

Szám: 4/410-8/2022.



. sz. napirend

ELŐTERJESZTÉS


KESZTHELY VÁROS ÖNKORMÁNYZATA
KÉPVISELŐ-TESTÜLETE

2022. május 26-ai soros ülésére

Tárgy:


Beszámoló a Keszthely és Környéke Kistérségi Többcélú Társulás Szociális Szolgáltató
Központ 2021. évi tevékenységéről

Előterjesztő:


Vozár Péterné
alpolgármester



Törvényességi ellenjegyzés:


Dr. Gábor Hajnalka
jegyző



Az előterjesztést készítette:

.....
Deutsch Márta
intézményvezető

Tisztelt Képviselő-testület!

A Keszthely és Környéke Kistérségi Többcélú Társulás Szociális Szolgáltató Központ feladatellátásának megismerése céljából Keszthely Város Önkormányzata Képviselő-testülete 2022. első félévi munkatervében a május havi soros ülésen önálló előterjesztésként napirendre tűzte a szolgálat 2021. évi tevékenységéről szóló beszámolót. A beszámoló elkészült, amely dokumentum az előterjesztés 1. számú mellékletét képezi.

A Keszthely és Környéke Kistérségi Többcélú Társulás települési önkormányzatai a Szociális Szolgáltató Központon keresztül biztosítják a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 59. § (1) bekezdése alapján azokat az alapszolgáltatásokat, amelyekkel segítséget nyújtanak a szociálisan rászorulóknak részére saját otthonukban és lakóközösségükben önálló életvitelük fenntartásában, valamint egészségi állapotukból, mentális állapotukból vagy más okból származó problémáik megoldásában.

A Szoc. tv. 121.§ (2) bekezdés i) pontja alapján a szolgáltatást nyújtó szervezetet évente legalább egyszer beszámolási kötelezettség terheli.

Tisztelt Képviselő-testület!

Fentiek alapján kérem, hogy az előterjesztést megtárgyalni és a Keszthely és Környéke Kistérségi Többcélú Társulás Szociális Szolgáltató Központ beszámolóját elfogadni szíveskedjenek!

Határozati javaslat

.../2022. (V. 26.) számú képviselő-testület határozat

Keszthely Város Önkormányzata Képviselő-testülete megtárgyalta a „Beszámoló a Keszthely és Környéke Kistérségi Többcélú Társulás Szociális Szolgáltató Központ 2021. évi tevékenységéről” című előterjesztést és az alábbi határozatot hozta.

Keszthely Város Önkormányzata Képviselő-testülete a Keszthely és Környéke Kistérségi Többcélú Társulás Szociális Szolgáltató Központ 2021. évi tevékenységéről szóló beszámolót - az intézmény dolgozóinak munkáját megköszönve - elfogadja és egyben felkéri az alpolgármestert, hogy a hozott döntéséről - annak megküldésével egyidejűleg - az intézmény vezetőjét tájékoztassa.

Határidő: a határozat megküldésére: 2022. június 10.

Felelős: Vozár Péterné alpolgármester

Dr. Gábor Hajnalka jegyző

(Dr. Benkő Réka igazgatási csoportvezető)

Keszthely, 2022. május 11.

Vozár Péterné
alpolgármester

Szakmai beszámoló
a
Keszthely és Környéke Kistérségi Többcélú
Társulás Szociális Szolgáltató Központ
2021. évi tevékenységéről



Készült: 2022. május

Készítette: Deutsch Márta

intézményvezető

Az intézmény működése és szakmai küldetése

Az intézmény fenntartója: **Keszthely és Környéke Kistérségi Többcélú Társulás**

Az intézmény gazdálkodási szerve: **Keszthelyi Gazdasági Ellátó Szervezet**

Ellátási terület:

Feladatellátási szerződés keretében: **Alsópáhok, Balatongyörök, Dióskál, Egeraracsa,**

Nemesbük, Zalaköveskút, Zalaszentmárton

Társulási megállapodás által: **Bókaháza, Esztergályhorváti, Gétye, Gyenesdiás,**

Karmacs, Keszthely, Sármellék, Szentgyörgyvár, Vállus, Várvölgy, Vindornyafok, Vindornyalak, Vonyarcvashegy, Zalaapáti, Zalasántó, Zalavár

Központ címe, elérhetősége:

Keszthely, Pethő u. 1.

Tel.: 83/311-019

email: szszkkeszthely@gmail.com

Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat nyitva álló helyiségei:

Zalaapáti, Deák F. u. 64.

Sármellék, Dózsa Gy. u. 344.

Alsópáhok, Fő út 65.

Az intézmény feladata:

A kistérség lakossága körében felmerülő szociális ellátási igények felmérése, a jelentkező igények kielégítése, a mindenkor hatályos jogszabályoknak megfelelően, a meglévő kapacitások függvényében. Komplex segítségnyújtás az intézmény szolgáltatásait igénybe vevők önálló életvitelének és készségének megőrzéséhez, erősítéséhez. A szociális munka módszereinek és eszközeinek felhasználásával az egyének, családok, közösségek társadalmi helyzetének javítása.

Szolgáltatások:

Házi segítségnyújtás, Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás, Család-és Gyermekjóléti Szolgáltatás

Személyi feltételek

Az egyes szolgáltatások szakmai munkáját csoportvezetők irányítják.

