A Bischitz Johanna Integrált Humán Szolgáltató Központ beszámolója a Szociális és Egészségügyi Ágazati Stratégiai Terv 2018-2021 megvalósításának 2019. évi tapasztalatiról

Budapest Főváros VII. Kerület Erzsébetváros Önkormányzatának Képviselő-testülete 338/2018. (XI.14) számú határozatával elfogadta az „Erzsébetváros Szociális és Egészségügyi Ágazati Stratégiai Terve 2018-2021” című dokumentumot, melyben kijelölte a kerület szociális és egészségügyi fejlesztési irányvonalait és ezek megvalósítására felkérte a Bischitz Johanna Integrált Humán Szolgáltató Központot (továbbiakban: Humán Szolgáltató). A Humán Szolgáltató a testületi határozat alapján minden évben beszámolót készít a stratégiai célok megvalósításában elért előrehaladásról.

A 2018-2021 közötti időszak stratégiai célterületei a következők:

1. Prevenció a különböző szolgáltatási színtereken
2. Szolgáltatás optimalizálás
3. Minőségfejlesztés, hatékonyság és hatásosság fejlődése
4. Funkcionális területek hatékony működése
5. A teljes kerületi lakosság felé történő szolgáltatásfejlesztés

Jelen beszámoló a Stratégiában meghatározott célok elérése érdekében a Humán Szolgáltató által a 2019. évben megtett intézkedéseket foglalja össze, a célterületek szerinti bontásban.

1. Prevenció a különböző szolgáltatási színtereken

A prevenciós tevékenység minden szervezeti egység egyik legfontosabb szakmai feladata az egész intézményben. A szolgáltatások jellege meghatározza e tevékenységben való részvétel jellegét és lehetőségeit.

Az egyes szakmai szervezeti egységek más-más módokon képesek a lakosságot elérni és preventív tevékenységeket nyújtani proaktív módon és a hozzájuk fordulóknak egyaránt.

A Család- és Gyermekjóléti Központ foglalkoztatási tanácsadás keretein belül álláskereső klubot, valamint egyéni foglakoztatási tanácsadást vehet igénybe minden VII. kerületi álláskereső. Álláskereső klub szolgáltatás keretein belül az álláskereső böngészhet az interneten az álláshirdetések között, jelentkezhet álláshirdetésre e-mailben, használhatja az intézmény telefonját álláskeresés céljából, a faliújságon elhelyezett álláslehetőségek között válogathat, ha kérdése van, vagy ha megakadt az álláskeresés folyamatában, tanácsadó munkatársaink állnak rendelkezésükre. Az egyéni foglalkoztatási tanácsadás tíz alkalomból áll, ez alatt a tanácsadó csak az ügyfélre figyel. A tanácsadóval való beszélgetés során az álláskereső megismerheti azokat a belső és külső akadályokat, melyek nehezítik, hogy megtalálja a neki megfelelő állást. Megtanul olyan önéletrajzot és motivációs levelet írni, amely kiemeli az erősségeit, valamint összeállítani egy teljes álláspályázatot. Megismerhet álláskeresési módszereket és technikákat. A tanácsadó segít felkészülni az állásinterjúkra (mit kell kerülni, mit kell hangsúlyozni, hogyan kell viselkedni, stb.). Önismereti tesztek kitöltésével olyan tulajdonságait is megismerheti, melyekkel eddig nem volt tisztában, és amelyeket az álláskeresés során jól tud használni. A tanácsadások nagy része sikeres elhelyezkedéssel zárul, melynél az ügyfél az állását az utókövetés ideje alatt is sikeresen megtartotta. Ezen felül a bölcsődébe jelentkező gyermekek szülei részére a foglalkoztatási tanácsadó szolgáltatásai elérhetőek, melynek igénybevételi feltételeit a bölcsődei felvételi eljárásrend szabályzata tartalmazza.

A gyermekvédelmi szolgáltatások egységes szakmai koordinációja során, illetve a családokat támogató szolgáltatások modernizációját célzó jogszabály módosítás okán a két intézménytípus – családsegítő szolgálat és gyermekjóléti központ – összevonásra került, az integrált intézményi egység neve 2016. január 1-jétől Család- és Gyermekjóléti Központ, a szolgáltatás két telephelyen fogadja az ügyfeleket. A gondozást és korrektív jellegű szolgáltatást végző családsegítő és esetmenedzser szakemberek a Család- és Gyermekjóléti Központ székhelyén, a Szolgáltatási Centrumban – a 1073 Budapest, Kertész utca 20. szám alatt – fogadják az ügyfelek, a fejlesztő gondozásra törekvő tanácsadó team-ek szakemberei a 1074 Budapest, Hutyra utca 11-15. szám alatti Fejlesztési Centrumban végzik tevékenységüket.

