



# **E-care – zdalne usługi asystenckie i opiekuńcze dla osób ze szczególnymi potrzebami**

**Autor innowacji:** Fundacja Imago

**Zamawiający:** Stowarzyszenie Oligos

# Innowacja odpowiada na potrzeby:



Organizatorów usług



Kadry  
asystentów/opiekunów



Klientów  
z niepełnosprawnościami

# Wyzwania odbiorców i użytkowników:



Desk research, wywiady indywidualne pogłębione (IDI), fotościeżka (obserwacja uczestnicząca)

# Wyzwania organizatorów usług



- niewystarczająca dyspozycyjność asystentów/opiekunów,  
-> znaczący odsetek kadry to osoby pracujące etatowo w innym podmiocie i realizujące usługi tylko popołudniami oraz w weekendy,
- wymagający czas dojazdu specjalisty do części klientów (np. 2,5 godzinny dojazd w obie strony przy 2 godzinach trwania usługi),
- dynamiczny wzrost liczby nowych klientów i niewystarczający dopływ nowych kadr specjalistów.

# Wyzwania asystentów i opiekunów



- skomplikowana logistyka dojazdów do poszczególnych klientów,
- zatrudnienie najczęściej w oparciu o umowę-zlecenie a nie umowę o pracę,
- ograniczona możliwość realizacji usług podczas choroby klienta i/lub specjalisty, w okresie zaostrzenia reżimu sanitarnego itp.

# Wyzwania klientów z niepełnosprawnościami



- niewystarczająca liczba godzin usług i kontaktów z specjalistą,
- miejsce zamieszkania na terenach wykluczonych transportowo,
- niewystarczająca dostępność architektoniczna obiektów użyteczności publicznej.

# Założenia dla testowanej usługi...

- pierwsze etap testu (szkolenie dla specjalistów) realizowane było w trybie stacjonarnym w sali szkoleniowej w Rybniku oraz przede wszystkim online, na platformie Zoom,
- drugi etap testu (e-usługi dla klientów ze szczególnymi potrzebami) realizowany był głównie online oraz w niewielkim zakresie również stacjonarnie, w miejscu zamieszkania klientów (celem przygotowania klientów do rozpoczęcie e-usług, kalibracji sprzętów klienta oraz specjalisty itp.).

# Wnioski z testowania:

- przygotowanie organizatorów usług do świadczenia usług online, komplementarnych do stacjonarnych pozwala im na większą elastyczność w zarządzaniu usługami,
- kluczem do sukcesu w realizacji efektywnych e-usług jest uważna organizacja usług tj.:
  - \* diagnoza potrzeb cyfrowych kadry, klientów i ich opiekunów,
  - \* przeprowadzenie dedykowanych szkoleń dla kadry z dodatkowym wsparciem mentora/superwizora,
  - \* przeprowadzenie audytu sprzętu/sieci kadry i klientów oraz zapewnienie dostępu do brakujących zasobów (wypożyczanie lub zakup odpowiedniego sprzętu),
  - \* poprzedzenie usług online ich pilotażem w miejscu zamieszkania klienta (np. próbne połączenia online z różnych pomieszczeń i natychmiastowe konsultacje z klientem/opiekunami pozwalały na większe zrozumienie trybu online usług oraz podniesienie poziomu zaangażowania klientów),



