

„Care Exchange – aplikacja dla opiekunów osób z niepełnosprawnością intelektualną” testowana jest w ramach projektu grantowego „Innowacje na ludzką miarę”

Model innowacji społecznej “Care Exchange”



Opracowanie: Łukasz Koperski



„Care Exchange – aplikacja dla opiekunów osób z niepełnosprawnością intelektualną” testowana jest w ramach projektu grantowego „Innowacje na ludzką miarę”

Spis treści:

1. Wprowadzenie.....	2
2. Dotychczasowe założenia i funkcje innowacji.....	3
3. Organizacja procesu testowania innowacji społecznej Care Exchange.....	7
4. Wyniki badania zadowolenia użytkowników innowacji a klikalność.....	9
5. Innowacja społeczna a model usługi społecznej.....	11
6. Przyszłość innowacji społecznej.....	15
7. Kontakt.....	17



„Care Exchange – aplikacja dla opiekunów osób z niepełnosprawnością intelektualną” testowana jest w ramach projektu grantowego „Innowacje na ludzką miarę”

1. Wprowadzenie

Celem niniejszego dokumentu jest wskazanie efektów testowania innowacji społecznej “Care Exchange”. W okresie od czerwca do grudnia 2018 roku miałem przyjemność testować innowację społeczną - aplikację mobilną, której zadaniem było odpowiedzieć na potrzeby rodziców / opiekunów osób z niepełnosprawnością intelektualną w takich obszarach, jak dostęp do wsparcia specjalistycznego, opieka wytchnieniowa, asystentura osobista osób z niepełnosprawnościami. Obszary te wskazali rodzice, jako główni, bezpośredni beneficjenci proponowanego rozwiązania podczas warsztatu rekomendacyjnego. Należy zaznaczyć, że przystępując do projektowania niniejszej innowacji nie zakładałem bezpośrednio zmiany tego stanu rzeczy – organizacji opieki wytchnieniowej, poprawy dostępności do specjalistów. Moim zamiarem było wprowadzenie narzędzia, które usprawniło obecnie już rozwinięte / rozwijające się usługi i stanowiło ułatwienie bezpośrednio dla rodziców a pośrednio dla osób z niepełnosprawnością.

W poprzednim dokumencie (*Wstępny opis innowacji społecznej*) zaprezentowałem ilościowe zestawienie poszczególnych zasobów społecznych w regionie z zaznaczeniem, że można wskazać jedynie generalną tendencję związaną z powolnym pojawianiem się nowych instytucji, najczęściej oferujących dzienne wsparcie osoby z niepełnosprawnością. Zwróciłem również uwagę, że **podstawową usługą kierowaną do osób z niepełnosprawnością przez jednostki organizacyjne pomocy społecznej (ośrodki pomocy społecznej i powiatowe centra pomocy rodzinie) jest praca socjalna. 30% jednostek prowadzi usługi wsparcia dziennego, a tylko co czwarta organizuje opiekę całodobową. Osoby z niepełnosprawnością mają utrudniony dostęp do usług asystenckich, mieszkalnictwa wspieranego oraz grup wsparcia.** Ponadto niepokojącą tendencją jest niski procent usług, których celem jest z jednej strony jest usamodzielnienie osób z niepełnosprawnością, a z drugiej strony niewielkie zaangażowanie lokalnych samorządów w kreowanie rozwiązań dotyczących innowacji w opiece. Mieszkania wspomagane (2,9% wskazań) i pomoc asystentów osób z niepełnosprawnością (1,7% wskazań) to najrzadziej realizowane usługi przez jednostki organizacyjne pomocy społecznej.

Wskazałem wreszcie, że **projekt innowacji społecznej “Care Exchange” stanowi częściową odpowiedź na niewielki procent usług realizowanych przez odpowiednio przygotowaną do tego kadrę asystentów.** Jak wspominałem wyżej, **głównym zadaniem aplikacji było usprawnienie,**

„Care Exchange – aplikacja dla opiekunów osób z niepełnosprawnością intelektualną” testowana jest w ramach projektu grantowego „Innowacje na ludzką miarę”

przyspieszenie i ułatwienie komunikacji między osobami poszukującymi wsparcia, a tymi, którzy mogą je zaoferować.

2. Dotychczasowe założenia i funkcje innowacji

“Care Exchange-aplikacja dla opiekunów osób z niepełnosprawnością intelektualną” to projekt aplikacji mobilnej, który miał dostarczyć system sprawnego zastąpienia rodziców w opiece przez wolontariuszy, umożliwić i znacząco usprawnić komunikację i wymianę informacji między osobami świadczącymi usługi na rzecz osób z niepełnosprawnością w środowisku lokalnym oraz zawierać wykaz rekomendowanych miejsc oferujących wsparcie specjalistyczne.

Projekt zakładał stworzenie aplikacji, dzięki której będzie możliwe:

1. Znalezienie wolontariusza/asystenta, który w danym momencie mógłby zaangażować się w pomoc;
2. Sprawne przekazywanie informacji między opiekunami a specjalistami;
3. Znalezienie rekomendowanego przez środowisko osób z niepełnosprawnością specjalisty (lekarza specjalisty, terapeuty, rehabilitanta itp.) – czyli korzystanie z bazy specjalistów sprawdzonych i polecanych przez rodziny i opiekunów osób z niepełnosprawnością, czy osób pracujących z osobami z niepełnosprawnością.

