

Szám: 4/ 2020. ^{1076-2/}



. sz. napirend

ELŐTERJESZTÉS

KESZTHELY VÁROS ÖNKORMÁNYZATA
KÉPVISELŐ-TESTÜLETE

2020. május 28-ai soros ülésére

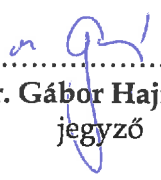
Tárgy:

Beszámoló a Keszthely és Környéke Kistérségi Többcélú Társulás Szociális Szolgáltató
Központ 2019. évi tevékenységéről

Előterjesztő:


.....
Nagy Bálint
polgármester

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 2020. első félévi munkatervében a május havi soros ülésen önálló előterjesztésként napirendre tűzte a szolgálat 2019. 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 lakókörnyezetükben önálló életvitelük fenntartásában, valamint egészségi állapotukból, mentális állapotukból vagy más okból származó problémáik megoldásában.

A Szocvtv. 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

.../2020. (V. 28.) számú képviselő-testület határozat

Keszthely Város Önkormányzata Képviselő-testülete megtárgyalta a „Beszámoló a Keszthely és Környéke Kistérségi Többcélú Társulás Szociális Szolgáltató Központ 2019. évi tevékenységéről” című előterjesztést és az alábbi határozatot hozta.

Keszthely Város Önkormányzata Képviselő-testülete a Keszthely és Környéke Kistérségi Többcélú Társulás Szociális Szolgáltató Központ 2019. évi tevékenységéről szóló beszámolót - az intézmény dolgozóinak munkáját megköszönve - elfogadja és egyben felkéri a polgármestert, hogy a hozott döntéséről - annak megküldésével egyidejűleg - az intézmény vezetőjét tájékoztassa.

Határidő: a határozat megküldésére: 2020. június 10.

Felelős: Nagy Bálint polgármester

Dr. Gábor Hajnalka jegyző

(Dr. Skoda Lilla önkormányzati és igazgatási osztályvezető)

Keszthely, 2020. május 11.

Nagy Bálint
polgármester

Beszámoló
a
Keszthely és Környéke Kistérségi Többcélú Társulás
Szociális Szolgáltató Központ
2019.évi tevékenységéről



Keszthely, 2020.május 07.

Deutsch Márta
intézményvezető

Szociális Szolgáltató Központ

A Keszthely és Környéke Kistérségi Többcélú Társulás települési önkormányzatai a Szociális Szolgáltató Központon keresztül biztosítják az 1993. évi III. törvény 59. § (1) bekezdése és az 1997. évi XXXI. törvény 15. § (2) bekezdés a.) pontja alapján azokat az alapszolgáltatásokat, amelyekkel segítséget nyújtanak a szociálisan rászorulóknak részére saját otthonukban és lakókörnyezetükben, önálló életvitelük fenntartásában, valamint egészségi, mentális állapotukból vagy más okból származó problémáik megoldásában.

A Szociális Szolgáltató Központ önállóan működő és gazdálkodó költségvetési szerv. A számviteli és gazdasági feladatait megállapodás alapján a keszthelyi Gazdasági Ellátó Szervezet látja el, mely elvégzi az intézmény pénzügyi-gazdálkodási feladatait.

Biztosított alapszolgáltatások az 1993. évi III. törvény 57. § (1) bekezdés pontjai alapján:

- *házi segítségnyújtás*
- *jelzőrendszeres házi segítségnyújtás*
- *családsegítés*

az 1997. évi XXXI. törvény 15. § (2) a.) pontja alapján:

- *gyermekjóléti szolgáltatás.*

Az 1/2000 (I.7.) SzCsM rendeletben előírtak szerint a Szociális Szolgáltató Központ biztosítja a házi segítségnyújtás, a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás, valamint a családsegítő szolgálat önálló szakmai egységként történő működtetését.

A szakmai egységek önálló szakmai irányítás alatt álló szervezeti egységek.

A szakmai egységeket az egyes szolgáltatások szakmai vezetője, meghatározott képesítési előírásoknak megfelelően, mint kinevezett vezető irányítja.

Szakmai egységek:

1. házi segítségnyújtás
2. jelzőrendszeres házi segítségnyújtás
3. családsegítő és gyermekjóléti szolgálat

A Szociális Szolgáltató Központ intézményvezetői feladatkörét 2019. június 18-ig *Kruppainé Rácz Eleonóra* látta el, 2019. június 19-től, megbízott intézményvezetőként, majd 2019. szeptember 10-től, kinevezett intézményvezetőként *Deutsch Márta*.

