|  |
| --- |
|  |
| Koncepčné zhodnotenie pilotného projektu monitoringu pádu v domácnostiach seniorov |
|  |

|  |
| --- |
| 29.5.2020 |

 Projekt Lepšia sociálna politika mesta prostredníctvom platformy SeniorSiTy

# Úvod

V období od 01.10.2019 – 31.03.2020 realizovalo DIANOVUM OZ v spolupráci s dodávateľom, spoločnosťou Intellope, s.r.o. pilotný projekt **automatického, nepretržitého monitoringu pádu seniorov v domácnostiach Prešovského samosprávnej kraja** v rámci zákazky „Realizácia pilotného projektu zavádzania verejnoprospešných technológií do sociálnych služieb“ v projekte Lepšia sociálna politika mesta prostredníctvom platformy SeniorSiTy.

Obsahom tohto dokumentu, ktorý práve čítate je zhodnotenie samotného procesu realizácie pilotného projektu (mimo procesu realizácie verejného obstarávania) s cieľom poskytnúť odporúčania pre realizáciu obdobných projektov do budúcnosti.

Výsledky pilotného projektu – zhodnotenie prínosu použitej technológie na nepretržitý monitoring pádu sú uvedené v dokumente „Hodnotiaca správa z realizácie pilotného projektu monitoringu pádu v domácnostiach seniorov”.

# Priebeh pilotného projektu

Proces realizácie pilotného projektu pozostával z 6 aktivít zobrazených na schéme nižšie:



1. Výber technológie

V pilotnom projekte boli použité produkty od jedného dodávateľa – výrobcu, spoločnosti NEAT Group, ktorej produkty (set prístroj + náramok) využívala doteraz aj Asociácia samaritánov SR. Na trhu však existuje viacero výrobcov, ktorí poskytujú rôzne sety s rôznym typom pripojenia (analógové, GSM, internetové) v rôznej cenovej hladine, ako aj kvalite. Pre lepšiu predstavu uvádzame orientačný prehľad ďalších výrobcov dostupných zariadení na trhu:



Pre obdobný pilotný projekt do budúcnosti odporúčame **otestovať viaceré technológie, ktoré prešli úvodným testom (napr. na vzorke 3-5 domácnosti)**. Je napríklad možné, že zatiaľ čo detektor pádu od jedného výrobcu sa nemusí osvedčiť, výrobok iného výrobcu môže uspieť v posúdení jeho pridanej hodnoty a ceny. Je pritom dôležité mať na pamäti, aby rôzne technológie boli **kompatibilné s informačným systémom, ktorý dané dispečerské stredisko využíva.**

2. Nábor účastníkov

Do pilotného projektu bolo zapojených 60 účastníkov. Pre lepšie posúdenie pridanej hodnoty technológie, resp. celej služby a vyvodenie smerodajných záverov je potrebné realizovať obdobný projekt na väčšej vzorke respondentov (rádovo v stovkách osôb).

Dôležitú rolu pritom zohráva aj štruktúra účastníkov. Realizovaný pilotný projekt bol obmedzený len na územie Prešovského samosprávneho kraja. V obdobnom pilotnom projekte by mala byť monitorovaná **rôznorodá vzorka účastníkov**, aby bolo možné porovnať výsledky:

* medzi mestami a obcami rôznych veľkostí,
* medzi regiónmi (bude napríklad rozdiel v tom, ako budú vnímať dôležitosť služby občania v Bratislave/Bratislavskom kraji a ako v mestách a obciach na východnom Slovensku?),
* medzi účastníkmi s rôznymi komorbiditami a inými charakteristikami (rôzne vekové skupiny, rodinný stav, pohlavie, typ bývania).

Stanovené môžu byť aj ďalšie rozlišovacie kritériá pri zapájaní účastníkov.

