

**#Warszawa2030**  
WARSAWA PRZYSZŁOŚCI

## Program Usługi blisko domu na lata 2021-2025



# Obszary interwencji

W ramach diagnozy przeprowadziliśmy analizę sytuacji demograficznej Warszawy oraz dostępności i jakości oferowanych w niej usług. Zidentyfikowaliśmy cztery obszary interwencji, w ramach których określiliśmy problemy i wyzwania, cele szczegółowe i propozycje działań.

Obszary interwencji dotyczą dostępności i jakości:

- edukacji
- ochrony zdrowia
- pomocy społecznej (zapewnienie usług aktywizacji społecznej mieszkańców, głównie osób z niepełnosprawnościami i seniorów)
- promocji usług świadczonych zdalnie (usługi cyfrowe)

# Do czego dążymy?

- do zaspokojenia podstawowych potrzeb mieszkańców i dostarczenia im niezbędnych usług blisko domu, co przyczyni się do osiągnięcia poczucia wygodnej lokalności,
- do zaaranżowania nowych przestrzeni sprzyjających aktywności i korzystaniu z usług blisko domu,
- do wyrównania różnic rozwojowych oraz w obrębie dostępności usług między dzielnicami,
- do zapewnienia dopasowanych do struktury demograficznej form opieki nad dziećmi do lat trzech oraz dostępu do wysokiej jakości edukacji na poziomie szkoły podstawowej i ponadpodstawowej,

# Do czego dążymy?

- do skupienia usług publicznych w centrach dzielnicowych i subdzielnicowych,
- do zwiększenia dostępności podstawowych usług ochrony zdrowia, edukacji i pomocy społecznej.

Wskaźnik mierzący osiągnięcie celu stanowi średnią arytmetyczną udziałów osób deklarujących korzystanie z wybranych usług w pobliżu miejsca zamieszkania (tj. maksymalnie 15 minut dojazdu).

W 2017 roku indeks korzystania z podstawowych usług w pobliżu miejsca zamieszkania był równy 49%.

Zależy nam, aby w 2025 roku osiągnął poziom 63%.

# Cele i działania Edukacja

- Cel szczegółowy 1. Kształcimy blisko domu

Działanie:

- Rozwijamy infrastrukturę edukacyjną
- Promujemy szkoły blisko domu
- Wychodzimy naprzeciw potrzebom edukacyjnym

- Cel szczegółowy 2. Dbamy o standardy edukacji

Działanie:

- Wspieramy, doceniamy, motywujemy uczniów
- Zapewniamy równy start edukacyjny
- Odpowiadamy na potrzeby nauczycieli
- Rozwijamy edukację cyfrową
- Kształcimy w każdej sytuacji

# Cele i działania Ochrona zdrowia

- Cel szczegółowy 3. Rozwijamy opiekę medyczną

Działanie:

- Rozwijamy infrastrukturę medyczną
- Zapewniamy kontakt z lekarzem
- Poprawiamy dostępność komunikacyjną placówek medycznych

- Cel szczegółowy 4. Podnosimy jakość usług medycznych

Działanie:

- Monitorujemy usługi medyczne

# Cele i działania

## Obszar Pomoc społeczna

- Cel szczegółowy 5. Wspieramy aktywność

Działanie:

- Zapewniamy wsparcie osobom z niepełnosprawnościami
- Zwiększamy aktywność seniorów

## Obszar Usługi cyfrowe

- Cel szczegółowy 6. Unowocześniamy usługi

Działanie:

- Promujemy usługi online

# Edukacja



## **PROBLEM**

Zróżnicowana dostępność usług edukacyjnych

## **WYZWANIE**

Stworzenie równych możliwości korzystania z usług edukacyjnych niezależnie od miejsca zamieszkania

