

Projekt „Innowacje na rzecz Aktywnego Starzenia się” DAA współfinansowany jest ze środków Unii Europejskiej Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach programu INTERREG IVC

4. Poprawa jakości wykonywanej / odbieranej usługi Asystenta Osoby Niepełnosprawnej (AON) - przekazywanie AON pełnej informacji o kliencie przed podjęciem usługi asystenckiej.

Cel szczegółowy: informacje o kliencie przed podjęciem usługi dostępne on-line także poza Ośrodkiem.

Tło merytoryczne:

Program realizowany jest przez Centrum Usług Socjalnych i Szkolenia Kadr Pomocy Społecznej "Ośrodek Nowolipie". Usługi świadczone są przez 7 dni w tygodniu (poza świętami) w godzinach od 8:00 do 22:00. Usługi asystentów można zamówić (pisemnie, osobiście, telefonicznie i elektronicznie) od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 18:00. Opłata wynosi 4 zł za 3,5 godz. i 1 zł za każdą kolejną rozpoczętą godzinę. Usługi asystenckie są planowane i realizowane bezpośrednio przez zespół składający się z koordynatorów i asystentów osób niepełnosprawnych. Do zadań koordynatorów należy m. in. układanie grafika pracy asystentów, przekazywanie zleceń, kontakt z asystentami, obsługa administracyjna biura. Grafik planowany jest w systemie tygodniowym, od poniedziałku do piątku. Określa dni i godziny rozpoczęcia oraz zakończenia pracy asystentów. Przekazywany jest asystentom najpóźniej w piątek poprzedzający następny tydzień pracy. Otrzymany grafik ulega modyfikacjom - tak aby dostosować do zmieniających się okoliczności, np. skrócenie bądź wydłużenie czasu trwania poszczególnych usług czy choćby odwoływanie usług przez klientów (około 30 procent zamówionych usług jest miesięcznie odwoływanych). Zmiany te wprowadzane są przez koordynatorów do grafików asystentów, o czym ci informowani są najczęściej telefonicznie (lub/i przy okazji wizyty w Ośrodku). W chwili obecnej asystenci otrzymują grafik oraz podstawowe informacje o klientach (adres, schorzenie, rodzaj i czas trwania usługi (określa klient) także drogą mailową. Podczas przyjmowania zgłoszenia koordynatorzy proszą, jeśli dostrzegą taką konieczność, o dodatkowe informacje, które także przekazują asystentom (np. dotyczące warunków technicznych budynku). O fakcie skrócenia lub przedłużenia czasu trwania usługi asystenci zobowiązani są na bieżąco informować koordynatorów. W takim przypadku, jeśli jest to celowe, następują modyfikacje grafików – tak aby zoptymalizować czas pracy i wesprzeć jak największą ilość osób (w ramach Programu tworzona jest lista oczekujących).

Czynniki, jakie należy uwzględnić podczas projektowania narzędzia:

- narzędzie wykorzystywane będzie głównie przez koordynatorów oraz asystentów,
- dostęp do wybranych danych osobowych klienta on-line,
- dostęp do podstawowych danych o kliencie (rodzaj zamawianej usługi, datę, planowany czas usługi oraz ewentualne dodatkowe informacje),
- bieżąca aktualizacja grafików,
- przekazanie asystentowi wszelkich niezbędnych informacji dotyczących realizacji zlecenia.

Osoba do kontaktu:

Dorota Nowińska

Tel. (22) 443 14 53

ext.dnowinska@um.warszawa.pl



WSPÓŁORGANIZATORZY

