

„Nyíregyháza- Városi Református Egyházközség szervezeti működés hatékonyságának növelése, nyújtott szolgáltatások minőségének fejlesztése”

EFOP-1.9.8-17-2017-00007

Szakmai beszámoló

A Nyíregyháza - Városi Református Egyházközség szervezeti működés hatékonyságának növelése, nyújtott szolgáltatások minőségének fejlesztése pályázat megvalósítása során kiemelt célja volt:

- A szervezet működési hatékonyságának növelése, valamint a szolgáltatás szociális szolgáltatás biztosításának minőségi javítása
- Felkészülés a jogszabályi környezet változásaiból eredő intézményi feladatok változásaira
- Szakmai együttműködések, valamint belső és külső kommunikáció fejlesztése

A pályázat során megvalósult program elemek:

- Szervezetfejlesztés
- Fenntartói koordinációs iroda létesítése, működtetése
- Jó gyakorlatok átvétele, alkalmazása
- Ápolás-egészségügyi támogatási rendszer fejlesztése
- Adminisztrációs szoftver bővítése
- Szollex-gondos program integrálása
- Komplex szolgáltatások nyújtását elősegítő eszközök beszerzése
- Minőségbiztosítás
- Monitoring rendszer kialakítása

- Ápolás szakmai műhelymunka
- Szakmai képzésen való részvétel
- szakmai konzultációk szervezése

- szociális területen működő egyházi és civil szervezetekkel közös konzultációk szervezése
- civil szervezettel közös tevékenységek megvalósítása
- intézményi működést javító informatikai eszközök beszerzése
- honlap fejlesztése

A projekt során megvalósult tevékenységek

Az intézményfenntartói folyamatok felülvizsgálata, folyamatfejlesztés, folyamatmenedzsment tevékenység keretében az külső és a tapasztalatok alapján kialakult vezetői és megvalósítói elvárások összevetése történt meg, illetve az összevetés során a szervezeti eredményességet közvetlenül támogató és azokat közvetetten szolgáló (pl. emberi erőforrások megújulása, szervezeti potenciálok kihasználása) tényezők értékelésére került sor:

Megvalósult tevékenységek:

- Szervezeti diagnózis: a felmérés kialakítása során már kiemelt szempont volt, hogy maga a megkérdezés is erősítse a szervezeten belül ötletek érvényesülési kereteit és a szervezeten belül kapcsolódásokat;
- Kétlépcsős javaslatkészítés: értékelésre kerültek az elsődleges megállapítások, majd az egyeztetés alapján megtörtént a kidolgozása a kiválasztott elemek fejlesztési akcióik
- Akciók bevezetésének szakmai támogatása: az elfogadott akciók bevezetésének szakmai támogatása, tapasztalatok alapján frissítése történt meg.

A tevékenység eredményeként egyszerűsödött a kiválasztott folyamatok feladataira fordított időigény, erősödött a feladatokat végrehajtók számonkérhetősége és motivációja, a köztük lévő együttműködés szintje.

Az intézményesített együttműködések javítása, a fenntartói feladatellátás korszerűsítése tevékenység során a napi működéshez kapcsolódó együttműködési formák, platformok kerültek felülvizsgálatra, illetve működéshez kapcsolódó elvárások szerinti kiegészítésre.

Megvalósult tevékenységek közt a műhelymunkák tartása mellett körszerű szervezeti módszerek bemutatása történt.

A tevékenység eredményeként azonosításra kerültek az érintettek közötti együttműködés kulcstényezői, ezek fejlesztésre kerültek és erősödtek a fenntartásban feladatok ellátók közötti kapcsolatok.

A bővülő feladatellátáshoz kapcsolódó fenntartói erőforrások szakmai támogatása, fejlesztése, szervezetfejlesztést támogató tréningek tevékenység során értékelésre került a fenntartói feladatokhoz kapcsolódó rendelkezésre álló és szükséges kapacitás.

Megvalósult tevékenységek:

- Támogatási igények felmérése: szakmai feladatokat ellátók támogatási igényének felmérése, egyéni támogatási eszközök (pl. tanácsadói konzultáció, coaching/shadow coaching, feladatellátást segítő sablonok készítése) kialakítása és biztosítása;
- Egyéni és csoportos fejlesztések: A fenntartói feladatok és az intézményi eredményességben közvetlenül érintett szereplők számára kialakított csoportos támogató eszközök (pl. további műhelymunkák, tréningek, teamcoaching, jógyakorlatokat megosztó fórumok) kialakítása és biztosítása a projekt ideje alatt.

