



E-OPIEKA – doradztwo technologiczne i systemowe

## Raport podsumowujący warsztaty merytoryczne o charakterze diagnostyczno-konsultacyjnym

Część I. Podsystem koordynacji i monitoringu usług opiekuńczych w środowisku



13 sierpnia 2019 r.





Raport z Zadania realizowanego w ramach projektu

„Budowa i wdrożenie zintegrowanego systemu wsparcia usług opiekuńczych opartego na narzędziach TIK na terenie Warszawskiego Obszaru Funkcjonalnego (E-Opieka)” wdrażanego na obszarze 11 gmin Warszawskiego Obszaru Funkcjonalnego (miasto stołeczne Warszawa, Grodzisk Mazowiecki, Jabłonna, Karczew, Legionowo, Marki, Pruszków, Raszyn, Wieliszew, Zielonka, Żyrardów) współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Mazowieckiego 2014-2020, Działanie 2.1 E-usługi, Poddziałanie 2.1.2 E-usługi dla Mazowsza w ramach ZIT.

przygotowany przez konsorcjum firm PCG Polska Sp. z o.o. i itCraft s.c.

na zlecenie Miasta Stołecznego Warszawy, Biura Pomocy i Projektów Społecznych

Autorzy merytoryczni raportu:

Monika Daab

Ewa Drop

Anna Kacprzykowska

Paweł Meller

Rafał Osowicki

Bartosz Pieślak

Ewa Rogalska

Agnieszka Uznańska





## Spis treści

Wykaz skrótów.....	4
I. Wstęp.....	5
II. Podsumowanie warsztatów .....	7
Przyznawanie usług.....	8
Realizacja usług .....	11
Monitoring usług.....	18
III. Główne wnioski.....	22
IV. Kluczowe rekomendacje .....	27
Główne założenia .....	27
Przyznawanie usług – wywiad środowiskowy .....	28
Realizacja usług – Harmonogram .....	28
Monitoring realizacji usług.....	29
Załącznik: Prezentacja podsumowująca warsztaty merytoryczne o charakterze diagnostyczno-konsultacyjnym – wnioski z poszczególnych warsztatów dotyczących podsystemu koordynacji i monitoringu usług opiekuńczych	



## Wykaz skrótów

<b>BPIPS</b>	Biuro Pomocy i Projektów Społecznych Urzędu m.st Warszawy
<b>CUS</b>	Centrum Usług Społecznych „Społeczna Warszawa”
<b>CW 24/7</b>	Centrum Wsparcia 24/7
<b>NFC</b>	z ang. komunikacja bliskiego pola
<b>OPS</b>	ośrodki pomocy społecznej
<b>TIK</b>	technologie informacyjno-komunikacyjne
<b>UI</b>	z ang. interfejs użytkownika
<b>WIS</b>	Warszawski Indeks Samodzielności
<b>WOF</b>	Warszawski Obszar Funkcjonalny



## I. Wstęp

Głównym celem systemu „E-Opieka” jest poprawa jakości życia osób, które korzystają z usług opiekuńczych na terenie gmin Warszawskiego Obszaru Funkcjonalnego, przez budowę i wdrożenie systemu wsparcia świadczonych usług opartego na narzędziach technologii informacyjno-komunikacyjnych w miejscu zamieszkania odbiorcy usług. System „E-Opieka” będzie składał się z dwóch podsystemów:

- **koordynacji usług i monitoringu usług opiekuńczych w środowisku**
- teleopieki z centrum wsparcia 24/7 świadczącym teleusługi i teleopiekę dla ok. 7 000 mieszkańców 11 gmin WOF

W ramach podsystemu koordynacji i monitoringu usług opiekuńczych w środowisku, będącego przedmiotem niniejszego opracowania, jakość świadczonych usług będzie wspierana i nadzorowana z wykorzystaniem narzędzi TIK umożliwiających m.in. skuteczny monitoring opiekunów i opiekunek w gminach WOF. Rozwiązania wykorzystujące technologie informacyjno-komunikacyjne mają na celu ułatwienie codziennej pracy pracowników ośrodków pomocy społecznej, a zwłaszcza skrócenie czasu przygotowania i wypełniania dokumentacji.

Podsystem ma pozwolić zarówno na sprawdzenie czy zaplanowana wizyta opiekunki się odbyła w ustalonym terminie i czy zostały zrealizowane wszystkie czynności zgodnie z planem. Ponadto, koncepcja podsystemu zakłada stały dostęp do aktualnych informacji dla personelu opiekuńczego i pracowników socjalnych. Dzięki dostępowi użytkowników do aplikacji, możliwy będzie dostęp do informacji o harmonogramie usług i jego ewentualnych zmianach w czasie rzeczywistym.

Celem zdefiniowania szczegółowych wymagań względem podsystemu koordynacji i monitoringu usług opiekuńczych w środowisku zrealizowano szereg działań, w tym warsztaty merytoryczne z interesariuszami systemu „E-Opieka” (szczegóły przedstawiono w Tabeli 1). Warsztaty miały na celu skonsultowanie głównych założeń planowanego podsystemu koordynacji usług, a w szczególności zidentyfikowanie potrzeb, oczekiwań i możliwości interesariuszy, jak również ich obaw, czy zewnętrznych ograniczeń. Spotkania posłużyły zatem jako okazja do zebrania propozycji rozwiązań, doprecyzowania koncepcji systemu pod kątem niezbędnych funkcjonalności, a także jako źródło wiedzy na temat potencjalnych barier, ryzyk i korzyści związanych z planowanym przedsięwzięciem.





Tabela 1. Harmonogram prac.

<b>Warsztat strategiczny</b>	
18.04.2019	Główni interesariusze po stronie Zamawiającego
<b>Warsztaty diagnostyczno-konsultacyjne</b>	
20.05.2019	Pracownicy OPS
21.05.2019	Pracownicy CUS i OPS
22.05.2019	Przedstawiciele firm świadczących usługi opiekuńcze
27.05.2019	Opiekunowie i opiekunki
31.05.2019	Personel opiekuńczy i pracownicy OPS z 10 gmin WOF
4.06.2019	Job shadowing w 2 ośrodkach pomocy społecznej i w BPiPS
17.06.2019	Koordynatorzy usług opiekuńczych po stronie firm świadczących usługi opiekuńcze Odbiorcy usług i ich rodziny
<b>Warsztat podsumowujący</b>	
24.06.2019	Główni interesariusze po stronie Zamawiającego

Źródło: opracowanie własne.

## II. Podsumowanie warsztatów

W niniejszym rozdziale przedstawiono podsumowanie przeprowadzonych warsztatów w podziale na zagadnienia tematyczne, które poruszane były podczas spotkań i które odnoszą się do poszczególnych procesów związanych z koordynacją i monitoringiem usług opiekuńczych (przedstawionych na Rysunku 1 poniżej) w zakresie, w jakim procesy te mają być wspierane przez projektowany system.

Rysunek 1. Główne procesy związane z koordynacją i monitoringiem usług opiekuńczych.



Źródło: opracowanie własne na potrzeby realizowanych warsztatów konsultacyjnych.

W ramach opisywanych obszarów wskazano problemy, na które system może odpowiedzieć, proponowane sposoby rozwiązywania tych problemów (z uwzględnieniem potrzeb zgłaszanych przez interesariuszy podczas warsztatów) oraz korzyści płynące z proponowanych rozwiązań. Jednocześnie, na podstawie wiedzy zgromadzonej podczas spotkań, wskazano potencjalne bariery dla skutecznego procesu wdrożeniowego i/lub ryzyka, które proces ten ze sobą niesie, a także rekomendowane sposoby przeciwdziałania zidentyfikowanym negatywnym uwarunkowaniom.

Większość przedstawicieli grup interesariuszy jest pozytywnie nastawiona do zmian w tworzonym podsystemie koordynacji i monitoringu usług opiekuńczych, jednocześnie są grupy podchodzące do planowanych nowości dość sceptycznie. Opiekunki obawiają się nadmiernej kontroli ich pracy, firmy świadczące usługi opiekuńcze – niższej dostępności pracowników przy zwiększonych wymaganiach, a pracownicy socjalni – konieczności stosowania w pracy narzędzi elektronicznych.

