

Raporty ze studiów przypadku

przygotowane w ramach ewaluacji projektu „Usługi indywidualnego transportu door-to-door oraz poprawa dostępności architektonicznej wielorodzinnych budynków mieszkalnych”

Zamawiający:

Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

Wykonawca:

Ośrodek Ewaluacji Sp. z o.o.

EGO – Evaluation for Government Organizations s.c.

Spis treści

Wstęp	7
1. Studium przypadku gmina Brzozów	9
1. Charakterystyka Jednostki Samorządu Terytorialnego	9
2. Geneza projektu	11
3. Model świadczenia usług transportu indywidualnego door-to-door	13
4. Efekty	17
5. Dalsze losy usług door-to-door na terenie jednostki samorządu terytorialnego	20
6. Podsumowanie	20
7. Notatki z rozmów z użytkownikami	21
8. Obserwacja	23
2. Studium przypadku miasto Bielsko-Biała	26
1. Charakterystyka Jednostki Samorządu Terytorialnego	26
2. Geneza projektu	27
3. Model świadczenia usług transportu indywidualnego door-to-door	29
4. Efekty	33
5. Dalsze losy usług door-to-door na terenie jednostki samorządu terytorialnego	36
6. Podsumowanie	36
7. Notatki z rozmów z użytkownikami	38
8. Obserwacja	40
3. Studium przypadku powiat biłgorajski	42



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



Rzeczpospolita
Polska

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



1.	Charakterystyka jednostki samorządu terytorialnego.....	42
2.	Geneza projektu	43
3.	Model świadczenia usług transportu indywidualnego door-to-door	45
4.	Efekty	49
5.	Dalsze losy usług door-to-door na terenie jednostki samorządu terytorialnego	52
6.	Podsumowanie.....	52
7.	Notatki z rozmów z użytkownikami	53
8.	Obserwacja	55
4.	Studium przypadku gmina Ciechanowiec	58
1.	Charakterystyka Jednostki Samorządu Terytorialnego.....	58
2.	Geneza projektu	60
3.	Model świadczenia usług transportu indywidualnego door-to-door	62
4.	Efekty	66
5.	Dalsze losy usług door-to-door na terenie jednostki samorządu terytorialnego	68
6.	Podsumowanie.....	68
7.	Notatki z rozmów z użytkownikami	70
8.	Obserwacja	75
5.	Studium przypadku gmina Czersk.....	77
1.	Charakterystyka jednostki samorządu terytorialnego.....	77
2.	Geneza projektu	78
3.	Model świadczenia usług transportu indywidualnego door-to-door	80
4.	Efekty	87
5.	Dalsze losy usług door-to-door na terenie jednostki samorządu terytorialnego	89



Państwowy Fundusz
Rehabilitacji Osób
Niepełnosprawnych



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



Rzeczpospolita
Polska

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



6.	Podsumowanie	90
7.	Notatki z rozmów z użytkownikami	91
8.	Obserwacja	93
6.	Studium przypadku gminy Leśniowice	96
1.	Charakterystyka Jednostki Samorządu Terytorialnego	96
2.	Geneza projektu	97
3.	Model świadczenia usług transportu indywidualnego door-to-door	98
4.	Efekty	102
5.	Dalsze losy usług door-to-door na terenie jednostki samorządu terytorialnego	104
6.	Podsumowanie	105
7.	Notatki z rozmów z użytkownikami	106
8.	Obserwacja	107
7.	Studium przypadku powiat lubartowski.....	111
1.	Charakterystyka Jednostki Samorządu Terytorialnego	111
2.	Geneza projektu	113
3.	Model świadczenia usług transportu indywidualnego door-to-door	114
4.	Efekty	119
5.	Dalsze losy usług door-to-door na terenie jednostki samorządu terytorialnego	121
6.	Podsumowanie	123
7.	Notatki z rozmów z użytkownikami	124
8.	Obserwacja	129
8.	Studium przypadku gminy Łapy	131
1.	Charakterystyka Jednostki Samorządu Terytorialnego	131



Państwowy Fundusz
Rehabilitacji Osób
Niepełnosprawnych



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



Rzeczpospolita
Polska

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



2.	Geneza projektu	132
3.	Model świadczenia usług transportu indywidualnego door-to-door	134
4.	Efekty	137
5.	Dalsze losy usług door-to-door na terenie jednostki samorządu terytorialnego	139
6.	Podsumowanie	140
7.	Notatki z rozmów z użytkownikami	141
8.	Obserwacja	142
9.	Studium przypadku gminy Września	144
1.	Charakterystyka Jednostki Samorządu Terytorialnego	144
2.	Geneza projektu	146
3.	Model świadczenia usług transportu indywidualnego door-to-door	148
4.	Efekty	154
5.	Dalsze losy usług door-to-door na terenie jednostki samorządu terytorialnego	157
6.	Podsumowanie	158
7.	Notatki z rozmów z użytkownikami	159
8.	Obserwacja	162
10.	Studium przypadku powiatu zamojskiego	164
1.	Charakterystyka Jednostki Samorządu Terytorialnego	164
2.	Geneza projektu	165
3.	Model świadczenia usług transportu indywidualnego door-to-door	166
4.	Efekty	173
5.	Dalsze losy usług door-to-door na terenie jednostki samorządu terytorialnego	175
6.	Podsumowanie	176



Państwowy Fundusz
Rehabilitacji Osób
Niepełnosprawnych



7. Notatki z rozmów z użytkownikami	177
8. Obserwacja	181

Wstęp

Raport przedstawia sprawozdania ze studiów przypadku realizowanych w ramach ewaluacji projektu „Usługi indywidualnego transportu door-to-door oraz poprawa dostępności architektonicznej wielorodzinnych budynków mieszkalnych” w zakresie usług transportu typu door-to-door dla osób o ograniczonej mobilności w różnych jednostkach samorządu terytorialnego (JST). Projekt realizowany był przez Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON) w ramach środków europejskich (Osi priorytetowej II. Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji w ramach Działania 2.8 Rozwój usług społecznych świadczonych w środowisku lokalnym, Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój na lata 2014-2020). Studia przypadku w 10 Jednostkach Samorządu Terytorialnego były realizowane od czerwca do lipca 2023 r.

Dane na temat ludności, w tym liczby osób w wieku 65+ i liczby osób z niepełnosprawnościami, a także na temat sytuacji finansowej JST pochodzą ze statystyki publicznej (GUS Bank Danych Lokalnych, <https://bdl.stat.gov.pl/bdl/start>).

W raporcie zastosowano następujące skróty:

- dtd - (ang. door-to-door) usługa door-to-door, czyli usługa transportowa typu od drzwi do drzwi tj. z miejsca wskazanego przez użytkownika/użytkowniczkę do wskazanego miejsca docelowego
- OzN - osoby z niepełnosprawnością
- JST - Jednostka Samorządu Terytorialnego
- PFRON - Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych
- GUS – Główny Urząd Statystyczny
- NSP – Narodowy Spis Powszechny
- OPS – Ośrodek Pomocy Społecznej
- GOPS – Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej
- CUS – Centrum Usług Społecznych



- DPS – Dom Pomocy Społecznej
- ŚDS – Środowiskowy Dom Pomocy Społecznej
- ZUS – Zakład Ubezpieczeń Społecznych

1. Studium przypadku gmina Brzozów

1. Charakterystyka Jednostki Samorządu Terytorialnego

- **Usytuowanie geograficzne**

Gmina Brzozów jest gminą miejsko-wiejską w województwie podkarpackim, w powiecie brzozowskim.

- **Charakter osadnictwa (w przypadku obszarów wiejskich odległość od większych ośrodków miejskich)**

Leży na Pogórzu dynowskim, około 50 km na południe od Rzeszowa i 25 km na północny-zachód od Sanoka. W jej skład wchodzi miasto Brzozów oraz okoliczne sołectwa: Górki, Grabownica Starzeńska, Humniska, Humniska-Skrzyżowanie, Przysietnica, Stara Wieś, Turze Pole, Zmiennica.

- **Ludność - liczba ludności, liczba osób z niepełnosprawnością (na podstawie danych z NSP), szacowana liczba osób z ograniczoną mobilnością (jeśli Jednostka Samorządu Terytorialnego przeprowadziła takie szacunki)**

Na podstawie Banku Danych Lokalnych, uwzględniających dane NSP z 2021 roku gmina liczy 26 126 tys. mieszkańców z czego 7,2 tys. mieszka w Brzozowie. Osoby w wieku 65 lat i więcej stanowią 18% ludności gminy (w mieście Brzozowie - 23%, na obszarach wiejskich - 16%).

Liczbę osób potrzebujących wsparcia w postaci usług door-to-door oszacowano w przybliżeniu na 2,2 tys. (przyjmując, że około 30% osób w wieku 60+ może mieć ograniczenia mobilności). Założono, że projekt dotrze do 30% z nich tj. do około 670 osób.

- **Dostępność komunikacji publicznej (z uwzględnieniem dostosowania do potrzeb osób z ograniczoną mobilnością np. taboru pojazdów)**

Na terenie gminy nie działa komunikacja publiczna. Połączenia z większymi miastami jak Rzeszów, Sanok, Krosno zapewniają prywatni przewoźnicy (przede wszystkim z Brzozowa i z tych wsi, które leżą przy drodze wojewódzkiej nr 886 łączącej Rzeszów z Sanokiem). Jedynie jeden przewoźnik, oferuje nieregularne połączenia w ramach gminy, między Brzozowem a wybranymi sołectwami. Do części sołectw tj. Zmiennica, Turze Pole nie dojeżdża żaden przewoźnik. Przejazdy odbywają się autobusami i busami niedostosowanymi do potrzeb osób z niepełnosprawnościami (OzN).

Mieszkańcy gminy mogą też korzystać z usług trzech taksówek prywatnych, żaden z pojazdów nie jest dostosowany do przewozu osób na wózkach inwalidzkich.

- **Inne usługi/inna pomoc w przemieszczaniu się dostępna dla osób z ograniczoną mobilnością na terenie Jednostki Samorządu Terytorialnego (inna niż badane usługi door-to-door)**

Od 2020 r. gmina realizuje usługi asystenckie dla OzN w ramach programu Ministra Rodziny i Polityki Społecznej pn. „Asystent osobisty osoby niepełnosprawnej”. Z tego wsparcie co roku korzysta około 30 mieszkańców.

- **Sytuacja ekonomiczna Jednostki Samorządu Terytorialnego (dochody gmin/powiatów w przeliczeniu na 1 mieszkańca, porównanie do średniej w województwie, w kraju)**

Według Banku Danych Lokalnych, dochód gminy Brzozów w przeliczeniu na 1 mieszkańca w 2021 roku wyniósł 5 719 zł, przy średniej dla Polski 7 226 zł, a dla województwa podkarpackiego 6 568 zł.

2. Geneza projektu

- **Jakie były powody przystąpienia do projektu (czy można wskazać konkretne osoby/podmioty, które się do tego przyczyniły)?**

Do przedstawicieli samorządu docierały sygnały od mieszkańców i organizacji pozarządowych o potrzebie wsparcia osób starszych oraz OzN w zakresie przemieszczania się, zwłaszcza w obliczu bardzo ograniczonej dostępności komunikacji zbiorowej. Szczególna rola w zakresie lobbowania za przystąpieniem do projektu przypadła brzozowskiemu oddziałowi Polskiego Związku Niewidomych, który stał się partnerem projektu¹.

- **Czy Jednostka Samorządu Terytorialnego miała doświadczenia z realizacją podobnych usług w przeszłości?**

Gmina Brzozów nie miała wcześniejszych doświadczeń z realizacją usług transportu door-to-door.

- **Czy usługa transportu door-to-door jest częścią jakiejś szerszej, zwłaszcza systematycznej aktywności (strategii/polityki społecznej Jednostki Samorządu Terytorialnego)?**

Usługi transportu indywidualnego door-to-door nie były pomyślane jako integralna część szerszego pakietu usług, raczej traktowane są jako jeszcze jedna, odrębna forma pomocy dla mieszkańców z niepełnosprawnościami i z ograniczoną mobilnością. Trzeba jednak zauważyć, że w praktyce, w części przypadków wystąpiło powiązanie z innymi usługami publicznymi. Z transportu door-to-door często korzystają OzN wraz ze swoimi asystentami osobistymi (którzy finansowani są z programu rządowego). Służy on także do dowozu osób z ograniczoną mobilnością na różnego rodzaju wydarzenia organizowane przez gminę: niewielkie

¹ Zadania PZN w ramach projektu polegały przede wszystkim na informowaniu i zachęcaniu do korzystania z usług door-to-door. Członkowie PZN z całego powiatu brzozowskiego mogli korzystać z usług w ramach projektu, nawet jeśli nie byli mieszkańcami gminy Brzozów.

wycieczki/wspólne spacerzy, wieczorki integracyjne, spotkania tematyczne (np. w celu posłuchania muzyki). Koordynatorka projektu ocenia, że bez usług door-to-door frekwencja na tych wydarzeniach byłaby dużo niższa.

- **Czy Jednostka Samorządu Terytorialnego realizuje inne projekty finansowane ze źródeł zewnętrznych w zakresie polityki społecznej, w tym na rzecz osób z niepełnosprawnością/dostępności?**

Gmina rozwija szereg innych usług dla OzN i osób o ograniczonej mobilności. Część z nich należy do jej ustawowych obowiązków np. usługi opiekuńcze, czy dowóz dzieci i młodzieży z niepełnosprawnościami do szkół i ośrodków rewalidacyjno-wychowawczych. Dodatkowo, sięgając po środki zewnętrzne, gmina zapewnia: wspomniane wyżej usługi asystenta osobistego osób z niepełnosprawnością, usługi opiekuńcze w ramach pomocy sąsiedzkiej (do sierpnia 2023 r. włącznie, w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Podkarpackiego 2014-2020) oraz wsparcie wychnieniowe dla opiekunów nieformalnych (w ramach programu Ministerstwa Rodziny i Polityki Społecznej „Opieka wychnieniowa”).

- **Czy decyzja o przystąpieniu do projektu poprzedzona była rozpoznaniem potrzeb osób z ograniczoną mobilnością, w jaki sposób się ono odbyło?**

Tak jak zaznaczono powyżej, sama potrzeba wprowadzenia tego typu usług była zgłaszana przez mieszkańców i omawiana np. podczas spotkań burmistrza z mieszkańcami.

- **Czy przeprowadzono diagnozę potrzeb odbiorców, w jaki sposób? Jak wyniki diagnozy przełożyły się na parametry usługi (np. założoną częstotliwość przejazdów, wyposażenie samochodu)?**

Nie prowadzono szczegółowej diagnozy, która przełożyłaby się na konkretne parametry usługi.

3. Model świadczenia usług transportu indywidualnego door-to-door

- **Czy usługi ukierunkowano na jakąś określoną grupę odbiorców/grupę osób z niepełnosprawnością? W jaki sposób dokonano tego wyboru?**

Nie wprowadzono dodatkowych założeń w odniesieniu do grupy odbiorców (innych niż te zawarte w regulaminie konkursu).

- **Czy bliżej określono cele, jakim mają służyć przejazdy, nadano im priorytety, np. preferowane są dojazdy do miejsca pracy, dojazdy w celach zdrowotnych itp.? W jaki sposób, na jakich podstawach dokonano tego wyboru?**

Nie wprowadzono dodatkowych założeń w odniesieniu do preferowanych celów przejazdu (innych niż te zawarte w regulaminie konkursu).

- **W przypadku projektów z elementem dostosowania budynków wielorodzinnych: w jaki sposób typowano, gdzie taka adaptacja ma się odbyć, w jaki sposób określano jej zakres?**

W projekcie przewidziano również dostosowanie architektoniczne jednego z budynków wielorodzinnych do potrzeb osób z niepełnosprawnościami. Budynek wytypowano po konsultacji z pracownikami MOPS-u. Wskazali oni trzy osoby o znacznym stopniu ograniczenia mobilności, mieszkające w budynkach, których warunki architektoniczne w dużym stopniu ograniczały im możliwość wyjścia z domu, nawet przy pomocy opiekuna. Ostateczną lokalizację wybrano, kierując się skalą potrzebnych robót. Zdecydowano się na budynek, w którym koszty i czas realizacji robót mieściły się w założeniach projektu, odrzucając budynki, w których potrzebna była bardziej zaawansowana interwencja (uzyskanie zgody konserwatora zabytków i duża przebudowa, by móc zainstalować windę). Przeprowadzone prace obejmowały przebudowanie wejścia do budynku, tak by był tam podjazd oraz zakup i zamontowanie podnośnika do pokonywania schodów w budynku.

- **Jaki podmiot realizuje usługę, jak został wyłoniony, na jakiej podstawie wykonuje usługi, jakie są jego związki z Jednostką Samorządu Terytorialnego?**

Gmina realizuje usługi samodzielnie.

- **Ile i jakie pojazdy są wykorzystywane do świadczenia usług, jakie mają dostosowania do potrzeb osób o ograniczonej mobilności (w tym grup, które określono jako docelowe)?**

Przejazdy realizowane są jednym minibusem, w którym miejsce dostosowane do przewozu osób na wózkach inwalidzkich uzyskuje się po wyciągnięciu tylnych foteli. Zazwyczaj są one zamontowane, wyciągane są w miarę potrzeb, jeżeli ze zgłoszenia wiadomo, że przewożona będzie osoba na wózku. Miejsca na wózek jest stosunkowo mało, a sufit pojazdu jest dość niski, co sprawia, że zwłaszcza przy podwyższonych wózkach podróż nie jest komfortowa.

- **Jaka jest obsługa kursu: kierowca, dodatkowy asystent? Jakie wymogi musiały te osoby spełnić, czy przeszły jakieś przeszkolenie?**

Gmina realizuje usługi samodzielnie, w tym celu zatrudnia dwóch kierowców oraz dwóch asystentów (na umowę o pracę). Jedna z urzędniczek pełni też funkcję dyspozytorki, w okresie trwałości łącząc te zadania z innymi obowiązkami.

Większość przejazdów obsługiwana jest przez kierowcę i asystenta. Wszyscy przeszli kurs pierwszej pomocy medycznej, a także zostali przeszkoleni z obsługi schodołazu, który zakupiono w ramach projektu.

- **W jakich godzinach, dniach tygodnia, usługa jest dostępna?**

Usługi świadczone są od poniedziałku do piątku w godz. od 7:00 do 19:00 oraz w soboty i niedziele od 15:00 do 20:00. Przy czym jest możliwa pewna elastyczność i dostosowanie godzin do potrzeb odbiorców.

- **Czy osoby z ograniczoną mobilnością miały możliwość podróżowania z opiekunem, psem asystentem, bagażem?**

Osoby o ograniczonej mobilności mogą podróżować z opiekunem, bagażem oraz psem przewodnikiem (kierowca i asystent nie pamiętali jednak takiego przypadku).

- **Czy ustanowiono jakieś limity dostępności (np. liczbę przejazdów dostępnych dla jednej osoby w skali miesiąca)?**

Nie wprowadzono żadnych limitów przejazdów, nie przyjmowane są jednak zgłoszenia na większą liczbę regularnych kursów (rejestrowany jest tylko pierwszy przejazd, resztę trzeba rezerwować w miarę dostępności).

- **Czy określono maksymalny dystans, na którym usługi są dostępne/ obszar, na którym są świadczone?**

Zdecydowana większość przejazdów odbywa się na terenie gminy, jednak realizowane są także dalsze kursy do Rzeszowa, Krosna lub Sanoka.

- **Czy wprowadzono odpłatność za usługi, jakie były jej ceny dla użytkowników?**

Usługi, także w okresie trwałości, są bezpłatne.

- **W jaki sposób osoby o ograniczonej mobilności mogły dowiedzieć się o usłudze?**

Projekt promowano za pomocą ulotek i plakatów umieszczanych w miejscach, z których korzystają seniorzy i osoby z niepełnosprawnościami. Rozmawiano z lekarzami, by ci poinformowali swoich pacjentów, poproszono też księży o pomoc i uwzględnienie usług w ogłoszeniach parafialnych. Koordynatorka dużą rolę przypisuje też kilku wyjazdom integracyjnym zorganizowanym na początku projektu. Ci pierwsi zadowoleni użytkownicy przekazywali informację swoim znajomym i taki „marketing szeptany” okazał się bardzo skuteczny.

- **W jaki sposób się do niej zgłaszały?**

Zdecydowana większość zgłoszeń dokonywana jest telefonicznie. Stworzona w projekcie aplikacja jest właściwie nieużywana, co koordynatorzy projektu wiążą z zaawansowanym wiekiem odbiorców i brakiem nawyku korzystania z tego typu rozwiązań.

- **Jakie było zainteresowanie usługami?**

Realizatorzy projektu oceniają, że zainteresowanie usługami jest duże. Czasami, ze względu na obłożenie, nie jest możliwa obsługa wszystkich zgłoszeń. Zdarza się tak zwłaszcza w godzinach porannych i przedpołudniowych, gdy najwięcej osób chce dojechać do ośrodków zdrowia.

- **Główne problemy jakie wystąpiły na etapie organizacji/świadczenia usług (o ile takie zidentyfikowano)**

Na początku projektu nie było zbyt wielu chętnych do korzystania z usług. Natomiast dzięki prowadzonym działaniom promocyjnym gminy, „poczcie pantoflowej” pomiędzy użytkownikami, ta sytuacja szybko uległa zmianie.

Ponieważ przejazdy realizowane są tylko jednym minibusem, problemów przysparzają awarie i konieczne naprawy, które wyłączają pojazd z użytku. Trzeba wtedy odwoływać kursy, takich sytuacji było kilka.

Gmina miała problem także z wyłonieniem wykonawcy robót adaptacyjnych, co wiązało się ze wzrostem cen na materiały budowlane i urządzenia, jakie miały być zamontowane w budynku. Ostatecznie to się udało i przeprowadzono prace, choć z opóźnieniem względem harmonogramu.

4. Efekty

- **Analiza osiągniętych wskaźników: ile kursów wykonano, ile osób z nich skorzystało, ile przejazdów przypada na jedną osobę korzystającą z usługi?**

Projekt realizowano przez okres 24 miesięcy (od listopada 2020 r. do listopada 2022 r.). W tym okresie z usług skorzystało 675 osób, w tym 389 potrzebujących pomocy asystenta (przy założonych wskaźnikach na poziomie 670 osób, z czego 80% potrzebujących asysty²). Poza początkowym okresem, kiedy użytkowników było mniej, co miesiąc przewożono około 50-60 osób, wykonując około 200 kursów (zatem na osobę przypadały 3-4 kursy w miesiącu).

W okresie trwałości liczba korzystających nie maleje, przykładowe dane za maj 2023 r. pokazują, że z usług w tym miesiącu skorzystało 70 osób.

- **Koszty: Jakie były koszty projektu, jakie są koszty usługi w przeliczeniu na osobę (korzystającą z projektu)?**

Całkowite koszty projektu wyniosły 814 034,05 zł. W tym najważniejszymi pozycjami były: koszty wynagrodzeń 382 129,93 zł (47% całego budżetu, a 59% budżetu zadania nr 1, zakupu samochodu 146 370,00 zł (18%), paliwa 56 478,53 zł (7%), oraz zadania nr 2 związanego z przeprowadzeniem adaptacji budynku wielorodzinnego: 161 516,28 zł (20%).

Koszt projektu (z pominięciem zadania nr 2) w przeliczeniu na jedną osobę wyniósł 966,69 zł.

Dane sprawozdawcze uzyskane za maj 2023 r. (a więc już z okresu trwałości) pokazują, że w tym miesiącu przejechano 3421 km, a łączne koszty wynagrodzenia obsługi i paliwa wyniosły 26 507 zł. Zatem koszt przejechania 1 km wyniósł w maju 2023 r. około 7,7 zł.

² Drugi wskaźnik został zatem przeszacowany na etapie opracowania wniosku.

- **Kto był typowym użytkownikiem - wiek, płeć, rodzaj niepełnosprawności (jeśli takie dane były zbierane w projekcie)?**

Według oceny realizatorów (w tym także kierowców, asystentów), zdecydowana większość użytkowników to seniorzy. Najczęściej podróżują oni do ośrodków zdrowia i przychodni przyszpitalnych (w Brzozowie większość przychodni, a także szpital specjalistyczny, mieszczący ośrodek onkologiczny, usytuowane są na ulicy księdza Bielawskiego i jest to najczęstszy cel podróży).

Tam też jechały dwie osoby, którym towarzyszyliśmy. Pierwszy kurs odbył mężczyzna około 75-letni z asystującą mu żoną, udający się na pierwszy zabieg radioterapii (z serii 20, na które go skierowano). Drugi - kobieta w podobnym wieku, wydająca się sprawna fizycznie, lecz ze zdiagnozowaną padaczką, jadąca na umówioną wizytę u lekarza okulisty (z powodu zaćmy). Kobieta nie wymagała pomocy asystenta.

Z danych przywołanych we wniosku sprawozdawczym wynika, że w okresie trwania projektu, 50% przejazdów miało cel zdrowotny, 30% społeczny, 15% zawodowy i 5% edukacyjny.

- **Jakie korzyści odniosły osoby objęte usługą/jakie potrzeby mogły zrealizować dzięki usłudze?**
- **Czy zmienił się na lepsze sposób ich funkcjonowania w płaszczyźnie społecznej/zawodowej (czy to trwała zmiana)?**

Przejazdy w ramach projektu w pierwszym rzędzie pomogły poprawić dostęp do usług zdrowotnych. W gminie nie ma komunikacji publicznej, można powiedzieć, że usługi door-to-door niejako ją zastępują. Stąd osoby stosunkowo sprawne, które w innych warunkach mogłyby użyć komunikacji publicznej, także z niej w sposób zasadny korzystają.

Osoby, z którymi podróżowaliśmy, w przypadku braku usług door-to-door korzystają z pomocy sąsiadów, rodziny albo płacą za taksówkę. Zdarza się też, że rezygnują lub przesuwiają wizyty u lekarza. Dla małżeństwa jadącego na radioterapię dużym zmartwieniem było fakt, że

kolejne przejazdy muszą rezerwować każdy osobno, z 3-dniowym wyprzedzeniem i może się zdarzyć, że będą dni, w których nie zostaną obsłużeni.

Koordynatorka projektu wskazywała, że usługa miała także istotne znaczenie w zakresie aktywizacji społecznej seniorów i osób z niepełnosprawnościami. Podała tu przykłady przywoływanym już wyjazdów i spotkań integracyjnych organizowanych przez gminę, a także zapewnienia przejazdów na mecze piłkarskie do Sanoka dla młodego kibica o znacznym stopniu niepełnosprawności. W jej ocenie przejazdy door-to-door umożliwiły „pozamykanym dotąd w domach” wielu osobom „wyjście na zewnątrz” i uczestniczenie w sytuacjach społecznych³.

Projekt miał mniejsze znaczenie, jeśli chodzi o aktywizację zawodową. Większość przejazdów tego typu zrealizowali uczestnicy centrum promocji zatrudnienia udający się na szkolenia czy też staże.

- **Jakie znaczenie dla osób o ograniczonej mobilności miał fakt dokonania adaptacji budynku, czy to było duże ułatwienie w przemieszczaniu się?**
- **Czy adaptacje ułatwiły/były warunkiem umożliwiającym korzystanie z usług door-to-door?**

Osoba, z myślą, o której dokonano dostosowań architektonicznych, jest użytkownikiem usług door-to-door. Jest to młody mężczyzna o znacznym stopniu niepełnosprawności, poruszający się tylko na wózku. Dokonane adaptacje znacznie ułatwiły mu wyjście z domu na zewnątrz.

³ Żeby zilustrować to „społeczne” znaczenie usług transportowych door-to-door koordynatorka zestawiała ze sobą frekwencję na zabawie Andrzejkowej zorganizowanej przez gmin przed uruchomieniem projektu (60 osób) i na zabawie karnawałowej z dowozem zapewnianym przez usługi door-to-door (przeszło 120 osób).

5. Dalsze losy usług door-to-door na terenie jednostki samorządu terytorialnego

- **Wyzwania/trudności w zakresie zapewnienia kontynuacji usług w okresie trwałości (organizacyjne, finansowe, inne)**
- **Sposoby radzenia sobie z tymi trudnościami**

Obecnie projekt jest w okresie trwałości (do 19 grudnia 2023 r.), a realizatorzy nie odnotowują większych trudności w zakresie zapewnienia kontynuacji usług.

- **Plany na przyszłość: czy usługi będą kontynuowane po okresie trwałości, w jakim zakresie, jakie czynniki o tym zadecydują?**

Nie ma pewności czy usługi będą realizowane po okresie trwałości. Jednak realizatorzy uważają projekt za sukces i będą go chcieli dalej kontynuować, zwłaszcza, że odbiorcy są z niego zadowoleni i dają temu wyraz na spotkaniach z burmistrzem. Problemem może być brak środków, dlatego zostanie podjęta próba zdobycia finansowania zewnętrznego, co pozwoliłoby także zakupić drugi samochód. Zostanie też rozważone wprowadzenie opłat. Koordynatorka sądzi, że potrzebne będzie objęcie usługami także dzieci z niepełnosprawnością (stosunkowo często zgłaszano potrzebę przewozu dziecka do lekarza, zwłaszcza do większych miast). Zasadne może być także zniesienie ograniczeń co do celów podróży i umożliwienie dojazdu np. do sklepu.

6. Podsumowanie

- **Największe sukcesy projektu (z uwzględnieniem znaczenia jakie ma dla osób o ograniczonej mobilności, korzyści jakie im przyniósł)**

Projekt w opinii realizatorów oraz użytkowników, z którymi rozmawialiśmy, jest bardzo udany. Jego podstawową zaletą jest oczywiście fakt, że pomaga przemieszczać się osobom o ograniczonej mobilności, co jest szczególnie ważne w gminie, w której transport zbiorowy jest bardzo ograniczony. Usługi door-to-door częściowo wypełniają więc lukę, jaką w Brzozowie

stwarza brak komunikacji publicznej. Ich znaczenie jest szczególnie wyraźne w obszarze dbania o zdrowie, ponieważ najczęściej wykorzystywane były w celu dojazdu do placówek zdrowotnych. W sposób istotny wspomagały też uczestnictwo w życiu społecznym, dowożąc odbiorców na różnego rodzaju wydarzenia (w tym organizowane przez gminę). Wedle słów realizatorów, dla części odbiorców stworzyło to pierwszą od dłuższego czasu szansę na wyjście z domu i styczność z osobami spoza rodziny.

Według realizatorów kluczowe dla sukcesu projektu są podstawowe parametry usługi: brak opłat, formuła przejazdu „od drzwi do drzwi” z możliwą pomocą asystenta oraz długie godziny dostępności, obejmujące także weekendy.

- **Ewentualne niepowodzenia i potrzebne zmiany w odpowiedzi na te niepowodzenia**

Brak.

- **Ewentualne zagrożenia dla dalszego funkcjonowania usług na terenie Jednostki Samorządu Terytorialnego oraz potrzebne wsparcie/możliwe rozwiązania**

Usługi, ze względu na ich wysoką ocenę przez użytkowników i realizatorów, najprawdopodobniej będą kontynuowane po okresie trwałości. Podstawową trudnością będzie tu zapewnienie odpowiednich środków na ich finansowanie. W tym celu gmina będzie się starała pozyskać środki zewnętrzne np. z programów unijnych.

7. Notatki z rozmów z użytkownikami

Pytanie	Kobieta, wiek 80+	Mężczyzna, wiek 75+
Jak często Pan/Pani korzysta z usługi/przejazdów, ile już Pan/Pani takich przejazdów odbył/odbyła?	Podróżuje z Przysietnicy do Brzozowa, do przychodni, gdzie ma umówioną wizytę u lekarza okulisty. Jest samodzielna, cierpi jednak na zaćmę i padaczkę.	Jedzie z żoną, która się nim opiekuje. To ich pierwszy kurs. Mężczyzna jedzie do szpitala onkologicznego w Brzozowie na pierwszy zabieg radioterapii jaki mu przepisano. Podróż z

Pytanie	Kobieta, wiek 80+	Mężczyzna, wiek 75+
	Korzystała z usług door-to-door już kilkakrotnie.	odległej części Brzozowa, do jego centralnej części.
Czy otrzymuje Pan/Pani pomoc także w wyjściu z mieszkania/dotarciu na miejsce - pokonanie schodów/ korzystanie z windy itp.?	Kobieta nie potrzebuje pomocy asystenta. Samodzielnie wychodzi z mieszkania.	Mężczyznę sprawia wrażenie zagubionego, opiekuje się nim żona. To ona też się wypowiada w ich imieniu.
W jakim celu (najczęściej) korzysta Pan/Pani z przejazdów (podróż do pracy, lekarza, itp.)? Jak sobie Pan/Pani radzi z dotarciem do tych miejsc bez tej usługi?	Każdorazowo to były kursy do lekarza. Jeśli nie może skorzystać z usług, prosi sąsiadów o podwiezienie. Córka mieszka w sąsiedniej gminie, ale często nie może pomóc, bo jest w pracy. Zdarzało jej się przekładać wizyty u lekarza.	To pierwszy raz, ale Pan ma zapisane 25 zabiegów radioterapii. Wraz z żoną martwią się, czy uda się umówić następne kursy. Jeśli nie, poproszą o pomoc sąsiada. Może syn będzie mógł przyjechać w któryś dzień.
Jak Pan/Pani ocenia tę usługę/te przejazdy? Jak one mają znaczenie dla Pana/Pani? Czy stanowią zauważalne ułatwienie w codziennym życiu? Czy pomagają wykonywać pewne aktywności (bez nich	Pani jest bardzo zadowolona. Chce powiedzieć, że liczy na to, że przejazdy będą nadal dostępne. To duża pomoc. Według pani obsługa jest bardzo miła i pomocna. Widać to też z obserwacji.	Są bardzo zadowoleni, że mogą dziś skorzystać z przejazdu, więcej na razie trudno im powiedzieć. Wzięli telefon od kierowcy, mają dzwonić po zabiegu, zostaną zawiezieni do domu.

Pytanie	Kobieta, wiek 80+	Mężczyzna, wiek 75+
byłoby to niemożliwe, dużo trudniejsze)? Proszę o tym opowiedzieć.	Pani dobrze zna się z kierowcą i asystentem, miło sobie gawędzą.	
Czy trzeba coś w tej usłudze poprawić, by była lepsza (lepiej dostosowana do Pana/Pani potrzeb)?	Nic nie trzeba zmieniać, wszystko jest wspaniałe. Oby nic się nie zmieniło.	Jw.
Teraz przeczytam Panu/Pani krótką listę różnych aspektów, które składają się na usługę.	Godziny są dobre, w sam raz, żeby dojechać do lekarza. Nie może się doszukać gorszych aspektów.	Jeszcze nie wiedzą, martwią się o te kolejne przejazdy.

8. Obserwacja

Data i miejsce: 21.07.2023 r., Brzozów

Metryczka przejazdu

Cel przejazdu: 2 przejazdy, oba na ulicę Bielawskiego, pierwszy do przychodni okulistycznej, drugi do przychodni w szpitalu onkologicznym, zabiegi radioterapii.

Przejazd w tej samej/ do innej miejscowości: pierwszy z Przysietnicy do Brzozowa, drugi w ramach Brzozowa.

Pokonany dystans: 1 kurs – ok. 7 km w jedną stronę, 2 kurs - ok. 2,5 km w jedną stronę (kursy powrotne bez użytkowników).

Czas przejazdu: około 15 min. i około 7 min.



Metryczka osoby o ograniczonej mobilności

Płeć/przybliżony wiek:

- Pani, 80+
- Pan, 75+

Rodzaj niepełnosprawności:

- Pani: cierpi na zaćmę i padaczkę
- Pan: wydaje się sprawny fizycznie, ale sprawia wrażenie zagubionego. Jedzie na radioterapię, może się po niej źle poczuć. Podróżuje z żoną, która jest jego opiekunką, to żona zabiera głos w trakcie rozmowy.

Asystent nie musi udzielać pomocy w żadnym z omawianych przypadków.

Etap wychodzenia z domu

Bariery architektoniczne: Odbiorcy czekają przy drodze, przed swoimi domami. Samodzielnie też wchodzi do budynków przychodni.

Etap zajęcia miejsca w pojeździe

Czy odbiorca korzysta z czyjejś pomocy: Odbiorcy są w stanie zająć miejsce w aucie samodzielnie.

Przejazd

Bez zakłóceń, atmosfera przyjazna. Użytkownicy umawiają się, że będą dzwonić do kierowcy, kiedy będą gotowi do podróży do domów.

Etap dotarcia na miejsce

Jw. bez zakłóceń.

Obsługa przejazdu

Kierowca i asystent. Kulturalne, pomocne osoby.



Inne uwagi, obserwacje

W samochodzie miejsce na wózek inwalidzki powstaje poprzez usunięcie tylnych siedzeń, normalnie podróż odbywa się z nimi (tak też jest podczas obserwacji). Przejazdy osób na wózkach są najwyraźniej dość rzadkie. Obsługa mówi też, że samochód jest dość niski i mało wygodny dla osób na wózkach.

W czasie podróży asystent zwraca uwagę na trzy taksówki stojące na postoju w centrum miasta. Stwierdza, że miejscowi taksówkarze nie są zadowoleni z usług door-to-door, bo odbierają im klientów.

2. Studium przypadku miasto Bielsko-Biała

1. Charakterystyka Jednostki Samorządu Terytorialnego

- **Usytuowanie geograficzne oraz charakter osadnictwa (w przypadku obszarów wiejskich odległość od większych ośrodków miejskich)**

Bielsko-Biała jest miastem na prawach powiatu leżącym w południowej części województwa śląskiego u stóp Beskidu Małego i Beskidu Śląskiego.

- **Ludność – liczba ludności, liczba osób z niepełnosprawnością (na podstawie danych z NSP), szacowana liczba osób z ograniczoną mobilnością (jeśli Jednostka Samorządu Terytorialnego przeprowadziła takie szacunki)**

Na podstawie Banku Danych Lokalnych, uwzględniających dane NSP z 2021 roku, miasto liczy 169 089 tys. mieszkańców z tego 25 tys. (około 15%) to osoby z niepełnosprawnościami. Większość z nich (17 tys.) posiada orzeczenie o niepełnosprawności⁴. Prawie ¼ mieszkańców (23%) stanowią osoby w wieku 65 lat i więcej. Urząd Miasta nie przeprowadził szacowania rozmiarów populacji docelowej dla usług door-to-door. Zrealizowano natomiast badanie ankietowe mające pomóc zdiagnozować potrzeby osób o ograniczonej mobilności.