A veszélyeztetettséget észlelő és jelző rendszer működése és működtetése a Család- és Gyermekjóléti Központ kiemelt feladatai közé tartozik. Járási szintű szolgáltatóként kétszintű – települési és járási szintű – jelzőrendszert működtet. A 2014. évben bevezetett Területi alapú Ellátási Modellnek (TEM) köszönhetően a szakmaközi és ágazatközi együttműködések érezhető mértékben javultak, a kapcsolattartások gyakorisága nőtt. A jelzőrendszeri tagokkal folytatott közös munka hatékonyabbá vált az utóbbi időszakban, mely szakmaközi megbeszélések, konferenciák, találkozók, valamint esetmegbeszélések, esetkonferenciák szervezése és lebonyolítása során valósult meg. A bölcsődék a gyermekvédelmi szolgáltatásokat közvetve biztosítják, szükség esetén jelzési kötelezettségeiknek is eleget téve. A jelzőrendszer tagjaival a TEM keretében hatékony közös munka folyik. Az intézményi SzMSz 2019.évi módosítása ennek kereteit jelentősen pontosította.

Egyebek mellett prevenciós célokat is szolgálnak az alábbi szolgáltatások, programok:

* Firka szakkör – készségfejlesztő csoport 7-14 éves gyermekek részére.
* Prevenció az iskolai színtéren – az óvodai iskolai szociális segítők fogadóórát és csoportfoglalkozásokat tartanak a köznevelési és közoktatási intézményekben.
* HÉS – Hetedhét Éjszakai Sportklub, alternatív szabadidő-eltöltési lehetőséget nyújt 11-16 év közötti fiataloknak.
* Családos tábor – évente egy alkalommal nyári táboroztatás lehetősége az önkormányzat balatoni táborhelyén.
* Közösség- és készségfejlesztés – a tanácsadó szolgáltatásokhoz kapcsolódó csoportok álláskereső klubok, tanfolyamok speciális célcsoportot támogató foglalkozások.
* MASNI iroda – a nők munkaerő-piaci aktivizálását segítő programcsomag.

A Humán Szolgáltató bölcsődéiben a szülők, családok tájékoztatása személyesen, e-mailben, valamint telefonon történik. Már bölcsődés korú gyermek esetén a szülőket szülői értekezleteken, szülőcsoportos beszélgetéseken (3-3 db/év), családi délutánokon (2 db/év), üzenő füzeten keresztül, illetve hirdetőtáblán tájékoztatjuk az bölcsődék életéről, programjairól, a bölcsődei ellátáshoz jutás módjáról. A bölcsődék szakmai programja tartalmazza a bölcsődés korú gyermekek számára nyújtott minőségi szolgáltatásaink alapvető szakmai értékeit és célkitűzéseit. Ezen felül a mindennapos tájékoztatás a gyermek érkezésekor és távozásakor is biztosított.

Az egészséges életre nevelés és az egészséges környezet biztosítása a bölcsődei gondozás, nevelés alapvető része, a mindennapi élet meghatározó mozzanatai is ehhez köthetők (étkezés, fürdőszobai műveletek, stb.)

A közösségi programok a bölcsődék életében a családi délutánok (2 alkalom/év), melyek jeles napokhoz köthetőek. Ez lehetőséget teremt a szülőknek, hogy gyermekeikkel és a kisgyermeknevelőkkel együtt töltsenek értékes időt – a tevékenységeket egy-egy ünnep vagy téma mentén szervezve.

A kollégák megbecsültségét erősítjük közös programokkal, esetmegbeszélésekkel, egyéni megbeszélésekkel, tanácsadással, szakmai programokkal. Igyekszünk a munkakörnyezetet élhetővé, élvezhetővé, barátságossá tenni, megfelelni az egyéni elvárásoknak. Dolgozóink igény szerint vehetnek részt az intézményi egészségfejlesztési programokon.

A prevenció erősítése természetesen az idősellátásban is megjelenik, hiszen a megelőző ismeretterjesztés minden időseknek nyújtott szolgáltatásban a legfontosabb szempontok között van. Az idősellátás alap- és szakosított szolgáltatásaihoz való hozzáférés egyablakos rendszerének kialakításával és működtetésével a kerület idős, rászoruló lakosaival széleskörű kapcsolatot tudtunk kialakítani. Az alapszolgáltatások (szociális étkeztetés, idősek nappali ellátása, házi- és jelzőrendszeres házi segítségnyújtás) biztosítása során elsődleges prevenciós szempont, hogy az idősek önálló életvitelüket a saját otthonukban, környezetükben minél tovább fenn tudják tartani. A közösségi programok segítik a társas kapcsolatok kialakulását és elmélyülését, a kerületben négy helyen is elérhető klubok biztos pontként szolgálnak az idősek számára, ahol biztonságos környezetben, kollégáink támogató részvétele mellett kortársaikkal változatos programok, élmények között tudják eltölteni a napközbeni időt. Az idős klubokban napi szinten 390 fő fordul meg, a pszichiátriai betegek klubjában pedig 25.

Az idősek nappali ellátása körében biztosított programok között heti rendszerességgel vannak előadások, közös, vezetett beszélgetések az egészségtudatosság, egészségmegőrzés, önálló életvezetés témájában. Személyre szabott tanácsadást tudunk nyújtani, aminek célja az egyéni igények és képességek felmérése után az egyéni hasznosság érzésének növelése és az önálló életvezetés képességének fenntartása. Az idősek között nagy az érdeklődés az angol nyelv tanulására, amit önkéntessel biztosítunk, valamint az informatikai oktatásra, amihez a számítógép beszerzés igénye a beruházási tervek között le lett adva.