Szakmai létszámunk megfelelt az engedélyezett szakmai létszámnak, ami az alábbiak szerint alakult:

Intézményvezető – 1 fő

Házi segítségnyújtás

vezető gondozó – 1 fő,

szociális gondozó – 27 fő,

adminisztrátor – 1 fő 8 órás és 1 fő 4 órás (rehabilitációs) munkavállaló,

pénztáros – 1 fő napi 4 órában foglalkoztatott.

Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás

koordinátor – 1 fő

tiszteletdíjas/megbízási díjas ügyeletes gondozó – 8 fő

Család-és gyermekjóléti szolgálat

családsegítő – 3,5 fő, melyből egy fő kinevezett szakmai vezető (1 fő GYED-en lévő kolléga munkáját pedig belső helyettesítéssel oldottuk meg)

Személyi változás a házi segítségnyújtás vezető gondozójának személyében történt, valamint a családsegítő- és gyermekjóléti szolgálatnál egy fő családsegítő elment, státusza be lett töltve.

A házi gondozók között egy fő nyugdíjazására került sor.

Az ellátásokat folyamatosan tudtuk biztosítani, helyettesítések, új dolgozók felvétele problémamentesen megtörtént.

Dolgozóink szakképzettségi aránya házi – és jelzőrendszeres házi segítségnyújtás tekintetében 100 %. A család-és gyermekjóléti szolgálatnál egy munkatárs pedagógus végzettséggel rendelkezik, őt a szakképzetség megszerzéséig felmentéssel foglalkoztatja intézményünk.

Belső képzésre és jelenléti képzésekre a vírushelyzet miatt nem volt lehetőség, munkatársaink online továbbképzéseken vettek részt:

- „Jogsabály/jogismeret aktualizálás, ellátotti-, gyermek-, betegjogok”
- „Kiegész felismerése és kezelésének lehetőségei”
- „ENSZ egyezmények, szakmai etikai kérdései, önkéntesség”

Ezek mellett egy gondozó elvégezte a *szociális gondozó-ápolóképzést*, a munkavédelmi képviselőnek választott munkatársunk pedig az éves kötelezően előírt *„Munkavédelmi képviselő továbbképzést”*. Ezekben az esetekben is mindkét képzés online formában történt.

A Covid-19 vírus miatti korlátozások következtében a személyes értekezletek egy része az idei évben is elmaradt, ezért a további megbeszélések online módon, e-mail üzenetben, messenger csoporton keresztül és telefonon történtek. Amennyiben az időjárás engedte, személyes jelenléttel munkaértekezletet az intézmény udvarán tartottunk.

Tárgyi feltételek

A tárgyi feltételeket biztosítottuk intézményünkben.

Védőfelszerelést folyamatosan adtunk a dolgozóinknak: gumikesztyűt, szájmascot, kézfertőtlenítőt, haj-és cipővédőt, szükség esetén – és a jelzőrendszeres házi segítségnyújtásban dolgozóknál mindenkinek – mosható védőruhát.

Az elmúlt év első felében a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság (továbbiakban SZGYF) segítette a szociális szférát védőeszköz osztással, a második féltévtől ezt az intézmény saját költségvetéséből gazdálkodta ki.

Munkaruha juttatást, valamint havi 4.000 Ft értékű **tisztító-és fertőtlenítőszer csomagot**, ahogy a korábbi években is, idén is nyújtottunk dolgozóinknak. Ezt a juttatást a vírushelyzet még inkább indokoltta tette.

Minden dolgozónak van szolgálati mobiltelefonja, feladatkörtől függően lebeszélhető összeggel. A családsegítők számára laptop biztosított.

A közlekedéshez kerékpárt és személygépkocsi költségtérítést nyújtottunk. Ezen kívül három gondozónő használ a szolgálatnál kismotort, ehhez két darab használt segédmotort az év során vásároltunk.

Szakmai ellenőrzések

2021. évben több szakmai ellenőrzést is kapott a központ.

Az **Állami Szemvevőszék** (továbbiakban ÁSZ) 2021. március 10-17. között folytatta le a szabályzatok, intézményi dokumentumok bekérését, az intézmény monitoring típusú ellenőrzését végezték el.

A **Zala Megyei Kormányhivatal** 2021. március 24-én zárta le a házi és a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás ellenőrzését, 2021. november 26-án pedig a család-és gyermekjóléti szolgálat ellenőrzését.

Az éves **belső ellenőrzésünk** 2021. november 8-án került befejezésre.

Az ellenőrzések pozitívan zárultak, intézkedés egyik esetben sem vált szükségessé.

Kapcsolattartás társintézményekkel, szociális, egészségügyi ellátó intézményekkel, külső szervekkel

A Szociális Szolgáltató Központ jó kapcsolatot és együttműködést tart fenn több társszervvel. Az együttműködések segítik, megkönnyítik és hatékonyabbá teszik munkánkat.

