

**Keszthely Város Önkormányzatának
Szociális Szolgáltatástervezési Konceptiója**

2018-2019.

I. Bevezetés

- I.1. A település általános bemutatása
- 1.2. A város legfontosabb kihívásai

II. Keszthely Város lakosságának szociális helyzete

- II.1. Gazdasági háttér
- II.2. Lakosságszám alakulása
 - 2.1. Demográfiai, népmozgalmi adatok
- II.3. Korösszetétel
- II.4. Szociálisan rászoruló csoportok

III. Szociális ellátórendszerre vonatkozó jogszabályi előírások

- III.1. Felnőtt védelmi szabályozás
 - 1.1. Alapellátás
 - 1.2. Szakosított ellátás
 - 1.3. Fogyatékosok, pszichiátriai és szenvedélybetegek ellátása
- III.2. Gyermekvédelmi szabályozás
- III.3. Finanszírozás
 - 3.1. Alapszolgáltatások
- 3.2. Szakosított ellátások

IV. A szolgáltatások helyzete Keszthelyen

- IV.1. Egyesített Szociális Intézmény
- IV.2. Szervezeti egységek, dolgozói létszám, szakképzettség
- 2.1. Egyesített Szociális Intézmény
 - 2.2. Szociális Szolgáltató Központ
 - 2.3. Keszthelyi Család- és Gyermekjóléti Központ

V. Szociális ellátottak száma szakfeladatonként

- V.1. Felnőtt védelemi alap- és szakellátás
- V.2. Gyermekvédelem, Családsegítés
 - 2.1. SZSZK Család- és Gyermekjóléti Szoltálat által ellátottak
 - 2.2. Keszthelyi Család- és Gyermekjóléti Központ által ellátottak
 - 2.3. Keszthelyi Család- és Gyermekjóléti Központ

VI. Szociális ellátások iránti igény

- VI.1. Felnőtt védelem
 - 1.1 Alapellátás
 - 1.1.1. Szociális étkeztetés
 - 1.1.2. Házi segítségnyújtás, jelzőrendszeres házi gondozás
 - 1.1.3. Nappali ellátás – Idősek klubja
 - 1.2. Szakosított ellátás
 - 1.2.1. Tartós bentlakást nyújtó ellátás – Idősek Otthona

VII. Fogyatékkal élők ellátása

VIII. Hajléktalanok ellátása

VIII.1. Intézményi ellátás

VIII.2. Utcai szociális munka

IX. Civil szolgáltatók a szociális ellátó rendszerben

IX.1. Szent Erzsébet Jótékonyági Alapítvány

IX.2. Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület

IX.3. MMSZ Gondviselés Háza Fogyatékosok Napközi Otthona,
Sorstárs Támogató Szolgálat

IX.4. Kolping Támogató Szolgálat Keszthely

IX.5. Filemon Református Támogató Szolgálat

IX.6. Mozgássérültek Zala Megyei Egyesülete Keszthelyi csoport

IX.7. ÉFOESZ Zala Megyei Közhasznú Egyesület

IX.8. Magyar Vöröskereszt Zala Megyei Szervezete

X. Szociális szolgáltatások fejlesztése

X.1. Infrastruktúra fejlesztések

X.2. Szolgáltatásfejlesztések

X.3. Pályázati lehetőségek

XI. Együttműködés

XII. Várható eredmények

I. Bevezetés

A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (továbbiakban Szoc.tv.) 92. §. (3) bekezdése alapján a legalább 2000 lakosú települési önkormányzatoknak szolgáltatástervezési koncepciót kellett készíteniük a településen élő szociálisan rászorult személyek részére biztosítandó szolgáltatási feladatok meghatározása érdekében.

A 2004. évben elkészített koncepció célja volt, hogy meghatározza a szociális szolgáltatások fejlesztésének alapelveit, irányait, a fejlesztések ütemét és finanszírozási lehetőségeit, amelyeket a jogszabály alapján 2 évenkénti kötelező felülvizsgálat alapján kell aktualizálni.

A szolgáltatástervezési koncepció elkészítését, majd felülvizsgálatait széles körű egyeztetés kísérte. A nemzetiségi önkormányzat, az intézményvezetők, továbbá a Szociális Kerekasztal résztvevőinek véleményét az önkormányzat lehetőségei szerint figyelembe vette a koncepció végleges változatának elkészítésénél. A 2004. december 31-ig elkészített alapkoncepciót illeszteni kellett a megyei önkormányzat által elkészített szolgáltatástervezési koncepcióhoz.

Keszthely Város Önkormányzata továbbra is biztosítani kívánja a lakosság szociális jogainak érvényesítését, miközben mindennemű hátrányos megkülönböztetést és előítéletet elutasít. Az önkormányzat kiemelt fontosságúnak tartja a szociális intézmények fenntartását, a szolgáltatások bővítését és fejlesztését. A koncepció kiterjed a gyermekjóléti alapellátásokra is. Ezek az ellátások ugyan nem esnek a Szoc.tv. hatálya alá, ugyanakkor szervezetileg és szakmailag is illeszkednek a város szociális ellátórendszerébe.

Cél, hogy Keszthely városában olyan szociális szolgáltató rendszer alakuljon ki, mely összehangoltan működik, és amelyik teljes mértékben lefedi a szociális szükségleteket.

I.1. A település általános bemutatása

A Balaton fővárosa közel 20.000 lakosú település a Balaton északnyugati sarkában. Hagyományokban gazdag kulturális és oktatási központ, egyetemi város. Hangulatos, patinás városképe, műemlékei, múzeumai, kulturális rendezvényei révén a Balaton-part egyik leglátogatottabb helysége. 1403-tól az oklevelek oppidumnak, vagyis mezővárosnak nevezik Keszthelyt. 1739-től a Festetics családé lett Keszthely, amely hatalmas birtokai központjává tette a várost. A család legnevezetesebb személyisége gróf Festetics György, aki megalapította a Georgikont, Európa első mezőgazdasági felsőfokú intézményét, a Helikoni Ünnepek révén pedig a Dunántúl szellemi központjává tette Keszthelyt.

A XIX. század végétől vált jelentőssé az idegenforgalom a városban, amely máig meghatározó. Szállodái, panziói, kempingjei a legkülönbözőbb igényeket képesek kielégíteni, múzeumai, intézményei érdekes kiállításokkal, gazdag kulturális programokkal várják az idelátogatókat.

A keszthelyi nyári szezon a Helikoni Ünnepekkel kezdődik. A Balaton Fesztiválon fellépő néptáncgyűttesek, színházi előadások és komolyzenei programok sok érdeklődőt vonzanak. Számos nyári – immár hagyományos – rendezvény gazdag élményekkel várja a város lakosságát, illetve az itt tartózkodó turistákat is, immár a Sétáló utca adta lehetőségeket is kihasználva.

A Festetics Kastélyban az elmúlt években – mind az épületegyüttes, mind pedig a park tekintetében – pályázati források igénybevételeivel jelentős felújítások történtek. A komolyzenei programok, kamarazenekari koncertek, zenei kurzusok nemzetközi hírűek, a nyári színházi előadások is nagyon sok látogatót vonzanak. A fiatal párok egyre többen döntenek úgy, hogy életüket a Kastély méltán csodált termeiben kötik össze.

Településünk iskolaváros jellege fokozatosan erősödött, az óvodai, általános és középiskolái, egyeteme által kistérségi, regionális feladatokat lát el.

Kiterjedt intézményrendszer szolgálja a város kulturális, oktatási, művelődési, ifjúsági és sport céljait.

I.1.2. A város legfontosabb kihívásai

- elszegényedés
- a település lakosságának elöregedése
 - munkanélküliség
 - munkahelyek hiánya
- a közlekedés hiányosságai
- az utak állapota
- lakhatási feltételek hiányosságai
- az egészségügyi ellátórendszer hiányosságai
- a lakosság egészségi és mentális állapota
- fiatalok elvándorlása
- generációk elszakadása – fiatalok elvándorlása, az idősek helyben maradása
- megváltozott munkaképességűek foglalkoztatásának hiányosságai
- alacsony végzettségűek teljes kiszorulása a munkaerőpiacról
- közösségi pszichiátriai gondozás mértékének növelése

II. Keszthely város lakosságának szociális helyzete

II.1. Gazdasági háttér

Keszthely, mint a Balaton fővárosa, kedvező közlekedés-földrajzi, turisztikai feltételekkel rendelkező város a Balaton északnyugati sarkában. Történeti fejlődéséből turisztikai, kereskedővárosi múltat és kismértékű iparosítást örökölt. A rendszerváltás után sorra vesztette el becses kiváltságait, ipara fokozatosan leépült, vasúti közlekedésben betöltött szerepét lefokozták, egyetemünk önállóságát elvesztette. Megélénkült idegenforgalmi, kulturális és bevásárló központi jellege. A rendszerváltás óta a városnak folyamatosan erőfeszítéseket kell tenni a munkahelyek megteremtéséhez, megtartásához kapcsolódó beruházások mellett a hátrányos helyzetű rétegek lakhatási körülményeinek javítása és szociális ellátó rendszere fejlesztése területén is.

A gazdasági környezet fejlődését nagymértékben szolgálná, ha létrejönne egy olyan ipari park, inkubátorház, mely munkahelyeket teremtene, ennek megvalósítása során azonban nehézségekbe ütközik tekintettel arra, hogy be kell tartani a Balaton Törvény által meghatározott kritériumokat.

II.2. Lakosságszám alakulása

Keszthely lakosságszáma az elmúlt 5 év adatai alapján:

1. sz. táblázat

| Év | Lakosságszám |
|--------------|---------------------|
| 2014. | 20.076 fő |
| 2015. | 19.932 fő |
| 2016. | 19.775 fő |
| 2017. | 19.509 fő |
| 2018. | 19.334 fő |

Forrás: KSH

A táblázat alapján megállapítható, hogy az elmúlt öt évben a lakosság létszáma tendenciaszerű csökkenést mutat, ami nem változott az elmúlt évekhez képest. Ennek a jelenségnek a megállítására terveztként szerepel a „Keszthely Hazavár” program, az „Esély Otthon” pályázat benyújtásra került, melyek által a fiatalok letelepedése a városban vonzóbbá válhat.

II.2.1. Demográfiai, népmozgalmi adatok

Születési, halálozási, valamint a be- és kiköltözési adatok:

2. sz. táblázat

| Év | Lakóhellyel rendelkezők az év elején | Születés (fő) | Beköltözés (fő) | Halálozás (fő) | Elköltözés (fő) |
|-------|--------------------------------------|---------------|-----------------|----------------|-----------------|
| 2014. | 20176 | 151 | 1265 | 271 | 1283 |
| 2015. | 19932 | 131 | 1330 | 271 | 1365 |
| 2016. | 19775 | 139 | 1292 | 284 | 1408 |
| 2017. | 19509 | 124 | 1308 | 216 | 1434 |
| 2018. | 19334 | 110 | n.a. | n.a. | n.a. |

Forrás: KSH, TEIR

Az adatok alapján megállapítható, hogy a születések száma **csökkent** a városban az elmúlt két évben. Azonban sajnos halálozási számadatak is kismértékben emelkednek. A demográfiai adatok vizsgálata alapján a halálozások és az elvándorlások száma minden évben meghaladja a születések és a beköltözések számát, vagyis a lakosságszám változásai elsősorban az elvándorlás és a halálozási arány növekedésének hatásait mutatják.

II.3. Korösszetétel

Keszthely város korösszetétele az elmúlt 5 év távlatában:

3. sz. táblázat

| Év | 0-18 év | 19-59 év | 60-79 év | 80 év felett |
|-------|---------|----------|----------|--------------|
| 2014. | 3.116 | 11.241 | 4.786 | 933 |
| 2015. | 3.064 | 10.947 | 4.981 | 940 |
| 2016. | 3.021 | 10.694 | 5.102 | 958 |
| 2017. | 2.968 | 10.386 | 5.174 | 981 |
| 2018. | 2.902 | 10.218 | 5.201 | 1.013 |

Forrás: KSH

A lakosság aránya a 0-18 éves korosztályban rendkívül alacsony, egyre csökkenő számot jelez, a 60 év felettek száma a lakosság körülbelül egy negyed részét teszi ki. A számadatakból kitűnik, hogy a felnövekvő és a 19-59 éves korosztály száma folyamatosan csökken, ezzel szemben a 60 év feletti lakosok létszáma fokozatosan emelkedik. Megállapítható, hogy a város lakossága fokozatosan öregszik. A gyermekkorú lakosság pedig egyre szűkülő alapot képez a korfán, ami a jövedelemtermelő és jövedelemfogyasztó népcsoportok létszáma közötti különbség további szélesedését vetíti előre.

