

A FECSKE Szolgáltatás modellkísérleti program bemutatása

2013. november 21.





Hogyan működik a Fecske Szolgálat?

<http://www.youtube.com/watch?v=fdqMf9F4vvk>



FECSCKE Szolgálat jövőképe

**A FECSCKE
Szolgáltatói
Hálózat olyan
világot akar,
amelyben a család
a fogyatékos
személlyel együtt
élhet teljes értékű
életet.**



FECESKE Szolgálat küldetése



A FECESKE Hálózat a fogyatékos személyt ellátó családok esélyegyenlőségét rugalmasan és megbízhatóan segíti otthoni felügyelet és kísérés biztosításával Magyarország egész* területén.



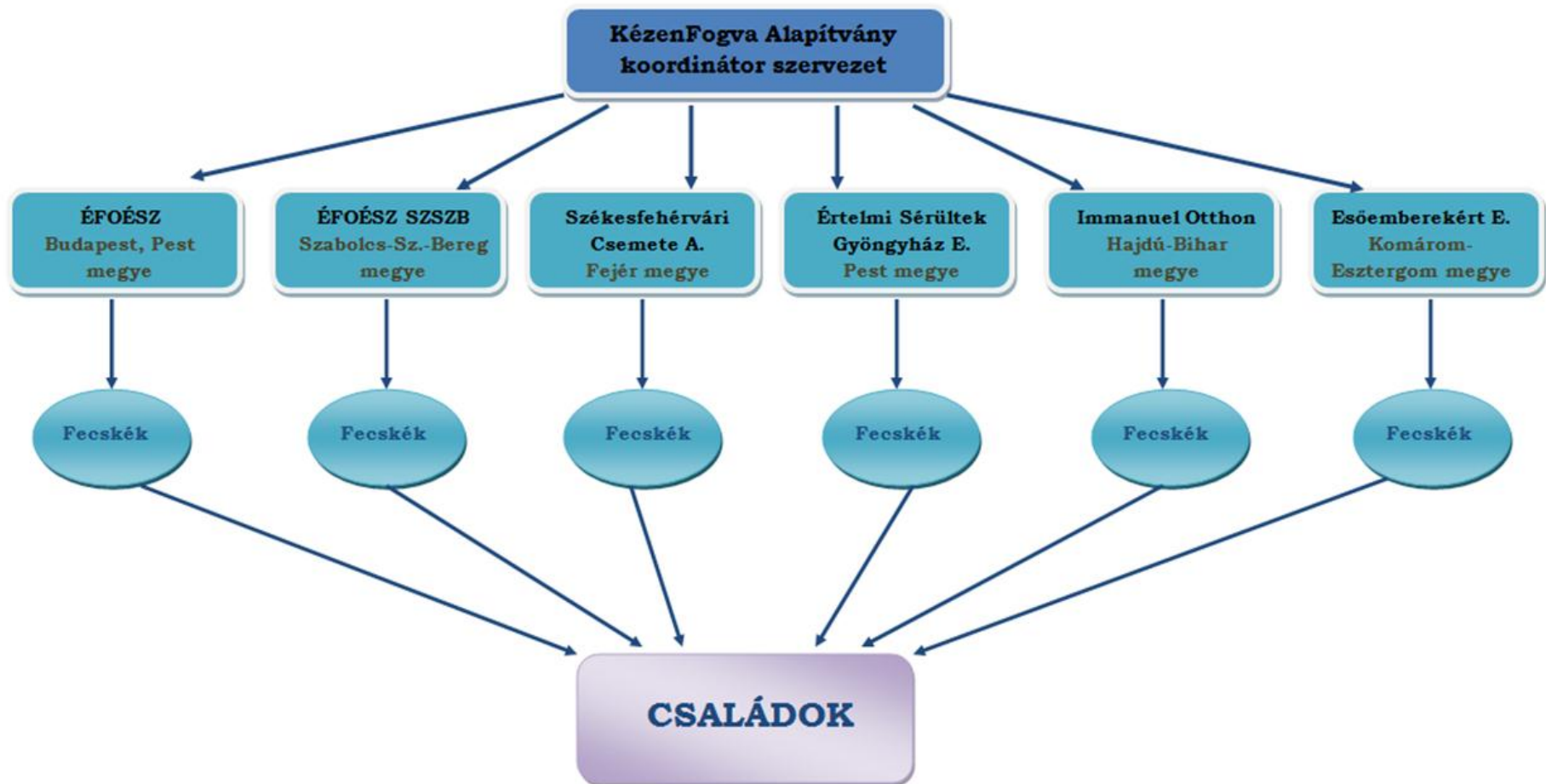
* Jelenleg Magyarország 5 megyéjében és Budapesten szolgáltunk.