A tevékenység eredményeként erősödött a fenntartói feladatok és az intézményi eredményesség közötti kapcsolat, minden érintett számára transzparens módon, ezért erősödött a különböző szereplők közötti együttműködés, valamint kialakult a további kapacitásuk, szerepek, belső szervezetek (pl. fenntartói koordinátori csoport) működtetésének lehetősége.

A szervezeten belüli és kívüli együttműködések javítása tevékenység során a Nyíregyháza-Városi Református Egyházközség által fenntartott szociális és gyermekjóléti intézmények elsődlegesen egymás közti hatékonyabb együttműködés elősegítése érdekében fenntartói koordinációs iroda létrehozása, működtetése valósult meg. Az iroda fontos feladata volt ezen kívül Nyíregyháza városon belül működő szociális és gyermekjóléti intézményekkel, civil szervezetekkel történő együttműködés kialakítása, erősítése annak érdekében, hogy az szolgáltatást igénybevevők számára a minőségi közszolgáltatás nyújtása valósuljon meg.

A fenntartói koordinációs iroda az intézmények koordinációja keretében biztosította az alábbi feladatok ellátását:

- Kapcsolattartás az intézményekkel kapcsolatos engedélyeztetést végző szervezetekkel
- Az intézményekkel kapcsolatos állami támogatások ellenőrzésének előkészítése, mentorálása
- Tanácsadás a Nyíregyháza-Városi Református Egyházközség által fenntartott szociális és gyermekjóléti intézmények részére
- Az egyházközség által fenntartott szociális és gyermekjóléti intézményeket érintő adatszolgáltatások előkészítése, mentorálása
- A fenntartó számára hozzáférhetővé teszi azokat az információkat, amelyek az intézmények működését érintő lényeges fenntartói döntés meghozatalához szükségesek

- Részt vesz az egyházközség által fenntartott szociális és gyermekjóléti intézmények intézményi térítési díjainak meghatározásában, előkészítésében
- Részt vesz az egyházközség által fenntartott szociális és gyermekjóléti intézmények működésének törvényességének ellenőrzésében
- Részt vesz az egyházközség által fenntartott szociális és gyermekjóléti intézmények szakmai munka eredményességének értékelésében
- Az ellátottsági színvonal elemzése alapján szervezet-módosítást, átszervezést, fejlesztést kezdeményez.
- Részt vesz a szociális szolgáltatásokkal összefüggő feladatok végrehajtásában.
- Együttműködik a külső szervezetekkel
- Koordinálja az informális szervezeti tevékenységeket.
- Elősegíti és támogatja az önkéntes szerveződések, erőforrásokat tár fel a szociális feladatok ellátásához. Pályázatokat készít a hatékonyabb, színvonalasabb ellátásához.
- A döntési mechanizmus korszerűsítése
- Az Egyházközség, mint fenntartó szervezetének átalakítása az ügyintézési idő csökkentése, vagy más, az ügyintézés eredményességét segítő mutató javítása érdekében (egyablakos)
- Ügyfélszolgálati tevékenységek ellátásának javítása, (pl. munkaszervezés, ügyintézési folyamat átalakítása)

A projekt keretében a támogatást igénylő székhelyén meglévő helyiségek belső átalakításával, felújításával került kialakításra két iroda helyiség, melynek működtetéséhez kapcsolódóan irodai bútorok és informatikai eszközök és ezekhez szükséges szoftverek (kapcsolódó hálózat kiépítéssel) is beszerzésre kerültek.

A fenntartói koordinációs iroda működtetéséhez 8 fő szakmai közreműködővel került betervezésre a szakmai feladatok ellátása:

- 1 fő operatív vezető,
- 1 fő műszaki koordinátor,
- 1 fő gazdasági koordinátor,
- 1 fő szociális-ápolás koordinátor,
- 1 fő rendszergazda,
- 1 fő jogi tanácsadó,
- 1 fő minőségbiztosítási adatrögzítő,
- 1 fő egyablakos ügyintéző.