- **Dostępność komunikacji publicznej (z uwzględnieniem dostosowania do potrzeb osób z ograniczoną mobilnością i np. taboru pojazdów)**

Miejski Zakład Komunikacyjny (MZK) zapewnia połączenia autobusowe obejmujące obszar całego miasta, a także kilku okolicznych gmin (Wilkowice, Bystrą, Czechowice-Dziedzice). Wszystkie pojazdy są niskopodłogowe lub niskowejściowe, wszystkie też mają szereg dostosowań dla osób ze szczególnymi potrzebami w tym m.in.: specjalną przestrzeń z

⁴ Na podstawie danych z NSP 2021, GUS Bank Danych Lokalnych

urządzeniami przytrzymującymi i zapewniającymi stabilność wózka inwalidzkiego, rozkładane rampy najazdowe, przyciski z wypukłymi znakami w języku Braille'a.

- **Inne usługi/inna pomoc w przemieszczaniu się dostępna dla osób z ograniczoną mobilnością na terenie Jednostki Samorządu Terytorialnego (inna niż badane usługi door-to-door)**

Od 2019 r. Miasto Bielsko-Biała zapewnia usługi asystenta osobistego dla OzN (ich elementem jest pomoc w przemieszczaniu się). Co roku korzysta z nich kilkadziesiąt osób. Usługi finansowane są ze środków unijnych lub rządowych. W 2023 r. realizowane są w ramach programu Ministra Rodziny i Polityki Społecznej pn. „Asystent osobisty osoby niepełnosprawnej – edycja 2023”.

- **Sytuacja ekonomiczna Jednostki Samorządu Terytorialnego (dochody gmin/powiatów w przeliczeniu na 1 mieszkańca, porównanie do średniej w województwie, w kraju)**

Według Banku Danych Lokalnych, dochód gminy miejskiej Bielsko -Biała w przeliczeniu na 1 mieszkańca w 2021 roku wyniósł 8 918,66 zł. Dla porównania ten sam wskaźnik dla województwa śląskiego za 2021 rok wynosił 7 244,36 zł, a całej Polski 7226,45 zł.

2. Geneza projektu

- **Jakie były powody przystąpienia do projektu (czy można wskazać konkretne osoby/podmioty, które się do tego przyczyniły)?**
- **Czy Jednostka Samorządu Terytorialnego miała doświadczenia z realizacją podobnych usług w przeszłości?**

Z informacji zawartych we wniosku wynika, że MZK za niewielką opłatą zapewniał usługi transportu indywidualnego dla osób z niepełnosprawnościami. Usługa była świadczona busem wyposażonym w windę i mocowanie dla wózków inwalidzkich, kierowca udzielał

odpowiedniej pomocy w wyjściu z domu, wsiadaniu i wysiadaniu z pojazdu, dotarciu na miejsce. Wraz z przekształceniem MZK w spółkę komunalną zaprzestano jej świadczenia.

Natomiast z wywiadu z koordynatorką projektu nie wynika, by te doświadczenia miały wpływ na decyzję o przystąpieniu do projektu ani na kształt planowanych usług. Decyzja o udziale w konkursie zapadła w Wydziale Polityki Społecznej Urzędu Miasta, niejako w odpowiedzi na szansę jaką dawał projekt pilotażowy PFRON-u.

- **Czy usługa transportu door-to-door jest częścią jakiejś szerszej, zwłaszcza systematycznej aktywności (strategii/polityki społecznej Jednostki Samorządu Terytorialnego)?**
- **Czy Jednostka Samorządu Terytorialnego realizuje inne projekty finansowane ze źródeł zewnętrznych w zakresie polityki społecznej, w tym na rzecz osób z niepełnosprawnością/dostępności?**

Transport door-to-door można traktować jako samodzielną usługę, w tym sensie, że planując ją, miasto nie stawiało sobie na celu powiązania jej z innymi konkretnymi formami pomocy.

Natomiast Bielsko-Biała rozwija szereg usług na rzecz osób z niepełnosprawnościami (OzN) i osób o ograniczonej mobilności (w tym osób starszych), które należą do zadań gmin i powiatów (np. zapewnia usługi opiekuńcze, prowadzi centrum integracji społecznej, zakład aktywności zawodowej, a także ośrodki wsparcia tj. środowiskowe domy samopomocy, dzienne domy pobytu). Miasto sięga także po środki zewnętrzne z programów unijnych i rządowych, zapewnia dzięki temu m.in.: usługi asystenta osobistego OzN, wsparcie wytchnieniowe dla opiekunów nieformalnych, usługi teleopieki i opiekę wolontariuszy dla seniorów (w ramach programu rządowego „Korpus Seniorów”).

- **Czy decyzja o przystąpieniu do projektu poprzedzona była rozpoznaniem potrzeb osób z ograniczoną mobilnością, w jaki sposób się ono odbyło? Jak wyniki diagnozy przełożyły się na parametry usługi (np. założoną częstotliwość przejazdów, wyposażenie samochodu)?**

Urząd Miasta przeprowadził badanie ankietowe wśród osób o ograniczonej mobilności (przede wszystkim korzystających z różnego rodzaju wsparcia oferowanego przez miasto). Zebrano 238 wypełnionych ankiet.

Wyniki badania można uznać za potwierdzenie potrzeby uruchomienia projektu (pomimo stosunkowo dobrej i dostosowanej do potrzeb OzN komunikacji publicznej).

Uczestnicy badania wskazywali, że ich problemy w poruszaniu się po mieście, wynikają przede wszystkim z barier architektonicznych i przestrzennych: budynki bez wind, liczne przewyższenia w mieście, które trudno pokonać o własnych siłach, wąskie chodniki z wysokimi krawężnikami, nawierzchnia typu „kocie łby”, itp. Wskazywano także na zbyt niską częstotliwość kursowania autobusów miejskich do dzielnic peryferyjnych.

3. Model świadczenia usług transportu indywidualnego door-to-door

- **Czy usługi ukierunkowano na jakąś określoną grupę odbiorców/grupę osób z niepełnosprawnością? W jaki sposób dokonano tego wyboru?**
- **Czy bliżej określono cele jakim mają służyć przejazdy, nadano im priorytety, np. preferowane są dojazdy do miejsca pracy, dojazdy w celach zdrowotnych itp.? W jaki sposób, na jakich podstawach dokonano tego wyboru?**

W projekcie zastosowano ogólne założenia wynikające z Regulaminu konkursu grantowego dla jednostek samorządu terytorialnego (i jego załączników). Nie wprowadzono żadnych dodatkowych reguł dostępu, które preferowałyby węższe grupy odbiorców lub wybrane cele przejazdów. Natomiast, po konsultacjach z opiekunem projektu z ramienia PFRON, wykluczono możliwość wykonywania przejazdów do sklepów oraz w celach religijnych (np. do kościoła, na cmentarz - co było często zgłaszanymi potrzebami).

- **Jaki podmiot realizuje usługę, jak został wyłoniony, na jakiej podstawie wykonuje usługi, jakie są jego związki z Jednostką Samorządu Terytorialnego?**

W Bielsku-Białej przewozy w ramach transportu door-to-door realizuje Spółdzielnia Socjalna „Synergia”. Jej organami założycielskim są Miasto Bielsko-Biała oraz Gmina Kozy, dla których spółdzielnia realizuje różnego rodzaju usługi (np. prace konserwatorskie, sprzątanie budynków i przestrzeni publicznej). Są one udzielane w ramach zamówień publicznych w trybie „in-house” (tak, też jest w przypadku transportu door-to-door). Jest to więc podejście, w którym JST samodzielnie realizuje usługi, wykorzystując w tym celu podmioty od siebie zależne.

- **Ile i jakie pojazdy są wykorzystywane do świadczenia usług, jakie mają dostosowania do potrzeb osób o ograniczonej mobilności (w tym grup, które określono jako docelowe)?**

Na potrzeby projektu zakupiono dwa minibusy przystosowane do przewozu wózków inwalidzkich (bez windy, z najazdami). Dodatkowym wyposażeniem są dwa schodołazy. Z przeprowadzonych wywiadów wynika, że ich pewnym mankamentem jest zbyt niski sufit (co jest uciążliwe dla osoby stojącej przy wózku) oraz zbyt wąski stopień boczny (co powoduje, że asystenci podstawiają mały stołeczek niektórym osobom korzystającym z pojazdu).

- **Jaka jest obsługa kursu: kierowca, dodatkowy asystent? Jakie wymogi musiały te osoby spełnić, czy przeszły jakieś przeszkolenie?**

Obsługę przejazdu stanowi kierowca oraz asystentka (w części przypadków sam kierowca, jeśli asysta jest niepotrzebna, co ustalane jest przy zgłoszeniu). Obsługa przeszła kurs pierwszej pomocy. Asystenci już wcześniej pracowali w charakterze asystenta osoby z niepełnosprawnościami (mieli też ukończony odpowiedni kurs). Łącznie do obsługi 2 samochodów zatrudniono 4 kierowców i 2 asystentów.

- **W jakich godzinach, dniach tygodnia, usługa jest dostępna?**

Usługi są świadczone bezpłatnie (także w okresie trwałości), można z nich korzystać od godziny 7:00 do 19:00, we wszystkie dni tygodnia z wyjątkiem niedzieli.

- **Czy wprowadzono odpłatność za usługi, jakie były jej ceny dla użytkowników?**
- **Czy określono maksymalny dystans, na którym usługi są dostępne/obszar, na którym są świadczone?**

Przejazdy realizowane są na terenie miasta, w uzasadnionych przypadkach możliwy jest też dojazd do sąsiednich gmin (np. do wybranych placówek medycznych).

- **Czy osoby z ograniczoną mobilnością miały możliwość podróżowania z opiekunem, psem asystentem, bagażem?**

Możliwa jest podróż z opiekunem, niewielkim bagażem, a także psem przewodnikiem (to ostatnie w praktyce się raczej nie zdarza).

- **Czy ustanowiono jakieś limity dostępności (np. liczbę przejazdów dostępnych dla jednej osoby w skali miesiąca)?**

Wprowadzono limit łącznych przejazdów w ciągu dnia dla jednej osoby na poziomie 60 km (maksymalnie 30 km w jedną stronę). Przyjęto też zasadę, że nie ma możliwości zarezerwowania większej liczby, cyklicznych przejazdów. Ma to zapobiec sytuacji zdominowania przejazdów przez wąską grupę użytkowników⁵.

- **W jaki sposób osoby o ograniczonej mobilności mogły dowiedzieć się o usłudze?**

Akcja promocyjna, informująca o możliwości skorzystania z usług, odbywała się przede wszystkim poprzez podmioty działające na rzecz OzN i osób starszych, w tym poprzez

⁵ Osoba potrzebująca większej liczby przejazdów może próbować je zarezerwować na bieżąco, z 3-dniowym wyprzedzeniem. Będą one zrealizowane w miarę dostępności pojazdów.

organizacje pozarządowe (rozwieszono plakaty, udostępniono ulotki, bezpośrednio informowano o usłudze). Publikowano też informacje w bezpłatnych gazetkach miejskich.

- **W jaki sposób się do niej zgłaszały?**

Zdecydowana większość zgłoszeń dokonywana jest telefonicznie (Synergia zatrudnia dyspozytorkę do ich obsługi). Możliwe jest też zgłoszenie mailowe lub osobiste np. przez członka rodziny w siedzibie Synergii.

- **Jakie było zainteresowanie usługami?**

W ocenie koordynatora projektu, a także przedstawicieli przewoźnika (w tym dyspozytorki, kierowców), zainteresowanie usługami jest duże. Stosunkowo często zdarzają się sytuacje, że zgłoszenie nie może być obsłużone, ponieważ oba samochody są już zarezerwowane. Największe obciążenie jest w godzinach rannych i wczesnopopołudniowych, co wiąże się przede wszystkim z godzinami pracy przychodni zdrowia.

- **Główne problemy jakie wystąpiły na etapie organizacji/świadczenia usług (o ile takie zidentyfikowano)**

Na początku projektu wystąpiły znaczne problemy z zakupem samochodów i długim oczekiwaniem na ich dostarczenie (co wiązało się z okresem pandemii). W efekcie przez pierwsze dwa miesiące trwania projektu przejazdy obsługiwało jednym pożyczonym od Domu Pomocy Społecznej samochodem. Po dwóch miesiącach dostarczono pierwszy z zamówionych pojazdów, drugi dotarł dopiero po kolejnych czterech. Miało to wpływ na mniejszą liczbę wykonanych kursów w pierwszym okresie projektu.

W pojedynczych przypadkach niemożliwe było zrealizowanie usługi ze względu na bariery architektoniczne. Wąskie i kręte klatki schodowe w niektórych starych kamienicach nie pozwoliły na zastosowanie schodofazu i pomoc osobie o ograniczonej mobilności.

4. Efekty

- **Analiza osiągniętych wskaźników: ile kursów wykonano, ile osób z nich skorzystało, ile przejazdów przypada na jedną osobę korzystającą z usługi?**

Przez 14 miesięcy trwania projektu z usług skorzystało 396 osób, w tym 83 osoby potrzebujące asysty. Oznacza to, że założony poziom wskaźników został nieznacznie przekroczony (384 osoby, w tym 25 potrzebujące asysty).

Statystyki z ostatnich 2 miesięcy trwania projektu (marzec i kwiecień 2023), pokazują, że miesięcznie korzystało z niej około 90 osób. W każdym z tych miesięcy przejechano około 5 tys. kilometrów (choć liczba kursów mogła się różnić - od 399 w marcu do 295 w kwietniu). Na jedną osobę przypadały 3-4 kursy w miesiącu.

W pierwszym miesiącu okresu trwałości tj. w maju 2023 r., wykonano 296 kursów i przejechano 4015 km. Ciągłe przybywają też nowi użytkownicy, w maju było to 17 osób.

- **Koszty: Jakie były koszty projektu, jakie są koszty usługi w przeliczeniu na osobę (korzystającą z projektu)?**

Całkowite koszty projektu wyniosły 892 444,56 zł, z tego najwięcej – 531 069,00 zł (60%) - przypadło na koszty zlecenia usługi tj. wynagrodzenie kierowców, asystenta, dyspozytorki, paliwo. Drugim największym wydatkiem był zakup dwóch minibusów z wyposażeniem, na które przeznaczono 325 600,00 zł (36% budżetu).

Koszt projektu w przeliczeniu na jedną osobę wyniósł zatem 2 253,65 zł.

Koszt przejechania jednego kilometra w ostatnich miesiącach trwania projektu wyniósł około 7,5 zł. Na podobnym poziomie kształtuje się on w pierwszym miesiącu okresu trwałości, jest to 7,7 zł za km⁶.

- **Kto był typowym użytkownikiem - wiek, płeć, rodzaj niepełnosprawności (jeśli takie dane były zbierane w projekcie)**

Realizatorzy projektu oceniają, że zdecydowana większość osób korzystających z usług to seniorzy, zazwyczaj podróżujący w celach zdrowotnych, do przychodni zdrowia (także przyszpitalnych) i na zabiegi rehabilitacyjne. Potwierdzają to dane sprawozdawcze. W ostatnim miesiącu trwania projektu (tj. w kwietniu 2023 r.), 75% kursów odbyto w celach zdrowotnych, 23% to cele związane z aktywizacją społeczną, 4 przejazdy zostały – wykonane w celach zawodowych, a 1 - edukacyjnych. W pierwszych dwóch miesiącach trwałości, aż 96% kursów realizowało cele zdrowotne, pozostałe wykonano w ramach aktywizacji społecznej.

Również w ramach obserwacji podróżowaliśmy z dwoma seniorami w celach zdrowotnych. Pierwszy, pan w wieku 80+, po udarze, potrzebujący znacznej pomocy asystentki, udawał się na rehabilitację. Celem przejazdu drugiej osoby również była rehabilitacja (był to osobny kurs do innego miejsca). Była to pani w wieku 70+, która pomimo widocznych problemów z mobilnością poruszała się samodzielnie o lasce, bez pomocy asystentki. Z komunikacji publicznej nie korzysta, ze względu na zbyt duży dystans do pokonania do przystanku, na pagórkowatym terenie.

⁶ W obliczeniach uwzględniono tylko standardowe koszty zlecenia usługi tj. koszty wynagrodzeń oraz paliwa (bez środków trwałych). W trakcie projektu, koszty zlecenia usługi wynosiły 37,9 tys. zł miesięcznie. W okresie trwałości, zgodnie z umową zawartą pomiędzy Urzędem Miasta a Spółdzielnią Synergia jest to 31 tys. zł miesięcznie.

- **Jakie korzyści odniosły osoby objęte usługą/jakie potrzeby mogły zrealizować dzięki usłudze?**
- **Czy zmienił się na lepsze sposób ich funkcjonowania w płaszczyźnie społecznej/zawodowej (czy to trwała zmiana)?**

Zgodnie z dominującym profilem przejazdów użytkownicy usług realizowali przede wszystkim swoje potrzeby zdrowotne. Dla osób, z którymi podróżowaliśmy, innymi możliwymi rozwiązaniami były: pomoc członków rodziny (nie zawsze dostępnych), opłacenie taksówki albo rezygnacja z zabiegów. Dzięki przewozom door-to-door mogli więc łatwiej, taniej i nie angażując członków rodziny (co ma też ważny aspekt wytchnieniowy) skorzystać z usług potrzebnych do podreperowania zdrowia. Użytkownicy, z którymi rozmawialiśmy, bardzo wysoko oceniali usługi door-to-door i byli z nich bardzo zadowoleni.

Choć część przejazdów realizowała cele związane z aktywizacją społeczną lub zawodową, nie ma danych (takiej wiedzy nie mają też realizatorzy projektu), które pozwalałyby określić, czy i w jaki sposób fakt skorzystania z przejazdów przełożył się na lepsze funkcjonowanie odbiorców w życiu społecznym lub zawodowym.

Można jednak założyć, że projekt miał niewielkie znaczenie na płaszczyźnie aktywizacji zawodowej. Większość zgłaszających się osób, a potem użytkowników była w wieku i stanie zdrowia wykluczającym zatrudnienie. Dodatkowo, dla osób pracujących/chcących podjąć pracę albo naukę, przeszkodą mogła być także niemożność zarezerwowania regularnych kursów z wyprzedzeniem (tak, by mieć pewność np. codziennego dotarcia do pracy).

5. Dalsze losy usług door-to-door na terenie jednostki samorządu terytorialnego

- **Wyzwania/trudności w zakresie zapewnienia kontynuacji usług w okresie trwałości (organizacyjne, finansowe, inne)**

Obecnie projekt jest w okresie trwałości (do końca maja 2024 r.), a realizatorzy nie odnotowują większych trudności w zakresie zapewnienia kontynuacji usług.

- **Sposoby radzenia sobie z tymi trudnościami**

Środki na okres trwałości miasto zabezpieczyło jeszcze w momencie decyzji o przystąpieniu do konkursu grantowego (wpisano je do wieloletniego planu finansowego).

- **Plany na przyszłość: czy usługi będą kontynuowane po okresie trwałości, w jakim zakresie, jakie czynniki o tym zadecydują?**

Nie ma pewności czy usługi będą realizowane po okresie trwałości (jedyną przeszkodą może okazać się tu brak funduszy). Realizatorzy sądzą jednak, że jest to bardzo prawdopodobne. Projekt uznają za sukces, także dlatego, że do Urzędu Miasta i do prezydenta miasta docierają sygnały od zadowolonych użytkowników. Miasto będzie starało się w przyszłości znaleźć zewnętrzne finansowanie (np. ze środków UE). Rozważy też wprowadzenie niewielkich opłat za przejazd.

6. Podsumowanie

- **Największe sukcesy projektu (z uwzględnieniem znaczenia jakie ma dla osób o ograniczonej mobilności, korzyści jakie im przyniósł)**

Projekt w opinii realizatorów oraz użytkowników, z którymi rozmawialiśmy, jest bardzo udany. Transport door-to-door poprawia znacząco dostęp osób z ograniczoną mobilnością przede wszystkim do usług zdrowotnych, co wynikało z potrzeb zgłaszanych przez użytkowników. Z tego względu projekt odegrał mniejszą rolę na polu aktywizacji społecznej (choć można zasadnie argumentować, że warunkiem prowadzenia życia społecznego jest dobry stan

zdrowia, stąd usługi zdrowotne w szerszym planie mogą być powiązane z aktywizacją społeczną⁷. Ze względu na zaawansowany wiek i stan zdrowia typowego użytkownika, projekt miał niewielkie znaczenie na płaszczyźnie aktywizacji zawodowej.

Podstawowym problemem z punktu widzenia użytkowników jest ograniczona dostępność usług. Nie wszystkie zgłoszenia mogą być obsłużone ze względu na spore zainteresowanie (zwłaszcza w godzinach porannych i wczesno popołudniowych).

Realizatorzy sądzą, że kluczowym czynnikiem, który decyduje o sukcesie projektu, jest dobór odpowiedniego wykonawcy i osób do obsługi przejazdów. Dla Urzędu Miasta istotne znaczenie miał fakt, że Synergia jest podmiotem im znanym i zależnym od miasta. Dawało to poczucie, że jakość usług będzie odpowiednia oraz że możliwy będzie ich dobry nadzór ze strony miasta. Osoby zarządzające Synergią wskazywały natomiast, że kluczowa jest odpowiednia etyka pracy, kultura osobista, życzliwość i empatia po stronie obsługi kursów (kierowców, asystentów, dyspozytorki).

- **Ewentualne niepowodzenia i potrzebne zmiany w odpowiedzi na te niepowodzenia**

Nie stwierdzono.

- **Ewentualne zagrożenia dla dalszego funkcjonowania usług na terenie Jednostki Samorządu Terytorialnego oraz potrzebne wsparcie/możliwe rozwiązania**

Podstawową niepewnością, co do przyszłości usług transportu door-to-door jest kwestia wygospodarowania środków na ich dalsze finansowanie. Jednak wobec faktu, że usługi oceniane są bardzo dobrze zarówno przez użytkowników jak i realizatorów, wydaje się, że miasto dołoży starań by takie środki zapewnić (w pierwszej kolejności poszukując dofinansowania zewnętrznego).

⁷ Nie mamy danych, by pokazać na przykładzie konkretnych użytkowników tę zależność, niemniej można rozsądnie założyć, że u części odbiorców ona wystąpiła.

7. Notatki z rozmów z użytkownikami

Pytanie	Pan, wiek 80+	Pani, wiek 70+
Jak często Pan/Pani korzysta z usługi/przejazdów, ile już Pan/Pani takich przejazdów odbył/odbyła?	Odbieramy pana z przychodni rehabilitacyjnej i zawozimy go do domu. Korzystał z kursów kilkakrotnie. Kurs w ramach Bielsko-Białej.	Jedzie na rehabilitację, ma znaczne problemy z poruszaniem się, musi się wspierać o lasce. Kurs w ramach Bielsko-Białej.
Czy otrzymuje Pan/Pani pomoc także w wyjściu z mieszkania/dotarciu na miejsce - pokonanie schodów/ korzystanie z windy itp.?	Jest po udarze, ma bardzo duże trudności z poruszaniem się, kroczy sam, ale asystentka musi go podtrzymywać. W domu przekazujemy go przy bramce jego małżonce, która przejmuje nad nim opiekę.	Nie potrzebuje pomocy asystentki. Czeka już na nas w swoim ogrodzie. Korzystała z usług już niejedną raz, zawsze to były przejazdy na rehabilitację.
W jakim celu (najczęściej) korzysta Pan/Pani z przejazdów (podróż do pracy, lekarza, itp.)? Jak sobie Pan/Pani radzi z dotarciem	Każdorazowo jeździ na rehabilitację. Alternatywa to taksówka albo pomoc syna, który pracuje. Nie korzysta z komunikacji miejskiej. Boi się, ponieważ jakiś czas temu kierowca nie zauważył, że on wysiadał z autobusu i przytrzasnął go drzwiami.	Jeśli nie byłoby dostępu do przejazdów to twierdzi, że zrezygnowałaby z rehabilitacji. Choć z drugiej strony porusza się po mieście taksówką, wspomina, że w ten sposób pojedzie do fryzjera. Z komunikacji publicznej nie korzysta, ze względu na zbyt duży dystans do

Pytanie	Pan, wiek 80+	Pani, wiek 70+
do tych miejsc bez tej usługi?	Pan i żona bardzo się przestraszyli.	pokonania do przystanku, na pagórkowatym terenie.
Jak Pan/Pani ocenia tę usługę/te przejazdy? Jakie one mają znaczenie dla Pana/Pani? Czy stanowią zauważalne ułatwienie w codziennym życiu? Czy pomagają wykonywać pewne aktywności (bez nich byłoby to niemożliwe, dużo trudniejsze)? Proszę o tym opowiedzieć.	Pan jest bardzo zadowolony, a nawet zachwycony. Bardzo się cieszy też, że trochę te przejazdy odciążają żonę i syna. Obsługa jest bardzo dobra, ocena na 6. Pan jest w dobrej komitywie z obsługą, rozmawiają i żartują.	O usłudze wypowiada się w samych superlatywach: wspaniali ludzie, wspaniała możliwość. Nie wie, co by było bez tych przejazdów. Pani też jest zaprzyjaźniona z obsługą.
Czy trzeba coś w tej usłudze poprawić, by była lepsza (lepiej dostosowana do	Na pewno byłby lepiej, gdyby zawsze mógł zamówić przejazd. Rozumie jednak, że są inni potrzebujący.	Nic nie trzeba zmieniać, trzeba utrzymać tą usługę.

Pytanie	Pan, wiek 80+	Pani, wiek 70+
Pana/Pani potrzeb)?		
Teraz przeczytam Panu/Pani krótką listę różnych aspektów, które składają się na usługę.	Z wszystkiego jest zadowolony, nie widzi żadnych negatywnych stron mówić.	Wszystko jest bardzo dobre, a najlepsza obsługa.

8. Obserwacja

Data i miejsce: 09.07.2023 r., Bielsko-Biała

Metryczka przejazdu

Cel przejazdu: 2 przejazdy z lub do przychodni rehabilitacyjnej, 2 różne kursy i miejsca

Przejazd w tej samej/do innej miejscowości: w tej samej

Pokonany dystans: 1 kurs: ok. 7 km w jedną stronę, 2 kurs: ok. 3 km w jedną stronę (druga część kursu bez odbiorców)

Czas przejazdu: około 20 min. i około 10 min.

Metryczka osoby o ograniczonej mobilności

Płeć/przybliżony wiek:

- Pan, 80+
- Pani, 70+

Rodzaj niepełnosprawności:

Pan - po udarze, bardzo duże trudności z poruszaniem się, wymaga stałej pomocy osób trzecich.

Pani - porusza się z trudnością, o lasce, jednak samodzielnie, nie potrzebuje pomocy asystentki.

Etap wychodzenia z domu

Bariery architektoniczne: Użytkownicy mieszkają w domach jednorodzinnych, zostali odebrani lub odwiezieni pod bramkę. Opiekę nad Panem przejęła pod domem jego żona. Druga Pani czekała na nas w ogrodzie i samodzielnie weszła do auta.

Przychodnie rehabilitacyjne: Pan czekał na odebranie na parterze przy pokoju zabiegowym, nie było tu barier architektonicznych. Pani po wyjściu z auta sama udała się do budynku.

Etap zajęcia miejsca w pojeździe

Czy odbiorca korzysta z czyjejś pomocy: Pan korzysta z pomocy asystentki, Pani zajmuje miejsce samodzielnie, asystentka pomaga jej zapiąć pas i zamyka drzwi.

Przejazd

Bez zakłóceń, atmosfera bardzo przyjazna, wszyscy się znają, bo to nie pierwszy kurs tych odbiorców, żartują i rozmawiają ze sobą.

Etap dotarcia na miejsce

Jw.

Obsługa przejazdu

Kierowca i asystentka, bardzo miłe, przyjazne osoby. Sprawiają wrażenie chętnych do pomocy i mają satysfakcję z tej pracy.

Inne uwagi, obserwacje

Obsługa zwraca uwagę, że podest boczny jest zbyt wąski i niektórzy odbiorcy wolą korzystać z małego stołeczka, czują się na nim bardziej pewnie. Faktycznie przewożony Pan z niego korzysta, asystentka go wyciąga spod fotela i podstawia pod drzwi. Samochód jest też trochę za niski, by mógł w nim wygodnie podróżować opiekun stojący przy osobie na wózku.

3. Studium przypadku powiat biłgorajski

1. Charakterystyka jednostki samorządu terytorialnego

- **Usytuowanie geograficzne**

Powiat biłgorajski leży w południowej części województwa lubelskiego, na pograniczu Równiny Biłgorajskiej i Płaskowyżu Tarnogrodzkiego. Jego siedzibą jest miasto Biłgoraj.

- **Charakter osadnictwa (w przypadku obszarów wiejskich odległość od większych ośrodków miejskich)**

Ponad połowa terenu powiatu stanowią gminy wiejskie. Do miasta wojewódzkiego Lublina jest ok 84 km, do Rzeszowa 88 km.

- **Ludność - liczba ludności, liczba osób z niepełnosprawnością (na podstawie danych z NSP), szacowana liczba osób z ograniczoną mobilnością (jeśli Jednostka Samorządu Terytorialnego przeprowadziła takie szacunki)**

Na podstawie Banku Danych Lokalnych, uwzględniających dane NSP z 2021 roku, powiat biłgorajski zamieszkuje 98 549 mieszkańców. Miasto Biłgoraj liczy 20 329 mieszkańców, z czego ludność powyżej 65 r.ż. stanowi 19,8% a współczynnik obciążenia demograficznego osobami starszymi 30,2. Brak danych odnośnie do szacowania przez JST liczby osób z ograniczoną mobilnością.

- **Dostępność komunikacji publicznej (z uwzględnieniem dostosowania do potrzeb osób z ograniczoną mobilnością np. taboru pojazdów)**

Na terenie powiatu funkcjonują przejazdy PKS głównie między Biłgorajem a Zamościem, Lublinem. Do mniejszych miejscowości są realizowane pojedyncze przejazdy w ciągu dnia więc trudno mówić o tym, że zaspokoją zapotrzebowanie mieszkańców. Na terenie poszczególnych gmin realizowane są głównie przejazdy uczniów do szkół.

Brak informacji, na ile przystosowana jest istniejąca komunikacja do potrzeb osób z niepełnosprawnościami.

- **Inne usługi/inna pomoc w przemieszczaniu się dostępna dla osób z ograniczoną mobilnością na terenie Jednostki Samorządu Terytorialnego (inna niż badane usługi door-to-door)**

Przed projektem door-to-door był realizowany projekt „Seniorzy na start – Powiat Biłgorajski”. Realizowany był również projekt pomocy obywatelom z Ukrainy z niepełnosprawnością. Polegał on na transporcie osób z Ukrainy, również z niepełnosprawnościami.

- **Sytuacja ekonomiczna Jednostki Samorządu Terytorialnego (dochody gmin/powiatów w przeliczeniu na 1 mieszkańca, porównanie do średniej w województwie, w kraju)**

Według Banku Danych Lokalnych, dochód powiatu biłgorajskiego w przeliczeniu na 1 mieszkańca w 2021 roku wyniósł 1 437,39 zł. Ten sam wskaźnik (dochód powiatu na mieszkańca) dla województwa lubelskiego za 2021 rok wyniósł 1 488,30 zł, a całej Polski 1 413,26 zł.

2. Geneza projektu

- **Jakie były powody przystąpienia do projektu (czy można wskazać konkretne osoby/podmioty, które się do tego przyczyniły)?**

Realizacja projektu rozpoczęła się w styczniu 2021 r. a w czerwcu 2021 r. ruszyła właściwa usługa.

Pomysłodawcą i inicjatorem był starosta. Projekt został przygotowany przez Wydział Inwestycji i Rozwoju. Projekt traktowany jest pilotażowo i głównym powodem była struktura i położenie powiatu. Jest to obszar rozległy, składający się głównie z terenów wiejskich, większość gmin to gminy wiejskie. W ramach komunikacji zbiorowej funkcjonuje PKS, ale to

nie wystarcza. Zwłaszcza, że osób starszych jest bardzo dużo. Z informacji zawartych we wniosku wynika, że transport publiczny realizuje na terenie powiatu na obszarze każdej gminy tylko PKS w Biłgoraju Sp. z o.o. Pozostali przewoźnicy realizują jedynie kursy międzymiastowe (np. Biłgoraj – Lublin czy Biłgoraj – Rzeszów). Najważniejszym zadaniem powiatowych przewozów pasażerskich w powiecie biłgorajskim jest przewóz dzieci i młodzieży szkolnej. Z wywiadu z koordynatorką projektu wynika, że ten kontekst był brany pod uwagę podczas podejmowania decyzji o przystąpieniu do projektu.

Według informacji zawartych we wniosku, poszczególne gminy zapewniają transport osobom z niepełnosprawnościami do miejsc i ośrodków prowadzących różne formy aktywizacji lub edukacji.

- **Czy Jednostka Samorządu Terytorialnego miała doświadczenia z realizacją podobnych usług w przeszłości?**

Nie, poza tymi wynikającymi z obowiązku ustawowego.

- **Czy usługa transportu door-to-door jest częścią jakiejś szerszej, zwłaszcza systematycznej aktywności (strategii/polityki społecznej Jednostki Samorządu Terytorialnego)?**

Transport door-to-door można traktować jako samodzielną usługę, pomysłodawcy nie zakładali powiązania usług z innymi formami wsparcia (np. domami seniora).

- **Czy Jednostka Samorządu Terytorialnego realizuje inne projekty finansowane ze źródeł zewnętrznych w zakresie polityki społecznej, w tym na rzecz osób z niepełnosprawnością/dostępności?**

Na terenie powiatu poszczególne gminy, jak i miasto Biłgoraj zapewniają transport do miejsc świadczenia usług na rzecz OzN i osób o ograniczonej mobilności (w tym osób starszych), które są mieszkańcami poszczególnych gmin. Na terenie powiatu znajduje się 21 klubów i innych miejsc spotkań dla seniorów.

- **Czy decyzja o przystąpieniu do projektu poprzedzona była rozpoznaniem potrzeb osób z ograniczoną mobilnością, w jaki sposób się ono odbyło?**

Przeprowadzono badanie ankietowe wśród mieszkańców, w tym wśród osób o ograniczonej mobilności (przede wszystkim korzystających z różnego rodzaju wsparcia oferowanego przez miasto). Ankieta była dostępna na stronie powiatu. Przeprowadzono także badanie potrzeb z sołtysami i gminami. Wyniki wyżej wspomnianej ankiety wskazują na potrzebę uruchomienia usług door-to-door.

Na terenie powiatu funkcjonuje komunikacja PKS, ale jest niewystarczająca.

- **Czy przeprowadzono diagnozę potrzeb odbiorców, w jaki sposób? Jak wyniki diagnozy przełożyły się na parametry usługi (np. założoną częstotliwość przejazdów, wyposażenie samochodu)?**

W powiecie przeprowadzono diagnozę potrzeb, ale wyzwaniem było właściwe oszacowanie liczby osób z ograniczeniami mobilności. Dane Głównego Urzędu Statystycznego i Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego są niewystarczające, liczba orzeczeń jest zmienna i dotyczy również części osób, które mimo niepełnosprawności nie mają problemów z samodzielnym poruszaniem się.

3. Model świadczenia usług transportu indywidualnego door-to-door

- **Czy usługi ukierunkowano na jakąś określoną grupę odbiorców/grupę osób z niepełnosprawnością? W jaki sposób dokonano tego wyboru?**

W projekcie zastosowano ogólne założenia wynikające z Regulaminu konkursu grantowego dla jednostek samorządu terytorialnego (i jego załączników). Nie wprowadzono żadnych dodatkowych reguł dostępu, które preferowałyby węższe grupy odbiorców lub wybrane cele przejazdów. W trakcie zmieniono regulamin i dopuszczono przejazdy poza powiat, do miast wojewódzkich – Lublina i Rzeszowa oraz Zamościa.

- **Czy bliżej określono cele, jakim mają służyć przejazdy, nadano im priorytety, np. preferowane są dojazdy do miejsca pracy, dojazdy w celach zdrowotnych np.? W jaki sposób, na jakich podstawach dokonano tego wyboru?**

W praktyce według dyspozytorki, w pierwszej kolejności realizatorzy starają się obsłużyć osoby, które mają największy problem z mobilnością, np. mieszkające w bloku i poruszające się na wózku inwalidzkim. Co nie znaczy, że inne nie są obsługiwane. Czasem, jeśli ich potrzeba nie jest bardzo pilna, są przenoszone na inny termin, a priorytet ma osoba na wózku.

Głównie realizowane są przejazdy w celach leczniczych, rehabilitacyjnych.

- **Jaki podmiot realizuje usługę, jak został wyłoniony, na jakiej podstawie wykonuje usługi, jakie są jego związki z Jednostką Samorządu Terytorialnego?**

Powiat biłgorajski realizuje usługi we własnym zakresie. Powodem tej decyzji jest np. większa kontrola nad organizacją usługi i odpowiedzialność za jakość, a także możliwość zatrudnienia dodatkowych osób i stworzenie tym samym miejsc pracy.

- **Ile i jakie pojazdy są wykorzystywane do świadczenia usług, jakie mają dostosowania do potrzeb osób o ograniczonej mobilności (w tym grup, które określono jako docelowe)?**

Na potrzeby projektu zakupiono dwa minibusy marki Toyota przystosowane do przewozu wózków inwalidzkich (bez windy, z najazdami). Dodatkowym wyposażeniem jest schodołaz, wózki inwalidzkie, apteczki. Zakupiono także GPSy, co bardzo ułatwia zarządzanie usługą. Ponadto zakupiono sprzęt – wyposażenie stanowiska pracy dyspozytora oraz zakupiono telefony komórkowe dla kierowców i dyspozytorek.

- **Jaka jest obsługa kursu: kierowca, dodatkowy asystent? Jakie wymogi musiały te osoby spełnić, czy przeszły jakieś przeszkolenie?**

Obsługę przejazdu stanowi kierowca oraz asystentka (w części przypadków sam kierowca, jeśli asysta jest niepotrzebna, co ustalane jest przy zgłoszeniu). Obsługa przeszła kurs pierwszej pomocy.

W okresie trwałości zatrudnionych jest dwóch kierowców, jedna dyspozytorka stała oraz druga, która łączy obowiązki dyspozytorki z asystentką.

- **W jakich godzinach, dniach tygodnia, usługa jest dostępna?**

Usługi są świadczone bezpłatnie (także w okresie trwałości), można z ich korzystać od godziny 7:00 do 16:00, we wszystkie robocze dni tygodnia. W razie potrzeby kursy są realizowane w godzinach popołudniowych, a nawet w weekendy. Zdarza się, że komisje w ZUS czy KRUS są umawiane po południu, a w weekendy są eventy i imprezy, na które również odbiorcy usług mogą dotrzeć dzięki transportowi door-to-door.

