Szociális és Egészségügyi Ágazati Stratégiai Terv

2018 - 2021

**Bischitz Johanna Integrált Humán Szolgáltató Központ**

**Erzsébetváros Szociális és Egészségügyi Ágazati Stratégiai Terve 2018-2021**

1. Budapest Főváros VII. Kerület Erzsébetváros Önkormányzatának Képviselő-testülete a 796/2013. (XII.12.) és a 797/2013. (XII.12.) számú határozataival fogadta el a 2014–2017-es időszakra vonatkozó Szociális és Egészségügyi Ágazati Stratégiai Tervet és Szolgáltatási Tervet.
2. A Képviselő-testület a 798/2013. (XII.12.) számú határozatával felkérte a Bischitz Johanna Integrált Humán Szolgáltató Központ (továbbiakban: Humán Szolgáltató) intézményvezetőjét, hogy 2017 végéig, minden év decemberében készítse el a Stratégiai Tervhez kapcsolódó szakmai beszámolóját.

Az előző négy évre szóló Egészségügyi és Szociális Ágazatai Stratégiai Terv fejlesztési céllal átszervezte a kerületi humán szolgáltatások rendszerének szolgáltatásszervezési gyakorlatát. A Stratégia iránymutatásai megteremtették a feladatalapú finanszírozáshoz szükséges szakmai keretet az intézményre váró munkaszervezési feladatok elvégzéséhez. A Stratégia alapján bevezetésre került a szolgáltatásintegráció gyakorlata Erzsébetvárosban. Megvalósult a Stratégiára épülő Területi Ellátási Modell munkamódszerének alkalmazása. Az új szolgáltatásszervezési modell hiánypótló mintaprogram, mely garanciális minőségügyi módszerként is funkcionálhat az új gazdasági-társadalmi kihívásokhoz igazodó szakmai működés rendszerében.

A következő négy évre tervezett Stratégia támaszkodik az elért eredményekre. Az elmúlt években megvalósult integrációs működés jó alapot biztosít az újabb tervezésnek. Megteremti a lehetőségét annak, hogy a kötelező önkormányzati feladatokon és az elsősorban rászorultsági szemléleten alapuló humán szolgáltatási paletta tovább bővüljön mind elérhetőségében mind pedig kínálati sokszínűségében.

Erzsébetváros Szociális és Egészségügyi Stratégiai tervének célterületei a 2018-2021 közötti időszakra:

* Prevenció a különböző szolgáltatási színtereken
* Szolgáltatás optimalizálás
* Minőségfejlesztés, hatékonyság és hatásosság fejlődése
* Rászoruló elvű ellátások felől elmozdulás a kerület összes lakosának irányába

A korábbi stratégiai tervezéskor rögzített alapcélok és kihívások nem változtak. A megvalósítási környezet azonban – tekintettel a korábban kitűzött és megvalósult célokra – igen.

A folyamatos fejlesztésben és fejlődésben minden résztvevő érdekelt. Ugyanakkor a stabil alapok is fontosak, ezért az integrált szervezeti működés és a Területi Ellátási Modell munkamódszerének hosszú távú működését kell elérni a következő négy évben.

A tevékenységi prioritások a következő stratégiai tervezési időszakban a még intenzívebb szükséglet kielégítés, a gyorsabb és hatékonyabb eredményesség felé mozdulnak el. Hosszabb távon közös érdekünk, hogy a rászorultsági ellátási elvet megtartva a szolgáltatási struktúra mind kínálatában és tartalmában, mind pedig elérhetőségében bővüljön. A Humán Szolgáltató Központ által biztosított szolgáltatásokat elérhetővé kell tenni Erzsébetváros minden lakosa számára. A szolgáltatásokat úgy kell kialakítani, hogy a rászorultsági jogosultságon és a prevención túl minden lakos időszakosan felmerülő vagy hosszabb távon felmerülő igényét képes legyen kielégíteni.

A szolgáltatásokat pedig úgy kell nyújtani, hogy azok intenzív, gyors és hatékony segítséget jelentsenek. A Területi Ellátási Modell munkamódszere minden szolgáltatási fázisban megjelenik.

A prevenciós tevékenységek nem csak a szociálisan hátrányos helyzet vagy a veszélyeztetettség kialakulásának megelőzését jelentik, hanem a teljes lakossági szintet érintő egészségfejlesztési tevékenységet.