A szervezetfejlesztési intézkedések átvezetése belső szabályozókban tevékenység során a szervezet működését, folyamatait a külső szabályozási környezetből, a szervezeti stratégiákból és szervezeti feladatokból adódó követelményeket szem előtt tartva alakítottuk ki. A belső szabályozás funkciói az információnyújtás, a szervezeten belül az integráció és kooperáció biztosítása, a belső működés stabilizálása és kiszámíthatóvá tétele. Mindezek alapján a stabil működés megteremtéséhez a folyamatfejlesztést követően a belső szabályozások átalakítása is szükséges volt. A fejlesztési munka során biztosította a tevékenységek, folyamatok és a szabályozási környezet közötti összhangot. Cél volt egy egységes belső szabályozási rendszer kialakítása, amely megvalósítja a belső szabályozók szintjeinek konszolidálását, a különböző szabályozási típusok számának racionalizálását, a belső szabályozások közötti redundancia kiküszöbölését, és ez által egy egységes, átlátható szabályozási struktúra létrehozását.

Az egyéni intézményi tudás kialakítása: saját jó gyakorlat-tár létrehozása, más intézmények jó gyakorlatainak megismerése, összegyűjtése, intézmények közti tapasztalatcsere megvalósítása során a

szervezeti szereplők közvetlen és közvetett, de releváns tapasztalataink felmérésére és felhasználhatósági feltételeik kialakítására került sor.

Megvalósult tevékenységek:

- Kulcsszereplőkkel folytatott interjúk, ahol irányított kérdésekkel kerestük meg a szervezeti hatékonyságot segítő jó gyakorlatokat és erősítettük azok megszerzésére, megosztására irányuló motivációt;
- Az összegyűjtött jó gyakorlatok megosztásának elősegítése tudástár kialakítása, belső szakmai fórum szervezésével és megvalósításával;
- A további tapasztalatcserét segítő platformok kialakítása és implementálásuk tanácsadói támogatása.

A tevékenység eredményeként erősödött a szervezeti szereplők önfejlesztésre vonatkozó motivációja és javulnak a belső tudások megosztására, közös felhasználására vonatkozó lehetőségek.

A saját jó gyakorlatok adaptációra való felkészítése, széles körben történő megismertetése, elterjesztése kiemelt fontosságú volt a projekt megvalósítása során.

Megvalósult tevékenységek:

- A jó gyakorlatok elterjesztését elősegítő adminisztrációs keretek kialakítása (pl. szolgáltatás-fejlesztési sablon kialakítás, belső és külső kommunikációs protokoll kialakítása).
- A tevékenység során a kialakított jó gyakorlat transzparens bemutatása, indirekt és direkt eszközökkel:
 - Indirekt „passzív” módon A 2. a) szerint elkészülő intézményi tudástár elérhetővé tétele a fenntartó webfelületén.
 - Direkt „aktív” eszközként 2 alkalommal szakmai műhelyt szervezése történt, amelyen a bevezető, orientáló szakmai előadás után a résztvevő intézmények felső és középszintűi számára direkt tapasztalatátadás volt, amely széles körben segített megismertetni, terjeszteni a kimunkált saját jó gyakorlatot. A szakmai műhelyt felvezető előadást meghívott előadóval került tervezésre, amely az intézményi működés elméleti kérdéseit mutatta be. A felvezetés, kérdésfelvetést követően, mint a megoldás potenciális lehetőségét mutatták be műhelymunka keretében a kimunkált saját jó gyakorlatot.

A tevékenység eredményeként a projekt során és azt követően alkalmazható, a disszeminációt elősegítő eszközök kerültek alkalmazásra, melyek segítségével már a szakmai előkészítés szakaszában érvényesülhettek az adaptálhatóság szempontjai.

A kidolgozni és/vagy adaptálni tervezett szolgáltatási metódusok alkalmazására való felkészülés, a beválás-mérés, önértékelés eszközeinek, módszereinek kidolgozása tevékenység megvalósítása során a tervezett szolgáltatási metódus más szervezetek által már elért eredményeinek az integrálását is igényelte. Két prioritás került megfogalmazásra a szolgáltatási metódus területén:

1. Az intézmények ellátási színvonalának javítása, döntéshozatali mechanizmusainak, és ápolásszakmai működésének kanonizálásával, a szakmai protokollok felülvizsgálatával, egységesítésével.
 2. A szükséges támogató környezet kialakítása, alkalmazkodva a mai kor digitális világához.
- Mindkét területen ehhez az első lépés egy jól működő szervezet gyakorlatának megismerése és ezen működés kiemlése volt.