Mindamellert, hogy a folyamat megállítható, visszafordítható legyen, a jelen helyzetre is reagálni szükséges: az idősödő lakosság számára a szolgáltatások bővítése, újragondolása (pl.: idősek otthona férőhelyei, nappali ellátások specializációja) által.

II.4. Szociálisan rászoruló csoportok

A gazdasági-társadalmi háttér tényezői a lakosság szociális helyzetében halmozott hatással jelentkeznek. A lakosság előregedőben van az alacsony születésszám és a fiatalok elvándorlása következtében. A születő kevés számú gyermek is szociális hátrányokkal küzdő, gyakran egyszülős családba érkezik. Az aktív korú lakosság jelentős hányada állás nélkül maradt, a munkahellyel rendelkezők között is számottevő az alacsony keresetűek aránya. A roma lakosság körében is magas a munkanélküliség, többnyire periodikusan a közfoglalkoztatás résztvevői.

A fentiek miatt a lakosság jelentős rétegei szociálisan rászorulóknak minősülnek:

- családi, illetve jövedelmi okokból veszélyeztetett kiskorúak
- egyedülálló szülők
- a munkanélküli vagy kiskeresetű, illetve megromlott egészségi állapotú (50 %-ban csökkent munkaképességű, táppénzes állományban lévő) aktív korú lakosság
- alacsony összegű nyugellátással rendelkező, általánosan rossz egészségi állapotú időskorú lakosság
- speciális helyzetű csoportok (hajléktalanok, fogyatékosággal élők).

III. Szociális ellátórendszerre vonatkozó jogszabályi előírások

III.1. Felnőtt védelmi szabályozás

A Szoc.tv. IV. fejezete, valamint Keszthely Város Önkormányzata Képviselő-testülete a szociális ellátások helyi rendszeréről szóló 6/2015.(II.26.) önkormányzati rendelete (továbbiakban: helyi szociális rendelet) alapján történik a város alap- és szakosított ellátásának biztosítása.

A Szoc.tv. 86. §-a értelmében az a települési önkormányzat, ahol 10.000-nél több állandó lakos él, a személyes gondoskodás keretében köteles saját területén megszervezni az alap és nappali ellátást nyújtó szolgáltatásokat.

A Szoc.tv. és a helyi szociális rendelet alapján a szociális szolgáltatások típusait, valamint a város szociális gondoskodást nyújtó ellátórendszerét, ellátási formáit a 4. - 5. sz. táblázat mutatja, mely tájékoztatást ad arról is, hogy :

- melyek a kötelező és jelenleg is biztosított szolgáltatások
- nem kötelező szolgáltatások
- a feladatellátások megvalósításának törvény által előírt határideje (a meglévő intézmények infrastruktúrájának fejlesztése a határozatlan idejű működési engedély kritériumainak megfelelően).

III.1.1 Alapellátások

4. sz. táblázat

| Szolgáltatás megnevezése | Feladatot ellátó intézmény | Feladat ellátásának módja | Működési engedély határideje | Feladat ellátás |
|--------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------|------------------------------|-----------------|
| Utcai szociális munka | Keszthelyi CSGYK, Szent Erzsébet JA | Keszthely város közigazgatási ter. | 2019. 12. 31. | Nem kötelező |
| Étkezés | Egyesített Szociális Intézmény | Önkormányzat | Határozatlan | Kötelező |
| Házi segítségnyújtás jelzőrendszeres | SZSZK** | Kistérségi* | Határozatlan | Kötelező |

| | | | | |
|-----------------------------|--|---|---------------|--------------|
| házi segítségnyújtás | | | | |
| Családsegítés | Keszthelyi CSGYK | Keszthely közig. | Határozatlan | Kötelező |
| Támogató szolgálat | MMSZ Gondviselés Háza | MMSZ Gondviselés Háza feladat ell.szerz. | Határozatlan | Nem kötelező |
| | Kolping Oktatási és Szociális Intézményfenntartó Szervezet | Keszthelyi Kolping feladatellátási szerződéssel | 2020. 12. 31. | Nem kötelező |
| | Filemon Református Támogató Szolgálat | | Határozatlan | Nem kötelező |

*Keszthely és Környéke Kistérségi Többcélú Társulás

** Keszthely és Környéke Kistérségi Többcélú Társulás Szociális Szolgáltató Központ (továbbiakban: SZSZK)

III.1.2. Szakosított ellátás

5. sz. táblázat

| Szolgáltatás megnevezése | Feladatot ellátó intézmény | Feladat ellátás módja | Működési engedély határideje | Feladat ellátás |
|--|--|---|-------------------------------------|------------------------|
| Nappali ellátást biztosító intézmény idősök részére | Egyesített Szociális Intézmény | Önkormányzati | Határozatlan | Kötelező |
| Fogyatékosok nappali intézménye | MMSZ * Fogyatékosok Nappali Intézménye | MMSZ* feladat ellátási szerződéssel | 2038. dec. 31. | Kötelező |
| Éjjeli menedékhely | - | - | - | Nem kötelező |
| Nappali melegedő | Szent Erzsébet Jótékonyági Alapítvány | Alapítványi feladat ellátási szerződéssel | Határozatlan | Kötelező |
| Idősök otthona | Egyesített Szociális Intézmény | Önkormányzati | Határozatlan idejű | Nem kötelező |

*Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület

III.1.3. Fogyatékkal élők, pszichiátriai és szenvedélybetegek ellátása

A Szoc.tv. 65/F. §-a alapján az idősök ellátása mellett a pszichiátriai- és szenvedélybetegek nappali ellátását a városnak biztosítani kell, kötelezően ellátandó feladata, mely csak részben megoldott.

A fogyatékosok ellátását 2008. december 31-től a Magyar Máltai Szeretetszolgálat feladat ellátási szerződéssel biztosítja.

A pszichiátriai- és szenvedélybetegek gondozását a képviselő-testület az Egyesített Szociális Intézmény feladatkörébe utalta úgy, hogy ezen szolgáltatást az idősök klubja keretén belül kell biztosítani. Az intézkedés eredményt nem hozott, mivel az idősök klubja tárgyi feltételei nem tették, illetve teszik lehetővé, hogy a pszichiátriai és szenvedélybetegek ellátására vonatkozó szakmai előírások biztosíthatók legyenek.

III.2. Gyermekvédelmi szabályozás

A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997 évi XXXI. törvény (továbbiakban: Gyvt.), valamint Keszthely Város Önkormányzata Képviselő-testülete a gyermekvédelem helyi rendszeréről szóló 41/2013. (XI.29.) sz. (továbbiakban: helyi gyermekvédelmi rendelet) alapján történik a városban az ellátás.

A gyermekek átmeneti nevelésnek biztosítására a gyermekvédelmi szakellátással együttműködve szükséges olyan országos program kidolgozása, mely által Keszthelyen is a nevelőszülői hálózat bővítésére kerülhet sor, ami országosan is fontos és kiemelt cél.

A Gyvt. 2004. január 1-i módosítása alapján a 10.000 lakosságszám feletti településeknek szintén kötelezően ellátandó feladata a bölcsődei ellátás, mely jelenleg Keszthely városában megoldott. 2017. évben lakossági igények alapján szükségessé vált az intézmény kapacitásának 60 főről 72 főre történő emelése, a működési engedély módosítása, mely a jelenlegi igényeket várhatóan kielégíti.

III.3. Finanszírozás

III.3.1. Alapszolgáltatások

A szakmailag egységesebb ellátás érdekében Keszthely Város Önkormányzata 2007. január 1. napjától gazdaságossági számítások alapján mikrotársulást hozott létre (Zalaapáti, Esztergályhorváti, Gétye, Bókaháza és Keszthely) a családsegítő és gyermekjóléti feladatok ellátására, amely mikrotársulás 2008. január 1. napjától a **házi segítségnyújtás** és **jelzőrendszeres házi segítségnyújtás** feladatával egészült ki. 2009. december 31-i hatállyal az ellátási területe kibővült Zalavár és Szentgyörgyvár településekkel. A családsegítés és a gyermekjóléti szolgáltatás 2012. június 30. napjával átkerült a Kistérségi Többcélú Társulás által fenntartott SZSZK szervezeti egységébe, megszüntetve ezzel a korábbi intézményfenntartó társulást.

Ezt követően 2014. augusztus 1. napjától Sármellék, Nemesbük, Zalaköveskút önkormányzatok csatlakoztak feladat-ellátási szerződés keretében, illetve Sármellék 2015. május 1. napjától tagtelepülésként, Alsópáhok pedig 2016. január 1. napjától feladatellátási szerződés keretében részesül szolgáltatásban házi segítségnyújtás, családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatásokban. 2016. január 1. napjától Keszthely Város Önkormányzata önálló intézményt hozott létre a családsegítő- és gyermekjóléti feladatok végrehajtására, így a területi ellátás e feladat tekintetében Keszthely város közigazgatási területével csökkent, a Szociális Szolgáltató Központ vonatkozásában.

A házi segítségnyújtás keretén belül a célzottabb segítségnyújtás érdekében két altípusba rendeződik a szolgáltatás, a végezhető tevékenységek vonatkozásában: szociális segítség (amely a szakképzettséget nem igénylő feladatokat foglalja magában), valamint személyi gondozás (a szakképzettséget igénylő gondozási, ápolási feladatokra terjed ki, kizárólag szakképzett gondozók bevonásával.) Ez utóbbi feladatok finanszírozására igényelhető 100+30 %-os társulási normatíva.

A társulásban ellátott feladatok finanszírozása ~~részben az állami támogatás 100+30 %-os társulási normatívával, illetve az önkormányzatok szolgáltatási igény arányában megosztott támogatásával, valamint az igénybevevők által fizetett térítési díjak bevételeivel történik.~~

Az étkeztetés és a nappali ellátás működtetésére a központi költségvetésben meghatározott normatív finanszírozás, az ellátottak által fizetett térítési díj, és az önkormányzati hozzájárulás biztosít megfelelő forrást.

III.3.2. Szakosított ellátások

A tartós bentlakást biztosító szakosított ellátás (idősek otthona) finanszírozása szintén három részből tevődik össze: a központi költségvetés feladatfinanszírozási támogatás, az ellátottak által fizetett térítési díj és az önkormányzat által biztosított forrás.

A Szoc.tv. 117/C. § (1) bekezdése 2015. január 1-től történt változása szerint a tartós bentlakásos intézmény esetén a fenntartó meghatározhatja azokat a férőhelyeket, amelyek betöltése esetén belépési hozzájárulást kell fizetni. A belépési hozzájárulás legmagasabb összege nyolcmillió forint. A belépési hozzájárulást a fenntartó kizárólag a szociális intézmény működtetésére, fejlesztésére fordíthatja.

Belépési hozzájárulást természetesen azokra a férőhelyekre lehetne megállapítani, amelyek egyágyas, fürdőszobával ellátott szobák, amennyiben az intézmény alkalmas lenne az emelt szintű ellátásra.

IV. Szolgáltatások helyzete Keszthelyen

A szociális intézmények működésének alapelvei:

- igazodjon a lakosság szükségleteihez
- vállaljon jelentős szerepet a rászorulóknak szociális helyzetének javításán egészségük megőrzése érdekében
- hozzáférhető legyen az adott területen minden rászoruló számára és közvetlen létszükségleti feladatot lásson el
- az állampolgárok a saját megszokott környezetükben maradhassanak életük végéig a szolgáltatások magas szintű biztosítása mellett.