- **Czy osoby z ograniczoną mobilnością miały możliwość podróżowania z opiekunem, psem asystentem, bagażem?**

Możliwa jest podróż z opiekunem, niewielkim bagażem, a także psem przewodnikiem (to ostatnie w praktyce się raczej nie zdarza).

- **Czy ustanowiono jakieś limity dostępności (np. liczbę przejazdów dostępnych dla jednej osoby w skali miesiąca)?**

Nie wprowadzono limitu kilometrów ani odpłatności. Usługę trzeba zamawiać co najmniej trzy dni wcześniej.

- **Czy określono maksymalny dystans, na którym usługi są dostępne/ obszar, na którym są świadczone?**

Przejazdy realizowane są na terenie powiatu. W uzasadnionych przypadkach możliwy jest też dojazd do miast wojewódzkich – Lublina i Rzeszowa oraz Zamościa. Zazwyczaj wówczas zbiera

się kilka osób na taki dalszy kurs. Są to przejazdy głównie w celach medycznych, do szpitala, na chemioterapię lub do specjalisty.

- **Czy wprowadzono odpłatność za usługi, jakie były jej ceny dla użytkowników?**

Usługa jest nieodpłatna. Analizowano możliwość odpłatności, ale w przypadku powiatu nie jest to według koordynatorki tak proste jak w przypadku gmin.

- **W jaki sposób osoby o ograniczonej mobilności mogły dowiedzieć się o usłudze?**

Była przeprowadzona akcja promocyjna przez cały okres trwania projektu, którą finansował powiat. Pojazdy są oklejone widoczną informacją. Były też artykuły na stronach internetowych, np. <https://bliskipowiat.bilgorajski.pl>, która powstała w trakcie realizacji grantu i jest utrzymywana w okresie trwałości. Są na niej najważniejsze informacje wraz z numerami telefonów, z regulaminem, z plikami do pobrania. Można również zgłosić chęć skorzystania z usługi poprzez formularz na stronie. Wtedy automatycznie maila dostają dyspozytorzy. Z tej możliwości mało kto korzysta, większość zgłoszeń to zgłoszenia telefoniczne.

- **W jaki sposób się do niej zgłaszały?**

Zdecydowana większość zgłoszeń dokonywana jest telefonicznie (powiat zatrudnia 2 dyspozytorki do ich obsługi). Sporadycznie nie udaje się obsłużyć wszystkich zgłoszeń. Dyspozytorki starają się tak ułożyć plan, aby przy jak najmniejszej liczbie kursów obsłużyć jak najwięcej osób.

- **Jakie było zainteresowanie usługami?**

Początkowo zainteresowanie nie było duże, dlatego w trakcie pandemii zakupiono środki ochrony osobistej i realizowano przewozy np. na szczepienia. Z czasem zainteresowanie wrosło, zadziałała promocja i tzw. marketing szeptany. Obecnie kursów jest bardzo dużo i nie jest łatwo pogodzić wszystkie potrzeby użytkowników.

- **Główne problemy jakie wystąpiły na etapie organizacji/świadczenia usług (o ile takie zidentyfikowano)**

Na początku projektu zmagano się z nieufnością odbiorców. Było to spowodowane koniecznością zbierania danych osobowych, na co obecnie ludzie są bardzo wyczuleni.

Wskaźnik został błędnie wyliczony i konieczne było wnioskowanie o jego obniżenie z 1600 na 1060 osób. Jedną z przyczyn było opracowanie wniosku przez inną komórkę niż realizująca usługę. Do poprawy realizacji wskaźnika paradoksalnie przyczyniły się czynniki związane z pandemią. Zakupiono środki ochrony osobistej, realizowano przejazdy bezpieczne dla osób korzystających, jak i załogi starostwa.

W pojedynczych przypadkach niemożliwe było zrealizowanie usługi ze względu na bariery architektoniczne. Wąskie i kręte klatki schodowe w niektórych blokach, krawężniki i bariery na osiedlach nie pozwoliły na zastosowanie schodołazu i pomoc osobie o ograniczonej mobilności. Były to jednak sytuacje jednostkowe. Usługi nie obejmują także pomocy osobom leżącym.

Pewnym problemem, na który wskazuje powiat jest wskaźnik, który nakazuje „faworyzowanie” nowych użytkowników, „nowych peseli”. Tymczasem z usług korzystają osoby w sposób cykliczny, rzadko są to jednorazowe przejazdy.

4. Efekty

- **Analiza osiągniętych wskaźników: ile kursów wykonano, ile osób z nich skorzystało, ile przejazdów przypada na jedną osobę korzystającą z usługi?**

Stan osiągnięty na zakończenie projektu to 1 065/537 (liczba użytkowników/liczba użytkowników wymagająca pomocy asystenta).

Na zakończenie projektu liczba kursów wyniosła 3 884. Skorzystało z nich 1 065 osób, w związku z tym średnio na jedną osobę przypadło 3,6 przejazdów.

- **Koszty: Jakie były koszty projektu, jakie są koszty usługi w przeliczeniu na osobę (korzystającą z projektu)?**

Całkowite koszty projektu wyniosły 944 449,24 zł, z czego 274 994,00 zł przeznaczono na zakup dwóch minibusów, a 572 689,52 zł stanowiły koszty pracy + paliwa.

Koszt w przeliczeniu na jedną osobę wyniósł 886 zł.

Natomiast w okresie trwałości (maj 2023 r.) miesięczne koszty wynoszą około 20 000,00 zł. Składają się na to wydatki związane z wypłatami dla kadry projektu, opłaty abonamentowe, koszty paliwa, materiały biurowe niezbędne do prawidłowej realizacji usługi.

Liczba przejechanych kilometrów w maju 2023 r. – ok. 4700 km

Liczba osób przewiezionych w maju 2023 r. – 155 osób, w tym 27 osób wymagało wsparcia asystenta, a 8 osób korzystało z usługi pierwszy raz.

Na pytania dotyczące realizacji usługi po okresie trwałości nie ma żadnych oficjalnych ustaleń. Decyzja będzie podejmowana przez Zarząd Powiatu w lipcu 2024 r.

- **Kto był typowym użytkownikiem – wiek, płeć, rodzaj niepełnosprawności (jeśli takie dane były zbierane w projekcie)?**

Odnośnie do typu użytkowników/użytkowniczek, nie prowadzono odrębnych statystyk, ale na podstawie zebranych danych można stwierdzić, iż z usługi znacznie częściej korzystały kobiety w wieku 60+. Nie zbierano żadnych danych o konkretnych schorzeniach, odnotowywano fakt posiadania orzeczenia lub czy jest osobą w zakresie wsparcia mobilności z innych powodów.

Realizatorzy projektu oceniają, że zdecydowana większość osób korzystających z usług to seniorzy, zazwyczaj podróżujący w celach zdrowotnych, do przychodni zdrowia (także przyszpitalnych) i na zabiegi rehabilitacyjne czy chemioterapię lub urzędowych, np. na komisję w ZUS czy KRUS, w związku zakupem niezbędnych środków rehabilitacyjnych czy medycznych. Czasami osoby „uwięzione” w domu chcą wyjść na powietrze, do parku czy

spotkać się z rodziną lub skorzystać z eventu organizowanego w okolicy. To dla nich bezpieczne przeżycia, bez wsparcia projektowego w zasadzie niedostępne.

- **Jakie korzyści odniosły osoby objęte usługą/jakie potrzeby mogły zrealizować dzięki usługom?**

Zgodnie z dominującym profilem przejazdów, użytkownicy usług realizowali przede wszystkim swoje potrzeby zdrowotne. Dla osób, z którymi podróżowaliśmy, innymi możliwymi rozwiązaniami były: pomoc członków rodziny lub sąsiadów (nie zawsze dostępnych), opłacenie taksówki albo rezygnacja z zabiegów.

- **Czy zmienił się na lepsze sposób ich funkcjonowania w płaszczyźnie społecznej/zawodowej (czy to trwała zmiana)?**

Dzięki przewozom door-to-door użytkownicy mogli łatwiej, taniej i nie angażując członków rodziny (co ma też ważny aspekt wytchnieniowy) skorzystać z usług potrzebnych do podreperowania zdrowia. Użytkownicy, z którymi rozmawialiśmy, bardzo wysoko oceniali usługi door-to-door i nie wyobrażają sobie jakby tych usług miało zabraknąć.

Dla powiatu projekt stanowi dobrą promocję. Kosztował dużo pracy, ale efekty są bardzo wymierne. Sukcesem jest cały projekt.

Z relacji realizatorów wynika, że niewielka część przejazdów miała cel związany z aktywizacją społeczną lub zawodową, więc trudno oszacować, na ile projekt przyczynił się do aktywizacji społeczno-zawodowej. Zwłaszcza, że z usługi korzystają głównie seniorzy, niezainteresowani podejmowaniem aktywności zarobkowej. Niewątpliwie jednak udział w projekcie pomaga im w lepszym ogólnym funkcjonowaniu i uzyskaniu większej sprawności i samodzielności.

5. Dalsze losy usług door-to-door na terenie jednostki samorządu terytorialnego

- **Wyzwania/trudności w zakresie zapewnienia kontynuacji usług w okresie trwałości (organizacyjne, finansowe, inne)**

Obecnie projekt jest w okresie trwałości, a realizatorzy nie odnotowują większych trudności w zakresie zapewnienia kontynuacji usług.

- **Sposoby radzenia sobie z tymi trudnościami**

Brak.

- **Plany na przyszłość: czy usługi będą kontynuowane po okresie trwałości, w jakim zakresie, jakie czynniki o tym zadecydują?**

Środki na okres trwałości zabezpieczono. Na razie za wcześnie, by mówić o kontynuacji. Na pewno wszystkie czynniki, na czele z sytuacją finansową powiatu, będą wzięte pod uwagę. Plusem są już zakupione busy i sprzęt, dobrze zorganizowany system świadczenia usługi. Szkoda byłoby tego nie wykorzystać. Tym bardziej, że do starostwa docierają sygnały o dobrym przyjęciu usługi wśród odbiorców. Jednak nie ma dotąd żadnych oficjalnych ustaleń. Decyzja będzie podejmowana przez Zarząd Powiatu w lipcu 2024 r.

6. Podsumowanie

- **Największe sukcesy projektu (z uwzględnieniem znaczenia jakie ma dla osób o ograniczonej mobilności, korzyści jakie im przyniósł)**

Projekt, zarówno w opinii wszystkich osób, które pracują przy jego realizacji, jak i odbiorców usługi, jest niezwykle potrzebny. Świadczą o tym listy z podziękowaniami przesyłane do starostwa oraz liczne podziękowania ustne. Mieszkańcy, zwłaszcza osoby starsze i pozostające bez wsparcia rodziny, są niezwykle wdzięczne za możliwość dotarcia do lekarza czy wyjścia z domu w celach społecznych.

Transport door-to-door poprawia znacząco dostęp osób z ograniczoną mobilnością, przede wszystkim do usług zdrowotnych.

Realizatorzy sądzą, że kluczowym czynnikiem, który decyduje o sukcesie projektu, jest dobór odpowiednich pracowników do realizacji obsługi. Ważne jest też odpowiednie podejście do użytkowników, cierpliwość, empatia oraz kierowanie się etyką zawodową, nefaworyzowanie poszczególnych odbiorców.

- **Ewentualne niepowodzenia i potrzebne zmiany w odpowiedzi na te niepowodzenia**

Wyzwaniem był źle założony wskaźnik, o czym pisaliśmy powyżej.

- **Ewentualne zagrożenia dla dalszego funkcjonowania usług na terenie Jednostki Samorządu Terytorialnego oraz potrzebne wsparcie/możliwe rozwiązania**

Nie wskazano, wszystko zależy od przyszłych decyzji.

7. Notatki z rozmów z użytkownikami

Pytanie	Kobieta, wiek 65+	Mężczyzna, wiek 70+
Jak często Pan/Pani korzysta z usługi/przejazdów, ile już Pan/Pani takich przejazdów odbył/odbyła?	Dość często, nawet kilka razy w tygodniu, korzysta od początku usługi.	2-3 razy w tygodniu na rehabilitację.
Czy otrzymuje Pan/Pani pomoc także w wyjściu z mieszkania/dotarciu na miejsce – pokonanie	Daje radę sama, ale jak trzeba to kierowca i asystentka pomagają.	Potrzuje wsparcia przy wsiadaniu i wysiadaniu.

Pytanie	Kobieta, wiek 65+	Mężczyzna, wiek 70+
schodów/ korzystanie z windy np.?		
W jakim celu (najczęściej) korzysta Pan/Pani z przejazdów (podróż do pracy, lekarza, np.)? Jak sobie Pan/Pani radzi z dotarciem do tych miejsc bez tej usługi?	Najczęściej do lekarza, do różnych specjalistów, na rehabilitację (pani jest po ciężkim wypadku samochodowym).	Na rehabilitację, żeby usprawnić funkcjonowanie nogi.
Jak Pan/Pani ocenia tę usługę/te przejazdy? Jakie one mają znaczenie dla Pana/Pani? Czy stanowią zauważalne ułatwienie w codziennym życiu? Czy pomagają wykonywać pewne aktywności (bez nich byłoby to niemożliwe, dużo trudniejsze)? Proszę o tym opowiedzieć.	Nie wyobraża sobie, że transportu miałoby nie być. To jest bardzo potrzebne. Dla takich osób codzienne dojazdy do lekarza taksówką, czy nawet kilka razy w tygodniu oznaczałyby wydatek rzędu około 150 zł tygodniowo, co przekracza ich możliwości finansowe.	Bardzo potrzebne, gdyby nie taki przejazd, byłoby ciężko. Normalnie, gdy noga była sprawna, to pan dałby radę iść na piechotę, ale w takim stanie nie przejdzie takiego dystansu.

Pytanie	Kobieta, wiek 65+	Mężczyzna, wiek 70+
Czy trzeba coś w tej usłudze poprawić, by była lepsza (lepiej dostosowana do Pana/Pani potrzeb)?	Nic nie trzeba poprawiać, wszystko jest super. Pani nie może się nachwalić uczynności kierowcy i pani dyspozytorki.	To, że jest i jest za darmo to ogromna zaleta. O usłudze powiedziała Panu córka.
Teraz przeczytam Panu/Pani krótką listę różnych aspektów, które składają się na usługę	Pani jest bardzo zadowolona, aż się wzrusza, kiedy mówi, jaka to dla niej pomoc. Usługę zamawia bez problemu, trzy dni wcześniej trzeba zgłosić, ale jak nagle coś wypadła to też dyspozytorki starają się pomóc. Wszyscy są bardzo pomocni.	Pan jest zadowolony, według niego wszystko jest, jak trzeba. Usługa jest na czas i zawsze. Zawsze zdąża na rehabilitację, nie musi się denerwować, że się spóźni. Korzysta wyłącznie w celu rehabilitacji, poza tym nie ma potrzeby.

8. Obserwacja

Data i miejsce: 25.07.2023 r., Biłgoraj

Metryczka przejazdu

Cel przejazdu: Przewóz osób na rehabilitację i do stomatologa (przejazd w ramach miasta Biłgoraj)

Przejazd w tej samej/do innej miejscowości: Tej samej

Pokonany dystans: ok. 15 km

Czas przejazdu: 30 min.

Metryczka osoby o ograniczonej mobilności

Płeć/przybliżony wiek: pierwsza osoba – wiek 65+, druga osoba – wiek 70+

Rodzaj niepełnosprawności (np. osoba poruszająca się na wózku, niewidoma): osoba o kulach, osoba starsza

Podróż z opiekunem/z psem przewodnikiem: nie

Podróż z bagażem: nie

Etap wychodzenia z domu

Bariery architektoniczne: nie dotyczy

Czy w budynku przeprowadzono usprawnienia/dostosowania architektoniczne w ramach projektu, w jakim zakresie: nie

Etap zajęcia miejsca w pojeździe

Czy odbiorca korzysta z czyjejś pomocy: Asekuracja kierowcy

Czy pojazd jest dostosowany do potrzeb odbiorcy: tak

Ewentualne trudności/niedogodności dla odbiorcy: Dość wysoki próg samochodu, ale na zagłówek zamontowano specjalny uchwyt (jakby gruba lina), którego można się przytrzymać wsiadając.

Przejazd

Jak przebiegał? Czy wystąpiły jakieś trudności/zakłócenia: Przejazd w przyjaznej atmosferze, kierowca dobrze znał odbiorców.

Etap dotarcia na miejsce

Czy odbiorca korzysta z czyjejś pomocy: nie

Czy odbiorcy udaje się dotrzeć do miejsca docelowego: tak

Bariery architektoniczne: Schody

Inne uwagi: Bus komfortowy, bardzo zadbane, czysty i pachnący. Żeby otworzyć drzwi, trzeba użyć siły, nie jest to łatwe dla osoby starszej czy niepełnosprawnej.

Obsługa przejazdu

Czy osoby obsługujące przejazd są życzliwe i pomocne, jaka jest atmosfera przejazdu? Tak, kierowca bardzo życzliwy, pomocny. Widać zaangażowanie i dbałość zarówno o pasażerów, jak i samochód.

Inne uwagi, obserwacje

Wyjątkowo czysty samochód, z przyjemnością się nim jeździ. Kierowca opowiada z dużym zaangażowaniem o swojej pracy. Przejazdów jest dużo i cały czas o usłudze dowiadują się nowe osoby. Niedawno pomagali jednej pani, której mąż jest na wózku, sprowadzić go z 4 piętra i zawieźć do lekarza. Pani była bardzo wdzięczna, bo wcześniej próbowała zapłacić obcym ludziom, którzy wzięli pieniądze i nie przyszli w umówionym terminie. Z usługą z powiatu czuje się bezpiecznie, bo jest niezawodna. Są osoby, które latami nie wychodzą z domu i dla nich to szansa na odrobinę normalności.

4. Studium przypadku gmina Ciechanowiec

1. Charakterystyka Jednostki Samorządu Terytorialnego

- **Usytuowanie geograficzne**

Gmina Ciechanowiec jest skrajną gminą województwa podlaskiego. Jej cechą charakterystyczną, jak mówią mieszkańcy, jest to, że leży na krańcach 3 województw (podlaskiego, mazowieckiego, lubelskiego). W efekcie do każdego z tych miast jest relatywnie daleko. Najbliżej do Białegostoku około 90 km, Warszawy 145 km. Powiat usytuowany jest w Wysokim Mazowieckiem – tam też jest szpital powiatowy, urząd pracy, ZUS, KRUS (około 30 km).

- **Charakter osadnictwa (w przypadku obszarów wiejskich odległość od większych ośrodków miejskich)**

Charakter osadnictwa w gminie jest typowo wiejski. Jedyne miasto gminne to Ciechanowiec. Obszar gminy to 200 km², najdalej oddalone osady od centrum znajdują się w odległości ok. 20 km. Gęstość zaludnienia jest niska, a wiek mieszkańców raczej senioralny (o czym Urząd Miasta przekonał się podczas pandemii, kiedy rozdawano seniorom maseczki).

- **Ludność – liczba ludności, liczba osób z niepełnosprawnością (na podstawie danych z NSP), szacowana liczba osób z ograniczoną mobilnością (jeśli Jednostka Samorządu Terytorialnego przeprowadziła takie szacunki)**

Na podstawie Banku Danych Lokalnych, uwzględniających dane NSP z 2021 roku, liczba mieszkańców wynosi 8 239. Zgodnie z wnioskiem grantowym, na podstawie informacji jakie posiada Ośrodek Pomocy Społecznej w Ciechanowcu ustalono, że w 2019 roku było 160 osób dorosłych z niepełnosprawnością w stopniu umiarkowanym i znacznym pobierających zasiłek pielęgnacyjny. Brak danych dotyczących całkowitej liczby osób z niepełnosprawnością oraz osób z ograniczoną mobilnością.

- **Dostępność komunikacji publicznej (z uwzględnieniem dostosowania do potrzeb osób z ograniczoną mobilnością np. taboru pojazdów)**

Z powodu usytuowania geograficznego w Ciechanowcu nie ma żadnego transportu publicznego. Stacja pociągu oddalona jest o 18 km, ale nie ma bezpośredniego autobusu, by tam dojechać. Obecnie w Ciechanowcu nie ma żadnych linii PKS, zlikwidowano także linię Warszawa-Ciechanowiec. Dostęp do komunikacji jest wielkim kłopotem mieszkańców, co zgłaszane jest burmistrzowi regularnie. Gmina chciała wziąć udział w konkursach na utworzenie linii PKS, jednak z powodu kryteriów dostępu była wykluczona z tego programu (program pozwalał poszerzać istniejące linie, a nie tworzyć nowe).

- **Inne usługi/inna pomoc w przemieszczaniu się dostępna dla osób z ograniczoną mobilnością na terenie Jednostki Samorządu Terytorialnego (inna niż badane usługi door-to-door)**

W gminie zarejestrowana jest jedna taksówka, jednak obecnie nie świadczy ona usług. Brak innych usług i projektów skierowanych do osób z ograniczoną mobilnością.

- **Sytuacja ekonomiczna Jednostki Samorządu Terytorialnego (dochody gmin/powiatów w przeliczeniu na 1 mieszkańca, porównanie do średniej w województwie, w kraju)**

Według Banku Danych Lokalnych, dochód gminy Ciechanowiec w przeliczeniu na 1 mieszkańca w 2021 roku wyniósł 6 606,65 zł, przy średniej dla Polski 7 226 zł, a dla województwa podlaskiego 6 937,44 zł.

2. Geneza projektu

- **Jakie były powody przystąpienia do projektu (czy można wskazać konkretne osoby/podmioty, które się do tego przyczyniły)?**

Z powodu opisanej sytuacji i jasno wskazywanych potrzeb w zakresie mobilności urzędnicy miejscy wraz z burmistrzem podjęli decyzję o aplikowaniu do konkursu. Decyzja, jak mówią, była oczywista. Jednostka zresztą bardzo uważnie śledzi wszystkie źródła finansowania związane z pomocą społeczną i/lub transportem.

- **Czy Jednostka Samorządu Terytorialnego miała doświadczenia z realizacją podobnych usług w przeszłości?**

JST nie świadczyło podobnych usług. Realizowała jedynie usługi transportu dla dzieci do szkół i do placówek Warsztatów Terapii Zajęciowej. Te doświadczenia i koszty z nimi związane były natomiast podstawą do szacowania usługi door-to-door.

- **Czy usługa transportu door-to-door jest częścią jakiejś szerszej, zwłaszcza systematycznej aktywności (strategii/polityki społecznej Jednostki Samorządu Terytorialnego)?**

Nie ma żadnej formalnej polityki gminy w tym zakresie. Przedstawiciele urzędu są jednak świadomi potrzeb w tym zakresie i chcą aktywnie działać w tym obszarze. Przykładem może być pozyskanie środków na sprzęt rehabilitacyjny i uruchomienie gabinetu, który świadczy usługi rehabilitacji dla ludności (umowa z Narodowym Funduszem Zdrowia). W efekcie mieszkańcy nie muszą już jeździć do Wysokiego Mazowieckiego, gdzie jest oddział rehabilitacji. Jest to działanie od strony podażowej, aby zaspokoić problemy z niską mobilnością.

- **Czy Jednostka Samorządu Terytorialnego realizuje inne projekty finansowane ze źródeł zewnętrznych w zakresie polityki społecznej, w tym na rzecz osób z niepełnosprawnością/dostępności?**

1. Projekt „Rozwój usług społecznych w Gminie Ciechanowiec” jest współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Podlaskiego na lata 2014-2020, Osi Priorytetowej VII Poprawa spójności społecznej, Działania 7.2 Rozwój usług społecznych Poddziałania 7.2.1 Rozwój usług społecznych i zdrowotnych na rzecz osób zagrożonych wykluczeniem społecznym.

W projekcie realizowane są następujące działania:

- a) Utworzenie wypożyczalni sprzętu wspomagająco-pielęgnacyjnego
- b) Klub Seniora w Czajach Wólce
- c) Klub Seniora w Malcu
- d) Usługi na rzecz wsparcia rodzin z problemami wychowawczo-opiekuńczymi
- e) Dwa mieszkania wspomagane wspierane

2. Projekt „Przystosowanie budynku Szkoły Podstawowej w Łempicach dla potrzeb osób niepełnosprawnych”. Zadanie realizowane w ramach projektu „Dostępny samorząd - granty”, realizowanego przez Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych w ramach Działania 2.18 Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020.

Celem przedsięwzięcia grantowego jest poprawa dostępności budynku Szkoły Podstawowej w Łempicach poprzez likwidację barier architektonicznych, dostosowanie strony internetowej do potrzeb osób niepełnosprawnych oraz oznaczeniu pomieszczeń w sposób właściwy dla osób niepełnosprawnych.

3. Gmina Ciechanowiec otrzymała dofinansowanie z Funduszu Solidarnościowego w ramach programu „Opieka wytchnieniowa” - edycja 2023. Działania związane z realizacją Programu podejmuje Ośrodek Pomocy Społecznej w Ciechanowcu. Program ma za zadanie odciążenie członków rodzin lub opiekunów poprzez wsparcie ich w codziennych obowiązkach lub zapewnienie czasowego zastępstwa. Gmina realizuje program w formie świadczenia

usługi opieki wytchnieniowej w ramach pobytu dziennego w miejscu zamieszkania osoby niepełnosprawnej.

4. Centrum Opiekuńczo-Mieszkalne.

Placówka powstała w ramach resortowego Programu Ministerstwa Rodziny i Polityki Społecznej „Centra opiekuńczo-mieszkalne” finansowanego ze środków Funduszu Solidarnościowego. Centra opiekuńczo-mieszkalne przeznaczone są dla dorosłych osób niepełnosprawnych legitymujących się orzeczeniem o umiarkowanym bądź znacznym stopniu niepełnosprawności. Do Centrum opiekuńczo-mieszkalnego w Kocach-Schabach planowane jest przyjęcie 17 osób: 2 osoby na pobyt całodobowy (przez 7 dni w tygodniu), 15 osób na pobyt dzienny (pobyt dzienny będzie obejmował 8 godzin dziennie przez 5 dni w tygodniu, zapewniony będzie dojazd do placówki).

- **Czy decyzja o przystąpieniu do projektu poprzedzona była rozpoznaniem potrzeb osób z ograniczoną mobilnością, w jaki sposób się ono odbyło?**

Urząd Miasta bazował na dwóch źródłach danych. Pierwsze to liczba osób z orzeczeniami (dane z Ośrodka Pomocy Społecznej - OPS), drugie to ankieta. Była ona dostępna około miesiąca w formie elektronicznej oraz rozdawana przez pracowników OPS i sołtysów. Na tej podstawie oszacowano wskaźnik na 20 osób z ograniczoną mobilnością. Okazało się to jednak zbyt ostrożnym szacunkiem.

3. Model świadczenia usług transportu indywidualnego door-to-door

- **Czy usługi ukierunkowano na jakąś określoną grupę odbiorców/grupę osób z niepełnosprawnością? W jaki sposób dokonano tego wyboru?**

Usługi skierowane były i są do osób z ograniczoną mobilnością. W tym zakresie mieszczą się zarówno osoby z niepełnosprawnościami – charakteryzujące się posiadaniem orzeczenia - oraz osoby, którym wiek lub czasowy uszczerbek na zdrowiu nie pozwalają się samodzielnie przemieszczać. W efekcie największą grupą użytkowników są seniorzy.

W regulaminie precyzyjnie określono te kwestie. Urzędnicy są zdania, że jest to klarowne. Pozostawili jednak zapis o decyzji w wyjątkowych sytuacjach. Mieli jednak problem z określeniem uprawnienia do korzystania w sytuacji, gdy osoba nie posiadała żadnego orzeczenia i twierdziła, że jest chora, ale bez podania szczegółów. Odmówiono takiego przewozu, gdyż uznano, że to nadużycie.

- **Czy bliżej określono cele, jakim mają służyć przejazdy, nadano im priorytety, np. preferowane są dojazdy do miejsca pracy, dojazdy w celach zdrowotnych itp.? W jaki sposób, na jakich podstawach dokonano tego wyboru?**

Przejazdy niemal w 100% procentach służą celom zdrowotnym.

- **Czy przeprowadzono diagnozę potrzeb odbiorców, w jaki sposób? Jak wyniki diagnozy przełożyły się na parametry usługi (np. założoną częstotliwość przejazdów, wyposażenie samochodu)?**

Tak, przeprowadzono diagnozę (opis wyżej). Wskaźnik oszacowano zbyt zachowawczo. Ostatecznie przewieziono 2 razy więcej osób.

- **W przypadku projektów z elementem dostosowania budynków wielorodzinnych: w jaki sposób typowano, gdzie taka adaptacja ma się odbyć, w jaki sposób określano jej zakres?**

Wykonano 6 usprawnień w budynku wielorodzinnym: wymiana drzwi, wykonanie podjazdu, remont wspólnej łazienki, wykonanie uchwytów, wykonanie ciągów komunikacyjnych w budynku, przystosowanie ciągu komunikacyjnego na zewnątrz budynku do potrzeb osób niepełnosprawnych. Był to budynek w najgorszym stanie, gdzie ww. remonty były już koniecznością.

- **Jaki podmiot realizuje usługę, jak został wyłoniony, na jakiej podstawie wykonuje usługi, jakie są jego związki z Jednostką Samorządu Terytorialnego?**

Usługę wykonuje urząd gminy i jego pracownicy etatowi.

- **Ile i jakie pojazdy są wykorzystywane do świadczenia usług, jakie mają dostosowania do potrzeb osób o ograniczonej mobilności (w tym grup, które określono jako docelowe)?**

W celu wykonania usługi przeszkolono kilku pracowników ratusza, aby mogli wymiennie świadczyć usługi transportu. Na co dzień obsługą zajmuje się kierowca i jednocześnie dyspozytor (osoba z orzeczeniem, pracownik urzędu ma także inne obowiązki w zakresie swojej pracy). W razie potrzeby rolę asystenta pełnić może drugi kierowca, który zawozi dzieci do Warsztatów Terapii Zajęciowej lub pani z urzędu (została przeszkolona).

Burmistrz, planując tę usługę, pomyślał o sytuacji zastępstw w wypadku choroby czy urlopu. Kilku pracowników w urzędzie ma uprawnienia, aby wykonać usługę. Nie było więc sytuacji, gdy nie można było świadczyć kursu. W przypadku, gdy kurs wykraczał poza godziny pracy urzędu, kierowca go realizował - nadgodziny odbierał w innym dniu roboczym.

- **W jaki sposób osoby o ograniczonej mobilności mogły dowiedzieć się o usłudze?**

Informacje były dostępne w urzędzie, w OPS i poprzez pracowników socjalnych. Były także ogłoszenia w lokalnej prasie, na ogłoszeniach w parafiach i poprzez sołtysów.

- **W jaki sposób się do niej zgłaszały?**

By zamówić usługę należy dzwonić na numer telefonu stacjonarnego - do urzędu. Dzięki temu zawsze ktoś odbierze i przyjmie zgłoszenie, nawet gdy dyspozytor wykonuje kurs. Jest to bardzo dobre rozwiązanie, gdy kilku urzędników jest dyspozycyjnych.

- **Jakie było zainteresowanie usługami?**

Urząd ocenia zainteresowanie jako wysokie, świadczy o tym dwukrotne wykonanie wskaźnika. Nie są to może duże cyfry, jednak w skali potrzeb gminy okazuje się, że można

pomóc znacznej grupie. Gmina była wiarygodnym podmiotem realizacji usługi, szczególnie, że mieszkańcy wielokrotnie upominali się o transport u burmistrza.

- **W jakich godzinach, dniach tygodnia, usługa jest dostępna?**

Usługa dostępna jest w godzinach pracy urzędu - jednak w regulaminie jest zapis o indywidualnym podejmowaniu decyzji. Miało to miejsce, gdy była potrzeba, by zabrać ze szpitala osobę na wózku. Udało się to nawet w niedzielę. Przy takiej skali usług elastyczność jest niemal 100%.

- **Czy osoby z ograniczoną mobilnością miały możliwość podróżowania z opiekunem, psem asystentem, bagażem?**

Tak, wszystkie opcje są możliwe.

- **Czy ustanowiono jakieś limity dostępności (np. liczbę przejazdów dostępnych dla jednej osoby w skali miesiąca)?**

Nie, wręcz urzędnicy są przekonani, że limity zniszczą sedno tej usługi. W efekcie jedna z pań miała zapewniony transport na rehabilitację na 10 dni.

- **Czy określono maksymalny dystans, na którym usługi są dostępne/obszar, na którym są świadczone?**

Nie, usługa dotyczy mieszkańców gminy. Najdalszy kurs odbył się do Otwocka pod Warszawą.

- **Czy wprowadzono odpłatność za usługi, jakie były jej ceny dla użytkowników?**

W czasie trwania projektu usługa była bezpłatna. W okresie trwałości jest współpłacenie – obecnie to 1 zł za 1 km. Gmina wystawia użytkownikowi fakturę na daną kwotę.

- **Główne problemy jakie wystąpiły na etapie organizacji/świadczenia usług (o ile takie zidentyfikowano)**

Poza początkowymi trudnościami związanymi z zakupem pojazdu nie zidentyfikowano innych problemów.

4. Efekty

- **Analiza osiągniętych wskaźników: ile kursów wykonano, ile osób z nich skorzystało, ile przejazdów przypada na jedną osobę korzystającą z usługi?**

Wykonano w sumie 121 kursów, skorzystało z nich 47 osób. Średnio na osobę wypadły ponad dwa kursy. Wskaźnik założony to 20 osób, zrealizowany to 47 osób.

- **Koszty: Jakie były koszty projektu, jakie są koszty usługi w przeliczeniu na osobę (korzystającą z projektu)?**

Całkowite koszty projektu wyniosły 344 766,48 zł. Z tego najwięcej 137 000,00 zł (40%) przypadło na koszt zakupu pojazdu. Drugim największym wydatkiem były koszty personelu 135 668,50 zł (39% budżetu), trzecim – koszt zadania nr 2 i dostosowania budynku 39 905,00 zł (12%).

Koszt średni projektu (bez zadania nr 2) na osobę to 6 486,00 zł. Miesięczne koszty prowadzenia usługi w okresie trwałości w maju 2023 r. (bez dodatkowych wydatków typu remont czy przegląd samochodu) wyniosły 5 287,11 zł.

Koszt usługi: paliwo 639,00 zł, wynagrodzenie kierowcy 4 648,11 zł (płaca zasadnicza + dodatek stażowy).

Liczba przejechanych kilometrów: 1 051 km.

Liczba osób została przewieziona w tym miesiącu: 6.

Średni koszt na osobę to 881 zł, średnio za kilometr 5 zł.

- **Kto był typowym użytkownikiem - wiek, płeć, rodzaj niepełnosprawności (jeśli takie dane były zbierane w projekcie)?**

Spośród 47 osób, które wykazano w sprawozdaniu, 31 osób to kobiety, zaś pozostałe 16 osób stanowili mężczyźni, 18 osób posiadało orzeczenie o stopniu niepełnosprawności, 33 osoby wymagały wsparcia asysty. W zdecydowanej większości pasażerami były osoby starsze. W gminie są jedynie 2 osoby poruszające się na wózku inwalidzkim.

- **Jakie korzyści odniosły osoby objęte usługą/jakie potrzeby mogły zrealizować dzięki usłudze?**

Najważniejsze korzyści to dostęp do usługi, której w gminie po prostu nie było. Nie chodzi tu nawet o koszty alternatywne, a o podstawową sprawę, czyli zapewnienie dostępu.

Transport door-to-door to otwarcie możliwości na swobodne (bez proszenia sąsiadów) zaplanowanie wizyt w placówkach leczniczych lub urzędach (ZUS, KRUS).

Jest to także oszczędność, szczególnie dla osób chorych przewlekle (jeden pacjent na wózku z wieloma chorobami współistniejącymi jeździ do szpitala kilka razy w miesiącu).

- **Czy zmienił się na lepsze sposób ich funkcjonowania w płaszczyźnie społecznej/zawodowej (czy to trwała zmiana)?**

W przypadku osób czasowo niemobilnych (jak młody człowiek, który po operacji nogi wrócił na rynek pracy) jest to trwała zmiana i związana także z rynkiem pracy. W większości przypadków jednak jest to kwestia podtrzymania dobrej kondycji osoby starszej.

- **Jakie znaczenie dla osób o ograniczonej mobilności miał fakt dokonania adaptacji budynku, czy to było duże ułatwienie w przemieszczaniu się?**

Dla mieszkańców to duże ułatwienie, choć przedstawiciele gminy rozumieją, że to naprawdę bardzo podstawowe udogodnienia. Takich budynków komunalnych w gminie jest więcej – oceniają więc ten remont jako ważny, ale raczej „jako kroplę w morzu potrzeb”.

- **Czy adaptacje ułatwiły/były warunkiem umożliwiającym korzystanie z usług door-to-door?**

Usługa door-to-door i adaptacje w tym przypadku nie były ze sobą powiązane.

5. Dalsze losy usług door-to-door na terenie jednostki samorządu terytorialnego

- **Wyzwania/trudności w zakresie zapewnienia kontynuacji usług w okresie trwałości (organizacyjne, finansowe, inne)**

Wyzwaniem dla gminy jest strona finansowa przedsięwzięcia. Z tego powodu ustalono współpłatność. Początkowo na poziomie 0,5 zł za km, następnie 1 zł za km. Wynikało to z konieczności zrównoważenia kosztów, jakie ponosi gmina.

Kwestie organizacji, logistyki zostały dobrze przemyślane i zaplanowane. Nie widać tu potencjalnych trudności.

- **Sposoby radzenia sobie z tymi trudnościami**

Gmina postuluje, aby dla realizatorów usługi PFRON opracował konkurs na kontynuację zadań. Choćby jako rodzaj pewnej ulgi w ponoszonych kosztach obsługi. Gmina będzie szukać środków na tę usługę na zewnątrz, jednak jest zdeterminowana, aby ją utrzymać.

- **Plany na przyszłość: czy usługi będą kontynuowane po okresie trwałości, w jakim zakresie, jakie czynniki o tym zadecydują?**

Burmistrz deklaruje kontynuację usługi po okresie trwałości. Nie wiadomo jeszcze z jakich środków.

