

## REKOMENDACJE ROZWOJU GDAŃSKIEGO MODELU TELEOPIEKI

	PODSTAWOWA USŁUGA TELEOPIEKI	USŁUGI DODATKOWE	SYSTEM
Merytoryczne	Należy rozważyć, czy przy zwiększającej się liczbie korzystających z systemu nie jest korzystniejsze stworzenie samorządowego centrum monitoringu teleopieki (centrum powinno mieć możliwość pobierania symbolicznego abonamentu od korzystających). Z perspektywy mieszkańca i poszczególnych operatorów istotne jest, żeby proces był prowadzony w oparciu o zaangażowany podmiot/instytucję wspierającą merytorycznie i legitymizowaną wśród potencjalnych klientów.	Podstawową funkcjonalnością wybranego rozwiązania jest narzędzie w postaci zegarka i telefonu u podopiecznego. Samo narzędzie jednak nie stanowi usługi. W wybranym przez nas modelu skoncentrowaliśmy się na realizowaniu teleopieki przez lokalny dom sąsiedzki, w którym na co dzień pracują asystenci mieszkańca. Do ich zadań w tym obszarze należy: 1. Wizyty i pomoc technikowi w kontakcie z klientem. 2. Legitymizacja i opieka nad obsługą mieszkańca w zakresie systemu. 3. Stały kontakt telefoniczny z podopiecznymi celem badania opinii, sprawdzania aktywności oraz dostarczania innych usług społecznych niż narzędzie teleopieki.  Rekomendujemy, żeby w każdym kolejnym miejscu gdzie będzie wdrażana teleopieka był ASYSTENT MIESZKAŃCA, który jest w stałym kontakcie z mieszkańcami oraz rozwiązuje ich potrzeby codzienne.	Proponowany i testowany system jest jedną z możliwych aktywności w obszarze profilaktyki sytuacji zagrożenia życia. W Gdańsku z powodzeniem wdrażany jest system koperty z informacjami o specyfikacji zdrowotnej klienta, istnieje też dobrze funkcjonująca siatka pracowników socjalnych oraz lokalnych organizacji pozarządowych dostarczających tej samej grupie usługi społeczne. Wyzwaniem na następny pilotaż jest stworzenie grupy merytorycznej oraz wypracowanie jednego pakietu, oferty dla ww. osób, w tym teleopieki. Istotną rzeczą do sprawdzenia jest również badanie jakościowe współpracy centrum monitoringu z klientem oraz pogotowiem ratunkowym. Niezbędne jest opracowanie wspólnego modelu reakcji i zachowania. Warto spróbować nawiązać relację z lokalnymi przychodniami lekarskim w kontekście monitoringu stanu zdrowia podopiecznych.
Techniczne	<b>PERSPEKTYWA PODOPIECZNEGO</b>  W pilotażu zaproponowano podstawowe, najtańsze rozwiązanie: zegarek na rękę z jednym przyciskiem alarmowym połączonym z telefonem komórkowym, na którym ustawiono przycisk bezpośredniego łączenia z Asystentem Mieszkańca. Pilotaż wskazał, jakie modyfikacje techniczne powinny dot. kolejnego rozwiązania:  a) pasek zegarka powinien być materiałowy lub skórzany z możliwością wymiany b) urządzenie powinno być wyposażone w GPS c) urządzenie powinno mieć dwa przyciski w zegarku (życia i łączenia z asystentem) d) w zegarku należy zamontować mikrofon i głośnik.	<b>PERSPEKTYWA OPERATORA</b>  Z perspektywy operatora możemy wyróżnić szczegółowe modyfikacje, które powinny się znaleźć w kolejnej edycji:  a) system monitoringu czuwania urządzenia u podopiecznego – system, który pozwala zweryfikować czy urządzenie jest włączone i czuwa, b) opcjonalnie: konfiguracja urządzenia zegarka z telefonem komórkowym podopiecznego, co obniża koszty przedsięwzięcia, c) 24-godzinny serwis techniczny urządzeń, d) każdy lokalny operator powinien mieć 3 urządzenia awaryjne, e) powinno odbyć się przeszkolenie przygotowujące Asystenta Mieszkańca do konfiguracji urządzenia w razie potrzeby, f) wyprodukowanie czytelnej, dużej ulotki dot. technicznego funkcjonowania urządzenia, zawierające podstawowe informacje, np.: jak wciskasz ten przycisk o dzieje się to i to...	<b>PERSPEKTYWA SŁUŻB RATUNKOWYCH</b>  Służby ratunkowe są elementem systemu teleopieki z perspektywy ratowania życia. Operator przyjmujący zgłoszenie jest pierwszym weryfikatorem sytuacji, w dużej mierze to on podejmuje kolejne kroki i działania. Perspektywa odpowiedzialności za kontakt z pogotowiem spoczywa na centrum monitorowania.  Z punktu lokalnego centrum pojawiła się kwestia dostępu do mieszkania przez służby ratunkowe w sytuacji kiedy osoba mieszka samodzielnie i nie jest w stanie otworzyć drzwi, a nikt z sąsiadów, rodziny nie posiada kluczy. Rekomendujemy analizę i sprawdzenie możliwości montażu zamków na kod lub innej formy, np.: depozyty kluczy, itp.