Megvalósult tevékenységek:

- Intézménylátogatás: más szervezetek intézmények jó gyakorlatának megismerését közvetlen szakmai tanulmányúttal terveztük, 15 fő közép, és felsővezető bevonásával. A tanulmányút lehetőséget nyújtott a megismerés mellett a gyakorlati alkalmazás nehézségeinek feltérképezésére. A megismert jó gyakorlat adaptációjához szükséges a szakmai úton szerzett ismeretek feldolgozása, melyet kerekasztal megbeszélés formájában végeztünk. A kerekasztal megbeszélésen a szakmai úton résztvevő dolgozók

megvitatják az adaptáció szükségességét, és lehetőségét, valamint az erre szolgáló felkészülést segítő szakkönyv-kiadvány feldolgozásával lehetővé tettük az adaptációt, és mérhetővé formáltuk az adott területen az elvárt eredményeket, ezzel felvázolva az önértékelés eszközeit, és alkalmazandó módszertanát.

- A szolgáltatási metódusokhoz eredményességi kritériumok, mérési folyamat kialakítása és a szolgáltatás eredményességmérő adatlap kidolgozása történt meg.

Eredményeként a projekt során és az követően alkalmazható, a mérhetőséget elősegítő eszközök kerültek alkalmazásra, melyek segítségével már a szakmai előkészítés szakaszában erősebben érvényesülhettek az eredményesség szempontja.

A kidolgozni és/vagy adaptálni tervezett szolgáltatási metódusok szervezetre vonatkozó intézményi feltételeinek megteremtése; az intézményi bevezetést támogató feltételek kialakítása és az alkalmazás során elérhetőségének biztosítása során a megismert jó gyakorlat alapján saját fejlesztéssel kívántuk kidolgozni, és integrálni az egyházközség intézményeiben a szolgáltatási metódusokat. A módszerek bevezetése így vállhatott egyedivé és minta értékűvé. Tehát a 2. tevékenység b) pont szerinti jó gyakorlat megosztásnak ez elengedhetetlen feltétele volt. Ezen programelemen belül egységes ápolásdokumentációs rendszer fejlesztése volt a fő cél, amely megfelel a korábban feltárt jó gyakorlatoknak, ugyanakkor módszertanában több is azoktól, hiszen ez már a saját igényekre szabott tartalommal és informatikai-szoftveres háttérrel rendelkezik.

Megvalósult tevékenységek:

- Ápolás-egészségügyi támogatási modul fejlesztése: az új fejlesztési program, amely az adminisztrációs rendszerben rögzített alapadatok elérésével az intézmények működésének egészségügyi vonatkozásait támogatja.

A modul kialakítása, és bevezetése garantálja az egységes nem személyfüggő magas színvonalú humán egészségügyi szolgáltatások átgondolt és összerendezett menedzselését az alábbi területeken:

- szakorvosi javaslatok kezelése – lejárta (előtte figyelmeztet)
 - közgyógyellátási igazolvány lejárta (előtte figyelmeztet)
 - labor kérés kezelése, eredmények elérése
 - Testközeli és testtávli gyógyászati segédeszközök nyilvántartása, Mit mikor? Mikor jár le? Mennyi a kihordási idő?
 - védőoltásmódul nyilvántartása intézményi összegzése
 - tüdőszűrők nyilvántartása
 - beteg szállítás megrendelésének támogatása
 - alapvető szakápolási tevékenységek rögzítése
 - egészségügyi alapadatok-krónikus betegségek rögzítése
 - egészségügyi anamnézis rögzítés, és utólagos elérés
 - szociális anamnézis rögzítés és elérés utólagos elérés
- Erőforrás-tervezési sablon kialakítása és a tervezési folyamatra vonatkozó protokoll kialakítása. A tevékenység eredményeként a projekt során és az követően alkalmazható, a megvalósíthatóságot elősegítő eszközök kerültek alkalmazásra, melyek segítségével már a szakmai előkészítés szakaszában erősebben érvényesülhetett a fizikai megvalósíthatóság szempontja

A szolgáltatási metódusok alkalmazása során az eredményességet segítő szakmai támogatás biztosításával megvalósult tevékenységek:

- Az új fejlesztési programhoz, az ápolás-egészségügyi támogatási modul bevezetéséhez, alkalmazásához szükséges képzés történt meg, amely 30 fő számára biztosította a program használatát.
- A különböző szolgáltatási metódusok összehasonlító értékelését szolgáló, szolgáltatás-független szempontrendszer kidolgozása, a szolgáltatások összehasonlító elemzését támogató táblázat kidolgozása.