6. Podsumowanie

- **Największe sukcesy projektu (z uwzględnieniem znaczenia jakie ma dla osób o ograniczonej mobilności, korzyści jakie im przyniósł)**

Kluczowe czynniki decydujące o sukcesie to:

1. Rozpoczęcie świadczenia nowej usługi w gminie – jako rodzaj spełniania obietnic dla mieszkańców,
2. Obiektywnie trudna sytuacja osób w gminie w zakresie transportu,

3. Determinacja burmistrza i pracowników, aby pozyskać dla gminy jak najwięcej środków i realizować usługi dla ludności na maksymalnym poziomie (kultura pracy oparta na szacunku względem mieszkańców),
 4. Bardzo dobre rozpoznanie środowiska lokalnego i jego potrzeb.
- **Ewentualne niepowodzenia i potrzebne zmiany w odpowiedzi na te niepowodzenia**

Opóźnienie w zakupie pojazdu spowodowało zagrożenie realizacji usługi transportowej door-to-door oraz realizacji wskaźnika projektu. Gmina obawiała się konieczności zwrotu środków w przypadku braku rozpoczęcia świadczenia usługi transportowej door-to-door w terminie określonym w harmonogramie projektu.

- **Ewentualne zagrożenia dla dalszego funkcjonowania usług na terenie Jednostki Samorządu Terytorialnego oraz potrzebne wsparcie/możliwe rozwiązania**

W gminie jest duża motywacja do realizacji usługi – uważana jest za innowacyjną, unikatową na lokalnym rynku rozwiązanie. Przedstawiciele gminy „chwalą się” tą usługą – są rozpoznawani jako ambitna, dobrze działająca gmina. Usługa door-to-door to przykład bardzo udanej interwencji, zarówno dla ludności, jak i dla lokalnych władarzy (mają szansę na spełnienie obietnic i realną zmianę w życiu swoich mieszkańców).

Mimo, że usługa wydaje się relatywnie droga z powodu zakupu pojazdu i niewielkiej liczby użytkowników, jest dość optymalnie opracowana jak na lokalne potrzeby. Zakup pojazdu, mimo że był drogi, umożliwia stworzenie nowej oferty dla osób i rozwiązanie ich rzeczywistych potrzeb. Ulokowanie usługi w urzędzie także wydaje się słuszne, ponieważ nie ma lokalnego rynku usług transportowych. Usługa w urzędzie nadaje jej prestiż, budzi zaufanie (także do lokalnej władzy).

7. Notatki z rozmów z użytkownikami

Pytanie	Mężczyzna, 25+ (rozmowa z opiekunką - matką)	Kobieta, 45+	Mężczyzna, 65+
Jak często Pan/Pani korzysta z usługi/przejazdów, ile już Pan/Pani takich przejazdów odbył/odbyła?	Pani korzysta z synem, który jest na wózku i ma inne towarzyszące, poważne choroby. Korzystali razem już wiele razy z usługi, kilka razy bezpłatnie i obecnie odpłatnie także. Trudno określić jej liczbę przejazdów, bo to zależy od stanu syna – czasem konieczny był szybki transport do lekarza do Białegostoku.	Jedzie pierwszy raz, zobaczy jak będzie, na razie nie ma doświadczeń i nie może ocenić usługi. Jest młoda, ale po operacji tarczycy i ma drętwienie nóg i rąk co nie pozwala jej prowadzić samodzielnie auta. Mąż pracuje za granicą. Wcześniej była zdrowa i nie potrzebowała żadnej pomocy. Pracuje w sklepie.	Starszy pan, obecnie szykuje się na operację, miał już 4 wcześniej. Jeździ też do okulisty na wizyty kontrolne do Białegostoku. Mieszka w Ciechanowcu, ale korzysta z usługi od niedawna. Jak mówi, nie załapał się jak było za darmo.
Czy otrzymuje Pan/Pani pomoc także w wyjściu z mieszkania/dotarciu	Samochód wjeżdża na podwórko pod ganek, gdzie sprowadzany jest syn na wózku, po	Pani sama wsiada i wysiada. Kurs jest bez asystenta, nie jest potrzebny.	Porusza się w miarę samodzielnie, więc to zależy od stanu,

Pytanie	Mężczyzna, 25+ (rozmowa z opiekunką - matką)	Kobieta, 45+	Mężczyzna, 65+
na miejsce - pokonanie schodów/korzystanie z windy itp.?	<p>szynach. W samochodzie przewożony jest na siedzeniu, bo tak jest wygodniej dla syna. Mama, która z nim jedzie wie najlepiej, jak syna dźwignąć, aby posadzić. Pani odmawia pomocy kierowcy, gdy ten ją oferuje, bo woli to zrobić sama. Jest bardzo zadowolona z tego, że transport czeka na nią. Wspomina, że kiedyś nawet do 21.00 trzymali syna w szpitalu i ona się martwiła, jak wróca, ale kierowca poczekał na nich.</p>		ale z przejazdów zawsze był zadowolony.

Pytanie	Mężczyzna, 25+ (rozmowa z opiekunką - matką)	Kobieta, 45+	Mężczyzna, 65+
W jakim celu (najczęściej) korzysta Pan/Pani z przejazdów (podróż do pracy, lekarza, itp.)? Jak sobie Pan/Pani radzi z dotarciem do tych miejsc bez tej usługi?	<p>Cel zawsze ten sam – dojazd do szpitala do Białegostoku.</p> <p>Natomiast na dializy syn jest wożony do Ostrowi Mazowieckiej, transportem medycznym. Mąż boi się pojechać daleko do dużego miasta i wcześniej pani musiała prosić sąsiadów, co stanowiło duży kłopot i związane było z dużo większymi kosztami – najmniej 300 zł do Białegostoku. W ramach usługi płaci około 160 zł.</p>	<p>Przejazd jest do ZUS w celu złożenia dokumentów w związku z chorobą.</p> <p>Przed usługą musiała prosić sąsiadów, bo męża nie ma i jest teraz sama.</p>	<p>Pan ma potrzebę przejazdów tylko do Białegostoku, do lekarzy. Mimo, że cena za usługę jest konkurencyjna wobec komercyjnej oferty dla pana jest za drogo.</p> <p>Przyznaje, że ma dobrego kolegę, który wozi go taniej – „za stówkę”, a z door-to-door wyszłoby około 160 zł.</p>
Jak Pan/Pani ocenia tę usługę/te przejazdy? Jakie one mają	<p>Jest bardzo zadowolona, że jest taka usługa. Podczas</p>	<p>Pani jest zadowolona, nieco skrepowana, bo</p>	<p>Obecna ocena przejazdu jest średnia z powodu</p>

Pytanie	Mężczyzna, 25+ (rozmowa z opiekunką - matką)	Kobieta, 45+	Mężczyzna, 65+
<p>znaczenie dla Pana/Pani? Czy stanowią zauważalne ułatwienie w codziennym życiu? Czy pomagają wykonywać pewne aktywności (bez nich byłoby to niemożliwe, dużo trudniejsze)? Proszę o tym opowiedzieć.</p>	<p>przejazdu pani chciałaby umówić kolejny na sierpień. Zasady jednak nie umożliwiają tak wczesnej rezerwacji.</p>	<p>pierwszy przejazd i od razu znalazła się w sytuacji badawczej. Na koniec kursu pani wypełnia ankietę, którą podaje jej kierowca. Mówi, że było miło i na pewno jeszcze skorzysta. Dopytuje kierowcę w jaki sposób zostanie wystawiona przez gminę faktura za usługę. Kierowca odpowiada na pytania.</p>	<p>ceny. Ale gdyby nie miał wyjścia, to by skorzystał, bo jest mu to potrzebne. Nie ma innej możliwości, by dojechać do Białegostoku.</p>
<p>Czy trzeba coś w tej usłudze poprawić, by była lepsza (lepiej dostosowana do Pana/Pani potrzeb)?</p>	<p>Nic nie trzeba poprawiać. Również opłaty, które wprowadzono są do zaakceptowania. Choć pani przyznaje, że</p>	<p>Trudno powiedzieć po jednym przejeździe. Jest zadowolona i mimo ceny chciała</p>	<p>Cena zbyt wysoka.</p>

Pytanie	Mężczyzna, 25+ (rozmowa z opiekunką - matką)	Kobieta, 45+	Mężczyzna, 65+
	oczywiście za darmo byłoby lepiej. Jednak i tak teraz płaci „z radością”, aby mieć pomoc przy przewozie syna.	skorzystać, bo to pomocne.	
Teraz przeczytam Panu/Pani krótką listę różnych aspektów, które składają się na usługę:	Najważniejszy jest dostęp, możliwość dowozu od domu do szpitala. Pani bardzo docenia fakt, że kierowca poczeka na nich, mimo że czasami powrót jest po godzinach pracy. Ma pewność, że zostanie „zaopiekowana”, nie jest z tym sama. Docenia to, że można zadzwonić nawet z godziny na godzinę i dyspozytor stara się pomóc. Wspomina, że kiedyś odebrali syna w	Nie miała kłopotu, by się umówić na przejazd, wszystko jest w jej opinii w porządku na ten moment.	W opinii pana wszystko jest dobrze: samochód podjeżdża, przewozi i kierowca poczeka. To pan bardzo docenia, jak również fakt, że termin można zarezerwować. Gdyby nie cena usługa byłaby na 6.

Pytanie	Mężczyzna, 25+ (rozmowa z opiekunką - matką)	Kobieta, 45+	Mężczyzna, 65+
	niedzielę, bo go tak szpital wypisał.		

8. Obserwacja

Data i miejsce: 21.07.2023 r., Ciechanowiec – Wysokie Mazowieckie - Ciechanowiec

Metryczka przejazdu

Cel przejazdu: do ZUS w mieście powiatowym.

Przejazd w tej samej/do innej miejscowości: do innej – Wysokie Mazowieckie

Pokonany dystans: 30 km w jedną stronę i powrót 30 km.

Czas przejazdu: około 30 minut w jedną stronę, postój około 30 minut.

Metryczka osoby o ograniczonej mobilności

Płeć/przybliżony wiek: kobieta, ok. 45 lat.

Rodzaj niepełnosprawności: osoba po raku tarczycy, boryka się z drętwieniem kończyn i zawrotami głowy – nie może sama prowadzić auta.

Podróż z opiekunem/z psem przewodnikiem: samodzielny przejazd.

Etap wychodzenia z domu

Bariery architektoniczne: kobieta czeka przy furtce, sama też wsiada do samochodu. Nie wymaga pomocy asystenta.

Etap zajęcia miejsca w pojeździe

Czy odbiorca korzysta z czyjejś pomocy: Przejazd bez asystenta, nie jest potrzebny.

Przejazd

Przejazd w miłej atmosferze rozmowy. Kierowca jest opiekuńczy, dopytuje o samopoczucie, jedzie ostrożnie, powoli.

Etap dotarcia na miejsce

Osoba jest podwieziona pod urząd, na tyle blisko, że sama wysiada i idzie do urzędu. Nie wymaga żadnej asystencji.

Obsługa przejazdu

Kierowca to osoba z orzeczeniem w zakresie słuchu. Jest to młody człowiek bardzo empatyczny, uważny na potrzeby wożonych osób. Jest też jednocześnie dyspozytorem.

Inne uwagi, obserwacje

Samochód jest duży, komfortowy. Podobno jest o 1,5 cm niższy niż planowano, jednak nie zmienia to komfortu jazdy. Samochód jest zadbane, jest garażowany, myty, ale także odkażany. Posiada z boku stabilny stopień, aby łatwiej było wysiadać. Z tyłu jest miejsce na wózek inwalidzki i szyny. Zakupiono taką wersję auta, aby można było demontować ostatni rząd foteli i wtedy jest miejsce na wózek. Generalnie auto jeździ z 3 rzędami foteli, bo na wózku przewożona jest jedna lub dwie osoby w gminie. Znakomitą większość przewozów można by realizować mniejszym autem, ale w gminie nie było takiego dostosowanego dla OzN i dlatego kupiono auto z dostosowaniem.

5. Studium przypadku gmina Czersk

1. Charakterystyka jednostki samorządu terytorialnego

- **Usytuowanie geograficzne**

Czersk leży w województwie pomorskim, w powiecie chojnickim.

- **Charakter osadnictwa (w przypadku obszarów wiejskich odległość od większych ośrodków miejskich)**

Czersk to gmina miejsko-wiejska o powierzchni 380 km², rozpiętość wynosi nawet 22 km. Sieć osadnicza gminy składa się z 88 zamieszkanymi miejscowości, w tym: z miasta Czersk, 50 wsi i 37 pozostałych miejscowości wiejskich oraz 21 sołectw z osiedlami.

- **Ludność - liczba ludności, liczba osób z niepełnosprawnością (na podstawie danych z NSP), szacowana liczba osób z ograniczoną mobilnością (jeśli Jednostka Samorządu Terytorialnego przeprowadziła takie szacunki)**

Na podstawie Banku Danych Lokalnych, uwzględniających dane NSP z 2021 roku gminę miejsko-wiejską Czersk zamieszkuje 21 354 osób (Na terenie miasta Czersk - 9,7 tys. osób.

Nie ma danych dotyczących liczby osób z ograniczoną mobilnością, choć projektodawcy we wniosku wskazali 2 637. Późniejsza realizacja pokazała jednak, że liczba ta została przeszacowana.

- **Dostępność komunikacji publicznej (z uwzględnieniem dostosowania do potrzeb osób z ograniczoną mobilnością np. taboru pojazdów)**

Sieć osadnicza gminy połączona jest między sobą w większości drogami gruntowymi, co zwłaszcza w okresie zimowym utrudnia dostęp do centrum społeczno-zawodowej aktywności mieszkańców. Brakuje komunikacji publicznej.

Przez Gminę przebiega DK22 i trzy linie kolejowe, które nie zapewniają równego dostępu do transportu dla wszystkich mieszkańców Gminy, zwłaszcza osób z ograniczoną mobilnością

(mała liczba przystanków, brak dostosowania przystanków do obsługi osób z niepełnosprawnością i dysfunkcjami ruchu). Centrum społeczno-zawodowej aktywności mieszkańców stanowi miasto Czersk i odległe od Czerska miejscowości (Chojnice – 30 km i Starogard Gdański – 43 km).

- **Inne usługi/inna pomoc w przemieszczaniu się dostępna dla osób z ograniczoną mobilnością na terenie Jednostki Samorządu Terytorialnego (inna niż badane usługi door-to-door)**

Na terenie gminy odpłatne usługi transportowe świadczy firma Robus, jednak ma dość ograniczoną trasę. Pojazd nie jest dostosowany do osób z niepełnosprawnościami. Mieszkańcy dwóch wsi mogą korzystać z pociągu, ale też w dość ograniczonym zakresie. W Gminie funkcjonują usługi taksówkarskie, które są drogie. Gmina nie prowadziła dotąd projektów skierowanych do osób z ograniczoną mobilnością.

- **Sytuacja ekonomiczna Jednostki Samorządu Terytorialnego (dochody gmin/powiatów w przeliczeniu na 1 mieszkańca, porównanie do średniej w województwie, w kraju)**

Według Banku Danych Lokalnych, dochód gminy Czersk w przeliczeniu na 1 mieszkańca w 2021 roku wyniósł 6 685,62 zł. Dla porównania ten sam wskaźnik dla województwa pomorskiego za 2021 rok wynosił 7 503,05 zł, a dla całej Polski 7 226,45 zł.

2. Geneza projektu

- **Jakie były powody przystąpienia do projektu (czy można wskazać konkretne osoby/podmioty, które się do tego przyczyniły)?**

Do przygotowania Strategii Senioralnej Gminy Czersk (2020 r.) gmina przeprowadziła badanie ankietowe wśród seniorów. Główny wniosek wynikający z badania to problem z mobilnością. Projekt wyszedł naprzeciw oczekiwaniom i potrzebom.

W gminie działa też aktywnie komórka zajmująca się wnioskowaniem o środki unijne, która śledzi pojawiające się konkursy i to dzięki niej, w pierwszej kolejności, złożono wniosek. Od początku jako realizator było wskazane Centrum Usług Społecznych. Mankamentem tego, że kto inny tworzył wniosek, a kto inny realizuje projekt, było przeszacowanie założonego wskaźnika. Koordynatorka wielokrotnie zgłaszała do PFRON prośbę o weryfikację i zmniejszenie wskaźnika, ale otrzymywała odmowy.

- **Czy Jednostka Samorządu Terytorialnego miała doświadczenia z realizacją podobnych usług w przeszłości?**

Na terenie gminy działa Środowiskowy Dom Samopomocy, dysponujący pojazdem dostosowanym do potrzeb osób o ograniczonej mobilności. Usługa transportowa świadczona jest wyłącznie na terenie gminy. Dlatego, gdy któryś/któraś z podopiecznych musi skorzystać np. z lekarza w Chojnicach, wówczas osoby te korzystają z przewozów w ramach projektu.

Warsztaty Terapii Zajęciowej (prowadzone przez powiat) również posiadają pojazd dostosowany do potrzeb osób z ograniczoną mobilnością wraz z kierowcą.

Centrum Usług Społecznych ma też pod swoją opieką Dzienny Dom „Senior+” i by dowieźć do nich osoby, zlecają usługę. Jednak w przyszłości, po okresie trwałości, pojazd będzie wykorzystany również na potrzeby tych placówek.

- **Czy usługa transportu door-to-door jest częścią jakiejś szerszej, zwłaszcza systematycznej aktywności (strategii/polityki społecznej Jednostki Samorządu Terytorialnego)?**

Można wskazać kilka dokumentów, które dotyczą samodzielności osób z ograniczoną mobilnością, w tym seniorów, o zasięgu lokalnym:

1. Strategia rozwoju Gminy Czersk na lata 2014-2025
2. Strategia polityki senioralnej Gminy Czersk do roku 2030
3. Strategia Rozwiązywania Problemów Społecznych Gminy Czersk na lata 2014-2020

oraz o zasięgu wojewódzkim:

1. Strategia Rozwoju Województwa Pomorskiego 2020
2. Strategia Polityki Społecznej Województwa Pomorskiego na lata 2014-2020
3. Program Dostępność Plus, data przyjęcia: 17 lipca 2018 r.

Podmiot realizujący usługę przeprowadza Diagnozę Potrzeb i Potencjału Społecznego.

Obecna ważna jest do końca 2023 roku. W 2024 roku będzie przygotowana nowa diagnoza i mieszkańcy będą pytani, co sądzą o usłudze, co należy w niej zmienić.

- **Czy Jednostka Samorządu Terytorialnego realizuje inne projekty finansowane ze źródeł zewnętrznych w zakresie polityki społecznej, w tym na rzecz osób z niepełnosprawnością/dostępności?**

Gmina realizuje wiele projektów, które nie są skierowane do osób wymagających usługi indywidualnego transportu door-to-door. Gmina Czersk jest bardzo aktywna w pozyskiwaniu środków unijnych.

- **Czy decyzja o przystąpieniu do projektu poprzedzona była rozpoznaniem potrzeb osób z ograniczoną mobilnością, w jaki sposób się ono odbyło?**

Uwzględniono wyniki ankiet prowadzonej wśród seniorów.

3. Model świadczenia usług transportu indywidualnego door-to-door

- **Czy usługi ukierunkowano na jakąś określoną grupę odbiorców/grupę osób z niepełnosprawnością? W jaki sposób dokonano tego wyboru?**

Odbiorcami usługi są głównie seniorzy (osoby 60+ zgodnie z ustawą o osobach starszych).

Osoby młodsze to są częściej osoby z niepełnosprawnością lub wymagające pomocy/wsparcia rodziny lub mieszkające na terenach bez komunikacji. Do osób z niepełnosprawnościami zaliczane są m.in. osoby leczące się onkologicznie, wymagające rehabilitacji oraz np. z balkonikami, o kulach.



- **Czy bliżej określono cele, jakim mają służyć przejazdy, nadano im priorytety, np. preferowane są dojazdy do miejsca pracy, dojazdy w celach zdrowotnych itp.? W jaki sposób, na jakich podstawach dokonano tego wyboru?**

Cele, które zostały określone to zdrowotne, zawodowe, edukacyjne i aktywizacja społeczna. Nie preferowano żadnych z nich. Starano się raczej tak planować przejazdy by odpowiedzieć na potrzeby wszystkich użytkowników.

- **Czy przeprowadzono diagnozę potrzeb odbiorców, w jaki sposób? Jak wyniki diagnozy przełożyły się na parametry usługi (np. założoną częstotliwość przejazdów, wyposażenie samochodu)?**

Ponieważ wiadomo było, że pojazd musi spełniać oczekiwania osób z niepełnosprawnościami, w tym poruszających się na wózku, zakupiono bus marki Ford dla ośmiu osób plus kierowcy. Pojazd jest wysoki, tak by osoba mogła w nim stanąć.

Są dwa rzędy siedzeń, nie ma możliwości odchylenia siedzeń. Jest to wskazywane jako mankament. Z tego względu raz odmówiono wykonania usługi, ponieważ osoba wymagała przetransportowania w pozycji półleżącej, z powodu bardzo ostrego bólu. Ponieważ nie można było przesunąć siedzeń ani ich rozłożyć, nie wykonano zlecenia.

- **W przypadku projektów z elementem dostosowania budynków wielorodzinnych: w jaki sposób typowano, gdzie taka adaptacja ma się odbyć, w jaki sposób określano jej zakres**

Nie dotyczy.

- **Jaki podmiot realizuje usługę, jak został wyłoniony, na jakiej podstawie wykonuje usługi, jakie są jego związki z Jednostką Samorządu Terytorialnego?**

Realizatorem usługi jest Centrum Usług Społecznych. Zrealizowano przetarg na wyłonienie dostawcy pojazdu (dopiero za czwartym razem). Podobnie zatrudnienie osób do realizacji odbyło się w drodze konkursu.



- **Ile i jakie pojazdy są wykorzystywane do świadczenia usług, jakie mają dostosowania do potrzeb osób o ograniczonej mobilności (w tym grup, które określono jako docelowe)?**

Usługę realizowano pojazdem marki Ford, przeznaczonym do przewozu ośmiu pasażerów. Pojazd jest wyposażony w podnośnik z tyłu (winda dla wózków) oraz wysuwany stopień. Nie ma możliwości rozłożenia siedzeń.

- **Jaka jest obsługa kursu: kierowca, dodatkowy asystent? Jakie wymogi musiały te osoby spełnić, czy przeszły jakieś przeszkolenie?**

Zgodnie z deklaracjami, osoby zatrudnione zostały przeszkolone w zakresie pierwszej pomocy i kontaktu z klientem. Jednak zarówno kierowca, jak i pani dyspozytor pracowali już z osobami z niepełnosprawnościami. Kierowca pracował już jako kierowca autokarów dla dzieci z niepełnosprawnościami, a pani dyspozytorka pracowała w przychodni. Zostali zatrudnieni w trybie konkursu.

- **W jaki sposób osoby o ograniczonej mobilności mogły dowiedzieć się o usłudze?**

W dużej mierze pocztą pantoflową np. wśród osób korzystających z leczenia onkologicznego), ale także na oficjalnych portalach. Podczas różnego rodzaju usług dla seniorów. Centrum Usług Społecznych przeprowadziło też działania promocyjne – np. wywiad w lokalnym radiu. Organizowano drzwi otwarte, był wykład wśród słuchaczy Uniwersytetu Trzeciego Wieku, przygotowywano standy, które były w różnych miejscach miasta. Była też audycja radiowa, artykuł w Panoramie Czerska – to miesięcznik w formie papierowej, który dociera do każdego mieszkańca w gminie.

Zdaniem rozmówców promocja jest kluczowa dla powodzenia projektu. Dlatego nie czekali, aż osoby przyjdą, ale sami wychodzili z informacjami.

- **W jaki sposób się do niej zgłaszały?**

Głównie telefonicznie. Była także możliwość wysłania maila na specjalny adres:

DTD@cus.czersk.pl. Formularz zgłoszeniowy jest też na stronie. Dyspozytorka przeprowadzała zwykle wywiad telefoniczny weryfikujący, czy osoba może skorzystać z usługi i wypełniała zgłoszenie uczestniczenia. Zapisywała na usługę i w dniu przejazdu dana osoba podpisywała niezbędną dokumentację. Czasami użytkownicy przychodzili po dokumentację, przynosili ją lub uzupełniali na miejscu. Można było dostarczyć orzeczenie o niepełnosprawności, ale nie było to konieczne.

Dyspozytorka zbierała informacje o potrzebie asystenta. Co więcej Centrum Usług Społecznych zatrudnia wykwalifikowanych asystentów, więc gdyby była dodatkowa potrzeba, to można z nich skorzystać.

Nie określono wymaganego terminu zgłoszenia zapotrzebowania na usługę. Czasami pasażerowie zapisują się ze sporym wyprzedzeniem. Dlatego dwa dni przed planowaną drogą dyspozytorka potwierdza termin i trasę przejazdu.

- **Jakie było zainteresowanie usługami?**

Zainteresowanie było duże, narastało w miarę realizacji usługi. Choć podczas pandemii napotkano na bardzo duże problemy. Zainteresowanie jednak nie było tak duże, by zrealizować zakładane wskaźniki. Ich realizacja nie była też możliwa ze względu na fakt dysponowania jednym autem.

Przyjęto w wyliczeniach wskaźnika założenie, że auto dziennie obsłuży osiem osób, co wskazuje na brak wyobrażenia o tym, jak usługa powinna być realizowana. Oznacza to, że auto nie mógłby nigdzie dalej nikogo zawieźć, ani nie uwzględniono żadnych wypadków losowych.

- **W jakich godzinach, dniach tygodnia, usługa jest dostępna?**

Usługa jest dostępna w godzinach 7.15-15.15 pięć dni w tygodniu. Niekiedy, gdy była potrzeba podejść elastycznie, bo np. ktoś wracał z wizyty po godzinie 15.15, to kierowca też realizował kurs. Zdarzyło się, że kierowca wychodził do pracy o 6.00 a wracał wieczorem. Realizatorzy pilnowali jednak, by kierowca pracował w ramach określonych godzin w umowie. Jeśli wyjątkowo zostawał dłużej lub musiał zacząć pracę wcześniej wszystko to skrupulatnie notowano i rozliczano zgodnie z Kodeksem Pracy. Kierowca spisywał wszystkie kilometry i czas spędzony w pracy.

Czasami była potrzeba, by skorzystać z pomocy popołudniami, bo tak umówione zostały wizyty u lekarza. Nie była zgłaszana potrzeba, by auto jeździło w weekendy.

Dyspozytorka przygotowuje kierowcyienne harmonogramy (które przekazuje mu poprzedniego dnia po zakończeniu kursów). Każda osoba po skorzystaniu z przejazdu podpisuje się pod zleceniem wykonania usługi (z miejscem odbioru, celu oraz godzinami).

Na miejscu, np. w Chojnicach, każdy załatwia swoje sprawy i potem dzwoni do kierowcy (lub dyspozytorki, jeśli jedzie) i informuje, że jest już gotowy do powrotu. Wówczas kierowca ustala w jakiej kolejności kogo odbiera i skąd.

- **Czy osoby z ograniczoną mobilnością miały możliwość podróżowania z opiekunem, psem asystentem, bagażem?**

Podróżni mogą jechać z opieką lub psem przewodnikiem. Usługa jest dostępna także dla osób poruszających się na wózku.

- **Czy ustanowiono jakieś limity dostępności (np. liczbę przejazdów dostępnych dla jednej osoby w skali miesiąca)?**

Regulamin nie przewidywał ograniczeń w korzystaniu z usługi. Jedynie osoby, które nie odwołują na czas przejazdu, są wykluczane na pewien czas.

Natomiast zdarzało się, że dyspozytorka ostatecznie przesuwała zaplanowane podróże – jeśli oczywiście nie były to na „sztywno” ustalone terminy np. do lekarza. Czasami osoby z danego dnia chciały jechać w trzy różne miejsca, co nie było możliwe do realizacji w ciągu ośmiu godzin. Dyspozytorka weryfikowała, gdzie więcej osób chce pojechać (najczęściej są to Chojnice, sąsiedzka gmina z powiatowym szpitalem oddalonym o 30 km). Logistyka jest wyzwaniem – gdy cztery osoby chcą jechać do Chojnic, a jedna do Bydgoszczy, to ta ostatnia osoba musi jechać, kiedy indziej.

Co więcej, z powodu remontów czas dojazdu do Chojnic wydłużył się dwukrotnie, co bardzo ogranicza możliwość realizacji więcej kursów niż jeden w ciągu dnia.

Dyspozytorka zawsze jednak ostrzega, że ostatecznie może zmienić się data przejazdu.

Kwalifikacja ma miejsce dwa dni wcześniej.

- **Czy określono maksymalny dystans, na którym usługi są dostępne/obszar, na którym są świadczone?**

Wskazano, dokąd przejazdy mogą być realizowane. Obszar realizacji usługi obejmuje nie tylko inne gminy (Chojnice) czy powiaty (starogardzki), ale nawet województwa (Gdańsk, Bydgoszcz, z którymi Czersk ma bardzo słabe połączenie). Jednorazowo wykonano przejazd do sanatorium w Ustce. Zakres przejazdów wynika z regulaminu.

- **Czy wprowadzono odpłatność za usługi, jakie były jej ceny dla użytkowników?**

Dotąd nie wprowadzono żadnych opłat.

- **Główne problemy jakie wystąpiły na etapie organizacji/świadczenia usług (o ile takie zidentyfikowano)**

Można wskazać kilka trudności:

1. Wskaźniki zostały zdecydowanie przeszacowane. Codziennie kierowca musiałby przewieźć osiem nowych osób, jednocześnie pojazd nie mógłby jechać na dalsze trasy. Również kierowca nie mógłby mieć urlopów. Gmina robiła wszystko, aby osiągnąć

zaplanowany wskaźnik, ale był z tym duży problem. Nie było jasne dla wnioskodawców, że do wskaźnika wliczani są unikatowi użytkownicy (a nie liczba przejazdów). Co więcej, początkowo koordynatorka była przekonana, że założony wskaźnik dotyczy całego okresu realizacji usługi (włącznie z okresem trwałości).

2. Jak twierdzą realizatorzy fakt, że wożą osoby nawet do Gdańska czy Bydgoszczy nie jest dobry dla realizacji wskaźnika, ponieważ auto jest zablokowane na cały dzień. Z drugiej strony dyspozytorka tak układa przejazdy, by kumulować w miarę możliwości osoby tak, by możliwie dużo osób skorzystało danego dnia.
3. Problematyczny okazał się również przetarg na zakup pojazdu. Dopiero za czwartym razem udało się wyłonić wykonawcę. Na wcześniejsze ogłoszenia nie było ofert. Zdaniem rozmówczynie brak zgłoszeń wynikał z tego, że wymagano bardzo konkretnego pojazdu, w którym można stanąć. Potencjalni wykonawcy dzwonili, że nie mogą się zobowiązać, że do dnia określonego w zamówieniu dostarczą pojazd, bo nie zależało to wyłącznie od nich, ale od producenta.
4. Mankamentem w opinii realizatorów był brak możliwości przewozu osób niepełnoletnich. Istnieje duże zapotrzebowanie w gminie na takie usługi. Nawet jeśli osoba (rodzic) się kwalifikował, ale miał pod opieką dziecko – usługa nie mogła być zrealizowana (brak fotelika na wyposażeniu pojazdu).
5. Pojawiły się sporadyczne przypadki roszczeniowości ze strony klientów. Zdaniem rozmówców wynika to z bezpłatności oferty i poczucia, że komuś się to należy od gminy. Dlatego rozważane jest wprowadzenie opłat za usługi, choć z możliwością zwolnienia z jej w niektórych przypadkach. Wprowadzenie takiej zmiany na pewno będzie podjęte na drodze uchwały.

4. Efekty

- **Analiza osiągniętych wskaźników: ile kursów wykonano, ile osób z nich skorzystało, ile przejazdów przypada na jedną osobę korzystającą z usługi?**

Liczba zrealizowanych kursów: 264

Liczba osób objętych wsparciem: 629 - liczba wszystkich korzystających, 302 - liczba pojedynczych użytkowników, w tym z asystentem 54. Średnio na osobę wypada mniej niż jeden kurs.

Liczba przejechanych km łącznie – 36 287.

- **Koszty: Jakie były koszty projektu, jakie są koszty usługi w przeliczeniu na osobę (korzystającą z projektu)**

Całościowy koszt projektu to 279 189,58 zł, w tym największym wydatkiem był zakup pojazdu - 149 500,01 zł (co stanowi 54% budżetu) i wynagrodzenie personelu - 103 406,72 zł (37%).

Koszt projektu w przeliczeniu na osobę: 924,46 zł.

Koszt w okresie trwałości w maju 2023 r. wyniósł 14 189 zł. W maju z usługi skorzystało 47 osób. Łączna liczba przejechanych kilometrów wyniosła 2 855 km.

- **Kto był typowym użytkownikiem - wiek, płeć, rodzaj niepełnosprawności (jeśli takie dane były zbierane w projekcie)?**

Z rozmów wynika, że z usługi korzystały najczęściej osoby w wieku 60+, częściej kobiety, następnie w kolejności były osoby chore onkologicznie.

- **Jakie korzyści odniosły osoby objęte usługą/jakie potrzeby mogły zrealizować dzięki usłudze?**

Korzyści, które bez wątplenia można wskazać, to utrzymanie dbałości o stan zdrowia.

Niejednokrotnie bez usługi nie zrealizowano by wszystkich działań przedstawionych wyżej.

W niektórych przypadkach, gdyby nie kurs realizowany w ramach usługi door-to-door, osoba potrzebująca nie miałaby, jak dostać się do celu i wrócić do domu.

Zatem korzyści to oszczędność czasu i pieniędzy, możliwość skorzystania z transportu uwzględniającego wymagania zdrowotne pasażerów. Niebagatelną korzyścią są kontakty społeczne zawierane dzięki nowym znajomościom.

- **Czy zmienił się na lepsze sposób ich funkcjonowania w płaszczyźnie społecznej/zawodowej (czy to trwała zmiana)?**

Korzystający chwalili sobie usługę – dawali temu wyraz podczas badania. Zdarzało się także, że dzwonili i mówili, jaka to wspinała usługa. Chwalili też zespół, który obsługuje odbiorców – kierowcę i dyspozytorkę.

Jeśli odbiorcy korzystali z usługi już kilka razy to znają się, rozmawiają, co zdecydowanie jest wspierające.

Natomiast w bardzo małym stopniu usługa przyczyniła się do podnoszenia kompetencji zawodowych. Można wskazać pojedyncze przypadki, gdy kilka pań jechało na warsztaty. Jednak mimo wszystko były to raczej cele społeczne niż zawodowe. Takie przejazdy były sporadyczne (np. do urzędu pracy).

- **Jakie znaczenie dla osób o ograniczonej mobilności miał fakt dokonania adaptacji budynku, czy to było duże ułatwienie w przemieszczaniu się?**

Nie dotyczy.

- **Czy adaptacje ułatwiły/były warunkiem umożliwiającym korzystanie z usług door-to-door?**

Nie dotyczy.

5. Dalsze losy usług door-to-door na terenie jednostki samorządu terytorialnego

- **Wyzwania/trudności w zakresie zapewnienia kontynuacji usług w okresie trwałości (organizacyjne, finansowe, inne)**

Zasadniczych trudności nie ma poza logistycznymi opisanymi wyżej. Jednostka chciałaby starać się o drugi pojazd i odpowiadać na potrzeby większej liczby mieszkańców. Jako problem realizatorzy też definiują niemoc włączenia osób poniżej 18 r.ż., dlatego po okresie trwałości rozszerzona zostanie oferta również dla nich.

- **Plany na przyszłość: czy usługi będą kontynuowane po okresie trwałości, w jakim zakresie, jakie czynniki o tym zadecydują?**

Na pewno podmiot nie zamierza zawiesić usługi. Projekt pokazał, że usługa jest bardzo potrzebna.

Jednostka rozważa podzlecenie dalszej realizacji przewozów podmiotowi ekonomii społecznej, który działa na terenie dwóch gmin - Czerska i Chojnic. Koordynatorka podkreślała, że jest to zgodne z ideą deinstytucjonalizacji usług. Ale jeszcze nie analizowano finansowo, jak to wygląda.

Poza poszerzeniem oferty o osoby niepełnoletnie, podmiot będzie chciał również, by osoby będące w Dziennym Środowiskowym Domu Opieki mogły korzystać z tych przejazdów. Teraz tego nie zrobiono, ponieważ wożenie tych osób oznaczałoby wożenie tej samej grupy osób, przez co nie realizuje się niezbędnych wskaźników. Po drugie blokuje auto na kilka godzin. Rozważane jest także wprowadzenie odpłatności za przejazdy, ale zostanie to skonsultowane z gminami, które takie opłaty wprowadziły. Zdaniem rozmówców usługa po okresie trwałości jeszcze się rozwinie. Gmina rozważa też pisanie nowego wniosku na zakup kolejnego pojazdu, ale nie w ramach PFRON tylko raczej w ramach Krajowego Planu Odbudowy.

Wyzwanie na kolejne lata to, by wskaźnik nie był mniejszy niż ten osiągnięty w projekcie.

Finansowanie usługi będzie zapewnione.

6. Podsumowanie

- **Największe sukcesy projektu (z uwzględnieniem znaczenia jakie ma dla osób o ograniczonej mobilności, korzyści jakie im przyniósł)**

Zdaniem rozmówcy, największym sukcesem jest zespół realizujący zadanie. Kierowca i dyspozytorka są bardzo zgranym zespołem, do tego sympatycznych, empatycznych ludzi. To ma znaczenie i jest jedną z głównych sił usługi. Niejednokrotnie w samochodzie podczas drogi rozluźniają atmosferę, gdy osoby jadą do lekarza, są zestresowane. To bardzo pomaga i osoby to doceniają.

Ważną rolę jest regulamin, do którego w sytuacjach trudnych organizator może się odwołać.

- **Ewentualne niepowodzenia i potrzebne zmiany w odpowiedzi na te niepowodzenia**

Na początku realizacji projektu dyspozytorka, przyjmując zgłoszenia informowała, że na pewno osoba, która chce skorzystać z usługi dtd, pojedzie we wskazanym przez siebie terminie. Z czasem, dotrzymanie tej obietnicy okazało się bardzo trudne, ponieważ zdarzało się, że chętnych było więcej niż możliwości transportu i dyspozytorka musiała przesuwać pierwotnie zarezerwowane terminy. Dlatego obecnie nie składa już takich obietnic a wręcz zaznacza, że będzie potwierdzać przejazd i termin może się zmienić. Ale nie zostawia tej osoby bez pomocy.

- **Ewentualne zagrożenia dla dalszego funkcjonowania usług na terenie Jednostki Samorządu Terytorialnego oraz potrzebne wsparcie/możliwe rozwiązania**

Nie ma zagrożenia dla ciągłości usługi. Raczej są dyskusje o tym, jak usługa ma wyglądać.

