

Załącznik nr 2: opis projektu Budowa i wdrożenie zintegrowanego systemu wsparcia usług opiekuńczych opartego na narzędziach TIK na terenie Warszawskiego Obszaru Funkcjonalnego (E-Opieka)

Budowa i wdrożenie zintegrowanego systemu wsparcia usług opiekuńczych opartego na narzędziach TIK na terenie Warszawskiego Obszaru Funkcjonalnego (E-Opieka)

Miasto stołeczne Warszawa + 10 gmin Warszawskiego Obszaru Funkcjonalnego (WOF)

Cel Projektu:

Celem projektu jest poprawa jakości życia osób korzystających z usług opiekuńczych świadczonych przez samorządy gminne WOF poprzez budowę i wdrożenie systemu wsparcia tych usług opartego na narzędziach technologii informacyjno-komunikacyjnych.

Cele szczegółowe:

1. Podniesienie efektywności świadczonych usług opiekuńczych
2. Podniesienie jakości usług opiekuńczych świadczonych w miejscu zamieszkania podopiecznych.
3. Wydłużenie okresu samodzielnego mieszkania osób korzystających z usług opiekuńczych.
4. Podniesienie jakości usług świadczonych w wybranych domach pomocy społecznej znajdujących się na terenie m.st. Warszawy.
5. Zoptymalizowanie świadczenia usług opiekuńczych w gminach.

Opis projektu

Projekt zakłada realizację działań z zakresu informatyzacji usług opiekuńczych w dwóch etapach:

Etap I: Zaprojektowanie i budowa systemu wsparcia usług opiekuńczych w oparciu o rozwiązania informatyczne i teleinformatyczne.

Etap ten będzie miał kluczowe znaczenie w projekcie. W ramach etapu I zostanie zaprojektowany i zbudowany system, z uwzględnieniem potrzeb osób korzystających z usług opiekuńczych. Ważnym aspektem będzie tu współpraca z ekspertami i samymi użytkownikami przyszłych rozwiązań. Konieczne jest przeprowadzenie procesu projektowania, prototypowania i testowania we współpracy ze specjalistami z obszaru użyteczności i przyjazności rozwiązań cyfrowych oraz projektowania usług skoncentrowanego na użytkowniku, uwzględniającego jego potrzeby, możliwości i ograniczenia.

Ważnym elementem tego etapu będzie przetestowanie nowych rozwiązań technologicznych w domach pomocy społecznej, które następnie będą mogły być wdrażane w miejscu zamieszkania osoby korzystającej z usług opiekuńczych. Testowanie prowadzone jest na zasadzie iteracji tzn. poprzez powtarzalne sprawdzanie wybranych technologii, a następnie udoskonalanie i wprowadzanie zmian. Zamknięty charakter domów pomocy społecznej pozwala na kontrolowane obserwowanie zachowania i reakcji użytkowników końcowych, tzn. osób starszych, osób niesamodzielnych, osób o ograniczonej sprawności. Testowanie technologii pozwoli również na sprawdzenie interakcji między urządzeniem, a osobami

sprawującymi opiekę. Takie doświadczenie ma pozwolić na stworzenie przejrzystych interfejsów oraz cechować się intuicyjnymi rozwiązaniami.

Etap II: Wdrożenie systemu:

a) wśród osób korzystających z usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania.

System będzie składał się z następujących komponentów:

- **podstawowym komponentem projektu jest stworzenie centrum wsparcia 24/7 świadczącego teleusługi oraz teleopiekę;**

Centrum wsparcia 24/7 będzie posiadało podstawowe informacje o wszystkich podopiecznych z obszaru Warszawy i gmin uczestniczących w projekcie, dzięki czemu wzywający pomocy nie będzie anonimowy. Na podstawie danych zgromadzonych przez centrum będzie podejmowana decyzja o rodzaju pomocy (np. wezwanie pogotowia ratunkowego, powiadomienie pracownika socjalnego, członka rodziny o zdarzeniu lub niepokojących objawach, powiadomienie innych służb np. policji, straży pożarnej itp.), która zostanie udzielona. Centrum będzie tworzone w oparciu o doświadczenie działającego już Centrum Komunikacji z Mieszkańcami w m.st. Warszawie „Warszawa 19115”. Usługi „Warszawa 19115” dostępne są 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu. Każdego dnia zespół konsultantów przyjmuje i dystrybuuje do odpowiednich komórek merytorycznych ok. 1000 zgłoszeń telefonicznych - próśb o informację lub interwencję. Podobna formuła przewidywana jest dla centrum wsparcia. Formuła funkcjonowania centrum zostanie określona w szczegółach na podstawie studium wykonalności, ze względu na charakter i zakres projektu centrum będzie umiejscowione na terenie Warszawy jako lidera projektu i gminy, która będzie świadczyła e-usługi opiekuńcze dla największej liczby beneficjentów. Jednocześnie istotną i wyróżniającą cechą jest fakt, że centrum będzie świadczyło również pomoc związaną z ratowaniem życia i zdrowia poprzez wezwanie właściwych służb ratunkowych i instytucji (np. pogotowie ratunkowe, policja, straż pożarna, pogotowie gazowe, pogotowie wodociągowe itp.) oraz poinformowanie rodziny lub bliskich o zaistniałej sytuacji, a także lokalizację osoby objętej wsparciem. Centrum będzie świadczyło usługi w ten sam sposób dla mieszkańców Warszawy i gmin pozawarszawskich biorących udział w projekcie. Będzie przekazywało informacje odpowiednim osobom i służbom zgodnie z lokalizacją. System ma stanowić uzupełnienie dotychczasowych rozwiązań i umożliwić informowanie lokalnych ośrodków pomocy społecznej o aktualnym stanie podopiecznych i zdarzeniach. Ponadto, do zakresu pomocy świadczonej przez centrum będzie należała pomoc w codziennych problemach tzn. udzielanie informacji, porad, pomoc serwisowa – poszukiwanie dostawców usług i produktów, np. hydraulik, wsparcie psychologiczne w postaci telefonu zaufania i inne wypracowane działania.