A szolgáltatás optimalizálása a rászoruló/igénylő gyors és hatékony segítségnyújtásán túl a teljes lakossági elégedettség növelését kell, hogy szolgálja.

A minőségfejlesztés során a szolgáltatási célcsoport bővülését kell elérni és ezáltal a szolgáltatások elfogadottságának és kihasználtságának növelését.

A rászoruló elvű ellátásokból való kimozdulás célja, hogy a szociális ellátások társadalmi elfogadottságát növeljük. Ez hosszú távon azzal jár, hogy az ellátások megszüntetése után csökken a rendszerbe történő visszakerülés aránya, a kigondozás eredményessége fenntartható lesz. Erősödik a partnerség, az öngondoskodás, az egyéni és a közösségi felelősségvállalás.

Erzsébetváros Szociális és Egészségügyi Ágazati Stratégiai Terve 2018-2021 dokumentumban megfogalmazott célok és a hozzájuk rendelt tevékenységek megvalósulásával ezek a kitűzött célok és hatások elérhetőek lesznek.

***Hatások Konkrét célok Célok megvalósításának területei***

1. Adatgyűjtés – Szükséglet, igényfelmérés
2. Tájékoztatás – értékközvetítés, értékterjesztés
3. Egészségmarketing
4. Egészséges környezet feltételeinek kialakításában történő szerepvállalás
5. Egészségfejlesztési iroda működtetése
6. Egészségfejlesztési pont működtetése
7. Közösségi egészségfejlesztési programok a lakossági színtereken (TEM modell, munkahely, iskola, lakóház, közterület, stb.)
8. Megbecsültség erősítése – munkavállalók szempontjából (egészségbarát munkahely), környezet szempontjából (környezettudatos működés, környezeti fenntarthatóság, energiahatékonyság)
9. Dolgozó munkahelyi egészségfejlesztési programok /HEP-ben foglalt feladatok
10. Együttműködés erősítése a különböző intézmények, szolgáltatások és a szolgáltatás szereplői között
11. Szolgáltatásokhoz való hozzáférés javítása
12. Foglalkoztatási tanácsadás
13. Gyermekvédelmi szolgáltatások egységes szakmai koordinációja
14. Jelzőrendszer működési protokoll megalkotása
15. Jelzőrendszeri munka prevenciós célú működtetése
16. Veszélyeztetettségi protokoll fokozott működtetése, felülvizsgálata
17. TEM a megelőzési munkában

Egészség, mint érték megjelenése/megjelenítése

Egészséghatás mérése

Egészségfejlesztés lakóhelyi lakossági színtereken

A testi, lelki, szociális jólét állapotának elérésére való törekvés a mindennapi munka során

a szociálisan hátrányos helyzetek kialakulásának megelőzése, gyermekvédelmi megelőző munka, veszélyezettség kialakulásának megelőzése, tanulási hátrányok kialakulásának megelőzése, munkaerőpiaci hátrányok kialakulásának megelőzése

**Prevenció a különböző**

**szolgáltatási színtereken**

***Hatások Konkrét célok Célok megvalósításának területei***

1. Egyablakos ügyintézés
2. Intézményi egységek egymásra épülő szolgáltatásainak fejlesztése
3. Területi ellátás rendszerének optimalizálása – ellátási színterek megváltoztatása TEM további működtetése, megerősítése
4. **Ellátott irányítási, - menedzselési rendszer működtetése**
5. Szolgáltatások folyamatleírása – folyamatszabályozás, szakmai protokollok, standardok (ellátottak, betegek számára láthatóvá, egyértelművé válik az ellátás folyamata)
6. **Szervezetfejlesztés – szervezeti kultúra váltás – ellátottközpontúság**
7. **Otthon/Lakóhely közeli ellátások biztosítása**
8. Családközpontú szolgáltatás biztosítása
9. Együttműködés a szolgáltatások között
10. Intenzív gondozási folyamatok biztosítása a lakosság számára