Projekt innowacji umożliwił realizację trzech funkcji opisanych poniżej.

Po pierwsze, funkcja ułatwiająca, przyspieszająca organizację opieki wytchnieniowej/przerwy regeneracyjnej/zastępowania w opiece: system wsparcia osób z niepełnosprawnością cechuje brak instytucji opieki wytchnieniowej, mała liczba placówek (oraz brak miejsc i długa lista osób oczekujących na miejsce w WTZ albo ŚDS) oraz wolontariat incydentalny (lub wyłącznie projektowy). Aplikacja Care Exchange umożliwiła rodzicom/opiekunom osób z niepełnosprawnością zamawianie usługi wolontariatu spośród dostępnych w bazie w czasie rzeczywistym wolontariuszy).

„Care Exchange – aplikacja dla opiekunów osób z niepełnosprawnością intelektualną” testowana jest w ramach projektu grantowego „Innowacje na ludzką miarę”

Scenariusz „Baza Wolontariuszy” stwarza możliwość realizacji następujących czynności: zamawianie usług wolontariuszy z listy według ich dostępności, zamawianie najbliższego wolontariusza znajdującego się w okolicy, możliwość oceny pracy wolontariusza (oraz oceny rodziny) zgodnie z przyjętą skalą (w celu podwyższenia jakości oferowanych usług). **Pierwotnie ocena miałaby być dokonywana za pomocą aplikacji mobilnej. z uwagi na złożoność tej funkcjonalności, rodzice oceniali pracę wolontariusza (a wolontariusze nastawienie rodziców) uwagi związane z świadczeniem wolontariatu za pomocą dzienników testowania, zamieszczając uwagi w specjalnie do tego wyznaczonym miejscu w tabeli.**

Po drugie, funkcja informacyjna: zwiększenie dostępu osób z niepełnosprawnością intelektualną i ich otoczenia do informacji nt. usług i świadczeń; zarządzanie „Bankiem Rekomendacji” na temat potrzeb środowiska osób z niepełnosprawnością intelektualną; monitorowanie oferty środowiskowej. Chaos informacyjny przejawia się tym, że brakuje informatorów dla rodziców zawierających sprawdzone i rekomendowane miejsca pomocy specjalistycznej. Aplikacja „Care Exchange” umożliwi rodzicom dostęp do informacji dotyczących wsparcia specjalistycznego. **W pierwotnym założeniu scenariusz „Bank Rekomendacji” stwarzał możliwość realizacji następujących czynności: znalezienie oraz dodanie interesującego wydarzenia dedykowanego środowisku osób z niepełnosprawnością (np. szkolenie, warsztat, wykład, spotkanie, festyn etc.); znalezienie oraz dodanie specjalisty (np. neurologa, stomatologa, rehabilitanta), który jest sprawdzony, zarekomendowany; dodawanie ocen specjalistom, którzy oferowali usługi, jak i wydarzeniom, w których użytkownicy brali udział. z uwagi na złożoność tej funkcjonalności, rodzice korzystający z „Banku Rekomendacji” mieli jedynie możliwość znalezienia specjalisty oraz skontaktowania się z nim.**

Po trzecie, funkcja integracyjno-komunikacyjna z elementami sieciowania: integracja społeczna osób z niepełnosprawnością intelektualną, tworzenie platformy integracji i współpracy osób z niepełnosprawnością intelektualną, ich opiekunów, organizacji pozarządowych, tworzenie sieci kontaktów między poszczególnymi elementami systemu, wykorzystywanie i łączenie zasobów tkwiących w środowisku celem integracji społecznej osób z niepełnosprawnością intelektualną. Aplikacja Care Exchange umożliwia wymianę informacji i wysyłanie wiadomości pomiędzy osobami, które dostarczają usług osobom z niepełnosprawnością: specjalistami, rodzicami i wolontariuszami. Funkcja ta umożliwi bardziej efektywną komunikację oraz bycie na bieżąco.

„Care Exchange – aplikacja dla opiekunów osób z niepełnosprawnością intelektualną” testowana jest w ramach projektu grantowego „Innowacje na ludzką miarę”

Scenariusz „Wiadomości” stwarzał możliwość realizacji następujących czynności: tworzenie i edycja notatek przez użytkowników (oraz ich archiwizacja), wysyłanie i odbieranie krótkich wiadomości tekstowych.

CARE EXCHANGE - APLIKACJA DLA OPIEKUNÓW OSÓB Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ INTELEKTUALNĄ


Care exchange



BAZA WOLONTARIUSZY

- zamawianie usług wolontariuszy z listy według ich dostępności
- zamawianie najbliższego wolontariusza znajdującego się w okolicy
- możliwość oceny pracy wolontariusza



BANK REKOMENDACJI

- znalezienie oraz dodanie interesującego wydarzenia dedykowanego środowisku osób z niepełnosprawnością
- znalezienie oraz dodanie specjalisty
- dodawanie ocen specjalistom, którzy oferowali usługi, jak i wydarzeniom



NOTATKI

- tworzenie i edycja notatek przez użytkowników oraz ich archiwizacja
- wysyłanie i odbieranie krótkich wiadomości tekstowych.