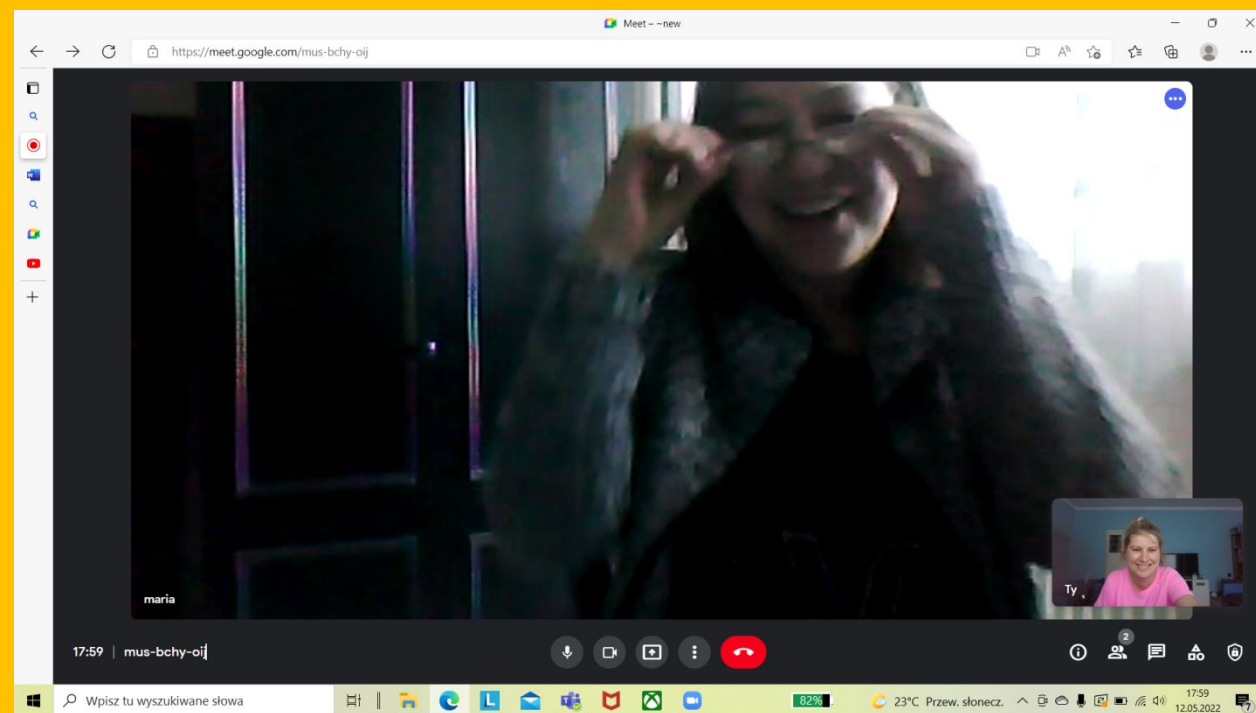
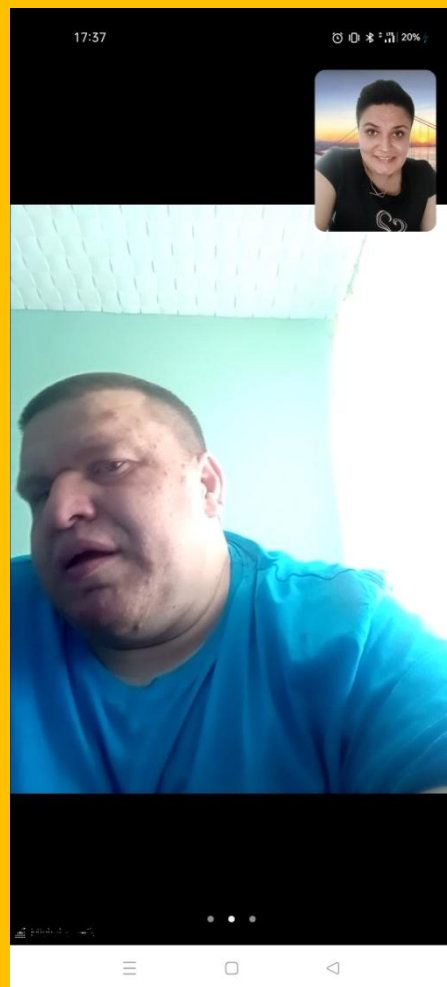