Az idős kor minden negyedik állampolgárt és minden második családot közvetlenül is érint. A családokat rendkívül nehéz helyzet elé állítja az idős hozzátartozójuk gondozása, amikor ők önmagukat egyedül ellátni már nem képesek. Emellett az átmeneti vagy tartós megbetegedés életszínvonalbeli visszaesést jelenthet, hiszen tudjuk, ha valaki feladja a munkaviszonyát a szülő ellátása miatt, ez teljes ellehetetlenülést jelenthet. Ezért olyan korszerű intézményhálózatot kell kialakítani a városban, hogy a nap 24 órájában bárki segítséget kaphasson, mivel a legalapvetőbb emberi jog az, hogy az idős, rokkant, beteg ember is a lehető legtovább maradhasson megszokott környezetében ott, ahol a kialakult szokásrendszere segíti a mindennapi életében, ott, ahol még a legtöbb emberi kapcsolatot tudja fenntartani, és ott, ahol joga van méltósággal meghalni.

Keszthely város szociális intézményhálózata és szociális szolgáltatásai – mely elsősorban a felnőtt védelmi szociális ellátást szolgálja – 1962-2016. között kerültek kialakításra:

Keszthely város szociális intézményhálózata és szociális szolgáltatásai – mely elsősorban a felnőtt védelmi szociális ellátást szolgálja 1962-1988. között kerültek kialakításra:

1962. Idősek Klubja Keszthely, Georgikon u. 3.

1968. Bölcsődék megnyitása

1971. Házi segítségnyújtás bevezetése

1986. Idősek Gondozóháza Keszthely, Georgikon u. 3.

1988. Idősek Otthona Keszthely, Kossuth L. u. 73.

1998. Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat létrehozása

2001. Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás bevezetése

2006. Szociális információs szolgáltatás bevezetése,

Közösségi ellátások megszervezése pszichiátriai és szenvedélybetegek részére

2006. Támogató Szolgálat beindítása kistérségi települések bevonásával

2007. Gyermekjóléti és Családsegítő Intézményfenntartó Társulás létrehozása

2008. Szociális Szolgáltató Központ megalapítása
2016. Család- és Gyermekjóléti Központ létrehozása.

Keszthely Város Önkormányzata, mint fenntartó, illetve a Keszthely és Környéke Kistérségi Többcélú Társulás által fenntartott Szociális Szolgáltató Központon keresztül biztosítja az Szt. által előírt kötelező szociális alap és szakosított ellátásokat. Emellett önként vállalt feladatként működteti az idősek otthonát.

IV.1. Egyesített Szociális Intézmény

Az alapkoncepció 2004. évi készítésekor a szociális szolgálatást nyújtó intézmények nagyon rossz műszaki állapotban voltak. Az épületek nagy része a századfordulón épült polgári lakóházakból került átalakításra melyek a kor követelményeinek, valamint a szakmai előírásoknak nem feleltek meg, így a tárgyi feltételek hiánya miatt ideiglenes működési engedéllyel rendelkeztek.

A Zala Megyei Közigazgatási Hivatal 1603-2/2004/H. sz. határozatával kötelezte az Önkormányzatot, hogy az intézmények ellátási formáinak előírt tárgyi feltételeit folyamatosan, de legkésőbb 2008. december 31-ig biztosítsa az

Idősek Otthonában Keszthely, Kossuth L. u. 73.
Idősek Klubjában Keszthely, Georgikon u.3.
Idősek Gondozóházában Keszthely, Georgikon u. 3.

telephelyein. A tárgyi feltételek megvalósítása nem volt lehetséges, mivel az épületek nem voltak alkalmasak bővítésre, fejlesztésre terület hiányában. A tárgyi feltételek nagyban befolyásolták, hogy mennyire tudjuk az emberi méltósághoz való jogot biztosítani az intézményen belül.

Az infrastruktúra fejlesztése terén 2011-től az Egyesített Szociális Intézmény jelentős átalakuláson ment át. Az Idősek Otthona Kossuth L. utcai épületéből a szolgáltatás átkerült a szakmai előírásoknak megfelelően átalakított és felújított Csók I. u. 1/A szám alatti önkormányzati ingatlanba, ahol már határozatlan idejű működési engedély birtokában látja el a gondozottakat.

A további centralizálásnak köszönhetően 2013. február 22. napjával megszűnt az átmeneti gondozás Georgikon utcai telephelye is, az ellátottak a Csók István utcai székhelyépületbe költöztek, amely során a szakfeladat is átalakult átmeneti elhelyezésből tartós bentlakást nyújtó szociális ellátássá. A strukturális változás befolyásolta a dolgozók, szakdolgozók feladatát és létszámát is. Költséghatékonyabb és átláthatóbb szerkezetűvé vált az intézmény működtetése és finanszírozása. Ugyanitt kapott helyett az idősek klubja is. A szociális étkeztetés tekintetében megszűnt a helyben fogyasztás lehetősége, de a hét minden napján biztosítjuk a házhozszállítást, és az elvitelt egyaránt.

A Zala Megyei Kormányhivatal Szociális és Gyámhivatala 2012. február 22-i határozatlan idejű működési engedélye értelmében az Egyesített Szociális Intézmény által ellátott szakfeladatok:

- Idősek Otthona 70 férőhely
- **Nappali ellátást biztosító intézmény** 30 férőhely (heti 7 napos nyitva tartás)
- étkeztetés (nincs meghatározott ellátotti létszám, naponta közel 100 idős és rászoruló ember étkezik).

A család és gyermekvédelem területén a bölcsődék számának alakulásában volt változás. Az 1970-es években 4 bölcsőde összesen 160 férőhellyel működött. A gyermeklétszám

csökkenése miatt a bölcsődék alacsony kihasználtsága miatt három bölcsőde került megszüntetésre.

- Kossuth L. u. 73. sz. alatti bölcsőde: 20 férőhely megszünt: 1987-ben
- Galamb utcai bölcsőde: 40 férőhely megszünt: 1993-ban
- Tapolcai utcai bölcsőde: 40 férőhely megszünt: 1995-ben
- Gagarin utcai bölcsőde: 72 férőhely folyamatos működés.

Az ESZI-hez tartozó Szivárvány Bölcsőde (volt Gagarin utcai bölcsőde) működési engedélye 2013. május hónapban módosult. Az addigi 72 férőhelyről 60 férőhelyre csökkent a bölcsőde kapacitása. A csökkentés oka elsősorban a csökkenő gyermeklétszám, illetve a Hévízen és Gyenesdiáson megnyílt önálló bölcsődék.

2017. évben lakossági igények alapján a bölcsőde működési engedélye módosult, így az intézmény létszáma 60 főről ismételtén 72 főre emelkedett.

Keszthely Város Önkormányzata hosszú évek óta megszervezi a nyári napközis tábort a város iskoláiban tanuló és a településen állandó lakóhellyel, illetve tartózkodási hellyel rendelkező gyermekek részére az önkormányzat tulajdonában álló, Balaton parton lévő nyári napközis táborban. A tábor célja a város általános iskolás gyermekeinek napközbeni felügyelete a nyári szünidő idejére, tartalmas, tevékeny, játékos programok keretében. A szülők részéről a tábor működtetésére évről évre egyre nagyobb igény mutatkozik, ebben az évben is megszervezésre került. A 2017. évtől a nyári tábor működése, igénybevételének feltételei már rendeleti szinten kerültek szabályozásra.

A jelenlegi intézménystruktúra Keszthely város vonatkozásában megfelelően biztosítja a szociális és gyermekvédelmi alap- és szakosított ellátást, de az intézmény tárgyi feltételeinek folyamatos szinten tartása szükséges, azonban pályázati lehetőségek hiányában erre a célra csak az önkormányzati forrás áll rendelkezésre.

IV.2. Szervezeti egységek, dolgozói létszám, szakképzettség

IV.2.1. Egyesített Szociális Intézmény

6. sz. táblázat

| Gondozási egység | Szakképzett | Szakképzetlen | Ügyviteli munkatárs, kisegítő, mosodai dolgozó, karbantartó-gépkocsivezető | Összesen |
|----------------------|-------------|---------------|--|----------|
| Idősek klubja | 3 | - | - | 3 |
| Idősek Otthona | 20 | - | 12 | 32 |
| Bölcsőde | 15 | - | 4 | 19 |
| Szociális étkeztetés | 1 | - | 1 | 2 |
| Összesen: | 39 | - | 17 | 56 |

IV.2.2. Szociális Szolgáltató Központ

7. sz. táblázat

| Gondozási egység | Szakképzett | Szakképzetlen | Összesen |
|--|-------------|---------------|----------|
| Házi gondozás és jelzőrendszeres házi gondozás | 23 | 2 | 25 |
| Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat | 10 | 1 | 11 |
| Ügyviteli alkalmazott | 4 | - | 4 |
| Összesen: | 1,5 | - | 1,5 |
| | 38,5 | 3 | 41,5 |

V. Szociális ellátottak száma szakfeladatonként

V.1. Felnőtt védelmi alap- és szakellátás

8. sz. táblázat

| | 2014. | 2015. | 2016. | 2017. | 2018. |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|
| <u>Egyesített Szociális Intézmény</u> | | | | | |
| Szociális étkezés | 124 | 103 | 96 | 87 | 85 |
| Idősek Klubja | 25 | 23 | 19 | 19 | 17 |
| Idősek Otthona | 67 | 68 | 68 | 70 | 70 |
| Bölcsőde | 43 | 47 | 52 | 72 | 72 |
| <u>Kistérségi feladatellátás</u> | | | | | |
| Házi segítségnyújtás | 95 | 86 | 76 | 95 | 96 |
| Jelzőrendszeres házi gondozás | 67 | 57 | 56 | 58 | 65 |

Megjegyzés: a kistérségi feladatellátás fenntartó váltásra tekintettel 2011. évet követően önálló intézményként működött, ezért a 2012. évitől statisztikai adatok csak a keszthelyi ellátottakra vonatkoznak.

Az elmúlt 15 évben az ellátási formák tekintetében feladatbővülést jelentett a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás, a támogató szolgálat és a fogyatékosok nappali intézménye megszervezése. 1962-1988. év között kialakított struktúra nyújtotta szolgáltatások részben betöltötték szerepüket, kielégítették az igényeket, az akkori szakmai előírásoknak megfeleltek, de az elmúlt öt évben a jelentős törvényi és szakmai rendeletváltozások, valamint a rászorult összetétele, az igények növekedése ezt alapjaiban változtatta meg.

A város legnagyobb szociális szolgáltató intézménye, az Egyesített Szociális Intézmény, a Keszthely Csók István u. 1/A alatti épületben naponta közel 200 idős, szociális helyzetéből fakadóan segítségre szoruló emberről gondoskodik. Ebbe beletartozik a 70 fő idősek otthoni ellátott, a 30 fő idősek klubja tagja, és a közel 100 fő étkezést igénybevevő.

Az intézmény a 2014., 2015., 2016. évi saját költségvetéséből jelentős összegeket fordított az elhelyezési körülmények javítására, az idősek otthona lakói ápolási eszközeinek bővítésére. 2016. év végére az összes vaságyat, heverőt kicserélték korszerű elektromos ágyakra. Az ellátottak számára új ruhásszekrényeket vásároltak. A két teakonyhába, az idősek klubjába új konyhaszekrények kerültek megvásárlásra.

2014. évben az intézmény regisztráltatta magát az Emberi Erőforrások Minisztériuma Esélyteremtési Főosztályán, hogy önkénteseket foglalkoztathasson.

2014. évben partner szervezete volt az intézmény a Keszthelyi Kórház Egészségfejlesztési Irodájának, amelynek keretében négy előadást hallgattak meg az idősök otthona, idősök klubja ellátottai az egészséges táplálkozásról, illetve a dolgozók kihelyezett szűrővizsgálatokon vettek részt.