7. Notatki z rozmów z użytkownikami

Pytanie	Kobieta, wiek 45+	Kobieta, wiek 70+	Mężczyzna, wiek 65+
Jak często Pan/Pani korzysta z usługi/przejazdów, ile już Pan/Pani takich przejazdów odbył/odbyła?	Pierwszy raz korzysta.	Drugi raz korzysta.	Pan pierwszy raz, ponieważ wcześniej korzystał z aut Środowiskowego Domu Samopomocy, ale one wożą tylko w zakresie gminy. Teraz pan jedzie do innej gminy.
Czy otrzymuje Pan/Pani pomoc także w wyjściu z mieszkania/dotarciu na miejsce - pokonanie schodów/korzystanie z windy itp.?	Nie, pani jechała ze Środowiskowego Domu Samopomocy do którego dowozi ją auto ŚDS-u, bo mieszka w innej miejscowości w gminie. Porusza się samodzielnie.	Pani jest samodzielna, ale już starsza, więc docenia to, że samochód podjeżdża pod dom.	Pan przemieszcza się tylko z osobą towarzyszącą, wcześniej z matką, siostrą. Potrzebuje asysty, ale nie w poruszaniu się.
W jakim celu (najczęściej) korzysta Pan/Pani z przejazdów	Pani jedzie do lekarza psychiatry. Poprzednio jeździła za	Pani jedzie do ortopedy. Wcześniej raz jechała z mężem	Pan jedzie do psychiatry. Dużo opowiada o

Pytanie	Kobieta, wiek 45+	Kobieta, wiek 70+	Mężczyzna, wiek 65+
(podróż do pracy, lekarza, itp.)? Jak sobie Pan/Pani radzi z dotarciem do tych miejsc bez tej usługi?	15 zł komercyjnym transportem Robus.	do laryngologa do Chojnic. Zanim dowiedziała się o tych przejazdach korzystała z pociągu, na który ma zniżkę.	poprzednim lekarzu i o tym, do którego jedzie.
Jak Pan/Pani ocenia tę usługę/te przejazdy? Jakie one mają znaczenie dla Pana/Pani? Czy stanowią zauważalne ułatwienie w codziennym życiu? Czy pomagają wykonywać pewne aktywności (bez nich byłoby to niemożliwe, dużo trudniejsze)? Proszę o tym opowiedzieć.	Ten pierwszy przejazd ocenia bardzo dobrze. Ułatwieniem jest na pewno to, że przejazd jest bezpłatny, pani nie jedzie sama, jest inna osoba z ŚDS oraz opiekun.	Ten przejazd bardzo ceni, jego dostępność. Zdecydowanie ułatwia. Jej główna troska teraz to ochrona zdrowia i do tego bardzo się przydaje.	Pierwszy raz korzysta z tej usługi i bardzo mu się podoba. W inny sposób trudno byłoby dojechać – tylko odpłatnie, ale trzeba dostosować się do godzin.

Pytanie	Kobieta, wiek 45+	Kobieta, wiek 70+	Mężczyzna, wiek 65+
Czy trzeba coś w tej usłudze poprawić, by była lepsza (lepiej dostosowana do Pana/Pani potrzeb)?	Jedynie mogłaby być także popołudniami.	Nie powinno być odwoływania, jak się zamówi. Nie ma słabych stron.	Powinno być więcej samochodów, bo jeden nie wystarczy.
Teraz przeczytam Panu/Pani krótką listę różnych aspektów, które składają się na usługę:	To, że usługa jest i jest bezpłatna, i z dowozem pod sam szpital. Nie ma aspektów, które by się nie podobały.	Wygodne, że zabiera spod furtki pod same drzwi szpitala. Niedobre było to, że zdarzyło się, że pani odwołała przejazd dzień wcześniej.	Nie ma zastrzeżeń. Docenia to, że jest.

8. Obserwacja

Data i miejsce: 18.07-19.07.2023 r., Czersk – Chojnice - Czersk

Metryczka przejazdu

Cel przejazdu: kilka miejsc, ale wszystkie związane z lekarzami.

Przejazd w tej samej/do innej miejscowości: do innej

Pokonany dystans: 30 km w jedną stronę i powrót 30 km

Czas przejazdu: około godzinę w jedną stronę, postój około półtorej godziny, powrót godzina.

Metryczka osoby o ograniczonej mobilności

Płeć/przybliżony wiek:

- kobieta ok. 45 lat (z opiekunem),
- kobieta ok. 70,
- mężczyzna ok. 65 lat (do niego też jest opiekun ze Środowiskowego Domu Samopomocy).

Rodzaj niepełnosprawności: pani i pan z ŚDS to osoby z chorobami psychiatrycznymi.

Podróż z opiekunem/z psem przewodnikiem: dwie osoby z opiekunem z ŚDS.

Etap wychodzenia z domu

Bariery architektoniczne: Osoby same czekały w miejscu umówienia, na chodniku oraz przed ŚDS.

Etap zajęcia miejsca w pojeździe

Czy odbiorca korzysta z czyjeś pomocy: osoby siadają tam, gdzie jest miejsce, opiekun nie siedzi tuż obok podopiecznego, tylko w rzędzie dalszym.

Przejazd

Przejazd w spokojnej atmosferze, samoistnych rozmów raczej nie ma, ale to wynika z faktu, że kierowca jest na zastępstwo i pasażerowie go nie znają.

Etap dotarcia na miejsce

Osoby samodzielnie się poruszają. Jedynie pan ze ŚDS ma asystenta, który towarzyszy mu w czasie wizyty u lekarza psychiatry.

Obsługa przejazdu

Kierowca, który był podczas badania był na zastępstwo. Ale główny kierowca to osoba mająca doświadczenie w przewożeniu osób z niepełnosprawnościami. Bardzo pomocny.

Inne uwagi, obserwacje

Samochód jest wysoki. Nawet z wysuwającym się stopniem wejście do niego wymaga pewnej siły i odpowiedniego złapania uchwytów.



Obiektywną trudnością jest stworzenie realnego planu takiej podróży. Choć zakładano, że jedna z Pań będzie przyjęta pierwsza i za godzinę będzie wolna, to jednak okazało się, że wszyscy na końcu na nią czekali, bo coś się pozmieniało w godzinach przyjęć. To trochę stres dla niej, a dla pozostałych niemożność dokładnego planowania dalszej części dnia, bo nie wiadomo, o której się wróci.

6. Studium przypadku gminy Leśniowice

1. Charakterystyka Jednostki Samorządu Terytorialnego

- **Usytuowanie geograficzne**

Gmina wiejska w województwie lubelskim, powiat chełmski.

- **Charakter osadnictwa (w przypadku obszarów wiejskich odległość od większych ośrodków miejskich)**

Gmina wiejska, położona w odległości 23 km od Chełma i 80 km od miasta wojewódzkiego – Lublina. Teren gminy stanowią obszary wiejskie, „popegeerowskie”. Wiele wsi jest wyludnionych, zostali w nich najstarsi mieszkańcy.

- **Ludność - liczba ludności, liczba osób z niepełnosprawnością (na podstawie danych z NSP), szacowana liczba osób z ograniczoną mobilnością (jeśli Jednostka Samorządu Terytorialnego przeprowadziła takie szacunki)**

Na podstawie Banku Danych Lokalnych, uwzględniających dane NSP z 2021 roku, gminę wiejską Leśniowice zamieszkuje 3 406 osób Osoby po 65 r.ż. stanowią 20,6% populacji, a współczynnik obciążenia osobami starszymi wynosi 31,5%. Brak danych dotyczących liczby osób z niepełnosprawnością. JST nie dysponowała danymi dotyczącymi liczby osób z ograniczoną mobilnością.

- **Dostępność komunikacji publicznej (z uwzględnieniem dostosowania do potrzeb osób z ograniczoną mobilnością np. taboru pojazdów)**

W zasadzie brak dostępności komunikacji publicznej, a tym bardziej dla osób z ograniczoną mobilnością. Gmina zapewnia dowóz uczniów do szkół przez prywatnego przewoźnika (na co przeznaczyła w 2022 r. ok. 247 tys.). Na usługi związane z dojazdem dzieci do szkół na terenie gminy planowano wydać maksymalnie 180 tys. zł, natomiast na dowóz dzieci niepełnosprawnych do szkół i ośrodków specjalnych 67 tys. zł.

- **Inne usługi/inna pomoc w przemieszczaniu się dostępna dla osób z ograniczoną mobilnością na terenie Jednostki Samorządu Terytorialnego (inna niż badane usługi door-to-door)**

Gmina zapewnia przewóz uczniów z niepełnosprawnościami oraz dojazd do Dziennego Domu Senior+ Słowikowo.

- **Sytuacja ekonomiczna Jednostki Samorządu Terytorialnego (dochody gmin/powiatów w przeliczeniu na 1 mieszkańca, porównanie do średniej w województwie, w kraju)**

Według Banku Danych Lokalnych, dochód gminy Leśniowice w przeliczeniu na 1 mieszkańca w 2021 roku wyniósł 8 285,22 zł, przy średniej dla Polski 7 226 zł, a dla województwa lubelskiego 6 700,01 zł.

2. Geneza projektu

- **Jakie były powody przystąpienia do projektu (czy można wskazać konkretne osoby/podmioty, które się do tego przyczyniły)?**

Gmina Leśniowice otrzymała informację o konkursie i podjęto decyzję o napisaniu wniosku. Gmina swoim zasięgiem obejmuje tereny wiejskie, na których brakuje transportu publicznego więc wiadomo było, że projekt pomoże zaspokoić potrzeby transportowe osób starszych.

Gmina nie miała doświadczenia z realizacją podobnych usług w przeszłości. Można powiedzieć, że usługa jest elementem szerszej polityki społecznej, ponieważ gmina realizuje projekt skierowany do osób starszych „Dzienny Dom Pobytu Słowikowo”.

3. Model świadczenia usług transportu indywidualnego door-to-door

- **Czy usługi ukierunkowano na jakąś określoną grupę odbiorców/grupę osób z niepełnosprawnością? W jaki sposób dokonano tego wyboru?**

Zgodnie z regulaminem, usługą obejmuje się osoby z ograniczoną mobilnością, czyli osoby z niepełnosprawnością a także takie, które deklarują swoje ograniczenie w poruszaniu się. W większości z usług korzystają osoby starsze, które mają problem w samodzielnej realizacji własnych potrzeb transportowych.

Pracownicy Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej wiedzieli, że potrzeby transportowe dotyczą głównie osób starszych z ograniczoną mobilnością, ponieważ wcześniej opracowywano projekt „Dzienny Dom Pobytu Słowikowo”.

- **Czy bliżej określono cele, jakim mają służyć przejazdy, nadano im priorytety, np. preferowane są dojazdy do miejsca pracy, dojazdy w celach zdrowotnych, itp.? W jaki sposób, na jakich podstawach dokonano tego wyboru?**

Zgodnie z regulaminem, a zwłaszcza Kartą zgłoszenia usługi, realizowano wszystkie cele: aktywizacji społecznej, zawodowej, cel edukacyjny i zdrowotny. Zgodnie z założeniami konkursu PFRON, cel zdrowotny wyjazdu wpisuje się w szeroko rozumianą aktywizację społeczno-zawodową. Nie nadawano priorytetów odnośnie do celu przejazdów, wprowadzono jedyny warunek: w przypadku dużego zainteresowania usługą danego dnia orzeczenie o stopniu niepełnosprawności uprawniało do pierwszeństwa w korzystaniu z usługi.

- **Czy przeprowadzono diagnozę potrzeb odbiorców, w jaki sposób? Jak wyniki diagnozy przełożyły się na parametry usługi (np. założoną częstotliwość przejazdów, wyposażenie samochodu)?**

Przygotowując wniosek, Gmina posłużyła się danymi z diagnozy przeprowadzonej w roku 2019 przez Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Leśniowicach. Posłużono się danymi opracowanymi do innego projektu. Według informacji przekazanych przez koordynatorkę, na

kolejną diagnozę było zbyt mało czasu. Problemem był sam zakup samochodu w trakcie pandemii. Parametry samochodu były określone ściśle i nie można było robić odstępstw.

- **W przypadku projektów z elementem dostosowania budynków wielorodzinnych: w jaki sposób typowano, gdzie taka adaptacja ma się odbyć, w jaki sposób określano jej zakres?**

Nie dotyczy.

- **Jaki podmiot realizuje usługę, jak został wyłoniony, na jakiej podstawie wykonuje usługi, jakie są jego związki z Jednostką Samorządu Terytorialnego?**

Gmina realizuje usługę we własnym zakresie. Decyzja była podyktowana m.in. tym, aby utworzyć na miejscu dodatkowe miejsca pracy – o co dopytują się mieszkańcy. Nie rozważano zlecenia usługi na zewnątrz.

- **Ile i jakie pojazdy są wykorzystywane do świadczenia usług, jakie mają dostosowania do potrzeb osób o ograniczonej mobilności (w tym grup, które określono jako docelowe)?**

Zakupiony pojazd był zgodny z wymogami konkursu, jedynie nie udało się zakupić w pełni dostosowanego tj. pojazdu o podwyższonej wysokości i z drzwiami rozsuwanymi z obu stron.

Za zgodą PFRON zakupiono pojazd o standardowej wysokości i z drzwiami rozsuwanymi z jednej strony, miejscem na wózek inwalidzki i z najazdem. Procedura zakupu była

organizowana w czasie pandemii, kiedy dostępność samochodów była bardzo ograniczona.

Kilka miesięcy temu bus uległ wypadkowi i tymczasowo, za zgodą PFRON, w okresie trwałości jest użytkowany inny samochód gminny, zakupiony w ramach innego projektu.

- **Jaka jest obsługa kursu: kierowca, dodatkowy asystent? Jakie wymogi musiały te osoby spełnić, czy przeszły jakieś przeszkolenie?**

Usługę w gminie realizują zasadniczo 3 osoby:

1. Koordynatorka z ramienia gminy,

2. Kierowca,
3. Asystent.

Personel przeszedł odpowiednie przeszkolenie.

- **W jaki sposób osoby o ograniczonej mobilności mogły dowiedzieć się o usłudze?**

Wydrukowano ulotki, plakaty, wizytówki, które rozdawane były na zebraniach sołeckich, parafiach, ośrodkach zdrowia, sklepach.

- **W jaki sposób się do niej zgłaszały?**

Użytkownicy zgłaszają potrzebę usługi głównie telefonicznie, czasami osobiście przy okazji wizyty w Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej.

- **Jakie było zainteresowanie usługami?**

Początkowo zainteresowanie nie było duże i gmina miała problem ze zrealizowaniem wskaźników. Z czasem jednak coraz więcej osób dowiadywało się o usłudze, najczęściej działała poczta pantoflowa. Mieszkańcy gminy wstydzili się korzystać z takiego wsparcia, mieli też obawy o podawanie swoich danych osobowych. Z czasem jednak nabierali zaufania.

- **W jakich godzinach, dniach tygodnia, usługa jest dostępna?**

Usługa jest dostępna 5 dni w tygodniu, w godzinach 9.00-14.00. W wyjątkowych sytuacjach może być świadczona w innych dniach i godzinach. Przed godz. 9.00 i po 14.00 pojazd rozwozi seniorów do domu dziennego pobytu w ramach innego projektu.

- **Czy osoby z ograniczoną mobilnością miały możliwość podróżowania z opiekunem, psem asystentem, bagażem?**

Wszystkie opcje są dostępne, tj. możliwość podróżowania z opiekunem, psem asystentem i bagażem, ale do tej pory nikt nie korzystał z psa przewodnika. Jak najbardziej może jechać osoba towarzysząca.

- **Czy ustanowiono jakieś limity dostępności (np. liczbę przejazdów dostępnych dla jednej osoby w skali miesiąca)?**

Nie ma żadnych limitów, najdalej pojazd jeździ do Lublina. Z usługi mogą korzystać mieszkańcy gminy Leśniowice z ograniczoną mobilnością. Zgodnie z Art. 16 Regulaminu, czasowe wyłączenie z możliwości korzystania z usługi było wprowadzone dla osób, które w ostatniej chwili rezygnowały z zamówionej usługi tj. w momencie przybycia pojazdu na miejsce wskazane w zamówieniu.

O dostępie decyduje kolejność zgłoszeń na usługę.

- **Czy określono maksymalny dystans, na którym usługi są dostępne/obszar, na którym są świadczone?**

Najdalej realizowane są kursy do Lublina.

- **Czy wprowadzono odpłatność za usługi, jakie były jej ceny dla użytkowników?**

Nie wprowadzono żadnych odpłatności za usługę.

- **Główne problemy jakie wystąpiły na etapie organizacji/świadczenia usług (o ile takie zidentyfikowano)**

Główne trudności w realizacji usługi to:

1. Trudności z zakupem pojazdu, z powodu braku dostępności pojazdów o wymaganych parametrach.
2. Początkowe trudności z realizacją wskaźnika i raportowaniem (na początku realizacji projektu).
3. Przeszacowany wskaźnik unikatowych osób w projekcie, błędnie przeprowadzona diagnoza.

4. Efekty

- **Analiza osiągniętych wskaźników: ile kursów wykonano, ile osób z nich skorzystało, ile przejazdów przypada na jedną osobę korzystającą z usługi?**

W ramach projektu świadczone usługi transportowe door-to-door od dnia 25 czerwca 2021 r. do 28 lutego 2023 r. W całym okresie realizacji projektu łącznie zrealizowano 4 878 usług, z których skorzystało 306 osób, co daje 15,9 przejazdów na osobę.

Średnia miesięczna liczba usług - 232, średnia roczna liczba usług – 2 787. Łączna liczba usług wykonanych w okresie realizacji projektu – 4 878.

Z zakładanych do osiągnięcia 482 użytkowników/użytkowniczek z usługi transportowej door-to-door skorzystało łącznie 306 osób, z tego 37 potrzebujących asysty. Wskaźnik został osiągnięty na poziomie 63,49%.

- **Koszty: Jakie były koszty projektu, jakie są koszty usługi w przeliczeniu na osobę (korzystającą z projektu)?**

Według sprawozdania końcowego, całkowite koszty projektu wyniosły 425 400,42 zł.

Najwięcej - 195 035,07 zł (tj. 46% wartości budżetu) przypadło na koszty personelu. Drugim największym wydatkiem był zakup pojazdu 159 900,00 zł (38% budżetu).

Koszt projektu w przeliczeniu na osobę: 1 390 zł.

- **Kto był typowym użytkownikiem - wiek, płeć, rodzaj niepełnosprawności (jeśli takie dane były zbierane w projekcie)?**

Głównie osoby starsze, z ograniczeniami mobilności, zwłaszcza osoby z trudnościami w poruszaniu się, o kulach, po urazach.

- **Jakie korzyści odniosły osoby objęte usługą/jakie potrzeby mogły zrealizować dzięki usłudze?**

Główne korzyści, jakie wskazywali odbiorcy usługi:

1. Samo istnienie takiej usługi jest odbierane jako korzyść.
 2. Zapewnienie darmowego, wygodnego przejazdu w celach leczniczych i rehabilitacyjnych (np. pan po operacji nogi, z komplikacjami dowożony na zmianę opatrunków i wizyty kontrolne, dowóz na chemioterapię itp.).
 3. Komfort przejazdu i wsparcie asystenta i kierowcy – asekuracja, pomoc we wsiadaniu i wysiadaniu i dowóz „pod drzwi”.
 4. Dostępność godzinowa i elastyczność - kierowca czeka na użytkownika, do czasu załatwienia sprawy.
- **Czy zmienił się na lepsze sposób ich funkcjonowania w płaszczyźnie społecznej/zawodowej (czy to trwała zmiana)?**

Usługa daje mieszkańcom poczucie, że nie są bezradni w sytuacjach, kiedy potrzebują dotrzeć do lekarza, a nie mają opcji skorzystania z transportu publicznego lub własnego. W takich sytuacjach najczęściej prosi się rodzinę (ale w wielu wypadkach dzieci na stałe wyjeżdżają do miasta i na co dzień mieszkają daleko) lub sąsiadów. Jest to jednak krępujące i skomplikowane logistycznie.

Trudno powiedzieć, na ile usługa realizuje cel społeczno-zawodowy w przypadku starszych ludzi, których wyzwaniem jest głównie dbanie o zdrowie. Zdarza się jednak, że na różne eventy w gminie dowożone są osoby, które wyrażają taką potrzebę i wówczas cel aktywizacji społecznej jest realizowany. Sama dostępność takich przewozów daje poczucie bezpieczeństwa i wzmacnia niezależność i samodzielność osób starszych.

- **Jakie znaczenie dla osób o ograniczonej mobilności miał fakt dokonania adaptacji budynku, czy to było duże ułatwienie w przemieszczaniu się?**

Nie dotyczy.

- **Czy adaptacje ułatwiły/były warunkiem umożliwiającym korzystanie z usług door-to-door?**

Nie dotyczy.

5. Dalsze losy usług door-to-door na terenie jednostki samorządu terytorialnego

- **Wyzwania/trudności w zakresie zapewnienia kontynuacji usług w okresie trwałości (organizacyjne, finansowe, inne)**
- **Sposoby radzenia sobie z trudnościami**

Kilka miesięcy temu samochód uległ wypadkowi, gmina musi odkupić taki sam (spełniający te same parametry). Obecnie, za zgodą PFRON, usługa jest świadczona za pomocą zastępczego busa, zakupionego na potrzeby innego projektu. Samochód jest jednak dość stary i nie ma na przykład dodatkowych stopni po bokach. Asystent z własnej inicjatywy wykonał stołek, który pełni funkcję schodka i ułatwia wsiadanie, ponieważ nie trzeba wysoko podnosić nogi. Kierowca z asystentem zgodnie twierdzili, że jest to rozwiązanie lepsze niż stopień, który w oryginalnym busie był dość wąski i trudno było stanąć na nim całą stopą bez ryzyka ześlizgnięcia się.

W gminie jest jedna osoba na wózku, przewożona do ośrodka rehabilitacyjnego. Asystent wnosi młodego mężczyznę na rękach do busa, a na miejscu w ośrodku rehabilitacyjnym czeka drugi wózek inwalidzki, na który jest przesadzany.

- **Szacowany koszt usługi w okresie trwałości w wybranym miesiącu**

Miesięczne koszty prowadzenia usługi door-to-door w maju 2023 r.: 18 836,40 zł.

Na tę kwotę składają się: wynagrodzenie brutto kierowcy - 2 092,13 zł, asystenta – 5 021,10 zł oraz koszty paliwa – 1 054 zł.

Liczba przejechanych km w maju: 1 931 km.

Liczba przewiezionych osób: 58.

- **Plany na przyszłość: czy usługi będą kontynuowane po okresie trwałości, w jakim zakresie, jakie czynniki o tym zdecydują?**

Respondent nie chciał wypowiadać się na ten temat, czynnikiem decydującym będą środki finansowe.

6. Podsumowanie

- **Największe sukcesy projektu (z uwzględnieniem znaczenia jakie ma dla osób o ograniczonej mobilności, korzyści jakie im przyniósł)**

Kluczowe czynniki decydujące o sukcesie, to:

1. Dobra i miła obsługa, empatyczni pracownicy realizujący usługę.
2. Dobre przyjęcie usługi i dotarcie z informacją do użytkowników.
3. Sprawny system rezerwacji usługi, elastyczne podejście do potrzeb osób.
4. Bezpłatne świadczenie usługi.

- **Ewentualne niepowodzenia i potrzebne zmiany w odpowiedzi na te niepowodzenia**

Czynniki, które wpłynęły na niepowodzenie to:

1. Brak dogłębnej diagnozy spowodował złe oszacowanie wskaźnika.
2. Bus uległ wypadkowi, gmina świadczy usługę innym samochodem, ale konieczne jest odkupienie auta.

Respondentka nie wskazywała potrzeby dokonywania zmian.

- **Ewentualne zagrożenia dla dalszego funkcjonowania usług na terenie Jednostki Samorządu Terytorialnego oraz potrzebne wsparcie/możliwe rozwiązania**

Nie ma jeszcze decyzji o kontynuacji usługi. W okresie trwałości gmina świadczy usługę. Jeśli będą środki, raczej będzie wola kontynuacji.

7. Notatki z rozmów z użytkownikami

Pytanie	Mężczyzna, wiek 75+	Mężczyzna, wiek 30+
Jak często Pan/Pani korzysta z usługi/przejazdów, ile już Pan/Pani takich przejazdów odbył/odbyła?	Korzysta drugi raz. Dowiedział się od sąsiada, korzysta od czasu operacji, kiedy musi jeździć na zmianę opatrunków i do chirurga.	Osoba z porażeniem czterokończynowym, problemy z wypowiedaniem się. Korzysta kilka razy w tygodniu, inaczej w wakacje, inaczej w ciągu roku. Korzysta z dojazdów na rehabilitację do ośrodka rehabilitacyjnego. W jedną stronę zazwyczaj zawozi bus, często odbierają rodzice po pracy.
Czy otrzymuje Pan/Pani pomoc także w wyjściu z mieszkania/dotarciu na miejsce - pokonanie schodów/korzystanie z windy itp.?	Nie, użytkownik samodzielnie dotarł do busa. Podróżuje z opiekunką (żoną).	Użytkownik czekał przed domem na wózku, asystent tylko wsadził go do samochodu i przypiął pasami.
W jakim celu (najczęściej) korzysta Pan/Pani z przejazdów (podróż do pracy, lekarza, itp.)? Jak sobie Pan/Pani radzi z dotarciem do tych miejsc bez tej usługi?	Do szpitala na wizyty kontrolne i zmiany opatrunków. We wsi nie ma autobusu, nawet sklepu, o czym kilkakrotnie wspomniał sam użytkownik. Syn mieszka daleko, w Szczecinie. Bez tej usługi trzeba byłoby prosić kogoś obcego o pomoc, ale we wsi jest coraz mniej mieszkańców młodych, a ci też pracują i mają swoje sprawy.	Pan regularnie jeździ do ośrodka rehabilitacyjnego.

Pytanie	Mężczyzna, wiek 75+	Mężczyzna, wiek 30+
Jak Pan/Pani ocenia tę usługę/te przejazdy? Jakie one mają znaczenie dla Pana/Pani? Czy stanowią zauważalne ułatwienie w codziennym życiu? Czy pomagają wykonywać pewne aktywności (bez nich byłoby to niemożliwe, dużo trudniejsze)? Proszę o tym opowiedzieć	Oboje państwo mówią, że jest to dla nich wybawienie, po wyjściu ze szpitala już umawiają się na następny przejazd na następną wizytę kontrolną.	Zadowolony, uśmiecha się i kiwa głową.
Czy trzeba coś w tej usłudze poprawić, by była lepsza (lepiej dostosowana do Pana/Pani potrzeb)?	Są zadowoleni, wszystko jest bardzo dobrze.	Brak informacji, osoba ma trudności w komunikowaniu się.
Teraz przeczytam Panu/Pani krótką listę różnych aspektów, które składają się na usługę	Przejazd umawiają z wyprzedzeniem i zawsze jest w dogodnej porze, na czas. Brak odpłatności.	Brak informacji, osoba ma trudności w komunikowaniu się.

8. Obserwacja

Data i miejsce: 24.07.2023 r., Leśniowice – Alojzów – Chełm - Leśniowice

Metryczka przejazdu

Cel przejazdu: pierwsza osoba - mężczyzna z opiekunką (żoną) - do lekarza chirurga w szpitalu, zmiana opatrunku i wizyta kontrolna; druga osoba - mężczyzna, dojazd do ośrodka rehabilitacyjnego.

Przejazd w tej samej/do innej miejscowości: do Chełma

Pokonany dystans: 25 km w jedną stronę i powrót 25 km

Czas przejazdu: ok. 35 min. w jedną stronę.

Metryczka osoby o ograniczonej mobilności

Płeć/przybliżony wiek: pierwsza osoba - 75 lat, druga osoba – 30 lat

Rodzaj niepełnosprawności: pierwsza osoba - problemy z poruszaniem się po operacji nogi, druga osoba - na wózku z niepełnosprawnością ruchową i intelektualną.

Podróż z opiekunem/z psem przewodnikiem: pierwsza osoba podróżowała z żoną w roli opiekuna.

Etap wychodzenia z domu

Bariery architektoniczne: Schodek w domu i trawiaste podwórko, ale Pan samodzielnie doszedł do furtki i do samochodu.

Osoba na wózku została wsadzona do samochodu przez asystenta na rękach. Asystent wyjaśnił, że Pan jest zawsze przewożony w taki sposób i wsadzany na siedzenie przez asystenta, przypięty pasami.

Etap zajęcia miejsca w pojeździe

Czy odbiorca korzysta z czyjejś pomocy: Przy wsiadaniu asystent podtrzymuje użytkowników, podstawia stołek pod próg. Pojazd jest wygodny, dużo miejsca na nogi. Schodek jest niedostępny w tym samochodzie więc dorobiono stołek, który jest podstawiany pod wejście do samochodu.

Przejazd

Przejazd realizowany pojazdem zastępczym. Bus sprawia wrażenie zaniedbanego, co może wynikać z wieku pojazdu.

Pojazd jest przystosowany, bo ma z tyłu wózek i najazd, ale wejście z boku jest utrudnione. Drzwi tylko z jednej strony. Aby usiąść w drugim rzędzie trzeba uchylić siedzenie i to dla osoby niesprawnej jest już utrudnienie. Przydałyby się drzwi automatycznie otwierane, bo dość dużo siły trzeba użyć, żeby je otworzyć.

Etap dotarcia na miejsce

Konieczna jest pomoc w wysiadaniu każdej z osób podróżujących. Niepełnosprawny pan w wieku 30+ jest sadzany na wózek i wózkiem wieziony do ośrodka rehabilitacyjnego przez pracownika ośrodka.

Pan z żoną samodzielnie idą do poradni. Pan idzie powoli utykając, ale przemieszcza się samodzielnie i nie wymaga prowadzenia ani też wózka. Pod szpitalem ciasno, miejsce dla oznaczonego samochodu dla osób niepełnosprawnych jest oddalone od wejścia. Bus zatrzymał się na chwilę przed wejściem, aby pan miał jak najbliżej.

Po przyjeździe pod dom, asystent pomógł w wysiadaniu, ale od furtki do domu pan poszedł samodzielnie.

Obsługa przejazdu

Obaj panowie są bardzo mili, życzliwi – atmosfera przejazdu jest przyjazna i wesoła.

Rozmawiają z użytkownikami, budują z nimi relację, aby czuli się bezpiecznie. Zostawiają telefon na karteczce do kierowcy, aby zadzwonić, gdy Państwo wyjdą z badania.

W drodze powrotnej umawiany jest kolejny przejazd na następną wizytę kontrolną. Państwo są zadowoleni, że można bez przeszkód się umówić na właściwą datę i godzinę, tak aby dotrzeć na czas do szpitala.

Państwo pod domem już mówią, że poradzą sobie sami i idą w stronę furtki a później w stronę wejścia do domu.



Inne uwagi, obserwacje

Samochód jest duży, komfortowy, jest dużo miejsca na nogi co dla osób starszych jest wygodne przy wstawaniu. Z tyłu jest też miejsce na przewód osoby na wózku, przypiętej pasami. Panowie kierowca i asystent są przeszkoleni z udzielania pierwszej pomocy.

Obaj pracownicy sympatyczni i życzliwi. Widać, że znają się z ludźmi, których wiozą. Atmosfera jest bardzo pozytywna i miła. Panowie są spokojni i opanowani, nie ma presji czasu za to jest otwartość na potrzeby odbiorców usługi.

7. Studium przypadku powiat lubartowski

1. Charakterystyka Jednostki Samorządu Terytorialnego

- **Usytuowanie geograficzne**

Powiat lubartowski obejmuje 15 gmin, leży w województwie lubelskim. Jego cechą charakterystyczną jest to, że graniczy z miastem wojewódzkim, z Lublinem. Większość mieszkańców w naturalny sposób ma kontakty z Lublinem. Projekt objął w zakresie terytorialnym oprócz terenu powiatu, także miasto Lublin.

- **Charakter osadnictwa (w przypadku obszarów wiejskich odległość od większych ośrodków miejskich)**

Powiat liczy 1 290 km² powierzchni. Graniczy administracyjnie z Lublinem.

W powiecie są 4 miasta: Lubartów, Kock, Kamionka, Ostrów Lubelski. Pozostałe gminy mają charakter wiejski, co stanowi przeważający obszar całego powiatu.

Przeważa osadnictwo wiejskie. Lubartów nie jest położony centralnie w powiecie. Od najdalszych krańców powiatu do Lubartowa jest około 30 km. Jednak znaczący jest dystans do Lublina - z Lubartowa to 30 km. A zatem z najdalszych zakątków powiatu do Lublina należy liczyć 60 km w jedną stronę.

- **Ludność - liczba ludności, liczba osób z niepełnosprawnością (na podstawie danych z NSP), szacowana liczba osób z ograniczoną mobilnością (jeśli Jednostka Samorządu Terytorialnego przeprowadziła takie szacunki)**

Na podstawie Banku Danych Lokalnych, uwzględniających dane NSP z 2021 roku, powiat lubartowski zamieszkuje 85 602 osób. Zgodnie z danymi z wniosku grantowego, JST szacuje liczbę osób z niepełnosprawnością biologiczną na poziomie około 3 954 osób.

- **Dostępność komunikacji publicznej (z uwzględnieniem dostosowania do potrzeb osób z ograniczoną mobilnością np. taboru pojazdów)**

Ludność z Lubartowa czy Kocka ma relatywnie dobrą sytuację transportową, są prywatni przewoźnicy, także do Lublina (do dworca PKS). Jednak już z Ostrowa Lubelskiego praktycznie nie ma możliwości dojechania transportem publicznym do Lublina.

Najgorszą sytuację mają mieszkańcy terenów wiejskich (w powiecie są 4 miasta, ale to Lubartów jest centrum administracyjnym i medycznym). Kursy prywatnych przewoźników są pomiędzy większymi miejscowościami i dostanie się do przystanku z ościennych miejscowości oznacza niekiedy kilka kilometrów spaceru.

- **Inne usługi/inna pomoc w przemieszczaniu się dostępna dla osób z ograniczoną mobilnością na terenie Jednostki Samorządu Terytorialnego (inna niż badane usługi door-to-door).**

Na terenie powiatu funkcjonuje prywatny transport oferujący przewozy medyczne na zasadach komercyjnych.

- **Sytuacja ekonomiczna Jednostki Samorządu Terytorialnego (dochody gmin/powiatów w przeliczeniu na 1 mieszkańca, porównanie do średniej w województwie, w kraju)**

Według Banku Danych Lokalnych, dochód powiatu lubartowskiego w przeliczeniu na 1 mieszkańca w 2021 roku wyniósł 1477,17 zł. Dla porównania ten sam wskaźnik (dochód powiatu na mieszkańca) dla województwa lubelskiego za 2021 rok wyniósł 1 488,30 zł, a całej Polski 1 413,26 zł.

2. Geneza projektu

- **Jakie były powody przystąpienia do projektu (czy można wskazać konkretne osoby/podmioty, które się do tego przyczyniły)?**

Potrzeby w zakresie transportu były znane i rozpoznane przez urząd, jednak wcześniej brak środków uniemożliwiał realizację. Projekt wpisywał się w konkretną potrzebę JST zapewnienia transportu z odległych miejscowości w powiecie, włącznie z dowozem do Lublina. Podejmowano próby odtwarzania linii w ramach tzw. projektu PKS plus, jednak one nie rozwiązywały problemu osób z najmniejszych miejscowości, które i tak nie mogły dostać się samodzielnie do przystanku.

- **Czy Jednostka Samorządu Terytorialnego miała doświadczenia z realizacją podobnych usług w przeszłości?**

Nie, wcześniej nie było takich doświadczeń.

- **Czy usługa transportu door-to-door jest częścią jakiejś szerszej, zwłaszcza systematycznej aktywności (strategii/polityki społecznej Jednostki Samorządu Terytorialnego)?**

Usługa door-to-door jest częścią Koncepcji Transportu Osób z Potrzebą Wsparcia w Zakresie Mobilności w Powiecie Lubartowskim.

- **Czy Jednostka Samorządu Terytorialnego realizuje inne projekty finansowane ze źródeł zewnętrznych w zakresie polityki społecznej, w tym na rzecz osób z niepełnosprawnością/dostępność?**

Powiat korzysta z Programu Dostępność Plus – pozyskano środki na dostosowanie budynku Starostwa Powiatowego. Jest to pałac Sanguszków, zabytkowy budynek bez dostosowań architektonicznych. Pierwsze prace już zostały wykonane, pozostałe trwają. Z tego powodu dyspozytor usługi ma pokój obok wejścia na parterze, aby klienci mogli ewentualnie się tam dostać.

Ponadto Starostwo Powiatowe w Lubartowie realizuje projekt: „Program wyrównywania różnic między regionami III” w ramach którego działa transport dla osób niepełnosprawnych do budynku Zespołu Szkół Nr 2 w Lubartowie.

- **Czy decyzja o przystąpieniu do projektu poprzedzona była rozpoznaniem potrzeb osób z ograniczoną mobilnością, w jaki sposób się ono odbyło?**

Diagnozę do projektu wykonał niepracujący już urzędnik.

W diagnozie pod uwagę wzięto dane dotyczące liczby orzeczeń w powiecie (dane GUS). Nie uwzględniono jednak, że jedna osoba może mieć kilka orzeczeń i że dane dotyczą także dzieci. Powiat nie występował do gmin z pytaniem o potrzeby w tym zakresie. Efektem było oszacowanie wskaźnika na poziomie 1600 unikalnych osób. Powiat wystosował pismo, w którym argumentował, że uwzględniono błędne szacunki. Po rozpatrzeniu tzw. niepełnosprawności biologicznej i odjęciu osób niepełnoletnich wskaźnik radykalnie zmniejszył się. Pozostał na poziomie 670 osób.

3. Model świadczenia usług transportu indywidualnego door-to-door

- **Czy usługi ukierunkowano na jakąś określoną grupę odbiorców/grupę osób z niepełnosprawnością? W jaki sposób dokonano tego wyboru?**

Zgodnie z regulaminem usługa obejmuje pełnoletnie osoby z ograniczoną mobilnością, czyli osoby z niepełnosprawnością, a także takie, które deklarują swoje ograniczenie w poruszaniu się. De facto w większości są to osoby starsze, które z powodu wieku i chorób mają trudności w samodzielnym dotarciu do specjalisty lub szpitala. Ten szeroki zapis sprawdza się w praktyce i wart jest utrzymania.