Együttműködtünk:

- a települési önkormányzatokkal és munkatársaikkal,
- az egészségügyi ellátókkal, úgy, mint: háziorvosokkal, a Keszthelyi, a zalaegerszegi Szent Rafael, és a nagykanizsai Kanizsai Dorottya Kórház szakrendeléseivel, szociális munkásaival,
- az otthonápolási és hospice szolgálattal,
- a térségben működő pszichiátriai és idősothonokkal (igény esetén ellátottjainknak, hozzátartozóknak segítséget nyújtunk szociális otthoni elhelyezéséhez),
- hivatásos gondnokokkal,
- a rendőrség munkatársaival,
- védőnői szolgálattal,
- iskolákkal, óvodákkal, illetve bölcsődével, iskolai és óvodai szociális segítőkkel,
- a Család- és Gyermekjóléti Központ munkatársaival,

- a Magyar Vöröskereszt helyi szervezetével, a Máltai Szeretetszolgálattal és a Katolikus Caritasszal,
- a Keszthelyi Egyesített Szociális Intézménnyel,
- a Kolping Támogató Szolgálattal.

Adomány

Rendszeresen közvetítünk adományt szervezetek közreműködésével, valamint több esetben kaptunk felajánlásokat civilektől, hozzátartozóktól (bútor, ruha, játék, könyv, pelenka, kötszer, gyógyászati segédeszközök), melyeket munkatársaink közreműködésével továbbadtunk a rászoruló családoknak, időseknek.

Az Adventi időszakban szolgálatunk is részesült figyelmes ajándékban, a Lissé Édességyár Kft. szaloncukraiból, a Keszthelyi Önkormányzat közvetítésével, kaptak dolgozóink egy-egy csomagot.



A Katolikus Caritas keszthelyi szervezetétől tartós élelmiszer adományt kaptunk, melyet az ünnepek előtt gondozóink kivettek az arra rászoruló idősöknek.



Térítési díj

Házi segítségnyújtásban 2021. április 01-től a jogszabályok és helyi igénybevételek figyelembevételével az *intézményi térítési díj* személyi gondozás és szociális segítség esetén egyaránt 1255 Ft/óra volt.

A *személyi térítési díj* legmagasabb összege, szociális segítség és személyi gondozás esetében is: 710 Ft/óra volt.

Ezen kívül egyes települések *települési térítési díjtámogatást* is nyújtottak, így a lakosaik jelentős csökkentéssel, vagy térítésmentesen vehették igénybe a házi segítségnyújtást.

A **jelzőrendszeres házi segítségnyújtás** szakfeladaton 2021. április 01-től a szociálisan rászorult személy esetében az *intézményi térítési díj* napi 80,- Ft, nem rászoruló esetében napi 255,- Ft volt.

A házi segítségnyújtáshoz hasonlóan jövedelem sávós rendszer alapján került kiszabásra a fizetendő térítési díj.

Minden ellátott élhetett méltányossági kérelemmel térítési díj csökkentés és elengedés ügyében, melyek egyénenként, minden esetben felülvizsgálatra kerültek a család egy főre eső jövedelme és a havi kiadások tekintetében.

Szolgáltatások szakmai értékelése

Házi segítségnyújtás

A házi segítségnyújtás olyan szolgáltatás, amely az igénybe vevő önálló életvitelének fenntartását – szükségleteinek megfelelően – lakásán, lakókörnyezetében biztosítja. Hozzájárul ahhoz, hogy az ellátást igénybe vevő fizikai, mentális, szociális szükséglete saját környezetében, életkorának, élethelyzetének és egészségi állapotának megfelelően, meglévő képességeinek fenntartásával, felhasználásával, fejlesztésével biztosított legyen.

A szolgáltatás nyújtás keretében szociális segítséget vagy – a szociális segítség tevékenységeit is magába foglaló – személyi gondozást nyújtottunk. Szociális segítség keretében biztosítottuk – a törvényi előírásnak megfelelően – a lakókörnyezeti higiénia megtartásában való közreműködést, a háztartási tevékenységekben való közreműködést, a veszélyhelyzetek kialakulásának megelőzésében és a kialakult veszélyhelyzet elhárításában történő segítségnyújtást. Személyi gondozás keretében végeztük az ellátást igénybe vevővel a segítő kapcsolat kialakítását és fenntartását, a gondozási és ápolási feladatok elvégzését, valamint a szociális segítség keretében ellátandó feladatokat is.

Az igénybevétel önkéntes, a rászoruló szóban és írásban is kérheti a segítséget. E mellett jelzéssel élhet bármely intézmény, hozzátartozó vagy polgár, aki környezetében rászoruló személyt észlel, de fontos szem előtt tartani, hogy ***a rászoruló beleegyezése, hozzájárulása nélkül nem lehet biztosítani semmilyen szolgáltatást.***

Házi segítségnyújtás igénylésekor, a covid – 19 világjárványra való tekintettel, a gondozási szükséglet vizsgálatától el lehetett tekinteni, azonban szolgálatunk – a megfelelő védekezési előírások betartásával – a legtöbb esetben személyesen felmérte a kérelmező állapotát, környezetét. Ez fontos része a gondozásnak, hiszen ilyenkor beszéljük meg az igényeket, tájékoztatást nyújtunk a lehetőségeinkről, ismertetjük a kompetenciánkat, valamint egyéb szolgáltatásokat közvetítünk, amennyiben ez szükségessé válik.

Azok részére, akiknek a gondozási szükséglete meghaladta a 40 pontot, azaz 24 órás felügyeletre szoruló, minden esetben javasoltuk írásban is a bentlakásos intézményi elhelyezés kezdeményezését, hiszen ezek az esetek meghaladják a házi segítségnyújtás lehetőségeit, mivel az állandó ápolás, gondozás, felügyelet, a gondozók munkaidő kerete és a naponta nagy ellátotti létszámú igénybevétel miatt nem lehetséges.