2014 január hótól az Activ-Ageing AT-HU pályázat keretén belül működtetik, az un. „Házmester” programot, amely a Keszthely és környéke teleüléseken élő idősök, és szociálisan rászoruló családok részére biztosít ingyenes javító, karbantartó szolgáltatást. Az ESZI munkatársa kiszállási és javítási díj felszámolása nélkül végzik a kisebb háztartási gépek szerelését, illetve a ház körüli kisebb karbantartási munkákat, mint pl. vízcsap javítás, zárcsere, stb. A program nagyon sikeres, a három év alatt több száz család kérte segítségüket.

A pályázat 2014. december 31-én befejeződött, de az intézmény még 2 évig a programot működtette. 2017. január 1. napjától további működtetése az ESZI költségvetésében meghatározott forrás terhére biztosított.

2017, 2018, 2019 évben is több száz idős ember illetve rászoruló család vette igénybe a javító szolgáltatást, – vízcsap, mosógép, villanszerelés, záruk, háztartási gépek javítása, stb.

Az idősök otthona Keszthely város idősei számára az egyik legfontosabb szolgáltatás. Ma már csak azok veszik igénybe, akik előrehaladott életkoruk – az átlagéletkor 80 év fölötti – , jelentősen megromlott egészségi állapotuk miatt szorulnak folyamatos gondozásra, ápolásra.

Az ellátottak 30 %-a tartozik a demencia (időskori szellemi hanyatlás) valamelyik kórképéhez, illetve középsúlyos, súlyos fokozatába. Sajnos, a Csók István úti épület építészeti adottságai nem teszik lehetővé, hogy a demenciával élő idősök részére külön részleget alakítsunk ki, amely ellátásuk minőségibb színvonalát eredményezné.

Az otthonban, rendszeres a pszichiátriai és neurológiai, a bőrgyógyászati, és a sebészeti ellátás biztosítására. Az intézménynek szerződése van: dr. Gedeon Zoltán neurológus-pszichiáterrel, dr. Fekete Anikó bőrgyógyász főorvossal, és dr. Szócs Tamás sebész főorvossal.

Az intézmény költségvetéséből 2017 és 2018 évben is folytatódott a régi vaságyak, éjjeliszekrények, cseréje és helyettük korszerű elektromos betegágyak és etetőasztallal ellátott éjjeliszekrények kerültek be a lakószobákba. Összességében 2018. évvégére az egész intézmény tárgyi feltételei jelentősen javultak.

2019 évben az épület alagsorában kialakításra került az intézmény új tálalókonyhája, amely a szociális étkezők kulturáltabb kiszolgálását teszi lehetővé. Ugyanitt az idősök nappali intézménye tagjai részére étkezőt rendeztünk be, melyhez a Szabó Konyhabútor Stúdió adományozott konyhabútort.

Az ESZI-hez tartozó egyes szakfeladatok személyi feltételei megfeleltek a hatályos 1/2000 (I.7.) SzCsM rendelet illetve a bölcsőde esetében a 15/1998. (IV.30.) NM. rendeletben foglaltaknak. A szakdolgozók esetében, a szakképesítés az intézményben 100 %-os.

2018-ig folyamatos volt a közfoglalkoztatásban való részvétel, melynek keretében több szociális gondozói végzettségű, illetve alapfokú iskolai végzettségű munkatárs dolgozott, az intézményben. Ebben a évben már nem volt lehetőség közfoglalkoztatottat alkalmazni,

ami egyfelől jó, hiszen az érintettek a nyílt munkaerő piacon el tudtak helyezkedni, másfelől viszont az intézménynek szüksége lenne segítő munkaerőkre.

A nyári szünetben a Keszthelyi Járási Hivatal Foglalkoztatási Osztálya által delegált diákok végeznek szociális segítői munkát.

Az intézmény szakdolgozói számos továbbképzésen, szupervízión, szakmai tanácskozáson vesznek részt, egyrészt eleget téve képzési kötelezettségeiknek, másrészt bővítve szakmai tudásukat.

Az intézmény konzorciumi partnerként, szakmai megvalósítóként részt vesz az EFOP 1.5.2. -2017 - 00044 Humán közszolgáltatások fejlesztése pályázatban, és a TOP 5.2.1.- 15. ZA1-2016-00003 Társadalmi hátrányok kompenzálását szolgáló komplex programok megvalósítása Keszthelyen programban.

Az EFOP pályázat keretén belül 5 új munkatársa lett az intézménynek, 2018. július 1-től, 2021.február 28-ig tartó időtartamra. Három fő a bölcsődéhez integrált Családtámogató Központban, két fő az Önkéntes Központban dolgozik.

- Az EFOP pályázat keretében az intézmény alagsorában 7 millió Ft értékű iroda kialakítási munkálatok voltak, 1,4 millió Ft értékben, kerültek beszerzésre informatikai eszközök, közel 400 ezer Ft értékben irodabútorok, továbbá konferenciák, kulturális fesztiválok, és kirándulások szervezésére ad lehetőséget a pályázat.
- A projekt keretében, 2019. év nyarán két alkalommal került sor kirándulásra Szentendrére, illetve Pécsre a célcsoport számára. A két kiránduláson összesen nyolcvan fő térítésmentesen vehetett részt.
- 2019 év tavaszán az önkéntes központ egynapos konferenciát szervezett, *Önkéntesen-önfeledten. Az önkéntesség, mint a közösség építés alappillére* címmel, melyen számos helyi, budapesti, zalaegerszegi, szombathelyi szervezet ismertette, az önkéntesek foglalkoztatásának tapasztalatait. 2020 évben már kibővített formában újabb konferencia megszervezésére kerül sor.
- 2019. októberében megrendezésre került az, *Idősek Ki Mit Tud* kulturális fesztivál, amelyen Keszthelyről, Gyenesdiásról, Bókaházáról vettek részt amatőr művészeti csoportok, egyéni fellépők, akik népdal éneklésben, szavalatokban, táncban mutatták meg tudásukat a nagyközönségnek. 2020 évben a pályázat újabb két fesztivál megrendezését teszi lehetővé.
- Az *Idősek Szállító Szolgálata* 2019. január hótól kezdte meg működését. A szolgálat olyan mozgásukba korlátozott keszthelyi idős emberek ingyenes szállítását végzi a keszthelyi kórházba, az Alapellátási Intézetbe, házi orvosokhoz, gyógyszerárba, akiknek a közlekedés gondot jelent. 2019 januártól közel ezer idős embernek segített a szolgálat. A működéshez szükséges WV Caddy hétszemélyes autó költségeit a pályázat fedezi.

V.2. Gyermekvédelem, Családsegítés

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat 2012. július 1-étől a Keszthely és Környéke Kistérségi Többcélú Társulás Szociális Szolgáltató Központ feladata lett. A Szolgálat az SZSZK Csók I. utca 1/A. épületében került elhelyezésre, az alagsorban. 2016. január 1-étől megalakult – a Szociális Szolgáltató Központból kiválva – a Család- és Gyermekjóléti Központ Keszthelyen, az SZSZK-nál 11 kistérségi település maradt ezen ellátás tekintetében.

V.2.1. Gyermekjóléti Szolgálat által ellátottak

9. sz. táblázat

| Év | Összes gyermek száma | Védelembe vettek száma | Szakellátásban résztvevők száma |
|-------|----------------------|------------------------|---------------------------------|
| 2014. | 154 | 36 | 32 |
| 2015. | 155 | 37 | 25 |
| 2016. | 168 | 62 | 26 |
| 2017. | 197 | 117 | 50 |
| 2018. | 207 | 102 | 47 |

Forrás: Gyermekjóléti Szolgálat statisztikája

A Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat tekintetében a felnőtt védelemhez hasonló számszerű esetenövekedést nem lehet prezentálni, azonban ha figyelembe vesszük a város munkaerőpiaci, lakás és szociális helyzetét kb. 10-15 % esetenövekedéssel számolhatunk az elkövetkező években. A Zala Megyei Kormányhivatal Keszthelyi Járási Hivatal Foglalkoztatási Osztály előrejelzése szerint a munkaerőpiacon nagyobb mozgás nem várható, továbbra is jellemző marad a szezonális és a közfoglalkoztatás. Ez a családok gazdálkodásában csak a nyári hónapokban jelent némi anyagi biztonságot az amúgyis problémás időszakokban a létfenntartás biztosítására csekély lehetőségük marad.

V.2.2. Családsegítő Szolgálat által ellátottak

10. sz. táblázat

| | 2014. | 2015. | 2016. | 2017. | 2018. |
|-----------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Szolgáltatást igénybe vevők száma | 540 | 395 | 362 | 364 | 412 |

Forrás: Családsegítő Szolgálat statisztikája

V. 2. 3. Keszthelyi Család – és Gyermekjóléti Központ

Keszthely Város Önkormányzata a Szoc.tv., a Gyvt. szerinti kötelező családsegítés és gyermekjóléti feladatok végrehajtásáról, a Család- és Gyermekjóléti Központ (továbbiakban: CSGYK) keretében 2016. január 1. napjától önálló jogi személyiséggel rendelkező költségvetési szerv útján gondoskodik. A CSGYK a családsegítést, a gyermekjóléti szolgáltatást, és a speciális gyermekjóléti szolgáltatásokat a külön szakmai egységként működő Központon, valamint a Szolgálaton keresztül biztosítja.

Az intézmény ellátási, működési területe a Központ tekintetében a Keszthelyi járás települései, a Szolgálat tekintetében Keszthely város közigazgatási területe.

Az intézmény Központ szakmai egysége biztosítja a hatósági intézkedésekhez kapcsolódó, kötelező igénybevétellel járó gyermekjóléti szolgáltatásokat és a speciális gyermekjóléti szolgáltatásokat (utcai szociális munka, kórházi szociális munka, kapcsolattartási ügyelet, készenléti szolgálat), továbbá a jogszabály által kötelező feladatként meghatározott pszichológiai, mentálhigiénés tanácsadást, jogi tanácsadást, családterápiát, mediációt.

Az intézmény „Szolgálat” szakmai egysége biztosítja a családsegítést, az önkéntesen igénybe vehető gyermekjóléti alapellátást, valamint a fejlesztő és prevenció programokat.

A Szolgálat a feladatait tájékoztatás nyújtásával, szociális segítőmunkával, valamint más személy, illetve szervezet által nyújtott szolgáltatások, ellátások közvetítésével látja el. A családok segítése érdekében veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő jelzőrendszert működtet. A kapott jelzés alapján feltérképezi az ellátási területén élő szociális és mentálhigiénés problémákkal küzdő személyek, családok körét, és személyesen felkeresve

tájékoztatja őket a családsegítés céljáról, tartalmáról. Szociális, életvezetési, mentálhigiénés tanácsadást végez, továbbá közösségépítő, egyéni és csoportos készségfejlesztő programokat szervez.

Jellemző problématerületek:

- Anyagi, egzisztenciális nehézségek, megélhetési problémák
- Foglalkoztatással, munkavégzéssel kapcsolatos problémák
- Kapcsolati, mentálhigiénés problémák
- Családon belüli konfliktusok, családon belüli erőszak
- Szenvedélybetegség, alkoholproblémák
- Iskolai hiányzások
- Beilleszkedési, viselkedési nehézségek

A CSGYK az egyes szociális és gyermekjóléti tárgyú miniszteri rendeletek módosításáról szóló 55/2015. (XI.30.) EMMI rendelet, valamint a Zala Megyei Kormányhivatal Gyámügyi és Igazságügyi Főosztály Szociális és Gyámügyi Osztálya szolgáltatói nyilvántartásba történő bejegyzésről szóló 1SZEMK/22397 számú határozata szerinti szakmai létszámmal látja el feladatát.

A CSGYK székhelye és az ügyfelek számára nyitva álló telephelye a Kisfaludy u. 2. szám alatt található.

A telephelyen az önálló szakmai egységként működő Központ és Szolgálat az épület adottságaiból adódóan két külön épületrészben kapott helyet. 4 iroda, 1 fogadó, 2 interjú szoba, 1 kapcsolatügyeleti szoba/tárgyaló, személyzeti mosdó, ügyfél mosdó áll rendelkezésre.

2018. szeptember 1. napjától a Család- és Gyermekjóléti Központban kötelezően ellátandó feladatoként bevezetésre került az óvodai-iskolai szociális segítő munka. Az óvodai és iskolai szociális segítő szolgáltatás a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében a szociális segítő munka eszközeivel támogatást nyújt a köznevelési intézménybe járó gyermeknek, a gyermek családjának és a köznevelési intézmény pedagógusainak.