## CEL SZCZEGÓŁOWY 1. KSZTAŁCIMY BLISKO DOMU

Zwiększenie dostępności usług edukacyjno-opiekuńczych wymaga zapewnienia szerszej oferty placówek w pobliżu miejsca zamieszkania. W tym celu będą budowane i modernizowane szkoły, przedszkola i żłobki. Podjęte zostaną działania zachęcające do wybierania placówek w obwodach zgodnie z miejscem zamieszkania na podstawie analiz zapotrzebowania i zadowolenia z istniejącej oferty edukacyjnej. Pozwoli to dopasować infrastrukturę do potrzeb dzieci. Edukacja rejonowa będzie sprzyjała tworzeniu i wzmocnieniu lokalnych więzi. Edukacja dzieci w ich szkołach rejonowych w zróżnicowanym społeczno-ekonomicznie środowisku sprzyja lepszym wynikom w nauczaniu oraz większej spójności społecznej, a także zmniejsza koszty dojazdu do odległych jednostek oświatowych i przeciwdziała gentryfikacji miasta. Docelowo podjęte działania pozwolą wyrównać dysproporcje w dostępie do oferty edukacyjnej i zwiększą jej dostępność.

## Działanie 1.1

### Rozwijamy infrastrukturę edukacyjną

Działanie obejmuje dostosowanie infrastruktury edukacyjnej do skali i rozmieszczenia potrzeb poprzez budowę nowych, adaptację istniejących obiektów edukacyjnych oraz – w przypadku żłobków i przedszkoli - zamawianie miejsc w placówkach prywatnych w dzielnicach peryferyjnych, tak by zapewnić odpowiedni dostęp do lokalnych placówek.

Obszarem realizacji projektów objęte są dzielnice z zapotrzebowaniem na usługi edukacyjno-opiekuńcze przekraczającym aktualną ofertę, w przypadku żłobków są to dzielnice: Wawer, Wilanów, Włochy, Bemowo, Praga Południe; w przypadku przedszkoli: Wilanów, Białołęka, Wawer, Ursynów, a w przypadku szkół podstawowych: Wilanów, Bemowo, Ursynów, Białołęka, Ursus.

# Działanie 1.1

## Wskaźniki

- Liczba zapewnionych przez Miasto miejsc w żłobkach
- Liczba zmodernizowanych przedszkoli
- Liczba zmodernizowanych szkół podstawowych
- Liczba nowoutworzonych miejsc opieki nad dziećmi do lat 3
- Liczba nowoutworzonych przedszkoli
- Liczba nowoutworzonych szkół podstawowych

## **Działanie 1.2**

### **Promujemy szkoły blisko domu**

Działanie obejmuje promocję korzystania z usług edukacyjnych dostępnych w obwodach szkolnych. Istotne są projekty promujące uczęszczanie do placówek położonych blisko miejsca zamieszkania i uświadamianie na temat korzyści z tego wynikających, skierowane do rodziców, zwiększające wiedzę o ofercie edukacyjnej i procedurach przyjmowania uczniów do przedszkoli i szkół.

### **Wskaźniki**

- Liczba zrealizowanych działań promocyjnych

## Działanie 1.3

### **Wychodzimy naprzeciw potrzebom edukacyjnym**

Działanie obejmuje analizę zapotrzebowania i zadowolenia z dostępnej oferty edukacyjnej (w tym specyfiki oddziałów). Zakłada przeprowadzenie badań wśród uczniów oraz rodziców w celu poznania poziomu satysfakcji z aktualnych warunków i jakości nauczania, zidentyfikowania potrzeb, problemów i wdrożenia odpowiednich rozwiązań. Pozwoli to na ocenę efektywności wdrażanych działań oraz możliwość dostosowania zaplecza edukacyjnego do aktualnych potrzeb i poprawy ogólnych warunków i jakości nauczania.

### **Wskaźniki**

- Liczba osób, których opinie i preferencje zostały zebrane

## **Działanie 1.4**

### **Poprawiamy dostępność komunikacyjną w otoczeniu placówek edukacyjnych**

Konieczne jest podjęcie działań inwestycyjnych lub organizacyjnych mających na celu zwiększenie bezpieczeństwa ruchu drogowego. Przyjazna infrastruktura drogowa zwiększy bezpieczeństwo dzieci w drodze do szkoły. Nacisk będzie położony na ułatwienie wykonywania podróży pieszych i rowerowych, jak również za pośrednictwem komunikacji publicznej, do obiektów oświatowych.