A Szolgálat Szervezeti és Működési Szabályzata 2019. májusában módosításra került, melynek során az intézményvezető helyettesi feladatokat a családsegítő szolgálat szakmai vezetőjének feladatkörébe delegálták.

A Családsegítő Szolgálat szakmai vezetője 2019. január 1 – 2019. szeptember 10-ig *Deutsch Márta*, majd 2019. november 15-től *Kassai Zsanett*.

A házi és a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás vezető gondozója *Németh Szilveszter* volt.

A Szociális Szolgáltató Központ székhelye 2019. január 1-től megváltozott, az intézmény a Keszthely, Pethő u. 1. szám alá költözött. A változásról a társintézmények és az ellátottak is írásban tájékoztatva lettek.

A Szociális Szolgáltató Központ munkarendje:

Hétfő – Csütörtök: 7.30 - 16.00

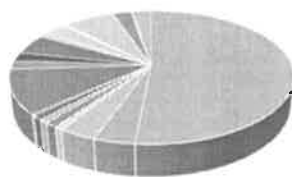
Péntek: 7.30 – 16.00

A térség lakossági jellemzői

A Szociális Szolgáltató Központ 23 településen lát szociális alapfeladatokat. Népszéki adatok alapján az ellátott települések összes lakosság száma 2019.évben: **39.224 fő**, amely az alábbiak szerint tevődik össze:

Keszthely	19334 fő	Gyenesdiás	4047 fő	Vindornyalak	80 fő
Alsópáhok	1481 fő	Karmacs	762 fő	Vonyarcvashegy	2551 fő
Balatongyörök	1359 fő	Nemesbük	803 fő	Zalaköveskút	28 fő
Bókaháza	298 fő	Sármellék	1843 fő	Zalaszántó	940 fő
Dióskál	490 fő	Szentgyörgyvár	332 fő	Zalaszentmárton	76 fő
Egeraracsa	315 fő	Vállus	127 fő	Zalavár	930 fő
Esztergályhorváti	428 fő	Várvolgy	1060 fő		
Gétye	113 fő	Vindornyafok	134 fő		

Szociális Szolgáltató Központ által ellátott települések lakosság szám szerinti megoszlása



- | | | | |
|-------------------|------------------|---------------------|-------------------|
| ▪ Keszthely | ▪ Alsópáhok | ▪ Balatonyörök | ▪ Bókaháza |
| ▪ Dióskál | ▪ Egeraracs | ▪ Esztergályhorváti | ▪ Gétye |
| ▪ Gyenesdiás | ▪ Karmacs | ▪ Nemesbük | ▪ Sármellék |
| ▪ Szentgyörgyvár | ▪ Vállus | ▪ Várvölgy | ▪ Vindornyalak |
| ▪ Vindornyalak | ▪ Vonyarcvashegy | ▪ Zalaapáti | ▪ Zalaszentmárton |
| ▪ Zalaszentmárton | ▪ Zalavár | ▪ Zalaegerszeg | ▪ Zalaegerszeg |

Szakfeladatok és ellátási területek

Az ellátott települések közül társulás keretében 16, feladat ellátási szerződéssel 7 területet lát el a Központ.

Házi segítségnyújtás:

- Társulás keretében: **Keszthely**, Bókaháza, Esztergályhorváti, Gétye, Gyenesdiás, Karmacs, Sármellék, Szentgyörgyvár, Vállus, Várvölgy, Vindornyalak, Vindornyalak, Vonyarcvashegy, Zalaapáti, Zalaszentmárton, Zalavár
- Feladat ellátási szerződéssel: Alsópáhok, Balatonyörök, Nemesbük, Zalaegerszeg

Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás működési területe:

- Társulás keretében: **Keszthely**, Bókaháza, Esztergályhorváti, Gétye, Gyenesdiás, Karmacs, Szentgyörgyvár, Vállus, Várvölgy, Vindornyalak, Vindornyalak, Vonyarcvashegy, Zalaapáti, Zalaszentmárton, Zalavár
- Feladat ellátási szerződéssel: Balatonyörök

Család és Gyermekegészségügyi Szolgáltatás:

- Társulás keretében: Bókaháza, Esztergályhorváti, Gétye, Sármellék, Szentgyörgyvár, Zalaapáti, Zalavár
- Feladat ellátási szerződéssel: Alsópáhok, Dióskál, Egeraracs, Zalaszentmárton önkormányzatok közigazgatási területe.

A központ tevékenysége magába foglalja az idősek, betegek, kiskorúak, rászoruló családok, fogyatékkal élők, szenvedély – és pszichiátriai betegek segítségét, védelmét, részükre egyszerre akár több szolgáltatáson keresztül nyújt támogatást. Előfordul az is, hogy egy időben egy ellátott igénybe veszi a házi – és a jelzőrendszeres házi segítségnyújtást, illetve a házi gondozást és családsegítést is.