Az óvodai és iskolai szociális segítő egyéni, csoportos és közösségi szociális munkát végez, valamint gyermek- és ifjúságvédelmi feladatokat lát el. Ennek keretében segíti

- a gyermeket a korának megfelelő nevelésbe és oktatásba való beilleszkedéséhez, valamint tanulmányi kötelezettségei teljesítéséhez szükséges kompetenciái fejlesztésében,
- a gyermeket a tanulmányi előmeneteléhez, későbbi munkavállalásához kapcsolódó lehetőségei kibontakozásában,
- a gyermek tanulmányi kötelezettségeinek teljesítését akadályozó tényezők észlelését és feltárását,
- a gyermek családját a gyermek óvodai és iskolai életét érintő kérdésekben, valamint nevelési problémák esetén a gyermeket és a családot a közöttük lévő konfliktus feloldásában,
- prevenció eszközök alkalmazásával a gyermek veszélyeztetettségének kiszűrését és
- a jelzőrendszer működését.

Ha a köznevelési intézmény foglalkoztat gyermek- és ifjúságvédelmi felelőst, az intézményt érintő gyermekvédelmi feladatokat az óvodai és iskolai szociális segítő a gyermek- és ifjúságvédelmi felelőssel együttműködésben látja el. Az óvodai és iskolai szociális segítő szolgáltatás ellátásáról a család- és gyermekjóléti központ együttműködési megállapodást köt a köznevelési intézménnyel. A feladatellátáshoz

szükséges szakemberek száma a Keszthelyi Járás gyermeklétszáma alapján (7050 fő): 7 fő óvodai és iskolai segítő. 22 fenntartó 37 intézményével kötött intézményünk Együttműködési megállapodást. Az egyes intézmények telephelyintézményeit figyelembe véve ezt követően 49 intézményegységben kezdődött meg a szolgáltatás megszervezése. Keszthely város nevelési és oktatási intézményei tekintetében a 2018./2019. tanévben összesen 3135 fő gyermek volt a regisztrált beiratkozó, a 2019./2020. tanévben 4178 fő.

VI. Szociális ellátások iránti igény

A Keszthely és Környéke Kistérségi Többcélú Társulás Szociális Szolgáltató Központja és a városi önkormányzat által fenntartott Egyesített Szociális Intézmény között szoros kapcsolat biztosítja a felnőtt szociális ellátás magas színvonalát. Kiegészítik és támogatják egymás munkáját, különös tekintettel a szolgáltatások iránti igények felderítésében, az egymásra épülő szolgáltatások során.

VI.1. Felnőtt védelem

VI.1.1 Alapellátás

VI.1.1.1. Szociális étkezés iránti igény a meglévő kapacitásokból adódóan folyamatosan kielégíthető, várakozók nincsenek.

VI.1.1.2. Házi segítségnyújtás, jelzőrendszeres házi gondozás a folyamatos előgondozás mellett az igények száma emelkedik.

VI.1.1.3. Nappali ellátás - Idősek klubja

Az alábbi táblázat érzékelteti a felmerülő igények alakulását.

11. sz. táblázat

| Év | Ellátottak: |
|--------------|-------------|
| 2014. | 25 fő |
| 2015. | 23 fő |
| 2016. | 19 fő |
| 2017. | 19 fő |
| 2018. | 17 fő |

VI.1.2. Szakosított ellátás

VI.1.2.1. Tartós bentlakást nyújtó ellátás - Idősek Otthona - iránti igény

12. sz. táblázat

| | Engedélyezett férőhelyek száma (tárgyév dec. 31-én) | Ellátásban részesülők száma (tárgyév dec. 31-én) | Ellátást kérők száma | Ellátásba vettek száma | Várakozók száma (tárgyév dec. 31-én) |
|--------------|---|--|----------------------|------------------------|--------------------------------------|
| 2014. | 70 | 67 | 35 | 24 | 25 |
| 2015. | 70 | 68 | 68 | 28 | 27 |
| 2016. | 70 | 68 | 41 | 27 | 31 |
| 2017. | 70 | 69 | 67 | 31 | 50 |
| 2018. | 70 | 70 | 75 | 19 | 67 |

Tekintve, hogy a kistérség része a Zala megyei ellátórendszernek, figyelemmel kellett kísérni a megyei intézményi struktúra alakulását is.

A szociális szolgáltató rendszerben várható változásokra tekintettel az önkormányzat elsődleges célja a jelenleg működő rendszer biztosítása az ellátottak érdekében. Az igényeknek megfelelően valamennyi szolgáltatás biztosított.

Mint az előző táblázatok is mutatják, hogy a bentlakásos elhelyezést nyújtó szolgáltatás iránt jelentős mértékben megnövekedett az igény.

Ennek oka: Keszthely is az előregedő városok közé tartozik. Lakosságának korcsoportos összetétele is azt mutatja, hogy látványosan nő a nyugdíjkorhatárt betöltöttek száma.

Sok idős él egyedül, magányosan, s az idő múlásával egyre nagyobb mértékben és módon kell segíteni őket abban, hogy viszonylagos függetlenségüket megőrizték. A lakosság összetételében jelentős azon időskorúak aránya, akiknek:

- családtagjaik elvesztése miatt nő az elmagányosodásuk, nő az izolálódásuk,
- fizikai és szellemi teljesítőképességük csökkenése miatt egyre inkább rászorulnak mások segítségére,
- túlnyomó részük létminimum alatt él,
- számos krónikus betegséggel küszködnek,
- folyamatos ellátásra, ápolásra lenne szükségük, de otthonukban akarnak gyógyulni,
- bentlakásos intézményi ellátásban részesülnek, de alkalmasak otthoni ápolásra, azonban egyedülálló vagy családjuk nem tudja vállalni az ellátásukat.

Az Idősek Klubjában csökken az igénybe vevők száma. Azon idősek, akik már nem tudnak bejárni, a házi szociális gondozást, valamint a jelzőrendszeres házi gondozást veszik igénybe. Egyre több az un. fiatal (36-55 év közötti) rokkantnyugdíjas, munkanélküli, fizikai és mentális állapota miatt támogatásra szoruló, akiknek gondozását, fizikai ellátását is (étkezés, nappali tartózkodás, tisztálkodás) részben az Idősek Klubja biztosítja.

A városnak fel kell készülni arra, hogy az időskorú lakosság számának növekedésével növekszik a gondozás iránti igény, és a jelenlegi intézményhálózattal a növekvő igényeket kielégíteni nem lehet.

VII. Fogyatékkal élők ellátása

Egyre nagyobb problémát okoz a városban és a városkörnyéken lakó fogyatékkal élő gyerekek oktatása, ezért speciális feladatokat ellátó általános- és szakiskolát is létesítettek. Speciális feladatok terén napjainkban egyre sürgetőbbé vált a súlyos- és halmozottan fogyatékosok foglalkoztatása, rehabilitációja, gondozása. Keszthely körzetében jelentős számú halmozottan sérült, illetve súlyosan mozgáskorlátozott gyermek él. A felnőtt fogyatékosok száma is meghaladja az 50 főt. Jelenlegi terápiájuk csak részben megoldott, de a 2015. évben megvalósult szociális mosoda, valamint a 2017. júliusában indult szociális foglalkoztató lehetőséget biztosít számukra a fejlődésre és önálló jövedelemszerzésre.

Nappali ellátásukat és fejlesztésüket a Magyar Máltai Szeretetszolgálat Gondviselés Háza látja el kistérségi szinten.

VIII. Hajléktalanok ellátása

VIII.1. Nappali intézményi ellátás

A város területén csökkent a hajléktalanok száma – kivéve a nyári időszakot, amikor távolabbi településekről a jobb élet reményében városunkba érkeznek -, akiknek ellátása megoldott a Szent Erzsébet Alapítvány által működtetett hajléktalanok nappali intézményében, ahol a hét 5 napján nappali tartózkodás, meleg étel és tisztálkodási lehetőség biztosított. A hajléktalanok krízis ellátása és a téli időszak lakhatási problémájának megoldására az önkormányzat megállapodást kötött a Zala Megyei Vöröskereszttel, akik a Diszpécsterszolgálat működtetésével szükség esetén biztosítják a krízishelyzetbe került hajléktalanok szállítását és elhelyezését éves támogatási összeg fejében.

A szállóra való eljutásuk, ott tartózkodásuk lehetősége biztosított, mellyel nem élnek.

VIII.2. Utcai szociális munka

A nehézségek leküzdésében fontos és hiánypótló segítséget jelent a CSGYK által családsegítés keretén belül önként vállalt utcai szociális munka, mely a felnőtt személyek esetében egy kölcsönös együttműködést jelent a Szent Erzsébet Jótékonyági Alapítvánnyal, és egyéb civil szervezetekkel az adománygyűjtés, orvosi ellátás és egyéb ügyintézés, kríziskezelés tekintetében. A Keszthelyi Család – és Gyermekejélési Központ speciális szolgáltatásai közé tartozik a Keszthely város területén a szabadidejét az utcán töltő, kallódó, csellengő gyermek speciális segítése, valamint a lakóhelyéről önkényesen eltávozó, vagy gondozója által a lakásából kitett, ellátás és felügyelet nélkül maradó gyermek felkutatása is.

Az intézmény szakemberei havi rendszerességgel részt vesznek a Keszthely Város közigazgatási területén a Keszthelyi Rendőrkapitányság által szervezett nappali, kéthavonta pedig az éjszakai Ifjúságvédelmi Órjában.

IX. Civil szolgáltatók a szociális ellátó rendszerben

A szociális jogok érvényesülésének szolgálatában szerephez jutottak a civil szervezetek, egyházak is megfelelő hatósági engedély birtokában folytathatnak szociálpolitikai tevékenységet. A szociális szolgáltatások kiszervezése, több szektorúvá válása természetesen nem jelentheti azt, hogy a szociális kérdések rendezéséből az állam teljesen kivonta magát. Az Alaptörvényben foglalt szociális jogok érvényesíthetősége továbbra is megköveteli az állami szerepvállalást, ám a nem állami résztvevők szerepe a szociális szolgáltatások biztosításában egyre jelentősebb. Az önkormányzatnak továbbra is keresni kell a lehetőségeket a szolgáltatások nem állami intézményfenntartókkal történő biztosítására. Ki kell emelni, hogy a szolgáltatások kiszervezése nem jelenti azt, hogy az önkormányzat a továbbiakban nem visel felelősséget az ellátásért, hiszen a feladatellátás jogszabályi kötelezettje továbbra is az önkormányzat marad. Keszthely Város Önkormányzata a hajléktalan ellátás területén a Szent Erzsébet Jótékonyági Alapítvánnyal kialakult együttműködést kívánja továbbfejleszteni, illetve a fogyatékkal élő ellátásába bevonni a civil szervezeteket, elsősorban a MMSZ-ot. Több karitatív szervezet végez szociális tevékenységet a város területén, de ez elsősorban kimerül az „adományosztásban.”

Az egyre növekvő önkormányzati terhek megosztásában, a szociális ellátási feladatokban az önkéntesek bevonása aktuálissá vált. Az egészségügy után ezen a területen is kívánatos a karitatív munka prioritásának előtérbe helyezése. Reményeink szerint a városban élnek olyan emberek, akik finanszírozás nélkül is szívesen bekapcsolódnak akár a gyermekellátás, akár az idősgondozás folyamatába.

IX.1. Szent Erzsébet Jótékonyági Alapítvány

Az Alapítvány 1993-óta a szociálisan rászorulóknak részére ingyen konyhai ellátást biztosít, saját főzőkonyhával rendelkezik. 2000. évben Keszthely Város Önkormányzata Képviselő-testülete feladat ellátási szerződést kötött a fenti szervezettel a hajléktalanok és a hajléktalanság közelében élő, nélkülöző személyek nappali ellátása vonatkozásában, Keszthely, Hévíz, Zalaszentmihály (Tátika-Rezi régió) térségben. Az intézmény 40 fő részére biztosíthat határozatlan idejű, jogerős működési engedély birtokában nappali ellátást, 75 fő pedig igénybe veheti a napi egyszeri meleg étkeztetést.