### **Wskaźniki**

- Liczba podjętych działań inwestycyjnych i organizacyjnych poprawiających standardy dostępu do obiektu

## **PROBLEM**

Zróżnicowana jakość kształcenia w różnych placówkach prowadząca do zmniejszenia szans na rozwój uczniów korzystających z mniej atrakcyjnych placówek lub mających gorszy start edukacyjny i w następstwie uzyskują niższe wyniki egzaminacyjne

## **WYZWANIE**

Doprowadzenie do podobnego, wysokiego poziomu usług edukacyjnych we wszystkich placówkach



## CEL SZCZEGÓŁOWY 2. DBAMY O STANDARDY EDUKACJI

Cel obejmuje wykreowanie wysokich standardów kształcenia dających równe szanse rozwoju we wszystkich szkołach oraz zapewnienie wysokiej jakości usług opiekuńczo-wychowawczych w żłobkach, przedszkolach, szkołach podstawowych i ponadpodstawowych ze zwróceniem uwagi na poczucie wspólnoty i przynależności uczniów do szkoły oraz kompetencje i umiejętności nauczycieli przekładające się na wyniki edukacyjne uczniów.

Poprawa jakości edukacji ma na celu zapewnienie dobrego startu w przyszłość. Działania mają prowadzić do poprawy jakości kształcenia we wszystkich placówkach, niezależnie od ich profilu. Odbędzie się to m.in. poprzez rozszerzenie oferty zajęć wspomagających i wyrównawczych. Dzięki wdrożeniu odpowiednich procedur i ścieżek wsparcia dopasowanych do potrzeb uczniów zjawisko narastającej luki edukacyjnej zostanie ograniczone.

## CEL SZCZEGÓŁOWY 2. DBAMY O STANDARDY EDUKACJI

Uwaga zwrócona zostanie także na sytuację nauczycieli, a konkretnie na wsparcie ich rozwoju, motywowanie i zachęcanie do stałego podnoszenia kwalifikacji i stosowania efektywnych i nowoczesnych technik nauczania. Podjęte w ramach celu działania obejmują też poprawę ich warunków pracy, które mogą pozytywnie wpływać na satysfakcję i zaangażowanie w życie szkoły i edukację uczniów.

Poprzez poprawę i wyrównanie jakości i uatrakcyjnienie w ten sposób placówek edukacyjnych, rodzice będą mniej skłonni kierować swoje dzieci do jednostek znajdujących się w innych dzielnicach, kierując się panującymi tam wyższymi standardami nauczania i częściej będą wybierać usługi edukacyjno-opiekuńcze w pobliżu miejsca zamieszkania.

## Działanie 2.1

### Wspieramy uczniów

Problemy wychowawcze i niskie wyniki edukacyjne są często przyczyną wczesnego porzucania edukacji przez uczniów. W ramach działania możliwa jest organizacja programów wsparcia dla uczniów z problemami wychowawczymi, osiągających niskie wyniki edukacyjne, będących w grupie ryzyka. Uczniowie zostaną objęci monitorowaniem i wsparciem psychologicznym. W pierwszej kolejności istotne będą projekty przeprowadzane w szkołach z nasilonymi problemami wychowawczymi oraz programy wspomagające tworzenie więzi uczniów ze szkołą, poprawę samopoczucia i przynależności.

### Wskaźniki

- Liczba uczniów objętych wsparciem psychologiczno-pedagogicznych

## Działanie 2.2

### **Doceniamy uczniów**

Niezależnie od typu szkoły do jakiej uczęszcza uczeń (liceum, technikum, szkoła branżowa), powinien mieć szansę uczestnictwa w programach stypendialnych czy w udziale w określonych projektach. Ze względu na różną specyfikę szkół należy bardziej zróżnicować programy stypendialne, opracować projekty pełniące funkcję motywacyjną, uwzględniając specyfikę danego typu szkoły.

### **Wskaźniki**

- Liczba stypendystów

## Działanie 2.3

### **Zapewniamy równy start edukacyjny**

Działanie obejmuje zapewnienie dzieciom równych szans edukacyjnych od najmłodszych lat poprzez wzmocnienie wczesnego wspomaganie rozwoju dzieci. Wzmocnione zostaną sposoby wsparcia i dopasowane do potrzeb dzieci zajęcia (korekcyjno-kompensacyjne, logopedyczne, socjoterapeutyczne, wspierające uzdolnienia) oraz współpraca z poradniami pedagogiczno-psychologicznymi i instytucjami opieki społecznej.

