



SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA  
WYMAGANIA FUNKCJONALNE DLA SYSTEMU INFORMATYCZNEGO  
- PANEL KOORDYNATORA

Zamawiający wymaga, aby panel koordynatora (w formie systemu deskopowy / Web) posiadał następujące moduły i funkcje:

1. MODUŁ KALENDARZ - system musi umożliwiać automatyczne planowanie czasu pracy poszczególnych pracowników poprzez tworzenie harmonogramów pracy i przypisanych im grafików:
  - 1.1. Harmonogramy pracy - (zgodne z przepisami kodeksu pracy oraz ustawy o pracownikach samorządowych).

System musi generować miesięczne harmonogramy pracy dla pracowników zatrudnionych w równoważnym systemie czasu pracy, zapewniając:

- 1.1.1. Publikację i obieg - udostępnianie harmonogramu pracownikowi na 7 dni przed rozpoczęciem miesiąca lub 1 dzień w przypadku zmian nagłych.
- 1.1.2. Autoryzacja i potwierdzenie odczytu - system musi zapewniać dwuetapowy proces zatwierdzania i obiegu harmonogramu:
  - a) Autoryzacja pracodawcy - system musi umożliwiać Dyrektorowi (lub osobie upoważnionej) podpisanie harmonogramu podpisem zaufanym (ePUAP) lub podpisem osobistym poprzez funkcję eksportu dokumentu do formatu PDF i ponownego importu podpisanego pliku do systemu.
  - b) Potwierdzenie pracownika: System musi automatycznie udostępniać podpisany harmonogram w aplikacji mobilnej opiekuna oraz trwale rejestrować fakt zapoznania się z nim poprzez zapisanie znacznika czasu (data i godzina) oraz identyfikatora użytkownika w momencie kliknięcia przez pracownika przycisku akceptacji.



- 1.1.3. Wersjonowanie: nadawanie numeru wersji harmonogramu, z pełnym dostępem do historii i wydruku każdej wersji.
- 1.1.4. Strukturę danych - harmonogram musi zawierać: dane pracownika, oznaczenie miesiąca oraz datę sporządzenia. W dokumencie należy uwzględnić godziny rozpoczęcia i zakończenia pracy oraz przerwę (z możliwością jej ręcznej zmiany), przy zachowaniu przepisów Kodeksu pracy i ustawy o pracownikach samorządowych dotyczących m.in. dobowej normy czasu pracy. Harmonogram musi posiadać także legendę skrótów, szczegółowy podział na dni (robocze, soboty, niedziele i święta) oraz dane osoby sporządzającej dokument.
- 1.1.5. Normy czasu pracy - system powinien automatycznie kontrolować normy czasu pracy: dobową (maksymalnie 12 godzin), tygodniową (rozliczaną od czwartku do środy) oraz wymagane odpoczynki dobowe i tygodniowe.
- 1.1.6. Zarządzanie nadgodzinami - system musi posiadać funkcję zlecenia nadgodzin w sytuacjach nagłych oraz możliwość wyboru formy rekompensaty przez koordynatora (wypłata wynagrodzenia lub wskazanie terminu odbioru czasu wolnego).

## 1.2. Grafiki pracy

Każdy utworzony harmonogram musi być ściśle powiązany z grafikami pracy obejmującym:

- 1.2.1. Widok: grafik pracy musi zawierać podział na godziny (zakres minimum 07:00 do 19:00), numer grafiku, z pełnym dostępem do historii i wydruku każdej wersji, oznaczenie roku, miesiąca, dni miesiąca oraz dni tygodnia
- 1.2.2. Interaktywność: możliwość przypisania podopiecznego do pracownika - kliknięcie w pole z danymi podopiecznego musi przenosić bezpośrednio do jego kartoteki (zakładka Klient).
- 1.2.3. Automatyzację i walidację:
  - a) Integracja z systemem Top Team TT – Pomoc – polega na zaimportowaniu danych z decyzji administracyjnych dotyczących przyznanego wymiaru godzin, system powinien automatycznie zliczać zaplanowane godziny i blokować (lub wyraźnie