Az önkormányzat a térítésmentes ingatlan biztosítása mellett 1 fő kiegészítő minimálbér és járulékait, valamint az éves költségvetésében meghatározott összeget állapít meg az alapítvány által igénybevett normatív finanszírozás kiegészítésére.

A törvényi változások következtében az alapítvány 2018. december 01-re tudta megteremteni azokat a személyi feltételeket, hogy a meghosszabbított nyitvatartás - amely a hét minden napján 8-18 óra közötti nyitvatartást jelent munkaszüneti,- és ünnepnapokon- is megvalósulhasson. Ez a gyakorlatban 2 fő felvételét jelentette, akiknek a munkabérét és azok járulékait a HKA-hoz benyújtott pályázatokon keresztül lehet finanszírozni. (a pályázatok csak késleltetve jelentek meg, ami alapítvány gazdálkodásában jelentős "kihívást" okozott.) A nappali melegedő és népkonyha üzemeltetését jelenleg 5,5 fő főállású dolgozóval oldják meg. Tapasztalatok alapján a meghosszabbított nyitvatartás igénybevétele erőteljesen időjárás függő is: a hideg téli időszakban lényegesen többen éltek a nyitvatartás biztosította lehetőséggel, mint a meleg nyári-őszi napokon, illetve a hétvégék igénybevételei mutatói is jobbak, mint a délután 16-18 óra közötti időszaké - pedig a kapott adományok lehetővé teszik, hogy "vacsorát" is adjanak ellátottaik részére.

-

Az alapítvány legfőbb döntéshozó, illetve képviselői szerve a kuratórium, melynek mandátuma 5 évre szól, tagjai megbízásukat társadalmi munkában látják el.

Az alapítvány közhasznú szervezet, közfeladatot lát el, és ezen közfeladatok teljesítését közvetlenül vagy közvetve szolgáló alábbi közhasznú tevékenységet folytathat: egészségellenőrzés, betegségmegelőzés, gyógyító-, egészségügyi-, rehabilitációs tevékenység, szociális tevékenység, családsegítés, időskorúak gondozása.

A térségben az tapasztalható, hogy egy-egy ellátott több szociális ellátónál is megjelenik szolgáltatásért, ezen átfedés elkerülése miatt szükségesnek tartja az alapítvány a térségben működő szociális intézmények együttműködését.

IX.2. Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület Önkéntes Csoportja

A Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület keszthelyi csoportja minden hétköznapi 7-13 óra között tart nyitva. Rendszerint 3-4 önkéntes fogadja az ügyfeleket (rászorulókat, adományozókat).

Tevékenységei:

-A reggeli órákban péksüteményt, kenyeret oszt, amit az Arditti és a Bögötei Pékségtől kapnak. 2018 júliusától a Magyar Élelmiszerbank Egyesület munkájához csatlakozva az élelmiszermentés program keretében a Tescóból átszállítják és osztják szét napi rendszerességgel péksüteményt, kenyeret, zöldségfélét, gyümölcsöt. Napi szinten 30-40 fő és családjuk számára biztosít élelmiszert. Júliustól-decemberig 24.951 kg élelmiszert osztott szét. Támogatják a VSZK kollégiumát, a Szent Erzsébet Jótékonyági Alapítványt, a Család és Gyermekegészségügyi

Szolgálattal, valamint a Vöröskereszttel együttműködve a környékbeli falvak rászoruló lakóit.

- Részt vesznek novemberben az Élelmiszerbank szervezésében 3 napig a Tescoban, ahol 863 kg, decemberben pedig a SPAR „Adni öröm” akciójában, ahol 6 nap alatt 3 547 kg élelmiszert gyűjtöttünk, amit Karácsony előtt 347 családnak osztanak szét.
 - adományok (ruha, bútor, háztartási gépek) átvétele, továbbítása rászorulóknak felé.
 - gyógyászati segédeszközök kölcsönzése, nyilvántartás vezetése
- Az idei évben 38 család részére került kihelyezésre elektromos beteg ágy, kerekesszék, rollátor.
- betegek, magányos idősök látogatása
 - Jogi tanácsadás, segítség nyomtatványok kitöltésében, fénymásolás.
 - Korrepetálás matematika tanári végzettséggel rendelkező önkéntes korrepetál hetente egyszer egy rászoruló gyermeket.

A Szalasztó utca 12. sz alatt található adományosztó helyiségben az E.ON „Tetterő” programja keretében a cég munkatársai tisztító festést és régi, többségében már nem működő neon lámpák kicserélését végezték el, ezáltal javult az önkéntesek komfort érzete és a betérők is barátságosabb környezetben válogathatnának az adományok között.

Minden év decemberében a Festetics György Zeneiskola Adventi hangversenyt rendez a város általános iskoláinak kórusaival közösen a Fő téri templomban, ahol a rendezvény adományát a csoportnak ajánlják fel, így segítve a karácsonyi ajándék osztását.

A Bakonyerdő Zrt. által felajánlott 50 db karácsonyfát osztanak szét a rászorulóknak között.

Adományként kapott játékokkal a város óvodáit, iskoláit támogatták.

A Szeretetszolgálat munkatársai térítésmentesen végzik munkájukat önkéntes alapon, szeretetteljesen fogadják minden betérőt, rászorulót és önkéntest. Jelenleg 31 tag és 12 önkéntes vesz részt a munkában.

IX.3. Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület Gondviselés Háza FNO Sorstárs Támogató Szolgálat

Fogyatékosok látása

A Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület Gondviselés Háza Fogyatékosok Napközi Otthona 35 fogyatékkal élő embernek nyújt napközbeni ellátást - a 2010-ben felújított és teljes körűen akadálymentesített - az ellátottak számára megfelelő intézményben. (3 éves kortól autista, értelmi sérült, mozgássérült és halmozottan sérült óvodás korú gyermekek számára is). Ellátottaik főleg felnőtt korúak, 18 éves a legfiatalabb, 64 éves a legidősebb.

Fontos feladatuk, hogy a napközibe járó ellátottjaik ne csak megőrzésre járjanak hozzájuk, hanem foglalkoztatásuk is megvalósuljon. Így azoknak, akik a rehabilitációs munka keretében nem kapnak lehetőséget erre, foglalkozásokat szerveznek, célirányosan az egyes ellátottak állapotára figyelemmel. Kapcsolatot teremtettek a város egyéb szociális intézményeivel. Megállapodást kötöttek a VÜZ Kft-vel szemétszedés címén, a környezettudatosság nevében. Az Egészségfejlesztési Iroda, a Népmesepont munkatársai rendszeresen járnak hozzájuk előadást illetve fejlesztő foglalkozást tartani. Magánemberek felajánlásai (kézműves alapanyagok) alapján kézműves foglalkozásokat tartanak. Részt vesznek városi rendezvényeken, színházba, kiállításra járnak. Törekcsenek rá, hogy ellátottjaik teljes életet élhessenek.

Igény szerint érzékenyítő programot szerveznek. Társultak a 2019. november 29-ei érzékenyítő sportnap megrendezésére más ágazatba tartozó intézményekkel illetve civil szervezettel.

Az általuk ellátott gondozottak jelentős része jelenleg a két kistérség – most a Keszthelyi járás - területéről veszi igénybe a szolgáltatásaikat, a rugalmas intézménybe járás a speciális igények figyelembe vétele, szükségessé tette a saját gépjárművel történő szállítást. Bár ez a tevékenység gazdaságilag rendkívül megterhelte az intézményt, mivel a Támogató szolgálat pályázatnál a jogszabályi változások miatt az intézmény pályázata nem került befogadásra. 2014. 04. 01-től a KKKTT által működtetett Támogató Szolgálatot jogutódként átvette a MMSZ (tárgyi eszközeivel (szállító jármű), dolgozóival (3 fő)).

A KKKTT vállalta, hogy 2015. 06. 30-ig a korábbi időszakot érintő kötelezettségeit rendezze az MMSZ felé. A Sorstárs Támogató Szolgálat jelenleg 49 fő kliens szállítását és 34 fő személyi segítségét látja el.

Támogatási szerződést kötöttek a járás településeivel a feladatellátásra. A települések közül Keszthely és Hévíz Város Önkormányzata támogatja tevékenységüket.

Működési költségeikhez a további forrást a fenntartó biztosítja.

2014-ben TIOP-3.2.4-13/1 „Autista és megváltozott munkaképességű személyek foglalkoztatásának elősegítése” címen pályázat beadására került sor. Az elnyert pályázattal szociális mosoda kialakítását valósul meg 2015. július 1-től. A beruházás költsége 66 M Ft.

A projekt általános célja, az Új Széchenyi Tervvel összhangban, a foglalkoztatás bővítése, a magyar gazdaság fejlesztése a munkaerő-piaci helyzet javításán keresztül. A megváltozott munkaképességű, fogyatékkal élő emberek munkaerő-piaci aktivitása, foglalkoztatásának aránya alacsonyabb mértékű, mint az ép munkavállalási korú személyeké. A hazai kutatási eredményekből egyértelműen kitűnik, hogy a diagnosztizált autizmussal élők (súlyossági szinttől függetlenül) foglalkoztatottsága rendkívül alacsony mind a szociális foglalkoztatásban, mind a nyílt munkaerőpiacon.

Jelen pályázat közvetlen célja (összhangban TIOP, illetve ÚSZT általános céljaival), hogy infrastrukturális fejlesztéssel hozzájáruljon az aktív korú autizmus spektrumzavarral élő, valamint az egyéb aktív korú megváltozott munkaképességű személyek foglalkoztathatóságának növekedéséhez, ezzel segítve társadalmi és munkaerő-piaci integrációjukat, a társadalmi életben való aktív részvételüket.

A Fenntartó által megvásárolt ingatlan - Keszthely, Deák F. u. 52. - jelen pályázat forrásával biztosítja 18 fő autista és megváltozott munkaképességű fiatal felnőtt tartós munkavállalását, védett körülmények között.

Továbbá 1 fő szakmai, 1 fő gazdasági vezető, 1-1- fő mentor és tanácsadó, valamint 4 fő segítő alkalmazására kerül sor, így 26 munkahely teremtése valósul meg.

A továbbiakban is tervezik a pályázati lehetőségek kihasználását, az intézmény profiljának további bővítését. Terveik között szerepel védőotthon kialakítása támogatott lakhatás keretében. Így Keszthelyen megvalósulhatna egy komplex központ, amely biztosíthatná sérültek számára a lakhatás, munka és napközbeni ellátás feltételeit. **A bentlakás megvalósítása azért is fontos és sürgető feladat lenne, mert a hozzátartozók, és persze az ellátottak életkora is növekszik, és az önálló életvitelre nem alkalmas ellátottak elhelyezése megoldatlan.**

IX.4. Kolping Támogató Szolgálat Keszthely

A Kolping Támogató Szolgálat Keszthely, a Magyar Katolikus Püspöki Konferencia felügyelete alatt álló KOSZISZ fenntartásában működik a városban 2005. óta. 2016. január 1. napjától ismételten normatív finanszírozás keretében végzi munkáját. Ellátási területei, Keszthely város valamint kistérsége, Fonyód város és kistérsége illetve Hévíz és kistérsége is.

A szolgáltatás köre némileg változott, személyi segítő, szállító szolgáltatás, valamint szállítás közbeni személyi segítséget biztosít az igénylőknek. Ami azonban újdonság, hogy a 2017 évben a módosult jogszabályok miatt új szolgáltatási elemekkel fog bővülni a tevékenységi kör, pl.: egyéni esetkezelés, speciális tanácsadás, pedagógiai segítségnyújtás, felügyelet, háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás, készségfejlesztés, közösségi fejlesztés.