- **Czy bliżej określono cele, jakim mają służyć przejazdy, nadano im priorytety, np. preferowane są dojazdy do miejsca pracy, dojazdy w celach zdrowotnych itp.? W jaki sposób, na jakich podstawach dokonano tego wyboru?**

Cele przejazdów określił PFRON i te zapisy respektowano. Cel zdrowotny wyjazdu wpisuje się w szeroko rozumianą aktywizację społeczno-zawodową. Zdarzały się przejazdy w celach zawodowych – jedna z osób wykładających dojeżdżała na zajęcia, jednak to nie usługa spowodowała jej aktywność zawodową, jedynie ją ułatwiła. W badaniu zarówno kierowcy, asystenci, jak i urzędnicy i odbiorcy wskazywali na wątpliwości w zakresie świadczenia usługi w poniższych przypadkach:

1. Pan z orzeczeniem (nie dotyczyło poruszania się) mieszkający 400 m od szpitala nagminnie zamawiał transport do szpitala, mimo że sam mógł tam podejść. W okresie trwałości, gdy pojawiła się współpłatność zrezygnował z tych dowozów, korzysta jedynie do Lublina.
 2. Pani korzysta w weekendy z dowozu nad jezioro, do znajomych. Wraca wieczorem, wyraźnie po imprezie towarzyskiej. Pojawiają się opinie, że jest to nadużycie, mimo że formalnie regulamin jest zachowany. Usługa jest świadczona.
 3. Osoba na wózku inwalidzkim mieszkająca na 3 piętrze w bloku. Zgodnie z przepisami wózka nie można znieść po schodach, a osoba jest bardzo ciężka. Powiat nie zakupił schodołazu – na zasadzie grzecznościowej użycza go firma transportu medycznego.
- **Czy przeprowadzono diagnozę potrzeb odbiorców, w jaki sposób? Jak wyniki diagnozy przełożyły się na parametry usługi (np. założoną częstotliwość przejazdów, wyposażenie samochodu)?**

Diagnozy de facto nie przeprowadzono, wniosek opracowano na podstawie danych zastanych urzędu. Okazały się one źle zinterpretowane, stąd błędnie oszacowano wskaźnik unikatowych użytkowników.

Trudno powiedzieć, czy diagnoza przełożyła się na dostosowanie pojazdu, ponieważ respondenci twierdzili, że specyfikacja pojazdu była opisana w konkursie. Samochód jest bardzo komfortowy, wysoki, można w nim swobodnie stanąć. Ma szeroki stopień z boku, stabilny, co ułatwia wysiadanie. Z tyłu jest miejsce i pasy do stabilizacji wózka inwalidzkiego, są także szyny. Pojazd sprawuje się bardzo dobrze, jest przestronny i jest sporo miejsca dla osób siedzących z tyłu. Kierowca twierdzi, że jest nieco za duży, za długi, co utrudnia manewrowanie, np. na parkingach szpitalnych. Nigdy też nie jest wypełniony pasażerami do końca – można przewieźć 9 osób.

Kupując auto zaplanowano wszystkie potrzeby, jednak nie zaplanowano kupna schodolazu, a okazało się, że w powiecie jest osoba, która powinna z niego korzystać.

- **W przypadku projektów z elementem dostosowania budynków wielorodzinnych: w jaki sposób typowano, gdzie taka adaptacja ma się odbyć, w jaki sposób określano jej zakres?**

Nie dotyczy.

- **Jaki podmiot realizuje usługę, jak został wyłoniony, na jakiej podstawie wykonuje usługi, jakie są jego związki z Jednostką Samorządu Terytorialnego?**

Powiat lubartowski ogłosił przetarg na usługę przewozu. Były 4 ogłoszenia, na które nie było ofert. Usługa jest bardzo wymagająca – 7 dni w tygodniu, od 7 do 21.00. Przewoźnicy lokalni, po oszacowaniu kosztów, proponowali „zaporowe” ceny. Był to bardzo duży problem dla powiatu, który założył model zlecenia usługi. Ostatecznie okazało się, że na terenie powiatu zarejestrowana jest firma, która świadczy profesjonalny transport medyczny dla szpitali (ma też zawarte kontrakty z Narodowym Funduszem Zdrowia np. na dowozy na dializy). Firma dysponuje wieloma samochodami oraz przeszkolonymi kierowcami i asystentami (są to ratownicy medyczni) i ostatecznie zgłosiła się do przetargu. Właściciel firmy deklaruje utrzymanie usługi w okresie trwałości w ramach zawartej umowy, ale jest zdania, że zaoferowane stawki są nieopłacalne (z uwagi na inflację i wysokie koszty paliwa). Nie jest

pewien, czy będzie chciał kontynuować realizację usługi na dotychczasowych warunkach. Szczególnie, że ponosi dodatkowe koszty – zakup kasy fiskalnej i podwójne opodatkowanie (od faktury VAT, która wystawia urzędowi i od biletów z kasy fiskalnej).

- **Ile i jakie pojazdy są wykorzystywane do świadczenia usług, jakie mają dostosowania do potrzeb osób o ograniczonej mobilności (w tym grup, które określono jako docelowe)?**

Zasadniczo wykorzystywane jest jedno auto zakupione przez powiat. Ponieważ jednak firma dysponuje zapleczem, w sytuacjach awaryjnych może podstawić inne auto lub innego kierowcę. To absolutny luksus, który pozwala na ciągłość oferty.

Auto ma stały stopień przy bocznych drzwiach, w tyłu jest miejsce na przewóz osoby na wózku wraz z szynami. Autobus jest przestronny i wysoki (można w nim swobodnie stanąć).

- **Jaka jest obsługa kursu: kierowca, dodatkowy asystent? Jakie wymogi musiały te osoby spełnić, czy przeszły jakieś przeszkolenie?**

Obsługą usługi transportu zajmują się zasadniczo 3 osoby:

1. Dyspozytorka zatrudniona w powiecie na pół etatu,
2. Kierowca (firma) – gdy przejazdy są popołudniami firma posyła drugiego kierowcę,
3. Asystent (firma).

- **W jaki sposób osoby o ograniczonej mobilności mogły dowiedzieć się o usłudze?**

Usługa ma swój numer telefonu stacjonarnego. Transport można zamawiać do godziny 11.00, z wyprzedzeniem 3 dni. Jednak zachowano elastyczność i dyspozytorka stara się zapewnić transport nawet w nagłych potrzebach.

- **W jaki sposób się do niej zgłaszały?**

Transport zamawiano głównie telefonicznie.

- **Jakie było zainteresowanie usługami?**

Zainteresowanie usługą oczywiście narastało, ponieważ mieszkańcy powiatu sukcesywnie się o niej dowiadywali. Gminy wchodzące w skład powiatu pomogły docierać z informacją do potencjalnych odbiorców. Wydrukowano także plakaty, które były dystrybuowane do małych miejscowości i przyklejane na tablicach ogłoszeń.

Realizatorzy nie napotkali problemu braku zainteresowania, co można zrozumieć biorąc pod uwagę, że usługa przewozu z Lubartowa do Lublina do lekarza i powrót za komercyjną stawkę to koszt ok. 300 zł. Darmowa usługa była dla niektórych bardzo korzystna. Nawet, jeśli jest częściowo odpłatna, także pozostaje atrakcyjna cenowo.

- **W jakich godzinach, dniach tygodnia, usługa jest dostępna?**

Usługa door-to-door jest dostępna 7 dni w tygodniu, w godzinach 6.00-21.00.

- **Czy osoby z ograniczoną mobilnością miały możliwość podróżowania z opiekunem, psem asystentem, bagażem?**

Tak, wszystkie wyżej wymienione opcje są dostępne.

- **Czy ustanowiono jakieś limity dostępności (np. liczbę przejazdów dostępnych dla jednej osoby w skali miesiąca)?**

O dostępie decyduje kolejność zgłoszeń na transport. W regulaminie zapisano, że osoby nietrzeźwe nie mogą korzystać z usługi.

- **Czy określono maksymalny dystans, na którym usługi są dostępne/obszar, na którym są świadczone?**

W regulaminie nie określono maksymalnego dystansu. Usługi są świadczone na terenie całego powiatu lubartowskiego.

- **Czy wprowadzono odpłatność za usługi, jakie były jej ceny dla użytkowników?**

W okresie trwałości wprowadzono następujący cennik:

Kurs do 20 km – cena 10 zł,

Kurs do 50 km – cena 20 zł,

Kurs do 75 km – cena 25 zł,

Kurs do 100 km – cena 30 zł.

- **Główne problemy jakie wystąpiły na etapie organizacji/świadczenia usług (o ile takie zidentyfikowano)**

Główne trudności w realizacji usługi to:

1. Trudności z zakupem pojazdu z powodu problemów w sektorze motoryzacyjnym związanych z ograniczonym dostępem do półprzewodników w związku z pandemią.
2. Trudności z wyłonieniem wykonawcy – oferty prywatnych przewoźników były wygórowane i nie do przyjęcia w ramach założonych na etapie pisania wniosku stawek projektu. Dodatkowo powiat negocjował z PFRON udowadniając, że nie da się zrealizować projektu po założonych kosztach (przy tak wyśrubowanych parametrach usługi). W pewnym momencie powiat wskazał, że oczekuje, że PFRON znajdzie im wykonawcę w ramach tych założeń finansowych. Ostatecznie wynegocjowano kompromis, ale powiat dołożył środki do tej usługi.
3. Przeszacowany wskaźnik unikatowych osób w projekcie, błędnie przeprowadzona diagnoza.

4. Efekty

- **Analiza osiągniętych wskaźników: ile kursów wykonano, ile osób z nich skorzystało, ile przejazdów przypada na jedną osobę korzystającą z usługi?**

Ostatecznie wskaźnik planowany to 791 osób, wykonany to 582 unikalne osoby. 483 osoby korzystały z pomocy asystenta.

Wskaźnik początkowy był przeszacowany i wynosił 1 385. Założenie przyjęto posiłkując się danymi Powiatowego Zespołu ds. Orzekania o Niepełnosprawności (PZON) o ogólnej liczbie

wydanym orzeczeń. Tymczasem z wyjaśnień PZON wynika, że jedna osoba zgodnie z przepisami może otrzymać kilka orzeczeń, co skutkuje większą ilością orzeczeń niż liczba osób niepełnosprawnych. Ponadto we wniosku grantowym nie skorygowano liczby osób niepełnosprawnych i liczby orzeczeń w stosunku do osób do 18 roku życia. Powiat skierował do PFRON wniosek o zmianę wskaźnika, co zostało zaakceptowane.

Pomimo zmniejszenia nie udało się osiągnąć pełnego wskaźnika. Ostatecznie przewieziono 582 osoby. Łącznie zrealizowano 1 338 kursów. Oznacza to, że średnio jedną osobę przewieziono dwukrotnie.

- **Koszty: Jakimi były koszty projektu, jakie są koszty usługi w przeliczeniu na osobę (korzystającą z projektu)?**

Koszt projektu to 469 835,35 zł. Średnio na osobę daje to kwotę 807 zł.

Największym kosztem była koszt zlecenia usługi - 237 226,20 zł (50% budżetu). Drugim w kolejności kosztem był koszt zakupu pojazdu - 178 350,00 zł (38% budżetu).

- **Kto był typowym użytkownikiem - wiek, płeć, rodzaj niepełnosprawności (jeśli takie dane były zbierane w projekcie)?**

Głównym odbiorcą usługi są osoby starsze i ich opiekunowie.

- **Jakie korzyści odniosły osoby objęte usługą/jakie potrzeby mogły zrealizować dzięki usłudze?**

Główne korzyści, jakie wskazywali odbiorcy usługi:

1. Zapewnienie bezpiecznego i komfortowego przejazdu w celach leczniczych dla osób chorych (np. pan po operacji stopy, z komplikacjami, dowożony na zmianę opatrunków), w tym z opiekunem (przewóz pani z mężem, który ma Alzheimera, do lekarza na wizyty kontrolne).
2. Ulga finansowa w płatnościach za transport.

3. Komfort przejazdu i odebranie użytkownika spod drzwi (w okresie COVID-19 osoba z obniżoną odpornością nie bała się podróżować, bo była sama w pojeździe).
 4. Profesjonalna obsługa przez personel z wykształceniem ratowniczym (w opinii badanych nawet tych kompetencji jest nadmiar w przypadku takich dowozów).
 5. Duża dostępność godzinowa transportu.
 6. Możliwość realizacji celu towarzyskiego – wyjazd nad jezioro.
- **Czy zmienił się na lepsze sposób ich funkcjonowania w płaszczyźnie społecznej/zawodowej (czy to trwała zmiana)?**

Trwałą zmianą jest dostęp do przewozu – rodzi stabilną ofertę dla ludności. Trudno orzekać o trwałości usługi w kategoriach zdrowotnych, szczególnie osób starszych. Respondenci są zdania, że zapis o celu integracji społeczno-zawodowej jest zdecydowanie nieadekwatny. Użytkownicy mogliby oczekiwać, że powiat (poza usługą transportową) będzie im także finansował np. bilet do teatru (aby uruchomić aktywizację kulturalną). Sama możliwość przejazdu nie indukuje potrzeb wyższych, np. o charakterze kulturalnym. Usługa zaspokaja potrzeby podstawowe i z takimi zgłaszają się użytkownicy.

- **Jakie znaczenie dla osób o ograniczonej mobilności miał fakt dokonania adaptacji budynku, czy to było duże ułatwienie w przemieszczaniu się?**

Nie dotyczy.

- **Czy adaptacje ułatwiły/ były warunkiem umożliwiającym korzystanie z usług door-to-door?**

Nie dotyczy.

5. Dalsze losy usług door-to-door na terenie jednostki samorządu terytorialnego

- **Szacowany koszt usługi w okresie trwałości w wybranym miesiącu**

Miesięczne koszty prowadzenia usługi door-to-door w maju 2023 r. to 18 836,40 zł

Na tę kwotę składają się: wynagrodzenie przewoźnika za realizację usługi -15 692,04 zł oraz koszty pracownicze (koordynator transportu) - 3 144,36 zł.

Liczba przejechanych kilometrów w maju: 3 368 km.

Liczba przewiezionych osób: 61.

- **Wyzwania/ trudności w zakresie zapewnienia kontynuacji usług w okresie trwałości (organizacyjne, finansowe, inne)**

Trudności w realizacji usługi są następujące:

1. Wynegocjowane stawki za przejazd i tzw. gotowość są niskie. Przy obecnych cenach paliwa usługodawca nie widzi możliwości, by po okresie trwałości bez podwyżki świadczyć usługę na takim poziomie.
2. Model płatności w powiecie zakłada, że usługodawca posiada kasę fiskalną. Sprzedaje bilety za przejazd użytkownikowi. Jest to wygodne i dla urzędu, i dla użytkownika.

- **Sposoby radzenia sobie z tymi trudnościami**

Potencjalną trudnością jest brak usługi po okresie trwałości z powodu stawek, które będą podniesione przez przewoźnika oraz braku pewności co do samej decyzji o kontynuacji. Dlatego na ten moment nie ma wypracowanego sposobu przeciwdziałania tym trudnościom.

- **Plany na przyszłość: czy usługi będą kontynuowane po okresie trwałości, w jakim zakresie, jakie czynniki o tym zadecydują?**

Przedstawiciele powiatu są zadowoleni z usługi. Są zdania, że mają bardzo profesjonalną i kompletną ofertę dla odbiorców. Deklarują chęć do kontynuacji, szczególnie że forma współpłacenia została przyjęta przez pasażerów ze zrozumieniem. Jednak to wciąż duży wydatek dla samorządu. W chwili obecnej nie podjęto jeszcze decyzji o kontynuacji, zapewne decyzja ta będzie podjęta przez nowe władze po wyborach.

Powiat najchętniej po okresie trwałości przystąpiłby do kolejnego konkursu, na kontynuację usługi. Postuluje, aby była dostępna jakaś forma utrzymania usługi dla dofinansowanych już JST.

6. Podsumowanie

- **Największe sukcesy projektu (z uwzględnieniem znaczenia jakie ma dla osób o ograniczonej mobilności, korzyści jakie im przyniósł), w tym kluczowe czynniki decydujące o sukcesie**
 1. Urealnienie wskaźnika i realizacja wskaźnika pomniejszonego. Mimo wszystko był on wciąż wysoki i wymagający dla realizatorów.
 2. Dobre przyjęcie usługi i dotarcie z informacją do użytkowników.
 3. Bardzo profesjonalne świadczenie usługi, w maksymalnie szerokich godzinach. Natężenie pracy auta kończy się ok godziny 17, w weekendy jest sporadyczne.
 4. Sprawny system rezerwacji usługi, elastyczne podejście do potrzeb osób.
 5. Współpłacenie za usługę – wyeliminowało nadmiarowe wezwania auta i powoduje, że osoby szanują tę usługę. Stawki ustalone nie są barierą dla użytkowników. Deklarują, że będą korzystać nawet gdy ceny wzrosną.
- **Ewentualne niepowodzenia i potrzebne zmiany w odpowiedzi na te niepowodzenia, w tym czynniki, które wpłynęły na niepowodzenie**
 1. Zła diagnoza na początku przełożyła się nie tylko na wadliwy wskaźnik, ale także na to, że mało realistycznie zaplanowano koszty (np. na paliwo). Nie zaplanowano także kosztów parkingów w szpitalach (przewóz door-to-door nie jest zwolniony z opłat).
 2. Wynegocjowane relatywnie niskie stawki za świadczenie usługi mogą po okresie trwałości wzrosnąć. Oznacza to, że realny koszt usługi nie został doszacowany.

- **Ewentualne zagrożenia dla dalszego funkcjonowania usług na terenie Jednostki Samorządu Terytorialnego oraz potrzebne wsparcie/możliwe rozwiązana**

Brak decyzji o kontynuacji usługi. Jest na to jeszcze za wcześnie. Przed nami wybory i ich wynik także będzie miał znaczenie. Widać, że powiat będzie szukać zewnętrznego finansowania dla usługi.

7. Notatki z rozmów z użytkownikami

Pytanie	Mężczyzna wiek 70+ z żoną w roli opiekunki	Kobieta, wiek 60+	Mężczyzna, wiek 75+ z siostrą w roli opiekunki
Jak często Pan/Pani korzysta z usługi/przejazdów, ile już Pan/Pani takich przejazdów odbył/odbyła?	Państwo korzystali już kilka razy. Pan ma Alzheimera. Informacje o usłudze pozyskano od teściowej, która też korzystała z transportu. Małżeństwo zawsze jeździ do lekarza do Lublina. Zarówno, teraz gdy usługa jest częściowo odpłatna, jak i wcześniej, gdy była darmowa.	Pani korzystała już kilka razy ze względu na konieczność częstych wizyt u lekarza. Pani porusza się o kuli, ma inne schorzenia autoagresywne i słabą odporność. Dlatego obawia się publicznych transportów ze względu na ryzyko zakażenia.	Pan jest starszy, źle słyszy, ma też problemy ze wzrokiem i jest po amputacji palca u stopy, w którą wdała się gangrena. Od tego czasu już kilka razy jeździł do chirurga w Lublinie. Jeździ z siostrą, bo ta lepiej słyszy. Informacje o usłudze znalazła żona, ale pan nie potrafi podać źródła. To żona zawsze dzwoni i

Pytanie	Mężczyzna wiek 70+ z żoną w roli opiekunki	Kobieta, wiek 60+	Mężczyzna, wiek 75+ z siostrą w roli opiekunki
			zamawia transport. On mieszka 25 km od Lubartowa i jeszcze kolejne 20 km do Lublina.
Czy otrzymuje Pan/Pani pomoc także w wyjściu z mieszkania/dotarciu na miejsce - pokonanie schodów/ korzystanie z windy itp.?	Pani pełni rolę opiekunki. Woli takie rozwiązanie, bo przyznaje, że z mężem są trudności w komunikacji i nie jest gotowa, by posyłać męża samego w drogę. Ma też obawy, czy porozumiałby się z lekarzem. Małżeństwo może liczyć na pomoc przy wsiadaniu, wysiadaniu, jednak są dość samodzielni razem.	Asystent asekuruje panią przy wsiadaniu na stopień. Potem, o lasce, pani sama idzie do domu.	Pan porusza się samodzielnie, ale utyka. Odbierany jest spod bramki na podwórku, do bramki jest też potem odwożony. Panowie pomagają mu.

Pytanie	Mężczyzna wiek 70+ z żoną w roli opiekunki	Kobieta, wiek 60+	Mężczyzna, wiek 75+ z siostrą w roli opiekunki
W jakim celu (najczęściej) korzysta Pan/Pani z przejazdów (podróż do pracy, lekarza, itp.)? Jak sobie Pan/Pani radzi z dotarciem do tych miejsc bez tej usługi?	Wizyty u lekarzy w Lublinie. Z Lubartowa są autobusy do Lublina, ale trzeba dojść do i od przystanku. Wcześniej zamawiano taksówkę, co wiązało się z dużymi kosztami. W mieście wynajem nie jest kłopotem, ale cena jest bardzo wysoka.	Pani jeździ do specjalistów w Lublinie. To jedyny cel (zdrowotny) realizowanych przejazdów.	Szpital w Lublinie. W innych celach niż zdrowotny nie jeździ. Nie ma też innych potrzeb ani pomysłów na wyjazdy.
Jak Pan/Pani ocenia tę usługę/te przejazdy? Jakie one mają znaczenie dla Pana/Pani? Czy stanowią zauważalne ułatwienie w codziennym życiu? Czy pomagają wykonywać pewne aktywności (bez nich	Pani jest zachwycona usługą. Podczas przejazdu umawiała kolejny przejazd na sierpień. Świadoma była jednak, że to dość wcześnie i prawdopodobnie nie będzie mogła zarezerwować.	Pani jest zadowolona z dostępności, z faktu, że podwożą ją pod dom. Miałaby problem z dojściem samodzielnie do przystanku. Pani apeluje, by „nie zabierać tej karetki	Jest wdzięczny bardzo za coś takiego, bo inaczej nie miałby, jak się dostać do miasta.

Pytanie	Mężczyzna wiek 70+ z żoną w roli opiekunki	Kobieta, wiek 60+	Mężczyzna, wiek 75+ z siostrą w roli opiekunki
byłoby to niemożliwe, dużo trudniejsze)? Proszę o tym opowiedzieć.		dla nich, bo to bardzo jest potrzebna sprawa”.	
Czy trzeba coś w tej usłudze poprawić, by była lepsza (lepiej dostosowana do Pana/Pani potrzeb)?	Nic nie trzeba poprawiać, opłata jest akceptowalna. Przyznaje nawet, że 50 zł do Lublina by płaciła. To co szczególnie cenią, to że transport jest od drzwi do drzwi, co bardzo ułatwia jej zadanie. Ważne jest też ułatwienie, że do kierowcy można zadzwonić, jak się kończy wizyta i poprosić, by podjechał pod drzwi.	Nie widzi konieczności zmian. Płacenie na tym poziomie nie jest kłopotem.	Nic.
Teraz przeczytam Panu/Pani krótką listę	W opinii pani nikt prawie nie korzysta	Największą zaletą jest fakt	łatwo można zamówić przez

Pytanie	Mężczyzna wiek 70+ z żoną w roli opiekunki	Kobieta, wiek 60+	Mężczyzna, wiek 75+ z siostrą w roli opiekunki
różnych aspektów, które składają się na usługę.	po 17.00 i w weekendy też dość rzadko. Większość to kursy przed południem. Najistotniejszą zaletą usługi jest fakt, że istnieje i jest od drzwi do drzwi.	przewiezienia od drzwi domu do drzwi lekarza. Jest bardzo wygodny sposób zamawiania telefonicznego, można się umówić na odbiór. Podczas prowadzonego badania studium przypadku było kilka osób i jedna się gorzej poczuła, więc kierowca odwiózł ją wcześniej. Pozostałe osoby zostały poinformowane. Wszystko było dobrze zorganizowane. Kierowcy są mili,	telefon i panowie podjeżdżają pod dom i wiozą do lekarza.

Pytanie	Mężczyzna wiek 70+ z żoną w roli opiekunki	Kobieta, wiek 60+	Mężczyzna, wiek 75+ z siostrą w roli opiekunki
		uśmiechnięci i pomocni.	

8. Obserwacja

Miejscowość, data: 14.07.2023 r., Antonin – Lublin - Antonin

Metryczka przejazdu

Cel przejazdu: do lekarza chirurga w szpitalu, wizyta kontrolna.

Przejazd w tej samej do innej miejscowości: Do Lublina

Pokonany dystans: 50 km w jedną stronę i powrót 50 km

Czas przejazdu: około 1 godzina w jedną stronę

Metryczka osoby o ograniczonej mobilności

Płeć/przybliżony wiek: 80 lat.

Rodzaj niepełnosprawności: osoba niedowidząca, po amputacji palca u stopy.

Podróż z opiekunem/z psem przewodnikiem: z siostrą, wsparcie podczas wizyty u lekarza.

Etap wychodzenia z domu

Bariery architektoniczne: Schodki w domu i trawiaste podwórko, ale pan samodzielnie powoli idzie i dochodzi do furtki.

Etap zajęcia miejsca w pojeździe

Czy odbiorca korzysta z czyjejś pomocy: Przy wysiadaniu z pojazdu asystent podtrzymuje go, gdy stawia stopę na schodek. Pojazd jest wygodny, dużo miejsca na nogę, schodek jest stabilny i szeroki.

Przejazd

Przejazd bardzo profesjonalny, kierowca i asystent w strojach ratowników. Są mili, sympatyczni.

Etap dotarcia na miejsce

Pan porusza się powoli utykając, ale przemieszcza się sam i nie wymaga prowadzenia ani też wózka. Od furtki sam idzie do domu.

Obsługa przejazdu

Jest miło, pasażerowie żartują rozmawiając o różnych rzeczach.

Inne uwagi, obserwacje

Samochód jest duży, komfortowy, jest dużo miejsca w rzędach i na nogi, co dla osób starszych jest wygodne przy wstawaniu. Można w pojeździe się wyprostować. Schodek w drzwiach bocznych jest stabilny, szeroki na całą długość drzwi, co ułatwia też osobom z drugiego rzędu wyjście. Nie trzeba odsuwać pierwszego siedzenia, by wejść do drugiego rzędu. Z tyłu jest też miejsce na przewóz osoby na wózku, przypiętej pasami.

Panowie kierowca i asystent są przeszkoleni z ratownictwa, mają nawet nadmiarowe kwalifikacje jak na wymagania przewozu tego typu. Znają się dobrze na zasadach i przepisach związanych z przewozem – wiedzą, że nie powinni przenosić nikogo na wózku inwalidzkim (znosić z piętra). Urząd powinien był zapewnić schodołaz, ale go nie zakupiono.

8. Studium przypadku gminy Łapy

1. Charakterystyka Jednostki Samorządu Terytorialnego

- **Usytuowanie geograficzne**

Gmina Łapy to miasto w województwie podlaskim w powiecie białostockim, siedziba gminy miejsko-wiejskiej.

- **Charakter osadnictwa (w przypadku obszarów wiejskich odległość od większych ośrodków miejskich)**

Miasto położone jest niedaleko Białegostoku, około 30 km. Dojazd do Białegostoku pociągiem i nową drogą jest dość szybki. Gmina położona w atrakcyjnych terenach w dolinie Narwi.

- **Ludność - liczba ludności, liczba osób z niepełnosprawnością (na podstawie danych z NSP), szacowana liczba osób z ograniczoną mobilnością (jeśli Jednostka Samorządu Terytorialnego przeprowadziła takie szacunki)**

Na podstawie Banku Danych Lokalnych, uwzględniających dane NSP z 2021 roku, gminę miejsko-wiejską Łapy zamieszkuje 20 826 osób. Według szacunków grantobiorcy, uprawnionych do skorzystania z usługi door-to-door w gminie było 216 osób.

- **Dostępność komunikacji publicznej (z uwzględnieniem dostosowania do potrzeb osób z ograniczoną mobilnością np. taboru pojazdów)**

Na terenie gminy nie jest dostępny transport publiczny poza koleją, która łączy gminę z miastem wojewódzkim.

- **Inne usługi/inna pomoc w przemieszczaniu się dostępna dla osób z ograniczoną mobilnością na terenie Jednostki Samorządu Terytorialnego (inna niż badane usługi door-to-door)**

Brak innych usług.

- **Sytuacja ekonomiczna Jednostki Samorządu Terytorialnego (dochody gmin/powiatów w przeliczeniu na 1 mieszkańca, porównanie do średniej w województwie, w kraju)**

Według Banku Danych Lokalnych, dochód gminy Łapy w przeliczeniu na 1 mieszkańca w 2021 roku wyniósł 5 780,36 zł, przy średniej dla Polski 7 226 zł, a dla województwa podlaskiego 6 937,44 zł.

2. Geneza projektu

- **Jakie były powody przystąpienia do projektu (czy można wskazać konkretne osoby/podmioty, które się do tego przyczyniły)?**

Centrum Usług Społecznych (CUS) w Łapach zajmuje się zapewnieniem usług dla mieszkańców, nie tylko klientów pomocy społecznej więc już wcześniej widziano taką potrzebę.

Projekt idealnie odpowiedział na potrzeby gminy dowozu osób na różne zajęcia i formy aktywizacji społeczno-zawodowej.

- **Czy Jednostka Samorządu Terytorialnego miała doświadczenia z realizacją podobnych usług w przeszłości?**

Jest to pierwszy tego typu projekt realizowany przez gminę.

- **Czy usługa transportu door-to-door jest częścią jakiejś szerszej, zwłaszcza systematycznej aktywności (strategii/polityki społecznej Jednostki Samorządu Terytorialnego)?**

Taka jest filozofia działania CUS, odejście od świadczeń pieniężnych a w zamian oferowanie usług społecznych (zgodnie z Ustawą z dn. 19 lipca 2019 r o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych, Dz.U. 2019 poz. 1818).

- **Czy Jednostka Samorządu Terytorialnego realizuje inne projekty finansowane ze źródeł zewnętrznych w zakresie polityki społecznej, w tym na rzecz osób z niepełnosprawnością/dostępność?**

Gmina realizuje projekt Klub Integracji Społecznej „SUKCES W DZIAŁANIU”. Celem wsparcia jest aktywizacja społeczno-zawodowa mieszkańców Miasta i Gminy Łapy w szczególności trudnej sytuacji życiowej. Realizowane są również: Program Senior+, Program Opieka 75+. W 2022 r. zakończył się Program Korpus Wsparcia Seniorów, Program „Asystent Osobisty Osoby Niepełnosprawnej” edycja 2023.

- **Czy decyzja o przystąpieniu, do projektu poprzedzona była rozpoznaniem potrzeb osób z ograniczoną mobilnością, w jaki sposób się ono odbyło?**

Tak, była przeprowadzona diagnoza na podstawie liczby osób korzystających z różnych świadczeń pomocy społecznej, w tym osób z niepełnosprawnościami. Jednak nie każda osoba, która jest niepełnosprawna, ma problem z mobilnością i poruszaniem się. Podobnie, nie każdy klient pomocy społecznej ma ograniczoną mobilność. Część osób ma np. rentę, ale po okresie leczenia czy rehabilitacji wraca do zdrowia i normalnego funkcjonowania. Liczbę osób z problemami mobilności bardzo trudno oszacować.

Efektem było niewłaściwe, zbyt wysokie oszacowanie wskaźnika unikatowych osób.

Według koordynatorek usługi w gminie, informacja o tym, że wskaźnik dotyczy unikatowych peseli, nie była jasna na początku. Ponadto taki wskaźnik oznacza, że nie jest korzystne wozenie osób na stałe zajęcia, tak jak ma to miejsce w Łapach.

Sposobem na realizację wskaźnika było uruchomienie usług w pandemii – dowożono mieszkańców na szczepienia, po leki.

3. Model świadczenia usług transportu indywidualnego door-to-door

- **Czy usługi ukierunkowano na jakąś określoną grupę odbiorców/grupę osób z niepełnosprawnością? W jaki sposób dokonano tego wyboru?**

Zgodnie z regulaminem usługą objęte są osoby z ograniczoną mobilnością, czyli osoby z niepełnosprawnością, a także takie, które deklarują swoje ograniczenie w poruszaniu się.

W szczególności są to mieszkańcy gminy Łapy, którzy ukończyli 18 rok życia i mają trudności w samodzielnym przemieszczaniu się, np. ze względu na ograniczoną sprawność (w tym poruszające się na wózkach inwalidzkich, o kulach, niewidome, słabo widzące i itp.), posiadają orzeczenie o stopniu niepełnosprawności, lub nie posiadające takiego orzeczenia (w szczególności osoby mające trudności w poruszaniu się) oraz ze względu na wiek i stan zdrowia.

Usługi door-to-door kierowane są w szczególności do osób, które potencjalnie mogą wejść/powrócić na rynek pracy.

- **Czy bliżej określono cele, jakim mają służyć przejazdy, nadano im priorytety, np. preferowane są dojazdy do miejsca pracy, dojazdy w celach zdrowotnych itp.? W jaki sposób, na jakich podstawach dokonano tego wyboru?**

Przejazdy są realizowane głównie w celach aktywizacji społeczno-zawodowej. Głównie są to seniorzy, którzy dojeżdżają na zajęcia do Domu Seniora Senior +, czasem są to szkolenia czy warsztaty w celu podniesienia kwalifikacji czy powrotu na rynek pracy po chorobie.

- **Czy przeprowadzono diagnozę potrzeb odbiorców, w jaki sposób? Jak wyniki diagnozy przełożyły się na parametry usługi (np. założoną częstotliwość przejazdów, wyposażenie samochodu)?**

Przeprowadzono diagnozę, ale trudno powiedzieć, czy diagnoza przełożyła się na parametry usługi. Respondenci twierdzili, że parametry samochodu były narzucone w dokumentacji konkursowej. Samochód jest bardzo komfortowy, wysoki, można w nim swobodnie stanąć.

Ma szerokie wysuwane stopnie z boku, co ułatwia wysiadanie. Z tyłu jest miejsce i pasy do stabilizacji wózka inwalidzkiego, jest także winda, która zdaniem respondentów jest lepsza niż najazd, bezpieczniejsza i może ją obsłużyć jedna osoba, np. kierowca dysponujący pilotem. Ponadto zakupiono schodołaz. Dodatkowo zamontowano klimatyzację chłodzącą tylną część pojazdu tak, aby użytkownicy czuli się komfortowo.

- **W przypadku projektów z elementem dostosowania budynków wielorodzinnych: w jaki sposób typowano, gdzie taka adaptacja ma się odbyć, w jaki sposób określano jej zakres?**

Nie dotyczy.

- **Jaki podmiot realizuje usługę, jak został wyłoniony, na jakiej podstawie wykonuje usługi, jakie są jego związki z Jednostką Samorządu Terytorialnego?**

Usługa jest realizowana przez Centrum Usług Społecznych (CUS) we własnym zakresie. Zatrudniono kierowcę, asystenta i dyspozytorkę. Podmiotem prowadzącym jest JST.

- **Ile i jakie pojazdy są wykorzystywane do świadczenia usług, jakie mają dostosowania do potrzeb osób o ograniczonej mobilności (w tym grup, które określono jako docelowe)?**

Do realizacji usługi wykorzystywane jest jedno auto zakupione przez CUS. Samochód jest w pełni dostosowany zgodnie z wymogami konkursu – podwyższony sufit, drzwi rozsuwane z obu stron, stopnie z obu stron, winda dla wózków, pasy do przypięcia wózka. Dodatkowo zamontowano klimatyzację z tyłu auta. Gmina dysponuje jeszcze jednym samochodem, co przydaje się w sytuacjach, kiedy auto projektowe jest serwisowane (np. w związku z przeglądem windy). Dzięki temu, że jest drugi samochód, można świadczyć usługę w sposób ciągły.

- **Jaka jest obsługa kursu: kierowca, dodatkowy asystent? Jakie wymogi musiały te osoby spełnić, czy przeszły jakieś przeszkolenie?**

Usługę w gminie wykonują zasadniczo 3 osoby:

1. Dyspozytorka zatrudniona w gminie na pół etatu,
2. Kierowca,
3. Asystent.

Personel projektu przeszedł odpowiednie przeszkolenie.

- **W jaki sposób osoby o ograniczonej mobilności mogły dowiedzieć się o usłudze? W jaki sposób się do niej zgłaszały?**

Najczęściej mieszkańcy zamawiają usługę transportową telefonicznie, ale można też osobiście lub przez aplikację. Aplikacja jest jednak mało popularna, z usługi korzystają głównie seniorzy, którzy wolą kontakt telefoniczny.

- **Jakie było zainteresowanie usługami?**

Zainteresowanie narastało z czasem. Była prowadzona akcja promocyjna, informowano o usłudze na zebraniach sołeckich, w przychodniach, kościołach. Reklama była na bieżąco na stronie internetowej CUS, w lokalnej gazecie na teledzienniku na mieście, tam, gdzie jest informacja miejska. Zostały także przygotowane, ulotki i plakaty informacyjne, które były dystrybuowane do małych miejscowości i przyklejane na tablicach ogłoszeń.

Ponadto pracownicy urzędów informowali mieszkańców o możliwości skorzystania z usługi door-to-door bezpośrednio w placówkach. Punkty obsługi klienta rozdawały ulotki, informacje takie były udzielane również telefonicznie. Nie było jednak problemu z zainteresowaniem.

- **W jakich godzinach, dniach tygodnia, usługa jest dostępna?**

Przejazdy są realizowane 5 dni w tygodniu w godz. 7.30-15.00.

- **Czy osoby z ograniczoną mobilnością miały możliwość podróżowania z opiekunem, psem asystentem, bagażem?**

Tak, wszystkie wyżej wymienione opcje są dostępne, ale rzadko wykorzystywane.

- **Czy ustanowiono jakieś limity dostępności (np. liczbę przejazdów dostępnych dla jednej osoby w skali miesiąca)?**

Nie ma limitów, usługa jest realizowana w obrębie gminy.

- **Czy określono maksymalny dystans, na którym usługi są dostępne/obszar, na którym są świadczone?**

Usługa realizowana jest przede wszystkim na terenie gminy Łapy. W szczególnie uzasadnionych przypadkach dopuszcza się realizację usługi poza granicami gminy Łapy.

- **Czy wprowadzono odpłatność za usługi, jakie były jej ceny dla użytkowników?**

Zrezygnowano z odpłatności, ponieważ stwierdzono, że praca potrzebna do prowadzenia tych rozliczeń jest więcej warta niż ewentualne korzyści finansowe z odpłatności.

- **Główne problemy jakie wystąpiły na etapie organizacji/świadczenia usług (o ile takie zidentyfikowano)**

Problemem był przeszacowany wskaźnik unikatowych osób w projekcie, wynikający z niezrozumienia założeń konkursu. Ponadto wystąpił problem z zakupem samochodu spełniającego kryteria konkursu.