Az elmúlt évben is adódott számos kríziseset, legtöbbször egészségi állapotból, valamint az egyedüllétből fakadóan.

A *szolgáltatás igénybevételének leggyakoribb oka az egészségi állapotban bekövetkező drámai változás, krízis*, amely olyan mértékű, vagy olyan hirtelen jelentkező, melyet sem az igénybe vevők, sem a hozzátartozók nem voltak képesek önerőből kompenzálni. A koronavírus okozta világjárvány felborította az emberek életvitelét és napirendjét. A korlátozó intézkedések miatt fokozott igény merült fel a házi segítségnyújtásra, a családtól és más segítségtől is elkülönülve élő idős emberek számára, valamint azok részére is, akik a kórházi ellátásból kikerültek.

A házi segítségnyújtás a napi tevékenységekben való segítettől, a fizikailag megterhelő feladatok átvállalásáig sok mindent magában foglalt. A napi szintű személyi gondozás és szociális segítség biztonságot nyújtott nemcsak az ellátott számára, de a hozzátartozók számára is, illetve megkönnyítette az idős, vagy beteg családtag ellátását. A gondozási feladatok elvégzése közben gyakran már a gondozó jelenléte is megnyugvást jelent az időseknek.

Az **információ hiánya** is gyakran problémát okozott az idős korosztálynál, emiatt előfordult, hogy nem megfelelő döntéseket hoztak, illetve elestek különböző juttatásoktól. A szociális és egyéb ügyek intézése épp ezért kiemelten fontos volt a szolgálat tevékenységében.

Ezek mellett magas számban végeztünk **ápolási feladatokat** is.

Sajnos az elmúlt évben is előfordultak **idősek elleni bűncselekmények**, ahol a bűnelkövetők kihasználták az áldozatok magányosságát, hiszékenységét, ami visszavezethető a kellő információk és a kapcsolatok hiányára egyaránt. Ezekben a helyzetekben a rendőrség minden esetben bevonásra került.

A szolgálat irányítását, koordinálását a vezető gondozó végezte, akinek személyében ugyan változás történt, de a feladat ellátása gördülékeny volt egész év során: egységes szakmai szempontok szerinti munkavégzés biztosítása, jogszabályok, törvények betartatása, a gondozók egyenlő leterheltségének figyelemmel kísérése, helyettesítések megszervezése, törvényi előírásoknak megfelelő adminisztrációs munka végzése, szakmai együttműködés intézményekkel, szolgáltatókkal.

Sok és **nehéz logisztikai feladatot** okozott/okoz a járvány idején az iskolák, óvodák bezárása, ezáltal a kisgyermekes dolgozók munkából való kiesése, valamint a dolgozók megbetegedései.

A házi segítségnyújtás feladatainak ellátásához folyamatos átirányításokra, megbízási díjas gondozók bevonására volt szükség. Így a legnagyobb problémát, a vírus megjelenése mellett, a helyettesítések megoldása, a folyamatos ellátás megszervezésének biztosítása jelentette.

A házi segítségnyújtás dolgozói létszámelőírásai keretében számítási alapként egy gondozó közvetlen gondozásra fordított havi órakerete 147 óra. A házi segítségnyújtás tevékenységnaplója az ellátott számára elvégzett résztevékenységek megnevezése és a tevékenységek elvégzésére fordított idő mellett a központi költségvetésről szóló törvényben biztosított állami támogatás elszámolásának, valamint a kötelező szakmai létszám megállapításának a dokumentuma. Azzal azonban számolnunk kell, hogy jelentős a dolgozók körében az éves szabadságok száma és a táppénzes állományok aránya, gyakori a munkavégzés közben bekövetkezett egészség károsodás (pl.: ízületi kopások, sérv). A 2021-es évben a Covid 19 fertőzés, vagy kontaktálódás miatti betegállományok száma is nagymértékben megnőtt. A csak a törvény által előírt minimum létszámok biztosításával lehetetlenné vált volna az ellátás.

