

Ostateczna wersja produktu do wdrożenia

Projektodawca

Polskie Stowarzyszenie na rzecz Osób z Niepełnosprawnością Intelektualną

[Ostateczny Tytuł Innowacji]

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

[Innowator]

Gdańska Spółdzielnia Socjalna

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

Ostateczną wersję produktu proszę opisać z uwzględnieniem wszystkich problemów, które pojawiły podczas etapu testowania. Proszę dokonać niezbędnych zmian i modyfikacji, które Państwa zdaniem mogą poprawić jakość, funkcjonalność oraz obniżyć koszty testowanej innowacji społecznej!

1. Krótki opis innowacji społecznej - informacja o produkcie i jego zastosowaniu, charakterystyka usługi i/lub produktu, zasady korzystania, innowacyjność w porównaniu z dotychczas dostępnymi rozwiązaniami

Podstawą innowacji społecznej jest funkcjonowanie całodobowego centrum wsparcia dla osób niepełnosprawnych, mieszkających w Gdańsku, które są pozbawione wsparcia ze strony rodziny i osób trzecich w satysfakcjonującym zakresie. Innowacja nie zmienia systemu świadczenia usług opiekuńczych przez sektor publiczny. Stara się ona jednak dodać do niego dodatkowe usługi.

Centrum wsparcia składa się z trzech komponentów:

- całodobowego dyżuru opiekuńczego,
- teleopieki,
- "Halo, jak się czujesz?"- telefoniczny kontakt z podopiecznymi.

Stosowanie wszystkich elementów innowacji pociąga za sobą znaczne koszty. Wynika to z całodobowego charakteru usługi i konieczności zatrudnienia personelu do pracy na trzy zmiany. Jednocześnie koszty dojazdu do uczestników w ramach tej usługi są znaczne. Dodatkowo usługa musi być uzupełniana o regularne wizyty w domach uczestników w celu sprawdzania sprzętu i przypominaniu uczestników o zasadach jego funkcjonowania. Na początku wdrażania usługi występują również znaczące koszty związane z infrastrukturą teleinformatyczną i koniecznością wdrożenia systemu informatycznego. Dlatego też racjonalne wydaje się samodzielne stosowanie trzeciego komponentu innowacji pt. "Halo, jak się czujesz?" w połączeniu z już istniejącymi usługami społecznymi (usługi opiekuńcze, asystentura osób z niepełnosprawnościami, teleopieka).

Poniżej przedstawiamy opis całej innowacji.

Całodobowy dyżur opiekuńczy to usługa polegająca na zapewnieniu kontaktu z centrum wsparcia i zapewnieniu usługi opiekuńczej, wykonywanej w trybie interwencyjnym.

Dla działania Centrum potrzebne jest zaangażowanie/zatrudnienie czterech Specjalistów ds. wsparcia, którzy w systemie trzymianowym będą obsługiwać całodobowo zgłoszenia od podopiecznych. Specjalista centrum, po otrzymaniu zgłoszenia zapewni interwencyjną usługę opiekuńczą dla podopiecznego. W ramach całodobowego dyżuru opiekuńczego, część z podopiecznych ma możliwość skorzystania z usługi ***teleopieki***. Usługa ta daje możliwość całodobowego wezwania pomocy w przypadku zagrożenia życia, zdrowia lub bezpieczeństwa (np. nagłe zasłabnięcie, upadek). Każdy z podopiecznych jest wyposażony w telefon z funkcją SOS. W razie sytuacji nagłej zagrażającej zdrowiu i życiu, osoba niesamodzielna wysyła sygnał SOS, poprzez wciśnięcie przycisku, umieszczonego w opasce na nadgarstku. Sygnał odbierany jest w Centrum Interwencyjnym, gdzie specjalista centrum po ocenie sytuacji podejmie odpowiednie kroki, np. wysłanie

pogotowia ratunkowego w stanach zagrożenia życia i zdrowia lub zorganizowanie interwencyjnej usługi opiekuńczej dla tej osoby.

Kolejnym komponentem Centrum jest usługa „**Hallo, jak się czujesz?**” polegająca na przeprowadzaniu rozmów telefonicznych przez specjalistów centrum z podopiecznymi. Specjaliści zapytają o samopoczucie, przypomną o ważnych wizytach u lekarza lub wzięciu tabletek.