4. Efekty

- **Analiza osiągniętych wskaźników: ile kursów wykonano, ile osób z nich skorzystało, ile przejazdów przypada na jedną osobę korzystającą z usługi?**

Wartość osiągniętych w całym okresie projektu wskaźników, tj. liczba przewiezionych użytkowników/użytkowniczek wyniosła 206 osób (145 kobiet oraz 61 mężczyzn), w tym 101 osób potrzebujących asysty.

Cel podróży: aktywizacja społeczna 5 827, zawodowy 34, zdrowotny 348.

W całym okresie realizacji projektu wykonano 11 244 kursy. Na jedną osobę w okresie realizacji przypadało średnio ponad 54 kursy.

- **Koszty: Jakie były koszty projektu, jakie są koszty usługi w przeliczeniu na osobę (korzystającą z projektu)?**

Według sprawozdania końcowego, koszty ogółem projektu to 646 529,25 zł, przy czym największy koszt stanowiły koszty personelu – 319 635,35 zł (49% budżetu) oraz koszt zakupu pojazdu - 226 560,06 zł (35%).

W przeliczeniu na osobę = 646 529,25 zł/206 os. = 3 138,49 zł.

- **Kto był typowym użytkownikiem - wiek, płeć, rodzaj niepełnosprawności (jeśli takie dane były zbierane w projekcie)?**

Z przejazdów korzystają głównie osoby starsze po 65 r.ż. Zgodnie ze sprawozdaniem końcowym były to zazwyczaj kobiety (blisko 70% użytkowników usługi). Natomiast wskaźnik dotyczący osób na wózku planowany był na 10 osób, a zrealizowany dla 24 osób.

- **Jakie korzyści odniosły osoby objęte usługą/jakie potrzeby mogły zrealizować dzięki usłudze?**

Główne korzyści jakie wskazywali odbiorcy usługi:

1. Zapewnienie bezpiecznego i komfortowego przejazdu w celach aktywizacji społecznej (głównie).
2. Nieodpłatna usługa.
3. Komfort przejazdu i wsparcie asystenta.
4. Elastyczność, dostosowywanie się do osób korzystających z usługi.
5. Możliwość wyjścia z domu. Nieraz są to bardzo przejmujące sytuacje, kiedy człowiek po kilku latach pierwszy raz ma możliwość wyjścia i spotkania się z ludźmi czy załatwienia sprawy.

- **Czy zmienił się na lepsze sposób ich funkcjonowania w płaszczyźnie społecznej/zawodowej (czy to trwała zmiana)?**

Usługa jest bardzo ważna, zwłaszcza dla seniorów, którzy bez możliwości transportu nie mogliby brać udziału w zajęciach, które są dla nich najlepszą formą aktywizacji. Utrzymują ich w dobrej kondycji psychicznej i fizycznej.

- **Jakie znaczenie dla osób o ograniczonej mobilności miał fakt dokonania adaptacji budynku, czy to było duże ułatwienie w przemieszczaniu się?**

Nie dotyczy.

- **Czy adaptacje ułatwiły/były warunkiem umożliwiającym korzystanie z usług door-to-door?**

Nie dotyczy.

5. Dalsze losy usług door-to-door na terenie jednostki samorządu terytorialnego

- **Wyzwania/trudności w zakresie zapewnienia kontynuacji usług w okresie trwałości (organizacyjne, finansowe, inne)**

Trudności dotyczą rosnących kosztów realizacji usługi. Znacznie wzrosła cena paliwa i koszty pracy, co sprawia pewną trudność.

- **Plany na przyszłość: czy usługi będą kontynuowane po okresie trwałości, w jakim zakresie, jakie czynniki o tym zadecydują?**

Nie ma wątpliwości, że usługa jest potrzebna. Gmina chciałaby kontynuować bezpłatne przejazdy. Być może zakupione zostałyby kolejne auto, jednak nie tak dostosowane do osób z niepełnosprawnościami. Byłby to samochód osobowy, taka „taksówka dla seniora”, którą można byłoby także zawozić do lekarza. Auto 5-osobowe byłoby tańsze i bardziej ekonomiczne w utrzymaniu. Nie wszyscy potrzebują samochodu z udogodnieniami.

- **Szacowany koszt usługi w okresie trwałości w wybranym miesiącu**

Miesięczne koszty prowadzenia usługi door-to-door w maju 2023 r. wyniosły 10 631,96 zł. Na tę kwotę składają się: wynagrodzenie przewoźnika za realizację usługi oraz paliwo.

Liczba przejechanych km w maju: 4 207 km

Liczba przewiezionych osób: 41.

- **Po okresie trwałości (po styczniu 2024 r.) z jakich źródeł planują Państwo realizować usługę? Czy to już wiadomo?**

Środki własne i być może zewnętrzne, np. fundusze unijne.

- **Co będzie podstawą prawną realizacji usługi?**

USTAWA z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych (Dz.U. 2019 poz. 1818).

- **Czy będzie to usługa płatna (na jakich zasadach)?**

Planuje się, że usługa będzie bezpłatna dla mieszkańców gminy Łapy.

6. Podsumowanie

- **Największe sukcesy projektu (z uwzględnieniem znaczenia jakie ma dla osób o ograniczonej mobilności, korzyści jakie im przyniósł), w tym kluczowe czynniki decydujące o sukcesie**

1. Brak odpłatności.
2. Dobra i miła obsługa ze strony osób realizujących.
3. Dobre przyjęcie usługi i dotarcie z informacją do użytkowników.
4. Sprawny system rezerwacji i zarządzania usługą, elastyczne podejście do potrzeb osób.

Główna korzyść to możliwość korzystania z bezpiecznego transportu.

- **Ewentualne niepowodzenia i potrzebne zmiany w odpowiedzi na te niepowodzenia**

Trudno mówić o niepowodzeniu. Wyzwaniem na samym początku był zakup samochodu.

- **Ewentualne zagrożenia dla dalszego funkcjonowania usług na terenie Jednostki Samorządu Terytorialnego oraz potrzebne wsparcie/możliwe rozwiązania**

Brak.

7. Notatki z rozmów z użytkownikami

Poza obserwacją przeprowadzono krótki wywiad z uczestniczkami zajęć w domu seniora, które korzystają z usług door-to-door. W rozmowie uczestniczyło około 10 osób.

Panie zgodnie stwierdziły, że usługi są im bardzo potrzebne. W przypadku niektórych z nich przejście nawet kilometra jest zbyt dużym wysiłkiem. Niektóre są w stanie przyjąć samodzielnie, jeśli mieszkają blisko lub przyjechać rowerem, niestety samodzielne dostanie się do łap z sąsiednich miejscowości jest niemożliwe.

Dobrze wypowiadały się o kierowcy i „opiekunie”, że są elastyczni i kiedy się poprosi, starają się zatrzymać i wysadzić po drodze, np. przed przychodnią czy szpitalem, pod cmentarzem. Jednak nie zawsze i niektóre panie żaliły się na ten temat, ale inne natychmiast protestowały, że usługa to nie taksówka na życzenie. W odczuciu większości usługa jest realizowana bardzo dobrze. Jedynym problemem, który panie zgłosiły, są godziny kursów. Grupa podzielona jest na trzy tury w zależności od miejsca zamieszkania i najpierw jest przywożona 1 tura, potem 2 i 3, a następnie są rozwożone w tej samej kolejności. Czyli 3 tura opuszcza ośrodek najpóźniej i tu pojawia się niezadowolenie, że trzeba czekać na transport. Żeby było sprawiedliwie, te trzy tury są ustawiane w grafiku rotacyjnie, ale i tak ten temat wywołuje pewne dyskusje.

8. Obserwacja

Data, miejscowość: 10.07.2023 r., Łapy – Daniłowo - Łapy

Metryczka przejazdu

Cel przejazdu: pierwsza osoba - do domu z domu Senior+, druga osoba - do domu z Warsztatów Terapii Zajęciowej

Przejazd w tej samej/do innej miejscowości: do Daniłowa

Pokonany dystans (dla wszystkich użytkowników): około 9 km w jedną stronę i powrót 9 km

Czas przejazdu: około 10 min. w jedną stronę

Metryczka osoby o ograniczonej mobilności

Płeć/przybliżony wiek: pierwsza osoba - kobieta około 75 lat, druga osoba - mężczyzna około 45 lat

Rodzaj niepełnosprawności: pierwsza osoba – problemy z poruszaniem się, druga osoba - z niepełnosprawnością intelektualną

Etap wychodzenia z domu

Bariery architektoniczne: Schodki w domu seniora.

Etap zajęcia miejsca w pojeździe

Czy odbiorca korzysta z czyjejś pomocy:

Przy wsiadaniu i wysiadaniu z auta kierowca wysiada, otwiera drzwi oraz pomaga i asekuruje. Samochód jest bardzo wygodny, czysty i nowoczesny, jest dużo miejsca na postawienie stopy.

Przejazd

Przejazd profesjonalny i w miłej atmosferze. Kierowca rozmawia i żartuje z pasażerami.



Etap dotarcia na miejsce

Kierowca asystuje przy wsiadaniu i wysiadaniu, dalej osoby samodzielnie idą od furtki do domu.

Obsługa przejazdu

Miła atmosfera.

Inne uwagi, obserwacje

Samochód jest duży, komfortowy, czysty.

9. Studium przypadku gminy Września

1. Charakterystyka Jednostki Samorządu Terytorialnego

- **Usytuowanie geograficzne**

Gmina Września położona jest w powiecie wrzesińskim, w województwie wielkopolskim.

- **Charakter osadnictwa (w przypadku obszarów wiejskich odległość od większych ośrodków miejskich)**

Gmina Września to gmina miejsko-wiejska o powierzchni 221,8 km². Od stolicy województwa (Poznań) dzieli ją 53 km. Miasto i Gmina Września leżą w środkowej części województwa wielkopolskiego, w powiecie wrzesińskim. Września jest siedzibą gminy miejsko – wiejskiej oraz powiatu wrzesińskiego. Sąsiaduje z następującymi gminami: Czarniejewo, Dominowo, Kołaczkowo, Miłosław, Nekla, Niechanowo, Strzałkowo i Witkowo.

- **Ludność - liczba osób z niepełnosprawnością (na podstawie danych z NSP), szacowana liczba osób z ograniczoną mobilnością (jeśli Jednostka Samorządu Terytorialnego przeprowadziła takie szacunki)**

Na podstawie Banku Danych Lokalnych, uwzględniających dane NSP z 2021 roku, gminę miejsko-wiejską Września zamieszkuje 48 139 osób. Zgodnie z szacunkami JST, liczba mieszkańców w wieku 75+ oraz liczba osób niepełnosprawnych w określonych zakresach może sięgać nieco ponad 3 tys. osób.

- **Dostępność komunikacji publicznej (z uwzględnieniem dostosowania do potrzeb osób z ograniczoną mobilnością np. taboru pojazdów)**

Gmina Września w ramach realizacji projektu pn. „Centra przesiadkowe wraz z niezbędną infrastrukturą” w ramach Poddziałania 3.3.1 „Inwestycje w obszarze transportu miejskiego” Wielkopolskiego Regionalnego Programu Operacyjnego na lata 2014 – 2020 zakupiła autobus elektryczny. Autobus świadczy usługi bezpłatnie dla mieszkańców, ale kursuje wyłącznie w

obszarze miasta. Jest niskopodłogowy. Planowany jest już zakup drugiego auta, który będzie jeździł również do wsi gminnych.

Miasto i gmina Września znajdują się na skrzyżowaniu szlaków komunikacyjnych drogowych i kolejowych: Poznań – Warszawa (autostrada A2, węzeł autostradowy, droga krajowa nr 92, linia kolejowa) oraz Gniezno – Jarocin (droga krajowa nr 15 oraz linia kolejowa). Ponadto przez miasto przebiegają dwie drogi wojewódzkie: nr 432: Września – Środa Wielkopolska – Śrem – Leszno oraz nr 442: Września – Pызdry – Gizałki – Kalisz. Przez teren powiatu wrzesińskiego przebiega linia kolejowa relacji Poznań Główny - Konin. Regularne przewozy pasażerskie na terenie powiatu wrzesińskiego wykonują Poznańskie Koleje Wielkopolskie.

- **Inne usługi/inna pomoc w przemieszczaniu się dostępna dla osób z ograniczoną mobilnością na terenie Jednostki Samorządu Terytorialnego (inna niż badane usługi door-to-door)**

Na terenie gminy działa 7 firm świadczących usługi transportowe (taksówki/jednoosobowe działalności gospodarcze). W sąsiednich miejscowościach (nieliczne) firmy oferują usługi przewozu osób z ograniczeniami mobilności. Firma, która pełni usługę w ramach projektu wcześniej też odpłatnie woziła (swoim pojazdem) osoby z niepełnosprawnościami. Jednak właściciel firmy przyznał, że takich specjalistycznych aut jest mało.

- **Sytuacja ekonomiczna Jednostki Samorządu Terytorialnego (dochody gmin/powiatów w przeliczeniu na 1 mieszkańca, porównanie do średniej w województwie, w kraju)**

Według Banku Danych Lokalnych, dochód gminy Września w przeliczeniu na 1 mieszkańca w 2021 roku wyniósł 5 795,42 zł. Dla porównania ten sam wskaźnik dla województwa wielkopolskiego za 2021 rok wynosił 6 897,06 zł, a całej Polski 7 226,45 zł.

2. Geneza projektu

- **Jakie były powody przystąpienia do projektu (czy można wskazać konkretne osoby/podmioty, które się do tego przyczyniły)?**

W gminie projekt realizował Ośrodek Pomocy Społecznej (OPS) we współpracy z firmą zewnętrzną (której zlecano przewozy). Głównym powodem przystąpienia do programu była chęć odpowiedzenia na potrzeby części mieszkańców, szczególnie tych słabiej uposażonych, do których zaliczają się emeryci. W szczególności na ich potrzebę przemieszczania się, by ułatwić dostęp do urzędów i usług medycznych. Z przeprowadzonej diagnozy wynikał brak odpowiednich form wsparcia dla osób z niepełnosprawnościami w zakresie dostępu do nowego, sprawnego sprzętu, pomocy w postaci poradnictwa, świadczenia usług administracyjnych, czy zajęć o charakterze rehabilitacyjnym. Gmina na zapewnienie wskazanych wyżej potrzeb nie miała odpowiednich środków, szczególnie na zakup specjalistycznego auta. Dlatego program wyszedł naprzeciw oczekiwaniom i potrzebom gminy Września. Przy tworzeniu wniosku gmina konsultowała się także z innymi podmiotami, które w swoich zadaniach zajmują się sprawami osób niepełnosprawnych i starszych. Wnioski z konsultacji były następujące:

1. brak tego typu rozwiązań na obszarze miasta i gminy Września,
2. ogromna potrzeba wdrożenia takich działań,
3. podkreślenie znaczenia braku opłat dla uczestników.

- **Czy Jednostka Samorządu Terytorialnego miała doświadczenia z realizacją podobnych usług w przeszłości?**

To pierwsze takie doświadczenie w przypadku Ośrodka Pomocy Społecznej. OPS nigdy nie zajmował się transportem dla osób z ograniczoną mobilnością. Jeśli są specjalistyczne usługi w ramach OPS, to wtedy rehabilitant jeździ do osób potrzebujących.

- **Czy usługa transportu door-to-door jest częścią jakiejś szerszej, zwłaszcza systematycznej aktywności (strategii/polityki społecznej Jednostki Samorządu Terytorialnego)?**

Tak, zapisy dotyczące wsparcia osób z ograniczoną mobilnością znajdują się w:

1. Strategii Rozwoju Miasta i Gminy Września na lata 2015 – 2020.
 2. Strategii Rozwiązywania Problemów Społecznych w gminie Września.
 3. Programie „Aktywizowanie i Wyrównywanie Szans Seniorów w gminie Września”.
 4. Gminnym Programie Osłonowym.
- **Czy Jednostka Samorządu Terytorialnego realizuje inne projekty finansowane ze źródeł zewnętrznych w zakresie polityki społecznej, w tym na rzecz osób z niepełnosprawnością/dostępności?**

Tak powstał Klub Seniora, dofinansowano Środowiskowy Dom Samopomocy.

- **Czy decyzja o przystąpieniu do projektu poprzedzona była rozpoznaniem potrzeb osób z ograniczoną mobilnością, w jaki sposób się ono odbyło?**

Pracownicy Ośrodka Pomocy Społecznej przeprowadzili ankiety (zwrotnie otrzymano ich 63 szt.) wśród beneficjentów OPS oraz czerpali informacje z dostępnych danych np. z Głównego Urzędu Statystycznego i opinii przedstawicieli innych jednostek wspierających osoby z niepełnosprawnościami oraz osoby starsze. Zdiagnozowano następujące wyzwania:

1. brak wystarczających rozwiązań w zakresie świadczenia indywidualnych usług transportowych dla osób potrzebujących wsparcia w tym zakresie, szczególnie osób 75+;
2. brak odpowiednich środków finansowych w budżecie gminy umożliwiających sfinansowanie wydatków związanych z realizacją usług transportowych dla osób posiadających problemy z poruszaniem się w przestrzeni publicznej;

3. brak zapewnienia odpowiedniej pomocy osobom z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności, zwłaszcza w zakresie rozwijania aktywności w życiu publicznym, społecznym i zawodowym.

3. Model świadczenia usług transportu indywidualnego door-to-door

- **Czy usługi ukierunkowano na jakąś określoną grupę odbiorców/grupę osób z niepełnosprawnością? W jaki sposób dokonano tego wyboru?**

Ofertę przygotowano myśląc głównie o potrzebach zdrowotnych mieszkańców gminy, szczególnie osób 75+. Z czasem trwania programu cele zaczęły się nieco zmieniać - częściej osoby jeżdżą do urzędów i realizatorzy zauważają też więcej osób poniżej 75 r.ż.

- **Czy bliżej określono cele, jakim mają służyć przejazdy, nadano im priorytety, np. preferowane są dojazdy do miejsca pracy, dojazdy w celach zdrowotnych itp. W jaki sposób, na jakich podstawach dokonano tego wyboru?**

Szczegółowo cele te określono w Regulaminie, inspirowane przez wskazane przez PFRON sugestiami:

„Transport będzie zapewniał dotarcie w szczególności do następujących instytucji, urzędów i ośrodków zdrowia:

- Urząd Miasta i Gminy we Wrześni,
- Starostwo Powiatowe we Wrześni,
- Sąd Rejonowy we Wrześni,
- Urząd Skarbowy we Wrześni,
- Zakład Ubezpieczeń Społecznych – Inspektorat we Wrześni,
- Kasa Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego – Placówka Terenowa we Wrześni,
- Powiatowy Urząd Pracy we Wrześni,
- Ośrodek Pomocy Społecznej we Wrześni,
- Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie we Wrześni,

- Poradnia Psychologiczno – Pedagogiczna we Wrześni,
- ośrodków zdrowia, na wizyty lekarskie (w ramach NFZ i wizyt prywatnych), a także do gabinetów rehabilitacji i poradni uzależnień zlokalizowanych na terenie Miasta i Gminy Września,
- oraz innych wyżej niewymienionych miejsc związanych z aktywizacją społeczno-zawodową”.

Podmiot nie realizował przejazdów na wydarzenia kulturalne czy towarzyskie. Wykonawca podał przykład, gdy jakiś mieszkaniec chciał – jego zdaniem – nadwyrężyć zasady usługi i prosił o zawieszenie na wesele. Odmówiono, bowiem uznano, że to otworzyłoby to możliwość korzystania w celach rekreacyjnych dla innych pasażerów. Pasażerowie, którzy brali udział w badaniu ocenili, że to słusznie, że nie można realizować innych celów przejazdu niż wskazane w regulaminie.

- **Czy przeprowadzono diagnozę potrzeb odbiorców, w jaki sposób? Jak wyniki diagnozy przełożyły się na parametry usługi (np. założoną częstotliwość przejazdów, wyposażenie samochodu)?**

Brano pod uwagę opinie osób, które zdiagnozowano dzięki ankiecie oraz dane OPS. Szacowano liczbę klientów na około 3000 osób, ale przyjęto bardzo ostrożne szacunki wskaźników, biorąc pod uwagę dyspozycyjność auta i kierowcy.

- **W przypadku projektów z elementem dostosowania budynków wielorodzinnych: w jaki sposób typowano, gdzie taka adaptacja ma się odbyć, w jaki sposób określano jej zakres?**

Wskazanie miejsc do usprawnień zrobiono na podstawie danych z Wydziału Gospodarki Mieszkaniowej.

- **Jaki podmiot realizuje usługę, jak został wyłoniony, na jakiej podstawie wykonuje usługi, jakie są jego związki z Jednostką Samorządu Terytorialnego?**

Wniosek złożyła gmina, jednak od początku wiadomo było, że realizacją usługi będzie zajmował się OPS. Kursy realizuje firma, która została wyłoniona w trybie postępowania przetargowego (wybrano firmę transportową z Wrześni, umowa jest podpisywana na rok). Firma ma długie doświadczenie (powstała w 2004 roku). Zdaniem rozmówców to dla gminy jest wygodniejsze rozwiązanie. Firma jest zobowiązana do dbania o samochód, przeprowadzania przeglądów, zapewnieniu kierowcy i asystenta. Gmina nie ma problemów z pracownikiem, który idzie na urlop czy zwolnienie.

Natomiast dyspozytorki są zatrudnione w OPS (dwie osoby po pół etatu).

- **Ile i jakie pojazdy są wykorzystywane do świadczenia usług, jakie mają dostosowania do potrzeb osób o ograniczonej mobilności (w tym grup, które określono jako docelowe)?**

Zakupiono Ford Transit Custom z podnośnikiem dla wózków oraz wysuwającym się stopniem. Dodatkowo zakupiono wózek inwalidzki oraz poduszki (osoby z endoprotezą miały problem z siedzeniem na twardych siedzeniach).

- **Jaka jest obsługa kursu: kierowca, dodatkowy asystent? Jakie wymogi musiały te osoby spełnić, czy przeszły jakieś przeszkolenie?**

Początkowo asystent był obecny podczas każdego kursu, jednak z czasem okazało się, że nie zawsze jest on potrzebny. W okresie jesienno-zimowym asystent jest częściej potrzebny.

Kierowcy i asystent przeszli szkolenie z udzielenia pierwszej pomocy.

Zdaniem kierowcy (właściciela firmy) lepiej jest, gdy zawsze jest asystent. Kierowca czuje się bezpieczniej, że pasażer na pewno będzie „zaopiekowany”.

- **W jaki sposób osoby o ograniczonej mobilności mogły dowiedzieć się o usłudze?**

Mieszkańcy mogli dowiedzieć się z różnych źródeł: ze strony internetowej OPS, z bezpłatnego biuletynu, z profilu gminy na Facebooku. Ponadto były audycje w radio, ogłoszenia w lokalnej prasie, zaś pracowniczki OPS były na spotkaniach Uniwersytetu Trzeciego Wieku i klubów seniora oraz podczas festynów. Ogłoszenia o usłudze ukazały się w kilku numerach „Wieści z ratusza”.

- **W jaki sposób się do niej zgłaszały?**

Zamówienia na przewozy przyjmowane są w dni robocze od poniedziałku do piątku, w godzinach 7:30-14:00, telefonicznie z jednodniowym wyprzedzeniem lub za pośrednictwem aplikacji mobilnej, która została zakupiona. Zamówienia są realizowane po potwierdzeniu przez dyspozytora przyjęcia zlecenia.

Osoby, które chciały skorzystać z przejazdów, musiały przystąpić do usługi, czyli wyrobić specjalną kartę wydawaną bezpłatnie przez OPS. W tym celu:

1. musiały przedstawić dowód tożsamości,
2. wypełnić oświadczenie o celu skorzystania z usługi transportowej door-to-door,
3. zaakceptować Regulamin świadczenia usługi transportowej door-to-door,
4. potwierdzić zapoznanie się z informacją o celu i zakresie gromadzonych danych osobowych oraz o administratorze tych danych.

Ponadto, osoby pełnoletnie poniżej 75. roku życia, posiadające orzeczenie o znacznym stopniu niepełnosprawności w zakresie schorzeń narządu ruchu lub chorób neurologicznych lub schorzeń narządu wzroku, musiały okazać stosowny dokument, tj. oryginał orzeczenia wydanego przez Powiatowy Zespół ds. Orzekania o Niepełnosprawności.

W informacji zapisano, że w przypadku braku możliwości osobistego stawiennictwa, osoba występująca w imieniu ubiegającej się o wydanie karty musi posiadać upoważnienie podpisane przez tę osobę, oryginał orzeczenia o niepełnosprawności i okazać się swoim dowodem osobistym.

Zamawiając przejazd osoby musiały podać:

1. numer karty uprawniającej do skorzystania z przejazdu (wcześniej wyrobionej),
2. dane osobowe: imię i nazwisko pasażera, aktualny numer telefonu,
3. adres podstawienia samochodu (miejsce odbioru osoby na terenie miasta i gminy Września),
4. adres docelowego dowozu (koniec kursu - wyłącznie na obszarze miasta i gminy Września),
5. godzinę, na którą trzeba dotrzeć na dane miejsce,
6. przewidywaną godzinę odbioru lub informację, że powrót nastąpi we własnym zakresie,
7. zakres usługi, np. przewóz osoby poruszającej się o kulach, siedzącej na wózku, z innymi dysfunkcjami,
8. informację o ewentualnym opiekunie lub psie wspierającym/psie przewodniku.

W projekcie przygotowano aplikację, która działa, jednak pasażerowie z niej nie korzystają. Kierowca korzysta z niej, by patrzeć, jakie są kursy przewidziane. Odznacza te, które zostały zrealizowane.

- **Jakie było zainteresowanie usługami?**

Zainteresowanie było spore o czym świadczy fakt, że zrealizowano większy wskaźnik niż zakładano (zamiast 62 – 85). Jednak częstotliwość ograniczała liczba możliwych przejazdów w miesiącu - dwa. Zdarzają się dni, kiedy jest kumulacja transportów (np. w piątek podczas badania było 5 kursów do godziny 12.00). A przejazdy łączone zdarzają się sporadycznie.

Prawdopodobnie zainteresowanie byłoby jeszcze większe, gdyby kursy były dalsze oraz popołudniowe. Pasażerowie nie pytali o weekendy, ale początkowo pytano o godziny popołudniowe. Jednak wiedząc, jak jest dyspozycyjne auto, zaczęto się inaczej umawiać do lekarzy.

- **W jakich godzinach, dniach tygodnia, usługa jest dostępna?**

Usługa door-to-door jest dostępna od poniedziałku do piątku (z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy) w godzinach od 8:00 do godz. 16:00.

Trudnością jest określenie czasu, w jakim auto wraca z wyjazdu. Mimo określonego w regulaminie 10-minutowego okresu oczekiwania na pasażera badani przyznali, że przedłużali ten czas do 15 minut. Jeśli wizyta gdzieś się przedłuża pasażerowie dzwonią i informują - wtedy dyspozytorka reaguje i auto jedzie przewieźć inną osobę.

- **Czy osoby z ograniczoną mobilnością miały możliwość podróżowania z opiekunem, psem asystentem, bagażem?**

Tak, w regulaminie nawet określono wielkość bagażu (40x30x20). Zaznaczono też, że nie można przechowywać bagażu w samochodzie. Można również podróżować z psem asystentem, ale konieczne jest przedstawienie zaświadczenia, że to pies asystent.

- **Czy ustanowiono jakieś limity dostępności (np. liczbę przejazdów dostępnych dla jednej osoby w skali miesiąca)?**

Osoba może skorzystać z usługi dwa razy w miesiącu. Zdaniem badanych użytkowników to mało.

- **Czy określono maksymalny dystans, na którym usługi są dostępne/obszar, na którym są świadczone?**

Wyłącznie na terenie gminy Września.

- **Czy wprowadzono odpłatność za usługi, jakie były jej ceny dla użytkowników?**

Dotąd nie wprowadzono żadnych opłat.

- **Główne problemy jakie wystąpiły na etapie organizacji/świadczenia usług (o ile takie zidentyfikowano)**

Wyzwaniem okazywało się ograniczenie liczby możliwości skorzystania z usługi. Osoby chciałyby częściej móc korzystać niż tylko dwa razy w miesiącu.

Podczas użytkowania auta nastąpiła awaria wysuwanego stopnia. Gmina zgłosiła ten fakt w ramach gwarancji do dostawcy i usterka została naprawiona.

Dwa razy ogłaszano przetarg na dostawę samochodu. Dopiero za drugim razem zgłosił się wykonawca.

Wyzwaniem jest też pogodzenie transportów, które często się dublują (zwłaszcza rano).

4. Efekty

- **Analiza osiągniętych wskaźników: ile kursów wykonano, ile osób z nich skorzystało, ile przejazdów przypada na jedną osobę korzystającą z usługi?**

W ramach projektu 85 osób skorzystało z usługi (w tym 76 osób potrzebowało pomocy/asysty).

Liczba zgłoszeń – 504.

Liczba zrealizowanych kursów – 490.

Średnio na jedną osobę zrealizowano ponad pięć przejazdów.

Liczba przejechanych kilometrów: w miesiącach sierpień, wrzesień i październik 2021 r. prowadzona była ewidencja użytkowników, bez raportów miesięcznych wskazujących liczbę przejechanych kilometrów. W okresie od listopada 2021 r. do grudnia 2022 r. liczba przejechanych kilometrów wyniosła 6 994 km.

Założono długą trwałość dla projektu – na 3 lata (kończy się w sierpniu 2025 r.).

- **Koszty: Jakie były koszty projektu, jakie są koszty usługi w przeliczeniu na osobę (korzystającą z projektu)?**

Całkowite koszty projektu wyniosły 507 092,65 zł. Najwyższy wydatek stanowił koszt zakupu pojazdu - 167 735,11 zł (33% wartości budżetu), drugi w kolejności był koszt zlecenia usługi firmie zewnętrznej - 143 208,00 zł (28%), koszty personelu wyniosły 89 965,09 zł (18%). Koszt zadania nr 2 i dostosowań architektonicznych wyniósł 44 319,65 zł (8,7%).

Koszt projektu w przeliczeniu na osobę (bez zadania nr 2) wyniósł zatem 5 444,39 zł.

Koszty prowadzenia usługi w okresie trwałości w maju 2023 r. (bez dodatkowych wydatków typu remont czy przegląd samochodu) wyniosły 16 098,34 zł. Na koszty usługi składały się: koszty utrzymania dyspozytorów, paliwo, obsługa aplikacji przez firmę zewnętrzną, obsługa auta przez firmę zewnętrzną (kierowca, asystent kierowcy). W maju w ramach kursów przejechano 612 kilometrów. Z transportu skorzystały 34 osoby, wykonano 43 kursy.

- **Kto był typowym użytkownikiem - wiek, płeć, rodzaj niepełnosprawności (jeśli takie dane były zbierane w projekcie)?**

W zdecydowanej większości były to osoby 75+. W ramach projektu z usługi door-to-door skorzystało 25 mężczyzn i 60 kobiet.

- **Jakie korzyści odniosły osoby objęte usługą/jakie potrzeby mogły zrealizować dzięki usłudze?**

Korzyścią jest głównie ułatwienie życia mieszkańcom. Przedstawiciele gminy mówią o tym bezpośrednio także w filmie przygotowanym w ramach podsumowania części programu.

- **Czy zmienił się na lepsze sposób ich funkcjonowania w płaszczyźnie społecznej/zawodowej (czy to trwała zmiana)?**

Badani podkreślają, że bardzo ważnym efektem jest usamodzielnienie osób zależnych od rodziny. To, że ktoś sam może pojechać, bez konieczności proszenia o pomoc i asystentury rodziny, jest dla niego/niej wzmacniające. Podnosi jego/jej poczucie samooceny i

bezpieczeństwa. Nie bez znaczenia jest też fakt braku odpłatności. Jest to ważne dla odbiorców, głównie osób 75+.

Nie można stwierdzić czy i w jakim stopniu zmiany są trwałe. Brakuje ku temu przesłanek. Można jedynie ocenić na moment realizacji badania deklarowane zmiany, co zostało opisane wyżej.

- **Jakie znaczenie dla osób o ograniczonej mobilności miał fakt dokonania adaptacji budynku, czy to było duże ułatwienie w przemieszczaniu się?**

Adaptacje zostały wykonane trochę „dodatkowo” w stosunku do pierwotnej potrzeby transportowej. Od początku nie wynikała taka potrzeba z diagnozy. W wydatkach inwestycyjnych w projekcie zostały pieniądze i PFRON nie wyraził zgody na przesunięcie ich na inne cele. W wyniku aktualizacji wniosku wprowadzono trzy adaptacje.

- **Czy adaptacje ułatwiły/były warunkiem umożliwiającym korzystanie z usług door-to-door?**

W sumie z usprawnień skorzystało 11 osób (w tym jedna na wózku inwalidzkim) mieszkających w budynkach gminnych, w których przeprowadzono adaptację (dwie pochylnie i drzwi wejściowe). Adaptacje raczej przyczyniły się po prostu do bezpieczeństwa w poruszaniu się osób, które mieszkały w tych budynkach.

Koszty dokumentacji technicznej oraz projektantów musiała ponieść gmina, co stanowiło ważny koszt (ponad 10 000 zł). Obecnie gmina składa wnioski na dostępną przestrzeń publiczną, by realizować inne tego typu remonty.

5. Dalsze losy usług door-to-door na terenie jednostki samorządu terytorialnego

- **Wyzwania/trudności w zakresie zapewnienia kontynuacji usług w okresie trwałości (organizacyjne, finansowe, inne)**

Usługa w okresie trwałości miała dokładnie taki sam zakres, jak podczas projektu. Przez trzy lata nie będzie pobierana opłata za usługę, choć dyrektor OPS, obecny podczas wywiadu, zwracał uwagę, że brak odpłatności budzi coraz więcej wątpliwości w świecie pomocy społecznej, jeśli chodzi o postawy osób korzystających. Jednak podmiot nie miał świadomości, że można już w okresie trwałości wprowadzić odpłatność.

- **Sposoby radzenia sobie z tymi trudnościami**

Poważnych trudności raczej nie było. Podmiot też bardzo ostrożnie podszedł do określenia wskaźników, więc nie miał problemów z ich realizacją.

- **Plany na przyszłość: czy usługi będą kontynuowane po okresie trwałości, w jakim zakresie, jakie czynniki o tym zdecydują?**

Pracownicy OPS raczej nie przychylają się do rozszerzenia działania usługi o godziny popołudniowe. Mówiono o konieczności w takiej sytuacji zatrudnienia dodatkowej osoby do obsługi i postrzegane jest to głównie jako obciążenie. Widać również duże obawy co do rezygnacji z ograniczenia dwóch przejazdów miesięcznie – Ośrodek Pomocy Społecznej boi się, że nie da rady obsłużyć przejazdów. Ostrożność widać także w rozszerzeniu wachlarza celów - np. w sprawach prywatnych. Jak podkreślają pracownicy OPS, beneficjentami są głównie klienci ośrodka i badani byli zdania, że każde odstępstwo byłoby wykorzystywane.

Na etapie realizacji projektu rozważano zapis w regulaminie, że w „wyjątkowych przypadkach” można realizować kurs częściej niż dwa razy w miesiącu, ale PFRON nie wyraził na to zgody. Podkreślał, że dla wszystkich muszą być te same zasady.

Usługa ma trwać po zakończeniu trwałości. Jak podkreśla dyrektor OPS, to jest jedyna droga. Zaletą jest, że pewne rozwiązania zostały wypracowane więc łatwiej będzie ją utrzymać niż zaczynać od nowa. Usługi społeczne, zwłaszcza wobec seniorów, się rozwijają.

W czasie przeprowadzania badania rozmówcy nie mieli wątpliwości, że usługa będzie kontynuowana. Jednak nie potrafiono podać żadnych szczegółów. Także dlatego, że realnie tę decyzję będzie trzeba podjąć najwcześniej pod koniec roku 2024.

6. Podsumowanie

- **Największe sukcesy projektu (z uwzględnieniem znaczenia jakie ma dla osób o ograniczonej mobilności, korzyści jakie im przyniósł)**

Sukcesem jest zainteresowanie i wdzięczność odbiorców. Można wskazać dobre planowanie jako sukces, bo w czasie trwania projektu i w okresie trwałości nie było żadnych większych problemów.

- **Ewentualne niepowodzenia i potrzebne zmiany w odpowiedzi na te niepowodzenia**

Być może z czasem OPS będzie musiał stawić czoła rosnącemu zainteresowaniu odbiorców. Użytkownicy podkreślali, że tych kursów jest za mało.

- **Ewentualne zagrożenia dla dalszego funkcjonowania usług na terenie Jednostki Samorządu Terytorialnego oraz potrzebne wsparcie/możliwe rozwiązania.**

Na ten moment nie widać zagrożeń.

7. Notatki z rozmów z użytkownikami

Pytanie	Kobieta, 80+, na wózku z synową pełniącą rolę opiekunki	Kobieta, wiek 70+	Kobieta, wiek 70+
Jak często Pan/Pani korzysta z usługi/przejazdów, ile już Pan/Pani takich przejazdów odbył/odbyła?	Drugi raz.	Korzysta z usługi po raz trzeci, jeździ na kontrole co pół roku.	Korzysta po raz drugi, pani mieszka w miejscowości oddalonej od Wrześni o 19 km. Nie dojeżdża tam żaden PKS do stacji kolejowej są dwa km.
Czy otrzymuje Pan/Pani pomoc także w wyjściu z mieszkania/dotarciu na miejsce - pokonanie schodów/korzystanie z windy itp.?	Tak.	Nie, choć pani porusza się o kuli i mieszka w starej kamienicy, w której jest wąska klatka, ale nie zgłaszała potrzeby pomocy. Stara się być samodzielna.	Nie, pani jest seniorką, ale sprawną.

Pytanie	Kobieta, 80+, na wózku z synową pełniącą rolę opiekunki	Kobieta, wiek 70+	Kobieta, wiek 70+
W jakim celu (najczęściej) korzysta Pan/Pani z przejazdów (podróż do pracy, lekarza, itp.)? Jak sobie Pan/Pani radzi z dotarciem do tych miejsc bez tej usługi?	Dowiedzieli się o takiej możliwości od swojego lekarza. Dzięki pomocy pani może pojechać do lekarza, bo wcześniej organizowano wizyty w domu.	Tylko do okulisty, bo z zakropioną atropiną ma potem problemy w bezpiecznym chodzeniu.	Jedzie do lekarza i apteki w mieście. Wcześniej chodziła na stacje PKP lub sporadycznie podwozili panią sąsiedzi. Ma dzieci, ale wszystkie mieszkają daleko od jej miejscowości.
Jak Pan/Pani ocenia tę usługę/te przejazdy? Jakie one mają znaczenie dla Pana/Pani? Czy stanowią zauważalne ułatwienie w codziennym życiu? Czy pomagają wykonywać pewne aktywności (bez nich byłoby to niemożliwe, dużo	Państwo podkreślali, że „usługa ratuje im życie”. Auto podjeżdża pod dom, ma do dyspozycji wózek. Pani nie jeździ nigdzie poza lekarzem, bo już to jest bardzo dużą wyprawą nie tylko	Bardzo dobra, zamawia z wyprzedzeniem, jest miła obsługa. Wcześniej radziła sobie jakoś, ale było to dla niej dużym wysiłkiem, bo o kuli nie porusza się sprawnie.	Pani docenia usługę, choć miała wcześniej transport PKP. Ale musiała dochodzić na stację kolejową. Przejazd umożliwia realizację celu zdrowotnego.