Továbbra is csoportos szállításban napi szinten szociális valamint akkreditált munkahelyre (Balatonmária, Ragens Wagner) szállítják a keszthelyi és környéki értelmi sérült fiatalokat, ezzel is segítve a munkaerő-piacra történő integrálódásukat, valamint 2019 nyara óta a korábban otthoni munkavégzésben dolgozó látássérülteket, védett munkahelyre szállítják a FŐKEFE Kft Lesencetomaji telephelyére. A szolgálat 2019 tavaszán beszerzett új Peugeot Boxer típusú gépkocsija akadálymentes, egy 9 főt szállítani tudó kisbusz, amely elvégzi a napi szállítási tevékenységet. A helyi Önkéntes központtal tavasz óta havi szinten Alkossunk Együtt címmel művészet és egészségterápiás csoportot működtetnek a szolgálat értelmi fogyatékkal élő fiataljainak.

IX.5. Filemon Református Támogató Szolgálat

A Szolgálat munkáját 2005-ben kezdte meg a településen, majd 2007. június 30.-tól a Magyarországi Református Egyház fenntartása alá került. Ellátási területe jelenleg kiterjed Keszthely, Nagykanizsa és Zalaegerszeg Járás településeinek közigazgatási területére.

A szolgáltatás célja, az ellátási területen élő, szociálisan rászorultnak minősülő súlyos fogyatékos személyek számára az elérhető legmagasabb fokú önálló életvitel támogatása. Mindez a saját lakókörnyezetükön belül és kívül nyújtott tevékenységekkel, és a lakókörnyezeten kívüli szolgáltatásokkal való kapcsolat megteremtésével.

A munkavégzés szempontjából két nagy csoportra lehet osztani a szolgáltatási elemeket. Egyrészt *személyi segítségre*, amibe bele tartozik – tanácsadás, esetkezelés, gondozás, háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás, felügyelet, készségfejlesztés, illetve a gyógypedagógiai segítségnyújtás.

Másrészt a *szállításra*, amihez hozzá tartozik a szállítás közbeni személyi segítség, kísérés. A támogató szolgálat által használt gépjármű akadálymentesített, fogyatékos személyek szállítására alkalmas. A mindennapi szállítások zömét, a városban lévő Zöldmező Utcai Általános Iskola speciális osztályaiba, illetve óvodájába érkező fiatalok használják ki leginkább.

A Szolgálat munkáját 4 fő látja el: 1 fő intézményvezető, 1 fő gépkocsivezető/gondozó, 1 fő személyi segítő/gondozó, 1 fő terápiás munkatárs. A szakképzett dolgozók aránya továbbra is 100%, a speciális képzéseket is minden dolgozó elvégezte. A Támogató Szolgálat dolgozói tevékenységüket a református szellemiség jegyében, elsősorban az egyén igényeit, annak emberi méltóságát és felekezeti hovatartozását messzemenőig figyelembe véve végzik.

IX.6. Mozgássérültek Zala Megyei Egyesülete Keszthelyi csoport

2017. év májusában tisztségújítás volt, új elnök és új vezetőség került az egyesület élére. Megváltozott a csoportok támogatása is.

A csoport jelenleg a Társadalmi Egyesülések Székházában (8360 Keszthely, Helikon u. 3.) minden hó utolsó szerdáján tartja havi összejövetelét.

A klub délutánokon nem csak találkoznak, és beszélgetnek a tagok, hanem orvosi-, egészségügyi előadásokra is sor kerül.

Taglétszámuk 350 fő, a létszámcsökkenés abból ered, hogy létrehozták Zalaegerszegen az Ifjúsági Csoportot, és a keszthelyi csoportból is a 35 év alatti korosztályt kivették. A Mozgássérültek Országos Szövetsége Alapszabályában rögzítette, hogy nem csak a

mozgássérültek, hanem a megváltozott munkaképességűek is a tagjai lehetnek. Így van a Keszthelyi Járás területén is. A csoport az egyesület céljait tűzte zászlajára, mely a tagok érdekeit védi, segítséget nyújt ügyeik intézésében. Ma már a fogyatékosokkal élők nagy családjához tartozik, nem csak a tagok, hanem az egyéb fogyatékosokkal élők ügyeit is intézik, problémáikra megoldást keresnek. Éves körlevélben értesítik tagjaikat programjaikról, a törvényi változásokról, és egyéb lehetőségekről, például munkahely, gyógyászati segédeszközök bérlési lehetőségéről. Jó kapcsolatot ápolnak a járás területén működő önkormányzatokkal, civil szervezetekkel, melynek pozitív eredményei vannak. Különösen a Látásfogyatékosok Keszthelyi Kistérségi Egyesületével gyümölcsöző a kapcsolat, sporttalálkozókon, szellemi vetélkedőkön mérik össze tudásukat. Keszthely Város Sportjáért és Oktatásáért Egyesület "Csik Ferenc nyomában" címet viselő vetélkedőjén egy csapattal képviseltetik magukat.

A látásfogyatékosok pedig a Festeticsek életéről, munkásságáról állítják össze a vetélkedő anyagát.

A csoportvezető segítséget nyújt, nemcsak a tagoknak, hanem az egyéb fogyatékosokkal élőknek ügyeik intézésében. A helyi önkormányzatoknál biztosított különböző támogatásokhoz nyomtatványok biztosításában, annak kitöltésében. A Kormányhivatal Családtámogatási- és Gyámügyi-, Társadalombiztosítási-, és Nyugdíj Biztosítási Főosztályhoz benyújtandó kérelmek (például: gépjárműszerzési, lakás akadálymentesítési támogatás) elindításában. A Magyar Államkincstárhoz is fogyatékosági támogatás igénylése ügyben fordulnak. A munka világába való visszakerülésben sikerült eredményt elérniük, de nem jelentős mértékben.

A szabadidő hasznos eltöltésében is rendelkezésre állnak tagjaiknak. Programokat szerveznek, kirándulni járnak, múzeumokat látogatnak. Minden évben a helyi múzeumokat, azok kiállításait is meglátogatják. Megszervezik a farsangi-, locsolóbált, karácsonyi ünnepeket, mindenki névnapját tartanak.

Szociális rászorulókat széles táborán belül az önkormányzatokkal való együttműködésben segítséget nyújtanak a fent leírtakon kívül is.

Tagjaik ruha adományokkal segítik a rászorulókat, melyeket a Magyar Máltai Szeretetszolgálat Keszthelyi Csoportjának vagy a Szent Erzsébet Alapítványnak juttatnak el. Helyi beteg gyermekek támogatásában - műanyag kupakok gyűjtése - is szerepet vállalnak. Jelmondatuk: "Mozgássérültekkel a Mozgássérültekért". Jót tenni jó, ha megfelelő partnerek állnak mellettünk és az ügyet magukévá tudják tenni és érzékenyek a "mással" élőkkel szemben.

2019 augusztusában a Mozgássérültek Zala Megyei Egyesülete keszthelyi Csoportja a Magyar Élelmiszerbank Egyesületnél pályázott az ALDI Üzletlánc Keszthelyi üzletében az emberi fogyasztásra még alkalmas termékekre, mint zöldség, gyümölcs, pékáru. Ez azt jelent, hogy a hét minden napján elszállítjuk ezen termékeket és a térségben és Keszthelyen élő tagjaink részére kiosztásra kerülnek.

2019. november 08.-án - az egyesület elnökének megkeresésére - hagyományteremtő megyei találkozót szerveztek Keszthelyen. Így akik nem tudnak utazni és a megye központjába nem tud megjelenni, neki is lehetőségük van ismerkedni és együtt lenni a többi csoporttal. E rendezvényen jelentették be Dudás Gyula egyesületi elnökkel, hogy a Magyar Élelmiszerbank Egyesület által kiírt pályázatuk nyert.

A megállapodás 2019. november 07-én aláírásra került, így az ALDI élelmiszerlánc termékeire jogosultak lettek.

Ők is részt vettek a november 29-ei érzékenyítésen .

IX.7. ÉFOÉSZ Zala Megyei Közhasznú Egyesület

A szervezet 2008. október 27-én alakult újra keszthelyi központtal. Az elmúlt 11 évben az Egyesület elsősorban Keszthely és környékén szervezett aktívan programokat, illetve Zalaegerszegen és Lentiben is működik jelenleg csoport.

Az elmúlt években minden alkalommal sikeresen pályáztak a központi ÉFOÉSZ nyújtotta támogatásokra. Több tábor, kirándulás, valamint konferencia zajlott le, vagy van éppen szervezés alatt.

2019. évben az alábbi programok kerülnek megszervezésre:

- Hagyományőrző tábor és kulturális előadás a Zöldmező utcai EGYMI tanulóinak
- Halmozottan sérült gyermekek és szülei tábora Bakonytamásiban
- Tátika Önségítő csoport tábora Bakonyszentlászlón
- Zalaegerszegi Szíves csoport nyári kirándulás
- Lentiben Add a kezed önérvényesítő csoport szabadidős rendezvénye
- karácsonyi ünnepség
- 4 önérvényesítő önismereti csoport működtetése, ebből 2 Keszthelyen
- ÉAK (értelmi akadályozottak csoportja) kehidakustányi termál látogatása.
- kirándulással egybekötött fogyatékosbarát munkahely látogatása Budapesten
- Önálló Életviteli Centrum jött létre értelmi fogyatékosok számára
- tanfolyamok szervezése: általános informatikai képzés zajlott le 60 főnek, ezen kívül havi rendszerességgel önálló életvitelt támogató workshopok tartása a megyében
- az Önálló Életviteli Centrum kibővítése rendszeres fogadóórával, tanácsadással, okos eszköz kölcsönzési lehetőséggel, internet elérhetőséggel

Az Egyesület sikeresen együttműködik az Egyenlő Bánásmód Hatósággal és rendszeres jogi tanácsadás keretben segítik a pártoló és pártolt tagokat.

Ugyancsak egyre népszerűbb a szociális és gyógypedagógiai tanácsadás is.

Évente 1-2 alkalommal nyújtanak pénzbeli vagy természetbeli támogatást olyan halmozottan hátrányos helyzetű családoknak, ahol értelmi fogyatékkal élő gyermekek nevelkednek.

A következő 5 évre való tervek a fenti programok továbbvitelét kívánják megvalósítani, illetve tervben van a fogyatékkal élők munkahely teremtése.

Ők is részt vettek a november 29-ei érzékenyítésen.

IX.8. Magyar Vöröskereszt Zala Megyei Szervezete

A Vöröskereszt egyik elsődleges feladatának tartja a lakhatást biztosító hajléktalan ellátás kiszélesítését a megye egész területére. Több tárgyalást kezdeményeztek a helyi hajléktalan ellátó rendszer kialakításával kapcsolatban, azonban az önkormányzat ingatlan és pénzügyi fedezet hiányában - mivel törvényi kötelezettsége nem áll fenn - nem tudja vállalni a feladatot.

Folyamatos a kapcsolat, elsősorban krízisidőszakban a zalaegerszegi székhelyű diszpécser szolgálattal, amely pályázati, valamint a Vöröskereszt Zala Megyei Szervezet anyagi támogatásával látja el feladatait a megyében. Szoros együttműködés alakult ki az ott működő hajléktalan ellátó intézménnyel, valamint a nagykanizsai és a tapolcai hasonló profilú szociális szolgáltatókkal annak érdekében, hogy az ellátásra szorulóknak maximális biztonságát garantálni tudja.

A Vöröskereszt alapfeladata a véradásszervezés. A Keszthelyi Kórház Vérellátójával közösen évente 112 alkalommal szervezett véradáson mintegy 3000 egység vérrel járulnak hozzá az egészségügy tevékenységéhez, a beteg emberek életének megmentése érdekében.

Az elsősegélynyújtás, a házi betegápoló képzések, vizsgáztatások hozzá segítik a fiatalokat, hogy elsajátítsák az emberi élet megmentése érdekében való tevékenységet és elhivatott szakemberként kerüljenek az egészségügybe.

A véradók elismerése érdekében két évente Véradó Ünnepek szervez a Vöröskereszt Keszthelyen. 2018. május 16.-án megtartott Ünnepségen 122 többszörös véradó – köztük 231x és 5 fő első véradó Édesanyjával, Édesapjával együtt vehette át az elismerést, amelyhez adományként kapott ajándékkal kedveskedtek a szervezők.

