnych. Cena musi odpowiadać korzyści postrzeganej przez klientów.
- **Konkurencja:** Oczywiście, kalkulacja cenowa nie może być przeprowadzona bez uwzględnienia konkurencji. Pani Doe pyta więc o ceny innych opiekunów, którzy oferują zmianę opatrunków. Jeśli cena, którą ma na myśli, jest wyższa niż u konkurencji, być może trzeba będzie ponownie dostosować dokładną usługę i uczynić ją bardziej atrakcyjną, aby uzasadnić wyższą cenę. Jeśli cena jest niższa niż u konkurencji, pani Doe ma dużą szansę wyróżnić się na tle konkurencji właśnie dzięki cenie.

- Miejsce - polityka dystrybucji

Kiedy i gdzie klienci mogą kupić produkt? Miejsce ma duży wpływ, ponieważ w większości przypadków klienci niezbyt aktywnie poszukują produktu.

Najbardziej prawdopodobne jest, że zostanie zakupione to, co jest łatwo dostępne. Polityka dystrybucji dotyczy „Jak produkt dociera do konsumenta?”. Dystrybucja oznacza alokację. Chodzi o wszystkie środki, które są ustalone w celu pokonania przestrzeni i czasu między konsumentem a producentem. Polityka dystrybucji firmy decyduje o tym, jakimi drogami będzie dystrybuowany produkt lub usługa. Główne zadania to organizacja kanałów dystrybucji, wybór lokalizacji firmy i środków transportu.

Jak już możesz sobie wyobrazić, istnieją duże różnice między firmą, która produkuje produkty i dystrybuuje je za pośrednictwem hurtowni i detalu oraz używa własnych ciężarówek do dostaw, a Tobą, jako niezależnym opiekunem w opiece domowej, jeśli chodzi o to P.

### Przykład

Jako samozatrudniona opiekunka domowa pani Doe jest wyraźnie bardzo ograniczona pod względem miejsca, w którym klienci mogą korzystać z jej usług. Sama działalność sugeruje, że z usług można korzystać tylko w domu klienta, w jego własnych czterech ścianach.

- Promocja - polityka komunikacyjna

Czy pamiętasz? Na samym początku padło pytanie „Co to jest marketing?” i może pomyślałeś sobie: „Marketing - to reklama”. Do tej pory jesteś już poinformowany i wiesz, że reklama, a raczej komunikacja jest tylko jednym z elementów całego marketingu mix.

Polityka komunikacyjna jest jednym z elementów marketingu mix. Polityka komunikacyjna obejmuje wszystkie procesy komunikacyjne, zarówno wewnętrzne, jak i zewnętrzne. Jest ona „ustami marketingu”. Polityka komunikacyjna obejmuje różne indywidualne środki, takie jak reklama, promocja sprzedaży, public relations, sprzedaż osobista czy targi lub imprezy.

Dla Ciebie, jako samodzielnego opiekuna w opiece domowej, dwa aspekty mają szczególne znaczenie:

- ✓ Reklama: Aby przyciągnąć do siebie potencjalnych klientów i klientki, musisz zareklamować swoje usługi. Ważne jest, aby dokładnie przemyśleć, jak i gdzie najlepiej dotrzeć do swojej grupy docelowej i jaką wiadomość chcesz do niej wysłać. Foldery, ulotki lub reklamy w mediach drukowanych to możliwe sposoby dotarcia do nowych klientów. Sieci społecznościowe i Internet również mogą być wykorzystywane do celów reklamowych.
- ✓ Sprzedaż osobista: Jeśli przyciągnąłeś uwagę klienta i dojdzie do osobistego spotkania, musisz się w nim dobrze sprzedać - w tym spotkaniu praktycznie sprzedajesz siebie i swoje usługi. Po krótkim powitaniu powinieneś przeprowadzić wspólnie z kontrahentem analizę potrzeb, aby dowiedzieć się, czego dokładnie oczekuje i potrzebuje od Ciebie klient. Tylko w ten sposób możesz w kolejnym kroku przedstawić dokładnie, jakie usługi możesz zaoferować, aby zaspokoić te potrzeby. W najlepszym przypadku zostanie podpisana umowa i zostaniesz zaangażowany.

### Przykład

Teraz, kiedy pani Doe oferuje lekkie działania pielęgniarstwa oprócz ogólnych działań opiekuńczych, chce ona również reklamować te nowe usługi w swoim portfolio usług, aby zyskać uwagę potencjalnych nowych klientów.

Pani Doe nie ma właściwie zbyt wiele budżetu reklamowego pozostawionego w jej planie finansowym na ten rok, dlatego decyduje się na opłacalne reklamowanie nowej usługi za pośrednictwem mediów społecznościowych i swojej istniejącej sieci.

Pani Doe przygotowuje atrakcyjny tekst reklamowy z informacją o nowej ofercie usługowej, a następnie zamieszcza go na różnych kanałach social media w znanych jej już grupach, które zajmują się tematyką opieki domowej. Poprzez swoją wieloletnią działalność pani Doe zbudowała już także dużą sieć składającą się z lekarzy i pielęgniarek, a także wspólnot. Również teraz korzysta z tej sieci i dzwoni do swoich znanych lekarzy i kontaktów z gmin, informuje ich o nowej ofercie usług i pyta, czy może rozłożyć nowe materiały informacyjne w gabinetach lekarskich i w urzędzie gminy. Następnie znosi materiały informacyjne w postaci wykonanego przez siebie małego folderu, który drukuje i składa w domu, w odpowiednie miejsca i w ten sposób nawiązuje kontakt z potencjalnymi nowymi klientami.

Dysponując jedynie niewielkim budżetem, pani Doe może w ten sposób zareklamować swoje usługi.

Już po kilku dniach kontaktuje się z nią pani, która jest zainteresowana opieką i poprosiła panią Doe o przybycie do jej domu w celu omówienia dalszych szczegółów i poznania się osobiście. Spotkanie sprzedażowe zbliża się nieuchronnie! Pani Doe przygotowuje się więc dobrze do spotkania i następnego dnia idzie do domu tej pani, aby omówić wszystkie szczegóły. Razem z nią Pani Doe analizuje jej potrzeby w zakresie opieki i pielęgnacji, jak i w jakim stopniu pani Doe może je zaspokoić oraz jakie usługi są dostępne w jakiej cenie. Pani potrzebująca opieki jest pod takim wrażeniem przyjaznego i profesjonalnego wyglądu Pani Doe, że natychmiast zatrudnia Panią Doe i staje się jej nowym klientem.

## 6.4 Zostań organizacyjnym talentem

W pracy na własny rachunek jedna kompetencja jest szczególnie ważna - umiejętność organizacji. Tylko wtedy, gdy dobrze zorganizujesz swoją codzienną rutynę pracy i będziesz śledzić swoje spotkania, klientów i działania, będziesz mógł odnieść sukces. Umiejętności organizacyjne wciąż brzmią w tym momencie bardzo mgliście. Przyjrzyjmy się trzem konkretnym obszarom, które pomogą Ci pracować w sposób zorganizowany.

### Zarządzanie czasem

Skuteczne zarządzanie czasem jest bardzo ważnym czynnikiem warunkującym zrównoważone i udane życie - zawodowe i prywatne. A jednak często nie potrafimy zaplanować i rozsądnie wykorzystać czasu. Nie jesteś w tym osamotniony.

Czas jest ograniczony, ucieka nieubłaganie i nie można go zwiększyć. Dlatego tak ważne jest rozsądne wykorzystanie tego zasobu. Ale co dokładnie oznacza zarządzanie czasem?

#### Definicja

Zarządzanie czasem obejmuje wszystkie działania mające na celu wykorzystanie ograniczonych zasobów czasu w sposób jak najbardziej zorganizowany i zorientowany na cel.

Zarządzanie czasem jest częścią zarządzania sobą. Jeśli jesteś świadomy i rozsądny z własnym czasem, możesz zyskać jakość życia, zmniejszyć stres i poprawić osiągnięcie celów. Szczególnie, gdy pracujesz jako samodzielna opiekunka w opiece domowej, dobre zarządzanie czasem jest ogromnie ważne. W końcu oprócz samej pracy pielęgnarskiej, w codziennej rutynie pracy trzeba też przewidzieć wystarczająco dużo czasu na czynności administracyjne. A na koniec dnia powinien znaleźć się również czas na sprawy prywatne.

Z pewnością zadajesz sobie teraz pytanie: Czy istnieją wskazówki i zasady skutecznego zarządzania czasem?

Tak! Oto najważniejsze zasady:

- Ustal cele i priorytety:

Ustal realistyczne cele, podziel je na podcele lub mniejsze kroki i zaplanuj na nie czas. Dostosowuj cele w miarę zachodzących zmian. Zastanów się, co jest naprawdę ważne - a co nie.

- Rozpoznaj i wyeliminuj pułapki czasowe:

Przykładem tego jest ciągłe sprawdzanie skrzynki mailowej. Zadaj sobie pytanie, które czynności są naprawdę konieczne i jak często.

- Korzystaj z narzędzi do tworzenia harmonogramów:

Istnieje wiele bardzo przydatnych programów do planowania, na przykład, bardzo pomocny jest inteligentny kalendarz, który ostrzega o nakładaniu się różnych czynności w czasie.

- Planuj zgodnie z wydajnością:

Zaplanuj trudne zadania, kiedy jesteś najbardziej wydajny. Regularne przerwy sprzyjają koncentracji i poprawiają osobistą wydajność.

- Zarezerwuj czas na to, co nieoczekiwane:

„Niespodziewane rzeczy często mają miejsce” - w tym powiedzeniu kryje się wiele prawdy. Zaplanuj czas na niespodziewane zadania.

- Aktywne planowanie i kontrola czasu:

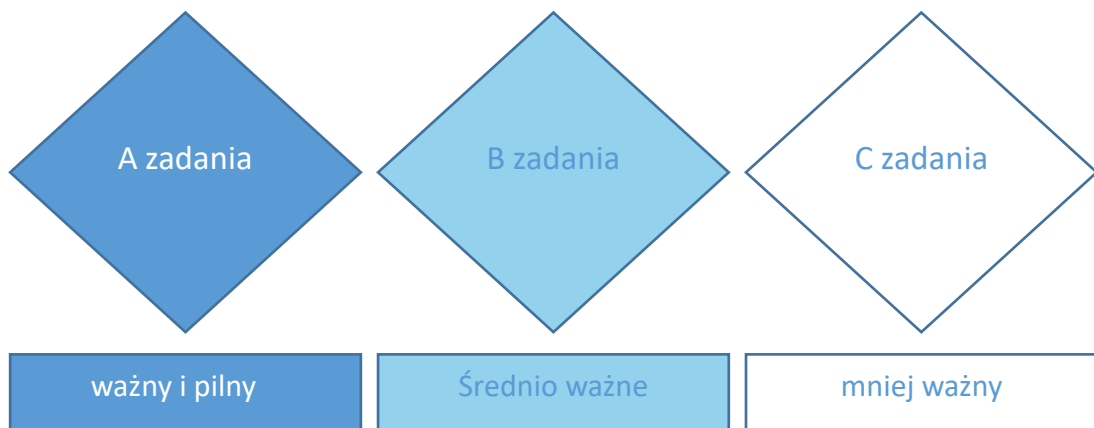
Czy mimo planowania zawsze masz za mało czasu? W takim razie coś jest nie tak. Napisz co robisz, ile czasu zaplanowałeś i sprawdź siebie. Niektórzy ludzie są zasadniczo zbyt optymistyczni w swojej ocenie i oczekują od siebie zbyt wiele.

Oprócz podstawowych zasad zarządzania czasem, istnieje również kilka przydatnych metod skutecznego zarządzania czasem.

Przyjrzyjmy się bliżej dwóm z nich - analizie ABC i zasadzie Eisenhowera.

Analiza ABC pomaga ustalić priorytety - jest wykorzystywana nie tylko w zarządzaniu czasem, ale także w innych dziedzinach, takich jak badania rynku. W ten sposób zadania są dzielone według ważności. Szczególnie ważne zadania z kategorii A powinny być zawsze szybko załatwiane. Graficznie analiza ABC wygląda następująco:

## Analiza ABC



Bardzo znana jest również tzw. zasada Eisenhowera. Jej nazwa pochodzi od nazwiska byłego prezydenta USA Eisenhowera - stosował ją do określania zadań i priorytetów dla swojego zespołu. Zadania są podzielone według ważności i pilności.

## Zasada Eisenhowera



Zadania ważne i pilne powinny być wykonane natychmiast i samodzielnie. Dla zadań ważnych, ale nie pilnych ustala się termin wykonania. Zadania, które są pilne, ale nie są ważne, są delegowane do kogoś innego. Jeśli zadanie nie jest ani ważne, ani pilne, nie jest w ogóle wykonywane i trafia do kosza na śmieci.

## Przykład

Odkąd pani Doe rozszerzyła swoje usługi, ciągle kontaktują się z nią potencjalni nowi klienci. Niektórzy z jej dotychczasowych klientów również korzystają z nowych usług, dlatego cały jej dzień pracy nieco się zmienił. Po kilku tygodniach Pani Doe ma wrażenie, że jest w ciągłym stresie, zaniedbała sprawy administracyjne i nie wie już, które zadania zawodowe i prywatne powinna wykonać w pierwszej kolejności.

Ponieważ słyszała o zasadzie Eisenhowera i spodobała jej się ta zasada, pani Doe sporządza listę wszystkich otwartych rzeczy i rzeczy do zrobienia w przyszłości i dzieli je na 4 kategorie zgodnie z zasadą Eisenhowera:

- **Ważne i pilne:** Księgowość! Księgowość za ostatni kwartał musi być pilnie wykonana. Ponieważ terminowe złożenie dokumentów jest bardzo ważne, to zadanie musi być wykonane natychmiast. Za 2 dni powinien być też gotowy projekt z biologii jej córki, do którego musi jeszcze przygotować kilka rzeczy z córką.
- **Ważne i niepilne:** Pani Doe prowadzi inwentaryzację swoich materiałów roboczych i zauważyła, że pewien materiał opatrunkowy wkrótce zostanie zużyty i będzie musiała ponownie zrobić zakupy. Po ponownym sprawdzeniu zapasów widzi, że jest jeszcze czas na zrobienie zakupów i że można je odłożyć na kilka kolejnych dni. Aby się jednak zabezpieczyć, pani Doe natychmiast ustawia datę w kalendarzu, aby nie zapomnieć zrobić ich w przyszłym tygodniu. W kalendarzu wpisuje też przypomnienie o spotkaniu z zainteresowanym klientem. Rozmawiała już z tym mężczyzną przez telefon i obiecała, że odezwie się do niego w ciągu najbliższych dni.
- **Pilne i nieważne:** Ubranie robocze musi być pilnie przyniesione z magazynu. Pani Doe nie musi koniecznie wykonywać tego zadania, dlatego pyta męża, czy może odebrać ubrania w drodze z pracy. Lodówka też jest dość skąpo zaopatrzona i pilnie przydałaby się wizyta w supermarkecie. Właściwie to chciała pójść do supermarketu, ale ponieważ księgowość naprawdę musi być pilnie zrobiona, pani Doe przekazuje to zadanie również swojemu mężowi.
- **Niepilne i nieważne:** Niestety, Pani Doe nie udało się przenieść ani jednego zadania do tego obszaru.