Istotne jest, aby tworzony podsystem stanowił kompromis dla potrzeb wszystkich grup docelowych podsystemu i uwzględniał dotychczasowe doświadczenia poszczególnych interesariuszy (np. zebrane w ramach projektu „Z@OPIEKOWANI”).

W toku prac warsztatowych zidentyfikowano liderów opinii i osoby o wiedzy eksperckiej, które zostaną zaangażowane do dalszych prac w ramach grupy na bieżąco konsultującej proponowane rozwiązania.



## Przyznawanie usług

**Problemy:** Wypełnianie wywiadu środowiskowego jest czasochłonne. Obecnie większość pracowników socjalnych dwukrotnie wpisuje te same dane: najpierw na papierze w środowisku, a następnie w systemie, w siedzibie OPS. Dodatkowo, przyznawanie usług czasami charakteryzuje się pewną uznaniowością (w zależności od pracownika socjalnego/OPS ta sama osoba potencjalnie mogłaby otrzymać odmienny zakres wsparcia). Brakuje dodatkowego narzędzia diagnozującego środowisko, które obiektywizowałoby decyzje pracownika socjalnego (np. na wniosek opiekunki, w przypadkach, gdy zakres jest uznany za nieadekwatny do potrzeb).



**Proponowane rozwiązania:** Rekomenduje się stworzenie aplikacji na tablety/telefony/lekkie laptopy lub wykorzystanie i/lub modyfikację istniejących aplikacji (tj. np. Wywiad Plus), z której korzystaliby pracownicy socjalni podczas przeprowadzania wywiadu środowiskowego. Usługi opiekuńcze przyznawane byłyby z wykorzystaniem Warszawskiego Indeksu Samodzielności, będącego uzupełnieniem wywiadu środowiskowego prowadzonego za pomocą aplikacji. Po wypełnieniu odpowiednich pól wywiadu, opisujących indywidualną sytuację odbiorcy usług, system sugerowałby (do weryfikacji pracownika socjalnego) liczbę godzin usług opiekuńczych, ich rodzaj i rekomendowane pakiety teleopieki. Ponadto pracownicy podmiotów świadczących usługi opiekuńcze będą mieli możliwość zgłoszenia do OPS (do wiadomości CUS) (za pośrednictwem aplikacji „E-Opieka”) nieadekwatnego wymiaru usług z prośbą o interwencję i odpowiednią zmianę zakresu.

**Korzyści:** Aplikacja do prowadzenia wywiadu środowiskowego na tabletach gromadziłaby zebrane dane w systemie bez konieczności ich ponownego wprowadzania. Odbiorca usług składałby podpis pod wywiadem na tablecie jako elektronicznym nośniku podpisu, co wyeliminowałoby konieczność stosowania papieru (w problematycznych przypadkach stosowane byłyby awaryjnie kwestionariusze papierowe). Wprowadzenie WIS jako uzupełnienie dla wywiadu środowiskowego przede wszystkim pozwoliłoby na wystandaryzowanie usług przyznawanych odbiorcom o tych samych profilach, eliminując w znacznym stopniu uznaniowość procesu przy jednoczesnym zapewnieniu indywidualizacji wsparcia. Dodatkowo narzędzie ułatwiłoby pracę pracowników socjalnych, dzięki automatycznym podpowiedziom co do rekomendowanego zakresu wsparcia.





### **Bariery / ryzyka:**

Pracownicy OPS są przyzwyczajeni do posiadania w OPS dokumentacji w formie papierowej (w tym na potrzeby kontroli akt).

Pracownicy socjalni obawiają się, że odbiorcy usług mogą źle odbierać pracownika socjalnego z laptopem (np. obawy o „bycie na podsłuchu”) lub mogą mieć problem ze zrozumieniem sumy kontrolnej prezentowanej na tablecie.

Pojawiła się obawa, że wyjście z tabletem w wyjątkowo trudne środowiska, może skończyć się napaścią i kradzieżą sprzętu, w tym zebranych danych – często danych wrażliwych.

Wśród pracowników socjalnych panuje przekonanie o trudności stworzenia profili WIS dla różnych sytuacji każdego odbiorcy usług. Raczej nie wierzą w trafność rekomendacji z systemu, które w ich opinii nie zastąpią oceny pracownika socjalnego, popartej praktycznym doświadczeniem.

### **Środki zaradcze:**

Bariery dotyczące gromadzenia dokumentacji papierowej wymagają zmiany systemu pracy, która może być wdrażana stopniowo z planowanym systemem „E-Opieka”. Rekomenduje się serię szkoleń dla pracowników socjalnych obejmujących zarówno korzystanie z aplikacji tworzonego systemu, jak i dotyczące podstaw prawnych dla uzasadnienia prowadzenia dokumentacji w wersji elektronicznej. W sytuacjach, kiedy wersja papierowa będzie absolutnie niezbędna, system umożliwi jej wydrukowanie.

Warto przeprowadzić kampanię informacyjną wśród mieszkańców Warszawy – potencjalnych odbiorców usług opiekuńczych – przygotowującą ich na nowy sposób działania pracowników socjalnych (z wykorzystaniem tabletu). Jest to naturalna zmiana wynikająca z postępu technologicznego, obecna również np. w gabinetach lekarskich, czy podczas doręczeń kurierskich.

W trudne środowiska zawsze można zabrać tradycyjny – papierowy – kwestionariusz wywiadu. Są to jednak narzędzia, które są nośnikami zebranych w toku wywiadu środowiskowego danych wrażliwych, podczas gdy jeśli do wywiadu używany jest tablet, dane od razu zachowywane są na bezpiecznych serwerach i urządzenie ich nie przechowuje. Urządzenia mobilne typu tablet zostaną ubezpieczone na wypadek kradzieży i/lub zniszczenia.

WIS obecnie definiuje 9 różnych profili, które będą sukcesywnie rozbudowywane. Można będzie również modyfikować istniejące profile lub dodawać zupełnie nowe profile opisujące kolejne indywidualne przypadki odbiorców usług. Rekomendacje z systemu będą podlegać weryfikacji pracownika socjalnego.





Poza czynnikami wpływającymi na sytuację odbiorcy usług, określając zakres usług trzeba oszacować liczbę godzin lub monitorować wykorzystanie liczby godzin w puli danego OPS w danym miesiącu. Przy niewielkiej puli godzin, nie zawsze przyznawana jest wystarczająca liczba godzin usług opiekuńczych.

System „E-Opieka” podpowiadałby, jakie jest obecne wykorzystanie puli liczby godzin (procentowo i/lub liczba pozostałych godzin) przypisanych do danego OPS i wyświetla bilans z informacją, czy w danym miesiącu OPS może zwiększyć zobowiązania. Wykorzystanie godzin monitorowane będzie na poziomie obszarów i poszczególnych OPS, co przyspieszy i ułatwi elastyczne zarządzanie pulą godzin usług opiekuńczych pomiędzy poszczególnymi OPS, jeśli zapotrzebowanie na usługi opiekuńcze byłyby inne niż początkowo szacowano.

### Zlecenie usług

**Problem:** Przekazywanie zleceń na linii OPS – WYKONAWCA (do wiadomości CUS) jest czasochłonne i skomplikowane. Wymaga szyfrowania wiadomości e-mail i ich deszyfrowania.



**Proponowane rozwiązanie:** W systemie „E-Opieka” proces zlecenia usług zostanie zautomatyzowany i zabezpieczony. Zlecenie generowane przez OPS automatycznie uruchomi przesłanie właściwych danych do wiadomości podmiotów realizujących i monitorujących usługi opiekuńcze, np. w formie e-maila, wyskakującego okna pop-up i widoku nowych zleceń w oknie systemu po zalogowaniu (w zależności od preferencji i ustawień osobistych danego użytkownika systemu).

**Korzyści:** Po zastosowaniu odpowiednich uprawnień dostępowych nie będzie potrzeby szyfrowania i deszyfrowania maili po stronie nadawców i odbiorców informacji dotyczących zlecenia usług opiekuńczych. Zlecenie od razu po jego wygenerowaniu byłoby widoczne (w formach jak wyżej) dla wszystkich zainteresowanych i uprawnionych stron. Przechowywanie danych w systemie ułatwi ich wyszukiwanie i przeglądanie, gdy zajdzie taka potrzeba.