Házi segítségnyújtás

A házi segítségnyújtás a szociális alapellátások közé tartozó szolgáltatás, amely biztosítja az illetékességi területen élő idősek, fogyatékos személyek, illetve egészségi állapotuk, valamint szociális helyzetük miatt rászorulóknak személyi gondozását és szociális segítségét az ellátást igénylő szükséglete, valamint a hatályos jogszabályok szerint.

A szolgálat célja, hogy a házi segítségnyújtás keretében az ellátást igénybe vevő fizikai, mentális és szociális szükségleteinek kielégítése – saját környezetében, életkorának, élethelyzetének és egészségi állapotának megfelelően, a meglévő képességek fenntartásával, felhasználásával – biztosított legyen.

Szociális segítség keretében közreműködünk a lakókörnyezeti higiénia megtartásában, a háztartási tevékenységek végzésében, a veszélyhelyzetek kialakulásának megelőzésében, a kialakult veszélyhelyzetek elhárításában, szükség esetén a bentlakásos szociális intézménybe történő beköltözéskor is segítséget nyújtunk.

Személyi gondozás során biztosítani kell az ellátást igénybe vevővel a segítő kapcsolat kialakítását és fenntartását, a gondozási és ápolási feladatok elvégzését, valamint a szociális segítség keretében nyújtott szolgáltatásokat is.

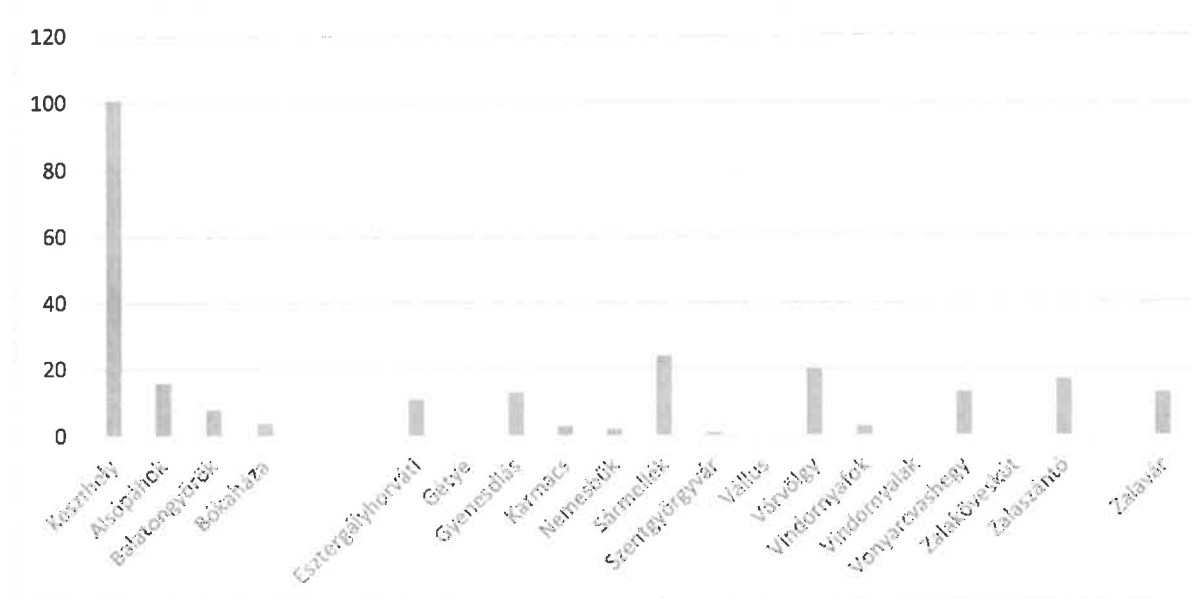
Az igénybevételt megelőzően a Szt. 63.§ (5) bekezdése szerint vizsgáljuk a gondozási szükségletet. A szolgáltatás iránti kérelem alapján az intézményvezető, valamint a vezető gondozó – megbízással - jogosult a vizsgálat elvégzésére az illetékes háziorvossal együttműködve.

Az ellátás megkezdésekor minden esetben együttműködési megállapodást kötünk az ellátottal, vagy annak törvényes képviselőjével, igény szerint határozott, vagy határozatlan időre. Ezzel egyidejűleg írásban tájékoztatjuk a fizetendő térítési díj összegéről, valamint a gondozási szükségelt pontszámáról is.