A tevékenység eredményeként a projekt során és az követően alkalmazható, a relatív eredményesség megállapítását elősegítő eszközök kerültek alkalmazásra, melyek segítségével a szolgáltatások értékelésekor megerősödött a közfeladathoz kapcsolódó elvárások teljesítéséhez való hozzájárulásának jelentősége.

Az alkalmazott szolgáltatási metódus minőségbiztosítása tevékenység ellátása során a szolgáltatási metódusok szabályszerűségének és azok előzetesen meghatározott céljaihoz való illeszkedés került vizsgálatra.

Megvalósult tevékenységek:

- Minőségbiztosítási terv kidolgozása, amelyek kiterjed a projekt kezdetekor használt és a projekt során kialakítandó szolgáltatások minőségbiztosítási auditjára vonatkozóan.
- A szolgáltatásokkal kapcsolatos jogszabályok, protokollok és írott szakmai célkitűzések összevetése a gyakorlati megvalósítással. Értékelő jelentés készítése a vizsgálat eredményeiről, javaslatlét az azonosított beavatkozási területekre vonatkozóan.
- Konzultációs tevékenység a kialakítandó szolgáltatásokra vonatkozó minőségbiztosítás előkészítésére a dokumentumalapú kapcsolódások meghatározásra vonatkozóan és a kapcsolódó célrendszer kialakítására vonatkozóan, illetve a meglévő szolgáltatások módosításainak implementációjára vonatkozóan.

A tevékenység eredményeként a meglévő szolgáltatásokról objektív visszajelzés alapján nyílt lehetőség a feladatellátás minőségének javítására.

A speciális szaktudást igénylő időszakai szükségletek biztosítása során a szakápolási központok kialakításának szakmai koncepciója jelentős szakmai-szervezeti változásokat tesz szükségessé az idős otthonai ellátást nyújtó szolgáltatóknál az elkövetkező években. Az elképzelés jól mutatja, és előre jelzi az idős otthonai szervezeti, és szakmai fejlődésének az irányát. Az egyházközség által működtetett mindkét idős otthonában jelenleg is folyik ápolás-szakápolás, miután egyre idősebb magasabb gondozási szükséglettel rendelkezők kerülnek be.

A szakápolási központ képes a komplex szolgáltatásnyújtásra. A szociális és mentálhigiénés végzettségű szakemberek mellett az egészségügyi végzettségű szakemberek biztosítják ezen igény kielégítését. Az alapápolási, valamint a szakápolási feladatok ellátása időszakos, speciális tudás felhasználását teszi szükségessé. Az ehhez szükséges szervezeti, és egyéni kompetenciákat biztosítani szükséges.

Megvalósult tevékenységek:

- Ápolás szakmai műhelymunka

Minden olyan idős otthonai, amely szakápolási tevékenységet végez, annak érdekében, hogy biztosítva legyen a szükséges szakorvosi konzultáció, a labor és egyéb műszaki, diagnosztikai háttér, együttműködési megállapodást kötnek a területi egészségügyi szolgáltatóval. Ez az együttműködés egyrészt új szervezeti struktúra kialakítást, és szakmai program fejlesztést igényelt. Ezen tevékenység kialakítását műhelymunkával a fenntartói iroda koordinálta, az ápolás szakmai megvalósító irányítása mellett. A szakmai műhelymunkában részt vettek az intézmény és osztályvezető ápolók, valamint az ellátást végző ápolók-gondozók, 145 fő. A szakmai műhely 10 alkalommal, alkalmanként 4 órában kerültek megszervezésre.

- Az ápolás szakmai műhely által készített szakmai terv bevezetését segítő képzés

Az ápolási protokollok bevezetését, és általános ápolás szakmai készség növelést szolgáló szakmai képzés, „Innovatív gondolkodás az alap ápolási feladatok végzésénél a szociális gondoskodásban” címmel az ápoló gondozó munkatársak számára. Ápolás szervezi egységenként „osztályonként” 5 fő összesen 60 fő akkreditált képzése történt meg, a Debreceni Egyetem Egészségügyi Karának bevonásával.