Łukasz Koperski

tel. 882 180 076
projectcareexchange@gmail.com

Projekt grantowy „Innowacje na ludzką miarę – wsparcie rozwoju mikroinnowacji w obszarze usług opiekuńczych dla osób zależnych” realizowany jest przez Fundację Pracownia Badań i Innowacji Społecznych „Stocznia” w partnerstwie z Gminą Miasta Gdynia, Miastem st. Warszawa oraz ECORYS Polska Sp. z o.o. na podstawie umowy o dofinansowanie projektu grantowego nr POWR.04.01.00-00-1071/15 zawartej z Ministrem Rozwoju w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020 współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego


Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój


Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny

Aplikacja Care Exchange zakładała powstanie narzędzia kumulującego usługi (wymiany informacji,

„Care Exchange – aplikacja dla opiekunów osób z niepełnosprawnością intelektualną” testowana jest w ramach projektu grantowego „Innowacje na ludzką miarę”

sieciowania, zamawiania usług wolontariuszy/asystentów), które z powodzeniem może być wykorzystywane przez organizacje pozarządowe działające na rzecz środowiska osób z niepełnosprawnością intelektualną.

W proces przygotowania aplikacji zaangażowane były następujące osoby/podmioty:

1. **Opiekun merytoryczny** odpowiedzialny za promocję projektu wśród osób bezpośrednio zaangażowanych, (know-how), sieciowanie, zawiązywanie partnerstw, kontaktowanie się z ekspertami, wypracowywanie modelu, dokonywanie diagnozy, analiza dokumentacji, testowanie i promowanie w środowisku lokalnym na obszarze testowania: szkolenia, warsztaty, sieciowanie, zawiązywanie partnerów (poszukiwanie sponsorów), kontaktowanie się z ekspertami (edycja wersji testowej aplikacji), promowanie modelu, analiza dokumentacji, administrowanie bazą danych, projektowanie informatora dot. użytkowania aplikacji dla organizacji pozarządowych, aby promowały aplikację oraz testowały jej funkcjonalność w odniesieniu do zmiennych, np. struktura organizacji pozarządowej (partnera projektu), ilość rodziców i podopiecznych, grupa wiekowa podopiecznych, istniejące organizacje zrzeszające wolontariuszy.
2. **Zespół IT** (programiści i administratorzy baz danych), odpowiedzialny za techniczną stronę testowania, a więc stworzenie aplikacji, administrowanie bazą danych, uczestnictwo w fazie testowania (testy użyteczności), szkolenie z zakresu obsługi aplikacji, pomoc w rozwiązywaniu problemów technicznych, promowanie w środowisku lokalnym na obszarze testowania: pomoc w rozwiązywaniu problemów technicznych, tworzenie i testowanie nowych scenariuszy aplikacji, wsparcie merytoryczne w utworzeniu i bieżące edycji strony internetowej aplikacji (w celu promocji projektu i upowszechniania modelu), udostępnienie informacji / instrukcji i www jako miejsce/źródła pobierania aplikacji.
3. **Stowarzyszenie Na Tak oraz jego pracownicy**, odpowiedzialni za pomoc w rekrutowaniu osób do fazy testowania, zapewnienie miejsca na organizację spotkań i szkoleń, promowanie w środowisku lokalnym na obszarze testowania: pomoc w rekrutowaniu kolejnych osób do korzystania z aplikacji, promocja w sieci, zapewnienie miejsca na organizację spotkań i szkoleń dla nowych użytkowników.

„Care Exchange – aplikacja dla opiekunów osób z niepełnosprawnością intelektualną” testowana jest w ramach projektu grantowego „Innowacje na ludzką miarę”

3. Organizacja procesu testowania innowacji społecznej Care Exchange

Testowanie innowacji społecznej “Care Exchange” w okresie od czerwca do grudnia 2018 roku zostało podzielone na **5 kolejno następujących po sobie etapów**, które zostały opisane poniżej.

Etap I. Przygotowanie merytoryczne i organizacyjne innowacji społecznej:

- spotkania zespołów i grup roboczych w celu konsultowania poszczególnych elementów aplikacji,
- zorganizowania spotkania i warsztatu dla rodziców / opiekunów osób z niepełnosprawnością,
- stworzenie wstępnego opisu innowacji.

WNIOSKI PO OKRESIE TESTOWANIA. Przygotowując się merytorycznie i organizacyjnie należy:

- dobrać zespół, który będzie cechować znajomość obszaru, silna motywacja do dokonania zmiany społecznej w obszarze niepełnosprawności,
- nawiązać współpracę z wiodącą w społeczności lokalnej organizacją pozarządową, która będzie partnerem projektu,
- określić dokładnie ramy współpracy z organizacją,
- posiadać kontakt do jednej osoby i za jej pomocą rezerwować miejsce na spotkania i wysłać zaproszenie do przyszłych uczestników projektu,
- ustalić harmonogram spotkań i raportowania prac w ramach zespołu / grupy roboczej.