FECESKE Szolgálat értékei

- **A fogyatékos embereket szerető, megbízható, felkészült, titoktartó munkatársakkal dolgozik;**
- **Jó minőségű, jól szervezett, átlátható és számon kérhető szolgáltatást nyújt a családok számára;**
- **Dinamikusan fejlődő, az igényekre rugalmasan reagáló, együttműködő és elfogadó szervezet.**



A FECSKE Hálózat felépítése



Szolgáltatási területek



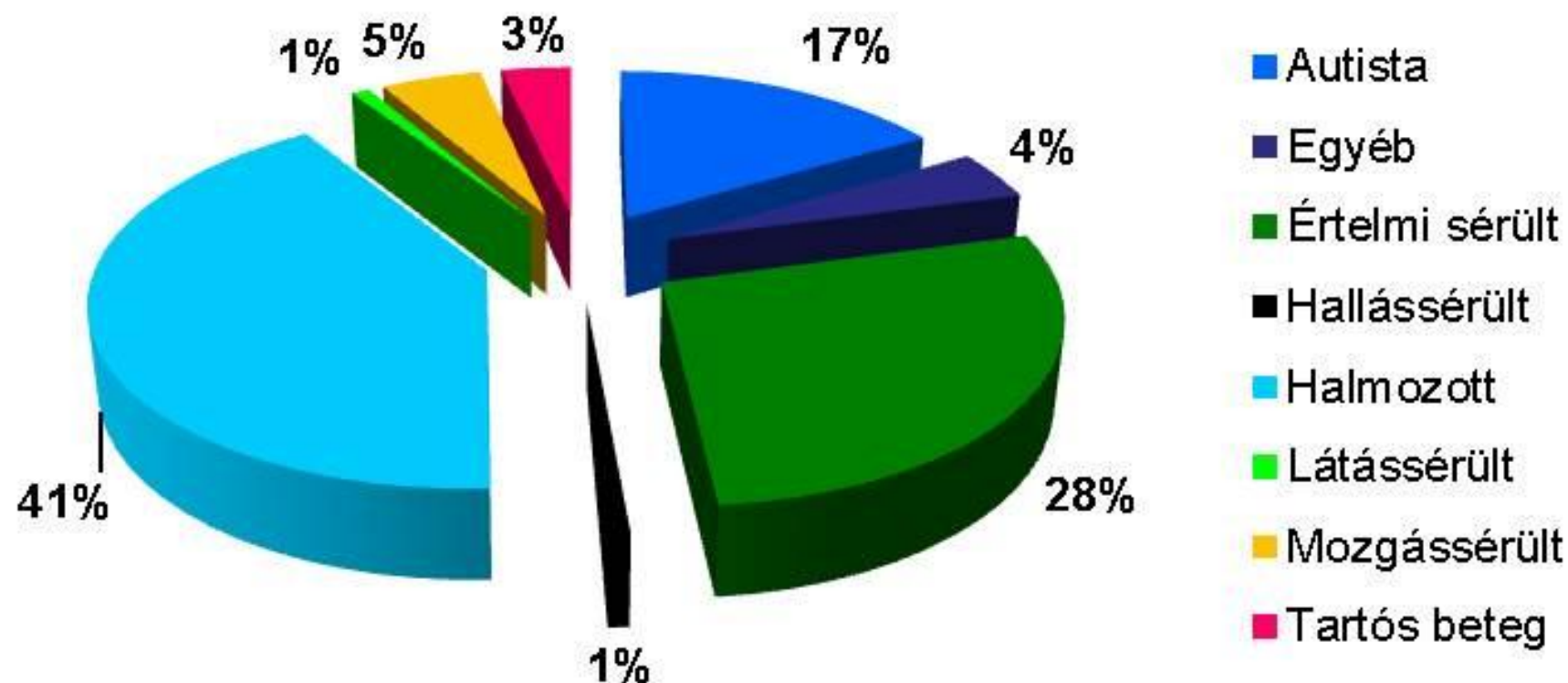
**Jelenleg 180
településen van
igénylő családunk.**