A Humán Szolgáltató új Szervezeti és Működési Szabályzatának elfogadásával az időseket támogató szolgáltatások egy igazgatóhelyettes irányítása alá kerültek. Az egyablakos szolgáltatásszervezés kialakítása után ezzel az intézkedéssel már nem csak az ellátottak, hanem a kollégák számára is biztosítva lett az információ egycsatornás megosztása. A célcsoport szerinti összerendezés az egyes egységek közötti együttműködést is egyszerűsíti a közös irányítás megvalósulásával.

Az egészségügyi ágazat szakdolgozóinak végzettsége és jogszabályi kötelezettségei alapján a prevenció, mint feladat a mindennapi munkájuk, hivatástudatuk céljainak része. Ebben az alapellátás bázisát adó felnőtt és gyermek háziorvosok is nagy eredményekkel biztosítják a megelőzést és a betegellátást.

Az egészségügyi ágazat munkatársai közül szakápolók, gyógytornászok, szájsebészeti asszisztensek, fogászati asszisztensek, gyermek fogorvosok, fogászati asszisztensek végezték az egészségügyi szűréseket a Péterfy Kórház-Rendelőintézet és Manninger Jenő Országos Traumatológiai Intézet (továbbiakban: Kórház) szakdolgozói munkatársaival karöltve. Idén is nagyon hatékony együttműködés zajlott a két intézmény között már a készületeket illetően is. A kórház egyre nagyobb létszámmal biztosít szakdolgozót a rendezvényre, akik egyre jobban szeretnek részt venni a megelőző programon. A két intézmény kollégáinak munkája nagyon jól kiegészíti egymást, idén még szélesebb körű prevenciós lehetőségekkel tudtuk fogadni a 2 napos rendezvényen a lakosságot.

A Kórházzal a napi munkában is folyamatos nagyon jó kooperáció zajlik, például a területi és kórházi védőnők között, a védőnők és kórházi szociális munkások között, az otthoni szakápolási szolgálat és a kórházi szociális munkások között.

A háziorvosaink méltán számíthatnak a Kórház szakrendelésivel való szoros együttműködésre. Az alapellátásban preventív módon kiszűrt beteget a jó kapcsolatra támaszkodva gyorsan tudják a diagnosztikus időpontokkal segíteni a Kórház és Rendelőintézet szakellátásai. Ettől felgyorsult a betegút és rövidült a várakozási idő.

A háziorvosaink és az intézményünk szervezeti egységei között egyre jobb a kommunikáció, az együttműködés. Ez igaz a gyermekellátásban is. Ezek a kapcsolatok, ahogy a terveinkben is szerepel – a megelőzésben nagyon fontos helyet foglalnak el, nagymértékben támogatják az alapellátásban a lakosság egészségügyi ellátásának minőségét és hatékonyságát.

Az ellátottak lakásaiban nyújtott ellátások (védőnői, otthoni szakápolási ellátás) során az élettér egészséges kialakításában nagyon nagy szerepet tudnak vállalni. Elengedhetetlen, hogy a folyamatos ellátás során ne tanácsolnának megoldást jelentő lehetőségeket a primer/szekunder/tercier megelőzésben.

Az iskolai védőnői ellátásban, az iskolafogászati ellátásban kiemelten fontos tanácsokkal tudják a gyermekek/fiatalok, valamint pedagógusaik figyelmét felhívni az otthoni környezetben megvalósítható megelőző lehetőségekre. Ezeket az információkat a gyermekek/fiatalok hazaviszik a családjaikba és az információ a megfelelő irányban haladva segíti az egészségnevelést.

A közösségi egészségfejlesztési célú rendezvények esetében egységes online anonim kérdőív és adatfelvételi lapok kerültek kidolgozásra, melyek kitöltése a rendezvények és szolgáltatások részvételének előfeltétele. A programok zárásaként pedig visszajelző kérdőíveket töltettünk ki mind a résztvevőkkel, mind a megvalósítókkal.

Az Egészségfejlesztési Pont és az Erzsébetváros szíve program 2019-ben külön Facebook és Instagram oldalt működtetett, ahol az aktuális programokról, rendezvényekről, szolgáltatásokról jelentek meg hírek, valamint tájékoztató, ismeretterjesztő posztok biztosították az oldalak aktivitását, a követők számának növelését.

Egészségfejlesztési Pont működtetése biztosítja a fejlesztési csoport pszichológusai és dietetikusa számára a csoportos és egyéni tanácsadások színhelyét. Emellett egyes egészségfejlesztési célú rendezvények szervezése és lebonyolítása szintén a Pontban dolgozó kollégák munkakörébe tartozó feladat.

Az idei évben közterületeken, lakóházakban, iskolai táborokban és az önkormányzat által fenntartott intézményekben szerveztünk egészségfejlesztési programokat. A célcsoport tekintetében is sokkal szélesebb réteget értünk el, hiszen a gyermekektől, az aktívkorúakon át az idősebb korosztályig sikerült így elérni a kerületben élőket és munkát vállalókat.

