Raport de activitate pentru anul 2024

pentru "Serviciul social la domiciliu pentru vârstnici Asociația Valeria"

I. Serviciul social furnizat la domiciliu pentru vârstnici Asociația Valeria

"Serviciul social la domiciliu pentru vârstnici Asociația Valeria" funcţionează din anul 2024.

II. Despre Asociația Valeria

Mulți dintre noi suntem prinși cu lucrul sau locuim departe de părinți. Europa va avea nevoie de 1,5 milioane de îngrijitori până în 2060, care să ajute persoanele în vârstă să aibă o bătrânețe demnă, în confortul propriilor case. Totodată, în fiecare comunitate, oameni în prag de pensionare își doresc să continue să muncească. Au o experiență bogată de viață, iar mulți chiar au lucrat ca îngrijitori, dar le este greu să își găsească ceva potrivit din cauza vârstei.

Asociația Valeria conectează familii care caută îngrijitori de încredere pentru cei dragi cu persoane cu experiență în îngrijire și asistență medicală, și verificați riguros.

Misiunea noastră este de a construi comunități de încredere, pentru toate vârstele. Facem acest lucru oferind oportunități de muncă demnă și un venit în plus oamenilor peste 50 de ani, dar nu numai, cu experiență de îngrijire și care își doresc să fie activi. Ajutăm în acest fel familiile care locuiesc departe sau sunt ocupate să ofere părinților o bătrânețe demnă, și să facă acest lucru în siguranță, rapid și de oriunde s-ar afla.

III. Serviciile acordate

Oferim două categorii de servicii la domiciliu:

a. Servicii îngrijire vârstnici. Serviciile oferite – companie, sprijin la igiena personală, cumpărături, însoțire în oraș, curățenie ușoară, etc – sunt menite să îmbunătățească calitatea vieții persoanelor în vârstă.

b. Servicii medicale. Serviciile oferite ajută persoanele care nu pot sau nu doresc să se deplaseze la spital să poată beneficia de îngrijire medicală de calitate în confortul propriei locuințe.

IV. Beneficiarii "Serviciul social la domiciliu pentru vârstnici Asociația Valeria"

Beneficiarii serviciului de îngrijire socio-medicală la domiciliu sunt persoane în vârstă care necesită îngrijiri şi tratamente socio-medicale, conform evaluărilor efectuate, nevoilor identificate şi planurilor de îngrijiri întocmite. În caz de tratament medical posedă de o

recomandare a medicului de familie sau medic specialist. Aparținătorii de obicei locuiesc departe (în Franța, Canada, de ex) sau sunt mult prea ocupați pentru putea să își sprijne părinții sau bunicii atât cât ar avea nevoie.

Beneficiarii au dosare personale întocmite pe baza datelor următoare:

A. Anchetă socială (date personale a asistatului, datele personale a persoanei de contact, evaluare socială: locuinţa beneficiarului, starea economico-financiară, relaţiile sociale, probleme speciale, nevoi identificate, evaluare medicală, etc
B. Planul de îngrijiri
C. Contract de furnizare a serviciului de îngrijire la domiciliu
D. Dispoziției privind stabilirea dreptului la servicii sociale ca măsură de asistență social
E. Act de identitate

Sprijnim totodată și familii care cer servicii ocazionale, plătite fie direct de către beneficiari fie de către membrii familiilor. Persoanele care cer sprijin ocazional fac acest lucru prin intermediul aplicației mobile Tenderly Clients, aceptând termenii și condițiile colaborării. Fiecare vizită este plătită individual, prin intermediul aplicației iar beneficiarul nu are niciun fel de obligații lunare (adică cere vizite individual, fără abonament).

V. **Teritoriul de activitate**

În anul 2024, Asociația Valeria a furnizat servicii de îngrijire a vârstnicilor pe raza județului Timiș, municipiului București și împrejurimi. Activitatea asociației s-a desfășurat astfel:

La data de **10 ianuarie 2024**, Asociația Valeria a obținut **acreditarea fundației** (Seria AF Nr. 009828), marcând un pas important în consolidarea serviciilor oferite. Ulterior, pe **30 octombrie 2024**, au fost depuse documentele necesare pentru înregistrarea punctului de lucru situat pe strada Zăvoi, nr. 1, Timișoara, iar pe 14 ianuarie 2025, instanța a admis cererea de înregistrare.

Pe **12 noiembrie 2024,** am obținut **licența de funcționare** (Nr. 6359/12.11.2024) pentru punctul de lucru din Ghiroda, situat pe strada Lacului, nr. 7, județul Timiș. De asemenea, pe **15 noiembrie 2024**, am depus cererea pentru licențierea punctului de lucru din București, situat pe strada Stoian Militaru. La scurt timp, pe 19 decembrie 2024, AJPIS București a emis un **aviz pozitiv (Nr. 86/19.12.2024**) pentru acest punct de lucru, urmând să primim licența provizorie.

Totodată, în data de **25 octombrie 2024**, am obținut **avizul Direcției de Sănătate Publică (DPS) Nr. 73/25.10.2024** pentru furnizarea serviciilor medicale la domiciliu în București, consolidând astfel sprijinul oferit beneficiarilor noștri.