### **Wskaźniki**

- Liczba placówek edukacyjnych, które wdrożyły programy i standardy wspomaganie rozwoju dzieci
- Liczba dzieci objętych programami wsparcia rozwoju

## Działanie 2.4

### **Motywuujemy uczniów**

Działanie będzie polegało na przeprowadzaniu badania preferencji, satysfakcji i motywacji uczniów oraz organizacji wydarzeń integrujących i wzmacniających poczucie wspólnoty wśród uczniów oraz ich motywację do nauki. Ważne będą projekty podnoszące świadomość na temat relacji uczniów oraz promujące współpracę między uczniami i szkołami.

### **Wskaźniki**

- Liczba uczniów, którzy wzięli udział w badaniu preferencji i satysfakcji
- Liczba zorganizowanych wydarzeń integrujących i wzmacniających poczucie wspólnoty wśród uczniów oraz ich motywację do nauki.

## Działanie 2.5

### **Odpowiadamy na potrzeby nauczycieli**

Działanie obejmuje rozszerzenie oferty projektów rozwoju kompetencji nauczycieli, również w zakresie kompetencji cyfrowych i wykorzystania TIK w nauczaniu. Przygotowana zostanie rozbudowana oferta aktywności i szkoleń dostosowana do potrzeb i umiejętności nauczycieli.

Istotne będą m.in. projekty uwzględniające kształcenie zarówno z zakresu dydaktyki, jak i nowych narzędzi edukacyjnych, projekty ukierunkowane na poprawę warunków pracy nauczycieli.

### **Wskaźniki**

- Liczba nauczycieli objętych szkoleniami
- Liczba różnorodnych szkoleń

## Działanie 2.6

### **Rozwijamy edukację cyfrową**

System edukacji powinien mieć możliwość korzystania z udogodnień technologicznych i cyfrowych. W ramach działania placówki edukacyjne zostaną wyposażone w niezbędny sprzęt ICT, oprogramowanie i infrastrukturę sieciową, które wesprą kształtowanie i rozwój kluczowych kompetencji wśród dzieci z wykorzystaniem technik informacyjno-komunikacyjnych. W szczególności rozwijany będzie projekt EduWarszawa.

### **Wskaźniki**

- Liczba przekazanych szkołom urządzeń komputerowych
- Liczba uczniów pracujących na szkolnych i miejskich platformach edukacyjnych
- Liczba nauczycieli pracujących na szkolnych i miejskich platformach edukacyjnych



## Działanie 2.7

### **Kształcimy w każdej sytuacji**

Określenie i doskonalenie standardów nauczania na poszczególnych etapach i profilach edukacji obejmujących wszystkie szkoły, gwarantujących bezpieczeństwo i wysoką jakość kształcenia, w tym określenie metod i kanałów kształcenia w sytuacji braku możliwości prowadzenie zajęć zdalnych. Istotne są projekty zapewniające realizację podstawy programowej.

### **Wskaźniki**

- Liczba nowych procedur nauczania w sytuacjach kryzysowych

# Ochrona zdrowia

## **PROBLEM**

Zróżnicowana dostępność usług medycznych związana z brakiem dostępności placówki medycznej

## **WYZWANIE**

Wyrównanie możliwości korzystania przez mieszkańców z usług medycznych w zakresie dostępności

# CEL SZCZEGÓŁOWY

## 3. ROZWIJAMY OPIEKĘ MEDYCZNĄ

Cel obejmuje zwiększenie dostępności do podstawowych usług medycznych szczególnie dla osób z pewnymi ograniczeniami ruchowymi wynikającymi ze stanu zdrowia lub wieku. Poprawienie dostępu do specjalistów nastąpi poprzez uruchamianie nowych punktów świadczących usługi z zakresu ochrony zdrowia oraz rozwój telemedycyny, przyczyni się to do skrócenia czasu niezbędnego do dotarcia do ośrodka Podstawowej Opieki Zdrowotnej POZ oraz Ambulatoryjnej Opieki Specjalistycznej (AOS) oraz poprawy zadowolenia i ogólnego stanu zdrowia mieszkańców Warszawy. Rozwój sieci i form działania placówek medycznych zwiększy możliwość zaspokojenia podstawowych potrzeb mieszkańców z zakresu usług medycznych w pobliżu miejsca zamieszkania. Zwiększenie liczby placówek i zakresu usług skróci czas oczekiwania na wizytę i konieczność poszukiwania innych placówek medycznych w sytuacji dużego obłożenia.

