

Instrukcja wdrożeniowa innowacji społecznej

Projektodawca

Polskie Stowarzyszenie na rzecz Osób z Niepełnosprawnością Intelektualną

Innowator:

Gdańska Spółdzielnia Socjalna

Tytuł projektu:

Dzięki nam nie jesteś sam - całodobowe centrum wsparcia dla osób niesamodzielnych na terenie miasta Gdańsk

Nazwa produktu finalnego:

Hallo, jak się czujesz?

Innowacja społeczna była testowana w ramach projektu POWER.04.01.00-00-I053/15 pt. „Usługi opiekuńcze dla osób niepełnosprawnych” realizowanego w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020, współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego

1. Krótki opis innowacji społecznej - informacja o produkcie i jego zastosowaniu

- Komu produkt pomaga?

„Halo, jak się czujesz” to jedna z trzech usług realizowanych w ramach innowacji „Dzięki nam nie jesteś sam – całodobowe centrum wsparcia dla osób niesamodzielnych na terenie miasta Gdańsk”. Usługa „Halo, jak się czujesz” może stanowić uzupełnienie usług opiekuńczych realizowanych w miejscu zamieszkania przez opiekunów środowiskowych, którzy mają wyznaczone dni i godziny rzeczywistej realizacji usług, bądź może stanowić uzupełnienie usług asystenta osoby z niepełnosprawnością. Ten rodzaj usługi może być wdrażany i finansowany ze środków publicznych, np. przez gminy czy może być oferowany komercyjnie przez świadczeniodawców prywatnych. Usługa może również stanowić uzupełnienie teleopieki, która w zdecydowanej większości przypadków polega na wyposażeniu klienta w system alarmowy uruchamiający pomoc w stanach zagrożenia zdrowia i życia. Usługa jest przeznaczona dla osób starszych, niepełnosprawnych, dla osób schorowanych, które są pozbawione wsparcia ze strony członków rodziny i osób trzecich. Usługa z założenia stanowi uzupełnienie już istniejących usług na rynku i powinna być kierowana do osób korzystających z usług opiekuńczych, asystentury czy teleopieki. Usługa polega na prowadzeniu przez pracownika centrum rozmów telefonicznych z podopiecznymi w celu monitorowania ich stanu zdrowia, nastawienia do życia (wyłapywanie niepokojących sygnałów wskazujących na znaczne obniżenie samopoczucia), a także zaspokojenia potrzeb społecznych w kontaktach z innymi ludźmi.

- Na jakie potrzeby odpowiada?

„Halo, jak się czujesz” to usługa, która przyczynia się do wzrostu poczucia bezpieczeństwa u uczestników, co wprost przekłada się na podniesienie ich jakości życia. Osoby objęte usługą mają możliwość przekazania informacji o swoich problemach, stanie zdrowia czy informacji o własnym samopoczuciu. Usługa dodatkowo wpływa na poprawę kontaktów społecznych, co szczególnie jest ważne w

przypadku osób nie opuszczających mieszkań, mieszkających samotnie, które mają znacząco ograniczone kontakty z innymi ludźmi.

- Kiedy warto go stosować?

Usługa „Halo, jak się czujesz” powinna stanowić uzupełnienie funkcjonujących już usług społecznych (usługi opiekuńcze, asystentura, teleopieka) na terenie całego kraju. Usługa powinna być oferowana szczególnie osobom samotnym, o ograniczonych kontaktach z innymi osobami ze względu na wiek i stan zdrowia.

2. Minimalne wymagania organizacyjne, finansowe, techniczne

- wymagania techniczne i lokalowe - sprzęt, licencje, wyposażenie stanowiska pracy etc. - *na bazie danych z ewaluacji i doświadczeń innowatora*

Wdrożenie i realizacja usługi nie zakłada specjalistycznych rozwiązań w zakresie wymagań technicznych czy lokalowych. Wymogiem jest stanowisko pracy umiejscowione w miejscu nie zakłócającym prowadzonych rozmów telefonicznych, telefon, komputer z licencjami na oprogramowanie (pakiet office), programem antywirusowym i oprogramowaniem do szyfrowania danych osobowych.