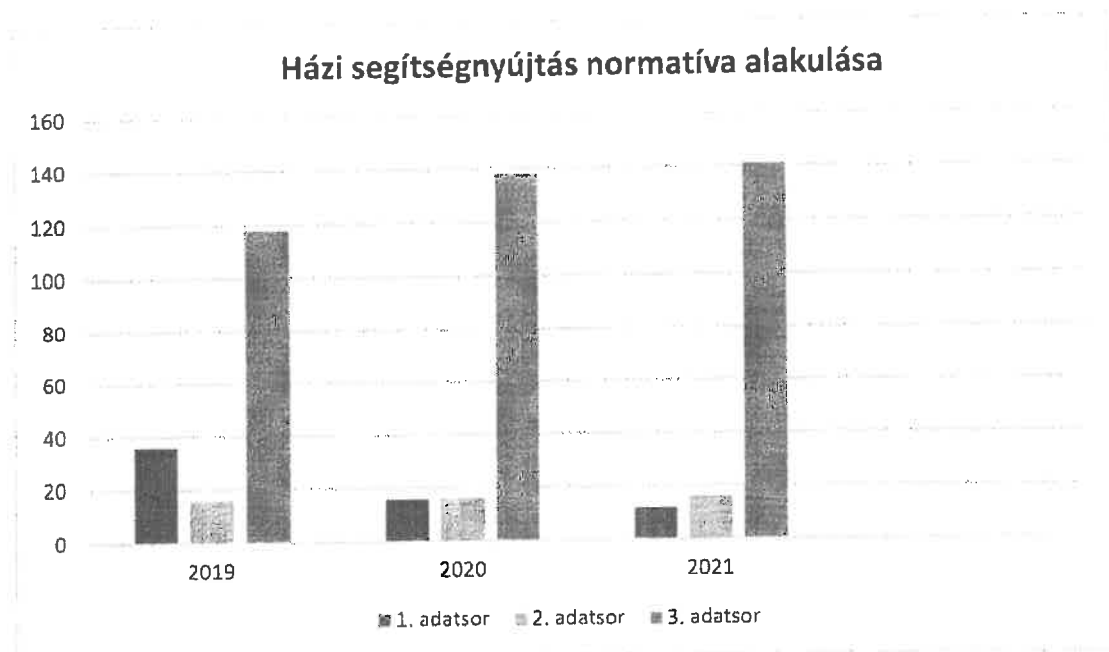
2021. évben is a pandémia következtében fokozott figyelmet fordítottunk a megfelelő higiénés szabályok betartására és betartatására, a védőfelszerelések biztosítására.

A dolgozók számára *írással ellátási protokollt* készítettünk, melynek mentén végezték munkájukat.

A törvényileg előírt adminisztrációs munka ellenőrzése minden hónapban megtörtént, a feltárt hiányosságok kijavításra kerültek.

A 2021. év egyik pozitív eredményeként emelem ki a normatíva növekedését, és ezzel párhuzamosan a térítési díj bevétel emelkedését, amelynek következtében a *2020. évhez képest 2 millió forinttal magasabb összeg volt, éves szinten, a szolgáltatás saját bevétele.*

A nehézségek, a helyettesítések ellenére is sikerült növekedést elérni. Célunk továbbra is ennek az eredménynek a fenntartása, valamint a körülményektől függően, esetleges további emelkedés elérése. Ehhez szoros együttműködésre, és a gondozók folyamatos, segítő szándékú, kontrollálására, támogatására is szükség volt.



1. *szociális segítség*
2. *személyi gondozás –feladatellátás*
3. *személyi gondozás-társult*

Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás

A szolgáltatás célja, hogy a szociálisan és/vagy egészségi állapota miatt rászoruló idős emberek részére nyújtson biztonságot, megfelelő ellátást. A szolgáltatás feladata a betegség miatt, vagy idős korban jelentkező mentális, szociális, egészségügyi jellegű problémákból fakadó krízishelyzetek elhárítása, az önálló és biztonságos életvitel lehető legnagyobb mértékű elősegítése.

Az ellátott személy segélyhívása esetén jelzőrendszeres házi segítségnyújtás keretén belül biztosított volt:

- az ügyeletes gondozó helyszínen történő haladéktalan megjelenése,
- segélyhívás okául szolgáló probléma megoldása érdekében tett azonnali intézkedés megtétele,
- szükség esetén további egészségügyi és szociális alapellátás kezdeményezése.

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás folyamatos készenléti rendszerben működik.

Az ellátási forma szolgáltatója a Vagyonvill Kft, biztosította az eszközöket és az eszközök működéséhez szükséges technikai feltételeket 2021. december 31-ig, ezt követően a S.O.S Központ Kft.-vel szerződött a Társulás a szakfeladatra, hogy a szolgáltatás színvonalát a jogszabályi előírásoknak, valamint a mai kor elvárásainak is megfelelő jelzőkészülékekkel emelje. Az eszköz kétirányú kommunikációra képes, rendelkezik esés és ájulás érzékelővel, merülési szintjelzővel, GPS-szel, vízálló képességgel, az ellátott bárhova magával viheti, akár boltba, orvoshoz, vagy hosszabb utazásra. Praktikus és nagyobb biztonságot nyújthat. A riasztástól a segítségnyújtásig történő idő lerövidül a kétoldali kommunikációnak, valamint az esés és ájulás érzékelőknek köszönhetően.

Az **igényelt készülékszám** 2021-ben 90 db volt, sajnos, év végére 81 készülék került kihelyezésre. **Célunk**, hogy a szolgáltató váltással, valamint kitartó munkánkkal emelkedjen a kihelyezett készülékek száma!

A szolgáltatás feladatkörét a házi gondozó munkatársak közül 5 fő, valamint 3 fő külsős segítő gondozó látta el az év folyamán. A feladat ellátása szervezeten működött.

Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat

A kialakult vírushelyzet következtében a család- és gyermekjóléti szolgáltatók alapfeladat-ellátásának formája mind a szolgálatok, mind a központok esetében változott, és nagyobb szerepet kapott az online tér használata. A jelzőrendszer működése is jelentősen módosult. Az EMMI által 2021. június 23-án kiadott Útmutató irányt adott a család- és gyermekjóléti szolgáltatók számára a veszélyhelyzetet érintő operatív feladatok ellátásában.