Etap II. Tworzenie aplikacji mobilnej:

- prace programistyczne związane z powstaniem aplikacji mobilnej,
- prace programistyczne i graficzne związane z powstaniem strony internetowej (<https://www.careexchange.pl>)

WNIOSKI PO OKRESIE TESTOWANIA. Tworząc aplikację mobilną należy projektować makiety aplikacji i konsultować je w ramach grup roboczych / konsultacji z ekspertami.

„Care Exchange – aplikacja dla opiekunów osób z niepełnosprawnością intelektualną” testowana jest w ramach projektu grantowego „Innowacje na ludzką miarę”

Etap III. Rekrutowanie uczestników do testowania innowacji:

- rozpoczęcie rekrutacji do projektu – zapisy przez specjalnie stworzony formularz,
- zamknięcie zapisów i wyłonienie grupy 10 rodziców, 10 specjalistów i 8 wolontariuszy pracujących z osobami z niepełnosprawnością (**początkowo czworo wolontariuszy - nie udało się niestety zrekrutować 10 osób**).

WNIOSKI PO OKRESIE TESTOWANIA. Rekrutując uczestników do projektu należy:

- uwzględnić czas rekrutacji – w sytuacji wolontariuszy i specjalistów ma on bardzo duże znaczenie (wakacje / urlopy), w sytuacji rodziców duże znaczenie (urlopy, turnusy rehabilitacyjne) – najmniej skutecznymi miesiącami do prowadzenia rekrutacji są lipiec i sierpień,
- zaproponować kilka możliwości zapisu – przez e-mail, telefonicznie, przez formularz zgłoszeniowy,
- wyraźnie określić ramy rekrutacji i konsekwentnie trzymać się ustalonych terminów,
- wskazać wyraźnie oprogramowanie i specyfikację techniczną aplikacji, tak aby uniknąć nieporozumień w kwestii sprzętu niedostosowanego do jej wymagań,
- warto rozważyć nowe sposoby pozyskiwania używanych smartfonów/tabletów dla osób, które deklarują potrzebę uczestnictwa w projekcie, ale ich sprzęt nie jest zgodny z wymaganiami aplikacji.

Etap IV. Testowanie aplikacji przez użytkowników (konsultowanie i doskonalenie aplikacji mobilnej):

- organizacja testów użyteczności aplikacji (ang. usability tests), które pozwoliły na wypracowanie ostatecznej wersji niniejszego rozwiązania na okoliczność okresu testowania,
- właściwa faza testowania użyteczności aplikacji przez rodziców, specjalistów i wolontariuszy, która składała się z konsultacji indywidualnych z użytkownikami w trakcie trwania testowania, rozwiązywania bieżących problemów technicznych.

WNIOSKI PO OKRESIE TESTOWANIA. Testując aplikację należy uwzględnić następujące elementy:

- poświęcić więcej uwagi użytkownikom, których wiedza i doświadczenie w posługiwaniu się nowymi technologiami jest na niższym poziomie,

„Care Exchange – aplikacja dla opiekunów osób z niepełnosprawnością intelektualną” testowana jest w ramach projektu grantowego „Innowacje na ludzką miarę”

- kontaktować się wielokrotnie z każdym użytkownikiem w celu poznania sytuacji trudnych, pomocy w rozwiązaniu problemów, poznaniu mniejszego zainteresowania projektem, motywowania do współpracy,
- wyraźnie wskazywać możliwości skontaktowania się w celu rozwiązania kwestii technicznych.

Etap V. Opracowanie ostatecznej formy innowacji:

- organizację badania zadowolenia użytkowników z aplikacji,
- organizacja spotkania podsumowującego,
- sporządzenie opisu funkcjonowania modelu innowacji społecznej.

WNIOSKI PO OKRESIE TESTOWANIA. Opracowując ostateczną wersję innowacji warto wziąć pod uwagę:

- zbieranie danych od użytkowników w różnicowany sposób – mniej lub bardziej standaryzowany – służą temu narzędzia badawcze (ankieta, wywiad), ale także organizacja spotkania podsumowującego, rozmowy telefoniczne, kontakt e-mail,
- zorganizowanie spotkania podsumowującego projekt w formie wspólnej kolacji, któremu towarzyszy swobodna atmosfera – sprzyja ona wymianie informacji, gromadzeniu wniosków oraz pogłębieniu wybranych tematów.

4. Wyniki badania zadowolenia użytkowników innowacji a klikalność

Badanie zadowolenia użytkownika aplikacji zostało przeprowadzone za pomocą wystandaryzowanej ankiety. Celem tego badania było uchwycenie mocnych i słabych stron testowanej innowacji społecznej, ogólnego zadowolenia uczestników projektu z organizacji procesu testowania oraz wskazanie obszarów / propozycji zmian, które powinny ulepszyć tę usługę. Kwestionariusz ankiety na charakter lejka - początkowo pytania mają charakter bardziej ogólny i stopniowo są coraz bardziej uszczegóławiające. **Badanie zostało zorganizowane w okresie od 20.12.2018-20.01.2019. Wzięło w nim udział 20 osób, co stanowi 2/3 wszystkich użytkowników aplikacji.** Niestety pomimo usilnych prób, nie wszyscy wzięli udział w ankiecie. Oto najważniejsze wnioski:

„Care Exchange – aplikacja dla opiekunów osób z niepełnosprawnością intelektualną” testowana jest w ramach projektu grantowego „Innowacje na ludzką miarę”

- a) **większość osób** biorących udział w badaniu (13) wskazało, że są **raczej zadowoleni** z korzystania z tej innowacji;
- b) osobom korzystającym z aplikacji najbardziej podobały się takie elementy, jak **łatwość i prostota obsługi, interaktywny charakter aplikacji, bardzo dobry pomysł, szybki kontakt z wolontariuszem**;
- c) osobom korzystającym z aplikacji najmniej podobały się takie elementy, które należy podzielić na trzy obszary: 1) **aplikacji** (“zależność od Internetu”, “brak informacji o dostępności i grafiku innych wolontariuszy”, “automatyczne wylogowywanie z aplikacji”), 2) **organizacja testowania** - nieznanostwo wolontariusza powodowała, że zaufanie do niego nie było na wysokim poziomie, 3) **niewielkie zaangażowanie** rodziców (“brak zgłoszeń”, “mało zgłoszeń”), które wynikało z niedostatecznej nieznanostwo aplikacji oraz czynników zewnętrznych (np. “choroba uniemożliwiła korzystanie z aplikacji”);
- d) **połowa osób (10) wskazała, że nie skorzystała z aplikacji ani razu**;
- e) rodzice najczęściej korzystali z opcji **“Baza Wolontariuszy”**. Na drugim miejscu znalazł się **“Bank Rekomendacji”**;
- f) aplikacja została oceniona jako **zgodna potrzebami opiekunów** faktycznych;
- g) większość rodziców biorących udział w badaniu **była zadowolona z dostępności i przygotowania merytorycznego wolontariuszy, z interfejsu aplikacji, z przygotowania merytorycznego i organizacyjnego opiekuna projektu, z organizacji testowania oraz samego okresu testowania**;
- h) wśród propozycji ulepszenia aplikacji Care Exchange znalazło przekształcenie niektórych funkcji aplikacji, poprzez dodanie takich opcji, jak **“kalendarz dostępności”** (w którym użytkownicy mogą określić swoją dostępność), **“system powiadomień”** (ikona pojawiająca się w momencie zgłoszenia / wiadomości), **“rozbudowa Banku Rekomendacji”** (poprzez możliwość dodawania nowych miejsc wsparcia specjalistycznego).
- i) użytkownicy zwrócili również uwagę, aby projektując podobne rozwiązania zorganizować **spotkanie i poznanie się rodziców z wolontariuszami na początku trwania projektu**, które umożliwiłoby zwiększenie wzajemnego zaufania do siebie.

„Care Exchange – aplikacja dla opiekunów osób z niepełnosprawnością intelektualną” testowana jest w ramach projektu grantowego „Innowacje na ludzką miarę”

Raport z podsumowaniem zgłoszeń / obserwacji / rozwiązań z dnia 21 grudnia 2018 wskazuje, że czasie testów **utworzone zostało 26 zgłoszeń**, 3 z nich zostały odrzucone, większość została zaakceptowana, natomiast 5 zgłoszeń może nadal pozostawać bez odpowiedzi w czasie w którym powstawał raport - mogą one być wynikiem fazy testowej i demonstrowania użytkownikom sposobu obsługi aplikacji.

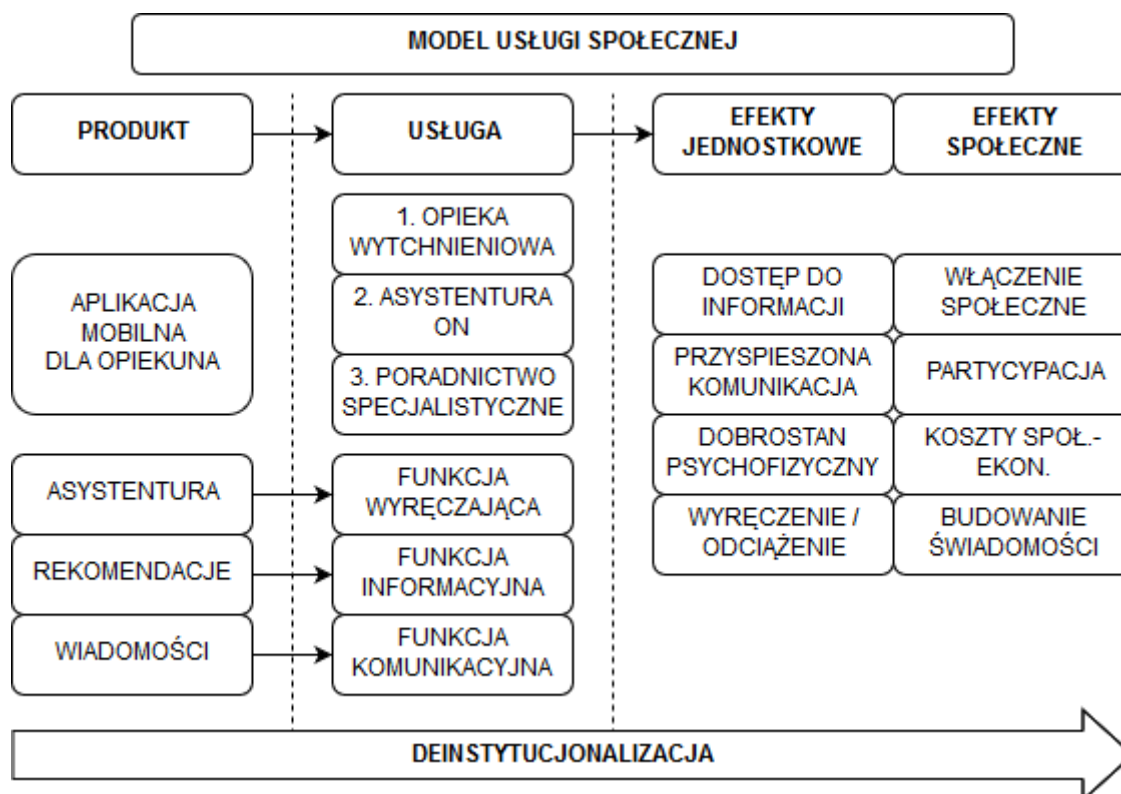
Podsumowując, należy wskazać, że **aplikacja została w większym stopniu pozytywnie oceniona przez użytkowników, choć niestety nie wszyscy uczestnicy projektu faktycznie z niej korzystali, a na pewno nie wszyscy z porównywalną częstotliwością.**