Ponadto kobieta ustala kilka zasad, dzięki którym efektywniej wykorzystuje swój czas:

- Pani Doe wpisuje teraz wszystkie spotkania do kalendarza online. W przypadku stałych dat w przyszłości, takich jak złożenie rozliczenia, otrzymuje przypomnienie kilka dni wcześniej, aby mieć wystarczająco dużo czasu na przygotowania.
- Pod koniec dnia pracy jest godzina przeznaczona na czynności administracyjne. W tej godzinie odpowiada się na e-maile, archiwizuje faktury i załatwia inne sprawy administracyjne, tak aby nic nie pozostało niezafatwione w tym obszarze.
- Każdy dzień pracy ma małe wolne okno przynajmniej raz dziennie między spotkaniami, aby



dać czas na nieprzewidziane rzeczy, takie jak rozmowy sprzedażowe lub spotkania z nowymi klientami w ostatniej chwili.

## Harmonogram

Oprócz zarządzania czasem, dla udanej samodzielności w opiece domowej niezwykle ważny jest jeszcze jeden punkt - sprawne układanie harmonogramów.

### Definicja

Umówienie się na spotkanie to nic innego jak ustalona godzina, w której coś się odbywa lub musi być wykonane.

Aby rozsądnie zaplanować spotkania, ważne jest również poznanie charakteru spotkania.

Zadaj więc sobie następujące pytania:

- Dlaczego odbywa się spotkanie? Jakie czynności musisz wykonać?
- Kto jest zaangażowany? Na przykład, czy musisz koordynować działania z lekarzem, pielęgniarką lub krewnym osoby, którą się opiekujesz?
- Kiedy i gdzie się spotykacie?
- Jak długo trwa spotkanie?

Ogólna zasada jest taka, że im więcej osób chce uczestniczyć w wydarzeniu, tym trudniej je zaplanować.

Rozróżnia się dwa rodzaje mianowania:

- Ustalone daty
- Elastyczne terminy

Daty stałe nie mogą być przesuwane, często się powtarzają i powinny być zapisane jak najwcześniej na cały rok kalendarzowy. Przykładem są daty księgowania i składania wniosków podatkowych.

Elastyczne terminy są wprowadzane, gdy tylko są znane. Muszą one być skoordynowane z istniejącymi terminami. W opiece domowej oznacza to klasycznie indywidualne spotkania z klientami.

Do planowania spotkań dostępnych jest wiele różnych narzędzi. Zwykły kalendarz spotkań coraz częściej zastępowany jest przez zarządzanie terminami na komputerze lub za pośrednictwem smartfona czy tabletu.

Planowanie i koordynowanie spotkań jest zadaniem odpowiedzialnym i wymaga pewnej praktyki. Poniżej przedstawiono kilka praktycznych wskazówek:

- Pracuj z kolorami dla różnych typów wizyt - to umożliwi lepszy przegląd. W opiece domowej przydatne może być również różne kolorowanie spotkań poszczególnych klientów, aby na pierwszy rzut oka było widać, kiedy i z kim ono się odbędzie.

- Pamiętaj, że niektóre spotkania wymagają pracy przygotowawczej - zaplanuj to również (np. zrób zakupy)
- Natychmiast wprowadzaj nowe terminy - w przeciwnym razie coś może się zmienić w kalendarzu
- Nie ustalaj terminów zbyt ciasno i zaplanuj rezerwy czasowe (czasy buforowe). Nie zapominaj o zaplanowaniu czasu podróży!

### Przykład

Po tym jak pani Doe udało się rozwiązać problem stresu czasowego, postanowiła nigdy więcej nie znaleźć się w takiej sytuacji i wprowadzić więcej struktury do swojej codziennej rutyny pracy. Od tej pory będzie używać swojego dziennika nie tylko do spotkań z klientami, ale także do wszystkich swoich spotkań zawodowych i prywatnych.

Aby zachować jak najlepszy przegląd wszystkich spotkań, w przyszłości będzie postępować w następujący sposób:

- Każdy klient i każda klientka ma przypisany swój własny kolor. Dzięki temu już na pierwszy rzut oka widzi w swoim kalendarzu powiązane ze sobą terminy.
- Dla poszczególnych spotkań z klientami wprowadza również czasy podróży, tak aby te przedziały czasowe były również zablokowane i nie nakładały się na siebie.
- Jeśli do niektórych spotkań wymagane są specjalne przygotowania, zapisywane są również przypomnienia. W ten sposób pani Doe otrzymuje przypomnienie odpowiednio wcześniej i może się precyzyjnie przygotować bez konieczności ciągłego śledzenia wszystkich terminów.
- Stałe daty, takie jak terminy rozliczeń, są już wpisane w kalendarz na cały rok, łącznie z przypomnieniami.
- Prywatne spotkania, których w żadnym wypadku nie można przełożyć, są również wpisywane jako stałe daty, aby móc je jak najlepiej zaplanować.
- Gdy tylko pojawi się nowe spotkanie - czy to zawodowe, czy prywatne - zostaje ono wpisane do kalendarza. Oprócz spotkań z klientami, obejmuje to również spotkania prywatne, takie jak spotkania prezentacyjne jej córki, które również zajmują czas pani Doe.

## Zarządzanie dokumentami i archiwizacja

Postępowanie z dokumentami to wrażliwy i odpowiedzialny obszar. Nieostrożne obchodzenie się z nimi prowadzi do problemów, dodatkowej pracy, a w najgorszym przypadku nawet do kar lub zaległych mandatów.

Dokumenty powinny być zawsze przechowywane tak, aby w razie potrzeby można je było szybko znaleźć. W związku z tym nasuwa się ważne pytanie: Czym właściwie są wszystkie dokumenty - i jak długo muszą być przechowywane?

## Definicja

Zbiórca termin dokumenty oznacza w zasadzie wszystkie obiekty, które dostarczają informacji na papierze lub w formie danych elektrycznych.

Dokumenty to zatem nie tylko umowy czy faktury, ale w zasadzie wszystko, co ma wartość informacyjną dla Ciebie, jako samodzielnego opiekuna.

Szczególnej troski wymagają dokumenty urzędowe lub dokumenty o określonej wartości dowodowej. Osoby prowadzące działalność gospodarczą są odpowiedzialne za dokumenty przychodzące i wychodzące oraz ich przechowywanie.

Pewne dokumenty podlegają też ustawowo określone okresowi przechowywania. Dokumenty te muszą być przechowywane w taki sposób, aby w razie kontroli, np. przez urząd skarbowy, można je było szybko odnaleźć. To, jakie okresy obowiązują dla poszczególnych dokumentów, zależy od kraju i należy o to zapytać we właściwych urzędach.

Aby mieć dokumenty szybko pod ręką, bardzo ważny jest odpowiedni system archiwizacji. Dokumenty można sortować i segregować na różne sposoby, np. chronologicznie, numerycznie lub według słów kluczowych.

## Ważne

Dla papierów firmowych, które nie muszą być już przechowywane, kosz na śmieci często nie jest właściwym miejscem.

Dokumenty, które zawierają informacje istotne z punktu widzenia ochrony danych, powinny być odpowiednio utylizowane. Niszczarki dokumentów mają różne poziomy bezpieczeństwa i można je ustawić tak, aby nie było już możliwe odtworzenie dokumentów.

Teraz spójrzmy szybko na różne systemy przechowywania plików.

W pierwszym kroku należy zdecydować, jaki rodzaj akt wybrać i czy będą to akta indywidualne czy zbiorowe.

Typ pamięci masowej rozróżnia się na:

- Archiwizacja luźna: dokumenty są umieszczane luźno w teczkach lub okładkach. Ten typ nadaje się do szybkiego i niezbyt obszernego segregowania.
- Zszywanie dokumentów: Dokumenty są dziurkowane i składane w teczkach. Ten rodzaj segregacji wymaga więcej czasu, ale jest bardziej bezpieczny. Szczególnie nadaje się do ważnych akt i dokumentów. Ułatwione jest segregowanie w odpowiedniej kolejności i rzadziej dochodzi do zagubienia dokumentów. Z tego powodu system ten jest zdecydowanie preferowany.

W zarządzaniu plikami rozróżnia się pliki indywidualne i pliki zbiorcze.

- Pojedyncza kartoteka obejmuje tylko jedną operację. Wszystkie powiązane dokumenty są przypisane do tej operacji.
- W kartotece zbiorczej spotykają się dokumenty z wielu podobnych procesów. Przykładem mogą być dokumenty niezależne od klienta, takie jak rachunki za benzynę, faktury za materiały i ubrania robocze itp.

### Przykład

Jako osoba prowadząca własną działalność gospodarczą, pani Doe często ma do czynienia z papierkową robotą. Oprócz prowadzenia księgowości i towarzyszących jej rachunków i faktur, ma również umowy z każdym ze swoich klientów.

Aby zapewnić, że pani Doe zawsze ma wgląd w swoją działalność gospodarczą, postępuje w następujący sposób:

- Faktury i paragony są natychmiast składane w wyznaczonym folderze. W ten sposób nic nie może się zgubić, a ona ma wszystkie faktury dostępne w porządku chronologicznym. Pozwala to zaoszczędzić wiele czasu w przypadku konieczności odszukania konkretnej faktury.
- Drukuje też wyciągi z konta bankowego na koniec miesiąca i wiesza je w teczce z rachunkami.
- Co roku tworzy nowy folder na rachunki i paragony.
- Umowy z klientami przechowywane są w osobnej teczce. W tym folderze każdy klient ma swój rejestr z indywidualną teczką zawierającą odpowiednie umowy i wszystkie inne dokumenty należące do klienta.

## 6.5 Podsumowanie

Oprócz specjalistycznych umiejętności w zakresie pielęgniarstwa i opieki, inne umiejętności są niezbędne do udanej samodzielności w opiece domowej.

Podstawowa wiedza z zakresu księgowości i rachunku kosztów jest niezbędna, aby zachować przegląd struktury kosztów, przychodów i wydatków. Prosty rachunek zysków i strat porównuje przychody z wydatkami i pokazuje zysk lub stratę danego okresu przy niewielkim wysiłku. Dzięki podstawowej wiedzy z zakresu rachunku kosztów można obliczyć ceny produktów i usług, aby działać ekonomicznie.

Podstawowa wiedza marketingowa pomaga również osobom samozatrudnionym w jak najlepszym wprowadzaniu na rynek swoich produktów i usług. W centrum wszystkich rozważań znajdują się 4 P marketingu mix - produkt, cena, miejsce, promocja.

Osoby prowadzące własną działalność gospodarczą, niezależnie od tego, w jakiej dziedzinie, muszą w swojej codziennej pracy wykazać się również pewną zdolnością organizacyjną. Sprawne zarządzanie czasem i terminami, jak również przemyślane zarządzanie dokumentami i ich archiwizowanie pomagają wprowadzić strukturę do dnia pracy oraz pracować wydajnie i skutecznie.

## Moduł 5 - Kwestionariusze

### 1. PRE - TEST

Które stwierdzenia są prawdziwe, a które fałszywe?

	Prawdziwe	Fałszywe
Przedsiębiorca to biznesman/kobieta biznesu.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Odpowiedzialność prywatnym majątkiem jest zaletą bycia samozatrudnionym.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Możliwość samodzielnego wyboru godzin pracy i środowiska pracy jest zaletą bycia samozatrudnionym.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Warunkiem koniecznym do osiągnięcia sukcesu w pracy na własny rachunek jest to, aby rodzina i przyjaciele również chcieli pracować w firmie i pomagać za darmo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Warunkiem zawodowym, aby być z powodzeniem samozatrudnionym jest to, że ktoś nauczył się zawodu i zna branżę.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Złożoność i duże ryzyko finansowe sprawiają, że to dobry pomysł.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wymogi prawne dotyczące zakładania spółek są takie same w całej Europie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informacje na temat wymogów prawnych dotyczących zakładania działalności gospodarczej można uzyskać w różnych instytucjach, np. w izbach handlowych i przemysłowych.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Biznesplan to spisana koncepcja działalności gospodarczej.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Samodzielni pracownicy opieki domowej powinni posiadać wolę założycielską, zaangażowanie, empatię, zdolności komunikacyjne, talent organizacyjny oraz wytrzymałość psychiczną i fizyczną.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

---

Aby być samodzielnym pracownikiem opieki domowej, trzeba mieć wykształcenie pielęgniarki dyplomowanej.

---

W rachunkowości transakcje gospodarcze (zakupy, sprzedaż itp.) są rejestrowane za pomocą dokumentów.

---

Prawidłowa księgowość jest ogromnie ważna, ponieważ na jej podstawie wyliczane są ważne kluczowe liczby i informacje, takie jak np. zobowiązania podatkowe.

---

Prawo dokładnie określa, kto może lub musi korzystać z jakiego systemu rachunkowości. Różni się to w zależności od kraju.

---

Jeśli firma ma wysokie koszty, to przynosi straty.

---

Przedsiębiorstwo osiąga zysk, gdy przychody ze sprzedaży są wyższe od kosztów.

---

Koszty stałe to takie koszty, które ponoszone są niezależnie od wielkości produkcji i sprzedaży lub świadczonych usług.

---

Koszty bezpośrednie mogą być bezpośrednio przypisane do pojedynczego produktu lub usługi.

---

Miejszem, w którym spotykają się dostawcy i osoby zgłaszające popyt jest rynek.

---

Marketing mix opisuje całość wszystkich działań określonych dla osiągnięcia celów marketingowych. Dzieli się na cztery obszary: Polityka produktu, polityka cenowa, polityka dystrybucji i polityka komunikacji. Wszystkie obszary muszą być ze sobą dokładnie skoordynowane.

---

Polityka produktowa i asortymentowa polega na ustalaniu cen na poszczególne produkty lub cały asortyment.