A **családsegítés célja, feladata** a szociális vagy mentálhigiénés nehézségek, illetve egyéb krízis helyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok számára az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése, valamint az életvezetési képesség megőrzése céljából nyújtott szolgáltatás. Segítséget nyújt a működési területén élők szociális és mentálhigiénés problémáinak megelőzéséhez, feltárásához és kezeléséhez, a krízishelyzet megelőzéséhez, illetve megszüntetéséhez és az életvezetési képesség megőrzéséhez.

A **gyermekjóléti szolgáltatás** keretében a gyermek testi, értelmi, érzelmi, erkölcsi fejlődésének, jólétének, családban nevelésének elősegítése, veszélyeztetettségének megelőzése, megszüntetése, családból való kiemelésének megelőzése. Az alapellátás

hozzájárul a gyermek hátrányos és halmozottan hátrányos helyzetének feltárásához és a gyermek szocializációs hátrányának csökkentéséhez annak leküzdéséhez. A gyermekjóléti szolgáltatás a szociális munka eszközeivel és módszereivel hozzájárul az egyének, családok, csoportok és közösségek jólétéhez, fejlődéséhez és szociális környezetükhöz való alkalmazkodáshoz. A gyermekek jóllétét garantáló szolgáltatások biztosítására, a gyermeki jogok védelmére vonatkozó tevékenység, a családok, az egyének – különös tekintettel a gyermekek – szociális és mentálhigiénés támogatását foglalja magában. Ezen felül a családtervezési, pszichológiai, nevelési, egészségügyi, mentálhigiénés és a káros szenvedélyek megelőzését célzó tanácsadáshoz való hozzájutást megszervezi. Támogatja, segíti, tanácsokkal látja el a válsághelyzetben lévő várandós anyát, valamint szervezi a szociális szolgáltatásokhoz és gyermekjóléti alapellátásokhoz, különösen a családok átmeneti otthonában igénybe vehető ellátáshoz történő hozzájutását.

A család- és gyermekjóléti szolgálat működését a jogosult lakóhelyéhez, tartózkodási helyéhez legközelebb eső ellátást nyújtó intézményben kell biztosítani. Hatósági intézkedés alatt álló gyermek esetén, a járás székhelyen működő Család- és Gyermekjóléti Központ válik illetékesé.

A személyes gondoskodás igénybevétele önkéntes, az ellátást igénylő (gyermek, szülő/törvényes képviselő) kérelmére történik. A személyes gondoskodás feltételeiről a kérelem benyújtásakor a kérelmezőt tájékoztatni kell. Ha a gyermek védelme az ellátás önkéntes igénybevételeivel nem biztosított, akkor a törvény az ellátás kötelező igénybevételét elrendeli.

A családsegítés keretében a Szolgálat szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást végez, és az anyagi nehézségekkel küzdők számára pénzügyi, természetbeni ellátásokhoz és a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás szervezésében nyújt segítséget. **Szociális segítőmunkával** a családban jelentkező működési zavarok, illetve konfliktusok megoldásának elősegítését, valamint közösségfejlesztő programok szervezését, egyéni és csoportos készségfejlesztését biztosítja.

A tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adósságterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékosokkal élők, a krónikus betegek, a szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, a kábítószer-problémával küzdők, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek és családtagjaik részére **tanácsadást nyújt. Kríziskezelést biztosít**, valamint a nehéz élethelyzetben élő családokat segítő szolgáltatásokról tájékoztatást ad.

A gyermek testi, értelmi, érzelmi, erkölcsi fejlődésének, jólétének, családban nevelésének elősegítése érdekében végzett feladat a jogokról való tájékoztatás, tanácsadás, várandós segítése, szabadidős programok szervezése, ügyintézés.

A *veszélyeztetettség megelőzése érdekében* végzett tevékenység a jelzőrendszer működtetése, a nem állami szervek, magánszemélyek részvételének elősegítése, amely figyelemmel kíséri a településen élő családok, gyermekek, személyek életkörülményeit, szociális helyzetét, gyermekjóléti és szociális ellátások, szolgáltatások iránti szükségletét, gyermekvédelmi vagy egyéb hatósági beavatkozást igénylő helyzetét. A Szolgálat a jelzésre köteles szervezeteket felhívja jelzési kötelezettségük írásban – krízishelyzet esetén utólagosan – történő teljesítésére, veszélyeztetettség, illetve krízishelyzet észlelése esetén az arról való tájékoztatásra. A beérkezett jelzésekről és az azok alapján megtett intézkedésekről rendszeresen jelentést készít a Család- és Gyermekjóléti Központnak.

Kialakult *veszélyeztetettség megszüntetése érdekében* családsegítőink – szociális segítő munkával – elősegítik a gyermek problémáinak rendezését, a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozását, a családi konfliktusok megoldásának elősegítését különösen a válás, kapcsolattartás és gyermekelhelyezés esetében.

A családsegítő munkakörben dolgozók mind együttműködési megállapodás alapján, mind egyszeri esetkezelés keretében segítik a rászoruló személyeket, családokat. Együttműködési megállapodás alapján azon személyekkel, családokkal dolgozunk, ahol a szociális segítőmunka biztosítása folyamatos, egy alkalommal nem zárható le a segítségnyújtás, a probléma kezelése.

Az egyszeri ügyintézésben, a szociális ügyeikkel kapcsolatos nyomtatvány kitöltésében, adományokhoz való hozzájárulás közvetítésében stb. kértek segítséget.