## Realizacja usług

### Planowanie usług

**Problem:** Harmonogramy świadczenia usług opiekuńczych zmieniają się bardzo dynamicznie, muszą podlegać ciągłym aktualizacjom i być często przesyłane przez podmioty świadczące usługi opiekuńcze do zainteresowanych stron (CUS i OPS), co zajmuje bardzo dużo czasu. Dodatkowo, tworzone harmonogramy nie zawsze uwzględniają czas dojazdu opiekunki do odbiorcy usług lub czas ten jest nieadekwatny do rzeczywistych warunków i sieci transportu publicznego.



**Proponowane rozwiązania:** System „E-Opieka” ułatwiłby planowanie pracy personelu opiekuńczego oraz eliminowałby błędy (np. bilokacje, niezgodna ze zleceniem liczba godzin usług w danym okresie, niezgodność kadry z listą zweryfikowanych przez CUS opiekunek) poprzez pomoc w tworzeniu harmonogramów i sugerowaniu najlepszych rozwiązań. System może podpowiadać pracownika potencjalnie najlepiej dopasowanego pod względem planu pracy, dostępności, odległości dla danego odbiorcy usług. Może również informować, ile czasu zajmą dojazdy i optymalizować trasy danego opiekuna/opiekunki.

**Korzyści:** Wykonawcy usług opiekuńczych, dzięki wdrożeniu systemu „E-Opieka”, będą mogli korzystać z bezpłatnego modułu zarządzania personelem, zostanie im udostępnione gotowe narzędzie, które ułatwi pracę ich pracownikom oraz sprawi, że ich praca będzie efektywniejsza. Wyżej wymienione rozwiązania usprawnią planowanie realizacji usług z perspektywy Koordynatora po stronie firmy świadczącej usługi opiekuńcze. Dostępne zintegrowane dane dotyczące możliwych tras, pory dostępności pracowników, czy preferowanych obszarów świadczenia usług, przyspieszą ułożenie harmonogramu dogodnego dla odbiorcy usług i pasującego do planu dnia opiekuna/opiekunki.

### Bariery:

Im dłuższe doświadczenie w roli koordynatora usług opiekuńczych, tym większe przywiązanie do stosowanych dotychczas metod i narzędzi pracy. Koordynatorzy po stronie wykonawców korzystają z różnych narzędzi wspierających zarządzanie harmonogramami i pracownikami (w tym informacjami o dostępności czy preferencjach swoich opiekunek i opiekunów). Są to np. dedykowane do tego celu systemy zewnętrzne, bazy danych opracowane samodzielnie wewnątrz (np. w MS Excel) lub

### Środki zaradcze:

Projektowany system powinien być prosty w obsłudze i intuicyjny, tak by ułatwić firmom świadczącym usługi opiekuńcze wypełnianie ich zadań zgodnie z wymogami m.st. Warszawy. Każdemu podmiotowi rozpoczynającemu świadczenie usług opiekuńczych na rzecz m.st. Warszawy należy zapewnić szkolenia wdrożeniowe i wsparcie techniczne w trakcie użytkowania systemu (help desk).



tradycyjny papier, długopis i wykonywanie licznych połączeń telefonicznych w celu pozyskiwania i przekazywania informacji o (częstych) zmianach.

### Weryfikacja opiekunek

**Problem:** Proces weryfikacji opiekunek realizowany przez CUS jest czasochłonny. Należy śledzić ważność szkoleń i dokumentów, weryfikować poprawność złożonej dokumentacji, koordynować wymagane szkolenia i prowadzić rejestr opiekunek i opiekunów.



**Proponowane rozwiązanie:** System „E-Opieka” wspierałby prowadzenie bazy danych opiekunek i opiekunów świadczących usługi opiekuńcze. Każdy dokument przyporządkowany do danej osoby będzie miał krótki opis wraz z polami uwzględniającymi termin ważności (jeśli jest to wymagane). Dla poszczególnych obowiązkowych szkoleń zdefiniowane zostaną reguły powtarzalności np. system będzie przypominał o zbliżającym się terminie kolejnego szkolenia, wygasaniu ważności dokumentów (np. badania lekarskiego) czy konieczności uzupełnienia dokumentacji względem wymaganej listy dokumentów. Przy zmianie pracodawcy przez opiekuna/opiekunkę nie będzie konieczna ponowna weryfikacja wybranych aktualnych dokumentów bezterminowych i aktualnych, które już oznaczono w systemie jako już zweryfikowane przez CUS.

**Korzyści:** Centralne zarządzanie wiedzą nt. personelu opiekuńczego oraz baza dokumentacji wymaganej zgodnie ze standardami usług opiekuńczych zdefiniowanymi wobec kadry, pozwoli nie tylko uporządkować proces gromadzenia danych, ale również z łatwością wyszukiwać sylwetki opiekunów i opiekunek oraz czuwać nad aktualizacją ich dokumentacji. System sam będzie powiadamiał – po wcześniejszym zdefiniowaniu cykliczności przypomnień, że dana osoba wymaga zapisania na szkolenie lub że dostarczone dokumenty tracą termin ważności. System „E-Opieka” może również tworzyć listy. W przyszłości można założyć, że dokumenty w profilu opiekuna/opiekunki będą przechowywane w wersji elektronicznej, np. w postaci skanu.



### Realizacja usług

**Problemy:** Obecnie OPS, podmioty świadczące usługi opiekuńcze, czy CUS często nie wiedzą, że opiekun/opiekunka nie pojawili się u odbiorcy usług w zaplanowanym czasie, ani też że usługa nie została faktycznie zrealizowana. Takie informacje docierają do zainteresowanych stron z opóźnieniem, np. po zgłoszeniu ze strony odbiorcy usług lub jego bliskich lub w trakcie weryfikacji kart realizacji usług.

Jednocześnie zgłaszanie opóźnienia (wynikłego np. z przyczyn niezależnych od pracownika) lub braku możliwości wykonania usługi ze strony opiekuna/opiekunki jest czasochłonne (konieczna seria telefonów), a analiza powodów niewykonania usług nie jest zautomatyzowana tak, by mogła być prowadzona na poziomie zagregowanym w czasie rzeczywistym (np. przez wygenerowanie raportu o bieżącym stanie, czy raportu dziennego dotyczącego niewykonanych usług).



**Proponowane rozwiązania:** W systemie „E-Opieka” będzie dostępna informacja o planowanym pierwszym wejściu opiekuna/opiekunki w środowisko oraz o kolejnych terminach zgodnie z dostępnym do wglądu aktualnym harmonogramem. W przypadku braku sygnału o wejściu, system wyświetli powiadomienie najpierw u koordynatora usług opiekuńczych po stronie realizatora usług, celem weryfikacji/rozpoznania przyczyn danej sytuacji, a następnie w CUS (w ustalonych wcześniej zakresach czasowych), umożliwiające właściwą reakcję.

Osoby świadczące usługi opiekuńcze będą miały w łatwy sposób możliwość zgłoszenia:

- opóźnienia (do 30 min, do 60 min itd.),
- powodów dalszej niedostępności (np. pobyt w szpitalu z poprzednim odbiorcą usług),
- powodów niewykonania usługi w czasie rzeczywistym (odmowa odbiorcy usług, brak obecności odbiorcy usług itp.),

a informacje te będą dostępne w czasie rzeczywistym dla osób zainteresowanych (np. CUS). Dane takie będzie mógł także wprowadzić koordynator po stronie podmiotu świadczącego usługi opiekuńcze. System będzie udostępniał automatyczne raporty np. dotyczące zestawienia częstotliwości niewykonania usług lub powtarzających się powodów odstępstw od założonych harmonogramów realizacji usług.