---

Cena odgrywa szczególnie ważną rolę przy podejmowaniu decyzji o zakupie. Stosunek

---



ceny do jakości dla klienta musi być właściwy.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reklama oznacza to samo, co polityka komunikacyjna.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zarządzanie czasem oznacza wykorzystywanie czasu w sposób zorganizowany i zorientowany na cel.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Umówienie się na spotkanie to ustalony czas, w którym coś się odbywa lub musi być wykonane.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ustalone terminy nie mogą być przekładane i zawsze odbywają się raz.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zbiorczy termin dokumenty odnosi się w zasadzie do wszystkich obiektów, które dostarczają informacji na papierze lub w formie danych elektrycznych.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 2. POST - TEST

### 1. Które z tych stwierdzeń odnosi się do pojęcia przedsiębiorczości?

- Przedsiębiorca to biznesmen/biznesmenka.
- Przedsiębiorca jest niechętny do podjęcia ryzyka, ale jest pracowity. Spełnia wymagania, ale nie chce ich przekraczać.
- Przedsiębiorcy są innowacyjni, chętni do działania i skłonni do podejmowania ryzyka.
- Przedsiębiorczość dotyczy tylko firm zatrudniających co najmniej 150 pracowników.
- Przedsiębiorczość opisuje ducha przedsiębiorczości.
- Firmy coraz częściej chcą, aby pracownicy działali jak przedsiębiorcy.

### 2. Jakie są zalety bycia samozatrudnionym?

- Odpowiedzialność majątkiem prywatnym.
- Wysoki nakład czasu.
- Godziny pracy i środowisko pracy mogą być wybrane przez pracownika.

- Można realizować pomysły.
- Zyski pozostają dla samozatrudnionego.

### 3. Jakie przesłanki zawodowe i osobiste muszą mieć przedsiębiorcy, aby odnieść sukces?

- Osobowość: Osobowość przedsiębiorcza ma określony profil, taki jak chęć podejmowania ryzyka i stosowania się do niego, zdolność do motywowania, umiejętność nawiązywania kontaktów, przyjemność z samodzielnego myślenia i tworzenia.
- Ekspertyza: Wyuczony zawód i znajomość branży.
- Środowisko: Rodzina i przyjaciele również chcą pracować w firmie i pomagać za darmo.
- Środowisko: Rodzina i przyjaciele wspierają decyzję o rozpoczęciu działalności, a czas rozpoczęcia działalności jest odpowiedni dla planowania życia osobistego.
- Doświadczenie: Firma została założona wcześniej, znajomość zasad jej funkcjonowania.
- Osobowość: Osobowość przedsiębiorcza ma określony profil, np. słabość w podejmowaniu decyzji czy lęk przed ryzykiem.

### 4. Co sprawia, że pomysł jest dobry?

- Korzyść dla klienta i USP (=Unique Selling Proposition).
- Wykonalność.
- Przejrzystość i rentowność.
- Złożoność.
- Wysokie ryzyko finansowe.

### 5. Które z poniższych stwierdzeń są prawdziwe, a które fałszywe?

	Prawdziwe	Fałszywe
Wymogi prawne dotyczące zakładania spółek są takie same w całej Europie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<hr/>		
Wymagania prawne dotyczące założenia spółki mogą się znacznie różnić w zależności od kraju, w którym ma nastąpić założenie spółki.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<hr/>		



Informacje na temat wymogów prawnych dotyczących zakładania działalności gospodarczej można uzyskać w różnych instytucjach, np. w izbach handlowych i przemysłowych.

Wymagania prawne mogą dotyczyć np. następujących kwestii: obywatelstwa, zdolności do czynności prawnych, świadectw kwalifikacyjnych czy ubezpieczeń.

### 6. Które z poniższych stwierdzeń są prawdziwe, a które fałszywe?

	Prawdziwe	Fałszywe
Jako przedsiębiorca prowadzący własną działalność gospodarczą nie musisz samodzielnie dbać o ubezpieczenie. Zajmuje się tym odpowiedzialna za to izba gospodarcza.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Mogą istnieć ubezpieczenia, takie jak ubezpieczenie społeczne lub ubezpieczenie od odpowiedzialności zawodowej, których wykupienie jest obowiązkowe. Zależy to od kraju, w którym firma ma swoją siedzibę.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--	--------------------------	--------------------------

Przedsiębiorcy muszą sami wiedzieć, jakie ubezpieczenia, cła czy podatki trzeba zapłacić. Korzystanie z pomocy zewnętrznych konsultantów jest niedopuszczalne.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--	--------------------------	--------------------------

W niektórych krajach i branżach członkostwo w izbie handlowej lub przemysłowej jest obowiązkowe. Te składki członkowskie również muszą być uwzględnione w planie finansowym.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--	--------------------------	--------------------------

### 7. Które z tych stwierdzeń dotyczy biznesplanu?

- Biznesplan to spisana koncepcja działalności gospodarczej.
- Biznesplan zawsze musi wyglądać tak samo i nigdy nie wolno go dostosowywać pod konkretną instytucję czy bank.

- Biznesplan jest ważnym narzędziem planowania i kontroli dla przedsiębiorców.
- Biznesplan jest ważny tylko do założenia, potem można go zniszczyć.
- Biznesplan jest pisany wyłącznie dla banków lub agencji finansujących.

**8. Co powinno znaleźć się w biznesplanie? Wybierz prawidłowe odpowiedzi.**

- Dokładny opis organizacji i celów firmy.
- Marketing i sprzedaż - ustalanie cen, kanały dystrybucji.
- Produkt lub usługa są opisane, korzyści dla klienta i unikalna propozycja sprzedaży muszą być opracowane
- Planowanie czasowe i finansowe - kiedy co jest planowane?, zapotrzebowanie na kapitał, dotacje.
- Streszczenie - krótki opis firmy i celów.

**9. Jakie wymagania osobiste powinni mieć samodzielni pracownicy opieki domowej?**

- Wola założycielska i zaangażowanie.
- Empatia.
- Umiejętności komunikacyjne.
- Podatność na stres.
- Wytrzymałość psychiczna i fizyczna.
- Talent organizacyjny

**10. Jakie kwalifikacje zawodowe muszą posiadać samodzielni pracownicy opieki domowej?**

- Szkolenie na pielęgniarkę dyplomowaną.
- Podstawowa wiedza z zakresu rachunkowości i rachunku kosztów.
- Szkolenie w zakresie pielęgniarstwa i ochrony zdrowia, w zależności od tego, jakie czynności są wykonywane.
- Minimum 20 godzin szkolenia z zakresu prowadzenia działalności gospodarczej.

- Podstawowa wiedza z zakresu marketing.

**11. Ułóż przewodnik krok po kroku w odpowiedniej kolejności**

- Omów swój plan z prywatnym otoczeniem.
- Trzymaj się planu i nie pozwól, aby małe przeszkody Cię rozpraszały!
- Zastanów się dobrze, dlaczego chcesz być samozatrudniony lub dlaczego wolisz samozatrudnienie od zatrudnienia.
- Wyjaśnij wymogi prawne i zasięgnij porady.
- Załatw wszystkie formalności.
- Skonkretyzuj swoje plany.
- W razie potrzeby skorzystaj z pomocy ekspertów.
- Rusz pełną parą i zachowaj kontrolę.
- Podejmij decyzję.
- Stwórz biznesplan.

**12. Które z poniższych stwierdzeń są prawdziwe, a które fałszywe?**

	Prawdziwe	Fałszywe
W rachunkowości transakcje gospodarcze (zakupy, sprzedaż itp.) są rejestrowane za pomocą dokumentów.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zestawienie przychodów i kosztów jest uznawane na całym świecie i może być stosowane w każdym kraju, bez względu na wymagania poszczególnych państw.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prawo dokładnie określa, kto może lub musi korzystać z jakiego systemu rachunkowości. Różni się to w zależności od kraju.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Prawidłowa księgowość jest ogromnie ważna, ponieważ na jej podstawie wyliczane są ważne kluczowe liczby i informacje, takie jak np. zobowiązania podatkowe.

**13. Które stwierdzenia dotyczące zestawienia przychodów i kosztów są prawdziwe, a które fałszywe?**

	Prawdziwe	Fałszywe
Nawet jeśli nie jesteś prawnie zobowiązany do prowadzenia ksiąg rachunkowych, wskazane jest przynajmniej prowadzenie zestawienia przychodów i wydatków, aby móc śledzić stan swoich finansów.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Rachunek zysków i strat oparty jest na zasadzie wpływów i wyływów. Oznacza to, że do ustalenia zysku wykorzystuje się w zasadzie tylko przepływy płatności (przychody i koszty).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--	--------------------------	--------------------------

Wpływy i wydatki stanowią kwestie gospodarcze. Są one rejestrowane na bieżąco i sortowane systematycznie i chronologicznie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
---	--------------------------	--------------------------

W zestawieniu przychodów i kosztów przychody i koszty ewidencjonowane są według czasu faktycznej zapłaty.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
---	--------------------------	--------------------------

**14. Jest pierwszy dzień miesiąca i pani Doe siedzi przed swoim rachunkiem za ostatni miesiąc. W dokumentach znajduje następujące faktury i paragony: rachunek za paliwo na kwotę 45 EUR, rachunek za paliwo na kwotę 20 EUR, fakturę z ostatnich rodzinnych zakupów w sklepie spożywczym na kwotę 60 EUR, fakturę za zabawkę syna na kwotę 10 EUR, fakturę na kwotę 125 EUR za nowe buty i koszulki potrzebne jej do pracy oraz małą fakturę na kwotę 20 EUR za materiały biurowe potrzebne jej do księgowości. W dokumentach znajduje również fakturę na kwotę 75 EUR za zamówienie ze sklepu internetowego apteki, w którym zamówiła materiał opatrunkowy. Powinna była przelać te pieniądze w zeszłym miesiącu, ale niestety zapomniała to zrobić. Szybko opłaca rachunek. Na swoim koncie bankowym znajduje również polecenie zapłaty za ubezpieczenie zdrowotne w wysokości 120 EUR. W zeszłym miesiącu otrzymała od swoich klientów 1500 EUR.**

Jaki jest zysk pan Doe w tym miesiącu?



- 1.025 EUR
- 1.170 EUR
- 1.095 EUR
- 1.100 EUR

**15. Czy ten zysk może być wydany 1:1 prywatnie przez panią Doe?**

- Tak, ta kwota to zysk pozostały dla pani Doe z tego miesiąca. Te pieniądze mogą być wydane.
- Nie, te pieniądze nie powinny być wydawane 1:1. Przecież pani Doe musi też płacić podatki od swoich dochodów. Płatności podatkowe też muszą mieć pokrycie, dlatego część pieniędzy należy zachować na te płatności.

**16. Dopasuj do poniższych stwierdzeń odpowiednie zadania z zakresu rachunku kosztów.**

Rozważasz opiekę nad dwoma kolejnymi osobami wymagającymi szczególnej troski.

OBLICZANIE WYDAJNOŚCI

Planujesz koszty i sprzedaż na kolejny rok.

CENA

Obliczasz cenę za nową usługę opiekuńczą.

DECYZJA

Rozważasz oferowanie usługi tylko w połączeniu z innymi usługami, a już nie samodzielnie, ponieważ oferowana indywidualnie przynosi tylko straty.

PLANOWANIE

### 17. Wybierz właściwe stwierdzenia.

- Przedsiębiorstwo osiąga zysk, gdy przychody ze sprzedaży są wyższe od kosztów.
- Całkowity zarobek ze sprzedaży powinien pokryć wszystkie koszty firmy.
- Gdy wszystkie koszty zostaną pokryte, firma osiąga zysk.
- Jeśli firma ma wysokie koszty, to przynosi straty.

### 18. Powszechna definicja terminu koszt to:

Koszty są ponoszone, gdy produkty i usługi są \_\_\_\_\_. Koszty to \_\_\_\_\_ wszystkie dobra i usługi \_\_\_\_\_, które są zużywane w celu wytworzenia produktu operacyjnego.

### 19. Stosuj właściwe rodzaje kosztów.

\_\_\_\_\_ może być bezpośrednio przypisany do pojedynczego produktu lub usługi.

\_\_\_\_\_ to takie koszty, które są ponoszone niezależnie od wielkości produkcji i sprzedaży lub świadczonych usług.

\_\_\_\_\_ nie są bezpośrednio związane z poszczególnymi produktami i usługami i mogą być jedynie pośrednio do nich przypisane.

\_\_\_\_\_ to koszty zależne od wielkości produkcji, które zmieniają się w wyniku wielkości produkcji i sprzedaży lub oferowanej usługi.

### 20. Kto może odpowiedzieć na poniższe pytania? Dział księgowości czy dział rachunku kosztów?

	Księgowość	Ewidencja kosztów
Czy klient John Doe zapłacił za fakturę gotówką czy przelewem?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ile kosztuje 3-godzinna sesja opieki domowej z Panią Doe?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Czy rachunek za nową odzież roboczą został już zapłacony?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Jak wysoka musi być cena za nową usługę?



### 21. Podkreśl wszystkie tematy związane z marketingiem.

- Jak długo trwa proces udzielania zamówień publicznych?
- W jaki sposób towar trafia do klienta?
- Jak odbywa się dokładne planowanie marketingowe?
- Kto jest moim dostawcą?
- Kto jest moją grupą docelową?
- Jak się reklamować?
- Jakie potrzeby mogę pokryć?
- Jakie są moje podstawowe kompetencje?
- Jaka powinna być cena?

### 22. O jakich pojęciach tu mówimy?

Miejsce, w którym spotykają się dostawcy i wierzyciele: \_\_\_\_\_.

Dostawca jest również nazwany: \_\_\_\_\_.

Wymieniona jest również strona żądająca: \_\_\_\_\_.

Ogólne określenie wszystkich działań, które musi ustalić sprzedawca, aby spotkać się z nabywcą na rynku: \_\_\_\_\_.

### 23. Które z poniższych stwierdzeń są prawdziwe, a które fałszywe?

	Prawdziwe	Fałszywe
Marketing mix opisuje całość wszystkich działań określonych dla osiągnięcia celów marketingowych. Dzieli się na cztery obszary: Polityka produktu, polityka cenowa, polityka dystrybucji i polityka komunikacji. Wszystkie obszary muszą być ze sobą dokładnie skoordynowane.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Marketing mix opisuje całość wszystkich działań określonych dla osiągnięcia celów marketingowych. Dzieli się na cztery obszary: Polityka produktu, polityka cenowa, polityka dystrybucji i polityka komunikacji. Wszystkie obszary należy rozpatrywać niezależnie od siebie i nie muszą być one	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

skoordynowane.

Marketing mix opisuje całość wszystkich środków reklamowych określonych dla osiągnięcia celów marketingowych.

Marketing mix opisuje całość wszystkich środków określonych dla osiągnięcia celów marketingowych, aby koszty reklamy były jak najniższe.