Néhány fontosabb adat

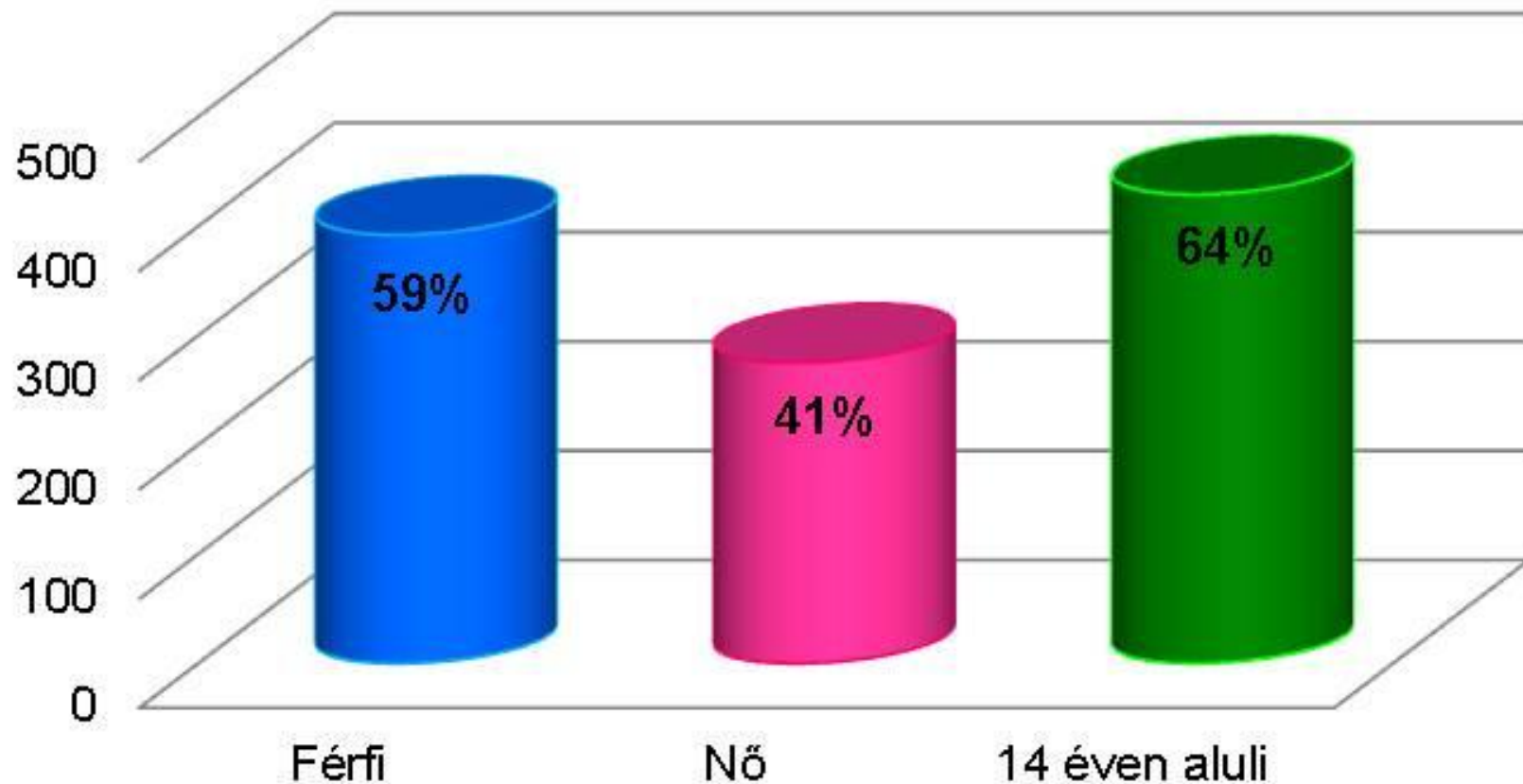
- **1048** regisztrált család a rendszerben
- **971** rendszeres igénybevevő család
- **450** család igényli havonta a szolgáltatást, átlagban
- **148** szakképzett fecske segítő
- **4700** órában tehermentesíti a családokat, havonta
- A családok átlagosan havi **12 óra** szolgáltatást kapnak
- Az igénylő családok **62%-a** alacsony jövedelmű
- **30%-uk** hátrányos helyzetű régióban él
- **24%-uk** nem tud más szolgáltatást igénybe venni