Strukturalne	<b>ZARZĄDZANIE MERYTORYCZNE</b>  Wydziałem odpowiedzialnym za system jest Wydział Rozwoju Społecznego Urzędu Miejskiego w Gdańsku. Naszą rekomendacją jest, żeby system był zarządzany merytorycznie przez ten wydział z wiodącą rolą Referatu Zdrowia, w bezpośrednim partnerstwie z Pełnomocnikiem Prezydenta Miasta Gdańska ds. Seniorów. W celu efektywnego zarządzania systemem powinna zostać powołana grupa robocza złożona z przedstawicieli działów zajmujących się zdrowiem i seniorami oraz z podmiotów, które dostarczają usługi społecznej grupie odbiorców systemu Teleopieki. Grupa na podstawie wskazanego tu materiału oraz doświadczeń z pilotażu powinna wymodelować schemat drugiego pilotażu i zlecić go jako usługę (kwestia odpłatności, podatku Vat). Rekomendujemy, żeby drugi pilotaż odbył się w dzielnicach objętych Metropolitalnym Systemem Aktywizacji Zawodowej z ZIT, co umożliwi testowanie dodatkowego wsparcia finansowanego z projektu Unijnego (usługi opiekuńcze, lokalne centrum wolontariatu, itp.)	<b>OPERTOR PRZYCISKU ŻYCIA</b>  Operator przycisku życia świadczy usługę polegającą na dostarczeniu całodobowego monitoringu nad użytkownikami teleopieki. Należy rozważyć, czy w perspektywie długofalowej nie warto przygotować się do stworzenia takiego centrum samorządowego. Jest to praca telefoniczna, która może być ciekawą ofertą dla osób z niepełnosprawnością, co z drugiej strony mogłoby dać impuls finansowy na stworzenie miejsc pracy w ramach środków RPO – ekonomia społeczna, OWES – 20 tys. zł na jedno miejsce pracy. Umożliwiłoby to zakup odpowiedniego sprzętu. W obecnym momencie, zachowując dynamikę procesu rekomendujemy przeprowadzenie drugiego pilotażu w oparciu o firmę świadczącą tę usługę profesjonalnie zewnątrz.	<b>LOKALNI OPERTORZY</b>  Rekomendujemy wybranie w ramach usługi operatora ogólnego, który zajmie się zleceniem usług monitoringu przycisku życia ale też, który w konsorcjum z Domami Sąsiedzkimi realizowałby usługę Asystenta Mieszkańca (1/4 etatu) dla klientów teleopieki (drugi przycisk w godzinach 9:00–18:00). Funkcja Asystenta Mieszkańca jest kluczowa i powinna być realizowana w oparciu o następującą funkcjonalność:  a) bieżący kontakt telefoniczny z podopiecznym, b) wizyty u podopiecznego, c) koordynacja wsparcia indywidualnego dla podopiecznego, d) koordynacja sieci lokalnych organizacji pozarządowych świadczących usługi społeczne dla podopiecznych, e) poszukiwanie nowych elementów wsparcia użytkowników teleopieki, f) prowadzenie ewaluacji on going dot. opinii użytkowników, partnerów i aspektów technicznych.