- ostrzegać) możliwość zaplanowania większej liczby godzin, niż wynika to z decyzji administracyjnej, system powinien bilansować usługi, tj. umożliwiać podgląd „salda godzin” dla każdego podopiecznego (ile godzin przyznano vs ile zaplanowano vs ile już zrealizowano).
- b) Bloki czynności - automatyczne grupowanie usług względem czynności (czynności pielęgnacyjne w przedziale godzinowym między 07:00 a 10:00, czynności gospodarcze w przedziale godzinowym między 09:00 a 13:00 oraz dostarczenie obiadu od godziny 12:00).
  - c) Limity obciążenia - system winien dążyć do optymalnego rozkładu pracy (np. 3 h czynności pielęgnacyjne, 2 h czynności gospodarcze, 3 h dostarczenie posiłków) i wyraźnie ostrzegać koordynatora o przekroczeniu limitów dziennych (np. 4 h czynności pielęgnacyjnych).
  - d) Logistyka i rejonizacja - system powinien podpowiadać opiekunów na podstawie przypisanej dzielnicy i uwzględnianie bufora na przemieszczanie się (na każdą 1 h usługi 10 minut między wizytami, sumowane w skali dnia), wyświetlanie planu dnia danego opiekuna na mapie w celu optymalizacji tras dojazdowych.
  - e) Zastępstwa - projektowanie zastępstwa za nieobecnych pracowników poprzez przepięcie jego wizyt na innych dostępnych pracowników. Każda zmiana w grafiku dokonana przez koordynatora musi skutkować natychmiastowym powiadomieniem w aplikacji mobilnej opiekuna.
  - f) Detekcja kolizji - automatyczne ostrzeżenie o nakładaniu się wizyt u jednego podopiecznego i wielu opiekunów lub planowaniu pracy pracownika w jego dniach wolnych od pracy (np. planowany urlop).
  - g) Monitoring - wizualizacja statusu wizyty (np. ikonka w kolorze żółtym – trwa wizyta, czerwona – opóźnienie).

## 2. MODUŁ KLIENCI

System musi umożliwiać gromadzenie i przetwarzanie pełnej informacji o osobie objętej wsparciem dla maksymalnie 500 podopiecznych (na cały okres trwania umowy), zawierającą:



- 2.1. Dane identyfikacyjne – imię, nazwisko, pesel, nr telefonu do podopiecznego oraz rodziny (z funkcją „kliknij i zadzwoń”).
- 2.2. Dane teleadresowe – dokładny adres zamieszkania z możliwością sporządzenia niewielkiej notatki technicznej (np. kod do domofonu, miejsce przechowywania kluczy), po kliknięciu w adres aplikacja uruchomi nawigację GPS, która wskaże najkrótszą trasę do miejsca zamieszkania podopiecznego od miejsca, w którym aktualnie znajduje się opiekun.
- 2.3. Dokumentację – informacja o posiadaniu orzeczenia o niepełnosprawności, ograniczeniach ruchowych (tj. poruszanie się przy użyciu balkonika, kul, wózka inwalidzkiego, osoba leżąca), a także sytuacji rodzinnej (czy jest to osoba samotna, w rodzinie bądź czy posiada dalszą rodziną udzielającą wsparcia).
- 2.4. Dane administracyjne – nr i data decyzji administracyjnej przyznającej usługi opiekuńcze, okres obowiązywania decyzji, wymiar godzinowy wraz z preferowaną godziną usługi, stawka odpłatności za 1 h, a także dane dotyczące wydanych decyzji o zwrocie i ustalony zakres czynności w ramach przyznanych usług, a także dane przypisanego opiekuna.
- 2.5. Zarządzanie przerwami realizacji usług – informacje o zawieszeniach realizacji usług opiekuńczych na prośbę klienta (data od – do z opisaną przyczyną zawieszenia), z automatycznie usuwanymi danymi z grafików pracy opiekunów.
- 2.6. Indywidualny plan wsparcia – słownik czynności definiowany przez koordynatora, przypisywany do konkretnych dni.
- 2.7. Niezbędne informacje dotyczące podopiecznego, w formie notatki opiekuna.