Házi segítségnyújtás engedélyezett létszáma: 280 fő

2019. december 31-én ellátottak száma: 272 fő volt.

Ez a szám az előző évhez képest 4 %-os emelkedést mutat.



Az ellátotti létszám megoszlása a kistérségben 2019.december 31-én

Ellátotti létszám alakulása 2019. évben havi bontásban:

HÓNAP	ELLÁTOTTI LÉTSZÁM /FŐ
Január	272
Február	266
Március	267
Április	264
Május	265
Június	260
Július	269
Augusztus	272
Szeptember	279
Október	278
November	276
December	272

A személyi gondozásban részesülők aránya 87. 86%, azaz 239 fő volt a kistérségben.

Megállapítható, hogy az ellátottak összetétele az elmúlt években olyan módon változott, hogy növekedett a fiatalabb (40-49 éves, 60-64 éves) korosztály igénybevétele, elsősorban a krónikus betegségek miatt, valamint az idősebb korosztályban a demens ellátottak száma. Az ő gondozásuk nagyobb fizikai és mentális terhet ró a gondozókra.

Házi segítségnyújtás tekintetében 2019. április 01.-től a jogszabályok és helyi igénybevételek figyelembevételével az *intézményi térítési díj* személyi gondozás és szociális segítség esetén egyaránt 1.255 Ft/óra, a *személyi térítési díj* legmagasabb összege, mindkét tevékenységnél 710 Ft/óra volt.

A személyi térítési díjak jövedelem sávok szerint lettek meghatározva, az igazságosság elve szerint.

Az elmúlt évekhez hasonlóan minden ellátott élhetett méltányossági kérelemmel térítési díj csökkentés és elengedés ügyében, melyeket egyénenként, minden esetben felülvizsgáltunk a család egy főre eső jövedelme és a havi kiadások tekintetében. Indokolt esetben, intézményvezetői döntés alapján, csökkenthető, illetve elengedhető a térítési díj.

A szociális helyzetet minden igénybe vevőnk esetében teljes mértékben szem előtt tartotta az intézmény, az ellátásból senki nem került ki jövedelmi okokból.

2019. évben 12 főnek nyújtottunk térítésmentesen házi segítségnyújtást.

Az idei évben is lehetőség volt egyes településeken *települési támogatás* keretében a házi segítségnyújtás rászorultsági alapon történő támogatására. Ez jelentős segítséget jelent azon gondozottaink számára, akik esetlegesen anyagi okok miatt kevesebb segítséget tudnának igénybe venni, mint amennyire valóban rászorulnak.

2019. évben Keszthely és Vonyarcvashegy települések mellett Zalaszántó és Várköly is önkormányzati rendeletbe foglalta, és szabályozta a támogatás lehetőségét és mértékét.

Települési támogatásban részesülők száma 2019. –ben, éves átlagban:

Keszthely: 27,5 fő

Várköly: 19,6 fő

Vonyarcvashegy: 3,6 fő

Zalaszántó: 16, 6 fő

Személyi feltételek

Gondozói létszám 26,5 fő. Gondozók szakképzettségi aránya 100%.

A helyettesítéseket táppénz, illetve szabadság esetén, megbízási díjas gondozóval (1 fő), valamint a szolgálat általános helyettes gondozónőjével oldottuk meg.

A házi segítségnyújtás gondozói teamjében az első félév során több alkalommal történt személyi változás, magas volt a fluktuáció. Ez a feladatellátást is megnehezítette egyrészt az ellátottak szempontjából – mivel a már kialakult bizalmi, segítőkész kapcsolatot bolygatta meg, másrészt a munkaszervezés oldaláról is, hiszen a kiesett létszámot, a betöltésig, helyettesítésekkel kellett megoldani.

Ez a tendencia megállt, az év szeptemberétől jelenleg is állandó csapattal dolgozunk, a kistérség és Keszthely területén is.

Gondozóink számára folyamatosan biztosított a személyes konzultáció, amely havi egy alkalommal kötelező is. E mellett munkaértekezleten is részt vesznek, szintén havi egy alkalommal.

A házi segítségnyújtás tevékenységét segíti még egy 8 és egy 4 órás adminisztrátor, valamint egy fő pénztáros, aki heti 20 órában látja el ezt a feladatot.

Tárgyi feltételek

Tárgyi feltételeket az intézmény biztosította. Bicikli és korlátozott számban kismotor is rendelkezésre áll, bár a közlekedési eszközök régiek, folyamatos szervizelést, karbantartást igényelnek. Vidékre gondozóink közül többen saját gépkocsival járnak, az útiköltséget a szolgálat téríti.