**Korzyści:** Powyżej przedstawione funkcjonalności aplikacji opiekuna/opiekunki i systemu „E-Opieka” pozwolą na sprawniejsze adresowanie problemów w sytuacjach wymagających reakcji. Powtarzające się opóźnienia można modyfikować dostosowując harmonogram, a analiza powodów niewykonywania usług – np. z powodu odmowy lub nieobecności odbiorcy usług – umożliwią ich bieżące dopasowanie do faktycznych potrzeb mieszkańca. Powody niewykonania usług w zaplanowanym terminie będą widoczne od razu, co umożliwi monitorowanie i niezwłoczne reagowanie na pojawiające się ewentualne problemy w realizacji usług. Dodatkowo bieżący stan realizacji usług będzie dostępny w czasie rzeczywistym, bez żadnych opóźnień w dostarczeniu tych informacji.



### **Bariery:**

Podczas warsztatów koordynatorki po stronie podmiotów świadczących usługi opiekuńcze oszacowały, że 15% opiekunek nie potrafi odebrać SMS, 70% nie ma/nie potrafi odebrać maila i nie radzi sobie z aplikacjami, a 2% w ogóle nie ma telefonu komórkowego. Część opiekunek może mieć zatem problem z korzystaniem z aplikacji z powodu niewystarczających umiejętności cyfrowych.

Opiekunowie/opiekunki nie wyobrażają sobie ciągłego korzystania z aplikacji w telefonie, by zgłaszać opóźnienia czy potwierdzać terminową realizację usług. Jest to postrzegane jako brak zaufania i nadmierna kontrola ich pracy.

W praktyce częste jest rozpoczynanie lub kończenie realizacji usługi poza miejscem zamieszkania odbiorcy usług (np. robienie zakupów w drodze do odbiorcy usług lub wychodzenie wcześniej, by udać się na pocztę).

### **Środki zaradcze:**

Zakłada się, że wdrożenie systemu „E-Opieka” będzie poprzedzone okresem przejściowym, który pozwoli na przyzwyczajenie się i naukę korzystania z nowych rozwiązań. Po wdrożeniu system „E-Opieka” każdy pracownik świadczący usługi opiekuńcze będzie wyposażony w telefon służbowy z zainstalowaną aplikacją „E-Opieka” wymaganą przy realizacji usług. Zorganizowane zostaną odpowiednie szkolenia wstępne i cykliczne z użytkowania urządzeń i wykorzystywania aplikacji „E-Opieka”. W celu zachęcenia pracowników do wykorzystywania aplikacji „E-Opieka”, rekomenduje się wprowadzenie motywatorów rzeczowych oraz wypracowania form grywalizacji dla osób używających na bieżąco systemu „E-Opieka” zgodnie z jego przeznaczeniem.

W szczególnych przypadkach dopuszczona będzie możliwość dalszego analogowego świadczenia usług z przeniesieniem obowiązku rejestrowania w systemie „E-Opieka” podstawowych wymaganych danych na koordynatora po stronie podmiotu świadczącego usługi opiekuńcze.

System „E-Opieka” będzie przewidywał możliwość zgłoszenia wcześniejszego rozpoczęcia lub późniejszego zakończenia realizacji usługi niż wynikałoby to z czasu fizycznej obecności w środowisku zgłoszonej za pomocą czytnika NFC umiejscowionego u odbiorcy usług. Dodatkowo, w aplikacji opiekun/ka będzie zaznaczać czynności (zgodnie z zakresem), które zostały wykonane podczas danego dyżuru (w tym czynności wykonane poza środowiskiem), co pozwoli uzasadnić krótszy pobyt u odbiorcy usług, a jednocześnie zweryfikować czas spędzany na realizacji zleconych czynności.





Podczas warsztatów koordynatorki po stronie podmiotów świadczących usługi opiekuńcze zgłosiły stosunkowo dużą rotację pracowników – wiele opiekunów/opiekunek porzuca pracę z dnia na dzień (około 10% nowozatrudnionych). Przekazywanie pracownikom telefonów służbowych rodzi więc obawę, że będzie problem z ich odzyskaniem po porzuceniu pracy.

Smartfony, w które będą wyposażeni pracownicy podmiotów świadczących usługi opiekuńcze, będą ubezpieczone od kradzieży i zniszczenia. Odpowiednie zapisy w protokole przekazania sprzętu i w umowie będą informować pracownika o konsekwencjach braku zwrotu urządzenia. Smartfony mogą również być wyposażone w lokalizator GPS oraz funkcję blokowania urządzenia po ustaniu stosunku pracy.

**Problemy:** Opiekunki zgłaszały dość częste przypadki przedłużających się dyżurów. Może to wynikać np. z nieuzasadnionych oczekiwań odbiorców usług wykraczających poza przyznany zakres usług, kolejek w przychodniach zdrowia przy jednoczesnym problemie z dostępnością wizyt domowych, a także z przypadków nagłych zagrażających życiu i zdrowiu odbiorcy usług.



**Proponowane rozwiązania:** Zakres usług wydany przez OPS powinien być precyzyjny i obejmować czynności wymagane w danym środowisku (a niekoniecznie wszystkie możliwe czynności ze standardów). Zakres dla danego odbiorcy usług będzie można każdorazowo sprawdzić w aplikacji dla opiekunek. Powołany przy CW 24/7 zespół szybkiego reagowania w sytuacjach wyjątkowych mógłby przejmować opiekę nad odbiorcą usług, pozwalając jednocześnie opiekunowi/opiekunce na powrót do innych dyżurów i jej spraw. Rekomenduje się także, by Centrum Usług Społecznych – w ramach prowadzonych postępowań na świadczenie usług opiekuńczych – zabezpieczyło pulę dodatkowych godzin do wykorzystania jako godziny interwencyjne – np. na wypadek przedłużającego się dyżuru opiekuna/opiekunki.

**Korzyści:** Skrócenie przedłużających się dyżurów i efektywne wykorzystanie czasu pracy opiekuna/opiekunki to jeden z głównych celów systemu „E-Opieka”. Dodatkowe wsparcie w kryzysowych sytuacjach oraz świadomość gwarancji wynagrodzenia (przy czasie dyżuru wydłużającym się z uwagi na sytuacje kryzysowe wcześniej zdefiniowane, takie jak oczekiwanie na służby ratunkowe) wzmocniłoby poczucie bezpieczeństwa i bycia zaopiekowaną/nym wśród opiekunek i opiekunów, co mogłoby również wzmocnić szereg tego zawodu.





### Rozliczanie usług

**Problem:** W celu naliczenia odpłatności za faktycznie zrealizowane usługi, pracownik OPS musi najpierw zweryfikować kompletność podpisów na papierowych kartach realizacji usług dostarczonych najczęściej osobiście przez przedstawiciela podmiotu świadczącego usługi opiekuńcze oraz rozwiązać wszelkie wątpliwości dotyczące realizacji. Jest to bardzo czasochłonny proces angażujący wiele osób po każdej ze stron (Wykonawca, OPS). Dodatkowo, zdarzają się opóźnienia w przekazywaniu odbiorcom usług informacji nt. należności.



**Proponowane rozwiązania:** System automatycznie wyliczy należność dla danego odbiorcy na podstawie przyznaných w skali miesiąca godzin usług mnożonych przez stawkę dla odbiorcy. System będzie dopuszczał pewne odchylenia od harmonogramu (np. 5-10 minut spóźnienia), ale liczba przyznaných decyzją administracyjną godzin usług w odniesieniu do sumy faktycznie zrealizowanych i zarejestrowanych w systemie „E-Opieka” godzin będzie weryfikowana na koniec miesiąca. Jeśli w skali miesiąca odchylenia od zleconego czasu usług będą większe niż zdefiniowane w systemie, koordynator po stronie podmiotu realizującego usługi będzie proszony o weryfikację elektronicznego rejestru usług i komentarze uzasadniające w miejscu zidentyfikowanych odchyień. Następnie pracownik OPS akceptuje uzasadnienia bądź nie uznaje odchyień od harmonogramu i potwierdza ostateczną liczbę godzin zrealizowanych usług. System przemnaża wówczas zatwierdzoną przez OPS liczbę godzin przez stawkę odpłatności.

Odbiorca usług (i/lub ewentualnie rodzina) otrzyma wiadomość SMS z informacją o rozliczeniu – kwocie należnej do zapłaty i terminie płatności. CW 24/7 podczas rozmów przypominać będzie o dokonywaniu wpłat.