### 3. MODUŁ PRACOWNICY

System musi pozwalać na zarządzanie profilem pracownika w zakresie:

- 3.1. Danych podstawowych - imię, nazwisko, nr telefonu służbowego.
- 3.2. Kompetencji i uprawnień pracownika – definiowanie ról (opiekun, opiekun specjalistyczny, opiekun specjalistyczny dla osób z zaburzeniami psychicznymi) oraz rejestr ukończonych kursów.



- 3.3. Dyspozycyjności – centralny kalendarz nieobecności (urlopy, zwolnienia lekarskie, bądź inna niedyspozycyjność) zintegrowany z systemem wykrywania kolizji w grafiku.
- 3.4. Rejonizacji - przypisanie pracownika do konkretnych dzielnic, co ułatwi systemowi podpowiadanie najbliższego wolnego opiekuna.

#### 4. MODUŁ MONITOROWANIE USŁUG

System musi zapewniać nadzór nad realizacją usług w czasie rzeczywistym oraz automatycznie reagować na odchylenia.

- 4.1. Monitoring wizyt i zdarzeń - prezentacja graficzna - widok dla koordynatora w formie osi czasu z dynamiczną zmianą kolorów zależną od statusu:

- a) niebieski – wizyta zaplanowana,
- b) żółty – w trakcie realizacji,
- c) zielony – wizyta zakończona poprawnie,
- d) czerwony – wizyta opóźniona lub alarmowa, wymagająca uzasadnienia.

Możliwość natychmiastowego wyodrębniania przez koordynatora tylko tych wizyt, które mają status opóźniona lub alarmowa.

- 4.2. Alerty - system musi automatycznie wykrywać nieprawidłowości i automatycznie generować alerty w przypadku:

- a) braku rozpoczęcia wizyty – brak odnotowania obecności opiekuna w ciągu 10 minut od planowanej godziny startu,
- b) przedwczesnego zakończenia wizyty u podopiecznego,
- c) niezgodności lokalizacji – automatyczne generowanie alertu w przypadku, gdy współrzędne GPS telefonu są niezgodne z adresem podopiecznego, z zachowaniem możliwości rozpoczęcia wizyty po podaniu przez opiekuna przyczyny rozbieżności,
- d) niezgodności systemu weryfikacji – automatyczne generowanie alertu w przypadku próby rozpoczęcia wizyty bez odczytu właściwego znacznika,



z zachowaniem możliwości kontynuowania pracy w trybie awaryjnym (wymagającym zatwierdzenia przez koordynatora),

e) weryfikacji - każdy wygenerowany alert wymaga uzasadnienia przez opiekuna i zatwierdzenia przez koordynatora.

4.3. Interwencje - możliwość oznaczenia wizyt przez koordynatora, jako „wymagająca uwagi” na skutek zgłoszenia, np. awarii w mieszkaniu, pogarszającego się stan zdrowia, konieczności współpracy z pracownikami socjalnymi, itp.

4.4. Tryba awaryjny – uprawnienia koordynatora do ręcznego zatwierdzania wykonania wizyty po zweryfikowaniu jej innym kanałem wraz z obowiązkowym polem uzasadnienia.

## 5. MODUŁ DOKUMENTACJA I ROZLICZENIA

System musi automatycznie generować dokumentację niezbędną do rozliczeń na podstawie wydanych decyzji administracyjnych oraz zatwierdzonej liczby zrealizowanych usług.

5.1. Karty pracy. Automatyczne generowanie (z zaokrągleniem do pełnej godziny każdego dnia) zestawień u każdego z podopiecznych, z podziałem na rodzaje usług.

Karta pracy powinna po wygenerowaniu być zgodna ze wzorem:

- a) karta usług opiekuńczych (załącznik nr 4.4 do IWUZ),
- b) karta specjalistycznych usług opiekuńczych dla osób z zaburzeniami psychicznymi, wraz z indywidualną kartą świadczeniobiorcy (załącznik nr 4.5 do IWUZ).