# Wnioski z testowania:

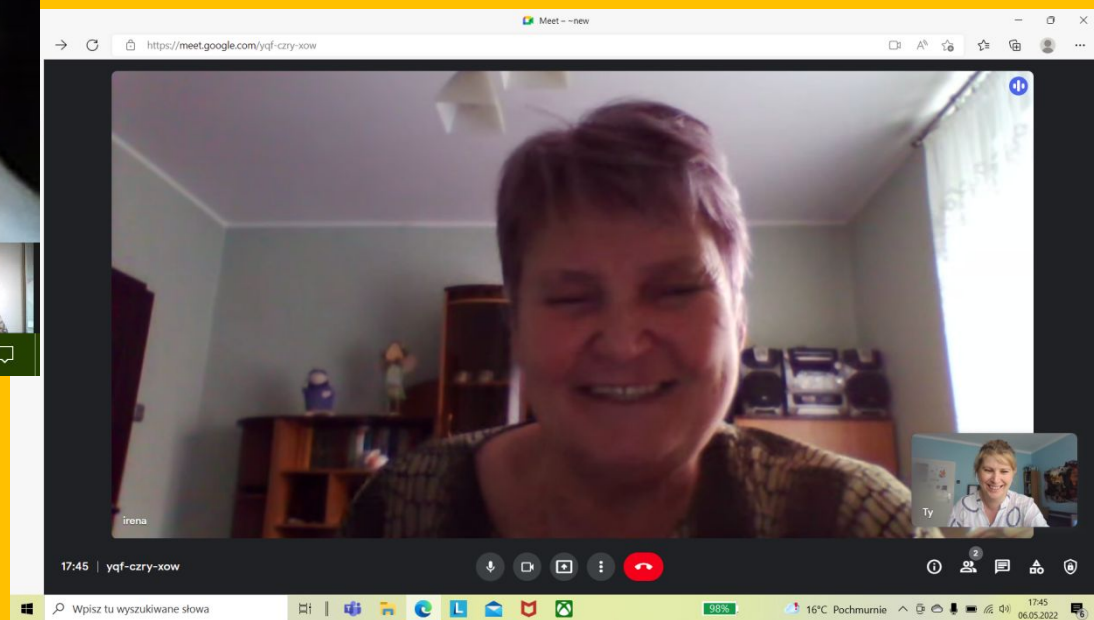
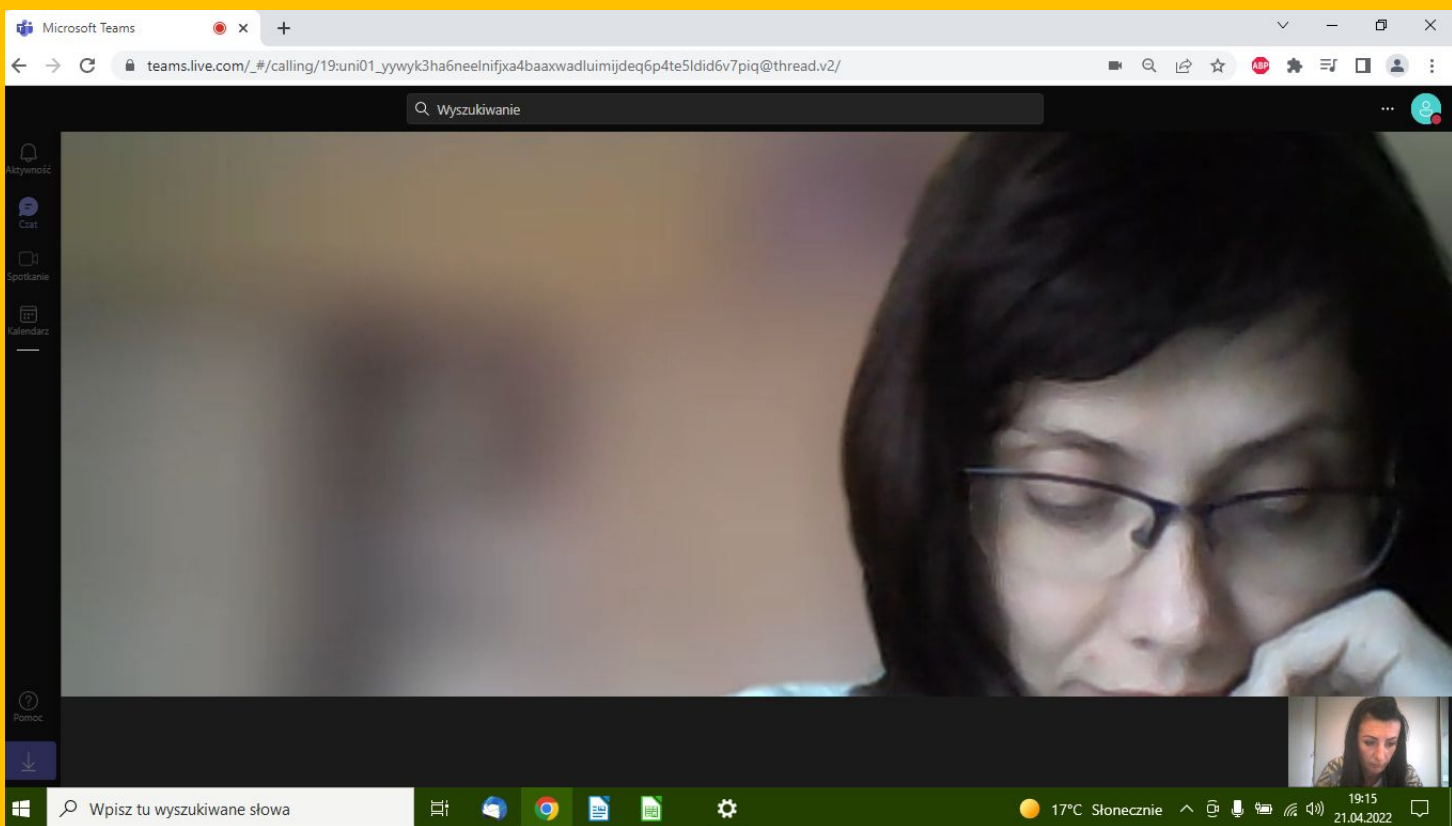
- konieczne jest zapewnienie środków na serwis IT,
- rekomendacja dla wszystkich płatników usług asystenckich i opiekuńczych, aby w ogłaszanych konkursach na realizację zadań publicznych itp. zawarte były czytelne informacje o kwalifikowalności e-usług oraz o sposobie monitorowania i rozliczania pracy e-specjalistów.