**Korzyści:** Częściowa automatyzacja procesu weryfikacji rejestrowanych godzin usług znacząco zmniejszy zaangażowanie czasowe pracowników weryfikujących poprawność zebranych danych i realizowanych usług. System oznaczy do sprawdzenia tylko wcześniej zdefiniowane rozbieżności wymagające uwagi koordynatora usług opiekuńczych po stronie wykonawcy i/lub OPS. Wyeliminowana zostanie konieczność przekazywania dokumentacji papierowej od odbiorcy usług do koordynatora po stronie wykonawcy i dalej do OPS celem weryfikacji kart i rozliczenia, a następnie do CUS w celu realizacji płatności i skanowania kart papierowych.

Bieżący dostęp do aktualnych zdarzeń pozwoli na adresowanie potencjalnych problemów, w momencie, kiedy one występują, bez konieczności wykonywania szeregu telefonów, a tym bardziej zbiorczo na etapie comiesięcznych rozliczeń. Ponadto, kolejność adresowania odchyień (najpierw koordynator usług opiekuńczych po stronie podmiotu je realizującego) i możliwość pozostawienia komentarzy wyjaśniających, skraca drogę komunikacji od nadawcy informacji do odbiorcy informacji – OPS i CUS.







### **Bariery:**

Ze względu na charakter usług opiekuńczych, indywidualne potrzeby odbiorców i konieczność przemieszczania się opiekuna/opiekunki nawet kilka razy w ciągu dnia, godziny rozpoczęcia czy zakończenia dyżurów w środowisku mogą odbiegać od wcześniej przyjętego planu. Rodzi to pytanie o rzetelne podstawy do rozliczeń.

Obecni odbiorcy usług opiekuńczych przyzwyczajeni są do potwierdzania zrealizowanych usług podpisem na karcie realizacji usług. Niektórzy prowadzą nawet zeszyty rejestrujące obecność opiekuna/opiekunki i wykonywane czynności.

### **Środki zaradcze:**

Dla rozliczania usług opiekuńczych przyjęty zostanie jako istotny średni czas trwania dyżuru (a nie jego punktualność) i sumaryczna liczba godzin liczona zbiorczo na koniec miesiąca. W systemie zdefiniowane zostaną dopuszczalne odchylenia, w tym np. akceptowalny czas spóźnienia lub wcześniejszego rozpoczęcia usługi, niewymagające zmiany harmonogramu. Jeśli natomiast zmiany są znane wcześniej lub znacząco odbiegają od planu (np. czas wejścia odbędzie się o innej porze dnia), użytkownik po stronie podmiotu świadczącego usługi (opiekunka lub koordynator) będzie miał/a obowiązek nanieść zmianę na harmonogram, by odzwierciedlał stan faktyczny i godzinę obecności opiekuna/opiekunki u odbiorcy usług.

Warto przeprowadzić kampanię informacyjną wśród odbiorców usług opiekuńczych – przygotowującą te osoby na nowy sposób działania personelu opiekuńczego (z wykorzystaniem aplikacji na telefonie, naklejki NFC) bez konieczności podpisywania czegokolwiek. Jest to naturalna zmiana wynikająca z postępu technologicznego.

Rekomenduje się opracowanie materiałów informacyjnych i uproszczonych regulaminów świadczenia usług opiekuńczych dostosowanych do percepcji osób starszych, które osoby zainteresowane powinny zaakceptować przed udzieleniem usług.



## Monitoring usług

**Problem:** Obecny system monitoringu realizacji usług w formie papierowej karty realizacji usług sprawia trudności organizacyjne. Zdarzają się odmowy podpisania karty przez odbiorców usług czy np. zbiorcze podpisywanie karty na koniec miesiąca, co jest niemiarodajne i pozostawia pole do nadużyć. Ponadto, rozliczanie usług na podstawie karty realizacji usług jest czasochłonne i niedokładne, a podpisywanie kart jest uciążliwe dla odbiorców usług.

Obecnie OPS, podmioty świadczące usługi opiekuńcze czy CUS często nie wiedzą, że opiekun/opiekunka nie pojawili się u odbiorcy usług w zaplanowanym czasie, ani też że usługa nie została faktycznie zrealizowana. Takie informacje docierają do zainteresowanych stron z opóźnieniem, np. po zgłoszeniu ze strony odbiorcy usług lub jego bliskich lub w trakcie weryfikacji kart realizacji usług.



**Proponowane rozwiązania:** System „E-Opieka” umożliwiłby monitoring realizacji usług poprzez potwierdzenie obecności opiekunki u odbiorcy usług z wykorzystaniem technologii zbliżeniowych (np. NFC). Automatyczna rejestracja obecności opiekuna/opiekunki w środowisku czy czynności realizowanych w ramach usług opiekuńczych, będzie prowadzona w systemie „E-Opieka”. W aplikacji dla opiekunek przewiduje się możliwość oznaczania czynności wykonanych w ramach dyżuru (w tym również czynności wykonanych poza środowiskiem, co pozwoli uzasadnić zarejestrowany krótszy czas pobytu w mieszkaniu odbiorcy usług). W systemie „E-Opieka” będzie dostępna informacja o planowanym pierwszym wejściu opiekuna/opiekunki w środowisko oraz o kolejnych terminach zgodnie z dostępnym do wglądu aktualnym harmonogramem.

**Korzyści:** Powyższe rozwiązania umożliwią automatyczne zliczanie godzin zrealizowanych usług w środowisku w skali miesiąca i porównanie planu usług z faktycznym czasem ich realizacji. W przypadku braku obecności opiekunki w środowisku w zaplanowanym czasie, system generowałby powiadomienie dla stron – OPS, CUS, Wykonawca – dzięki czemu możliwa będzie szybka interwencja. Dzięki gromadzeniu informacji o stanie realizacji usług w czasie rzeczywistym, karta realizacji usług będzie zbędna i – w formie papierowej – będzie wykorzystywana wyłącznie w okresie przejściowym w początkowych etapach wdrożenia systemu „E-Opieka” oraz w sytuacjach awaryjnych.



### Barierzy:

W niektórych środowiskach mogą być ograniczone możliwości podłączenia do sieci internetowej czy problemy z zasięgiem, co wpływałoby na nieprawidłowy przesył danych z urządzeń monitorujących obecność opiekunek u odbiorców usług.

Z uwagi na ograniczone umiejętności korzystania z urządzeń elektronicznych, podczas warsztatów wybrzmiała potrzeba stworzenia aplikacji dla opiekunów i opiekunek, która byłaby prosta w obsłudze.

W praktyce częste jest rozpoczynanie lub kończenie realizacji usługi poza miejscem zamieszkania odbiorcy usług (np. robienie zakupów w drodze do odbiorcy usług lub wychodzenie wcześniej, by udać się na pocztę).

### Środki zaradcze:

Zakłada się, że dostawcy sprzętu do systemu „E-Opieka” zagwarantują połączenie z siecią internetową. Tworzone aplikacje będą miały możliwość pracy w trybie offline i w przypadku problemów z zasięgiem będą aktualizowały się po ponownym połączeniu z siecią. Ewentualne problemy z połączeniem opiekun/opiekunka powinien/powinna niezwłocznie sygnalizować koordynatorowi usług, który będzie miał możliwość odnotowania realizacji wizyty bezpośrednio w systemie.

Wprowadzenie systemu „E-Opieka” będzie poprzedzone serią szkoleń dla użytkowników systemu, dzięki czemu opiekunki będą przygotowane do pracy w nowym trybie. Ponadto, rekomenduje się utworzenie platformy typu „helpdesk” dla użytkowników, gdzie będzie możliwe uzyskanie wsparcia technicznego w obsłudze systemu „E-Opieka”.

System „E-Opieka” będzie przewidywał możliwość zgłoszenia wcześniejszego rozpoczęcia lub późniejszego zakończenia realizacji usługi niż wynikałoby to z czasu fizycznej obecności w środowisku zgłoszonej za pomocą czytnika NFC umiejscowionego u odbiorcy usług.

### Kontrola realizacji usług

**Problem:** Obecnie brakuje usystematyzowanej analizy wyników kontroli realizacji usług, która uwzględniałaby kontrole prowadzone przez różne podmioty (CUS, OPS, Wykonawców).