Vérnyomásmérőt indokolt esetben a központ adja ki munkatársainak, használatra.

Védőfelszerelés, szolgálati telefon minden munkatársunk számára biztosított.

Adomány

Hozzá tartozói, illetve ellátotti felajánlásból rendelkezésünkre áll pelenka, amelyet a rászoruló gondozottjainknak tudunk adományozni.

Szakmai kapcsolatok

A szolgálat együttműködő és rendszeres kapcsolatot alakított ki a településen működő több társintézménnyel, ezzel is segítve és tartalmasabbá téve a szakmai munkát, valamint változatos és adekvát segítséget nyújtva az ellátottak számára.

Többek között a Polgármesteri Hivatalok munkatársaival, szociális ügyintézőivel, az Egyesített Szociális Intézménnyel, házi orvosokkal, a Keszthelyi Család-és Gyermejkölési Központtal, a kórházi szociális munkatársakkal, Keszthely városban működő támogató szolgálatokkal, a Szent Erzsébet Alapítvánnyal, a Vöröskereszt helyi szervezeteivel, az otthon ápolási és hospice szolgálattal, valamint a térség bentlakásos otthonaival.

HÁZI SEGÍTSÉGNYÚJTÁS KESZTHELYEN

Keszthely városában 101 fő ellátott részesült a szolgáltatásban, december 31-i állapot szerint. Ez 5%-os ellátotti létszámnövekedést jelentett a településen az előző évhez képest.

Megoszlásukat az alábbi táblázat mutatja:

Életkor, nemek és gondozási szükséglet aránya a településen házi segítségnyújtásban

Életkori megoszlás	Férfi/fő	Nő/fő	Szociális segítségben részesült	Személyi gondozásban részesült
40-59 éves	0	3	1	2
60-64 éves	2	1	2	1
65-69 éves	0	1	0	1
70-74 éves	2	9	1	10
75-79 éves	6	8	2	12
80-89 éves	9	44	7	46
90 évtől	3	13	1	15
Összesen	22	79	14	87

Az adatok alapján megállapítható, hogy Keszthely városában is megjelent a gondozást igénybevevők között a 40-64 év közötti korosztály, az ő arányuk az összes ellátotthoz viszonyítva közel 6%.

A nők aránya 78,22 %, a férfiaké 21,78 %.

A személyi gondozások száma pedig több mint 6-szorosa a szociális segítések számának.

A gondozók által leggyakrabban végzett tevékenységek a fürdetés, pelenkacsere, gyógyszerelés monitorozása, bevásárlás, recept felíratás és kiváltás, hivatalos ügyek intézésében történő segítségnyújtás és a mentális támogatás. Ez utóbbi tevékenységnek azért is van fontos szerepe az ellátásban, mert a gondozottak nagy része egyedül él, családjá távol, gyakran külföldön tartózkodik. Számukra sokszor a gondozó jelenléte az egyetlen társaság, a kapcsolat a külvilággal.

A városban *tértésmertességben* 1 fő részesült.

Keszthely településen 9 fő szociális gondozó látta el a feladatot. A munkatársak közül három 6 órában, hatan pedig 8 órában végezték tevékenységüket.

A keszthelyi munkatársak számára heti egy team is megtartásra került, tekintettel a magasabb ellátotti és gondozói létszámra.

Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás az 1993. évi III. tv 57.§ (1) bekezdés f.) pontja alapján személyes gondoskodást nyújtó alapellátási forma.

A szakfeladatot a Keszthely és Környéke Kistérségi Társulás Szociális Szolgáltató Központ szakmai egysége látja el, önálló szervezeti egységként.

A Szociális Szolgáltató Központ 2019-ben a jelzőrendszeres házi segítségnyújtást a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatósággal kötött szerződés alapján végzi.

Finanszírozott készülékszám 2019-ben: 92 db,

Ténylegesen teljesített feladatmutató összesen 2019.évben: 100,9 ,

2019. év során újonnan kihelyezett készülékek száma: 24 db volt.

Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás működési rendje:

Folyamatos, 0-24 órás ügyeleti rendszer.

Jelzőkészülékek riasztását fogadó diszpécser központ helye:

Vagyonvill Vagyonvédelmi Kft. - Keszthely, Kisfaludy utca 3.

A szolgáltatás célja, hogy a saját otthonukban élő, egészségi állapotuk és szociális helyzetük miatt rászoruló, a segélyhívó készülék megfelelő használatára képes időskorú vagy fogyatékos személyek, illetve pszichiátriai betegek részére az önálló életvitel fenntartása mellett felmerülő krízishelyzeteket elhárítsa. Feladata, hogy növelje az ellátott biztonságérzetét, csökkentse az egészségi ártalmakat, hozzájáruljon a jobb életminőséghez.

