

# Budowanie odporności w usługach społecznych poprzez zarządzanie popytem

## STRESZCZENIE



Niniejsze streszczenie sprawozdania pt. **“Budowanie odporności w usługach społecznych poprzez zarządzanie popytem”** publikowane jest jako wynik dorocznego spotkania grupy roboczej ds. odporności i transformacji usług społecznych w ramach Europejskiej Sieci Społecznej (ESN), które odbyło się w 2023 roku. Aby uzyskać całkowity wgląd w kwestię zarządzania popytem w usługach społecznych, wraz z wykresami, danymi oraz przykładowymi czynnikami występującymi w całej Europie, jak również ramowymi podstawami zarządzania popytem stworzonymi w oparciu o konkretne przypadki i umożliwiającymi zbudowanie odpornych usług społecznych, należy zapoznać się z pełnym sprawozdaniem

### **Dlaczego warto rozmawiać o zarządzaniu popytem?**

Zapotrzebowanie na opiekę, pomoc społeczną i socjalną rośnie w Europie w szybkim tempie, co napędzane jest wieloma czynnikami zewnętrznymi i wewnętrznymi. Ów gwałtowny wzrost wywiera znaczną presję na podmioty świadczące publiczne usługi społeczne, stawiając je w obliczu ograniczeń budżetowych oraz problemów z rekrutacją i utrzymaniem pracowników. Niemożność zaspokojenia rosnącego popytu może też prowadzić do nierówności i podziałów w społecznościach, dla których usługi są świadczone. Zarządzanie popytem ma pomóc sprostać tym wyzwaniom.

### **Zastosowanie zarządzania popytem do usług społecznych**

Zarządzanie popytem ma pomóc w sprawnym zaspokajaniu różnorodnych potrzeb osób korzystających z usług społecznych. Obejmuje ono szeroki zakres wsparcia - od świadczeń socjalnych po opiekę długoterminową - i ma na celu znalezienie skutecznych rozwiązań pasujących do konkretnych odbiorców. Zarządzanie popytem wymaga wieloaspektowego podejścia, które umożliwić ma planowanie i rozdzielanie zasobów w taki sposób, aby zapewnić wysokiej jakości wyniki. Z kolei podmiotom świadczącym usługi zarządzanie popytem daje możliwość opracowywania nowych rozwiązań oraz dostosowywania usług do bieżącego cyklu zarządzania kryzysowego, a przez to budowania odporności.

### **Czynniki napędzające popyt**

Dane uzyskane przez Europejską Sieć Społeczną (ESN) od różnych instytucji publicznych świadczących usługi społeczne w całej Europie pokazały, że rosnący popyt na opiekę i pomoc społeczną napędzany jest zarówno przez czynniki zewnętrzne, jak i wewnętrzne. Przyczyniają się do niego zmiany demograficzne, nierówności ekonomiczne oraz globalne kryzysy. Dodatkowy wzrost popytu zanotowano przy okazji pojawiania się wyzwań organizacyjnych oraz problemów z zatrudnieniem wewnątrz samych instytucji świadczących usługi społeczne.

## **Ramowe podstawy zarządzania popytem**

Liderzy, którzy projektują strategię zarządzania popytem dla swoich organizacji, muszą w pierwszej kolejności zrozumieć podstawowe przyczyny zapotrzebowania na usługi społeczne w swoich społecznościach. Aby sprostać owemu rosnącemu zapotrzebowaniu, Europejska Sieć Społeczna (ESN) stworzyła ramowe podstawy zarządzania popytem, które poprawić mają odporność organizacji oraz usług świadczonych przez nie na rzecz ich społeczności. Podstawy te opierają się na pięciu filarach:

### **1. Na każdym etapie liczy się osoba:**

Podejście skoncentrowane na osobie sprawia, że usługi społeczne trafiają odpowiednio w indywidualne potrzeby odbiorców oraz wspierają ich autonomię, co w efekcie zmniejsza popyt. Takie podejście obejmuje zindywidualizowane oceny, zachęcanie do samodzielnego poruszania się po systemie społecznym, wsparcie przy niskich progach kwalifikacyjnych, angażowanie w podejmowanie decyzji dotyczących własnej opieki oraz orientowanie się na samowystarczalność jako wynik usług.

### **2. Model proaktywnej opieki i wsparcia:**

Inwestując w profilaktykę i wczesną interwencję, podmioty świadczące usługi społeczne zmniejszają zapotrzebowanie na wymagające większych zasobów reaktywne interwencje kryzysowe. W modelu tym należy wziąć pod uwagę uniwersalne środki zapobiegawcze, pracę socjalną opartą na bezpośrednich relacjach, promocję zdrowia oraz rozwój lokalnych społeczności.

### **3. Współpraca i partnerstwo:**

Aby osiągnąć holistyczne podejście w kontekście zaspokajania złożonych i zróżnicowanych potrzeb, zarządzanie popytem musi dokonywać się we współpracy z odpowiednimi organizacjami, zarówno w sektorze usług społecznych, jak i poza nim. Do kluczowych elementów skutecznej współpracy należą tworzenie formalnych partnerstw, wykorzystywanie wspólnych systemów informatycznych, takich jak systemy zarządzania sprawami oraz zapewnienie wsparcia ze strony profesjonalistów.

### **4. Technologie oparte na danych:**

Wykorzystywanie danych do zrozumienia i prognozowania popytu ma kluczowe znaczenie dla podejmowania decyzji o tym, gdzie kierować zasoby mające ów popyt zaspokoić. Technologie takie jak analityka predykcyjna i narzędzia cyfrowe mogą ułatwić gromadzenie, analizę i przekazywanie danych.

### **5. Odporny zespół pracowników:**

Aby świadczyć proaktywne i zorientowane na osobę usługi społeczne, które redukują popyt, niezbędny jest dobrany i wspierający się nawzajem zespół kompetentnych pracowników socjalnych. Do stworzenia takiego zespołu konieczne są atrakcyjne warunki zatrudnienia, redystrybucja ról i obowiązków w oparciu o szkolenia i doświadczenie, promowanie rozwoju umiejętności oraz pielęgnowanie dobrego przywództwa.