A 2019-ben indult Erzsébetváros szíve program egyik új kezdeményezése a munkahelyi egészségfejlesztési programok megvalósítása az önkormányzat által fenntartott intézményekben. Az idei évben 8 munkahelyen tartott a Humán Szolgáltató ilyen típusú rendezvényt, ahol egészségügyi szűréseket és tanácsadásokat biztosítottunk a résztvevőknek.

1. Szolgáltatás optimalizálás

A szükséges és optimális szolgáltatások elérhetőségének a lakosság lehető legszélesebb köre által a lehető legegyszerűbb módon történő biztosítása kiemelt feladat a szociális és egészségügyi ellátások szervezése és biztosítása során. Ennek megfelelően a Humán Szolgáltató is törekszik ellátásainak ügyfélközpontú szervezésére. Ezt a 2019. évben főként az alábbi intézkedések és feladat-ellátási módok szolgálták:

A Család- és Gyermekjóléti Központhoz érkező jelzéseket, szolgáltatás szükségleteket az egyablakos ügyintézés keretein belül kezeljük és az ügyfelet a megfelelő szolgáltatás felé delegáljuk, irányítjuk. A bölcsődei szolgáltatáshoz való egyablakos hozzájutást a bölcsődei felvételi eljárásrend belső szabályzata tartalmazza.

Családközpontú szolgáltatás biztosítása: A Család- és Gyermekjóléti Központ célja a gyermekek testi, lelki egészségének, családban történő nevelésének elősegítése, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése, a már kialakult veszélyeztetettség megszüntetése, valamint a családjából kiemelt gyermek visszahelyezésének elősegítése, továbbá az önjogú ügyfeleket támogató szociális segítőmunka biztosítása. Továbbá a krízishelyzetben lévő – szociális, életvezetési, munkanélküliséggel kapcsolatos problémákkal küzdő – egyének és családok számára nyújt segítséget ahhoz, hogy képessé váljanak problémáik megoldására, a krízishelyzethez vezető okok megelőzésére. A bölcsődei ellátás során abszolút prioritást élvez a gyermekek biztonságos, nyugodt, szakszerű ellátása. Fontos, hogy ez a szülő, a család elvárásainak, a gyermek igényeinek megfelelően, de mégis szakmai szempontból kifogástalanul történjen (egyéni bánásmód). Helyettesítő szolgáltatásként lép gyakran életbe az időszakos gyermekfelügyelet, melynek költségvonzata a szülők számára csekély kiadás ahhoz képest, hogy szakképzett kisgyermeknevelők, bölcsődei körülmények között (ideális környezetben) foglalkoznak a gyermekekkel. A bölcsődével kapcsolatban álló családoknak tudunk segítséget nyújtani abban, hogy a megfelelő szakemberhez eljussanak.

A bölcsődei szolgáltatás folyamatábrájával a napirenden és a beszoktatási renden keresztül lehet megismerkedni, mely a bölcsődék szakmai programjában és az ügyrendekben került rögzítésre.

A Humán Szolgáltató különböző szakmai egységeinek munkatársai egymással együttműködve folyamatos tájékoztatást, tanácsadást biztosítanak a kerületben élő kisgyermekes családoknak (MASNI- Fecsegő tipegő klub, kitelepülések).

1. Minőségfejlesztés, hatékonyság és hatásosság fejlődése

Az intézmény valamennyi szervezeti egysége a jogszabályokon túl belső szabályzatok és protokollok mentén látja el feladatait, mely jelentősmértékben hozzájárul a minőségi ellátás folyamatos fejlesztéséhez és az elért minőség fenntartásához.

Bölcsődéinkben az ellátotti elégedettséget speciális, a bölcsődei korosztályra fókuszáló minőségbiztosítási kérdőívek segítségével monitorozzuk (növekvő elégedettség), ezen felül a Humán Szolgáltató egyéb szervezeti egységei is végeznek időnként elégedettségmérést.

Az intézmény panaszkezelési rendszere az elmúlt évben is sikeresen működött, a beérkező kérelmek megnyugtató rendezésére sor került.

A kerületben lakó idősek elérését a Humán Szolgáltató az elmúlt évek eredményeinek köszönhetően már optimalizálta, a szolgáltatások ismertsége széleskörű, a programokon való részvétel magas. Az idős bentlakásos otthonok felújítása után, az új demens és szakápolási részlegek, valamint a 20 új férőhely kialakításával ezek működtetése és feltöltése lesz a következő év első felének feladata. A szakosított ellátás az ország teljes területéről fogad jelentkezőket, de a hetedik kerületiek előnyt élveznek (Peterdy utcai idősek otthona 44 fő, Dózsa György úti idősek otthona a bővítés után 94 fő időskorú ellátását biztosítja).

A Dózsa György úti idősek otthona a felújítás utáni új engedélyeztetési eljárás eredményeként nem csak 20 új férőhellyel fog bővülni, amiben egy külön kialakított demens részleg is lesz, hanem szakápolási engedéllyel is rendelkezni fog. Az idősotthoni szakosított ellátás biztosítása során két olyan irányú változást tapasztalunk, amire reagálni szükséges. Az egyik, hogy egyre magasabb a demencia kórképpel rendelkező idősek aránya mind a már bentlakók, mind pedig az igénylők között. (Peterdy utcai otthonban jelenleg 7 fő, Dózsa György úti otthonban 21 fő.) A másik, hogy egyre magasabb az ápolási igénye a bentlakásos ellátást igénylőknek, sok jelentkező eleve kórházból kerül be az otthonba. Az új részlegek szervesen kapcsolódnak az idősotthonok által eddig nyújtott szolgáltatásokhoz, erre épülnek, hiszen az alapápolást és gondozást minden részlegen biztosítjuk.