Szociálisan rászorultnak kell tekinteni:

- az egyedül élő 65 év feletti személyt,
- a kétszemélyes háztartásban élő 65 év feletti személyt,
- a súlyosan fogyatékos vagy pszichiátriai beteg személyt, ha egészségi állapota indokolja a szolgáltatás folyamatos biztosítását.

Ez utóbbi egészségügyi állapotokat szakorvosi igazolással kell alátámasztani.

Szociális rászorultság oka	Szociálisan rászorultak száma 2019. évben/fő
Egyedül élő 65 év feletti személy	125
Egyedül élő súlyosan fogyatékos személy	1
Egyedül élő pszichiátriai beteg	0
Kétszemélyes háztartásban élő 65 év feletti, illetve súlyosan fogyatékos vagy pszichiátriai beteg személy	20
Szociálisan rászorult személyek száma összesen:	146
Szociálisan nem rászorultak száma:	0

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás keretében a szolgálat biztosítja:

- az ellátott személy segélyhívása esetén az ügyeletes gondozónak a helyszínen történő 30 percen belüli megjelenését,
- a segélyhívás okául szolgáló probléma megoldása érdekében szükséges azonnali intézkedések megtételét,
- szükség esetén további egészségügyi vagy szociális ellátás kezdeményezését.

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás szakfeladaton 2019. április 01.-től szociálisan rászorult személy esetében *az intézményi térítési díj* napi 80,- Ft, nem rászoruló esetében napi 100,- Ft volt.

A házi segítségnyújtáshoz hasonlóan jövedelem sávok rendszer alapján került kiszabásra a fizetendő térítési díj, az igazságosabb teherviselés érdekében. A jelzőrendszert igénybe vevők körében is lehetőséget biztosított az intézmény a méltányossági kérelemre, akár térítési díj mérséklése, akár térítésmentes szolgáltatásnyújtásra szociális és jövedelmi okok alapján.

A területen összesen *146 fő részesült ellátásban*, a kihelyezett készülékek száma 136 db volt. Az ellátásból 44 fő került ki.

Az ellátásból történő kikerülés okai 2019. évben	Ellátásból kikerült személyek száma (fő)
elhalálozás	11
bentlakásos intézménybe kerülés	8
kórházba kerülés	10
saját kérésre	15
gondozó, hozzátartozó kérésére	0
alkalmatlanság a rendszer kezelésére	0
egyéb (felsorolás): orvosi igazolás hiánya	0
Összesen:	44

Segítségnyújtást igénylő riasztás 70, téves riasztás pedig 83 alkalommal történt, összesen 153 alkalommal indítottak hívást.

A segítségnyújtást igénylő riasztások száma az előző évhez képest nőtt (18%-kal), a téves riasztások száma viszont csökkent – 32 db téves riasztással kevesebbet indítottak az ellátottak 2019-ben.

A riasztások legtöbb esetben rosszullét, elesés miatt történtek.

Tesztriesztásokat rendszeresen végzünk, melyek a jelzőkészülék működésének ellenőrzésére szolgálnak.

Az év során ellátottak életkori összetételére jellemző, hogy 76%-uk 80 év feletti, melyből 97 fő egyedül, 14 fő kétszemélyes háztartásban él.

A gyakorlati munka tapasztalatai azt mutatják, hogy a készülékek műszaki fejlesztése időszerű lenne. Az ellátásból kikerülés 2019. évben legtöbb esetben saját kérésre történt, melynek egyik oka a készülékek elavultsága volt.

Személyi feltételek

A készenlétet ellátók – 1 fő külsős ügyeletes kivételével – a házi segítségnyújtó szolgálat közalkalmazottja. Munkájukért díjazás jár tiszteletdíjas, illetve megbízási díjas szerződés alapján, az ügyeleti napok számától, az ellátandó területtől és a készülékek számától függően.

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás szakfeladaton 2019. évben a vezetői feladatokat a házi segítségnyújtás vezetője látta el. A napi adminisztratív teendőket és egyéb ügyintézési feladatokat egy fő jelzőrendszeres koordinátor végezte.

Az ügyeletes gondozónők száma:

- Esztergályhorváti, Zalavár: 2 fő
- Keszthely, Gyenesdiás, Vonyarcvashegy, Balatongyörök: 4 fő (2019. augusztus 1-től 3 fő)
- Zalaapáti, Bókaháza, Gétye, Szentgyörgyvár: 2 fő
- Karmacs, Várölgly, Zalaszentmihály: 2 fő

Összesen: 9 fő (2019. december 31.)