5. Innowacja społeczna a model usługi społecznej

Zaproponowany na początku testowania model usługi społecznej został przedstawiony na poniższym schemacie. Innowacja społeczna “Care Exchange” **wspiera organizacje pozarządowe w dostarczaniu określonych usług (opieka wytchnieniowa, poradnictwo specjalistyczne, asystentura osób z niepełnosprawnością)**. Projektując niniejsze rozwiązanie proponuję wskazać efekty, jakie w perspektywie czasowej powinny zostać osiągnięte, zarówno na poziomie jednostkowym (wsparcie i pomoc opiekunom osób z niepełnosprawnością) i społecznym (redukcja kosztów społeczno-ekonomicznym oraz budowanie świadomości społecznej związanej z rozwojem usług dla osób z niepełnosprawnością i ich opiekunów). **Przedstawiony model ma charakter teoretyczny, wstępny i został opracowany na bazie aktualnej wiedzy, diagnoz społecznych. Zakładałem, że zostanie on poddany korekcie w trakcie i po fazie testowania innowacji społecznej.** Model usługi społecznej, który dostarczany jest za pomocą innowacji społecznej Care Exchange proponuję po okresie testowania pozostawić bez zmian. Pomimo tego, że część rodziców jako głównych użytkowników aplikacji skorzystała z niej raz lub kilka razy, innowacja społeczna nadal wpisuje się w model.

„Care Exchange – aplikacja dla opiekunów osób z niepełnosprawnością intelektualną” testowana jest w ramach projektu grantowego „Innowacje na ludzką miarę”

Model usługi społecznej w dostarczonej za pośrednictwem innowacji “Care Exchange”.



Źródło: opracowanie własne.

W odpowiedzi na oczekiwania przyszłych użytkowników, obecna wersja aplikacji powinna zostać przekształcona w dwóch kluczowych obszarach - kontakcie z wolontariuszami oraz poszukiwaniu informacji.

Za pomocą aplikacji możliwe jest skontaktowanie rodzica poszukującego wsparcia z wolontariuszem, który takie wsparcie oferuje. **Przyszłą wersję aplikacji należałoby wzbogacić o następujące elementy:**

- **system powiadomień** - pojawiałyby się w sytuacji nowego zgłoszenia, zmiany statusu zgłoszenia i nowej wiadomości; powiadomienia pojawiałyby się jako symbol/wyróżnik (może “!”) na ikonie aplikacji w urządzeniu mobilnym;
- **kalendarz dostępności** - narzędzie, które umożliwi wskazanie dni oraz pór dnia, w których wolontariusze są dostępni i niedostępni; kalendarz mógłby być edytowany z poziomu profilu wolontariusza;

„Care Exchange – aplikacja dla opiekunów osób z niepełnosprawnością intelektualną” testowana jest w ramach projektu grantowego „Innowacje na ludzką miarę”

- **kafeterię zadań** - wykaz czynności, które wolontariusz zobowiązuje się wykonywać na rzecz określonego zgłoszenia, np. pomoc w domu, wyjście na spacer, pomoc w dotarciu do domu; taka kafeteria zawierałaby czynności stałe, ale również mogłaby być modyfikowane przez użytkowników;
- **dotatkowe szkolenia i warsztaty** - poświęcone rozwiązywaniu bieżących problemów z zakresu obsługi aplikacji, dedykowane w głównej mierze osobom, które nie mają doświadczenia w postugiwaniu się nowymi technologiami;
- **spersonalizowane profile użytkowników** - bardziej rozbudowane profile wolontariuszy zawierające informacje o zainteresowaniach, doświadczeniach, przebytych szkoleniach, preferencjach w zakresie podejmowanych czynności, a także profile rodziców zawierające informacje o stanie zdrowia opiekuna, preferencjach w zakresie czynności oraz o stopniu niepełnosprawności podopiecznego (tutaj należałoby zachować szczególną ostrożność w udostępnianiu danych wrażliwych).