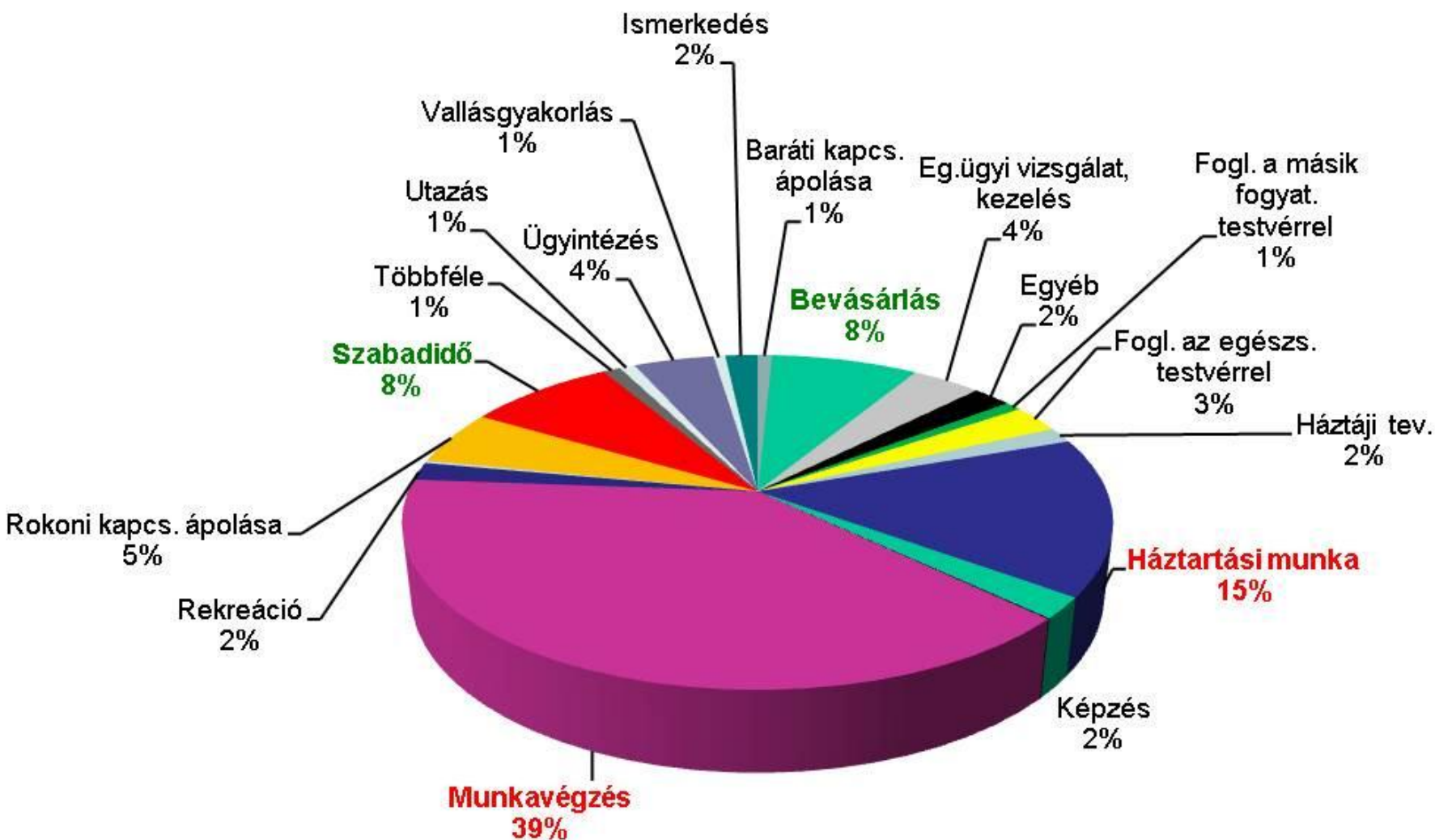
Ellátott klienseink fogyatékosági típus szerinti megoszlása 2012.10.16 - 2013.10.16 között