Pre ich oslovenie bude samozrejme dôležité realizovať cielenú a celoplošnú marketingovú kampaň. Na základe skúsenosti z realizovaného pilotného projektu odporúčame kampaň zastrešiť **informačným videom**, ktoré by obsahovalo všetky dôležité informácie o priebehu pilotného projektu, ale tiež samotnej poskytovanej služby s ukážkami situácií, ktoré môžu v domácnosti seniora nastať. Taktiež bude potrebné zostavenie odpovedí na FAQ a zabezpečenie vyškolenej kontaktnej osoby, ktorá bude odpovedať na akékoľvek dodatočné otázky pre potenciálnych záujemcov o participáciu na pilotnom projekte.

V rámci úspešnej náborovej kampane vnímame ako kľúčový faktor **spoluprácu so samosprávami – obcami a mestami**. Tie majú (resp. by mali mať) prehľad o tých svojich občanoch, ktorí sú odkázaní na pomoc a mohli by byť vhodnými adeptmi pre zapojenie sa do pilotného projektu.

2. Uzatvorenie zmluvného vzťahu

V rámci pilotného projektu uzatvorenie zmluvného vzťahu bolo uskutočnené až po inštalácií a otestovaní funkčnosti zariadení v domácnostiach klientov technikom. Ten následne spísal s klientom/rodinným príslušníkom osobný dotazník klienta. Samotné vyplnenie dotazníka a podpis zmluvy trvá približne 30 minút. Technik pritom vysvetľuje, prečo je potrebné poznať odpovede na otázky v dotazníku, v akých prípadoch sa využívajú – **objasnenie toho, aké informácie a prečo musia účastníci pilotného projektu poskytnúť a ako s nimi bude nakladané**, by malo byť súčasťou vyššie uvedeného profesionálne pripraveného prezenčného videa.

Dôležitú úlohu tu zohrávajú opäť samosprávy, ktoré môžu zorganizovať spoločné stretnutie s budúcimi účastníkmi pilotného projektu, resp. rodinnými príslušníkmi a zástupcami organizácii, zodpovednými za realizáciu pilotného projektu (pozn.: samotné samosprávy môžu vystupovať ako zmluvná strana, ktorá zabezpečuje poskytovanie služby pre svojich vybraných občanov).

*Proces uzatvorenia zmluvného vzťahu a samotnej inštalácie v domácnosti by bolo vhodné realizovať samostatne.*

3. Inštalácia a otestovanie funkčnosti zariadení v domácnostiach seniorov

Pred samotnou inštaláciou setov a ich otestovaním v domácnosti klienta je dôležité ich **vopred technikom nakonfigurovať a otestovať ich funkčnosť** a taktiež mať k dispozícii aj niekoľko **náhradných kusov** pre prípad potreby, najmä pri výjazdoch na väčšie vzdialenosti. Tomu by v každom prípade malo predchádzať samotné **zaškolenie technikov** **kvalifikovaným lektorom**, tak ako to bolo v prípade realizovaného pilotného projektu.

4. Poskytovanie služby nepretržitého monitoringu potreby pomoci

Pilotný projekt bol realizovaný počas doby 6 mesiacov. Pre obdobné pilotné projekty odporúčame predĺžiť toto obdobie **minimálne na 1 rok**, čím sa získa ucelenejší obraz o živote seniora/poskytovanej službe v priebehu všetkých ročných období.

Pre vyhodnotenie výsledkov pilotného projektu je potrebné, aby **dispečeri dispečerského strediska zadávali do informačného systému presné, pravdivé údaje** (napr. bližšie vysvetľujúce poznámky). Všetky hovory dispečer - klient sú nahrávané a teda sú k dispozícii záznamy, z tohto dôvodu sa počas bežnej prevádzky stáva, že dispečer uvedie niekedy do niektorých polí informačného systému nepresnú informáciu. Analytici, ktorí však vyhodnocujú iba údaje uvedené v informačnom systéme, tak môžu pracovať s nepresnými údajmi, čo môže viesť k skresleným záverom.

Odporúčame preto pre realizáciu obdobných projektov do budúcnosti upozorňovať pracovníkov zapojených do pilotného projektu o potrebe zaznamenávania presných, pravdivých informácii a tiež realizovať aj **námatkové kontroly záznamov hovorov** **oprávnenými osobami**, či sú v súlade s uvedenými informáciami v informačnom systéme.