Tárgyi feltételek

Tárgyi feltételeket a Központ biztosította. Az ügyeletes gondozók készenléti táskája minden esetben fel volt töltve (fertőtlenítő, ragtapasz, vérnyomásmérő, kötszer, stb).

Riasztás esetén a saját gépkocsi használatot intézményünk téríti.

A JELZŐRENDSZERES HÁZI SEGÍTSÉGNYÚJTÁS JELLEMZŐI KESZTHELYEN

2019. évben **78 fő** vette igénybe a szolgáltatást Keszthelyen. Ez azt jelenti, hogy az összes ellátott 53,4 %-a keszthelyi lakos volt.

Az év során 13 főt vettünk újként ellátásba, viszont 24 fő került ki a segítségnyújtásból, melynek okai:

kórházba kerülés -4 fő

halálozás – 6 fő

idősotthoni elhelyezés – 7 fő

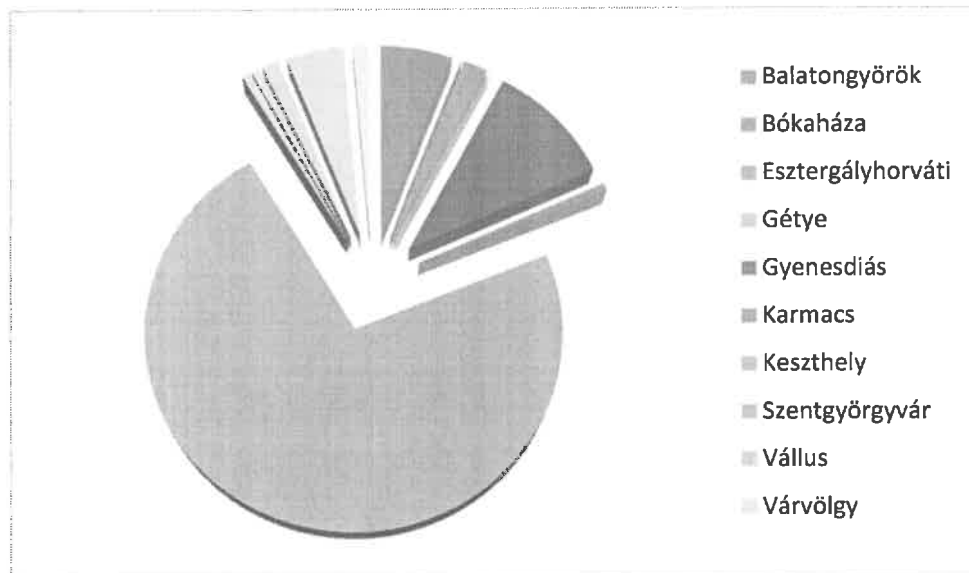
saját kérésre – 7 fő.

Riasztások száma Keszthelyen 2019-ben összesen 111, ami az ellátási területen leadott jelzések számának 72,5 % -a.

Ebből segítségnyújtást igénylő riasztás: 51 db,

téves riasztás: 60 db volt.

A riasztásokat Keszthelyen is elsősorban elesés, rosszullét miatt indították.



Riasztások megoszlása az ellátási területen – 2019.

Életkor és nemek aránya a keszthelyi ellátottak körében 2019. december 31-én:

ÉLETKOR	FÉRFI/FŐ	NŐ/FŐ	ÖSSZESEN
60-64	0	1	1
65-69	0	0	0
70-74	0	3	3
75-79	2	12	14
80-89	4	22	26
90 év feletti	2	8	10
összesen	8	46	54

Az igénybe vevők, egy fő kivételével, 65 év feletti szociálisan rászorultak, egy fő pedig súlyos mozgáskorlátozottsága miatt lett szociálisan rászorultként jogosult az ellátásra.

Térítésmentes szolgáltatást, kérelem alapján, 3 fő számára nyújtottunk.

Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat

A Szolgálat célja és feladata az ellátási területén élő gyermekek részére a gyermeki jogok érvényesülésének biztosítása, valamint a gyermekek életkori sajátosságainak megfelelő gondozás-nevelés figyelemmel kísérése. A gyermekek családban történő nevelkedésének elősegítése, veszélyeztető körülmények megelőzése, a kialakult veszélyeztető körülmények megszüntetésében való közreműködés - a szociális és mentálhigiénés problémák miatt veszélyeztetett, illetve krízishelyzetben lévő személyek, családok életvezetési képességének megtartása, az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, valamint a krízishelyzet megszüntetésének elősegítése.