A helyi és egyéni igények és körülmények azonosítása, szükségletek feltárása, az ezekhez jobban igazodó ellátás biztosításának kialakítása tevékenység ellátása során a szolgáltatási körülmények közfeladat-ellátásra vonatkozó értékelése történt meg és a szolgáltatási hatékonyságra vonatkozóan került sor az ellátás színvonalát javító javaslatlételre.

Megvalósult tevékenységek:

- Az ellátott célcsoport visszajelzéseinek gyűjtése és a helyszíni jellemzők értékelése, összevetése a jelenlegi ellátással;
- Az intézmény és az ellátott célcsoport, illetve családtagjai, valamint a helyi körülmények szempontjából kiemelt külső szereplők párbeszédét erősítő platformok, események kialakítása és implementálásuk tanácsadói támogatása.

A tevékenység eredményeként az ellátás színvonalának emelése érdekében a szolgáltatások megvalósításába erősebben bevonásra kerültek az idősök életminősége szempontjából fontos szereplők.

Az egyházi és civil szervezetekkel közös szakmai tevékenységek kialakítása, kölcsönös segítségnyújtásra épülő szolgáltatások működtetése

A tevékenység során a közfeladat ellátás természetes külső szereplőivel való együttműködés erősítésére került sor.

Megvalósult tevékenységek:

- Kerekasztal típusú beszélgetések moderációja a szinergiák erősítése, egymás erősebb segítése céljából. A tevékenység eredményeképp jobban megismerték egymást a kapcsolódó tevékenységben érintett szervezetek, a jelenleginél bekapcsolódnak egymás napi problémáiba, így a saját közvetlen napi rutinjukból kilépve, kapcsolódó, de egy lépéssel távolabbi szemszögből lettek képesek saját munkájukra tekinteni, ami által általában erősödött a párbeszédben résztvevő személyes egyéni motivációja (kiegész-kezelésre is alkalmas).
- Együttműködés erősítése, közös szakmai programok, tevékenységek megvalósítása a Magyar Református Szeretetszolgálat Alapítvánnyal.

A közös tevékenységek előkészítése, koordinálása, a programok megvalósítása, valamint a szoros együttműködés kialakítása érdekében félévente szakmai megbeszélések, egyeztetések történtek 50 fő részvételével.

A megelőzésre, prevencióra, észlelésre irányuló feladatellátás szolgáltatásának erősítése kapcsán az intézmények új feladatára való felkészülés jegyében (ápolási központ létesítése) félévente az ápoló végzettségű munkatársak részére külső szakértő bevonásával konzultáció szervezése történt. A konzultációk alkalmával szakmai ismeretek elsajátítása történt meg, azok a készségek fejlesztésére irányult, amelyek az új tevékenységek ellátásához voltak szükségesek.

A szervezetfejlesztéshez kapcsolódóan, a menedzsmentet támogató informatikai fejlesztések, a mindennapi intézményi működést javító informatikai rendszerfejlesztés, rendszerépítés, a szervezeti és szakmai dokumentumokhoz való hozzáférés javítása, a fejlesztés eredményeként is létrejövő adatvagyon hosszú távú megőrzésének biztosítása

Az IT-infrastruktúra biztosítja a szervezeti működés alapját, illetve azt, hogy a feladatait minél hatékonyabban legyen képes megvalósítani. A szervezetfejlesztési projekt során azonosításra kerültek azok az informatikai funkciók, amelyek támogatják az egyes folyamatokat a szervezeti célok elérésében. Meghatározzák a mindennapi munkavégzést megkönnyítő fejlesztési, racionalizálási lehetőségeket. A szervezetfejlesztési projekt során cél volt, hogy a folyamatokat hatékonyan támogató informatikai megoldások segítsék a szervezeti működést.

Megvalósult tevékenységek:

- Belső és külső kommunikációt segítő informatikai fejlesztések
 - „Képűjság” (11 db)

Napi információk közzététele 3 intézményben 4 telephelyén, 11 ponton. A pontok száma igazodik az intézmények szervezeti egységeinek a számához. A szakmai tartalom a teljesség igénye nélkül:

Étlap, rendezvények időpontja, állandó alkalmak, rendkívüli események közzététele (hőségriadó stb.) életképek, rövid filmek. Saját szoftverrel íp alapon kialakítva.