5. Vyhodnotenie

Vyhodnotiť môžeme iba to, čo dokážeme nejakým spôsobom zmerať. Pri realizovanom pilotnom projekte sme vyhodnocovali údaje z 3 zdrojov:

* úvodný dotazník,
* informačný systém dispečerského strediska,
* prieskum spokojnosti.

Aj na základe našich skúsenosti z realizácie pilotného projektu odporúčame do budúcnosti **ešte v úvodnej fáze zadefinovať, aké všetky údaje budú potrebné pre vyhodnotenie pilotného projektu (jeho zadefinovaného cieľa) a kedy a akým spôsobom budú zisťované** či už priamo od klientov, z informačných systémov, dispečerov a pod.. Rovnako je potrebné mať v úvodnej fáze zodpovedanú otázku **„Čo ďalej?“ po ukončení pilotného projektu**: môžu účastníci naďalej službu využívať bezplatne, za určitý poplatok, resp. dôjde k odinštalovaniu zariadení (ak áno, ako sa bude ďalej s nimi nakladať?).

# Zhrnutie odporúčaní

V nižšie uvedených bodoch prinášame zhrnutie odporúčaní pre realizáciu obdobných pilotných projektov k nami realizovanému nepretržitému monitoringu pádu v rámci sociálnej služby monitoring a signalizácia potreby pomoci:

* **otestovať viaceré technológie**, ktoré sa však najprv osvedčia na malej vzorke účastníkov (napr. 3-5 domácností) a sú kompatibilné s informačným systémom daného dispečerského strediska,
* zapojiť **väčšiu skupinu účastníkov** pilotného projektu (rádovo stovky osôb) **s rôznorodou charakteristikou** (typ a miesto bydliska, pohlavie, vek, rodinný stav, zdravotný stav a i.). Existuje predpoklad, že sa bude významne líšiť prístup k testovanej službe (spokojnosť s ňou) medzi regiónmi, resp. pri porovnaní účastníkov žijúcich v mestách a obciach.
* v rámci marketingovej kampane vyhotoviť **profesionálne informačné video** (ktoré poskytne podstatné informácie o priebehu pilotného projektu a samotnej sociálnej službe – aký má byť jej reálny prínos?). V rámci oslovenia potenciálnych účastníkov **spolupracovať vo významnej miere so samosprávami**, ktoré svojich občanov poznajú a taktiež určiť kompetentnú kontaktnú osobu pre poskytovanie informácií o pilotnom projekte a zodpovedanie doplňujúcich otázok,
* pilotný projekt realizovať ideálne **minimálne počas obdobia 1 roka**,
* **uzatvorenie zmluvného vzťahu** (vrátane vyplnenia osobného dotazníka) **realizovať** **pred inštaláciou** zariadení v domácnostiach účastníkov pilotného projektu,
* inštaláciu realizovať profesionálnymi, zaškolenými technikmi (**s vopred nakonfigurovanými a otestovanými zariadeniami** a náhradnými kusmi pre prípad potreby – najmä pri realizovaní inštalácií na väčšie vzdialenosti),
* do informačného systému **zadávať presné, pravdivé informácie**, ktoré budú podrobené vyhodnoteniu – **potreba zaškolenia** dispečerských pracovníkov o prebiehajúcom pilotnom projekte a **realizovanie námatkových kontrol** - porovnanie hovorov s klientom a informácií zaznamenaných do informačného systému.
* ešte v úvodnej fáze pilotného projektu zadefinovať, ktoré **údaje bude potrebné** pre vyhodnotenie pilotného projektu (jeho zadefinovaného cieľa) **zhromažďovať** a kedy a akým spôsobom budú zisťované. Taktiež je potrebné určit, aký bude ďalší postup po ukončení pilotného projektu – **ako budú následne využité zariadenia použité v pilotnom projekte? Za akých podmienok budú môcť účastníci pilotného projektu následne využívať sociálnu službu pri jej ponechaní?**