Egyszerű szolgáltatás elérése, komplex, gyors segítségnyújtás

Ügyfél- és családközpontú szolgáltatások

Lakossági elégedettség növelése

**Szolgáltatás**

**-optimalizálás**

***Hatások Konkrét célok Célok megvalósításának területei***

1. Elégedettségmérés – minőségfejlesztés irányainak meghatározása
2. Szolgáltatási minőség meghatározás, ügyleírások, folyamatszabályozás, szakmai protokollok, standardok
3. Minőség központú szervezeti menedzsment
4. Szervezetfejlesztés - Humánerőforrás tervezés, kiválasztási rendszer kidolgozása
5. Képzés - Továbbképzés
6. Teljesítményértékelési rendszer kidolgozása
7. Szervezeti kultúra megerősítése – szakmai kompetenciák pontos betartása, Bischitzes identitás kialakítása, megerősítése a dolgozóknak
8. Területi ellátásszervezés az ellátások minőségfejlesztése céljából
9. Forrásbevonás – tárgyi feltételek javítása
10. Ellátotti panaszok hatékony kezelése
11. Minőségfejlesztés a rászoruló elvű ellátások és a nem rászoruló elvű ellátásokban is
12. Szakmai együttműködés az ellátások minősége érdekében
13. Szakemberképzésben való közreműködés
14. jógyakorlatok alkalmazása
15. külső és belső kommunikációs protokoll

Minőségfejlesztés,

Szolgáltatási célcsoport szélesítése, ezáltal a szolgáltatások elfogadottságának növelése

**Minőségi hatékonyság**

**és hatásosság fejlődése**

***Hatások Konkrét célok Célok megvalósításának területei***

1. Belső kontroll rendszer fejlesztése
2. Informatikai környezet fejlesztése
3. Funkcionális folyamatok kidolgozása
4. Szolgáltatások pontos eszköz, - humán erőforrás szükségletének meghatározása, szolgáltatás költségének meghatározása
5. Szervezetfejlesztés – Szervezeti kultúra, szervezeti struktúra váltás: motivációs rendszer kiépítése, teljesítménynövelés
6. Erőforrások allokációjának javítása
7. Adaptációs képesség javítása
8. Közösségek aktivitásának (pl.: önkéntesség) kiváltása a problémák megoldásában és újabb problémák megjelenésének megakadályozásában - erőforrás megtakarítás, erőforrás bővülés
9. Közösségi jellegű ellátási modellek bevezetése az intézményi szolgáltatások területén.
10. Projekt gondolkodás, rendszerszemlélet
11. Marketing
12. Költségérzékeny tervezés
13. Monitorozás –– minőségmutatókkal, indikátorokkal; beavatkozások végrehajtásának megtervezése
14. Feladat finanszírozási modell kialakítási lehetőségeinek feltérképezése, kialakítása
15. Környezettudatosság, környezetminőség megőrzése, környezetvédelem, környezeti fenntarthatóság
16. menedzsment

Átlátható működés, Feladatfinanszírozásra történő felkészülés,

Kontroll biztosítása, Kiszámítható, fenntartható rendszer

Párhuzamosságok megszűntetése

Fejlesztések

**Funkcionális területek**

**hatékony működése**

***Hatások Konkrét célok Célok megvalósításának területei***

1. TEM további működtetése
2. Igényfelmérés, - szükségletfelmérés, elégedettségmérés – kapcsolattartás, információ csere a lakosság szolgáltatásokba történő becsatornázásához
3. Tájékoztatás – kommunikáció
4. Kommunikációs és fizikai akadálymentesítés
5. Marketing
6. Önkéntes programok önkéntes hálózat
7. Közösségi programok
8. Egymás iránti szolidaritást célzó programok
9. Együttműködési lehetőségek felkutatása, kiaknázása
10. Lakosság közeli ellátások további szélesítése, lakóhelyhez közel
11. Család központú szolgáltatási modellek
12. Játszóház
13. Történetek kávézója Információs pont
14. Ifjúsági programok a kerületi fiatalok számára
15. Idősek akadémiája és idősek programsorozat biztosítása a kerületi lakosok számára
16. Generációk közötti kapcsolatok erősítése
17. Családosok programjai
18. MASNI

Partnerség erősítése, Szubszidiaritás – egyéni felelősségvállalás, Öngondoskodás, Túlgondoskodás megelőzése

Szolgáltatások közelebb vitele az ellátottakhoz/  
lakossághoz

Szolgáltatási szemlélet megerősítése

**Rászoruló elvű ellátások**

**felől elmozdulás a kerület**

**összes lakosának**

**irányába**

(annak érdekében, hogy a

rászoruló elvű ellátások

társadalmi elfogadottsága,

ill. az onnan való

kigondozhatóság

fenntartható legyen)