**24. Co oznaczają określenia „4 P” nazwane w języku krajów partnerskich?**

Produkt (Product) \_\_\_\_\_

Cena (Price): \_\_\_\_\_

Miejsce (Place): \_\_\_\_\_

Promocja (Promotion): \_\_\_\_\_

**25. Zaznacz poprawne stwierdzenie (stwierdzenia) dotyczące polityki produktowej.**

- Polityka produktowa dotyczy wszystkich decyzji, które dotyczą samego produktu lub usługi.
- Polityka asortymentowa dotyczy decyzji przedsiębiorstwa o sposobie projektowania ogólnej oferty towarów, materiałów i usług.
- Decyzje dotyczące projektu produktu, jakości, opakowania, marki, rozmiaru itp. nie są podejmowane poprzez politykę produktową.
- Polityka produktowa i asortymentowa polega na ustalaniu cen na poszczególne produkty lub cały asortyment.

**26. Zaznacz poprawne stwierdzenie (stwierdzenia) dotyczące polityki cenowej.**

- Cena sprzedaży jest podstawą obrotu i przetrwania firmy.
- Ceny ustalane wyłącznie według kryteriów ekonomicznych.
- Cena odgrywa szczególnie ważną rolę w decyzji o zakupie. Stosunek ceny do jakości dla klienta musi być właściwy.
- Przy ustalaniu cen należy brać pod uwagę trzy perspektywy - aspekty ekonomiczne, aspekty psychologiczne oraz konkurencję.



**27. Uzupełnij poniższy tekst właściwymi wyrazami.**

Dystrybucja oznacza \_\_\_\_\_ (**przetwarzanie/wysyłanie/ sprzedaż**). Chodzi o wszystkie środki, które są ustalone w celu pokonania przestrzeni i czasu między konsumentem a \_\_\_\_\_ (**producentem/ klientem/ władzami**). Polityka dystrybucyjna firmy decyduje o tym, jakimi \_\_\_\_\_ (**torami/ciężarówkami/drogami**) produkt jest dystrybuowany. Główne zadania to \_\_\_\_\_ (**organizacja / wizualizacja / autoryzacja**) kanałów dystrybucji, wybór lokalizacji firmy i środków transportu.

**28. Które ze stwierdzeń dotyczących polityki komunikacyjnej są prawdziwe?**

- Polityka komunikacyjna dotyczy wyłącznie procesów komunikacji wewnętrznej.
- Reklama oznacza to samo co polityka komunikacyjna.
- Wszystkie działania, które głoszą komunikaty marketingu, nazywane są polityką komunikacyjną.
- Polityka komunikacyjna jest elementem marketingu mix.

**29. Które z poniższych działań są elementem polityki komunikacyjnej? Zaznacz właściwe stwierdzenie (stwierdzenia).**

- Reklama
- Sprzedaż osobista
- Sprzedaż bezpośrednia
- Analiza portfela
- Targi, Wydarzenia, Sponsoring
- Środki oferty
- Public Relations
- Promocja sprzedaży
- Zróżnicowanie

**30. Ułóż wypowiedzi w odpowiedniej kolejności.**

- Po przyjeździe następuje krótkie powitanie i obie panie prowadzą ożywioną rozmowę.

- Następnie Pani Doe prezentuje swoje usługi i wyjaśnia klientce, jakie usługi opiekuńcze i pielęgnacyjne może jej zaoferować.
- Pani jest tak zachwycona, że natychmiast zatrudnia panią Doe i daje jej pracę.
- Następnie Pani Doe analizuje wspólnie z klientką jej potrzeby. Klientka mówi Pani Doe, jakiej opieki potrzebuje i czego od niej oczekuje.
- Pani Doe jest umówiona na osobiste spotkanie sprzedażowe z nowym klientem.

**31. Które z tych stwierdzeń dotyczy zarządzania czasem?**

- Nie należy planować dodatkowego czasu, to kusi do jego marnowania.
- Zasada Eisenhowera dzieli zadania według pilności i ważności.
- Analiza ABC pomaga ustalić priorytety w zarządzaniu czasem.
- Zadania mało ważne i mało pilne powinny być delegowane zgodnie z zasadą Eisenhowera.
- Zarządzanie czasem jest tylko dla menedżerów najwyższego szczebla.
- Zarządzanie czasem oznacza wykorzystanie czasu w sposób zorganizowany i zorientowany na cel.

**32. Chciałbyś zorganizować grilla jutro po południu i wciąż masz kilka rzeczy do zrobienia w tym celu. Zastosuj zasadę Eisenhowera do poniższych podzadań.**

Zadania		Działania	
1	Spacer z psem.	A	Zaplanuj to na jutro.
2	Zaproś przyjaciół.	B	Przełącz to zadanie.
3	Zrób zakupy spożywcze.	C	Nie wykonaj zadania.
4	Wypierz zasłony.	D	Samodzielnie wykonaj zadania

	Ważne	Nieważne
<b>Pilne</b>		



<b>Nie jest to pilne</b>		
--------------------------	--	--

**33. Znajdziesz tutaj stwierdzenia dotyczące harmonogramu. Zaznacz, czy stwierdzenia są prawdziwe czy fałszywe.**

	Prawdziwe	Fałszywe
Elastyczne terminy muszą być dodane do kalendarza na początku roku.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nowe terminy powinny być dodawane zbiorczo do kalendarza online na koniec tygodnia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zarządzanie terminami może odbywać się już nie tylko w klasycznym kalendarzu, ale także online przez komputer, smartfon czy tablet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dla celów harmonogramu charakter spotkania jest bez znaczenia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Umówienie się na spotkanie to ustalony czas, w którym coś się odbywa lub musi być wykonane.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ustalone terminy nie mogą być przekładane i zawsze odbywają się raz.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Terminy stałe nie mogą być przesuwane, często się powtarzają i powinny być zaplanowane jak najwcześniej na cały rok kalendarzowy.

**34. Wybierz właściwe stwierdzenia.**

- Zbiorczy termin dokumenty odnosi się w zasadzie do wszystkich obiektów, które dostarczają informacji na papierze lub w formie danych elektrycznych.
- Dokumenty to umowy lub faktury, które są dostępne w formie papierowej.
- Dokumenty zawierające wrażliwe treści muszą być odpowiednio zutylizowane, tak aby nie można było już odtworzyć ich zawartości.

**35. Które z tych stwierdzeń dotyczy systemów archiwizacji?**

- Spinanie dokumentów zajmuje więcej czasu, ale jest bardziej bezpieczne.
- Akta indywidualne obejmują tylko jeden proces i wszystkie związane z nim dokumenty.
- Archiwizacja luźnych kartek jest szczególnie prosta i dlatego nadaje się szczególnie do dużych, obszernych ilości dokumentów.
- W kartotece zbiorczej znajdują się dokumenty z wielu podobnych procesów.



# Ocena ogólna

## Ocena przed szkoleniem

### KWESTIONARIUSZ PRZED SZKOLENIEM DLA UCZESTNIKÓW SZKOLENIA w ramach EMPOWER4EMPLOYMENT projekt

Tytuł szkolenia:

Data szkolenia: dd.mm.rrrr.

Miejsce szkolenia: Pełna nazwa wraz z adresem

Imię i nazwisko uczestnika	
----------------------------	--

Szanowny Panie lub Pani!

	W zakresie szkolenia	1	2	3	4	5
		Zdecydowanie nie	Prawdopodobnie nie	Trudno powiedzieć.	Prawdopodobnie tak	Zdecydowanie tak
1	Znajomość rodzajów niepełnosprawności.					
2	Znajomość specyfiki starzenia się człowieka.					
3	Znajomość specyfiki zaburzeń psychicznych i otępienia.					
4	Hierarchia potrzeb człowieka.					
5	Wskazanie zasad, modeli i metod pracy z różnymi grupami odbiorców opieki domowej.					
6	Stosowanie zasad, modeli i metod pracy z osobami o niskich kwalifikacjach zawodowych.					
7	Zapotrzebowanie rynku pracy					
8	Zasady aktywizacji zawodowej osób o niskich kwalifikacjach.					
9	Zasady komunikacji z osobami o niskich kompetencjach zawodowych.					
10	Podjęcie profesjonalnych działań w oparciu o					

	własną wiedzę i współpracę interdyscyplinarną.					
11	Znajomość instytucji i organizacji wspierających w zakresie opieki domowej.					

Informacje, które zostaną uzyskane dzięki tej ankiecie posłużą Państwu do samooceny i podniesienia kompetencji w wyniku udziału w szkoleniu.

Prosimy o wypełnienie kwestionariusza poprzez postawienie znaku **X** w polu odpowiadającym Państwa ocenie.

**1. Czy kiedykolwiek uczestniczyłeś w szkoleniu o podobnej tematyce?**

Tak

Nie

Proszę wyrazić swoją opinię według skali ocen:

- 1- Zdecydowanie nie
- 2- Prawdopodobnie nie,
- 3- Trudno powiedzieć
- 4- Prawdopodobnie tak,
- 5- Zdecydowanie tak.

**1. Czy uważasz, że Twoje kompetencje i umiejętności są wystarczające?**

**2. Czy wykorzystujesz swoją wiedzę na co dzień w pracy zawodowej?**

	W zakresie szkolenia	1	2	3	4	5
		Zdecydowanie nie	Prawdopodobnie nie	Trudno powiedzieć.	Prawdopodobnie tak	Zdecydowanie tak
1	Znajomość rodzajów niepełnosprawności.					
2	Znajomość specyfiki starzenia się człowieka.					
3	Znajomość specyfiki zaburzeń psychicznych i otępienia.					
4	Hierarchia potrzeb człowieka.					
5	Wskazanie zasad, modeli i metod pracy z różnymi grupami odbiorców opieki domowej.					
6	Stosowanie zasad, modeli i metod pracy z osobami o niskich kwalifikacjach zawodowych.					
7	Zapotrzebowanie rynku pracy					
8	Zasady aktywizacji zawodowej osób o niskich kwalifikacjach.					
9	Zasady komunikacji z osobami o niskich					



	kompetencjach zawodowych.					
10	Podejmowanie profesjonalnych działań w oparciu o własną wiedzę i współpracę interdyscyplinarną.					
11	Znajomość instytucji i organizacji wspierających w zakresie opieki domowej.					

**Dziękujemy za wypełnienie kwestionariusza!**

## Ocena po szkoleniu

**KWESTIONARIUSZ PO SZKOLENIU  
DLA UCZESTNIKÓW SZKOLENIA  
w ramach  
EMPOWER4EMPLOYMENT  
projekt****Tytuł szkolenia:****Data szkolenia:** dd.mm.rrrr.**Miejsce szkolenia:** Pełna nazwa wraz z adresem

<b>Imię i nazwisko uczestnika</b>	
-----------------------------------	--

Szanowny Panie lub Pani!

Informacje, które zostaną uzyskane dzięki tej ankiecie posłużą Państwu do samooceny i podniesienia kompetencji w wyniku udziału w szkoleniu.

Prosimy o wypełnienie kwestionariusza poprzez postawienie znaku **X** w polu odpowiadającym Państwa ocenie.

Proszę wyrazić swoją opinię według skali ocen:

- 1- Zdecydowanie nie
- 2- Prawdopodobnie nie,
- 3- Trudno powiedzieć
- 4- Prawdopodobnie tak,
- 5- Zdecydowanie tak.

**3. Czy informacje uzyskane podczas szkolenia zwiększyły Twoje kompetencje i umiejętności?**

	W zakresie szkolenia	1	2	3	4	5
		Zdecydowanie nie	Prawdopodobnie nie	Trudno powiedzieć.	Prawdopodobnie tak	Zdecydowanie tak
1	Znajomość rodzajów niepełnosprawności.					
2	Znajomość specyfiki starzenia się człowieka.					
3	Znajomość specyfiki zaburzeń psychicznych i otępienia.					
4	Hierarchia potrzeb człowieka.					
5	Wskazanie zasad, modeli i metod pracy z różnymi grupami odbiorców opieki domowej.					
6	Stosowanie zasad, modeli i metod pracy z osobami o niskich kwalifikacjach zawodowych.					
7	Zapotrzebowanie rynku pracy					
8	Zasady aktywizacji zawodowej osób o niskich kwalifikacjach.					



9	Zasady komunikacji z osobami o niskich kompetencjach zawodowych.					
10	Podejmowanie profesjonalnych działań w oparciu o własną wiedzę i współpracę interdyscyplinarną.					
11	Znajomość instytucji i organizacji wspierających w zakresie opieki domowej.					

#### 4. Czy informacje uzyskane podczas szkolenia wykorzystasz na co dzień w pracy?

	W zakresie szkolenia	1	2	3	4	5
		Zdecydowanie nie	Prawdopodobnie nie	Trudno powiedzieć.	Prawdopodobnie tak	Zdecydowanie tak
1	Znajomość rodzajów niepełnosprawności.					
2	Znajomość specyfiki starzenia się człowieka.					
3	Znajomość specyfiki zaburzeń psychicznych i otępienia.					
4	Hierarchia potrzeb człowieka.					
5	Wskazanie zasad, modeli i metod pracy z różnymi grupami odbiorców opieki domowej.					
6	Stosowanie zasad, modeli i metod pracy z osobami o niskich kwalifikacjach zawodowych.					
7	Zapotrzebowanie rynku pracy					
8	Zasady aktywizacji zawodowej osób o niskich kwalifikacjach.					
9	Zasady komunikacji z osobami o niskich kompetencjach zawodowych.					
10	Podejmowanie profesjonalnych działań w oparciu o własną wiedzę i współpracę interdyscyplinarną.					
11	Znajomość instytucji i organizacji wspierających w zakresie opieki domowej.					

**5. Jak oceniasz organizację szkolenia?**

		1	2	3	4	5
		Bardzo źle	Raczej źle	Trudno powiedzieć	Raczej dobrze	Bardzo dobrze
1	Proces organizacji szkolenia (np. kontakt z organizatorem, rzetelność i szybkość udzielanych odpowiedzi).					
2	Opieka trenera podczas szkolenia (np. dostępność trenera, pomoc w przypadku pojawiających się problemów).					

**6. Jak oceniasz program szkolenia?**

		1	2	3	4	5
		Bardzo źle	Raczej źle	Trudno powiedzieć	Raczej dobrze	Bardzo dobrze
1	Zgodność programu szkolenia z oczekiwaniami.					
2	Możliwość praktycznego wykorzystania prezentowanego materiału.					

**7. Jak oceniasz trenera (trenerów) szkoleń?**

		1	2	3	4	5
		Bardzo źle	Raczej źle	Trudno powiedzieć	Raczej dobrze	Bardzo dobrze
1	Wiedza i przygotowanie trenera.					
2	Sposób prowadzenia działań i przekazywania wiedzy.					
3	Umiejętność zadawania pytań i uzyskiwania odpowiedzi.					