- wymagania finansowe - kadra realizująca projekt i zakres zadań - projekcja półroczna kosztów na bazie kosztów testowania innowacji - *na bazie danych z ewaluacji i doświadczeń Innowatora*

Realizacja usługi nie wymaga znaczących nakładów finansowych, poza kosztami:

- wynagrodzenie pracownika, łącznie z kosztami pracodawcy,
- wyposażenie stanowiska pracy – meble biurowe, komputer, telefon,
- połączeń telefonicznych.

Koszty realizacji tej usługi dla grupy 30 osób nie przekraczają 6.500,00 złotych w okresie pół roku. Jednakże należy uwzględnić, że wzrost liczby podopiecznych korzystających z tej usługi spowoduje znaczący wzrost kosztów osobowych (zwiększenie czasowe zaangażowania pracownika) i połączeń telefonicznych. W ramach testowanej innowacji grantobiorca udostępnił już gotowe stanowisko pracy wraz z wyposażeniem, dlatego podane koszty nie uwzględniają tych pozycji.

- wymagania organizacyjne - na bazie danych z ewaluacji + informacji od innowatora
Realizacji usługi nie wymaga znaczących zmian organizacyjnych związanych z funkcjonowaniem organizacji publicznych czy też prywatnych, które realizują swe zadania w dni robocze w godzinach 8:00-16:00 bądź zbliżonych.

3. Działania, jakie należy podjąć na rzecz wdrożenia innowacji społecznej

(proponujemy główne punkty, resztę proszę stworzyć zgodnie z charakterystyką innowacji)

Etap I rekrutacja uczestników i/lub użytkowników.

Kontakt telefoniczny z podopiecznymi objętymi usługami opiekuńczymi w celu uzyskania potwierdzenia chęci uczestnictwa w „Halo, jak się czujesz?”. Następnie kontakt osobisty w celu przygotowania dokumentacji niezbędnej do realizacji usługi.

Załączniki: wzory dokumentów rekrutacyjnych, wzory porozumień z instytucjami – jeśli dotyczy

- Ankieta wstępna/końcowa
- Deklaracja uczestnictwa
- Karta informacyjna
- Oświadczenie dotyczące przetwarzania danych osobowych

Etap II zaplecze kadrowe lub rekrutacja pracowników (np. asystentów, szkoleniowców, prowadzących) lub wolontariuszy. Wymagania dot. wykształcenia, doświadczenia pracowników, szkoleniowców, terapeutów.

Osoba zatrudniona do realizacji usługi „Halo, jak się czujesz?” powinna posiadać odpowiednie doświadczenie w kontaktach z osobami starszymi, niepełnosprawnymi w celu prawidłowej realizacji usługi. Osoba ta powinna posiadać minimum. wykształcenie średnie. Powinna cechować się dużą empatią, umiejętnością słuchania oraz odpowiedniego reagowania w sytuacjach kryzysowych.

Załączniki: wzory dokumentów wypracowanych podczas fazy testowania potrzebnych do realizacji modelu innowacji, np.: karty oceny, wzory ankiet, programy szkoleń.

- Stanowiskowa karta pracy

- Rejestr rozmów

Etap III organizacja pracy i przygotowanie narzędzi oraz monitoring procesu: świadczenia usług, szkolenia, prowadzenia zajęć.

- Baza podopiecznych korzystających z „Halo, jak się czujesz?”

- Harmonogram i rejestr rozmów

- Karty informacyjne

Załączniki: Wzory dokumentów stworzonych w procesie testowania, z których innowator korzystał podczas projektu oraz publikacje, skrypty szkoleń i inne produkty w plikach pdf do druku

Etap IV monitoring świadczenia usług, prowadzenia szkoleń, utrzymanie jakości usługi etc.

- Ankieta wstępna/końcowa z realizacji usługi

4. Możliwości pozyskania finansowania

- Informacja o możliwych typach finansowania innowacji (część informacji znajduje Państwo w raportach ewaluacyjnych)

Finansowanie usługi można pozyskać z dwóch źródeł. W ramach usług komercyjnych od osób zamawiających usługi opiekuńcze, asystenturę, teleopiekę jako dodatkowy płatny element rozszerzający pakiet ww. usług i w ramach usług finansowanych ze środków publicznych poprzez rozszerzenie standardów i zakresów tych usług.