Az idősellátásban az előgondozás folyamata az egyablakos ügyintézés rendszerében kidolgozott protokoll alapján működik. A bentlakást nyújtó idősellátás szolgáltatási tartalmának változása több új terület szabályozását igényelte (pl.: infekciókontroll, fertőtlenítő takarítás, betegazonosítás stb.) Ezzel párhuzamosan az új ellátási folyamatokat is végig gondoltuk és szakmai protokollokat dolgoztunk ki, hogy az egyes részlegek szolgáltatási tartalma jól érthető legyen az ellátottak, az érdeklődők és a munkatársak számára is. (Pl. műszakátadás, gyógyszerelés, fürdetés stb.)

Erzsébetváros krízishelyzetbe került lakosai számára a Humán Szolgáltató szakmai egységei példaértékű együttműködésben tudnak gyorsan és hatékonyan reagálni és segítséget kínálni. A Területi Koordinációs szervezeti egység létrejötte és a Területi alapú Ellátási Modell/protokoll garancia erre. Ugyan a szakosított szociális szolgáltatásoknál az átmeneti jellegű ellátások 2022-től megszűnnek, az időskorú lakosok számára a Peterdy utcai idősotthonban addig is 3 férőhely biztosított az átmenetileg ellátásra szorulók számára. A krízishelyzetre vonatkozó eljárás a különös figyelmet igénylő téli időszakban protokoll szerint működik.

2019-ben a két idősek bentlakásos otthonában történt felújítás, aminek eredményeként az idős ellátottak és a velük dolgozó kollégáink megújult környezetben élhetnek, dolgozhatnak. Az elérhető tárgyi eszközök bővülnek a szakápolási tevékenység végzéséhez szükséges eszközökkel, de ezen túl a korszerű betegmozgatáshoz, gyógytornához szükséges eszközöket is be tudtunk szerezni.

A folyamatos felújítások a munkatársak munkakörülményeit javítják, a betegellátás helyszíneinek látogathatóságát is emelt szintre helyezték. A Csengery utcai rendelőben helyet kapott szájsebészeti rendelő kezelőegységének, bútorzatának korszerűsítésével, a Dózsa György úti bentlakásos intézményben székelő Otthoni szakápolási szolgálat irodájának felújításával az egészségügyi telephelyek megújulása is befejeződött. Ezen felújítások a munkatársak mindennapjait teszik könnyebbé, az ügyfelek számára pedig komfortosabb körülményeket biztosítanak.

Az Egészségfejlesztési Pont és Mozgáscentrum is új eszközökkel, berendezésekkel bővült, ezeknek köszönhetően a meglévők mellett új szolgáltatásokkal és programokkal biztosította a megfelelő színvonalú feladatellátást.

A Dózsa György úti idősotthonban az új ellátási részlegek kialakítását megelőzően tanulmányoztuk a fővárosban elérhető idős bentlakásos otthonok szolgáltatási palettáját, felvettük a kapcsolatot a demens idősek gondozásában jártas szakemberekkel, kollégáink szakmai konferencián vettek részt, ahol külföldi példákkal is megismerkedhettek a demens ellátás területén. Az így szerzett tapasztalatok egy részét már beépítettük az új szakmai programba és megtapasztalhatóvá tesszük a mindennapi gyakorlat során is.

Az egészségügyi ágazat Otthoni szakápolási szolgálata és a védőnők továbbra is magas fokon biztosítják az otthoni környezetben nyújtható ellátásokat.

A védőnői szolgálat a kismamán, gyermeken keresztül a család egészségnevelő feladatait biztosítja, a család, mint érték támogatásával.

2019-ben több a közép-magyarországi régióban is elérhető képzésen vettek részt a Humán Szolgáltató munkatársai (EFOP 1.2.4; VEKOP-16-2016-00001; VEKOP 7.5.1), mindezek mellett 2 saját fejlesztésű képzésünk - szakmai tanácskozás valósult meg. Szeptembertől – esti tagozaton – érettségi megszerzésére van módja a Humán Szolgáltatónál dolgozó munkatársaknak. Az új, szeptemberben elfogadott SZMSZ működésbeli és ellátásszervezésben bekövetkezett változásainak a lekövetésére középvezetői és munkatársi szakmai tréningek valósultak meg.

2019 augusztusában a Humán Szolgáltató a Területi Ellátási Modell működtetésére létrehozta a területi koordinációs irodát. A területi koordinációs iroda strukturális koordinációs eszközökkel segíti elő a szolgáltatásintegrációt és az ügyfélközpontú gondozást. “A strukturális koordinációs eszközök olyan pótlólagos, a koordinációt segítő megoldásokat jelentenek, amelyek a Humán Szolgáltató struktúrájának átalakítása nélkül biztosítják a koordinációs igény kielégítését: a szervezet alapstruktúrájába épülnek be.” (Humán Szolgáltató, SZMSZ p. 20)

Az iroda működtetését 2019 októberétől a területi koordinációs vezető végzi, a 2020. évtől 4 esetkoordinátor munkatárs foglalkoztatására kerülhet sor. Az esetkoordinátor team egy olyan munkacsoport, amely közvetlenül koordinálja majd a szervezet egységei és vezetési szintjei közötti intenzív kommunikációt, megalapozva ezzel a döntéseket és az ügyfélszükséglet fókuszú szakmafejlesztést.

