

A projekt konkrét célja

A projekt általános célja az azonos ügyfélcsoportot segítő (azonos ellátási területen dolgozó) szociális szolgáltatások együttműködésének segítése annak érdekében, hogy az ügyfelek a legadekvátabb segítséghez juthassanak.

A projekt konkrét célja, hogy a Twist Olivér Alapítvány - TOA és a Léthatáron Alapítvány - LH által működtetett szolgáltatások dolgozóinak szakmai együttműködése hatékonyabb legyen. Ennek érdekében a két hajléktalan ellátással foglalkozó szervezet közös szakmai és esetmegbeszélő összejöveteleket szervez, közös ügyfélnyilvántartó adatbázist fejleszt, belső szakmai hírlevelet ad ki és szolgáltatásainak fejlesztése érdekében új külső szakmai kapcsolatokat alakít ki.

Célcsoport

Közvetlen

A projekt közvetlen célcsoportját a két érintett szervezetnél (Twist Olivér Alapítvány és Léthatáron Alapítvány) dolgozó szociális munkások (18 fő) alkotják.

Közvetett

A projekt közvetett célcsoportját a két szervezet ellátási területén (Észak-Pest) élő ügyfelek, valamint az őket segítő szervezetek alkotják. De a projektben közvetetten érintettek lesznek a fővárosban és környékén fedél nélkül élő, szociális pontokat ismerő és használó emberek, valamint a fővárosi ellátó-rendszerben dolgozó segítő szakemberek is.

Konkrét tevékenységek és módszerek

1. Az intézmények, munkacsoportok munkájának megismerése, az „alapfilozófia” bemutatása, a közös pontok végiggondolása, esetbemutatás, közös esetmegbeszélés.

A két együttműködő alapítvány intézményeiben dolgozók nagy-teameken ismertetik az intézmények által összeállítottakat, adatbázist készítenek belőle, és ügyfelek esetismertetésén keresztül végiggondolják az intézmények közötti „közös szakmai pontokat”. A nagy-teamek (közös teamek) kéthetente két órában kerülnek megtartásra, átlagosan 15 fővel.

2. A szervezet szakmai munkájában az együttműködés és az írásbeliség erősítése, különböző teamek tagjai által közösen elkészített eseteírások elkészítésével, nagy-teamen (közös teamen) történő megbeszélésével.

Az alapítványnál korábban elkészült esettanulmányok közül néhány elemzése a nagy-teamen, belső pályázat kiírása a TOA és az LH munkatársai részére. Összesen 10 esettanulmány készül, átlag 15 normál gépelt oldal terjedelemben. Az elkészült tanulmányokat a nagy-teamen megbeszélik a munkatársak.

3. A két utcai gondozó szolgálat és a nappali melegedő közös nyilvántartásához számítógépes program készítése.

Egy olyan ügyfélnyilvántartó program fejlesztése, ami a jogszabályokban előírt adatokon túl minden fontos információt tartalmaz, és a keresés ügyfél/helyszín/probléma alapján is történhet. A szükséges adattartamokat és a leghatékonyabb felhasználói felületet a három szolgálat közös megbeszéléseken alakítja ki, majd a megbízás alapján programozó készíti el a programot. A tesztelést követően a már élesben üzemelő program igény alapján más szolgáltatásoknak is átadható.

4. Elégedettségfelmérés szolgáltatások igénybevevőivel

Kérdőíves elégedettség felmérés (átmeneti szálló, éjjeli menedékhely, utcai szolgálatok, nappali melegedő ügyfelei között - 150 db) a projekt elején, és a befejezésekor. Az első felmérés után terv készítése a szükséges korrekciókhoz.

5. Az ellátási területen működő egyéb szolgáltatások felkeresése, az együttműködés felajánlása.

Az ügyfelektől érkező információk és saját tapasztalatok alapján összeállított lista szerinti intézmények e-mailben, levélben és telefonon történő megkeresése, a program ismertetése, és a csatlakozás lehetőségének felkínálása. A projekt végére legalább 10 együttműködési megállapodás megkötésére kerül sor.

6. A tapasztalatok közzé tétele, megosztása.

A program tapasztalatainak, eredményének közzé tétele a szervezet honlapján történik, ahol a program mente is követhető lesz (blog a programról). Emellett az esettanulmányok igény esetén a kollégáknak külön is elküldésre kerülnek és a www.diszpecserportal.hu honlapra is felkerülnek. A két szervezet háromhavonta értékeli a programot, és annak befejezésekor a többi csatlakozó szervezettel együtt írásban szerződést köt a hosszú távú együttműködés érdekében.

7. Az elért eredmények fenntartása

Az együttműködési szerződések, illetve az ügyfelek integrált segítségnyújtásának hatékonysága a tervek szerint biztosítják az eredmények fenntartását. Ennek ösztönzésére, segítségére a nagy-teamek az alapítvány a későbbiekben is működtetni tervezi, valamint az egy éves program alatt elérhető, hogy az intézmények és a szervezet „kultúrájába” rögzüljön az együttműködés igénye, és a lehetséges utak is.

Várt eredmények

Eredmény	Eredmény- mutató	Projekt előtti érték	Projekt eredményeként létrejött érték
"Közös" esettanulmány	Darab	0	10
Intézményi ügyfél- elégedettségi kérdőív	Darab	0	2*150
Integrált nyilvántartás elkészítése 300 ügyfél részére	Darab	0	1
Közös team, aminek része az esetmegbeszélés is	Alkalom	0	26
Más ellátókkal való munkakapcsolat	Intézmény	4	10

Ütemterv

A program tervezett kezdési időpontja: 2009. október 1.

Tevékenység	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Intézményi szintű elvek, értékek, ismertető elkészítése, megosztása	✓	✓	✓									
Nagy-team (a két szervezetnek közösen) esetmegbeszélés				✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Esettanulmány pályázati kiírás					✓							
Esettanulmány pályázatok megírása, eredményhirdetés						✓	✓	✓	✓			
Utcai szolgálatok és melegedő program-megbeszélés, tervezés			✓	✓								
Számítógépes program elkészítése, próbaüzem					✓	✓	✓					
A program működtetése							✓	✓	✓	✓	✓	✓
Társellátók megkeresése, bevonása				✓	✓							
Társellátókkal együttműködés						✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Internetes adminisztráció (blog a programról), tapasztalatok, esettanulmányok publikálása	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
A további együttműködés tervezése, egyeztetés, szerződéskötés										✓	✓	✓
Ügyfél-elégedettség mérése (kérdőív), felmerülő kérések szerinti módosítás		✓	✓	✓						✓	✓	