A 2021-ben is fennálló Covid-helyzet miatt a csoportfoglalkozások nem kerültek megtartásra. A kistérség lakosságának segítségével ruha, bútorzat, élelmiszer, tartós élelmiszer, játék adománnyal tudtuk támogatni a nélkülözőket. A karácsonyi ünnepek közeledtével számos felajánlás érkezett magánszemélyektől, cégektől, akik nagylelkű felajánlásokkal tették szebbé az ünnepet.

A települések, jelzőrendszeri tagok számára, jogszabályi előírásnak megfelelően, 6 alkalommal készítettünk szakmai anyagokat, melyeket e-mailben juttattunk el az érintettekhez, mivel a vírushelyzet nem tette lehetővé a szakmaközi megbeszélések személyi jelenléttel történő megtartását.

Szolgáltatások közötti kapcsolatrendszer

A Központ integráltan működik, így a kötelezően ellátandó feladatokat igénybe vevők számára többirányú segítségnyújtást biztosítunk. Az integrált intézményben történő szolgáltatások kizárhatták a párhuzamos ellátásokat, az összehangoltságból adódóan pedig átlátható, egyértelmű munkavégzést eredményeztek. Több esetben előfordul, hogy házi segítségnyújtás mellett családsegítést is biztosítunk, illetve több házi gondozottunk veszi igénybe a jelzőkészülék által nyújtott lehetőségeket is.

Szakfeladatok jellemzői Keszthely településen

HÁZI SEGÍTSÉGNYÚJTÁS

2021-ben a Központ által **ellátottak száma** a kistérség területén, éves átlagban 268 fő volt.
Ebből Keszthelyen, éves átlagban 102,8 fő volt, az alábbiak szerint:

2021	Összes ellátott	Ellátottak száma Keszthelyen
	fő	fő
Január	268	97
Február	268	99
Március	270	102
Április	267	102
Május	273	110
Június	281	116
Július	266	105
Augusztus	266	100
Szeptember	265	100
Október	267	102
November	267	101
December	258	100

Az elvégzett tevékenység alapján az ellátási területen 2021. december 31-én személyi gondozást igénybe vett összesen: 231 fő, *ebből Keszthelyen: 87fő*, szociális segítséget igénybe vett összesen: 12 fő, *ebből Keszthelyen: 5 fő*.

Keszthely településen az alábbiak szerint alakult az ellátás igénybevétele tevékenység, életkor és nemek szerint:

2021.12.31.-én			
Ellátott		Ellátási tevékenység	
Életkora	Neme	Szociális segítség	Személyi gondozás
	Nő		
40-59 éves			
60-64 éves	1		1
65-69 éves	2		2
70-74 éves	7		7
75-79 éves	8	1	7
80-89 éves	35	3	32
90- x éves	12		12
Összesen	65	4	61
Életkora	Férfi	Szociális segítség	Személyi gondozás
40-59 éves	1		1
60-64 éves	1		1
65-69 éves	3		3
70-74 éves	6		6
75-79 éves	3		3
80-89 éves	10	1	9
90- x éves	3		3
Összesen	27	1	26
Mindösszesen	92	5	87

A szolgálat térítési díj bevételeinek alakulása 2021-ben Keszthelyen:

2021. év	Ellátott által fizetendő térítési díj összesen (Ft)
Január	275 707
Február	304 918
Március	329 012
Április	290 498
Május	340 250
Június	436 364
Július	429 697
Augusztus	358 432
Szeptember	366 398
Október	392 030
November	349 438
December	339 370
Összesen:	4 212 114

Ebből a város az alábbi mértékben biztosította a települési térítési díj támogatást az arra jogosultaknak:

2021. év	Ellátott/fő	Összesen
Január	13	10 847
Február	16	12 836
Március	16	15 145
Április	18	12 571
Május	19	17 043
Június	17	19 410
Július	20	21 192
Augusztus	17	17 256
Szeptember	22	22 159
Október	22	22 543
November	22	21 014
December	20	20 637
Összesen		212 653

Térítési díj mentességben 2 fő, térítési díj csökkentésben 5 fő részesült.

Tárgyév január 1-én ellátásban volt: 94 fő.

Az év során gondozásba került: 58 fő,

gondozásból kikerült: 60 fő.

A bekerülés fő okai: az egyedüllét, az egészségi állapot romlása, krónikus betegség kialakulása.

Az ellátásból kikerülés fő okai: elhalálozás, illetve idősotthoni elhelyezés voltak.

A településen gondozási tevékenységet ellátó munkatársak száma: 10 fő, szakképzettségi arányuk: 100%.

A gondozók helyettesítését egyrészt megbízási díjas gondozókkal oldottuk meg, másrészt - a kapacitás függvényében – egymást helyettesítették településen belül munkatársaink.

Közlekedésükhöz kerékpárt, valamint, az önkormányzattal kötött kölcsönszerződés alapján, kismotorkerékpárt biztosítottunk.

JELZŐRENDSZERES HÁZI SEGÍTSÉGNYÚJTÁS

A 2021. évben az ellátottak és a segélyhívások számát az alábbi táblázat mutatja.