- Információs pont (4 db)

Vandálbiztos érintőképernyős előlappal szerelt számítógép egyedi bútorba szerelve. Infó technikailag akadálymentesített módon egyszerű vizuális felszínen elérhetővé tettük az intézmény weblapján keresztül a házirendet, és egyéb közérdekű dokumentumokat. Elérhető vált az intézményi fotó és videótár, valamint a felvételi eljárás menete, a szükséges dokumentumok. Szintén elérhetővé vált az ellátottjogi képviselő elérhetősége.

- Intézmények hatékony működését támogató szoftverfejlesztések
 - *Adminisztrációs szoftver bővítése*: Web alapú a fenntartó igényeire fejlesztett egyedi programcsomag, a napi intézményi működés hatékonyságának javítása, támogatása.

Az adminisztrációs szoftver felhasználói szintű alkalmazásának érdekében 10 fő részére képzés valósult meg.

- *Szolex-gondos program integrálása*: A Sóstói Szivárvány Idősek Otthonában a Gondos modul integrációja, amely segíti az intézményi ellátottakkal kapcsolatos gazdasági tevékenységek ellátását, támogatja többek között az ellátotti díjak számlázását és szakmai funkciókkal is rendelkezik.

A szoftver bevezetését követően 20 fő részére képzés történt a program alkalmazásának elsajátítása érdekében.

Honlap fejlesztés, a társadalom széles körének elérését támogató kommunikációs rendszerfejlesztés során megvalósult tevékenység:

- Weblap fejlesztés: A honlap a fenntartói domin név megtartásával új korszerűbb alapokra helyezett weblap készült, amelyen keresztül elérhetővé vált a szociális intézmények újonnan készülő honlapjai. Tartalmilag és funkcionálisan a mai kor igényeinek megfelelő módon. (fotó, videótár, letölthető nyomtatványok, publikus intézményi dokumentumok, részben a saját ellátottak, érdeklődők számára, részben a tudásmegosztás biztosítása érdekében)

Az intézmények, ellátottak, ellátottak hozzátartozói egy központi adatbázisból informálódhatnak református alkalmakról, ellátásokról, az intézmények által nyújtott szolgáltatásokról, világi alkalmakról. Az Egyházközség, az intézmények feltehetik hirdetőanyagukat, jól bevált gyakorlataikat. Az Egyházközségnek,

az intézményeknek jó alkalom a bemutatkozásra, közzétehetik tájékoztatóikat megoszthatják az ellátottak szükségleteiket.

A **szolgáltatások rendszeres ellenőrzését támogató monitoring rendszerek fejlesztése** tevékenység ellátása során a szociális céloknak leginkább megfelelő, a feladatellátásban érintett csoportok számára kézzelfogható elvárt hatások beavatkozási logikája került meghatározásra, a kézzelfoghatóság, mérhetőség biztosítása érdekében.

Megvalósult tevékenységek:

- Információgyűjtés során az elvárt a tervezett és az észlelt hatások összevetése, illetve az ellátás érdekében végrehajtott szociális beavatkozások tényleges hatásainak értékelése;
- A meghatározott eredményességi kritériumok mentén az összes érintett csoportra kidolgozott hatásmérési modell és mérési folyamat kidolgozása és implementálásának tanácsadói támogatása.

A tevékenység eredményeként felszínre kerültek és összekapcsolódtak az ellátásban érintett csoportok tagjainak egyéni motivációi, melyek összekapcsolódnak továbbá a minőségi szolgáltatás tényleges eredményességi kritériumaival a különböző mérési szinteken (input, output, eredmény, hatás), mely szinteken kialakításra kerültek a mérési folyamatok, amelyek segítségével minden érintett folyamatos visszajelzést kap a személyes céljainak előrehaladására. A modell mellett, hogy lehetőséget adott a kapcsolódó célok közös megvalósulásának és a szolgáltatás további fejlesztéséhez szükséges beavatkozási pontok definiálásához, megalapozta a további fejlesztési igények kielégítését azáltal, hogy kézzelfogható módon támasztotta alá azokat, elősegítve a kommunikációt belső döntéshozók és külső támogatók irányába.