Ellátottaink kor és nem szerinti megoszlása 2012.10.16 - 2013.10.16 között



A családtagok tevékenysége a szolgáltatás ideje alatt 2012.10.16 - 2013.10.16. között



A FECSKE Szolgáltatás célrendszere

szervezési szempontok

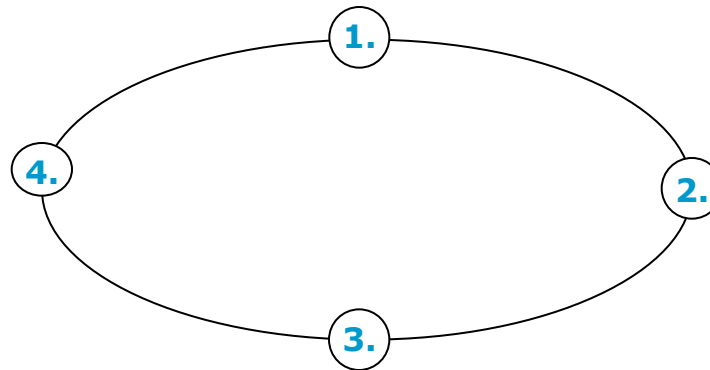
- **Abszolút cél** – *szolgáltatási órakeret havonként, partnerenként,*
- **Relatív cél** - *ellátandó családok száma a régióban élő érintett népességhez viszonyítva (%-os arány)*
- **Abszolút és relatív cél összekapcsolása** - *partneri szinten a havi családra eső szolgáltatási óraszám átlaga 12 óra (a szükséglet kielégítés optimalizálásáért és a lehető legtöbb új család bevonásáért adott költségvetési korlát mellett)*



Szolgáltatásszervezési modell

bemutató példák keresztül

Stratégiai dilemma:
„Sokaknak keveset,
vagy keveseknek
sokat?”



MIR (éves audit):
Visszacsatolás: feltárt
hiányok pótlása
képzéssel, projekt
menedzsment, partner
szervezet fejlesztése,
folyamatszabályozás

SZIR: Online & egységes
folyamatos adatgyűjtés:
kinek, mit, mikor, hol,
mennyit, miért
szolgáltatunk?