Település neve	Ellátásban részesülők száma/fő	Kihelyezett készülékek száma/db	Segítségnyújtást igénylő riasztás/db	Téves riasztás/db
<i>Kistérségben</i>	109	103	80	67
<i>összesen</i>				
<i>Keszthely</i>	64	61	65	43

A készülékek közel 60%-a Keszthelyen volt kihelyezve és a riasztások 81%-a is a településről indult.

A riasztások legnagyobb aránya rosszullétből fakadt.

Igénybevevők jellemző adatai 2021. december 31.- én

Férfiak életkori megoszlás szerint:

70-74 év között: 1 fő

75-79 év között: 4 fő

80-89 év között: 2 fő

90 év fölött: 1 fő

Nők életkori megoszlás szerint:

65-69 év között: 1 fő

70-74 év között: 2 fő

75-79 év között: 7 fő

80-89 év között: 22 fő

90 év fölött: 10 fő

2021. év során **ellátásba kerültek** száma: 12 fő.

2021. év során **ellátásból kikerültek** száma: 14 fő

Térítés mentességben 3 fő részesült.

A térségben **ügyeletet ellátó gondozók** száma 4 fő.

CSALÁDSEGÍTŐ-ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT

Szakfeladatot Keszthelyen nem végzünk.

Összefoglalás

Covid-19 vírus miatt megváltozott a központ „élete”. Az egyes ellátások működése átalakult, a munkafolyamatokat újra kellett írni. Új központi utasításoknak, rendeleteknek és szabályzóknak kellett megfelelni.

A védőeszközök terén a 2020-as év tapasztalataiból kiindulva, tartalékkoltuk a védőfelszerelést. Segítségünkre volt a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság által osztott védőfelszerelés.

A dolgozókra nagy teher hárult (hárul) fizikailag és lelkileg egyaránt. A kezdeti nehézségek után mára már rutinszerűvé vált a védekezés a működés során, az ellátottak már jól alkalmazkodnak a kialakult helyzethez, ebben segítségükre vannak dolgozóink, akik a mai napig szakszerű és lelkiismeretes munkát végeznek.

Ezt a kitartást és elhivatottságot tudtuk november 12-én, a **Szociális Munka Napja** alkalmából, Keszthely városában rendezett ünnepségen megköszönni, és ezzel ösztönözni dolgozóinkat a további színvonalas munkavégzésre.

Ezen kívül lehetőségünk volt **csapatépítő szabadidős programot** szervezni (közös főzés), valamint Bókaháza település meghívásának köszönhetően **karácsonyi ünnepséget** tartani munkatársaink részére. Ezek az alkalmak nagyon fontosak, mert kikapcsolódást nyújtanak, illetve erősítik a csapatmunkát.

A Szociális Szolgáltató Központnak lehetősége nyílt bemutatkozásra nagyobb nyilvánosság és szélesebb társadalmi kör előtt is.

Tavalyi év szeptemberében a keszthelyi Család-és egészségnapon intézményünk is kitelepült, szórólapokkal, valamint a diákok körében meghirdetett vetélkedő keretében tudtuk népszerűsíteni hivatásunkat.

2021. októberében a Balaton Színház adott helyet az „**Erőforrásaink és lehetőségeink krízisek idején – Jó gyakorlatok a lelki egészség támogatására**” elnevezésű szakmai konferenciának, ahol „**Az időskori magányosság csökkentése, biztonságérzet növelése a házi gondozás eszközeivel**” című előadással mutathattuk be tevékenységünket.

Tervek

A korábban kitűzött célok közül a tavalyi év során külső szakmai kapcsolatainkat továbbra is megfelelő színvonalon fenntartottuk, sikeresen tudunk együtt dolgozni társintézményekkel.

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás területén tudunk olyan új szolgáltatót keresni, akivel magas színvonalon és a törvényi előírások biztosítása mellett nyújthatjuk az ellátást.

Tervünk a kötelező, a munkakörhöz kötött és a szabadon választható képzések folyamatos elvégzése minden munkatárs által, valamint a szakmai vezetők és az intézményvezető kötelező vezetőképzése.

A képzések nagy arányban online formában történnek, ehhez azonban szolgálatunk nem rendelkezik megfelelő informatikai háttérrel: nincs kiadható laptopunk a házi segítségnyújtásban dolgozók részére, okos telefonnal sem rendelkezik minden munkatársunk. Ezen kívül a kieső dolgozók helyettesítése is nehezen megoldható sok esetben.

A házi gondozók számára belső továbbképzések biztosítása kiemelt célunk. Ezzel kívánjuk emelni a szakmai minőséget és a hatékony, kompetens munkavégzést.

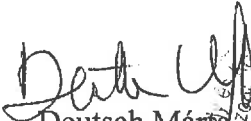
Munkatársainkat továbbra is szeretnénk szabadidős programokba bevonni, csapatépítő jelleggel.


A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás igénybe vevőinek számát emelni kívánjuk, melyhez segítségünkre lehet az új típusú készülék bevezetése.

Amennyiben lehetőség nyílik rá, pályázati lehetőségeket kutatunk fel ahhoz, hogy munkánk minőségét, vagy a munkakörülményekre javítani, fejleszteni tudjuk.

Köszönjük a város együttműködését!

Keszthely, 2022. május


Deutsch Márta
intézményvezető



Életképek a Szociális Szolgáltató Központ karácsonyi ünnepségéből