Astfel, în anul 2024, Asociația Valeria și-a extins activitatea, oferind servicii de îngrijire și sprijin în mai multe localități, pentru a răspunde nevoilor comunităților și a asigura servicii de calitate persoanelor vârstnice.

Situația personalului calificat

Pe baza planului de îngrijire sau a recomandărilor medicale, personalul calificat al Asociației Valeria a oferit servicii socio-medicale beneficiarilor noștri. Echipa noastră a fost consolidată prin implicarea unor voluntari valoroși, care își dedică timpul și eforturile pentru susținerea fundației și îmbunătățirea bunăstării pacienților.

În cadrul echipei noastre se regăsesc atât persoane tinere, implicate prin contracte de prestări servicii, cât și îngrijitoare cu experiență. De asemenea, oferim oportunități îngrijitoarelor care lucrează în străinătate, în țări precum Austria sau Germania, să își continue activitatea și în România, fie că decid să rămână acasă, fie între două perioade de lucru în străinătate.

Pentru persoanele pensionare sau aflate în prag de pensionare, oferim posibilitatea de a decide câte ore doresc să aloce muncii. Înțelegem că acestea preferă activități flexibile, care să nu implice un program complet de opt ore. Prin urmare, le punem la dispoziție opțiuni care includ câteva ore pe zi sau pe săptămână, oferind astfel două beneficii semnificative: sprijinirea unui proces de îmbătrânire activă și valorificarea experienței lor vaste. Acest lucru contribuie, de asemenea, la creșterea calității îngrijirii oferite beneficiarilor noștri.

Rezultatele obținute

În cursul anului 2024, Asociația Valeria a sprijinit un număr de trei persoane vârstnice în cadrul serviciului social furnizat la domiciliu. Serviciile oferite au inclus sprijin în igiena personală, asistență la gătit, ajutor la cumpărături, companie, curățenie, suport la plata facturilor, precum și organizarea de ieșiri în oraș.

Pe lângă acestea, am oferit servicii medicale pentru 26 de beneficiari, asigurându-le acces la îngrijire medicala de calitate în propriile locuințe, evitând astfel deplasările dificile la unități medicale.

Cu sprijinul Asociației Valeria, aceste familii au reușit să depășească provocarea de a fi singurii care se îngrijesc de cei dragi, care, din cauza problemelor de sănătate, se află în imposibilitatea de a-și gestiona singuri activitățile zilnice.

În luna decembrie, am obținut un rating de 5 stele din 5 din partea clienților noștri, aceștia exprimându-și mulțumirea față de serviciile oferite.

Prin colaborarea cu The Care Hub, aducem inovare în domeniul îngrijirii prin aplicația Tenderly AI, care ne permite să digitalizăm serviciile oferite. Beneficiarii noștri pot solicita simplu și rapid servicii, indiferent de locația lor, iar familiile pot urmări în timp real cum decurge vizita. De asemenea, partenerii noștri pot încărca rapid raportul de vizită, anunță începutul și sfârșitul vizitei sau pot raporta eventualele probleme apărute. Toate aceste informații sunt centralizate în cadrul aplicației și puse la dispoziție familiilor cu care colaborăm, îmbunătățind transparența și eficiența serviciilor.

VIII. **Campania „Pentru Bunici Singuri”**

Campania „Pentru Bunici Singuri” a început din credința că fiecare dintre noi are un bătrân în familia lui, căruia îi este recunoscător pentru rolul pe care l-a avut în viața sa și că am putea, împreună, îndrepta recunoștința către bătrânii singuri, plătind pentru aceștia câteva servicii de îngrijire. Campania „Pentru Bunici Singuri” își dorește să sprijine oameni în vârstă, cu pensii mici, care nu sunt ajutați de familii.

În anul 2024, un număr de 13 persoane au ales să redirecționeze 3,5% din veniturile lor din 2023 către Asociația Valeria. Fondurile astfel colectate urmează să fie utilizate integral pentru susținerea Campaniei „Pentru Bunici Singuri”.

Principiile pe baza cărora hotărâm pe cine ajutăm sunt următoarele:

1) Adresăm cererile de ajutor în ordinea în care le primim. Știm și ne pare rău dacă uneori cereri urgente vor trebui să aștepte. Ne vom strădui să le adresăm cât vom putea de repede;

2) Adresăm cererile în măsura în care vom avea ore plătite pentru bunicii singuri, pe care să le dăm mai departe. Știm și ne pare rău dacă uneori vom aștepta până cineva va plăti aceste ore.

3) Ne dorim să ajutăm cât mai mulți bunici singuri. În cazul în care va fi posibil, vom îngriji aceeași persoană de mai multe ori, cu mare drag.

IX. **Evenimente menite să eficientizeze serviciul**

- **Digitalizarea cererilor de vizită.** Beneficiarii sau aparținătorii (membrii familiei, etc) pot cere vizite (ocazionale sau de lungă durată) și efectua plata în siguranță folosind aplicația digitală Tenderly Clients (pe lângă rezervarea telefonică sau în persoană, la sediul nostru).