Centrum wsparcia wpisuje się w pomysł centrum usług społecznych, które ma na celu optymalizację usług opiekuńczych, także w zakresie określenia jednolitych standardów usług opiekuńczych w Warszawie. Każda gmina niezależnie od formy świadczenia usług opiekuńczych będzie miała możliwość włączenia się w centrum wsparcia, centrum to będzie świadczyć usługi mieszkańcom wszystkich gmin biorących udział w projekcie, a po jego zakończeniu także potencjalnie dla innych zainteresowanych.

- **kolejnym komponentem wprowadzonym w ramach projektu będzie zapewnienie urządzeń monitorujących i umożliwiających osobom objętym wsparciem kontakt z centrum wsparcia: urządzenia typu smart, np. tablet, technologie ubieralne (wearables) np. przycisk SOS, bransoletka/opaska;**

Dzięki zastosowanym narzędziom TIK możliwe będzie monitorowanie stanu zdrowia i parametrów życiowych osób korzystających z usług opiekuńczych. Dane będą przekazywane w czasie rzeczywistym, za pośrednictwem specjalnego zamontowanego urządzenia w domu mieszkańca do centrum wsparcia, gdzie zostanie podjęta decyzja o rodzaju pomocy. Zastosowane urządzenia powinny monitorować parametry takie jak np: temperatura ciała/temperatura skóry, regularny pomiar rytmu serca, ciśnienie, aktywność fizyczna (np. pedometr). Ponadto istotnym byłoby również zastosowanie następujących funkcjonalności dla urządzenia: system przywoławczy, informacja o tym, czy użytkownik ma założoną opaskę, czy obecnie urządzenie zostało zdjęte, przesyłanie informacji o upadku, a także lokalizator. Tak zaprojektowany system umożliwi powiadamianie odpowiednich służb i bliskich o niepokojących sytuacjach.

- **komponent dotyczący wsparcia świadczonych usług oraz kontroli ich jakości;**

Zastosowanie narzędzi TIK pozwoli na skuteczne monitorowanie usług świadczonych przez opiekunów

i opiekunki w gminach biorących udział w projekcie, a dzięki temu na wystandaryzowanie i podniesienie jakości świadczonych usług poprzez zastosowanie narzędzi optymalizacji ich pracy oraz badania poziomu świadczonych usług. Dla osób świadczących usługi opiekuńcze opracowany zostanie system informatyczny dla jak najefektywniejszego planowania pracy, sprawozdawania wykonywanych świadczeń. Dodatkową funkcjonalnością będzie możliwość oceny pracy opiekunki przez podopiecznego i potwierdzenie, że wszystkie usługi zostały wykonane we właściwy sposób lub zgłoszenie uwag.

Służby świadczące usługi opiekuńcze zostaną wyposażone w przenośne zestawy urządzeń monitorujących podstawowe parametry życiowe podopiecznych (tzw. kiosk diagnostyczny), takich jak np.: pomiar i obserwacja oddechu, pomiar i obserwacja tętna, pomiar ciśnienia tętniczego, pomiar temperatury ciała, ocena stanu świadomości, ocena stanu ogólnego, także procedury i algorytmy służące do oceny stanu ogólnego: zakres wykonywanych ruchów, koordynacja ruchowa, równowaga ciała, napięcie mięśniowe, reakcja odruchowa, stan powłok skórnych i włosów, czy też stan jamy ustnej i narządu żucia. Sprzęt będzie używany do wstępnej diagnozy stanu zdrowia podopiecznego i w przypadku osób, które ze względu na swoje schorzenia i poziom percepcji nie będą mogły korzystać ze zdalnego monitorowania parametrów życiowych opisanego w poprzednim punkcie.