Az iroda a szolgáltatásintegráció általános vagy speciális szakmai kérdéseinek megvitatására, a döntések előkészítésére, illetve a meghozott döntések ismertetésére, közös értelmezésére ún. koordinációs értekezleteket tart.

A képzési értekezletek az új belépők számára szervezett tájékoztatók, melyek által a munkavállalók egy átfogó képet kaphatnak az Erzsébetvárosi humán szolgáltatások egyedi rendszeréről. A 2019. évben 2 alkalommal került sor képzési értekezletre (2019. október 17. és 24.).

A munkatársak informálása a tevékenységüket, illetve az Intézményt általánosan érintő kérdésekről ún. területi koordinációs értekezletek keretében valósul meg (az első koordinációs találkozóra 2019. november 27-én került sor).

2019 októberében a területi koordinációs vezető előkészítette a működtetéshez szükséges szakmai dokumentumokat. A korábbi veszélyeztetettségi protokoll felülvizsgálatát követően 2019 novemberében kidolgozásra került a szolgáltatásintegrációt szabályozó szakmai iránymutatás, a Területi Ellátási Modell alapján működő szolgáltatásintegráció biztosításával összefüggő feladatokról elnevezésű protokoll.

A protokoll rögzíti a Humán Szolgáltató szolgáltatási egységeinek – jogszabályi kötelezésen túlmutató – együttműködését a feladatellátás során, nevesíti a szolgáltatási egységekhez tartozó, ügyfélközpontú működést támogató többletfeladatokat. A protokoll célja a rászorulók és krízishelyzetben lévők ellátásának egységes szabályozása, a területi alapú szolgáltatásintegráció eljárásrendjének kiszámíthatóvá tétele a hatályos jogforrások és módszertani iránymutatások előírásaival összhangban.

A protokoll szabályozza a kötelező és területi koordinációs beavatkozás eseteit, továbbá a preventív célú, konzultatív jellegű tájékoztatáshoz kapcsolódó átjelzési kötelezettséget. A preventív célú tájékoztatás célja a problémahalmozódás megelőzésén túl az ügyfélellátáshoz kapcsolódó egységes eljárásrendek kialakítása.

Az Intézmény munkatársai a szociális munka globális definíciójának értelmében, a fenntartható fejlődés, a társadalmi változás elősegítése és az adekvát ügyféltámogatás érdekében együttműködnek különböző szektorokkal és szakmákkal, továbbá elősegítik az igénybevevői kör számára a helyzetváltoztatást elősegítő, ún. „fejlesztő gondozás” körébe tartozó szolgáltatások elérésében való részvételt.

A területi koordinációs iroda szervezi a TEM modell értelmében működtetett körzetes munkacsoportok tevékenységét. Kiemelt gondozást igénylő ügyben érkező jelzés esetén az esetkoordinátor szervezi az ügyfél köré az ellátásában kompetens szakembereket, egyfajta riadóláncot indít el, melyet követően a munkacsoport minden tagja a saját területén megteszi a szükséges intézkedéseket. Az egységes koordináció által a beavatkozás ideje jellemzően csökken – időtartama pár hónap a jellemzően elhúzódó, több éves gondozási folyamatok helyett -, az erőforrások közvetítése soron kívül megtörténik. Az ügyfél az intenzív gondozás keretében lehetőséget kap a rászorultsági helyzetből való elmozdulásra, célzottabban jut erőforrásokhoz, a támogatás intenzív időszakában egyes ellátásokat akár méltányossági alapon, továbbá helybe vitt szolgáltatás keretében, az otthonában vehet igénybe.

A körzetes munkacsoport egy adott ellátási körzethez rendelt, az ellátás különböző szakmai területein tevékenykedő személyekből álló, feladatorientált team szervezet, amelyet az ügyfél problémájának megoldására hozott létre a Humán Szolgáltató menedzsmentje. A körzetes munkacsoport elsősorban intenzív gondozási program keretében végzi tevékenységét. Az ügyfélellátás hatékonysága és az intézkedések összhangja érdekében a körzetes munkacsoport szükség szerint, konzultatív jelleggel is egyeztet, és jelzi az ügyfélellátás során tapasztalt szolgáltatási vagy szabályozási hiányokat a felsővezetés részére azok megoldása céljából.

Az ily módon szabályozott körzetes jelzőrendszeri működés biztosítja a szociális védelem körébe tartozó köztevékenységek feladat- és kompetenciaalapú ellátását. Az alapszolgáltatási feladatok ellátása a szakmai egységek kompetenciája. A területi koordináció illetékessége a szolgáltatásszervezésben, a gondozási folyamat során abban az esetben jelenik meg, amennyiben fennállnak az intenzív beavatkozás feltételei:

* a jelzést küldő orvos, kórház,
* a jelzés tartalmából feltételezhető az azonnali beavatkozást igénylő krízis-, illetve válsághelyzet,
* és az ellátási szükséglet nem egy szolgáltatási ágazatra/intézményi egységre korlátozódik.