## Działanie 3.1

### Rozwijamy infrastrukturę medyczną

Działanie zakłada stymulowanie podmiotów leczniczych do uruchamiania nowych poradni POZ i AOS w dzielnicach o dużym rozproszeniu lub słabej dostępności usług medycznych. Obszarem realizacji projektów objęte są dzielnice o zapotrzebowaniu na usługi medyczne przekraczającym aktualne możliwości i ofertę. Pierwszeństwo mają dzielnice: Białołęka, Bemowo, Bielany, Wesoła, Targówek, Wawer, gdzie liczba mieszkańców jaka przypada na placówkę jest największa oraz Rembertów i Wilanów, gdzie średnia odległość do placówki jest największa

### Wskaźniki

- Liczba nowo utworzonych placówek medycznych z POZ lub AOS

## Działanie 3.2

### **Zapewniamy kontakt z lekarzem**

Działanie obejmuje rozwój telemedycyny ograniczającej problem mobilności i przemieszczania się do placówki medycznej. Istotne będzie wypracowanie procedur efektywnego wykorzystywania kanałów zdalnych w ochronie zdrowia. Częściowo pandemia wymusiła ten trend, jednak organizacja ochrony zdrowia w tym zakresie w sposób systemowy jest konieczna. Obszarem działań objęta jest cała Warszawa. Będą to projekty skutkujące skróceniem czasu oczekiwania na wizytę, zwiększające dostępność podstawowych porad medycznych.

### **Wskaźniki**

- Liczba udzielonych teleporad

## Działanie 3.3

### **Poprawiamy dostępność komunikacyjną placówek medycznych**

Podjęmowane będą działania rozwijające infrastrukturę transportową i dostępność komunikacyjną placówek POZ i AOS przy pomocy komunikacji miejskiej. Istotne jest skrócenie czasu dotarcia do placówki. Obszarem realizacji projektów objęta jest cała Warszawa.

#### **Wskaźniki**

- Liczba placówek medycznych z POZ lub AOS, dla których skrócono odległość od przystanku.

## **PROBLEM**

Zróżnicowana oferta i jakość świadczonych usług medycznych

## **WYZWANIE**

Zapewnienie możliwości korzystania z usług medycznych o porównywalnej, wysokiej jakości



## **CEL SZCZEGÓŁOWY**

### **4. PODNOSIMY JAKOŚĆ USŁUG MEDYCZNYCH**

Cel obejmuje zagwarantowanie dobrego i szybkiego dostępu do wysokiej jakości usług podstawowej opieki zdrowotnej. Dostępność opieki zdrowotnej często nie idzie w parze z jej wysoką jakością, co ogranicza zadowolenie mieszkańców Warszawy z zapewnionych świadczeń medycznych. W wyniku realizacji celu ma nastąpić poprawa jakości świadczonych usług medycznych, m.in. poprzez promowanie wśród placówek wkładania wysiłku w poprawę jakości usług, ubieganie się o certyfikaty potwierdzające wysokie standardy oraz przeprowadzanie ewaluacji zadowolenia pacjentów, które pozwolą zidentyfikować główne problemy. Ważne jest zapewnienie wysokich standardów usług medycznych we wszystkich placówkach, które zapobiegnie odpływowi pacjentów do obiektów znajdujących się w innych dzielnicach, uważanych za lepiej funkcjonujące. Mieszkańcy będą bardziej skłonni korzystać z oferty w pobliżu ich miejsca zamieszkania.

## Działanie 4.1

### Monitorujemy usługi medyczne

Działanie zakłada przeprowadzanie badań ewaluacyjnych obejmujących działalność POZ i AOS oraz analizę standardów jakości, których dowodem mogą być akredytacje podmiotów leczniczych na terenie całej Warszawy. Istotne będą projekty służące poprawie standardów świadczonych usług, dostarczające wiedzy na temat problemów związanych z funkcjonowaniem placówek.