Częstotliwość kontroli realizacji usług nie zawsze jest ustalana adekwatnie do zapotrzebowania i sytuacji odbiorcy usług, co prowadzi do irytacji odbiorców usług lub poczucia braku reakcji na zgłaszane nieprawidłowości.



**Proponowane rozwiązania:** System będzie przypominał o konieczności przeprowadzenia kontroli planowej w danym środowisku koordynatorowi usług opiekuńczych po stronie wykonawcy, pracownikowi socjalnemu czy przedstawicielowi CUS, jeśli pojawi się potrzeba kontroli problemowej. Kontrole prowadzone będą z wykorzystaniem formularza dostępnego z poziomu tabletu, po zalogowaniu do systemu „E-Opieka”.

Przynajmniej raz w miesiącu konsultant CW 24/7 będzie wykonywał telefon do odbiorców usług w celu ewaluacji poziomu zadowolenia ze świadczonej usługi.

Informacje z kontroli przeprowadzonych przez koordynatorów z podmiotów świadczących usługi opiekuńcze, z kontroli OPS czy CUS będą odnotowane w systemie i widoczne dla osób odpowiedzialnych za kontrolę realizacji usług w tych podmiotach. W razie stwierdzenia nieprawidłowości czy skarg powiadamiane są odpowiednie podmioty (CUS, OPS, Wykonawca). Zgromadzone w systemie „E-Opieka” wyniki kontroli będą automatycznie analizowane i prezentowane przy użyciu np. średniej ocen wystawianych przez odbiorców usług, czy najczęściej zgłaszanych zastrzeżeń.

**Korzyści:** Dzięki gromadzeniu w jednym miejscu informacji wynikających z przeprowadzonych kontroli, łatwiej będzie reagować na nieprawidłowości zgłaszane przez odbiorców usług. Podmioty prowadzące kontrolę będą widzieć wyniki obserwacji innych stron i będą mogły monitorować sytuację z dostępem do pełnej informacji. Ponadto, automatyczna analiza wyników kontroli realizacji usług ułatwi syntetyczne formułowanie wniosków nt. efektywności świadczonych w m.st. Warszawie usług opiekuńczych. Dostosowanie częstotliwości kontroli usług do zgłaszanego przez strony zapotrzebowania może również wpłynąć zarówno na wzrost zadowolenia odbiorców usług, jak i zoptymalizować czas pracy konsultantów CW 24/7, pracowników socjalnych czy CUS, tj. wszystkich stron zaangażowanych w proces kontroli realizacji usług opiekuńczych.



### **Bariery:**

(pozasystemowe)

Zauważa się, że odbiorcy usług czasami zawyżają ocenę pracy opiekunek w obawie przed utratą usług.

Proces kontroli realizacji usług w przypadku odbiorców usług dotkniętych chorobami ościennymi jest utrudniony ze względu na ograniczoną możliwość weryfikacji zbieranych informacji.

### **Środki zaradcze:**

Kontrole prowadzone przez różne podmioty (w tym niezwiązane bezpośrednio z opiekunką / opiekunem) zapewnią odbiorcom usług wyższy poziom poczucia bezpieczeństwa, a podmiotom monitorującym jakość usług – większą obiektywność w ocenie usług.

Rekomenduje się, aby w przypadku osób dotkniętych chorobami ościennymi planowa kontrola realizacji usług odbywała się nieco częściej, a w przypadku zastrzeżeń dotyczących jakości wykonanej usługi (np. sprzątnięcia czy czynności higienicznych) kontrola problemowa powinna mieć miejsce bezpośrednio po zakończeniu usługi w środowisku lub podczas trwania usługi.



### III. Główne wnioski

Proponowane rozwiązania przedstawione w poprzednim rozdziale w znacznym stopniu odzwierciedlają zbieżne oczekiwania i rekomendacje prezentowane przez przedstawicieli różnych grup interesariuszy. Wiele ze zidentyfikowanych problemów ma charakter uniwersalny, przez co generują podobne potrzeby po stronie wszystkich podmiotów zaangażowanych w poszczególne procesy.

Przeprowadzone rozmowy wskazują przede wszystkim na kwestie związane z nieefektywną komunikacją między interesariuszami. Brakuje narzędzi, które zapewniłyby szybki przepływ kluczowych dla realizacji usług opiekuńczych informacji, pozwalając jednocześnie na oszczędność czasu dla osób biorących udział w procesie ich przekazywania i odbierania. Kolejnym obszarem, w którym system – w opinii uczestników warsztatów – pozwoliłby na wprowadzenie istotnych usprawnień, jest redukcja czasu przeznaczanego na pracę o charakterze administracyjnym i czynności związane z obsługą papierowej dokumentacji.

Jednocześnie należy zaznaczyć, że niektóre założenia podsystemu koordynacji i monitoringu usług w środowisku i proponowane w jego ramach rozwiązania budziły sprzeczne odczucia wśród uczestników warsztatów. Dotyczyło to zarówno zagadnień związanych głównie z działalnością OPS, takich jak wprowadzenie WIS jako narzędzia wspierającego decyzję pracownika socjalnego co do zakresu przyznawanych usług czy kontroli realizacji usług opiekuńczych prowadzonej w środowisku, jak i kwestii dotyczących wykonawców usług opiekuńczych i podmiotów z nimi współpracujących (tj. forma zatrudniania opiekunek, wgląd do informacji na temat wejścia/wyjścia opiekunki ze środowiska w czasie rzeczywistym). Podsumowanie kwestii dyskusyjnych wraz ze wskazaniem grup interesariuszy opowiadających się za poszczególnymi stanowiskami przedstawiono w Tabeli 2.



Tabela 2. Podsumowanie kwestii dyskusyjnych – reprezentowane stanowiska według grup interesariuszy.

	Warsztat strategiczny	OPS	CUS	Podmioty świadczące usługi opiekuńcze	Gminy WOF	Opiekunki
Przydział zakresu usług powinien być wspomagany narzędziem typu WIS, które automatycznie, na podstawie danych z rozszerzonego wywiadu środowiskowego, generuje rekomendacje co do wymiaru usług.	✓	✓	✓			
Jeśli zakres usług ma być adekwatny do potrzeb, powinien być ustalany przez pracownika socjalnego, który w oparciu o praktyczne doświadczenie bierze pod uwagę szereg czynników i obserwacji, których nie da się zamknąć w ogólnych profilach – WIS nie będzie narzędziem użytecznym.		✓ (niektórzy pracownicy socjalni)				
CUS i OPS powinny mieć wgląd do aktualizowanych na bieżąco harmonogramów realizacji usług oraz do pojawiających się w systemie w czasie rzeczywistym informacji o wejściu opiekunki w środowisko. Dzięki temu możliwe będzie skoordynowanie z dyżurem opiekuńcy dodatkowych usług (np. dowóz posiłków).	✓	✓	✓		✓	
Wgląd do faktycznych godzin wejścia i wyjścia opiekunki na/z dyżuru oraz do generowanych w razie opóźnień alarmów powinny mieć tylko wykonawcy. W przeciwnym razie, jako że nie da się zapewnić realizacji usług w pełni zgodnej z harmonogramem, konieczne będzie ciągłe pisanie uzasadnień.				✓		

	OPS	CUS	Podmioty świadczące usługi opiekuńcze	Gminy WOF	Opiekunki
Kontrola realizacji usług prowadzona przez pracownika socjalnego w środowisku odbywa się zbyt często, co czasami prowadzi do irytacji odbiorców usług – wystarczyłyby wejścia raz na pół roku uzupełnione telefoniczną kontrolą prowadzoną przez CW 24/7.	✓ (część pracowników socjalnych)				
Kontrola realizacji usług w środowisku raz na pół roku to zdecydowanie za rzadko, biorąc pod uwagę odpowiedzialność OPS za życie odbiorców usług oraz fakt, że obecność w środowisku jest konieczna dla weryfikacji czy usługi są faktycznie świadczone (czasami odbiorcy oceniają pracę opiekunek niezgodnie ze stanem faktycznym).	✓ (część pracowników socjalnych, kierownictwo i dyrekcja OPS)	✓			
Wymóg zatrudniania opiekunek na podstawie umowy o pracę nie jest korzystny ani dla opiekunek, ani dla pracodawców – odbiera elastyczność. Lepszym rozwiązaniem byłoby zastąpienie go systemem mieszanym, dającym dowolność przy wyborze formy zatrudnienia.			✓		
Umowy o pracę są korzystne dla opiekunek, ponieważ zapewniają urlop i wynagrodzenie chorobowe. Są też wynikiem stosowania się do obowiązującego prawa.		✓			✓

Źródło: opracowanie własne.