A körzetes munkacsoport által nyújtott intenzív gondozási forma alapelvei:

* A munkacsoport alapja a szakemberek és segítők közötti kölcsönösség és együttműködés.
* A szolgáltatásokat tervezetten és egységes folyamat keretében biztosítják.
* A szolgáltatások koordinációja közvetlenül zajlik.
* Az esetkoordináció törekszik a többleterőforrások bevonására.
* Az intézkedések krízis-orientáltak.
* Az egykapus ügyintézést az ellátott számára a munkacsoport által kijelölt munkatárs biztosítja, mely során az ügyfélkapu elsődlegesen az ellátott otthona.
* A szolgáltatás konkrét intézkedések, feladatok és beavatkozások egységéből áll.
* Minden szakember a saját kompetenciájában ellátandó tevékenységekkel dolgozik.
* Az intenzív gondozás keretében megtett beavatkozások rendszerint három, és maximum hat hónapig tartanak.
* A gondozás a beavatkozó intézmények munkamódszereivel zajlik, de a szolgáltatási területek interakciós folyamatában új megoldási utak jönnek létre.

A területi koordinációs munkacsoportok működtetésének célja, hatása:

* intenzív erőforrás-közvetítés a krízisellátás során;
* a szakemberek szakmai támogatása, képzése;
* a szolgáltatásintegrációs gyakorlat és a területi alapon történő szolgáltatásszervezés megerősítése;
* szolgáltatásfejlesztés.

A területi koordináció keretében már 2019 novemberében kidolgozásra került a fűtetlen lakásban élők támogatását célzó szakmai iránymutatás, a téli krízisidőszak által veszélyeztetett kerületi lakosok ideiglenes elhelyezésével és az utcán élők vörös kód figyelmeztetés idejére történő befogadásával összefüggő feladatokról szóló protokoll. A protokoll célja a téli kríziselhelyezésre szorulók ellátásának egységes szabályozása, az eljárásrend kiszámíthatóvá tétele a hatályos jogforrások és módszertani iránymutatások előírásaival összhangban. A Humán Szolgáltató szakmai vezetői általános jelzési kötelezettségük teljesítésén túl a kerületi ingatlanokban fűtés nélkül maradt rászorulók ellátásának érdekében krízislistát állítanak össze a protokoll kiadásának évében tárgyév december 6-ig, a 2020. évtől minden év szeptember 10. napjáig. A veszélyeztetettségi névsor felülvizsgálata folyamatos, a szakmai egységek riadóláncán túl a lakosság elérését az intézmény telephelyein és a kerületi háziorvosi rendelőkben elhelyezett lakossági tájékoztatók segítik. A lakossági tájékoztatás feladatait elsődlegesen a család- és gyermekjóléti központ és az ellátott irányítási csoport látják el.

Az új szakmai egység működtetésének tapasztalati időszaka még csekély, de a visszajelzések alapján a szolgáltatásintegráció erősítése fokozott igényként jelentkezik a szakemberek részéről, különösen a rászorulók ellátásában.

1. Funkcionális területek hatékony működése

Az Intézmény fejlesztő jellegű ellenőrzése több formában (külső és belső ellenőrzések, kontrollok) valósul meg folyamatosan.

A dokumentációk ellenőrzése több szintű ellenőrzési rendszerben vannak folyamatos kontroll alatt, jogszabályi és belső szabályozási megfelelőség tekintetében is.

A szervezeti egységekben a kontrolling rendszer folyamatosan működik, melyet a szakmai vezetők és felső vezetők biztosítanak.

A feladatfinanszírozás ágazatonként eltérő mértékben valósulnak meg, de minden szakterületen megkezdődött az ez irányú továbblépés.

A Humán Szolgáltató a közösségek aktivitásának kiváltását a problémák megoldásában és újabb problémák megjelenésének megakadályozásában – erőforrás megtakarítás, erőforrás bővülés elősegítését – is igyekezett megvalósítani. Az önkéntesek tevékenysége mindig is fontos volt a Humán Szolgáltató napi működésében, működtetésében. Az intézményben elsősorban az idősellátásban kiemelkedő az önkéntesek száma, akik leginkább a készség és képességfejlesztő foglalkozások vezetésében veszik ki a részüket, ezzel is színesebbé, változatosabbá téve a kerületi idősek mindennapjait, az igénybe vehető szolgáltatások körét.

A szelektív hulladékgyűjtés az intézmény valamennyi telephelyén, programján és szolgáltatási formájában megkezdődött.

1. A teljes kerületi lakosság felé történő szolgáltatásfejlesztés

A Humán Szolgáltató stratégiai célkitűzései közül nagy jelentőséggel bír az, hogy a rászorulók helyzetének stabilizálását és lehetőség szerint jobbá tételét minden körülmények között prioritásként kezelve, képes legyen az elmozdulásra a kerület összes lakosa felé, ilyen módon is megerősítve az intézmény valamennyi preventív munkáját. Ebben alapelv a partnerség erősítése, szolgáltatások közelebb vitele az ellátottakhoz/lakossághoz. Az ügyfelek tájékoztatása során információt nyújtunk a kerületben igénybe vehető egészségfejlesztésre és egyéb szabadidős tevékenységre irányuló szolgáltatásokról. Az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység bevezetésével a kerületi ifjúságot célzó preventív programokra nagyobb hangsúly került (lsd. prevenciós tevékenységeink).