Nabór do Centrum prowadzony jest we współpracy z Miejskim Ośrodkiem Pomocy Rodzinie w Gdańsku oraz z pracownikami Centrów Pracy Socjalnej. Przed wdrożeniem poszczególnych usług specjaliści przeprowadzą pogłębione wywiady i badania ankietowe z beneficjentami którzy zakwalifikują się do udziału w testowaniu i będą chcieli skorzystać z zaproponowanych im usług. Przeprowadzenie wywiadów jest niezbędnym elementem służącym przygotowaniu/dopasowaniu jak najlepszej usługi dla podopiecznych zakwalifikowanych do testowania. Dodatkowo przeprowadzony wywiad ma na celu uzyskanie szczegółowych informacji o podopiecznych np. o stanie zdrowia, zażywanych lekach, kontakcie do bliskich oraz sąsiadów (jeśli tacy występują).

W ramach pierwszego wywiadu szczegółowego każdy z podopiecznych zostanie zapoznany z usługami jakimi zostanie objęty i warunkami ich świadczenia.

Dla prawidłowego działania centrum zostały opracowane następujące dokumenty:

- regulamin Centrum,
- formularze wywiadów, ankiety przed i po zakończeniu usługi,
- umowy z podopiecznymi i opiekunami,
- raport z wykonanych usług,
- listy obecności,
- protokoły odbioru sprzętu.

Centrum działa wg następujących wypracowanych dokumentów: „Standardy usług zdalnego wsparcia osób niepełnosprawnych” oraz „Model świadczenia usług w formie zdalnego wsparcia osób niepełnosprawnych”.

Etap testowania wykazał, że należy wprowadzić możliwość rozłącznego stosowania usług w ramach Centrum z naciskiem na wdrożenie usługi "Halo, jak się czujesz".

Stosowanie innowacji w pełnym zakresie możliwe jest jedynie przez podmioty o dużym zapleczu technicznym i finansowym. Głównie wynika to z całodobowego trybu pracy oraz technologicznego komponentu usługi. Program o takich kształcie może być stosowany w dwóch przypadkach:

- jako system komercyjny dla osób, które mogą pozwolić sobie na finansowanie go z abonamentu,
- jako system publiczny w ramach kontraktowania zadań ze strony JST.

Użyteczność usługi "Halo, jak się czujesz" jest większa. Ten element innowacji nie wymaga znaczących zmian organizacyjnych związanych z funkcjonowaniem organizacji publicznych czy też prywatnych. Usługa jest możliwa do realizacji jako uzupełnienie usług asystenckich świadczonych komercyjnie lub też jako kontraktowanie zadań.

- 2. Opis grup uczestników.** Charakterystyka grupy jej potrzeby i wymagania. Podział na **użytkowników** (instytucje, organizacje korzystające z innowacji) i **odbiorców** - opiekunowie osób zależnych (rodzice, opiekunowie prawni, terapeuci) i osoby z niepełnosprawnościami – jeśli dotyczy
- rekomendacje (wnioski i uwagi wynikające z fazy testowania)

Odbiorcami innowacji są osoby starsze, niepełnosprawne, które są pozbawione wsparcia ze strony rodziny i osób trzecich w satysfakcjonującym zakresie. Innowacja może być uzupełnieniem świadczonych już usług opiekuńczych.

3. Produkty pośrednie wchodzące w skład modelu to:

- Regulamin uczestnictwa w projekcie
- Ankieta dla podopiecznego przed udziałem w testowaniu innowacji (wzór)
- Ankieta dla podopiecznego po zakończeniu udziału w testowaniu innowacji (wzór)
- Deklaracja uczestnictwa w projekcie (wzór)
- Karta informacyjna podopiecznego (wzór)
- Oświadczenie dotyczące danych osobowych (wzór)
- Rejestr zgłoszeń centrum wsparcia (wzór)
- Algorytm postępowania Centrum Alarmowego po alarmie podopiecznego
- Wzór umowy ze specjalistami ds. wsparcia
- Protokół zdawczo-odbiorczy telefonu do teleopieki (wzór)
- Protokół instalacji telefonów (wzór)
- Umowa opiekunów środowiskowych (wzór)
- Standard usług zdalnego wsparcia osób niepełnosprawnych
- Raport z wykonywanych usług – Rejestr zgłoszeń Centrum Wsparcia (wzór)
- Raport z wykonywanych usług – Rejestr rozmów „Halo, jak się czujesz?” (wzór)
- Protokoły opieki technicznej nad sprzętem (teleopieka) (wzór)
- Model świadczenia usług w formie zdalnego wsparcia osób niepełnosprawnych
- Ankiety w trakcie testowania innowacji (wzór)

4. Dostępność produktu finalnego

Wersja elektroniczna produktu finalnego będzie dostępna na stronie www.gda.gss.pl

Osoba do kontaktu: Beata Charkiewicz, e-mail: beata.charkiewicz@gss.org.pl