- **Digitalizarea monitorizării efectuării vizitelor**. Prin intermediul aplicației mobile Tenderly Staff, partenerele (îngrijitoare, asistente medicale, etc) raportează în timp real inceperea/finalizarea vizitelor și încarca raportul de vizită. Beneficiarii și/sau aparținătorii sunt notificați, tot în timp real, de începerea și finalizarea vizitelor. Aceste detalii sunt înregistrate la profilul beneficiarului și disponibile în format electronic, pe bază de cerere.

- **Digitalizarea evaluării satisfacției beneficiarilor și partenerilor**. Atât beneficiarii sau aparținătorii, cât și partenerele de îngrijire au posibilitatea evaluării digitale a vizitei, folosind atât o evaluare cantitativă (o scară de la 1-5, 5 fiind foarte satisfăcut) cât și calitativă, putând raporta modul în care a decurs vizita, serviciile efectuate, ce i-a nemultumit sau ce le-a plăcut.

- **Digitalizarea raportării de incidente.** Atât beneficiarii sau aparținătorii, cât și partenerele de îngrijire au posibilitatea raportării de incidente sau probleme prin intermediul aplicațiilo digitale Tenderly Clients si Tenderly Staff (pe lângă raportarea telefonică sau în persoană, la sediul nostru).

- **Evaluări pe teren al serviciului**. Sunt efectuate de asistentul social, cu scopul de a identifica problemele şi necesităţile legate de serviciu. În timpul vizitelor, asistentul social discută cu beneficiarii și aparținătorii privind eventuale probleme, satisfacția lor privind calitatea serviciilor, preferințe privind planul de îngrijire, etc.

- **Discuțiile zilnice de caz.** Echipa se întâlnește zilnic pentru a discuta cererile noi de servicii, precum și pentru a analiza cazurile existente. Aceste întâlniri permit o evaluare detaliată a nevoilor beneficiarilor, asigurându-se că fiecare caz este tratat cu atenție și eficiență. În cadrul acestor discuții, sunt incluse și observațiile voluntarilor, care contribuie activ cu perspective valoroase asupra cazurilor, ajutând astfel la o mai bună adaptare a serviciilor oferite. Voluntarii joacă un rol esențial în sprijinirea echipei, oferindu-și ajutorul în mod constant și aducând un plus de empatie și dedicare în îngrijirea vârstnicilor.

- **Cursuri de pregătire continuă.** Toată echipa a participat la traininguri de pregătire internă in domeniu ingrijirii la domiciliu

X. **Parteneriate**

Unul dintre parteneriatele esențiale ale Asociației Valeria este cel cu **The Care Hub**, care ne oferă atât sprijin prin platforma digitală **Tenderly AI,** cât și prin preluarea serviciilor medicale la domiciliu în Timișoara. Acest parteneriat ne permite să oferim servicii integrate beneficiarilor noștri, creând o echipă de intervenție multidisciplinară. Astfel, beneficiarii noștri pot accesa și servicii medicale decontate de Casa de Asigurări de Sănătate, ceea ce asigură o îngrijire completă și eficientă.

De asemenea, colaborăm cu **Fundația de Abilitare Speranța**, care ne oferă expertiză și viziune asupra nevoilor persoanelor cu dizabilități, contribuind la creșterea calității serviciilor oferite acestora. În plus, avem un parteneriat cu **Alma Onco Suport**, cu care lucrăm pentru a sprijini vârstnicii cu diagnostic oncologic, oferind îngrijire personalizată și sprijin în această perioadă dificilă a vieții lor.

Colaborările noastre cu aceste organizații ne oferă o gamă largă și variată de servicii, consolidând capacitatea noastră de a sprijini persoanele vulnerabile și de a le asigura îngrijirea de care au nevoie pentru a trăi cu demnitate și confort.

Concluzii

Activitățile și demersurile desfășurate în anul 2024 au avut o contribuție semnificativă la îmbunătățirea calității vieții și a îngrijirii beneficiarilor noștri, venind în același timp în sprijinul familiilor acestora. Prin intermediul serviciilor noastre, am facilitat accesul vârstnicilor la atât la servicii de îngrijire, cât și la servicii medicale, contribuind astfel la îmbunătățirea confortului și siguranței acestora, în special pentru persoanele care, din cauza problemelor de sănătate, nu se pot deplasa.

Abordarea noastră centrată pe persoană permite ca fiecare beneficiar să primească îngrijirea necesară în funcție de nevoile individuale. Echipa noastră multidisciplinară, formată din profesioniști din domeniul medical și social, asigură un sprijin complet, adaptat fiecărui caz în parte. Această abordare a permis nu doar îmbunătățirea stării de sănătate și a calității vieții beneficiarilor, ci și sprijinirea familiilor care se confruntă cu dificultăți în a îngriji persoanele dragi, fie din cauza distanței, fie din cauza unui program încărcat.

Prin misiunea noastră de a construi comunități de încredere pentru toate vârstele și prin servicii accesibile și personalizate, continuăm să sprijinim persoanele vulnerabile, oferindu-le o bătrânețe demnă și un trai mai ușor, în siguranță și confort.