Pytanie	Kobieta, 80+, na wózku z synową pełniącą rolę opiekunki	Kobieta, wiek 70+	Kobieta, wiek 70+
trudniejsze)? Proszę o tym opowiedzieć.	dla niej, ale i dla rodziny.		
Czy trzeba coś w tej usłudze poprawić, by była lepsza (lepiej dostosowana do Pana/Pani potrzeb)?	Nie, są bardzo zadowoleni. Zaletą jest wózek do dyspozycji. Nie ma słabych stron.	Słabszą stroną jest to, że można by skorzystać częściej niż dwa razy w miesiącu.	Pani raz chciała skorzystać częściej niż dwa razy, ale ponieważ wiedziała, że musi jechać do lekarza, musiała się wstrzymać. A poza tym nic.
Teraz przeczytam Panu/Pani krótką listę różnych aspektów, które składają się na usługę:	Bezpłatność usługi, odbiór i dowóz pod same drzwi i pomoc w obsłudze.	Miła obsługa, wygodne auto, nie ma uwag. Sama się umawia przez telefon, co też jej się podoba.	Duża zaletą jest to, że jest za darmo. Taxi od niej kosztuje między 35 a 40 zł, co jest dużą kwotą.

8. Obserwacja

Data, miejscowość: 11.07.2023 r., Września

Metryczka przejazdu:

Cel przejazdu: wizyta u lekarza we Wrześni

Przejazd w tej samej/do innej miejscowości: do tej samej, Wrześni

Pokonany dystans: około 3 km.

Czas przejazdu: około 8 minut.

Metryczka osoby o ograniczonej mobilności

Płeć/przybliżony wiek: Pani około 80 lat na wózku (z synową - opiekunką).

Rodzaj niepełnosprawności: Pani jeździ na wózku, co jest wynikiem wielu połączonych chorób (cukrzyca, serce), wieku oraz dużej wagi.

Podróż z opiekunem/z psem przewodnikiem: tak, z synową.

Etap wychodzenia z domu

Bariery architektoniczne: Pani nie miała swojego wózka więc pożyczony był ten zakupiony przez Ośrodek Pomocy Społecznej. Asystentka razem z kierowcą oraz synem i synową poszli do domu i pomogli posadzić panią na wózek. Potem wszyscy asystowali, by panią na wózku usadowić na windzie i przypiąć pasami wózek w aucie. Pani miała bardzo dużą wagę i było to trudne.

Etap zajęcia miejsca w pojeździe

Było to trudne ze względu na ciężar pani. Udało się dzięki współpracy kilku osób.

Przejazd

Przejazd był krótki. Oprócz synowej, oddzielnym samochodem jechał syn, który dotarł na miejsce i pomógł żonie z pchaniem mamy na wózku.

Etap dotarcia na miejsce

Auto podjechało pod sam ośrodek zdrowia. Państwo mieli do pokonania jeszcze pochylnię, co też było pewną trudnością, bo pani na wózku była ciężka.

Obsługa przejazdu

Kilka osób brało udział w transporcie pani. Kierowca z asystentką miałby trudność w obsłudze, ale była też rodzina.

Inne uwagi, obserwacje

Synowa wspominała, że wcześniej, gdy nie było auta i wózka, mieli olbrzymie trudności by dotrzeć do lekarza. Próbowali teściową wozić zwykłym samochodem, ale było to bardzo trudne, teściowa miała problem by wysiąść z auta.

10. Studium przypadku powiatu zamojskiego

1. Charakterystyka Jednostki Samorządu Terytorialnego

- **Usytuowanie geograficzne**

Powiat zamojski mieści się w południowej części województwa lubelskiego. Graniczy z powiatem hrubieszowskim, tomaszowskim, biłgorajskim, krasnostawskim i chełmskim. Stolicą powiatu jest miasto Zamość, siedziba władz powiatowych i miejskich. Od Lublina - stolicy województwa, dzieli go ok. 88 km. Teren powiatu przecina droga krajowa nr 17 i 74.

- **Charakter osadnictwa (w przypadku obszarów wiejskich odległość od większych ośrodków miejskich)**

W skład powiatu zamojskiego wchodzi 15 gmin, w tym: 3 gminy miejskie, 12 gmin wiejskich. Odległość od najdalszych wsi powiecie do Zamościa to ok. 40 km. Powierzchnia to 1 872 km².

- **Ludność - liczba ludności, liczba osób z niepełnosprawnością (na podstawie danych z NSP), szacowana liczba osób z ograniczoną mobilnością (jeśli Jednostka Samorządu Terytorialnego przeprowadziła takie szacunki)**

Na podstawie Banku Danych Lokalnych, uwzględniających dane NSP z 2021 roku, powiat zamojski zamieszkuje 102 890 osób.

- **Dostępność komunikacji publicznej (z uwzględnieniem dostosowania do potrzeb osób z ograniczoną mobilnością np. taboru pojazdów)**

Powiat jest słabo zurbanizowany, charakteryzuje go duże rozproszenie osadnictwa, co przekłada się także na dostęp do komunikacji. Jest on niski. Istnieją prywatni przewoźnicy (niebieskie busy), które kursują po głównych drogach między miejscowościami gminnymi. Jednak mieszkańcy przysiółków czy wsi są pozbawieni transportu.

- **Inne usługi/inna pomoc w przemieszczaniu się dostępna dla osób z ograniczoną mobilnością na terenie Jednostki Samorządu Terytorialnego (inna niż badane usługi door-to-door)**

Brak.

- **Sytuacja ekonomiczna Jednostki Samorządu Terytorialnego (dochody gmin/powiatów w przeliczeniu na 1 mieszkańca, porównanie do średniej w województwie, w kraju)**

Według Banku Danych Lokalnych, dochód powiatu zamojskiego w przeliczeniu na 1 mieszkańca w 2021 roku wyniósł 1 171,16 zł. Dla porównania ten sam wskaźnik (dochód powiatu na mieszkańca) dla województwa lubelskiego za 2021 rok wyniósł 1 488,30 zł, a całej Polski 1 413,26 zł.

2. Geneza projektu

- **Jakie były powody przystąpienia do projektu (czy można wskazać konkretne osoby/podmioty, które się do tego przyczyniły)?**

Inicjatorem projektu było Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie (PCPR) w Zamościu. Powiat nazywany jest socjalnym, ponieważ ma aż 11 jednostek tego typu (4 Domy Pomocy Społecznej, Ośrodek Wsparcia, Dzienny Dom Senior +, 5 Warsztatów Terapii Zajęciowej). Powiat borykał się z kłopotami transportowymi osób do tych placówek. Chęć korzystania z oferty była motywowana barierą dojazdu osób z odległych miejsc do placówki.

- **Czy Jednostka Samorządu Terytorialnego miała doświadczenia z realizacją podobnych usług w przeszłości?**

Powiat ani żadna z gmin na jego terytorium nie świadczyła podobnych usług wcześniej.

- **Czy usługa transportu door-to-door jest częścią jakiejś szerszej, zwłaszcza systematycznej aktywności (strategii/polityki społecznej Jednostki Samorządu Terytorialnego)?**

Usługa door-to-door została pomyślana jako integrująca pozostałe usługi. Czyli transport miał pełnić rolę spoiwa dla sieci placówek na terenie powiatu.

- **Czy Jednostka Samorządu Terytorialnego realizuje inne projekty finansowane ze źródeł zewnętrznych w zakresie polityki społecznej, w tym na rzecz osób z niepełnosprawnością/dostępności?**

Jednostka nie realizuje innych projektów.

- **Czy decyzja o przystąpieniu do projektu poprzedzona była rozpoznaniem potrzeb osób z ograniczoną mobilnością, w jaki sposób się ono odbyło?**

Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie starało się oszacować zapotrzebowanie na usługę pisząc wniosek. Jednak nie miało świadomości, że miarą sukcesu powinna być unikatowa liczba przewiezionych osób. Wzięto dane o liczbie OzN, które są dostępne w powiecie.

Wskaźnik został ustalony na wysokim poziomie 420 użytkowników/użytkowniczek. Powiat jednak zupełnie inaczej wyobrażał sobie tę usługę – jako dowóz wielokrotny osoby, np. do urzędu pracy, gdy jej szuka lub dowóz na rehabilitację. Przy założeniu unikatowego klienta tego typu racjonalność straciła sens. Można więc powiedzieć, że wykonano wstępną diagnozę, jednak w oparciu o inne kryteria.

3. Model świadczenia usług transportu indywidualnego door-to-door

- **Czy usługi ukierunkowano na jakąś określoną grupę odbiorców/grupę osób z niepełnosprawnością? W jaki sposób dokonano tego wyboru?**

W regulaminie JST posługuje się sformułowaniem projektu „osoby z ograniczoną mobilnością”. Jest to określenie dobre, wystarczająco szerokie, dzięki czemu umożliwiło realizację projektu. Wiadomo, że mogą to być osoby z niepełnosprawnościami (z orzeczeniem

lub bez), a także osoby o czasowo ograniczonej mobilności (na podstawie deklaracji). W praktyce klientem usługi są osoby starsze, mające kłopoty w samodzielnym poruszaniu i przemieszczaniu się.

- **Czy bliżej określono cele, jakim mają służyć przejazdy, nadano im priorytety, np. preferowane są dojazdy do miejsca pracy, dojazdy w celach zdrowotnych itp.? W jaki sposób, na jakich podstawach dokonano tego wyboru?**

JST posługuje się używaną w projekcie nomenklaturą podziału na 4 cele dowozu. Główny cel, jaki realizowały przewozy, to cel zdrowotny – dowóz do lekarzy specjalistów, do szpitala powiatowego w Zamościu.

W okresie trwałości, gdy jednostka nie „walczyła” już o realizację wskaźnika, pojawiły się częstsze przejazdy osób do dziennych placówek (np. Dzienny Dom Seniora+ w Krasnobrodzie). W okresie trwałości więc mocniej zarysował się także cel społecznej integracji osób starszych.

- **Czy przeprowadzono diagnozę potrzeb odbiorców, w jaki sposób? Jak wyniki diagnozy przełożyły się na parametry usługi (np. założoną częstotliwość przejazdów, wyposażenie samochodu)?**

Diagnoza dotyczyła raczej potencjalnych liczb osób, które skorzystają z usługi. Oszacowanie dla PCPR tego zjawiska było trudne, nie było możliwości by podpytać inne powiaty (jak to miało miejsce, gdy usługa została już uruchomiona). W tym sensie był to dla powiatu „dziewiczy obszar”.

Zakup samochodu także nie wynikał z diagnozy, a raczej oczywistej potrzeby braku większego auta do przewozu osób. Zakup opóźnił się o 3 miesiące.

- **W przypadku projektów z elementem dostosowania budynków wielorodzinnych: w jaki sposób typowano, gdzie taka adaptacja ma się odbyć, w jaki sposób określano jej zakres?**

Powiat nie dysponuje budynkami wielorodzinnymi, które kwalifikowały się do przeprowadzenia adaptacji.

- **Jaki podmiot realizuje usługę, jak został wyłoniony, na jakiej podstawie wykonuje usługi, jakie są jego związki z Jednostką Samorządu Terytorialnego?**

W powiecie realizację usługi zlecono jednostce powiatowej – Dziennemu Domu Seniora + w Krasnobrodzie. W Krasnobrodzie (uzdrowisko) jest koncentracja kilku jednostek pomocowych powiatu. Dzienny Dom Seniora + to relatywnie nowa placówka z młodym i aktywnym personelem. Usługa miała być także świadczona w dużej mierze na rzecz jej klientów (dowóz seniorów z całego powiatu).

Usługę realizuje jednostka zatrudniając personel do projektu.

- **Ile i jakie pojazdy są wykorzystywane do świadczenia usług, jakie mają dostosowania do potrzeb osób o ograniczonej mobilności (w tym grup, które określono jako docelowe)?**

W projekcie zakupiono jedno auto. Jest to duży samochód, który pozwala przewieźć 7 osób oraz ma z tyłu miejsce na zamocowanie wózka inwalidzkiego. Z boku, przy przesuwanych drzwiach, jest wysuwany ręcznie stopień. Niestety jest zbyt krótki i osoby z drugiego rzędu mają trudność, by na niego stanąć.

Auto ma podstawowe wyposażenie – szyny z tyłu są dokładane ręcznie przez kierowcę.

Auto nie jest do końca wygodne (krótki stopień z boku i troszkę ograniczone miejsce dla siedzących), jednak opóźnienie w projekcie, które stwarzało zagrożenie dla całości spowodowało, że zakupiono auto, jakie było dostępne.

- **Jaka jest obsługa kursu: kierowca, dodatkowy asystent? Jakie wymogi musiały te osoby spełnić, czy przeszły jakieś przeszkolenie?**

W projekt włączone było 5 osób:

1. Dwie osoby (kierownik i pracownik Domu Dziennego Senior +) do obsługi formalnej projektu,
2. Kierowca samochodu (osoba z orzeczeniem),
3. Asystent i dyspozytor w jednej osobie,
4. Księgowa zewnętrzna.

Osoby zatrudnione są w placówce – realizują zadania Dziennego Domu Senior + oraz usługi door-to-door. Projekt przekazano do realizacji jednostce bez żadnego przeszkolenia – ani w zakresie obsługi projektu, jego wymagań formalnych, ani w zakresie świadczenia usługi transportowej. Ani Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie (PCPR) ani Dzienny Dom Senior + nie posiadały doświadczenia w zakresie usług transportowych. Respondenci podkreślali, że oczekiwaliby przeszkolenia w zakresie realizacji projektu. Ze strony opiekuna PFRON w stosunku do grantobiorcy kierowane były przede wszystkim wymagania. Realizatorzy mieli poczucie, że opiekun nie wspomagał grantobiorcy w wystarczającym zakresie. Mimo, że atmosfera współpracy była miła.

- **W jaki sposób osoby o ograniczonej mobilności mogły dowiedzieć się o usłudze?**

W projekcie nie przewidziano środków na promocję projektu, co było błędem. Promocja nie mogła być finansowana w ramach konkursu. W efekcie za promocję zapłaciła jednostka wdrażająca usługę. W Krasnobrodzie fakt, że za realizację usługi odpowiadała stosunkowo młoda jednostka powiatowa (Dzienny Dom Senior „+”) miało znaczenie. Promowanie usługi przez Dzienny Dom Seniora + okazało się mało skuteczne – dopiero włączenie marki powiatu wzmocniło wiarygodność usługi. W powiecie borykano się z nieufnością względem usługi, ponieważ:

1. Okazuje się, że kampanie policji skierowane do seniorów (przestrzegające o tzw. „metodzie na wnuczka”) są skuteczne i osoby starsze są nieufne wobec tych, którzy oferują im coś za darmo.
2. Realizowała go mało znana w powiecie placówka.
3. Usługa była postrzegana jako zagrożenie dla komercyjnego (nieformalnego) rynku przewozów sąsiedzkich. Z relacji osób z małych miejscowości wynikało, że ogłoszenia były niszczone, zrywane przez osoby, które wcześniej przewoziły za pieniądze osoby z wiosek.
4. Ujawnił się pewien ostracyzm względem osób, które korzystają z opieki samorządu (osoby rezygnowały z przewozów po tym jak sąsiedzi wyśmiewali ich, że są biedakami i nie stać ich na samodzielne opłacenie usługi).
5. Gminy na terenie powiatu, mimo deklaracji o współpracy, nie pomogły w dużym stopniu w dotarciu do klientów.

Szereg negatywnych czynników w powiecie spowodował, że realizacja usługi weryfikowanej poprzez jeden wskaźnik okazała się karkołomna. Promocja odbywała się w każdy możliwy sposób: w mediach lokalnych, poprzez plakaty w każdej miejscowości powiatu, OPS-y w gminach (skuteczna tylko w dwóch gminach), parafie i księży, placówki powiatowe, ulotki rozdawane na targowiskach, osobiste kontakty osób zaangażowanych w projekt.

Należy podkreślić, iż wyjątkowa determinacja zespołu osób, które realizowały projekt, pozwoliła na jego skuteczne wdrożenie.

- **W jaki sposób się do niej zgłaszały?**

Skuteczny okazał się telefon komórkowy, który był promowany na plakatach i w ogłoszeniach. Dyspozytor odbierał zgłoszenia i umawiał przewozy. Asystent, będący dyspozytorem odbierał telefon także poza godzinami pracy w placówce.

- **Jakie było zainteresowanie usługami?**

Początkowo zainteresowanie było znikome. Powody wymieniono wyżej.

Z biegiem czasu i na zasadzie udanej usługi (osoba została zawieziona i przekonała się, że to nie żadne naciąganie) grono chętnych zaczęło się powiększać. Trudnością było natomiast to, że aby zrealizować wskaźnik, właściwie należało odmawiać osobom, które przekonały się do usługi. Najważniejsze było, aby każdego przewieźć raz. Mimo wszystko asystent i kierowca dokładali starań, aby nie odmawiać i tak zaplanować przewozy, aby spełnić wymóg formalny i dać pomoc potrzebującym.

- **W jakich godzinach, dniach tygodnia, usługa jest dostępna?**

Usługa dostępna jest w dni robocze w godzinach pracy urzędu. W czasie realizacji projektu w oczywisty sposób godziny były przedłużane, ponieważ nie byłoby fizycznie możliwości, aby przewieźć tak dużą liczbę osób w tak krótkim czasie.

- **Czy osoby z ograniczoną mobilnością miały możliwość podróżowania z opiekunem, psem asystentem, bagażem?**

Tak, regulamin dopuszcza wszystkie możliwości.

- **Czy ustanowiono jakieś limity dostępności (np. liczbę przejazdów dostępnych dla jednej osoby w skali miesiąca)?**

Nie było żadnych limitów. Decydowała kolejność zgłoszeń. Trudnością jest natomiast sytuacja, gdy ktoś potrzebuje dowozu na 10 dni rehabilitacji. Z jednej strony ma do tego prawo, z drugiej blokuje usługę dla innych. To dylemat. W miarę możliwości starano się zapewnić maksymalną liczbę przewozów.

- **Czy określono maksymalny dystans, na którym usługi są dostępne/obszar, na którym są świadczone?**

Usługa świadczona była na terenie powiatu zamojskiego. Zamość jest miastem na prawach powiatu, koncentrują się w nim wszystkie istotne dla ludności urzędy i placówki. Jest naturalnym centrum dla mieszkańców.

- **Czy wprowadzono odpłatność za usługi, jakie były jej ceny dla użytkowników?**

Usługa była darmowa w czasie projektu oraz jest darmowa w okresie trwałości.

- **Główne problemy jakie wystąpiły na etapie organizacji/świadczenia usług (o ile takie zidentyfikowano)**

Usługa była obciążona szeregiem problemów:

1. Zakup auta przesunął wdrażanie usługi o trzy miesiące – w czasie oczekiwania na pojazd wykupiono na rynku usługę od lokalnego przedsiębiorcy. Usługa ta jednak była obciążona wieloma ograniczeniami, bo bus miał także inne zlecenia i trzeba było usługi door-to-door dopasowywać do jego rozkładu.
2. Napotkano trudności, aby znaleźć księgową, która podjęłaby się rozliczenia projektu PFRON. Było to wymagające i trudne. W projekcie zatrudnione były trzy osoby.
3. Nie zagwarantowano środków na promocję usługi. Wydatki te były konieczne, aby potencjalni użytkownicy dowiedzieli się o nowej ofercie. W przypadku powiatu, gdy poszczególne gminy nie wezmą na siebie informowania mieszkańców, dotarcie z informacją okazuje się trudne. Jest możliwe zbudowanie marki, ale wymaga czasu i nakładów finansowych.
4. Podopieczni Dziennego Domu Senior „+” byli niezadowoleni, gdy okazało się, że realizacja usługi właściwie ich nie obejmuje – cykliczny dowóz do placówek okazał się wbrew logice projektu i wskaźnikowi przewiezionych osób. W okresie trwałości zostali włączeni w usługę.
5. Zagrożenie realizacji wskaźnika towarzyszyło praktycznie całemu okresowi wdrażania. JST nie otrzymała zgody na zmniejszenie wskaźnika ze strony regionalnego oddziału PFRON i czuła się zobowiązana do jego realizacji zgodnie z podpisaną umową. Podobne zmiany rozpatrywane były indywidualnie, w zależności od zaawansowania projektu i terminu zgłoszenia zmiany do wniosku. Ostatecznie brak realizacji wskaźnika wymagał wyjaśnień, ale nie skutkowało dla JST żadną sankcją finansową.

4. Efekty

- **Analiza osiągniętych wskaźników: ile kursów wykonano, ile osób z nich skorzystało, ile przejazdów przypada na jedną osobę korzystającą z usługi?**

Na podstawie sprawozdania wiemy, że przewieziono 442 unikatowe osoby (wskaźnik planowany 420), w tym 238 z asystentem. Przejechano 37 268 km. Nie ma danych na temat liczby kursów.

- **Koszty: Jakie były koszty projektu, jakie są koszty usługi w przeliczeniu na osobę (korzystającą z projektu)?**

Koszt projektu to 321 324,31 zł, z czego 56% stanowił koszt zakupu pojazdu (178 875,00 zł), zaś 30% koszt wynagrodzeń personelu (97 475,52 zł). Średni koszt projektu na uczestnika to 727 zł.

- **Kto był typowym użytkownikiem - wiek, płeć, rodzaj niepełnosprawności (jeśli takie dane były zbierane w projekcie)?**

Faktycznie Zgodnie z deklaracją realizatorów usługi zdecydowana większość korzystających z usługi to osoby starsze, seniorzy.

- **Średnie koszty w okresie trwałości**

Miesięczne koszty prowadzenia usługi w okresie trwałości w maju 2023 r. (bez dodatkowych wydatków typu naprawy czy przegląd samochodu) wyniosły 11 947,86 zł, w tym koszt zatrudnienia pracowników (kierowca, asystent/dyspozytor) wraz z pochodnymi - 10 040,93 zł, koszty paliwa - 1 906,93 zł.

Liczba przejechanych kilometrów - 3426 km.

Liczba osób przewiezionych w tym miesiącu - 60 osób.

Średni koszt na osobę - 199 zł.

Średni koszt kilometra - około 3,5 zł.

- **Jakie korzyści odniosły osoby objęte usługą/jakie potrzeby mogły zrealizować dzięki usłudze?**

Osoby, które skorzystały z usługi:

1. Zaspokoili swoje podstawowe potrzeby w zakresie transportu z małych miejscowości i wsi czy przysiółków do miasta powiatowego. Cel przejazdów był w większości zdrowotny, a zatem usługa przekłada się na polepszenie lub stabilizację stanu zdrowia użytkowników.
 2. Korzystanie z usługi jest dla użytkowników także ulgą w zakresie finansowym. Za dowóz transportem sąsiedzkim prywatnym przykładowo z Krasnobrodu i okolicznych wsi trzeba było zapłacić ok. 80-100 zł (w jedną stronę ok. 30 km).
 3. Użytkownicy opowiadali także o dużej trosce i zaangażowaniu osób, które realizują przewozy – ich wyjątkowej gotowości do pomocy (np. dowóz ubrań do szpitala dla samotnego pana lub transport kobiety ze złamaną nogą przed dom, aby mogła przyjąć insulinę). Mają poczucie zaopiekowania i wręcz niedowierzania, że usługa „urzędowa” ma tak wysoki współczynnik humanistyczny.
 4. Osoby, które korzystają w celu dojazdu do szpitala są też zapraszane na spotkania, np. do Dziennego Domu Seniora +. Dostają więc dodatkową ofertę integracji społecznej.
- **Czy zmienił się na lepsze sposób ich funkcjonowania w płaszczyźnie społecznej/zawodowej (czy to trwała zmiana)?**

Większość przewozów dotyczy potrzeb zdrowotnych starszych osób. Trudno tu mówić o poprawie, a raczej stabilizacji. Jednak wizyta u samotnego pana przekonuje, że fakt, iż został dowieziony kilkakrotnie do szpitala i specjalistów, zdecydowanie poprawiło jego kondycję zdrowotną. Obecnie korzysta z rehabilitacji, a nie oddziału ratunkowego. Drugi respondent to kobieta, która złamała nogę i była wożona do szpitala. Obecnie chodzi już samodzielnie i być może włączy się także w ofertę Dziennego Domu Seniora +.

- **Jakie znaczenie dla osób o ograniczonej mobilności miał fakt dokonania adaptacji budynku, czy to było duże ułatwienie w przemieszczaniu się?**

Nie dotyczy.

- **Czy adaptacje ułatwiły/były warunkiem umożliwiającym korzystanie z usług door-to-door?**

Nie dotyczy.

5. Dalsze losy usług door-to-door na terenie jednostki samorządu terytorialnego

- **Wyzwania/trudności w zakresie zapewnienia kontynuacji usług w okresie trwałości (organizacyjne, finansowe, inne)**

Na tym etapie respondenci nie potrafili określić czy i w jakim zakresie usługa będzie realizowana. Powodem jest głównie brak ciągłości finansowania a także decyzje lokalnych polityków po wyborach. Wśród urzędników jest duża gotowość do kontynuacji usługi, jednak nie będzie to ich decyzja.

- **Sposoby radzenia sobie z tymi trudnościami**

Powiat kontynuuje usługę bezpłatnie na takich samych zasadach, jak w czasie trwania projektu. Jednocześnie obecnie usługa nieco bardziej odpowiada ich planom i zamierzeniom, ponieważ dowożone są osoby do placówek dziennych w powiecie w sposób cykliczny. Mniej jest pojedynczych przejazdów unikatowych osób, ponieważ nie ma już konieczności realizacji wskaźnika. Utrzymano taką samą dokumentację – po każdym transporcie osoba podpisuje, że skorzystała z usługi u kierowcy.

Realizatorzy raczej odczuwają ulgę, że mogą realizować tę usługę, ale bez obciążenia i biurokratycznego wymogu. Można powiedzieć, że wcześniej realizowali projekt, obecnie realizują usługę door-to-door.

- **Plany na przyszłość: czy usługi będą kontynuowane po okresie trwałości, w jakim zakresie, jakie czynniki o tym zdecydowały?**

W momencie badania nie było wiadomo, jakie będą losy usługi. Decyzje związane są głównie z kosztami usługi dla powiatu i odroczone do czasu wyborów. Wstępna deklaracja obecnych władarzy jest pozytywna – na Radzie Powiatu odczytano nawet wysłany do starostwa list z podziękowaniem od mieszkańca, który skorzystał z usługi. O usłudze się mówi i jest ona oceniana bardzo dobrze, mimo że realizacja projektu była dla starostwa bardzo trudna.

6. Podsumowanie

- **Największe sukcesy projektu (z uwzględnieniem znaczenia jakie ma dla osób o ograniczonej mobilności, korzyści jakie im przyniósł), w tym kluczowe czynniki decydujące o sukcesie**

Respondenci podkreślają następujące elementy:

1. Determinacja i zaangażowanie zespołu osób realizujących projekt i usługę. Oznaczało to nie tylko wożenie pasażerów, ale wejście z nimi w relację – zapewnienie im poczucia bezpieczeństwa.
2. Wypełnienie luki transportowej dla osób nieporadnych, niesamodzielnych z odległych miejscowości, gdzie nie ma żadnego transportu.
3. Gotowość powiatu do zapewnienia nowej usługi mieszkańcom, których gminy nie wykazały takiej gotowości i nie okazały wsparcia we wdrażaniu.

- **Ewentualne niepowodzenia i potrzebne zmiany w odpowiedzi na te niepowodzenia**

Projekt nie zakończył się niepowodzeniem, mimo że było takie zagrożenie. Warto natomiast wskazać czynniki, które utrudniały realizację:

1. Niewłaściwie oszacowany wskaźnik unikatowych użytkowników, słaba diagnoza potrzeb.

2. Scedowanie realizacji usługi na jednostkę powiatową – relatywnie nową i mało znaną w całym powiecie. Jednostka wykonała zadanie dobrze, jednak nie była wiarygodna w oczach potencjalnych odbiorców.
 3. Długi czas oczekiwania na zamówione auto.
 4. Brak wytycznych, dobrych praktyk, jak wdrażać projekt i usługę door-to-door.
- **Ewentualne zagrożenia dla dalszego funkcjonowania usług na terenie Jednostki Samorządu Terytorialnego oraz potrzebne wsparcie/możliwe rozwiązania**

W okresie trwałości usługa nadal jest bezpłatna, co pozwoli mieszkańcom przyzwyczać się do tej oferty. Konieczność współpłacenia może być dla użytkowników rozczarowująca.

7. Notatki z rozmów z użytkownikami

Pytanie	Kobieta, wiek 80+, poruszająca się o kulach.	Kobieta, 70+	Mężczyzna, 85+
Jak często Pan/Pani korzysta z usługi/przejazdów, ile już Pan/Pani takich przejazdów odbył/odbyła?	Pani jedzie drugi raz. O usłudze dowiedziała się z Ośrodka Pomocy Społecznej Łabusie. Wcześniej po operacji korzystała z transportu medycznego	Za pierwszym razem pani otrzymała numer do kierowcy w przychodni w Zwierzyńcu, do której trafiła po upadku z roweru. Skorzystała z transportu do domu a następnie do szpitala. Potem jeździła kilka razy na wizyty	Pan był w bardzo złym stanie, kiedy pierwszy raz korzystał z usługi. Jest sam, głuchy, słabo widzi, ledwo chodzi. Przychodzi do niego opiekunka z OPS na 2h i to ona powiedziała mu o usłudze. Podczas pierwszej usługi był bardzo słaby. Mieszkanie jest w złym stanie, próg i 2



Pytanie	Kobieta, wiek 80+, poruszająca się o kulach.	Kobieta, 70+	Mężczyzna, 85+
	zamawianego przez szpital.	kontrolne i zawsze panowie pomagali.	schodki – do tego nie ma podjazdu pod drzwi – trudny dostęp. Trzeba na wózku przewozić Pana przez prowizoryczną kładkę z betonu.
Czy otrzymuje Pan/Pani pomoc także w wyjściu z mieszkania/dotarciu na miejsce - pokonanie schodów/ korzystanie z windy itp.?	Pani wychodzi z domu poruszając się o kulach, schodzi po trzech schodkach. Wtedy pomagają jej kierowca i asystent i prowadzą do auta. Potem pomagają pani prowadząc ją na wózku do szpitala, po podjeździe. Pod szpitalem sytuacja	Panowie są cudowni, pomocni bez nich pani nie wie jak by sobie poradziła. W ogródku było ślisko, na kostce pani bała się iść sama - pomogli zaprowadzili i wsadzili do busa.	Pan otrzymał pomoc. Został przewieziony do szpitala, gdzie miał zaplanowaną hospitalizację. Asystent wchodził z nim do lekarza na wizyty i słuchał zaleceń, bo Pan nie rozumie a nie ma rodziny, by z nim przyszła. Potem asystent tłumaczył mu w domu zalecenia i mówił to też opiekunce.



Pytanie	Kobieta, wiek 80+, poruszająca się o kulach.	Kobieta, 70+	Mężczyzna, 85+
	dostępności, jest słaba. Słaby zjazd, daleko od wejścia.		
W jakim celu (najczęściej) korzysta Pan/Pani z przejazdów (podróż do pracy, lekarza, itp.)? Jak sobie Pan/Pani radzi z dotarciem do tych miejsc bez tej usługi?	Zazwyczaj jeździ do szpitala na wizyty kontrolne. Towarzyszy pani córka. We wsi, w której pani mieszka, nie ma autobusu, jest tylko bus szkolny. W wakacje nic nie jeździ. Dojście do szosy to kilka kilometrów. Nie mają auta. Prosilili wcześniej sąsiadów, ale ci oczekiwali zapłaty.	Pani jeździła do lekarza. Pytana, czy zechce w innych sprawach być wożona, mówi, że nie śmie nadużywać. „Niech inni połamani skorzystają lepiej”. Ale daje się namówić Panom, aby jak wydobrzeje to raz w tygodniu jeździć do domu seniora na zajęcia.	Korzysta z usługi do lekarza, na rehabilitację. Teraz też ma w lipcu rehabilitację niedaleko i pytał, czy może. Panowie obiecali, że w miarę dostępności, ale nie mogą zagwarantować, że codziennie im się uda.

Pytanie	Kobieta, wiek 80+, poruszająca się o kulach.	Kobieta, 70+	Mężczyzna, 85+
Jak Pan/Pani ocenia tę usługę/te przejazdy? Jakiego mają znaczenie dla Pana/Pani? Czy stanowią zauważalne ułatwienie w codziennym życiu? Czy pomagają wykonywać pewne aktywności (bez nich byłoby to niemożliwe, dużo trudniejsze)? Proszę o tym opowiedzieć.	Pani korzystała już ostatnio z usługi, ale podczas przejazdu umówiła się na następny. Pani podkreśla, że usługa to duża pomoc, bo sama nie jest w stanie nigdzie iść. Także w domu porusza się o kulach.	Pani zachwycona możliwością korzystania z usługi. Mieszka sama. To bardzo duża pomoc, powinno być takich pojazdów więcej, że 2 jeszcze, żeby wozić starszych ludzi.	Zadowolony bardzo, nawet wzruszył się jak o tym mówił, z jakim oddaniem asystent się nim opiekował.
Czy trzeba coś w tej usłudze poprawić, by była lepsza (lepiej dostosowana do Pana/Pani potrzeb)?	Jest zadowolona, nie wie co poprawiać.	Dla pani jest wszystko ok. Sugeruje jedynie, żeby było więcej takich busów, by wszyscy mogli skorzystać. Umówiła się bez kłopotu, byli natychmiast i	Nic. Pan jest zdziwiony tym pytaniem.

Pytanie	Kobieta, wiek 80+, poruszająca się o kulach.	Kobieta, 70+	Mężczyzna, 85+
		poświęcili jej dużo czasu i zaangażowania.	
Teraz przeczytam Panu/Pani krótką listę różnych aspektów, które składają się na usługę:	Zaletą jest krótki termin oczekiwania na przejazd. Można go zamówić nawet z dnia na dzień. Jest bezpłatny, co jest bardzo ważne.	Pani podkreśla życzliwość obsługi. Pojazd przyjechał natychmiast, gdy pani potrzebowała pomocy i transportu. Zaletą jest fakt, że jest darmowy.	Ogromną zaletą jest oddanie panów – asystenta i kierowcy.

8. Obserwacja

Data i miejscowość: 11.07.2023 r., Łabusie – Zamość – Łabusie – wieś 7 km od Zamościa

Metryczka przejazdu:

Cel przejazdu: wizyta w szpitalu, rezonans magnetyczny

Przejazd w tej samej/do innej miejscowości: do Zamościa, do innej

Pokonany dystans: około 7 km.

Czas przejazdu: około 25 minut.

Metryczka osoby o ograniczonej mobilności

Płeć/przybliżony wiek: Pani około 80 lat

Rodzaj niepełnosprawności: Pani jest po 4 operacjach kręgosłupa, porusza się o kulach, bardzo słabo.

Podróż z opiekunem/z psem przewodnikiem: tak, z córką (opiekunką).

Etap wychodzenia z domu

Bariery architektoniczne: Schody w domu jednorodzinny, ale jest poręcz przy elewacji dla ułatwienia. Poza tym auto mogło podjechać niemal pod same drzwi. Panowie (kierowca i asystent) we dwóch pomagają, córka nie musi się w to angażować.

Etap zajęcia miejsca w pojeździe

Wejście do auta jest trudne, ponieważ bus jest wysoki. Ma wysuwany stopień, ale pani ma trudność z podniesieniem nogi. Panowie obaj pomagają wejść, asekurują.

Pojazd jest przystosowany, bo ma z tyłu wózek i podjazd, ale wejście z boku jest utrudnione, przyznają to sami panowie. Ten model auta w środku jest dość niewygodny dla pasażerów. Drzwi tylko z jednej strony. Aby usiąść w drugim rzędzie, trzeba uchylić siedzenie i to dla osoby niesprawnej jest już utrudnieniem. Panowie już wymyślili sposoby, jak pomagać każdemu, ale nie jest to idealne rozwiązanie.

Przejazd

Przejazd odbył się bez trudności. Miła atmosfera. Wjazd na parking szpitala i do miejsca, gdzie jest najłatwiej wysiąść z busa.

Etap dotarcia na miejsce

Trzeba pomóc wysiąść i panowie pomagają pani usiąść na wózek, którym podwożą ją z auta do szpitala. Kule zostają w samochodzie. Córka pani tylko towarzyszy, nie musi sama pchać wózka, który jest ciężki.

Pod szpitalem jest trudna sytuacja, ponieważ podjazd dla wózka jest na rogu ulicy, z której jest wyjazd ze Szpitalnego Oddziału Ratunkowego, co stanowi potencjalną kolizję. Kierowca – nauczony doświadczeniem - staje tak autem, aby maksymalnie nie blokować przejazdu.

Obsługa przejazdu

Obaj panowie są bardzo mili, życzliwi – atmosfera przejazdu jest wesoła. Zagadują pasażerów, budują z nimi relację, aby czuli się bezpiecznie. Zostawiają telefon na karteczce do kierowcy, aby zadzwonić do nich, gdy panie wyjdą z badania.

Panie pod domem już mówią, że poradzą sobie same i czekają, by pomachać na pożegnanie. Bardzo przyjazna atmosfera. Córka podpisuje listę przejazdu – oświadczenie. I od razu zgłasza, że jest kolejna wizyta w szpitalu i czy można przejazd zamówić. Asystent potwierdza.

Inne uwagi, obserwacje

Obaj pracownicy niezwykle życzliwi, widać, że znają się z pasażerami. Są uśmiechnięci, mili atmosfera jest bardzo przyjazna. Mimo ograniczeń – np. trudny podjazd – osoby są zadowolone. Panowie zaczęli tego dnia pracę wcześniej, bo pani zależało, aby nie spóźnić się na wizytę w szpitalu, a wcześniej zawieźli seniorów do domu dziennego. Podejście jest elastyczne i z otwartością na potrzeby pasażerów.