Monitoring rendszer célja:


- A szolgáltatások hatékonyságának, minőségének javítása, továbbá a szociális tárgyú jogszabályi előírásoknak való megfelelés érdekében belső szabályzók kialakítása és a szabályzók betartásának vizsgálata (monitoringja), hogy a szolgáltatások a jogszabályokban előírt szakmai tartalommal, személyi és tárgyi feltétel mellett az ellátotti csoportok számára adekvát, magas színvonalú szolgáltatást biztosítsanak.
- Az Egyházközség és az intézmények belső szervezeti egységei közötti együttműködés javítása
- A fenntartó koordinációs funkció színvonalának növelése
- Az intézmények felügyeletének átalakítása, a döntési jogosultságok átstrukturálása
- Az Egyházközség által fenntartott intézményekkel való rendszeres információáramlás folyamatának korszerűsítése, illetve az intézményektől érkező visszacsatolás beépítése a Hivatal működésébe
- Az intézmények költséghatékonyabb és/vagy eredményesebb működésére irányuló szervezet átalakítási programok kidolgozása területenként
- A fenntartó és a szolgáltatók, intézmények, szolgáltatások szakmai tevékenységének gazdasági-pénzügyi tervezését segítő, illetve a fenntartói és intézményi szintű gazdálkodás racionalizálásával összefüggő tervezési és elszámolási módszerek kialakítása, valamint elszámolási egységek kidolgozása és bevezetése.
- A költségvetési gazdálkodás eredményességének javítása
- Pénzügyi és gazdálkodási felelősségvállalás szabályozása;
- Stratégiai tervezés és éves költségvetés összekapcsolása;
- Pénzügyi és költségvetés végrehajtási ellenőrzés javítása;

A projekt során megvalósuló szakmai tevékenységek ellátásához kapcsolódóan a megvalósítást érintő 4 helyszínen az alábbi **eszközök beszerzésére** került sor, helyszínenként bontásban.

Komplex szolgáltatások nyújtását elősegítő eszközök beszerzése	12 db Intel Core I5 munkaállomás bruttó 2.630.424 forint értékben, 7 db Notebook i5 bruttó 1.778.000 forint értékben, 2 db A3 multifunkciós nyomtató bruttó 1.577.548 forint értékben, 3 db Scanner bruttó 381.000 forint értékben, 3 db projektor bruttó 1.482.090 forint értékben és 4 db defibrillátor bruttó 2.032.000 forint értékben.
Komplex szolgáltatások nyújtását elősegítő eszközökhöz kapcsolódó szoftver beszerzés	19 db Windows 10 pro operációs rendszer bruttó 904.875 forint értékben valamint 19 db MS Office 2016 bruttó 1.327.150 forint értékben

Eszközök intézményenkénti bontásban

Eszköz megnevezése	Mennyisége (db)	Helyszín(ek)
Intel Core i5 munkaállomás	12	<ul style="list-style-type: none"> 12 db: Sóstói Szivárvány Idősek Otthona
Notebook i5	7	<ul style="list-style-type: none"> 7 db: Kálvineum Idősek Otthona
Windows 10 pro operációs rendszer	19	<ul style="list-style-type: none"> 12 db: Sóstói Szivárvány Idősek Otthona 7 db: Kálvineum Idősek Otthona
MS Office 2016	19	<ul style="list-style-type: none"> 12 db: Sóstói Szivárvány Idősek Otthona 7 db: Kálvineum Idősek Otthona
A3 multifunkciós nyomtató	2	<ul style="list-style-type: none"> 1 db: Sóstói Szivárvány Idősek Otthona 1 db: Kálvineum Idősek Otthona
Scanner	3	<ul style="list-style-type: none"> 2 db: Sóstói Szivárvány Idősek Otthona (székhely, telephely) 1 db: Kálvineum Idősek Otthona
Projektor	3	<ul style="list-style-type: none"> 2 db: Sóstói Szivárvány Idősek Otthona (székhely, telephely) 1 db: Kálvineum Idősek Otthona
Defibrilltor	4	<ul style="list-style-type: none"> 1 db: Nyíregyháza-Városi Református Egyházközség 1 db: Kálvineum Idősek Otthona 2 db: Sóstói Szivárvány Idősek Otthona (székhely, telephely)


Gincseiné Kovács Gabriella
 szakmai vezető