**8. Jak oceniasz otrzymane materiały szkoleniowe?**

		1	2	3	4	5
		Bardzo źle	Raczej źle	Trudno powiedzieć	Raczej dobrze	Bardzo dobrze
1	Treść merytoryczna.					
2	Projekt graficzny, czytelność i przejrzystość prezentowanych materiałów .					



### 9. Jaka jest Twoja ogólna ocena szkolenia?

		1	2	3	4	5
		Bardzo źle	Raczej źle	Trudno powiedzieć	Raczej dobrze	Bardzo dobrze
1	Ogólna ocena szkolenia.					

**Dziękujemy za wypełnienie ankiety!**

## Studia przypadków

Przykładowe opisy przypadków do prowadzenia zajęć. Na podstawie wybranych opisów przypadków można sformułować instrukcje dla uczestników szkolenia, np :

- ✓ proszę przygotować plan pomocy (dzienny, tygodniowy);
- ✓ proszę zaoferować wsparcie dla osoby niepełnosprawnej i jej rodziny;
- ✓ proszę określić priorytetowe potrzeby;
- ✓ proszę wskazać formy pomocy.

1. Mam 49 lat. Choruję na stwardnienie rozsiane. Poruszam się na wózku inwalidzkim. Musiałam zrezygnować z pracy. Jestem zależna od mojego męża. Nie mamy dzieci. Staram się dbać o dom i siebie, ale jest mi bardzo ciężko. Myślę, że mój mąż jest ze mną tylko dla litości.
2. Mam 66 lat. Mąż jest alkoholikiem. W wyniku wypadku stracił nogę. Został zwolniony z pracy. Ja pracuję i utrzymuję dom. Mąż podejrzewa mnie o zdradę. Nie mam siły, aby się nim opiekować.
3. Mam 38 lat. Mieszkam z mamą. Nie wiem, co się ze mną stanie, gdy mama umrze. Nie umiem pisać ani czytać. Jestem niepełnosprawny intelektualnie. Chodzę do ośrodka dziennego. Boję się ludzi.
4. Mam 26 lat. Poruszam się na wózku inwalidzkim po urazie kręgosłupa. Ukończyłam studia ekonomiczne. Właśnie dostałam pierwszą pracę. Mam kolegę, jest informatykiem - też na wózku - myślę, że to coś więcej. Wyprowadziłem się od rodziców. Chcę wreszcie zacząć żyć na własną rękę. Kocham ich, wspierają mnie, ale czas na samodzielność. Tylko czy damy sobie z nią radę?
5. Mam 70 lat. Od 7 lat jestem wdową. Nie mam dzieci. Pracowałam jako księgowa. Mąż i praca były całym moim życiem - teraz straciłam wszystko - łącznie z chęcią do życia. Nie spotykam się z przyjaciółmi, bo irytuje mnie, że oni mogą być szczęśliwi. Czasami myślę, że nie mam po co żyć i dla czego.
6. Mam 78 lat. Od 5 lat, po operacji stawów biodrowych, mam problemy z samodzielnym poruszaniem się, korzystam z kul łokciowych lub chodzika. Jestem dość otyła. Żona mimo 75 lat jest bardzo aktywna. Uczęszcza na Uniwersytet Trzeciego Wieku, chodzi na gimnastykę, spotyka się ze znajomymi. Nigdy nie ma jej w domu - chyba już jej na mnie nie zależy. Często się kłócimy, bo dręczy mnie dieta, każe mi się odchudzać i rehabilitować. Myślę, że wstydzi się tego, że jestem kaleką.
7. Mam 65 lat. Mój mąż zostawił mnie, gdy urodziło się moje drugie dziecko. Zostawił mnie z 4-letnim zdrowym synem i 2-letnią córką z porażeniem mózgowym. Teraz dzieci są już dorosłe. Syn pomaga mi finansowo, bo do tej pory zarabia, ale jest w Anglii. Opieka nad córką spadła wyłącznie na mnie, a dodatkowo przez 2 lata musiałam zajmować się mamą po poważnym udarze, leżącą, wymagającą jeszcze większej opieki niż córka. Jestem zmęczona, nie mam

czasu dla siebie. Przecież nie jestem jeszcze taka stara, kiedyś byłam nawet atrakcyjną kobietą - teraz już się nią nie czuję. Nie pamiętam, kiedy byłam u fryzjera.

8. Jesteśmy parą od 2 lat, poznaliśmy się w sanatorium. Mamy po 79 lat. Gdyby nie cukrzyca mojego partnera i moja niepełnosprawność (poruszam się na wózku), też chcielibyśmy coś zwiedzić, zobaczyć, przeżyć. Trudno jest nam prowadzić gospodarstwo domowe.
9. Zostałam wdową w wieku 72 lat, teraz mam 76. Jestem osobą poruszającą się na wózku inwalidzkim. Spotykam się z Mężczyzną. Układa nam się bardzo dobrze, spotykamy się już od kilku miesięcy. Problem jest z moimi dziećmi i jego, którzy nie akceptują naszego związku. Twierdzą, że w naszym wieku jest to nieodpowiednie i, że dajemy zły przykład naszym wnukom. Przecież nie będziemy się ukrywać jak nastolatki.
10. Jestem samotną 72-letnią kobietą. Samotne długie wieczory spędzam na oglądaniu seriali i koniaku. Nie mogę zasnąć bez kilku kieliszków alkoholu. Nie mam żadnych zainteresowań. Kiedy piję, nie potrzebuję niczego więcej. Po upadku, złamałam nogę, mam problemy z podstawowymi czynnościami życia codziennego.
11. Mam 70 lat. Miałam raka. Jestem po przeszczepie nerki, mam cukrzycę i nadczynność tarczycy. Biorę dużo leków i jestem bardzo podatna na wszelkie infekcje. Chcę żyć i cieszyć się każdym dniem, który mi pozostał. Nie chcę być ciężarem dla rodziny.
12. Dzisiaj lekarz mojej mamy poinformował mnie, że mama za dwa dni zostanie wypisana do domu. Jest po udarze, wymaga całodziennej opieki, nie chodzi, ledwo siedzi na wózku, trzeba ją karmić. Nie wiem co robić, nigdy nie opiekowałam się tak chorym człowiekiem. Pracuję zawodowo. Potrzebuję pomocy.
13. Jestem starszym panem, wszyscy mówią o mnie elegancki staruszek. Choruję na chorobę Parkinsona. Nie wiem, jak przygotować się na postęp choroby. Jestem samotny - nie mam rodziny. Teraz jestem jeszcze samodzielny, ale choroba postępuje i wiem, że niedługo będę potrzebował pomocy.
14. Jestem niepełnosprawny, nie opuszczam mieszkania. Mam zawroty głowy. Mieszkam z synem. Marcin ma 55 lat. Nie może pracować, bo ma skrzywienie kręgosłupa, a zawsze był takim wątłym dzieckiem. Utrzymujemy się z mojej emerytury. Marcin dostaje kieszonkowe na papierosy. Czasami zaprasza kolegów i wtedy muszę przygotować coś więcej do jedzenia. Marcin jest dobrym dzieckiem, tylko czasami na mnie krzyczy i popycha mnie, gdy wchodzę mu w drogę, ale nigdy mnie nie pobił. Popisuje się tak tylko przed kolegami, ale ja mam tylko jego.
15. Od 10 lat opiekuję się moim ojcem, który cierpi na Ch. Alzheimera. Mieszkam z nim. Nie mam swojego życia. Jestem opiekunką ojca 24 godziny na dobę. Nie mam już siły, czasem myślę, że zrobię coś złego.

## Warsztaty „Gotowość do zmian”

### Wstęp

Zmiana zawsze kojarzy się z czymś nowym i nieznanym.

Zmianom zawsze towarzyszą obawy, wątpliwości i zastrzeżenia.

Naturalny staje się opór wobec zmian.

Osoba długotrwale bezrobotna - proces zmiany - osoba zatrudniona

Warsztaty mają na celu przygotowanie uczestników do:

- osiągnięcia aktywnej postawy w stosunku do zmian zachodzących na rynku pracy;
- doskonaleni procesu podejmowania decyzji, ich realizacji i ponoszenia za nie odpowiedzialności;
- wyzwolenia kreatywności i nowego sposobu myślenia w procesie zmian;
- przełamania barier;
- wyznaczania i osiągania celów.

1. Wymień swoje wartości i określ, co one dla Ciebie oznaczają.
2. Uporządkuj wartości, numerując je od 1 do 10, przy czym 1 oznacza najwyższą wartość dla Ciebie.

WARTOŚĆ	Co to jest wartość zadana? Jak to rozumieć? Co to znaczy?	Skąd wiesz, że robisz to co miesiąc?

Podsumuj 5 pierwszych wartości, które są dla Ciebie najważniejsze. Opisz je w kilku zdaniach. W ten sposób budujesz swoją Misję, która jest odpowiedzią na pytanie: Co nadaje sens mojemu życiu? Co chcę robić w swoim życiu? Co chcę robić? Na czym najbardziej mi zależy?

Po co żyję

### I. ... i inne

Teraz pomyśl o pracowniku / osobie, która:

Nie ma możliwości, które chciałby/chciałaby mieć.

Ma lęki, które go/ją powstrzymują.

Ma potrzeby, które nie są zaspokojone.

Nie wierzy w siebie, nie ma poczucia własnej wartości.

Opisz, co widzisz .....

Teraz pomyśl, jak by wyglądał/a co by zmienił/a, gdyby miał/a możliwość, nie bał/a się, spełniał/a swoje potrzeby i wierzył/a w siebie.

Opisz, co widzisz .....

Jak można pomóc takiej osobie?

Fakty ----- Zmiana ----- Pożądany stan

### II. .... i TY w przeszłości

Wróć myślami do przeszłości i przypomnij sobie moment / czas / okres, kiedy:

- Miałeś/aś możliwość i / lub
- Uwolniłeś/aś się od swoich lęków i / lub
- Zrealizowałeś/aś swoje potrzeby i / lub
- Czuliłeś/aś się pewny/a siebie, miałeś/aś poczucie wartości.

Odpowiedz na pytania:

Co wtedy czuliłeś/aś? Co wtedy robiłeś/aś? Co ci to mówi? Jakie są twoje wnioski? Co myślisz?  
Jakie są twoje wnioski? Co chcesz z tym zrobić?

### III. .... i TY w terażniejszości

Jakich możliwości szukasz teraz?

Jakie są teraz Twoje obawy?

Jakie są teraz Twoje potrzeby?

Co jest źródłem pewności i poczucia własnej wartości?

Co o tym sądzisz? Jakie są twoje wnioski? Co chcesz zrobić?

### IV. .... i TY w przyszłości - za rok, 5 lat, 10 lat

**Więc jaki jest tak naprawdę Twój cel?**

Co przeszkadza w jego osiągnięciu?

Co jest pomocne w jego osiągnięciu?

Czego potrzebujesz, aby go osiągnąć?

Co cię powstrzymuje?

Co się stanie, gdy go osiągniesz?



## Przykłady ćwiczeń umysłowych

### 1. Ćwiczenie na myślenie abstrakcyjne

- ❖ Z poniższego zestawu wyrazów proszę wskazać ten, który nie pasuje do pozostałych, a następnie wyjaśnić dlaczego.

Przykład:

Środa, czwartek, piątek, marzec, sobota - marzec to nazwa miesiąca, a pozostałe słowa to nazwy dni tygodnia.

- ❖ Tort urodzinowy, makowiec, sernik, ciasto orzechowe, bułka -  
.....
- ❖ Sweter, koszula, spodnie, kurtka, kamizelka -  
.....
- ❖ Pociąg, rower, samochód, samolot, autobus -  
.....
- ❖ Pies, krowa, żyrafa, owca, koń -  
.....
- ❖ Lew, baran, skorpion, ryba, panna, kot -  
.....
- ❖ Słodki, zimny, kwaśny, słony, gorzki -  
.....

Etc.

- ❖ Proszę odgadnąć słowa

Przykład:

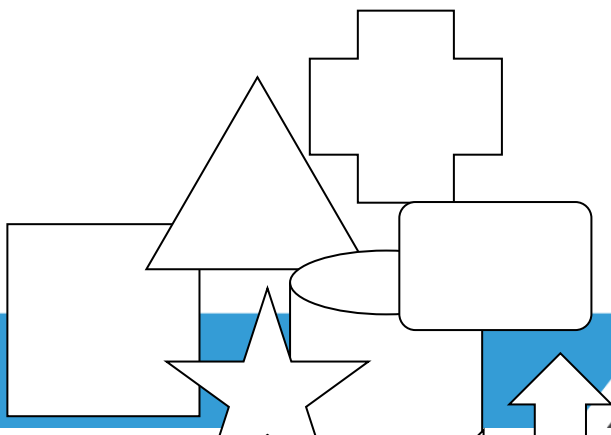
Kolorowa część kwiatu, kryształ śnieżny - płatek

1. Podziemna część rośliny, jadalna część marchewki - .....
2. Czerwone na łące, mielone na ciasto - .....
3. Do telewizji, samolotu - .....
4. Przeciwnieństwo wojny, w domu - .....
5. W ustach, angielski, niemiecki - .....

E.t.c.