- **dopełnieniem powyższych wdrożeń będzie zapewnienie relacji społecznych poprzez wykorzystanie narzędzi TIK oraz sieci współpracy z organizacjami pozarządowymi i innymi interesariuszami.**

W ramach tego komponentu stworzona będzie platforma cyfrowa powiązana z centrum wsparcia. Platforma ma pomagać użytkownikom łączyć się z kręgami osób, które ufają sobie, a także z siecią opiekunów i innych profesjonalistów, którzy poprawiają jakość ich życia, bezpieczeństwo oraz pozwalają dłużej żyć niezależnie. Platforma łączy w sobie zarówno

wzmocnienie więzi rodzinnych, przyjacielskich oraz sąsiedzkich wraz z możliwością kontaktu z profesjonalistami na przykład poprzez zadanie pytań na temat usług społecznych, czy też kwestii zdrowotnych. Wszyscy członkowie, którzy znajdują się w kole zaufania użytkownika mogą odpowiedzieć na potrzeby i zawiadomienia, a także komunikować się ze sobą dzięki czemu osoby korzystające z usług opiekuńczych będą czuły, że otrzymały odpowiednie wsparcie. Działania te zwiększają poczucie bezpieczeństwa i dobrostanu odbiorców usługi. Komponent będzie składał się z podstawowych elementów:

- sprzętu dostosowanego do potrzeb użytkownika (np. tablet) + połączenia sieciowego,
- aplikacji, która będzie wykorzystywana przez użytkowników (bez względu na ich liczbę),
- platformy wspierającej aplikację, która będzie zbierała dane o użytkowaniu.

b) wprowadzenie systemu informatycznego w wybranych domach pomocy społecznej na terenie Warszawy oraz domów znajdujących się na terenie gmin WOF ZIT biorących udział w projekcie. System informatyczny ma usprawnić zarządzanie danymi gromadzonymi w domach pomocy społecznej dzięki czemu zwiększy się efektywność oferowanych usług dla mieszkańców.

System usprawni funkcjonowanie domów pomocy społecznej w zakresie świadczenia następujących usług:

- usług działu socjalnego m.in. związanych z: danymi osobowymi, decyzjami administracyjnymi, indywidualnym planem wsparcia, odpłatnościami, alimentacją, pobieranymi świadczeniami;
- usług opiekuńczo-pielęgnacyjnych takich jak m.in.: pomiary ciśnienia tętniczego, pomiary glikemii, pomiary temperatury ciała, dawkowanie leków oraz zakup i magazynowanie leków;
- zarządzanie usługami świadczonymi w domu pomocy społecznej (około 20 000 czynności w każdym miesiącu);
- dopasowanie usług świadczonych mieszkańcom;
- elektroniczny indywidualny plan wsparcia mieszkańca;
- generowanie raportów i sprawozdań;
- tworzenie harmonogramów pracy pracowników.

Ponadto również w domach pomocy społecznej zastosowane będą narzędzia TIK monitorujące stan zdrowia i parametry życiowe mieszkańców domów pomocy społecznej. Dane będą przekazywane w czasie rzeczywistym, za pośrednictwem specjalnego czytnika i przekazywane do osób sprawujących opiekę. Zastosowane urządzenia powinny monitorować parametry takie jak np: temperatura ciała/temperatura skóry, regularny pomiar rytmu serca, glikemia, ciśnienie, spirometria, aktywność fizyczna (np. pedometr). Podobnie jak przy usługach opiekuńczych również w domach pomocy społecznej planowane jest zastosowanie tzw. kiosku diagnostycznego.

Przedsięwzięcie będzie skierowane do osób korzystających z usług opiekuńczych, tj.:

- osób samotnych, które z powodu wieku, choroby lub innych przyczyn wymagają pomocy innych osób, a są jej pozbawieni;

- osób, które ze względu na wiek, chorobę lub niepełnosprawność wymagają częściowej opieki i pomocy w zaspokajaniu niezbędnych potrzeb życiowych, którym mogą być przyznane usługi opiekuńcze, specjalistyczne usługi opiekuńcze lub posiłek.

Projekt skierowany jest również do osób mieszkających w domach pomocy społecznej na terenie m.st. Warszawy (DPS im. Matysiaków, DPS „Pod Brzozami”, DPS dla Kombatantów, DPS „Budowlani”, DPS im. św. Brata Alberta, Centrum Alzheimer, DPS „Pracownika Oświaty”, DPS „Kombatant”, DPS „Syrena”, DPS ul. Wójtowska 13, DPS „Na Bachusa”, DPS „Leśny”, DPS „Chemik”, DPS „Na Przedwiośniu”) oraz w publicznych placówkach znajdujących się na terenie gmin partnerskich, które zgłoszą swój udział.

DPS-y te widnieją w Rejestrze Domów Pomocy Społecznej Województwa Mazowieckiego (wg stanu na 15 września 2016 r.)