Dodatkową kwestię stanowi zbudowanie zaufania między rodzicami a wolontariuszami - dokonuje poprzez ono poprzez wzajemne spotkanie, najlepiej na początku projektu - wówczas możliwe jest nawiązanie więzi między użytkownikami oraz poznanie własnych oczekiwań.

Za pomocą aplikacji możliwe jest znalezienie informacji o podmiocie oferującym wsparcie specjalistyczne w społeczności lokalnej, np. psychiatry, neurologa, stomatologa. **Przyszłą wersję aplikacji** należałoby wzbogacić o następujące elementy:

- **poszerzoną i szerszą bazę specjalistyczną** w ramach “Banku Rekomendacji” - baza powinna być skatalogowana taki sposób, aby z na podstawie zastosowanych filtrów (lokalizacja, rodzaj wsparcia etc) znaleźć dogodnego specjalistę;
- **możliwość edytowania informacji** zawartych w “Bank Rekomendacji”: tę możliwość powinni mieć nie tylko administratorzy systemu ale również rodzice; warto również rozważyć opcję oceniania usług specjalistycznych za pomocą aplikacji, w celu budowania wiarygodności i przejrzystości;

Dodatkową kwestię stanowi obecna w fazie testowania funkcjonalność, jaką był kontakt ze specjalistą, a więc pracownikiem ośrodka wsparcia, do którego uczęszczali podopieczni użytkowników. Ta funkcjonalność nie została w pełni przetestowana z uwagi na niewielkie

„Care Exchange – aplikacja dla opiekunów osób z niepełnosprawnością intelektualną” testowana jest w ramach projektu grantowego „Innowacje na ludzką miarę”

zaangażowanie rodziców, samych specjalistów (na etapie rekrutacji jak i samych testów) oraz brak chęci współpracy zadeklarowany podczas pierwszych prób kontaktu z ośrodkami (niechęć części kierowników ośrodków wsparcia do tego, aby ich pracownicy w godzinach pracy bezpłatnie kontaktowali się z rodzicami za pomocą aplikacji mobilnej). Funkcja komunikacyjna, która miała być za pomocą aplikacji, rozwijana okazała się chybionym pomysłem.

W związku z tym wprowadzenie powyższych zmian, a więc przekształcenia “Bazy Wolontariuszy”, rozbudowania “Banku Rekomendacji”, a także usunięcia opcji kontaktowania się z ośrodkiem wsparcia podopiecznego (pierwotna propozycja quasi-digitalizacji tzw. “zeszytów komunikatów”, innowacja społeczna Care Exchange ma większą szansę na przyjęcie się wśród docelowych użytkowników. Wcześniej warto byłoby raz jeszcze skonsultować i przetestować „nową wersję innowacji”, uwzględniając wskazane modyfikacje.

Biorąc pod uwagę powyższe elementy należałoby rozważyć utworzenie dwóch produktów w wersji aplikacji mobilnej: **Care Exchange - zamów wolontariusza** oraz **Care Exchange - znajdź specjalistę**. Obie usługi pełniłyby nieco inne funkcje, wzajemnie się uzupełniając. Taka wersja innowacji społecznej nie odpowie na luki systemowe związane z niedostatecznie rozwiniętą instytucją wolontariatu (w tym profesjonalnego) i asystenturą osób z niepełnosprawnością, a także z brakiem kompleksowej informacji na temat sprawdzonych, zarekomendowanych miejsc oferujących wsparcie specjalistyczne. **Może natomiast stanowić narzędzie, które będzie rozwijało już istniejące usługi, mogło być z powodzeniem wykorzystywane przez lokalne podmioty zajmujące się dystrybucją usług społecznych. Na ten moment potencjał innowacji społecznej trudno jednoznacznie określić.**

6. Przyszłość innowacji społecznej

„Care Exchange – aplikacja dla opiekunów osób z niepełnosprawnością intelektualną” testowana jest w ramach projektu grantowego „Innowacje na ludzką miarę”

Zamiast zakończenia chciałbym zaprezentować przyszłość aplikacji “Care Exchange”. Proponuję podzielić ją na cztery poziomy określające możliwości jej zastosowania. Poniższy podział uwzględnia obszary funkcjonowania innowacji, podmioty realizujące usługi, strategie finansowania oraz odniesienie do udoskonalenia już istniejących usług. Jest on tożsamy z poprzednim opisem innowacji. Uwzględniając zaproponowane zmiany w ostatecznej wersji innowacji społecznej zgromadzone dzięki fazie testowania, niniejsza aplikacja mobilna mogłaby być rozwijana w ramach lokalnych usług społecznych pod warunkiem ponownego prototypowania i przetestowania.