### Ćwiczenia na funkcje wzrokowo-przestrzenne

Przerysuj osobno figurę w innym kolorze



## Przykłady ćwiczeń fizycznych i oddechowych

TEMAT	DZIAŁANIE	DAWKOWANIE	SUGESTIE METODOLOGICZNE	POMOCE
Ćwiczenia wzmacniające mięśnie i poprawiające ruchomość kończyn górnych.	Usiądź na stołku, ramiona skurczone, ręce zaciśnięte Ruch: wysuń ramiona do przodu z wyciągniętymi palcami.	Maksymalnie 10 powtórzeń	Postawa podczas ćwiczenia powinna być wyprostowana. Ćwiczenie wykonuj w wolnym tempie, dostosowanym do możliwości ćwiczącego.	-
	Usiądź na stołku, ramiona skurczone, ręce zaciśnięte Ruch: Wdech z uniesieniem ramion i wyciągnięciem palców, powrót do pozycji wyjściowej (PW), wydech.	Maksymalnie 10 powtórzeń	Postawa podczas ćwiczenia powinna być wyprostowana. Wdychamy nosem i wydychamy ustami przez dłuższy czas.	-
	Usiądź na stołku, ramiona zwisają wzdłuż tułowia. Ruch: Naprzemienne wymachy ramion, prawa ręka prosty łokieć w górę, lewa ręka łokieć odchylony w tył, zmiana.	Maksymalnie 20 powtórzeń	Huśtawki powinny być wykonywane w wolnym tempie, dostosowanym do możliwości ćwiczącego.	-
	Usiądź na stołku, ramiona zwisają wzdłuż tułowia. Ruch: Uniesienie ramion bokiem w górę - wdech, powrót do pozycji wyjściowej - wydech.	Maksymalnie 10 powtórzeń	Wykonaj ćwiczenie w wolnym tempie. Wdech przez nos, wydłużony wydech przez usta	-
	Usiądź na stołku, ramiona zwisają wzdłuż tułowia. Ruch: krążenie wsteczne ramion, wyprostowane łokcie.	Maksymalnie 15 powtórzeń	Wykonuj ćwiczenie w wolnym tempie, dostosowanym do możliwości ćwiczącego...	-
Ćwiczenia kształtujące mięśnie pleców	Usiądź na stołku, ręce na biodrach. Ruch: Skręć tułów w prawo, ramiona w bok, wróć do pozycji wyjściowej, powtórz na lewą stronę.	Maksymalnie 15 powtórzeń	Postawa podczas ćwiczenia powinna być wyprostowana.	-
	Siadamy na stołku, ramiona zwisają wzdłuż tułowia, ręce położone na kolanach. Ruch: 1. Podniesienie wyprostowanych ramion. 2. Pochylenie się do przodu, próba dotknięcia stóp.	Maksymalnie 10 powtórzeń	-	-

Ćwiczenia oddechowe	Ramiona wzdłuż tułowia, nogi rozstawione. Ruch: 1. Unieś ramiona wraz z wdechem. 2. Skłon 3. Wróć do pozycji wyjściowej z wydechem.	Maksymalnie 10 powtórzeń	Ćwiczenie wykonuj w wolnym tempie, dostosowanym do możliwości ćwiczącego. Wdech przez nos, przedłużony wydech przez usta.	-
Ćwiczenia kształtujące mięśnie pleców	Pozycja kołysząca, ramiona zwisają w dół wzdłuż ciała. Ruch: Słony tułów w prawo i w lewo.	Maksymalnie 10 powtórzeń	-	-
Ćwiczenia równowagi i stabilizacji	Pozycja straddle, ręce na biodrach. Ruch: Obwód tułowia w prawo, następnie w lewo.	2 minuty	Ćwiczenie wykonuj w wolnym tempie, dostosowanym do możliwości ćwiczącego.	-
	Pozycja podstawowa, ręce na biodrach. Ruch: Spacer z uniesionymi kolanami	3 minuty	Podczas ćwiczenia staraj się utrzymać równowagę, wykonuj ćwiczenie w wolnym tempie.	-
	Nogi rozstawione, ręce na biodrach. Ruch: Stojąc na jednej nodze, unieś drugą prostą nogę do boku, zrób kółka.	Maksymalnie 10 powtórzeń	Jeśli jest to możliwe, staramy się robić kółka w podniesionym LL, jeśli jest to niemożliwe, wystarczy go podnieść.	-
Ćwiczenia oddechowe	Pozycja kołysząca, ramiona zwisają w dół wzdłuż ciała. Ruch: Unieś ramiona do przodu z wdechem, wróć do pozycji wyjściowej z wydechem	Maksymalnie 10 powtórzeń	Wdech przez nos, przedłużony wydech przez usta	-
Ćwiczenia wzmacniające mięśnie i poprawiające ruchomość kończyn górnych.	Pozycja kołysząca, ramiona zwisają w dół wzdłuż ciała. Ruch: krążenie ramion, w tył i w przód, łokcie wyprostowane.	2 minuty	Ruch krążenia powinien być jak najszerszy.	-
Postępowanie z kończynami górnymi	Usiądźcie na krześle naprzeciwko siebie w odległości około 1 metra. Chwyćcie obiema rękami laskę gimnastyczną  Ruch: Ruch wspólny "wkręcanie i wykręcanie".	Maksymalnie 10 powtórzeń	-	Laska gimnastyczna
Usprawnienie funkcji całego ciała, przydatne np. przy ubieraniu się	Usiądźcie na krześle naprzeciwko siebie w odległości około 1 metra. Chwyćcie obiema rękami gumę do skakania.  Ruch: Jednoczesne unoszenie gumy, kładzenie jej kolejno: za głową, z tyłu, pod pośladkami, pod stopami. Wdech, ponowne uniesienie gumy i powtórzenie czynności.	Maksymalnie 10 powtórzeń	-	gumy
Trening mięśni	Usiądź na krześle przy stole.	Maksymalnie 10	Przygotowanie elementów	Słoma, elementy z

wdechowych	Ruch: Osoba "zasysa" powietrze przez słomkę, jednocześnie przenosząc elementy pianki z jednego do drugiego wyznaczonego miejsca.	powtórzeń	ze słomy i lekkiej pianki.	lekkiej pianki.
Aktywacja stawów biodrowych, kolanowych i skokowych, wzmocnienie mięśni zginających stawy biodrowe i kolanowe, rozciąganie mięśni iliopsoas	Stanie przed krzesłem opartym o ścianę, ręce oparte o ścianę na wysokości ramion.  Ruch: Naprzemienne ułożenie stóp na siedzisku krzesła.	Maksymalnie 10 powtórzeń	W celu zwiększenia trudności zadania ruchowego dane ćwiczenie można wykonać bez opierania ręki o ścianę, ale tylko w sytuacji dobrej równowagi lub z pomocą opiekuna.	----
Wzmocnienie mięśni nóg, wydłużenie odcinka lędźwiowego kręgosłupa	Pozycja stojąca przodem do oparcia krzesła, chwyt za oparcie  Ruch: Półprzysiady lub pełne przysiady z wydłużeniem dolnego odcinka kręgosłupa. Powrót do pozycji wyjściowej z wdechem.	Maksymalnie 10 powtórzeń	-	-
Usprawnienie ruchów kręgosłupa i obręczy barkowej, aktywizacja układu oddechowego	Usiądźcie na krzesła naprzeciwko siebie w odległości około 1 metra. Chwyćcie obiema rękami laskę gimnastyczną.  Ruch: Jedna osoba przyciąga drążek w kierunku klatki piersiowej z lekkim pochyleniem tułowia (wdech), druga osoba pochyla się do przodu z wyciągniętymi ramionami (wydech). Stopy cały czas spoczywają na podłożu.	Maksymalnie 10 powtórzeń	Ruch jest jak piłowanie drzewa przez dwie osoby.	Laska gimnastyczna
Poprawa koordynacji nerwowo-mięśniowej i aktywizacji kończyn dolnych	Usiądźcie na krzesła naprzeciwko siebie w odległości 1-2 metrów.  Ruch: Podawajcie piłkę ruchem toczącym się tylko nogami.	Maksymalnie 10 powtórzeń	Ruch jest jak piłowanie drzewa przez dwie osoby.  Przygotowanie miękkiej piłki na podłodze.  Można bawić się w strzelanie do bramki, układając materiał wokół trzech boków krzesła. Pusta ściana tworzy bramkę.	Piłki

UL - kończyny górne

ULR - górna kończyna prawa



ULL - kończyzna górna lewa  
LL - kończyzny dolne  
SP - pozycja wyjściowa

## Ćwiczenie aktywizujące uczestników

Przykład ćwiczenia aktywizującego dla uczestników szkolenia.

Cel: próba diagnozy zasobów i potrzeb w systemie opieki nad osobami niesamodzielnymi.

Uczestnicy wypełniają je według własnego uznania, a następnie moderator rozpoczyna dyskusję, podczas której uczestnicy dzielą się swoimi spostrzeżeniami.

Czego brakuje, a co powinno być?	Co jest obecne, a czego nie powinno być?

## Doskonalenie umiejętności praktycznych

### Propozycje zajęć praktycznych:

1. Demonstracja codziennej gimnastyki (w tym oddechowej) dla osób niesamodzielnych w różnych grupach wiekowych z różnymi deficytami, z wykorzystaniem dostępnych przedmiotów.
2. Prezentacja udogodnień dla osób starszych i instruktaż korzystania z nich  
<https://www.taniomania.pl/s/?search=pomoce+seniora&order=popularność&page=2>
3. Praktyczne szkolenie w zakresie zabezpieczenia osoby niepełnosprawnej podczas spaceru.
4. Praktyczna nauka pomocy przy przenoszeniu z wózka inwalidzkiego na krzesło (w warunkach treningowych). W warunkach domowych umiejętność ta będzie przydatna przy przechodzeniu z wózka inwalidzkiego do toalety oraz z wózka inwalidzkiego do łóżka.
5. Zestaw przykładowych ćwiczeń na pamięć, koncentrację, funkcje wzrokowo-przestrzenne, funkcje językowe, myślenie abstrakcyjne.
6. Ukazanie zasad bezpieczeństwa osoby niesamodzielnej w przestrzeni publicznej.
7. Dobór odpowiedniego stroju do warunków atmosferycznych i rodzaju aktywności (wygoda i estetyka).
8. Szybkie, sprawdzone, łatwe i zdrowe przepisy na posiłki.
9. Zasady dobrego snu.



# Załącznik

## MODUŁ 1

Which of the following statements are True or False?

Statements	True	False	
<b>Question 1</b> The needs assessment is a process that will...			
1. Describe the state of health of the individual requiring ongoing care.	<b>True</b>		
2. Enable the identification of the major risk factors and causes of ill health.	<b>True</b>		
3. Enable the identification of the actions needed to address these risk factors.	<b>True</b>		
4. The needs assessment process is a one-off activity		<b>False</b>	
<b>Question 2</b> Needs assessment will enable the Home Careworker to...			
5. Effectively plan and deliver the most appropriate care to those individuals with the greatest needs.	<b>True</b>		
6. Will stop continuous need for further training		<b>False</b>	
7. Support the application of the principles of equity and social justice in practice.	<b>True</b>		
8. Ensure that scarce resources are allocated where they can support the maximum health benefit for the individual and the care providers.	<b>True</b>		

Co to jest profilowanie? Możesz wybrać więcej niż jedno stwierdzenie.

- o Zebranie istotnych informacji, które poinformują pracownika opieki domowej



- o stanie zdrowia i potrzebach zdrowotnych osoby wymagającej opieki. **Tak**
- o Czy proces analizy, który będzie identyfikował i główne i bezpośrednie problemy zdrowotne? **Tak**
- o Profilowanie wspomaga czynniki decydujące o priorytetach działań, które należy podjąć. **Tak**
- o Będzie wspierał wszelkie Programy planowania zdrowia publicznego i ochrony zdrowia, które będą dotyczyły wszelkich zidentyfikowanych problemów priorytetowych **Tak**
- o Profilowanie nie będzie wspierało realizacji żadnych zaplanowanych działań i oceniało efektów zdrowotnych. **Nie**

## Co znaczy skrót SMART?

- Konkretno/Możliwe do osiągnięcia/realistyczne/czasowe **Tak**
- Określone/Możliwe do osiągnięcia/realistyczne/czasowe **Nie**
- Określone/Możliwe do osiągnięcia/czasowe **Nie**
- Konkretno/Możliwe do osiągnięcia/czasowe **Nie**

## "Kiedy planujesz opiekę nad pacjentem, co składa się na dobrą ocenę stanu zdrowia?"

- Postrzeganie przez pacjentów własnych potrzeb? **Tak**
- Opinie opiekunów i członków rodziny? **Tak**
- Potrzeby społeczne i psychologiczne, a także potrzeby fizyczne? **Tak**
- Nie ma potrzeby angażowania innych specjalistów w opiekę. **Nie**

Moduł jest bezpośrednio oparty na praktycznym uczestnictwie poprzez odgrywanie ról, dyskusję i uczenie się od siebie nawzajem. Istnieje również szereg formularzy do wypełnienia i omówienia, które będą mogły być wykorzystane w trakcie służby.





## MODUŁ 2

Uwaga: Poniżej podano tylko te odpowiedzi, które przyniosły konkretne rezultaty. Pozostałe pytania i stwierdzenia opierają się na osobistych doświadczeniach i inicjatywach uczestników. Trenerzy mogą wziąć pod uwagę to stwierdzenie podczas procesu oceny.

### UNIT 1 - Odbiorcy opieki domowej w centrum uwagi

	Tak	Nie
Największymi użytkownikami opieki domowej będą zapewne ludzie starsi.	x <input type="checkbox"/>	
Drugą stosunkowo dużą grupę, wymagającą opieki domowej, stanowią osoby dorosłe w wieku od 18 do 49 lat, często z zaburzeniami psychicznymi.	x <input type="checkbox"/>	
Najczęstszymi niepełnosprawnościami występującymi u dzieci są trudności w uczeniu się.	x <input type="checkbox"/>	
Problemy z mową nie są częste we wczesnym okresie życia.	<input type="checkbox"/>	x
Trudności w uczeniu się częściej pojawiają się w późniejszym okresie dzieciństwa.	x <input type="checkbox"/>	
Wśród dorosłych odbiorców usług opiekuńczych około 80 % stanowią osoby w wieku 50 lat lub starsze, które są w większości niepełnosprawne z powodu wieku.	x <input type="checkbox"/>	
Choroby przewlekłe nie mają wpływu na zdrowie psychiczne	<input type="checkbox"/>	x

### Jednostka 2:

	Tak	Nie
Umiejętność aktywnego słuchania jest ważna w komunikacji z klientem, rodziną i innymi członkami zespołu opieki zdrowotnej.	x <input type="checkbox"/>	



Bariery komunikacyjne mogą obejmować zaburzenia wzroku, słuchu, mowy i języka. x

Używanie tonu, komunikacji werbalnej i niewerbalnej, która świadczy o szacunku, promuje godność odbiorcy opieki domowej i jest właściwa kulturowo. x

Biegłe niezrozumienie języka, w tym komunikacji werbalnej i pisemnej nie ma większego znaczenia w sektorze opieki domowej.  x

Stosowanie wszystkich czynności związanych z opieką domową zgodnie z prawem, przepisami, polityką nie ma większego znaczenia.  x

Stosowanie wszystkich czynności związanych z opieką domową zgodnie z kwestiami poufności, oraz kodeksami etycznymi ma ogromne znaczenie. x

W miarę możliwości należy wspierać samodzielność odbiorców opieki domowej x

Prawo jednostki do poszanowania prywatności i godności nie może być brane pod uwagę w każdej praktyce.  x

Należy określić procedury niezbędne do utrzymania bezpiecznego środowiska i minimalizacji ryzyka. x

Dla zastosowań w opiece domowej nie jest ważne przestrzeganie zasad zapobiegania i kontroli zakażeń.  x

Pracownicy opieki domowej muszą posiadać wiedzę z zakresu pierwszej pomocy. x

Należy zapewnić opiekę dostosowaną do wieku, z naciskiem na wsparcie fizyczne, psychologiczne, społeczne, emocjonalne, poznawcze, kulturowe i duchowe.