Podsumowując wszelkie informacje zgromadzone podczas warsztatów należy stwierdzić, że system „E-Opieka” posiada duży potencjał, by odpowiedzieć na wiele z obecnie niezaspokojonych potrzeb różnych grup interesariuszy. Jednocześnie trzeba mieć na uwadze, że obok okoliczności stwarzających korzystne warunki dla jego wdrożenia występują także pewne bariery, które powinny zostać uwzględnione na etapie projektowania dalszych działań. Potencjalne czynniki sprzyjające oraz ograniczające dla rozwoju i funkcjonowania systemu zestawiono w Tabeli 3.

*Tabela 3. Czynniki sprzyjające i ograniczające dla podsystemu koordynacji i monitoringu usług opiekuńczych w środowisku.*

#### Czynniki sprzyjające

- Wiedza i doświadczenie warszawskich OPS, które korzystały z laptopów/tabletów z aplikacją wspierającą prowadzenie wywiadu środowiskowego (z pominięciem papierowego formularza wywiadu), pozwalające na wdrożenie dobrych praktyk i wyeliminowanie rozwiązań, które się nie sprawdzają
- Korzyści z planowanych rozwiązań dostrzegane są przez wszystkich interesariuszy (w tym także przez wykonawców usług opiekuńczych – w postaci narzędzi ułatwiających układanie harmonogramów i usprawniających komunikację, a także przez opiekunki postrzegające elektroniczną weryfikację wizyt nie tylko jako formę kontroli, ale także jako sposób na lepsze dostosowanie zakresu przyznawanych usług do realnych potrzeb odbiorców usług oraz urealnienie czasu przejścia od jednego odbiorcy do drugiego)
- Standardy usług opiekuńczych i specjalistycznych usług opiekuńczych, dzięki którym większość proponowanych rozwiązań i funkcjonalności będzie mieć charakter uniwersalny (m.in. będą dostosowane do sposobu funkcjonowania wszystkich warszawskich OPS)

#### Czynniki ograniczające

- Postawy niektórych pracowników socjalnych:
  - sceptyczne podejście do WIS jako do uproszczonego narzędzia, które nie może być równie skuteczne jak ocena doświadczonego pracownika socjalnego
  - obawy przed korzystaniem z laptopów/tabletów w trudnych środowiskach (w tym obawa o możliwą napaść i kradzież sprzętu)
  - przywiązanie do papierowej dokumentacji
  - przekonanie, że wprowadzenie sumy kontrolnej będzie wiązać się z dodatkową pracą (ze względu na konieczność uzyskania ponownego podpisu odbiorcy usług każdorazowo po wprowadzeniu zmiany w treści wywiadu)
- Przyzwyczajenie odbiorców usług do papierowych formularzy (wywiadu środowiskowego, karty realizacji usług itp.), obawy przed utratą kontroli nad realizacją usług na skutek wyeliminowania konieczności złożenia przez odbiorców usług podpisu potwierdzającego, że usługa została wykonana

- 
- Bariery mentalne i kompetencyjne wśród opiekunek:
    - Obawa przed nadmierną kontrolą wynikającą z wprowadzenia elektronicznej weryfikacji wizyt oraz przed ograniczeniem elastyczności w realizacji usług opiekuńczych
    - Trudności z obsługą smartfonów i aplikacji
  - Obawy wykonawców usług opiekuńczych przed nadmierną kontrolą ze strony CUS i dodatkową pracą wynikającą z konieczności uzasadniania wszelkich odstępstw od harmonogramu realizacji usług
  - Bariery formalno-prawne: potencjalne trudności z dochodzeniem zaległych należności od odbiorców usług w przypadku wyeliminowania podpisów zbieranych obecnie na kartach realizacji usług (potwierdzających wykonanie usługi)
  - Dynamiczny charakter pracy opiekunek, duża zmienność harmonogramów realizacji usług, rozpoczynanie/kończenie usług poza środowiskiem (np. zakupy, odbiór recept itp.) utrudniające monitoring usług opiekuńczych i w pełni zautomatyzowane rozliczenia
  - Obawy opiekunek i wykonawców usług, że system będzie niekorzystny dla opiekunek pracujących najbardziej efektywnie/najszybciej i zniechęcał do optymalnej alokacji czasu (osiąganej obecnie m.in. poprzez zbiorcze zakupy dla kilku odbiorców usług), promując tym samym sztuczne przedłużanie czasu trwania dyżurów
  - Utrudnione wdrożenie podsystemu koordynacji i monitoringu usług w gminach WOF m.in. ze względu na korzystanie z odmiennego systemu niż warszawskie OPS (innego niż POMOST), mniejszą skalę świadczenia usług opiekuńczych i odmienną formę zatrudnienia opiekunów
- 

Źródło: opracowanie własne.



## IV. Kluczowe rekomendacje

### Główne założenia

Wśród najważniejszych wytycznych dla projektowanego systemu „E-Opieka” jest **warunek, by system nie wymagał dodatkowej pracy pracowników socjalnych**. Praca w systemie ma wykorzystywać narzędzia zintegrowane z innymi dotychczas prowadzonymi procesami i wykorzystywanymi technologiami i aplikacjami.

**Urządzeniami informacyjno-komunikacyjnymi** wspierającymi wdrożenie systemu „E-Opieka” i realizację obowiązku prowadzenia wywiadu środowiskowego **będą tablety dla pracowników socjalnych, smartfony – dla opiekunów i opiekunek oraz aplikacje webowe**. Są to nie tylko rozwiązania pozwalające na znaczne wyeliminowanie papierowej dokumentacji, ale również ułatwiające prowadzenie samego wywiadu dzięki automatycznemu przesyłowi danych z aplikacji czy systemu „E-Opieka”.

Forma tabletu i aplikacji do prowadzenia wywiadu pozwoli również na **rozbudowanie Warszawskiego Indeksu Samodzielności, który będzie w przyszłości wdrożony jako uzupełnienie do wywiadu środowiskowego** z zamiarem wsparcia obiektywizacji i wyeliminowania uznaniowości w przyznawaniu usług opiekuńczych. Jest to kolejny krok w stronę dalszej standaryzacji usług opiekuńczych w Warszawie i WOF.

Kolejną motywacją do prac nad systemem „E-Opieka” jest dążenie do profesjonalizacji zawodu opiekuna/opiekunki osoby starszej i ciągłe podnoszenie jakości usług opiekuńczych świadczonych w m.st. Warszawie. Należy jednak założyć i zaplanować dużo czasu na kampanię informacyjną, działania public relations i promocję dla systemu „E-Opieka”, by przygotować przyszłych użytkowników na jego wykorzystywanie na co dzień.

Dla zapewnienia możliwości zarządzania polityką społeczną m.st. Warszawy i wybranych gmin WOF, system „E-Opieka” powinien uwzględniać **moduł raportowania i generować zestawienia i analizy** (również wizualne) **na różnych poziomach zarządzania – dla OPS, CUS i BPiPS**. Konieczne jest uwzględnienie podstawowych raportów do stworzenia w Systemie „E-Opieka” oraz ustalenie katalogu danych, które powinien analizować system (przedmiot dalszych decyzji strategicznych).

W przypadku wdrożenia systemu „E-Opieka” w pozostałych 10 gminach Warszawskiego Obszaru Funkcjonalnego, należy założyć, że nie wszystkie gminy będą gotowe skorzystać z pełnej gamy funkcjonalności podsystemów E-Opieka. Dla gmin zainteresowanych pełną integracją istotne jest przyjęcie standardów usług opiekuńczych analogicznych dla tych stosowanych w m.st. Warszawie oraz przejście na system dziedzinowy pomocy społecznej wykorzystywany przez OPS w Warszawie (obecnie jest to System POMOST).





