

WARSZTATY PROJEKTOWANIA USŁUGI WSPIERAJĄCEJ OSOBY OPIEKUJĄCE SIĘ BLISKIMI NIESAMODZIELNYMI

KONCEPCJA

Warsztaty skierowane są przede wszystkim do osób zarządzających instytucjami działającymi w obszarze zdrowia i polityki społecznej, m.in.: ZOL, DPS, OPS, NGO oraz przedstawiciele samorządowych Wydziałów Polityki Społecznej i Zdrowotnej.

W trakcie warsztatu będziemy projektować usługę wspierającą funkcjonowanie osób opiekujących się bliskimi niesamodzielnyymi (m.in. dziećmi z niepełnosprawnościami, schorowanymi rodzicami w podeszłym wieku). Przedmiot usługi zostanie określony wspólnie w trakcie warsztatów i przy założeniu, że mogłyby ją świadczyć lokalne instytucje działające w obszarze zdrowia i polityki społecznej.

Projektowanie usługi będzie bazować na metodologii service design, której podstawowe założenia to:

- koncentracja na użytkowniku – dogłębne zrozumienie jego uświadomionych i nieuświadomionych potrzeb
- twórcza współpraca – spojrzenie na problem z wielu perspektyw, szukanie nowych rozwiązań, wyjście poza utarte schematy
- przekładanie wiedzy na praktyczne rozwiązania.

Projektowanie będzie obejmować następujące fazy:

- empatyzacja - pogłębione zrozumienie użytkowników, ich problemów, potrzeb i oczekiwań (w oparciu o wyniki badania oraz doświadczenia uczestników);
- definiowanie problemu - synteza wiedzy zdobytej wcześniej oraz podjęta zostanie decyzja dotycząca wyzwania projektowego (warsztatowego) czyli tego, nad czym będziemy dalej pracować;
- generowanie pomysłów - faza polega na generowaniu jak największej ilości pomysłów i rozwiązań zdefiniowanego wcześniej problemu;
- prototypowanie - opracowanie prototypu wytypowanego wspólnie pomysłu/ów, który w prosty sposób przedstawi podstawowy sposób działania usługi.

W pracy warsztatowej będziemy bazować na dwóch głównych źródłach wiedzy:

- wiedza na temat osób sprawujących opiekę zebrana w trakcie interwencji badawczej „Opiekuję się – pracuję”, m.in. oczekiwania, potrzeby, trudności i obawy widziane w kontekście specyficznej sytuacji życiowej osób sprawujących opiekę (wiedza badaczy)
- wiedza i doświadczenie na temat lokalnych uwarunkowań, doświadczeń, kompetencji i możliwości instytucji oferujących wsparcie, w tym również dotychczasowych doświadczeń z opieką wytchnieniową (wiedza uczestników).

Wypracowane w ramach warsztatu prototypowe rozwiązania będą stanowić konstruktywną odpowiedź na wyzwanie deinstytucjonalizacji opieki długoterminowej.

Postulat deinstytucjonalizacji zakłada, że opieka dotąd domyślnie delegowana „na zewnątrz” do instytucji typu DPS czy ZOL, powinna być w miarę możliwości realizowana „na miejscu”,

w naturalnym otoczeniu społecznym osoby wymagającej opieki, ale przy wsparciu wyżej wymienionych instytucji. W myśl tego podejścia instytucje powinny wspierać nie tylko tych, którzy bezpośrednio wymagają opieki, ale również i też tych, którzy ją nad nimi sprawują (rodziny i innych bliskich).

Warto zatem zauważyć, że deinstytucjonalizacja nie oznacza – jak zdaje się sugerować ów termin – redukcja i marginalizowania roli instytucji opiekuńczo-pomocowych, tylko zmianę (właściwie to rozszerzenie) filozofii działania. W istocie konstruktywna odpowiedź na tak zarysowane wyzwanie powinna prowadzić do umocnienia tychże instytucji, za sprawą silniejszej ich obecności w przestrzeni publicznej i większej widoczności społecznej.

ZARYS PROGRAMU

I CZĘŚĆ - WIEDZOWA

1. Zapoznanie z metodą service design
2. Przedstawienie i omówienie głównych wyników interwencji badawczej dotyczących specyfiki sytuacji życiowej, głównych problemów, potrzeb/oczekiwań i źródeł wsparcia osób sprawujących opiekę
3. Wspólne formułowanie wyzwania projektowego

II CZĘŚĆ - PROJEKTOWA

4. Generowanie i typowanie pomysłów
5. Konstruowanie prototypowych rozwiązań