A három bölcsőde törekszik az egységes, családok által elvárt minőségi, nyugodt, kiegyensúlyozott szolgáltatás biztosítására, ezen belül továbbra is működik a Játszócsoport és Időszakos gyermekfelügyelet a Lövölde bölcsődében, melynek mintájára a Humán Szolgáltató bővíti a Dob bölcsőde szolgáltatásait is időszakos gyermekfelügyelet szolgáltatás beindításával. Ennek az engedélyeztetése jelenleg folyamatban van.

Az idősellátási alap és szakosított szolgáltatásai a programjaik között rendszeresen szerepelnek olyanok, amelyek a generációk közötti kapcsolatot erősítik. A bentlakásos otthonokba különösen az év végi ünnepkörök kapcsán érkeznek műsorokkal gyerekcsoportok, a nappali ellátásban minden évszakban van olyan program, ahol együtt játszanak idősek és gyerekek. Az idősellátásban lévők unokáikkal közös kiránduláson is részt tudnak venni az Idősek Programsorozat keretében.

A lakosság tájékoztatása több csatornán keresztül valósul meg. A Humán Szolgáltató saját Facebook oldallal rendelkezik, ezen felül további 3 Facebook oldal működik még 1-1 programhoz, projekthez kapcsolódóan (Egészségfejlesztési Pont, Erzsébetváros szíve, Varázsdoboz Játszóház). Az intézmény saját honlapján az aktualitások mellett a Humán Szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokról részletesebben tudnak tájékozódni a lakosok. Ezen kívül a kerületi újságban aktuális programjainkról felhívásokat teszünk közzé. Ismeretterjesztő és tájékoztató kiadványok jelentek meg egységes arculattal.

2019. áprilisában nyílt meg a Varázsdoboz Játszóház. A Játszóház a kerületi családok számára nyújt kedvezményesen igénybe vehető szolgáltatásokat a hét minden napján 8.00-20.00-ig. Az igényesen kialakított helyiségek és a rendelkezésére álló játékok az önfeledt szórakozás lehetőségét kínálják kicsiknek és nagyoknak egyaránt. A mindennapi játéklehetőség mellett egész évben biztosítjuk szülinapi partyk megszervezését, valamint ünnepekhez, alkalmakhoz igazodva szervezünk játékos programokat, kézműves foglalkozásokat. Játszóházunk elsődleges és legfontosabb célja, hogy a családi neveléssel együtt, azt kiegészítve támogassa a kerületben élő 1-14 éves korú gyermekek egészséges testi, lelki, mentális fejlődését. A kerületi hátrányos helyzetű családok, valamint a kerület bölcsődei, óvodai és iskolai csoportjai hétköznap 8.00-14.00 óra között ingyenesen látogathatnak el a játszóházba. Ezen kívül a kerületi Erzsébetváros kártyával rendelkező lakosok 40 % kedvezménnyel tudják igénybe venni a Játszóház szolgáltatásait.

Történetek kávézója és Információs Pont: A Történetek Kávézója 2019-ben is minden korosztály számára – de elsősorban a kerületben élő idősödő korosztály részére – havonta változó, igényes programlehetőségeket kínált a szabadidő értékes és hasznos eltöltésére. A Kávézó Információs Pont szolgáltatása keretében 2017 óta vehetnek részt városnéző sétáinkon azok, akik szeretnének többet megtudni kerületünk kulturális értékeiről. 2019-ben 2 tematikus sétával vártuk a résztvevőket - festett tűzfalakat bemutató sétánk és a „Csikágó”-ként emlegetett városrész történetével, jelenével és legendáival foglalkozó sétánk.

Idősek akadémiája és idősek programsorozat biztosítása a kerületi lakosok számára: évről évre egyre több programmal várjuk a kerületi szépkorú lakosokat. A rendezvénysorozat állomásain alkalmanként 100-300 fő részére szerveztünk programokat – 2019-ben összesen 7 alkalommal. A rendezvények különböző programokat kínálnak (hajókirándulás, borkóstoló, stb.), lehetőséget adva az idősek aktív közösséggé való formálására, új ismeretségek kialakítására.

A Humán Szolgáltató projekt- és fejlesztési csoportja által szervezett egészségfejlesztési témájú programok, rendezvények (Egy nap a „…” jegyében programsorozat, HEP kitelepülések) mind az idősebb, mind a fiatalabb korosztály számára kínáltak programokat, ahol együtt és egymást segítve vehettek részt, ezzel lehetőséget adva a generációk közötti kapcsolatok kialakulásának, erősítésének.

2019-ben kifejezetten a kerületi családok számára is szerveztünk ingyenesen igénybe vehető, a szabadidő hasznos és tartalmas eltöltésére alkalmas programokat (Bábszínházi előadás, dunai sétahajózás).