## Przyznawanie usług – wywiad środowiskowy

Rekomenduje się, aby w momencie uruchomienia systemu „E-Opieka” wszystkie OPS i pracownicy socjalni byli przygotowani na **realizację każdego wywiadu środowiskowego przy użyciu narzędzia elektronicznego (lekki tablet)**, tak aby wszystkie procesy działały już w środowisku systemowym. Jednocześnie system nie może stanowić rozwiązania, które będzie generowało dodatkową pracę dla pracowników socjalnych.

Aplikacja umożliwiająca przeprowadzenie wywiadu środowiskowego w formie elektronicznej będzie jednym uniwersalnym narzędziem wykorzystywanym do przeprowadzenia wszystkich wywiadów środowiskowych, a nie tylko części zgłoszeń dot. usług opiekuńczych. Pozwoli to znacząco zaoszczędzić czas i sprawi, że praca pracownika socjalnego będzie bardziej efektywna.

Wywiad środowiskowy w wersji papierowej powinien stanowić alternatywę dla wywiadu środowiskowego przeprowadzonego w wersji elektronicznej z uwagi np. na realizację usług w trudnych środowiskach, zbyt duże bariery w nauce nowych technologii u potencjalnie części pracowników czy ewentualną awarię sprzętu.

### *System klasy POMOST*

W ramach proponowanych wstępnych wariantów, w trakcie dyskusji po warsztatach, padła propozycja budowy nowego systemu klasy POMOST dla całego zakresu pomocy społecznej na terenie WOF.

Z uwagi na konieczność oszacowania kosztów i ryzyk wdrożenia nowego systemu obecnie (lipiec-sierpień 2019 r.) trwa analiza i prowadzone są dyskusje z Urzędem m.st. Warszawy, czy ww. rozwiązanie jest faktycznie rekomendowane.

Na moment składania niniejszego Raportu z przeprowadzonych warsztatów rozpoznano, że ewentualna budowa nowego systemu odbywać mogłaby się w toku odrębnego postępowania (zgodnie z prawem zamówień publicznych) równoległe do realizacji projektu „E-Opieka” z uwzględnieniem możliwości zintegrowania obu systemów w przyszłości. Oznacza to jednocześnie, że system „E-Opieka” powinien być gotowy na przyjęcie innych, nowych funkcjonalności przy wdrażaniu nowego systemu klasy POMOST.

## Realizacja usług – Harmonogram

Trudności z wykorzystywaniem papierowej karty realizacji usług (odmowy odbiorców usług, podpisywanie zbiorczo karty na koniec miesiąca), czasochłonne rozliczanie usług na podstawie karty jest uciążliwe dla wielu stron, w tym dla odbiorców usług. Zaplanowano **zastąpienie ww. kart systemem monitorującym czas spędzony w środowisku, któremu towarzyszyć będzie aplikacja dla opiekunek, gdzie oznaczane będą czynności wykonane podczas danego dyżuru**, możliwie zgodnie z zaplanowanym harmonogramem.





Ze względu na specyfikę usług opiekuńczych, istnieje szereg czynności realizowanych przez opiekuna/opiekunkę na rzecz odbiorcy usług poza jego miejscem zamieszkania. Konieczne zatem jest **stworzenie w systemie katalogu czynności opiekuńczych świadczonych poza miejscem zamieszkania odbiorcy usług i w mieszkaniu oraz umożliwienie opiekunom/opiekunkom zdalnego zgłoszenia realizacji danej czynności za pomocą aplikacji w telefonie.**

Mimo, że **wgląd do harmonogramu prac i wprowadzanych zmian w czasie rzeczywistym** okazały się kwestią dyskusyjną na warsztatach (odmienne zdanie CUS i podmiotów świadczących usługi opiekuńcze), rekomenduje się, aby system „E-Opieka” zapewniał taką możliwość, by zapewnić przepływ informacji, transparentność i uniknąć nieobsadzonych dyżurów.

Pewna elastyczność w realizacji zaplanowanych przez wykonawców harmonogramów jest dopuszczalna, jednocześnie **OPS i CUS muszą mieć wgląd do wprowadzanych zmian w czasie rzeczywistym i wiedzieć, kiedy opiekunka jest w środowisku**, by możliwe było skoordynowanie dodatkowych usług (np. dowóz posiłków). W przypadku organizacji dodatkowych usług zewnętrznych w przyszłości, podmioty je realizujące powinny mieć wgląd do harmonogramów z systemu „E-Opieka”, by móc odpowiednio zaplanować czas wejścia w środowisko.

W przypadku zaangażowania rodziny w opiekę nad odbiorcą usług zakłada się, że **rodzina będzie widoczna w systemie jako aktywna część kręgu wsparcia danego odbiorcy usług**. Za pośrednictwem aplikacji członkowie rodziny będą mogli wziąć **udział w zgłaszaniu zmian w harmonogramie** i informowaniu o niedostępności odbiorcy usług (np. wyjazd czy hospitalizacja).

## Monitoring realizacji usług

Wylimitowanie kart realizacji usług i podpisów odbiorców usług jest ryzykowne z uwagi na rosnące zadłużenia, niemniej ręczne podpisywanie kart realizacji usług bywa uciążliwe dla odbiorców usług. Rekomenduje się zatem, aby monitoring realizacji usług odbywał się dwutorowo: poprzez **raportowanie pracy przez opiekunkę w aplikacji** lub przy użyciu prostego urządzenia typu: karta / beacon / lokalizator oraz **aplikację umożliwiającą monitorowanie realizacji usług dla CUS, OPS i Wykonawców**. Ponadto przy wdrożeniu urządzeń elektronicznych możliwe jest **potwierdzanie realizacji usług przez odbiorców np. na tablecie jako nośniku podpisu**.

Choć obecnie brak systemu motywującego opiekunki do osiągania dobrych wyników pracy (poza ich wewnętrzną motywacją), wraz z wdrożeniem systemu „E-Opieka” przewiduje się wprowadzenie systemu grywalizacji dla opiekunek, w którym nagrodą mogłyby być np. wizyty u fryzjera/kosmetyczki/inne nagrody niepieniężne. **Mechanizmy grywalizacji** służyłyby nie tylko docenieniu ciężkiej pracy personelu opiekuńczego, ale także miałyby zachęcić do sprawniejszego przechodzenia na świadczenie usług opiekuńczych wspieranych przez TIK.





### Kontrola usług

Podczas warsztatów stwierdzono, że częste kontrole w środowisku prowadzą czasami do irytacji odbiorców, a zbyt rzadkie wizyty sprawdzające stwarzają ryzyko braku reakcji w wymagających tego sytuacjach (ryzyko dla OPS odpowiedzialnych za odbiorców usług). Rekomenduje się w związku z tym każdorazowo indywidualne podejście do ewaluacji jakości usług, przy założeniu, że kontrole mogłyby być związane np. ze stawką odpłatności za usługi oraz z uwzględnieniem czy jest to osoba samotna – rzadsze kontrole w przypadku odbiorców płacących 100%, częstsze w przypadku osób samotnych, oraz kontrole na żądanie po zgłoszeniu odbiorcy usług lub osób z najbliższej sieci wsparcia.

**Formularze kontroli planowej i kontroli problemowej będą dostępne w systemie „E-Opieka” i wypełniane za jego pośrednictwem.** Wyniki kontroli powinny być widoczne dla osób uprawnionych z możliwością porównania opinii i obserwacji np. nt. pracy różnych opiekunek u tego samego odbiorcy usług.

W przypadkach nieadekwatnego zakresu przyznanych usług (niedostosowanego do potrzeb odbiorców – zbyt mało lub zbyt dużo godzin usług), opiekunki powinny mieć możliwość zgłaszania takich przypadków bezpośrednio do OPS (do wiadomości CUS). OPS (ewentualnie we współpracy z CUS) weryfikować będzie – w odpowiedzi na takie zgłoszenia – zasadność przyznanego zakresu usług, by dostępne pule liczby godzin usług opiekuńczych były wykorzystywane możliwie najefektywniej i u osób najbardziej ich potrzebujących.