	<b>URZĄD MIEJSKI</b>	<b>LOKALNI OPERTORZY</b>	<b>KLIENT INDYWIDUALNY</b>
Finansowe	<p>Rekomendujemy zlecenie przez Urząd Miejski w Gdańsku w trybie PZW usługi świadczenia systemu Teleopieki zawierającego system przycisku życia oraz usługi lokalnego asystenta mieszkańca w oparciu o lokalnych partnerów. Istotną cechą tego zlecenia powinien być zapis dający możliwość pobierania opłat przez operatora od osób indywidualnych oraz możliwość świadczenia działań promocyjnych związanych z systemem Teleopieki, co w pewien sposób zmniejszałoby koszty systemu. Należałoby zlecić przygotowanie opinii prawnej dotyczącej takiej formuły współpracy oraz opracować instrukcję dot. danych osobowych. Ciekawym pomysłem mogłaby być próba określenia kryteriów bezpłatnego dostępu do systemu ze względu na sytuację bytową potencjalnych odbiorców. Usługa, dzięki legitymizacji samorządowej, mogłaby być świadczona również odpłatnie dla innych zainteresowanych, np. w module podstawowym, czy też przycisk życia.</p>	<p>Rekomendujemy zlecenie usługi w trybie PZW konsorcjum, które jest złożone z lidera, firmy świadczącej usługę przycisku życia oraz lokalnych podmiotów osadzonych w społecznościach lokalnych:</p> <p>a) operator zleca usługę przycisku życia firmie zewnętrznej – do rozstrzygnięcia jest to, czy operator zakupuje na własność urządzenia, czy je wynajmuje,  b) operator podpisuje umowy dotyczące świadczenia usługi Asystenta Mieszkańca z konsorcjantami spełniającymi kryteria lokalności i świadczenia wskazanych wyżej usług,  c) operator w ofercie powinien określić system zarządzania, zagwarantować koordynatora ogólnego, skalkulować koszty przygotowania lokalnych operatorów oraz koszty ewaluacji drugiego pilotażu,  d) operator powinien opracować ofertę uwzględniając wszystkie wskazane w rekomendacjach wytyczne w tym w szczególności techniczne.</p>	<p>Osoby biorące udział w programie zapytano o gotowość do ponoszenia kosztów związanych z utrzymaniem kontaktu (opłacenie abonamentu usługi, przesyłanie impulsu GSM, itp.). Na pytanie: „Czy była(a)by Pan(i) skłonny(a) płacić za ten rodzaj zdalnych usług opiekuńczych?” odpowiedzi twierdzącej udzieliło 57,5% badanych. Do badanych, którzy udzielili odpowiedzi twierdzącej skierowano dodatkowe pytanie o wysokość kwoty, jaką byliby gotowi płacić za ten typ usług. Średnia wartość wyniosła 10 zł 60 gr. W związku z tym:</p> <p>a) należy opracować model abonamentowy, który uwzględniałby możliwość współfinansowania systemu przez osoby korzystające,  b) warto spróbować opracować ofertę komercyjną dla klientów indywidualnych oraz ich rodzin,  c) istotnym wydaje się zdefiniowanie kryteriów finansowania systemu dla klienta indywidualnego, finansowanego w całości przez gminę lub dopłatą gminy.</p>
	<b>KOMUNIKACJA WEWNĘTRZA</b>	<b>KOMUNIKACJA Z ODBIORCĄ</b>	<b>LEGITYMIZACJA SYSTEMU</b>
Komunikacja	<p>W związku z partnerskim charakterem prowadzenia projektu w oparciu o dzielnice istotne wydaje się zadbanie o kaskadową komunikację pomiędzy grupą strategiczną – operatorem, a lokalnymi realizatorami. Proponujemy cykliczne spotkania monitorujące postępy projektu i rozbudowę modułową. Z perspektywy lokalnej realizacji projektu ważne jest, żeby otoczenie instytucjonalne na danym obszarze znało projekt, podsyłało do niego klientów oraz proponowało swoje usługi. Rekomendujemy lokalne spotkania partnerskie raz na kwartał oraz dostarczenie do instytucji podstawowych materiałów informacyjnych.</p>	<p>Główną rolę w komunikacji z odbiorcą odgrywa Asystent Mieszkańca. Jest to osoba, która od początku do końca jest w kontakcie z klientem indywidualnym. Najpierw zachęca do przystąpienia do projektu, następnie monitoruje uczestnika projektu. Asystent powinien być wyposażony w takie narzędzia komunikacyjne, jak:</p> <p>a) czytelny informator dla potencjalnego klienta,  b) relację zadowolonych użytkowników,  c) oficjalne pismo zapraszające do projektu wystosowane przez Urząd Miasta,  d) cykliczne spotkania informacyjne, najlepiej w obecności zadowolonego użytkownika.</p>	<p>Badania ewaluacyjne wskazują wyraźną potrzebę uwiarygodnienia systemu w społeczności miejskiej. Trzeba legitymizować system jako samorządowy, gwarantujący rzetelność oraz uczciwość intencji operatora. Istotnym wydaje się, aby ta komunikacja była skierowana do różnych grup: zarówno klientów indywidualnych, jak i ich rodzin oraz sąsiadów. W pilotażowym projekcie system został uwiarygodniony przez lokalną parafię oraz instytucje samorządowe, MOPR i działające w dzielnicy organizacje.</p>