Nie wolno zapewnić zindywidualizowanej opieki, z naciskiem na wsparcie fizyczne, psychologiczne, społeczne, emocjonalne, poznawcze, kulturowe i duchowe.  x

Należy zapewnić opiekę skoncentrowaną na osobie, z naciskiem na wsparcie fizyczne, psychologiczne, społeczne, emocjonalne, poznawcze, kulturowe i duchowe.

Należy zapewnić bezpieczeństwo i ochronę przy pracach domowych.

### MODUŁ 3

#### Które stwierdzenia są prawdziwe, a które fałszywe?

	Prawdziwe	Fałszywe
Usługi opieki domowej są świadczone tylko w sektorze publicznym		x
Praktyki dotyczące usług opieki domowej mają różne standardy w sektorze publicznym i prywatnym	x	
Gminne ośrodki zdrowia to prywatne placówki opieki domowej.		x
Zagrożenie bezpieczeństwa w środowisku domowym opiekuna jest problemem, z którym boryka się publiczny sektor opieki domowej		x
Kwalifikacje i kompetencje personelu publicznej opieki domowej są ważniejsze niż prywatnej opieki domowej		x
Współczucie i cierpliwość, jako cechy charakteru wystarczają, by zostać opiekunem		x
Skuteczna umiejętność komunikacji to najważniejsza cecha opiekuna	x	



Prywatne firmy opieki domowej mogą mieć niewystarczające zespoły	x	
Ośrodki pomocy społecznej są opcją pracy jako opiekunka w sektorze publicznym	x	
W szpitalach prywatnych istnieje pełen zakres usług opieki zdrowotnej w domu, z których pacjent może skorzystać	x	
Podstawowa wiedza z zakresu bezpieczeństwa i zdrowia wystarczy, aby zostać opiekunem		x
Nielicencjonowane firmy zatrudniające nielegalnych pracowników są czynnikiem ryzyka w sektorze prywatnej opieki domowej	x	
Ciągłość jest istotnym elementem usług opieki domowej	x	
W usługach opiekuńczych w ostatnich latach spadła skuteczność administracji lokalnej, praktyk pozarządowych i usług sektora prywatnego		x

**MODUŁ 4:****Które stwierdzenia są prawdziwe, a które fałszywe?**

	Prawdziwe	Fałszywe
Opieka domowa polega na zatrudnieniu kogoś do opieki nad swoim domem.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Aby się kimś opiekować nie muszę mieć żadnego wcześniej zdobytego wykształcenia	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Istnieją różne rodzaje opieki nad dorosłymi.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jako osoba dorosła o niskich kwalifikacjach łatwiej mogę rozpocząć działalność na własny rachunek.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Ważne jest, aby przy pierwszym doświadczeniu, jako pracownik opieki domowej, korzystać z dobrej pracy zespołowej.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sektor opieki domowej wykazuje tendencje do zanikania.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Jako pracownik opieki domowej nie muszę sprzątać domu pacjenta.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Cierpliwość, odwaga i odpowiedzialność to trzy ważne cechy, którymi trzeba się wykazać w tej pracy.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Czy szkolenie z zakresu opieki geriatrycznej jest niezbędne, aby zająć się kimś?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pielęgniarstwo jest bardzo dobrym przeszkoleniem do opieki domowej.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
W opiece domowej muszę tylko zajmować się osobami starszymi.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>



Mogę pracować jako samozatrudniony w opiece domowej.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Muszę ustalić priorytety, aby uporządkować zadania do wykonania.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mycie naczyń i toalety może być zadaniem wliczonym w moją pracę	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Elastyczność i umiejętność dostosowania się jest niezbędna w tej dziedzinie	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rodzina jest w stanie zadzwonić do ciebie, kiedy tylko zechce, a ty masz obowiązek odebrać.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Komunikowanie się z rodziną pacjenta jest ważnym zadaniem	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Istnieją różne zadania, które muszą być wykonane. Śledzenie zachowania pacjenta jest jednym z nich.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jako pracownik opieki domowej będziesz codziennie stawiał czoła różnym zadaniom	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aby zająć się drugą osobą, pracownicy opieki domowej muszą nadać priorytet swojemu zdrowiu psychicznemu.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



## Moduł 5 - Kwestionariusz z odpowiedziami

### 1. PRE - TEST

**Które stwierdzenia są prawdziwe, a które fałszywe?**

	prawdziwy	fałszywy
Przedsiębiorca to biznesman/kobieta biznesu.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<hr/>		
Odpowiedzialność prywatnym majątkiem jest zaletą bycia samozatrudnionym.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<hr/>		
Możliwość samodzielnego wyboru godzin pracy i środowiska pracy jest zaletą bycia samozatrudnionym.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<hr/>		
Warunkiem koniecznym do osiągnięcia sukcesu w pracy na własny rachunek jest to, aby rodzina i przyjaciele również chcieli pracować w firmie i pomagać za darmo.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<hr/>		
Warunkiem zawodowym, aby być z powodzeniem samozatrudnionym jest to, że ktoś nauczył się zawodu i zna branżę.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<hr/>		
Złożoność i duże ryzyko finansowe sprawiają, że to dobry pomysł.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<hr/>		
Wymogi prawne dotyczące zakładania spółek są takie same w całej Europie.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<hr/>		
Informacje na temat wymogów prawnych dotyczących zakładania działalności gospodarczej można uzyskać w różnych instytucjach, np. w izbach handlowych i	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>





---

przemysłowych.

---

Biznesplan to spisana koncepcja działalności gospodarczej.

×

---

Samodzielni pracownicy opieki domowej powinni posiadać wolę założycielską, zaangażowanie, empatię, zdolności komunikacyjne, talent organizacyjny oraz wytrzymałość psychiczną i fizyczną.

---

×

---

Aby być samodzielnym pracownikiem opieki domowej, trzeba mieć wykształcenie pielęgniarki dyplomowanej.

---

×

---

W rachunkowości transakcje gospodarcze (zakupy, sprzedaż itp.) są rejestrowane za pomocą dokumentów.

---

×

---

Prawidłowa księgowość jest ogromnie ważna, ponieważ na jej podstawie wyliczane są ważne kluczowe liczby i informacje, takie jak np. zobowiązania podatkowe.

---

×

---

Prawo dokładnie określa, kto może lub musi korzystać z jakiego systemu rachunkowości. Różni się to w zależności od kraju.

---

×

---

Jeśli firma ma wysokie koszty, to przynosi straty.

---

×

---

Przedsiębiorstwo osiąga zysk, gdy przychody ze sprzedaży są wyższe od kosztów.

---

×



---

---

Koszty stałe to takie koszty, które ponoszone są niezależnie od wielkości produkcji i sprzedaży lub świadczonych usług.

---

---

Koszty bezpośrednie mogą być bezpośrednio przypisane do pojedynczego produktu lub usługi.

---

---

Miejszem, w którym spotykają się dostawcy i osoby zgłaszające popyt jest rynek.

---

---

Marketing mix opisuje całość wszystkich działań określonych dla osiągnięcia celów marketingowych. Dzieli się na cztery obszary: Polityka produktu, polityka cenowa, polityka dystrybucji i polityka komunikacji. Wszystkie obszary muszą być ze sobą dokładnie skoordynowane.

---

---

Polityka produktowa i asortymentowa polega na ustalaniu cen na poszczególne produkty lub cały asortyment.

---

---

Cena odgrywa szczególnie ważną rolę przy podejmowaniu decyzji o zakupie. Stosunek ceny do jakości dla klienta musi być właściwy.

---

---

Reklama oznacza to samo co polityka komunikacyjna.

---

---

Zarządzanie czasem oznacza wykorzystanie czasu w sposób zorganizowany i zorientowany na cel.

---



---

Umówienie się na spotkanie to ustalony czas, w którym coś się odbywa lub musi być wykonane. ×

---

Ustalone terminy nie mogą być przekładane i zawsze odbywają się raz.  ×

---

Zbiorczy termin dokumenty odnosi się w zasadzie do wszystkich obiektów, które dostarczają informacji na papierze lub w formie danych elektrycznych. ×



## 2. POST - TEST

### → Pytania/odpowiedzi zaznaczone na niebiesko do sprawdzenia w pre-post-testach!

#### 1. Które z tych stwierdzeń odnosi się do pojęcia przedsiębiorczości?

- × [Przedsiębiorca to biznesman/bizneswoman.](#)
- Przedsiębiorca niechętnie podejmuje ryzyko, ale jest pracowity. Spełnia wymagania, ale nie chce ich przekraczać.
- × Przedsiębiorcy są innowacyjni, chętni do działania i skłonni do podejmowania ryzyka.
- Przedsiębiorczość dotyczy tylko firm zatrudniających co najmniej 150 pracowników.
- × Przedsiębiorczość opisuje ducha przedsiębiorczości.
- × Firmy coraz częściej chcą, aby pracownicy działali jak przedsiębiorcy.

#### 2. Jakie są zalety bycia samozatrudnionym?

- [Odpowiedzialność majątkiem prywatnym.](#)
- Wysoki nakład czasu.
- × [Godziny pracy i środowisko pracy można wybrać samemu.](#)
- × Pomysły mogą być realizowane.
- × Zyski pozostają dla siebie.

#### 3. Jakie przesłanki zawodowe i osobiste muszą mieć przedsiębiorcy, aby odnieść sukces?

- × Osobowość: Osobowość przedsiębiorca ma określony profil, taki jak chęć podejmowania ryzyka i stosowania się do niego, zdolność do motywowania, umiejętność nawiązywania kontaktów, przyjemność z samodzielnego myślenia i tworzenia.
- × Ekspertyza: Wyuczony zawód i znajomość branży.
- Otoczenie: Rodzina i przyjaciele również chcą pracować w firmie i pomagać za darmo.
- × Środowisko: Rodzina i przyjaciele wspierają decyzję o rozpoczęciu działalności, a czas rozpoczęcia działalności jest odpowiedni dla planowania życia osobistego.



- Doświadczenie: Założona wcześniej firm, znajomość zasad.
- Osobowość: Osobowość przedsiębiorcza ma określony profil, np. słabość w podejmowaniu decyzji czy lęk przed ryzykiem.

#### 4. Co sprawia, że pomysł jest dobry?

- × Korzyść dla klienta i USP (=Unique Selling Proposition)
- × Wykonalność
- × Przejrzystość i rentowność
- Złożoność
- Wysokie ryzyko finansowe

#### 5. Które z poniższych stwierdzeń są prawdziwe, a które fałszywe?

	Prawdziwe	Fałszywe
Wymogi prawne dotyczące zakładania spółek są takie same w całej Europie.	<input type="checkbox"/>	×
Wymagania prawne dotyczące założenia spółki mogą się znacznie różnić w zależności od kraju, w którym ma nastąpić założenie spółki.	×	<input type="checkbox"/>
Informacje na temat wymogów prawnych dotyczących zakładania działalności gospodarczej można uzyskać w różnych instytucjach, np. w izbach handlowych i przemysłowych.	×	<input type="checkbox"/>
Wymagania prawne mogą dotyczyć np. następujących kwestii: obywatelstwa, zdolności do czynności prawnych, świadectw kwalifikacyjnych czy ubezpieczeń.	×	<input type="checkbox"/>

**6. Które z poniższych stwierdzeń są prawdziwe, a które fałszywe?**

	Prawdziwe	Fałszywe
Jako przedsiębiorca prowadzący własną działalność gospodarczą nie musisz samodzielnie dbać o ubezpieczenie. Zajmuje się tym odpowiedzialna za to izba gospodarcza.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Mogą istnieć ubezpieczenia, takie jak ubezpieczenie społeczne lub ubezpieczenie od odpowiedzialności zawodowej, których wykupienie jest obowiązkowe. Zależy to od kraju, w którym firma ma swoją siedzibę.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Przedsiębiorcy muszą sami wiedzieć, jakie ubezpieczenia, cła czy podatki trzeba zapłacić. Korzystanie z pomocy zewnętrznych konsultantów jest niedopuszczalne.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
W niektórych krajach i branżach członkostwo w izbie handlowej lub przemysłowej jest obowiązkowe. Te składki członkowskie również muszą być uwzględnione w planie finansowym.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**7. Które z tych stwierdzeń dotyczy biznesplanu?**

- [Biznesplan to spisana koncepcja działalności gospodarczej.](#)
- Biznesplan zawsze musi wyglądać tak samo i nigdy nie wolno go dostosowywać do konkretnej instytucji czy banku.
- Biznesplan jest ważnym narzędziem planowania i kontroli dla przedsiębiorców.
- Biznesplan jest ważny tylko do założenia, potem można go zniszczyć.
- Biznesplan jest pisany wyłącznie dla banków lub agencji finansujących.

**8. Co powinno znaleźć się w biznesplanie? Wybierz prawidłowe odpowiedzi.**



- × Dokładny opis organizacji i celów firmy.
- × Marketing i sprzedaż - polityka cenowa, kanały dystrybucji.
- × Produkt lub usługa są opisane, korzyści dla klienta i unikalna propozycja sprzedaży muszą być opracowane.
- × Planowanie czasowe i finansowe - kiedy co jest planowane?, zapotrzebowanie na kapitał, dotacje.
- × Streszczenie - krótki opis firmy i celów.

**9. Jakie wymagania osobiste powinni mieć samodzielni pracownicy opieki domowej?**

- × Wola założycielska i zaangażowanie.
- × Empatia.
- × Umiejętności komunikacyjne.
- Podatność na stres.
- × Wytrzymałość psychiczna i fizyczna.
- × Talent organizacyjny.

**10. Jakie kwalifikacje zawodowe muszą posiadać samodzielni pracownicy opieki domowej?**

- Szkolenie na pielęgniarkę dyplomowaną.
- × Podstawowa wiedza z zakresu rachunkowości i rachunku kosztów.
- × Szkolenie w zakresie pielęgniarstwa i opieki zdrowotnej, w zależności od tego, jakie czynności są wykonywane.
- Minimum 20 godzin szkolenia z zakresu prowadzenia działalności gospodarczej.
- × Podstawowa wiedza z zakresu marketingu.

**11. Ułóż przewodnik krok po kroku w odpowiedniej kolejności**

1. Zastanów się dobrze, dlaczego chcesz być samozatrudniony lub dlaczego wolisz samozatrudnienie od zatrudnienia.



2. Omów swój plan z prywatnym otoczeniem.
3. Skonkretyzuj swoje plany.
4. Wyjaśnij wymogi prawne i zasięgnij porady.
5. Sporządź plan biznesowy.
6. W razie potrzeby skorzystaj z pomocy ekspertów.
7. Podejmij decyzję.
8. Załatw wszystkie formalności.
9. Zaczynij pełną parą i nie trać działalności z oczu.
10. Trzymaj się planu i nie pozwól rozpraszać się szczegółom!