### Wskaźniki

- Liczba placówek medycznych posiadających certyfikaty akredytacji CMJ w ochronie zdrowia, ISO lub systemu badania poziomu satysfakcji pacjenta
- Liczba osób w wieku 18 + zapisanych do lekarza POZ przez okres dłuższy niż 10 lat

# Pomoc społeczna

## **PROBLEM**

Przestrzenne zróżnicowanie dostępności usług dla osób z niepełnosprawnościami i seniorów

## **WYZWANIE**

Zapewnienie dziennych form wsparcia oraz rozwój oferty aktywności społecznej

## CEL SZCZEGÓŁOWY 5. WSPIERAMY AKTYWNOŚĆ

Ważnym zadaniem jest stworzenie lokalnej sieci dziennych form wsparcia i aktywności dla seniorów oraz osób z niepełnosprawnościami. Zapewni ona rozwój dopasowanej do potrzeb mieszkańców danej dzielnicy oferty edukacyjno-integracyjnej dla seniorów, a osobom z niepełnosprawnościami - wsparcie ułatwiające im aktywne funkcjonowanie. Cel zakłada rozwój oferty działań z uwzględnieniem wzmocnienia i rozwoju współpracy między różnymi branżami.

Zakres celu nawiązuje do strategii rozwiązywania problemów społecznych, ale w przeciwieństwie do wspomnianej strategii, koncentruje się przede wszystkim na dostępności tych usług, z których mogą skorzystać wszyscy seniorzy i osoby z niepełnosprawnościami.

## Działanie 5.1

### Zwiększamy aktywność seniorów

Podjęmowanie działań na rzecz zwiększania aktywności społecznej seniorów, np. poprzez identyfikowanie i wsparcie lokalnych liderów wśród seniorów, przedłużenie aktywności zawodowej seniorów poprzez zatrudnienie i wolontariat.

Rozwój oferty integracyjnej i edukacyjnej, rozwój oferty międzypokoleniowej i sieci ogólnodostępnych miejsc przyjaznych seniorom.

Działania będą prowadzone w dzielnicach, w których nie zostało zaspokojone zapotrzebowanie na miejsca aktywności seniorów.

### Wskaźniki

- Liczba osób korzystających z oferty dla seniorów

## Działanie 5.2

### Zapewniamy wsparcie osobom z niepełnosprawnościami

Działania zakładają rozwój oferty i zwiększenie aktywności społecznej i wsparcia osób z niepełnosprawnościami aktywnie funkcjonujących we wszystkich sferach życia. Rozwijana będzie asysta oraz transport dla osób z niepełnosprawnościami, co umożliwi aktywne funkcjonowanie we wszystkich sferach życia.

#### Wskaźniki

- Liczba osób z niepełnosprawnościami korzystających z oferty

# Usługi cyfrowe



## **PROBLEM**

Ograniczenie dostępności niektórych usług  
w sytuacjach kryzysowych, wynikające  
z niedostosowania systemów lub braku umiejętności

## **WYZWANIE**

Cyfryzacja usług lokalnych

## CEL SZCZEGÓŁOWY 6. Unowocześniamy usługi

Sytuacja epidemiczna przyspieszyła upowszechnianie narzędzi pozwalających na edukację na odległość, pracę zdalną i korzystanie z usług online. W Programie „Usługi blisko domu” promujemy lokalne usługi cyfrowe.

Dużą wygodę i poprawę jakości życia, zwłaszcza osób mających trudności z poruszaniem się ze względu na wiek czy stan zdrowia, mogą zapewnić usługi świadczone zdalnie. Zakładamy promowanie rozwijanych systemów elektronicznych umożliwiających świadczenie usług przez urzędy, ośrodki zdrowia, placówki edukacyjne, co poprawi dostępność wielu usług i jakość życia, zwłaszcza osób z problemami zdrowotnymi.

Działania umożliwią korzystanie z szerszego zakresu e-usług, które nie wymagają od mieszkańców przemieszczania się i są możliwe do zrealizowania w warunkach domowych.

## Działanie 6.1

### **Promujemy usługi online**

Popularyzacja usług świadczonych przez instytucje publiczne w formie online na terenie całej Warszawy. Istotna będzie realizacja projektów umożliwiających dotarcie do osób, które dotychczas nie korzystały ze świadczeń online, projektów zwiększających wiedzę o zakresie usług świadczonych zdalnie i wynikających z tego korzyści.

### **Wskaźniki**

- Liczba odbiorców działań promocyjnych
- Liczba przeprowadzonych kampanii informacyjnych