# Fotorelacja z testowania



# Fotorelacja z testowania



# Model usług



## ETAP 1

Diagnoza potrzeb i umiejętności cyfrowych oraz audyt sprzętu IT (Radar umiejętności cyfrowych)



## ETAP 2

Współtworzenie usługi (kokreacja – cocreation)



## ETAP 3

Sytuacja uczącego się – ciągły rozwój kompetencji kadry

# Innowacyjność w skali kraju

- holistyczny model połączenia stacjonarnych oraz zdalnych usług asystenckich i opiekuńczych dla osób ze szczególnymi potrzebami,
- nowa jakość w kształceniu kadr asystentów/opiekunów,
- możliwość zaangażowania samych klientów do udzielania wsparcia o charakterze motywującym.



# Możliwość skalowania i rozwoju modelu

- skalowanie 1:1 możliwe we wszystkich sektorach, uzależnione od indywidualnych doświadczeń podmiotu w zakresie współtworzenia usług wspólnie z odbiorcami i użytkownikami (partycypacja, kokreacja),
- to nie stopień i rodzaj niepełnosprawności predysponują klienta do usług zdalnych, ale jego/jej unikalne doświadczenia w sieci,
- rozwój modelu m.in. w sektorze biznesu (dołączenie usługi do benefitów, oferowanych pracownikom).



# Wdrażanie modelu

- redefinicja diagnozy potrzeb klientów oraz procesów rekrutacji kadry,
- audyt sprzętu/sieci,
- współtworzenie programu szkolenia oraz założeń dla realizacji e-usług,
- E-usługi w toku!  
Monitoring  
i ewaluacja.



# Koszt wdrażania

Budżet startowy

(koszt szkolenia i stworzenia zaplecza sprzętowego)

to min. 18 160,00 zł.

Bieżące koszty realizacji usług wynikać będą ze zgłaszanego przez klientów zapotrzebowania oraz dostępności e-specjalistów.



# Głosy testerów e-usługi

„Pomoc w załatwianiu spraw online. Możliwość samorozwijania się w sieci” – cytat klienta, odbiorcy e-usługi.

„Możliwość poznania klienta w innej sytuacji jaką dała nam praca zdalna. Rozwój osobisty, szkolenie i rozwijanie się z tematów którymi się wcześniej nie zajmowałam” – cytat e-asystenta.

# E-care = całościowe podejście do potrzeb klientów z niepełnosprawnościami

## Zespół innowacji:

Barbara Górka

Julia Bortowska