Elemzés (havi): szolgáltatás tartalma
illetve folyamata – várólista léte,
kapacitáshiányok kezelése



A FECSKE Szolgálat esély az egyenlő hozzáféréshez

szakmai szempontok

- **súlyosan halmozottan sérült személyt nevelő család,**
- **fogyatékos gyermeket egyedül nevelő család,**
- **szociálisan hátrányos helyzetű család,**
- **munkahely megtartás és munkaerő piacra való visszatérés érdekében történő szolgáltatás-igénylés,**
- **egyéb szolgáltatásban nem részesülő család**



Szervezet Irányítási Rendszer (SZIR) eszköz

- **Online jelentési rendszer, friss szolgáltatási adatok**
- **Sztenderd adatstruktúra**
- **Sztenderd folyamatok**
- **Rugalmas lekérdezési rendszer**

MERT

- **Biztosíték a családok jó minőségű kiszolgálására**
- **Biztosíték a hatékony forrás-felhasználásra**
- **Biztosíték az átláthatóságra és számonkérhetőségre**



Minőségmenedzsment Rendszer (MIR) eszköz

Minimum sztenderdek, éves audittal

3 rész:

- szakmai
- szervezeti
- hálózati

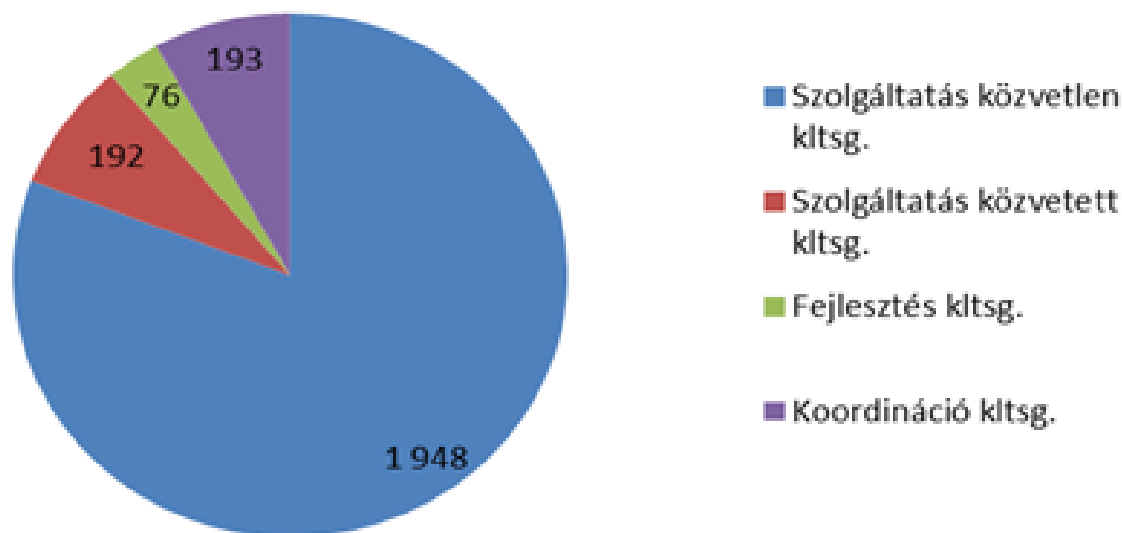
Felépítés:

- sztenderdek,
- indikátorok,
- bizonyítékok,
- információforrások



A szolgáltatás bekerülési költsége 2012-13 évben (2409 Ft)

A szolgáltatás egy órára eső költségének
megoszlása (forint)



A program támogatói

- Emberi Erőforrások Minisztériuma
- Velux Alapítványok (Dánia)



FECSCKE Szolgálat

Szülői szemmel

- „A segítség - felügyelet - tervezhetővé teszi az életünket.”
- „Időt kaptunk.” „Egy tökéletes segítség olyan családoknak, ahol nincs más családbeli segítség!”
- **Megszűnt a kirekesztettség (emberi szó, megértik a problémámat, kérdezhetek)**
- „Nélkülük esélytelen lenne bármilyen kikapcsolódás, vagy hivatalos ügy megoldása számunkra.”
- **Nem vagyok egyedül – újra tudok bízni**
- **Segítség, támogatás (fizikai, szakmai, lelki)**
- **Értékesség (érezhetem, hogy az én gyerekeim is szerethető mások által is)**
- **Szülői kompetenciák megélése**
- „Láthatom, másra is képes”

ÉLETBEN TARTÓ SZOLGÁLTATÁS!