Poziom I. Realizatorzy usług:

- **Pomoc społeczna i integracja społeczna** (OPS, MOPS, GOPS, MOPS, PCPR oraz CUS): patronat merytoryczny, dostęp do odbiorców projektu, realizacja zadań własnych i zadań zleczanych, wsparcie specjalistyczne.
- **Jednostki samorządu terytorialnego**: patronat, wsparcie finansowe, baza lokalowa, odpowiedzialność za kreowanie lokalnej polityki społecznej.
- **Organizacje pozarządowe**: know-how, dostęp do odbiorców projektu i bazy specjalistów, elastyczne warunki realizacji usług.
- **Podmioty prywatne**: patronat, wsparcie finansowe, odpowiedzialny biznes, baza lokalowa.
- **Grupy nieformalne, grupy samopomocowe, lokalne grupy działania, liderzy w społeczności lokalnej oraz osoby z niepełnosprawnością i ich najbliższe otoczenie.**

Poziom II. Kontynuacja finansowania:

- **Przykładowe źródła finansowania modelu**: środki z Europejskiego Funduszu Społecznego (perspektywa finansowa 2014-2020), środki zlokalizowane w podmiotach, które inkubują innowacje społeczne (np. Program Wiedza Edukacja Rozwój), Wielkopolski Regionalny Program Operacyjny, środki samorządowe (zadania własne i zadania zlecane), środki Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON) na dofinansowanie technologii wspomagających lub przystosowanych do potrzeb osób z niepełnosprawnością.
- **Należy wskazać, że wzrastająca liczba osób z niepełnosprawnością, zagrożonych wystąpieniem niesamodzielności to ryzyko ponoszone przez rodziny (opiekunów faktycznych), otoczenie społeczne (samorzady).**

„Care Exchange – aplikacja dla opiekunów osób z niepełnosprawnością intelektualną” testowana jest w ramach projektu grantowego „Innowacje na ludzką miarę”

Poziom III. Zastosowanie innowacji w innych obszarach i dla innych grup opiekunów:

- Opiekunowie osób z różnymi rodzajami / stopniami niepełnosprawności;
- Opiekunowie seniorów;
- Opiekunowie osób niesamodzielnych zagrożonych wykluczeniem społecznym.

Poziom IV. Wypełnienie luk w usługach społecznych w następujących obszarach:

- **Zindywidualizowane poradnictwo specjalistyczne:** stworzenie platformy umożliwiającej kontaktowanie się rodziców osób z niepełnosprawnością ze specjalistami w ramach konsultacji indywidualnych, sesji z psychologami, lekarzami, coachami, prawnikami, specjalistami w zakresie fizjoterapii, aktywnej rehabilitacji i wieloma innymi - poradnictwo umożliwi osobie z niepełnosprawnością i jej opiekunowie zdobycie wiedzy, umiejętności i kompetencji niezbędnych w codziennym funkcjonowaniu;
- **Opieka wychnieniowa i asystentura osób z niepełnosprawnością:** zaproponowanie rozwiązania umożliwiającego odciążenie opiekunów faktycznych w codziennej opiece nad osobami z niepełnosprawnością i pomoc w ich usamodzielnieniu poprzez system zastępowania w opiece przez przygotowanych wolontariuszy.

Podsumowując okres testowania innowacji społecznej “Care Exchange”, bez wątplenia aplikacja stanowi alternatywną propozycję uzupełnienia istniejących usług społecznych dedykowanych osobom z niepełnosprawnością i ich opiekunom. Zaprezentowany pomysł innowacji społecznej odpowiada na deklarowane przez środowisko rodzin osób z niepełnosprawnością potrzeby w takich obszarach, jak asystentura, opieka wychnieniowa, poradnictwo specjalistyczne i informacyjne. **Uwzględnienie zmian w obszarze funkcjonowania samej aplikacji jak i organizacji procesu jej testowania powinno przyczynić się do pozytywnych zmian w funkcjonowaniu opiekunów osób z niepełnosprawnością intelektualną.** Wykorzystanie nowoczesnych technologii może w znaczący sposób ułatwić codzienne funkcjonowanie rodzin, przyspieszając korzystanie z usług, komunikowanie się i poszukiwanie informacji. W obecnym kształcie innowacja “Care Exchange” nie rozwiązuje wskazanych problemów, ale może się okazać pomocna w doskonaleniu istniejących i rozwijaniu nowych usług. **Wdrożenie tej innowacji społecznej być poprzedzone ponownym okresem testowania.**

„Care Exchange – aplikacja dla opiekunów osób z niepełnosprawnością intelektualną” testowana jest w ramach projektu grantowego „Innowacje na ludzką miarę”

7. Kontakt



Łukasz Koperski

Opiekun merytoryczny i pomysłodawca innowacji Care Exchange. Pracownik Regionalnego Ośrodka Polityki Społecznej w Poznaniu. Doktorant w Instytucie Socjologii Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza w Poznaniu. Specjalizuje się w polityce społecznej, socjologii problemów społecznych oraz problematyce niepełnosprawności. Członek zespołów eksperckich dotyczących polityk publicznych oraz lokalnych diagnoz społecznych. Stażysta w Mandel School of Applied Social Sciences Case Western Reserve University w Cleveland (Ohio).

Kontakt

tel.: 882 180 076

email: projectcareexchange@gmail.com

www: <https://www.careexchange.pl>