A Vöröskereszt feladatai közül a véradás mellett kiemelt szerepet kap az adományok gyűjtése, kezelése. A Vöröskereszt Keszthelyi Területi Szervezete a rászorulóknak segítése érdekében ételkészlet, ruha adományok ingyenes juttatásáról gondoskodik. A 2013.szeptemberében létrehozott Adománycentrum egyrészt lehetőséget biztosít a város azon polgárainak, akik szívesen ajánlják fel a már nem használt, részükre feleslegessé vált tárgyaikat, bútorikat, ruháikat, hogy segítsenek a rászorultakon, másrészt a nehéz anyagi helyzetben lévők az Adománycentrumban nem piaci áron, jelképes összegért vásárolhatnak.

Az Adománycentrum hétfőtől péntekig 8.00 – 16.00 óra között van nyitva, és minden szerdán ingyenes osztás szervez, önkéntesek bevonásával.

Az Adománycentrumban lehetőség van gyógyászati segédeszközök bérlésére is. Nagy segítséget jelent a családoknak, hogy a kórházból kikerült betegek részére, jelképes összegért kórházi ágyat, szoba WC-t, járókeretet, kádbeülőt, rollátort, stb.

Minden évben karácsony előtt a TESCO Áruházban két nap a Vöröskereszt Önkéntesei közreműködésével tartós ételkészletgyűjtésre kerül sor. Október végétől gyűjtik az Adománycentrumban a rászoruló családok igényeit, kéréseit, és a gyűjtést követően, a kapott ételkészletek mennyiségétől függően igyekeznek az igényeknek megfelelően összeállítani a névre szóló csomagokat, amelyeket játékokkal, gyermekruhákkal, csokoládéval is kiegészítik. 2017-ben 1003 kg tartós ételkészletet gyűjtöttek és ezt a mennyiséget 81 családnak, 405 főnek osztották ki. A 2018. decemberében gyűjtött 1008 kg tartós ételkészletet 128 család, 817 fő részére juttatták el. Az elmúlt évben adományként kapott 3.065 kg szaloncukor kiosztása is nagyban segítette a karácsonyi készülődést, és tette meghitté a családok, a kollégisták, az egyedülállók ünnepét.

Elsőként a városban a Vöröskereszt kötött megállapodást az Ételkészletbankkal, hogy napi szinten, az ételkészletmentés keretében kenyert, pékárut, zöldséget, gyümölcsöt juttasson el a rászorulóknak. 2016. június 27. – 2018. június 30. között Keszthelyen és a Keszthelyi Járás 20 településén 68.978 kg ételkészlet 78.015 fő részére került kiosztásra. A hátrányos helyzetű családok részére történő kiosztásban segítséget nyújtottak a települési önkormányzatok, falugondnokok, Roma Önkormányzatok, Vöröskeresztes alapszervezetek. A város két kollégiumában a tanévben mindennap, a nyári napköziben hetente kétszer, a Vöröskereszt Országos Igazgatósága által szervezett „Hétcsoda Élménytáborban” naponta juttattak el péksüteményt, gyümölcsöt, ezzel is segítve az ellátást.

Sajnos ezt a tevékenységet helyiség hiánya miatt át kellett adni.

2013. július 1-től a Fehér Gyűrű Közhasznú Egyesülettel közösen működtetik az Áldozatsegítő Megyei Irodát, amely krízishelyzetben konkrét és közvetlen segítséget nyújt a bűncselekmények áldozatainak és hozzátartozóiknak. Az anyagi támogatás mellett pszichológiai tanácsadást nyújtottak külföldön elhunyt, megsérült magyar állampolgárok és családtagjaik részére. Az Áldozatsegítő Iroda szoros munkakapcsolatot tart fenn a Megyei Rendőr-főkapitánysággal és a Keszthelyi Rendőrkapitánysággal.

A Vöröskereszt Keszthelyi Területi Szervezete ingyenes jogi tanácsadást, jogsegély szolgáltatást működtet, amelyen évente 250-300 fő kéri a segítséget.

A Vöröskereszt Keszthelyi Területi Szervezet kezdeményezésére, a Járás 18 nyugdíjas klubja által, 2012-ben létrehozott Aranykorúak Keszthelyi Járási Társasága évente 4-5 alkalommal szervez 200-300 fős rendezvényt, az aranykorúak aktív közreműködésével.

A Vöröskereszt Keszthelyi Területi Szervezete a fenti tevékenységeket kívánja folytatni a következő években is.

X. Szociális szolgáltatások fejlesztése

A szociális szolgáltatások tervezésekor elsőrangú szempont és feladat a meglévő szolgáltatások minőségének megőrzése mellett a hiányzó szolgáltatások biztosítása. A Szoc.tv. 91.§.(1) bekezdése alapján a személyes gondoskodás biztosítására kötelezettek feladataikat maguk, vagy az e törvényben foglaltak szerint más szervekkel, személyekkel történt szerződéskötés útján is elláthatják.

A törvény részletesen szabályozza azt a lehetőséget, mely szerint a települési önkormányzat a szociális szolgáltatást végző egyesülettel, alapítvánnyal, egyházi jogi személlyel, ezek intézményeivel, egyéni vagy társas vállalkozóval kötött ellátási szerződés útján is biztosíthatja a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátásokat. (Szoc.tv. 120-122.§.)

További lehetőség, hogy az ellátási kötelezettséggel nem rendelkező, intézményt fenntartó önkormányzatokkal kötött megállapodás alapján juthatunk férőhelyhez más önkormányzatok intézményeibe. (Szoc.tv.90.§.(4))

A Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX tv. 87-90.§ alapján az intézményfenntartás további módja a megállapodás alapján több önkormányzat részvételével történő működtetés.

Az ellátási kötelezettség teljesítésének ütemtervében tehát meg kell határozni, hogy az önkormányzat milyen módon (intézmény létesítésével, társulással, ellátási szerződés kötésével) kíván eleget tenni feladatellátási kötelezettségének, ezt követően kell meghatározni a megvalósításhoz szükséges tennivalók végrehajtását, határidejét, és finanszírozási kérdéseit.

A feladatellátás módjának meghatározásakor figyelembe kell venni, hogy mely ellátástípusok esetében indokolt a feladat helyben történő megoldása.

X.1. Infrastruktúra fejlesztések

A szolgáltatások fejlesztése tekintetében rövid és hosszútávú tervként szükséges kezelni az infrastruktúra kérdését: tárgyi felszereltséget, valamint a **további kapacitások bővítését a felmerülő igények figyelembevételével:**

Egy 20-25 férőhelyes **demens idősök klubja** kialakítása is szükséges és indokolt lenne.

Az Egyesített Szociális Intézmény Keszthely Csók István u. 1/A alatti székhelyének tetőterében működő kórházi nővérszálló kiköltözése után, közel 280 m² hasznos alapterület áll majd az intézmény rendelkezésére, amelyet elsősorban az idősök otthona férőhelyeinek bővítésére lehet használni.

X.2. Szolgáltatásfejlesztések

Fő vonalai az alábbiak lehetnek:

- házi segítségnyújtás megszervezése hétvégén
- demens idősök nappali, illetve bentlakásos elhelyezése
- jelzőrendszeres házi segítségnyújtás korszerűsítése, modernizálása.

Hosszabb távú tervek között szerepelhet egy, a demenciában szenvedő idősök részére nappali ellátást nyújtó intézmény kialakítása. Tekintettel arra, hogy a demencia, a 70 éven felüli idősök több mint 10%-t érinti, ellátásuk, napközbeni felügyeletük komoly nehézséget jelent családtagjaiknak.

A közösségi pszichiátriai ellátás megszervezése egy kulcskérdés, tekintettel arra, hogy nincs országos gondozási lehetőség számukra. Jelenleg a városban az ellátás nem megoldott, finanszírozási hány miatt.

X.3. Pályázati lehetőségek

A 2015. évben elkészült *Szociális Térkép*-tanulmány javaslatokat tartalmaz a város, és a kistérség szociális, és egészségügyi ellátórendszerének további fejlesztésére, így például a támogató szolgálat, szállító szolgálatának kapacitás növelését, az egészségügyi alapellátások bővítését, több kistélepülésre szolgáltató idősök klubja kialakítását, az idősök, fogyatékkal élők részére otthonukban nyújtott szolgáltatások bővítését, a pályázati lehetőségek figyelemmel kísérése mellett a város igényeinek megfelelően.

XI. Együttműködés

Keszthely Város Önkormányzata Képviselő-testülete a Keszthelyen élő idősök életkörülményeinek javításáért érzett felelősségére tekintettel, valamint annak érdekében, hogy az önkormányzat tevékenysége során eredményesebben érvényesüljenek az idősök érdekei, 2017. április 1. napjától idősügyi tanácsot hozott létre Keszthely Város Idősügyi Tanácsa néven.

Az idősügyi tanács célja az idősök életkörülményeinek javítását, érdekeiknek védelmét szolgáló intézkedésekre történő javaslattevés, az idősügyi civil szervezetekkel történő kapcsolattartás. Erre figyelemmel a tanács feladatai elsősorban az időskorúakat közvetlenül érintő döntésekkel, intézkedésekkel kapcsolatban álláspont kialakítása, véleményezés és javaslattevés, konzultáció kezdeményezése a végrehajtás tapasztalatról, az idősök korosztályára jellemző szükségletek képviselése és érdekeik védelme, valamint javaslataik és ajánlásaik közvetítése az önkormányzat felé. **Az Idősügyi Tanács hiánypótló szerepet tölt be a város életében. Működése során közösségépítő célzattal a helyi civil szervezetek számára hagyományt teremtett rendezvényeivel. Elindította az Idősök Szállító Szolgálatát, mely a városi rászorulókat juttatja el térítésmentesen orvoshoz, gyógyszerháza. Több alkalommal érdekvédelmi feladatot is ellátott, jogi tanácsadással, szociális lehetőségek ismertetésével. Évente előadásokat hallgatnak a Megyei Idősügyi Tanács, a Kormányhivatal és a városi szociális rendszer témájában.**

Az egészségügyi és szociális intézmények között a gyermekjóléti ellátás mintájára egyfajta jelzőrendszer kiépítése és működtetése lenne nagyon fontos. A jelzőrendszerben résztvevő intézmények, szolgáltatók közti rendszeres együttműködés, annak érdekében, hogy azok az idősök, fogyatékkal élők, pszichiátriai - és szenvedélybetegek, illetve állapotuknál fogva rászoruló is adekvát segítséget kapjanak, akik esetlegesen önállóan nem képesek igényelni a szolgáltatásokat. Ennek hatékony működéséhez szükséges lehet rendszeres találkozó, esetleg az együttműködés módjának rögzítése.

XII. Várható eredmények

Keszthely városa azon túl, hogy az ideérkező látogatók számára kikapcsolódást, felejthetetlen élményt biztosít, szeretne maximálisan megfelelni a lakosai igényeinek is,

melyek közül elsősorban a szociális jólét az elérendő cél. Ezen belül fontosnak tartjuk azt, hogy minden rászorult szükségét szenvedő lakos problémájára találjunk megoldást, amelynek biztosítéka, hogy szociális ellátórendszerünk összehangolt, gyakorlatorientált legyen, „érzékenyé váljon” a meg nem fogalmazott problémák meglátására is. A szociális szolgáltatástervezési koncepció készítése, végrehajtása a szociális szolgáltatások helyzetében jelenti a feladatellátási kötelezettségek területén meglévő hátrányok ledolgozását, a szolgáltatások mind szélesebb körű biztosítását, hatékonyságának javítását, az együttműködési lehetőségek kibővítését.

A szociális problémával küzdő emberek „nem mások”, hanem szüleink, szomszédaink, barátaink, s esetleg mi magunk is lehetünk. Nem elég együttérző tekintettel elmenni mellettük, tenni is kell azért, hogy helyzetük jobbra fordulhasson.

A szociális szolgáltatástervezési koncepció egy olyan jövőképet vázol, ahol minden rászoruló megtalálhatja saját „kapaszkodóját.”

Keszthely, 2019. december 6.