5.2. Dokumentacja fotograficzna i dane

5.2.1. Bezpieczne zdjęcia – funkcja wykonywania zdjęć z wizyty z blokadą zapisu w galerii telefonu (zdjęcia przesyłane bezpośrednio do zaszyfrowanej bazy systemu).

5.2.2. Eksport rozliczeń - możliwość eksportowania danych rozliczeniowych takich jak odpłatność klienta z list wpłat przypisanych do każdego z podopiecznych, umożliwiające opiekunowi odczyt odpłatności podopiecznego za ubiegły miesiąc.

5.2.3. Zestawienia zbiorcze – automatyczne przygotowanie zestawień o liczbie osób objętych usługami i liczbie wypracowanych godzin z podziałem na rodzaje usług.



Możliwość oznaczenia wizyt jako finansowane z innych źródeł i generowanie odrębnych raportów dla każdego z nich.

- 5.3. Raport odchyień i statystyki – to rejestr uzasadnień, w którym opiekun z aplikacji mobilnej przesyła koordynatorowi uzasadnienie spóźnienia, braku możliwości rozpoczęcia usługi u podopiecznego, skrócenia wizyty (wybór ze słownika, np. „korek”, „nagle pogorszenie stanu zdrowia podopiecznego”, „podopieczny nie otwiera drzwi”, „podopieczny odmawia wizyty”, itp.). System winien generować statystykę punktualności w postaci miesięcznych raportów dla każdego pracownika.

## 6. MODUŁ BEZPIECZEŃSTWI I RODO

- 6.1. Zarządzanie uprawnieniami – pełna kontrola dostępów (np. opiekun widzi tylko niezbędne dane operacyjne, tj. adres i zakres czynności przyporządkowany danemu podopiecznemu, koordynator widzi pełną dokumentację).
- 6.2. Logi zdarzeń – rejestracja każdej operacji na danych osobowych (kto, kiedy i jaki zakres danych modyfikował lub przeglądał).

## 7. KOMUNIKACJA I BEZPIECZEŃSTWO

Wewnętrzny, w pełni szyfrowany komunikator, którego wszystkie rozmowy muszą być przechowywane na serwerze systemu (nie w pamięci telefonu), a także przechowana musi zostać historia rozmów przez co najmniej 3 lata, z możliwością wygenerowania raportu z przebiegu komunikacji.

Funkcje komunikatora: dyktowanie krótkich wiadomości lub raportów z wizyty (głos na tekst).

Panel wiadomości będzie zawierał następujące moduły:

- 7.1. Czat grupowy.
- 7.2. Czat zespołowy – możliwość tworzenia grup, co ułatwi szybkie informowanie o zmianach organizacyjnych w danej grupie pracowników.
- 7.3. Czat indywidualny – bezpośrednia linia Koordynator – Opiekun oraz Opiekun-Opiekun. Czat indywidualny winien posiadać następujące funkcje:



- a) Integracja z kartoteką – możliwość przypisania konkretnej konwersacji do profilu podopiecznego (widoczna w jego historii);
  - b) odbieranie powiadomień – możliwość wysyłania przez koordynatora bezpośredniej wiadomości do opiekuna, która wyświetli się na zablokowanym ekranie telefonu;
  - c) przycisk SOS/Pomoc – przycisk alarmowy w aplikacji opiekuna, wysyłający natychmiastowy alert do koordynatora z precyzyjną lokalizacją GPS w sytuacjach zagrożenia zdrowia lub życia;
- 7.4. Wiadomości systemowe - wysłanie ogłoszeń do wszystkich pracowników jednocześnie, z potwierdzeniem odczytu wiadomości przez każdego z nich.
- 7.5. Status odczytu i dostępności opiekuna– system musi odznaczać potwierdzenie doręczenia i odczytu oraz automatycznie informować o statusie opiekuna, np. „w trakcie wizyty”, uzasadniające niezapoznanie się z ogłoszeniem.