## 12. Które z poniższych stwierdzeń są prawdziwe, a które fałszywe?

	Prawdziwe	Fałszywe
W rachunkowości transakcje gospodarcze (zakupy, sprzedaż itp.) są rejestrowane za pomocą dokumentów.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zestawienie przychodów i kosztów jest uznawane na całym świecie i może być stosowane w każdym kraju, bez względu na wymagania poszczególnych państw.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Prawo dokładnie określa, kto może lub musi korzystać z jakiego systemu rachunkowości. Różni się to w zależności od kraju.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prawidłowa księgowość jest ogromnie ważna, ponieważ na jej podstawie wyliczane są ważne kluczowe liczby i informacje, takie jak np. zobowiązania podatkowe.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



**13. Które stwierdzenia dotyczące zestawienia przychodów i kosztów są prawdziwe, a które fałszywe?**

	Prawdziwe	Fałszywe
Nawet jeśli nie jesteś prawnie zobowiązany do prowadzenia ksiąg rachunkowych, wskazane jest przynajmniej prowadzenie zestawienia przychodów i wydatków, aby móc śledzić stan swoich finansów.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rachunek zysków i strat oparty jest na zasadzie wpływów i wypływów. Oznacza to, że do ustalenia zysku wykorzystuje się w zasadzie tylko przepływy płatności (przychody i koszty).	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wpływy i koszty stanowią kwestie gospodarcze. Są one rejestrowane na bieżąco i sortowane systematycznie i chronologicznie.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
W zestawieniu przychodów i kosztów przychody i koszty ewidencjonowane są według czasu faktycznej zapłaty.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**14. Jest pierwszy dzień miesiąca i pani Doe siedzi przed swoim rachunkiem za ostatni miesiąc. W dokumentach znajduje następujące faktury i paragony: rachunek za paliwo na kwotę 45 EUR, rachunek za paliwo na kwotę 20 EUR, fakturę z ostatnich rodzinnych zakupów w sklepie spożywczym na kwotę 60 EUR, fakturę za zabawkę syna na kwotę 10 EUR, fakturę na kwotę 125 EUR za nowe buty i koszulki potrzebne jej do pracy oraz małą fakturę na kwotę 20 EUR za materiały biurowe potrzebne jej do księgowości. W dokumentach znajduje również fakturę na kwotę 75 EUR za zamówienie ze sklepu internetowego apteki, w którym zamówiła materiał opatrunkowy. Powinna była przelać te pieniądze w zeszłym miesiącu, ale niestety zapomniała to zrobić. Szybko opłaca rachunek. Na swoim koncie bankowym znajduje również polecenie zapłaty za ubezpieczenie zdrowotne w wysokości 120 EUR. W zeszłym miesiącu otrzymała od swoich klientów 1500 EUR.**

**Jaki jest zysk pani Doe w tym miesiącu?**

- 1.025 EUR
- 1,170 EUR

1.095 EUR

1.100 EUR

**15. Czy ten zysk może być wydany 1:1 prywatnie przez panią Doe?**

- Tak, ta kwota to zysk pozostały dla pani Doe z tego miesiąca. Te pieniądze mogą być wydane.
- Nie, te pieniądze nie powinny być wydawane 1:1. Przecież pani Doe musi również płacić podatki od swoich dochodów. Trzeba też pokryć płatności podatkowe, dlatego część pieniędzy należy zachować na te płatności.

**16. Dopasuj do poniższych stwierdzeń odpowiednie zadania z zakresu rachunku kosztów.**

Rozważasz opiekę nad dwoma kolejnymi osobami wymagającymi szczególnej troski.

OBLICZANIE WYDAJNOŚCI

Planujesz koszty i sprzedaż na kolejny rok.

CENA

Obliczasz cenę za nową usługę opiekuńczą.

DECYZJA

Rozważasz oferowanie usługi tylko w połączeniu z innymi usługami, a już nie samodzielnie, ponieważ oferowana samodzielnie przynosi tylko straty.

PLANOWANIE

**17. Wybierz właściwe stwierdzenia.**

- Przedsiębiorstwo osiąga zysk, gdy przychody ze sprzedaży są wyższe od kosztów.
- Całkowity zarobek ze sprzedaży powinien pokryć wszystkie koszty firmy.

- Gdy wszystkie koszty zostaną pokryte, firma osiąga zysk.
- Jeśli firma ma wysokie koszty, to przynosi straty.

### 18. Powszechna definicja terminu koszt to:

Koszty ponoszone są w momencie **tworzenia** produktów i usług. Koszty to **wartość** wszystkich dóbr i usług w danym **okresie obrachunkowym**, które zostały zużyte w celu wytworzenia produktu operacyjnego.

### 19. Stosuj właściwe rodzaje kosztów.

**Koszty bezpośrednie** mogą być bezpośrednio przypisane do pojedynczego produktu lub usługi.

**Koszty stałe** to takie koszty, które ponoszone są niezależnie od wielkości produkcji i sprzedaży lub świadczonych usług.

**Koszty ogólne** nie są bezpośrednio związane z poszczególnymi produktami i usługami i mogą być do nich przypisane jedynie pośrednio.

**Koszty zmienne** to koszty zależne od wielkości, które zmieniają się w wyniku wielkości produkcji i sprzedaży lub oferowanej usługi.

### 20. Kto może odpowiedzieć na poniższe pytania? Dział księgowości czy dział rachunku kosztów?

	Księgowość	Rachunek kosztów
Czy klient pani Doe zapłacił za fakturę gotówką czy przelewem?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ile kosztuje 3-godzinna sesja opieki domowej z panią Doe?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Czy rachunek za nową odzież roboczą został już zapłacony?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

---

Jak wysoka musi być cena za nową usługę?

---

**21. Zaznacz wszystkie tematy związane z marketingiem.**

- Jak długo trwa proces udzielania zamówień publicznych?
- Jak towar trafia do klienta?
- Jak odbywa się dokładne planowanie marketingowe?
- Kto jest moim dostawcą?
- Kto jest moją grupą docelową?
- Jak się reklamować?
- Jakie potrzeby mogę pokryć?
- Jakie są moje podstawowe kompetencje?
- Jaka powinna być cena?

**22. O jakich pojęciach tu mówimy?**

Miejsce, w którym spotykają się dostawcy i popytodawcy: **Rynek**

Dostawca nosi również nazwę: **Sprzedawca**

Stronę żądającą nazywa się również: **Kupującym**

Ogólny termin określający wszystkie działania, jakie musi podjąć sprzedawca, aby spotkać się z nabywcą na rynku: **Marketing**

**23. Które z poniższych stwierdzeń są prawdziwe, a które fałszywe?**

**Prawdziwe    Fałszywe**

Marketing mix opisuje całość wszystkich działań określonych dla osiągnięcia

---

celów marketingowych. Dzieli się na cztery obszary: Polityka produktu, polityka cenowa, polityka dystrybucji i polityka komunikacji. Wszystkie obszary muszą być ze sobą dokładnie skoordynowane.

×

Marketing mix opisuje całość wszystkich działań określonych dla osiągnięcia celów marketingowych. Dzieli się na cztery obszary: Polityka produktu, polityka cenowa, polityka dystrybucji i polityka komunikacji. Wszystkie obszary należy rozpatrywać niezależnie od siebie i nie muszą być one skoordynowane.

×

Marketing mix opisuje całość wszystkich środków reklamowych określonych dla osiągnięcia celów marketingowych.

×

Marketing mix opisuje całość wszystkich środków określonych dla osiągnięcia celów marketingowych, aby koszty reklamy były jak najniższe.

×

#### 24. Co oznaczają określenia „4 P” nazwane w języku krajów partnerskich

Produkt (Product): \_\_\_\_\_

Cena (Price): \_\_\_\_\_

Miejsce (Place): \_\_\_\_\_

Promocja (Promotion): \_\_\_\_\_

#### 25. Zaznacz poprawne stwierdzenie (stwierdzenia) dotyczące polityki produktowej.

× Polityka produktowa dotyczy wszystkich decyzji, które mają wpływ na sam produkt lub usługę.

× Polityka asortymentowa dotyczy decyzji przedsiębiorstwa o sposobie projektowania ogólnej oferty towarów, materiałów i usług.

Decyzje dotyczące projektu produktu, jakości, opakowania, marki, rozmiaru itp. nie są podejmowane poprzez politykę produktową.



- Polityka produktowa i asortymentowa polega na ustalaniu cen na poszczególne produkty lub cały asortyment.

**26. Zaznacz poprawne stwierdzenie (stwierdzenia) dotyczące polityki cenowej.**

- Cena sprzedaży jest podstawą obrotu i przetrwania firmy.
- Ceny ustalane wyłącznie według kryteriów ekonomicznych.
- Cena odgrywa szczególnie ważną rolę przy podejmowaniu decyzji o zakupie. Stosunek ceny do jakości dla klienta musi być właściwy.
- Przy ustalaniu cen należy wziąć pod uwagę trzy perspektywy - aspekty ekonomiczne, aspekty psychologiczne oraz konkurencję.

**27. Uzupełnij poniższy tekst właściwymi wyrazami.**

Dystrybucja oznacza \_\_\_\_\_ (przetwarzanie / **wysyłanie** / sprzedaż). Chodzi o wszystkie środki, które są ustalone w celu pokonania przestrzeni i czasu między konsumentem a \_\_\_\_\_ (**producentem** / klientem / władzami). Polityka dystrybucyjna firmy decyduje o tym, jakimi \_\_\_\_\_ (torami / ciężarówkami / **drogami**) produkt jest dystrybuowany. Główne zadania to \_\_\_\_\_ (**organizacja** / wizualizacja / autoryzacja) kanałów dystrybucji, wybór lokalizacji firmy i środków transportu.

**28. Które ze stwierdzeń dotyczących polityki komunikacyjnej są prawdziwe?**

- Polityka komunikacyjna dotyczy wyłącznie procesów komunikacji wewnętrznej.
- Reklama oznacza to samo co polityka komunikacyjna.
- Wszystkie środki, które głoszą komunikaty marketingu, nazywamy polityką komunikacyjną.
- Polityka komunikacyjna jest częścią marketingu mix.

**29. Które z poniższych działań są elementem polityki komunikacyjnej? Zaznacz właściwe stwierdzenie (stwierdzenia).**



- Reklama
- Sprzedaż osobista
- Sprzedaż bezpośrednia
- Analiza portfela
- Targi, Wydarzenia, Sponsoring
- Środki oferty
- Public Relations
- Promocja sprzedaży
- Zróżnicowanie

### 30. Ułóż wypowiedzi w odpowiedniej kolejności.

1. Pani Doe jest umówiona na osobiste spotkanie sprzedażowe z nowym klientem.
2. Po przyjeździe następuje krótkie powitanie i obie panie prowadzą ożywioną rozmowę.
3. Następnie Pani Doe analizuje wspólnie z klientką jej potrzeby. Klientka mówi Pani Doe, jakiej opieki potrzebuje i czego od niej oczekuje.
4. Następnie Pani Doe prezentuje swoje usługi i wyjaśnia klientce jakie usługi opiekuńcze i pielęgnacyjne może jej zaoferować.
5. Pani jest tak zachwycona, że natychmiast zatrudnia panią Doe i daje jej pracę.

### 31. Które z tych stwierdzeń dotyczy zarządzania czasem?

- Nie należy planować dodatkowego czasu, to kusi do jego marnowania.
- Zasada Eisenhowera dzieli zadania według pilności i ważności.
- Analiza ABC pomaga ustalić priorytety w zarządzaniu czasem.
- Zadania mało ważne i mało pilne powinny być delegowane zgodnie z zasadą Eisenhowera.
- Zarządzanie czasem jest tylko dla menedżerów najwyższego szczebla.

- × Zarządzanie czasem oznacza wykorzystanie czasu w sposób zorganizowany i zorientowany na cel.

**32. Chciałbyś zorganizować grilla jutro po południu i wciąż masz kilka rzeczy do zrobienia w tym celu. Zastosuj zasadę Eisenhowera do poniższych podzadań.**

Zadania	Działania
1 Spacer z psem	A Zaplanuj to na jutro.
2 Zaprosz przyjaciół	B Przekaż to zadanie.
3 Zrób zakupy spożywcze	C Nie wykonaj zadania.
4 Wypierz zasłony.	D Samodzielnie wykonaj zadania

	Ważne	Nieważne
<b>Pilne</b>	<b>2 D</b>	<b>1 B</b>
<b>Nie jest to pilne</b>	<b>3 A</b>	<b>4C</b>

**33. Znajdziesz tutaj stwierdzenia dotyczące harmonogramu. Zaznacz, czy stwierdzenia są prawdziwe czy fałszywe.**

	Prawdziwe	Fałszywe
Elastyczne terminy muszą być dodane do kalendarza na początku roku.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

---

Nowe terminy powinny być dodawane zbiorczo do kalendarza online na





---

koniec tygodnia.

---

Zarządzanie terminami może odbywać się już nie tylko w klasycznym kalendarzu, ale także online przez komputer, smartfon czy tablet.

---

Dla celów harmonogramu charakter spotkania jest bez znaczenia.

---

Umówienie się na spotkanie to ustalony czas, w którym coś się odbywa lub musi być wykonane.

---

Ustalone terminy nie mogą być przekładane i zawsze odbywają się raz.

---

Terminy stałe nie mogą być przesuwane, często się powtarzają i powinny być zaplanowane jak najwcześniej na cały rok kalendarzowy.

#### 34. Wybierz właściwe stwierdzenia.

- Zbiorczy termin dokumenty odnosi się zasadniczo do wszystkich obiektów, które dostarczają informacji na papierze lub w formie danych elektrycznych.
- Dokumenty to umowy lub faktury, które są dostępne w formie papierowej.
- Dokumenty zawierające wrażliwe treści muszą być odpowiednio usuwane, tak aby nie można było już odtworzyć ich treści.



**35. Które z tych stwierdzeń dotyczy systemów archiwizacji?**

- Zszywanie dokumentów zajmuje więcej czasu, ale jest bardziej bezpieczne.
- Pojedyncze pliki obejmują tylko jeden proces i wszystkie związane z nim dokumenty.
- Archiwizacja luźnych kartek jest szczególnie prosta i dlatego nadaje się szczególnie do dużych, obszernych ilości dokumentów.
- W aktach zbiorczych spotykają się dokumenty z wielu podobnych procesów.



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