A családsegítés – és gyermekjóléti szolgáltatás feladatait tájékoztatás nyújtásával, szociális segítő munkával, valamint más személy, illetve szervezet által nyújtott szolgáltatások, ellátások közvetítéssel látja el.

A szolgáltatás az ellátási területen élő valamennyi gyermekre, családra, gyermektelen családra és egyedülálló személyre egyaránt kiterjed, akik lakóhelyükön kapják meg mindazt a támogatást és segítséget, amely hozzájárulhat problémáik megoldásához.

A szolgálattal együttműködési megállapodást kötött családok száma 2019. december 31-én: 77.

Ez 222 nagykorút és 77 kiskorút érintett.

Ebből védelembe vett gyermekek száma: 44.

A szolgálat esetszáma emelkedést nem mutatott, de a ***problémák típusát*** tekintve változó tendencia látható: megnövekedett a családi – kapcsolati konfliktusok aránya, e mellett a tavalyi év során több ***speciális szolgáltatást*** tudtunk közvetíteni klienseiek számára (pl. családterápia, pszichopedagógusi tanácsadás).

A legtöbb jelzést az általános iskolákból és a Védőnői Szolgálat területi munkatársaitól kaptuk.

Személyi feltételek

A szolgálat engedélyezett szakmai létszáma: 3,5 fő.

A 2019-es évben is történtek személyi változások. 2019. szeptemberétől új munkatárs látja el Dióskál, Egeraracs, Esztergályhorváti, Zalaszentmárton településeket, 2019. októberétől Gétye, Szentgyörgyvár, Zalavár és Sármellék településeket. Itt helyettesítésre nem volt szükség, ugyanis a területek ellátása azonnal rendezve lett a státusz betöltésével.

2019. májusától Zalaapáti térségének egy része és Alsópáhok helyettesítéssel volt ellátva év végéig, a státusz betöltetlensége miatt. A helyettesítés zökkenőmentesen zajlott. Az idei év elejére a szolgálat szakmai létszáma fel lett töltve, a szakképzettségi arány 100%-os.

Tárgyi feltételek

A Család- és Gyermejköltségtérítési Szolgálat számára 3 nyitvaálló helyiség áll rendelkezésre (Sármellék, Zalaapáti, Alsópáhok településeken), de az ellátott falvak mindegyikében van egy – egy iroda az ügyfélfogadáshoz.

Szolgálati telefonnal minden munkatárs rendelkezik, a kijárást személygépkocsi költségtérítésével oldjuk meg.

A keszthelyi székhelyen is biztosított a családsegítők számára egy kisebb iroda, ahol adminisztrációs munkájukat megfelelően el tudják látni.

Adomány

A munkavégzés során rendszeresen volt lehetőség adományok közvetítésére, több alkalommal



magánszemélyek bútorfelajánlásaiból, valamint sok ruhát és játékot is kapott a szolgálat. E mellett tartós élelmiszer adományt kaptunk egy térségi vállalkozástól, illetve egyházi szervezettől. Az adományok minden esetben jelentős segítséget biztosítanak a kliensek számára.

Sikerült támogatni a családokat az ünnepek során felmerülő anyagi nehézségeik mérséklésében élelmiszer adományokkal, valamint iskolakezdekor 1 évig felhasználható, levásárolható írószert utalványokkal.

Szakmai kapcsolatok

A feladat ellátását segítik a térség jelzőrendszeri tagjai, akikkel jó az együttműködés, a szakmai kapcsolat. Folyamatosan dolgozunk azon, hogy az információáramlás állandó legyen, személyesen és telefonon is. Jellemző a szükséges, naprakész információk átadása, a közös megoldás keresése egy – egy probléma esetén. Több esetben előfordult közös családlátogatás a jelzőrendszeri tagokkal, elsősorban védőnőkkel, bizonyos esetekben körzeti megbízottal.

A települések számára, jogszabályi előírásnak megfelelően, 6 alkalommal szerveztünk *szakmaközi megbeszélést*. Igyekeztünk olyan témákat keresni, melyeket egyrészt a társintézmények jeleztek, másrészt a területen felmerülő problémák aktualitásának megfelelnek. A megbeszéléseket tartalmas előadásokkal, a területen kompetens előadókkal színesítettük.

Az alábbi témakörök mentén zajlottak a szakmaközi megbeszélések 2019-ben:

1. Éves szakmai tanácskozás (összefoglaló az előző év tapasztalatairól, munkájáról, kiegészítve családterápiás, kábítószer helyzet és iskolai, óvodai segítő munka tapasztalataival - előadók meghívásával.)
2. Iskolai, óvodai szociális munka
3. „Egy gyilkosság két áldozata” című cikk feldolgozása
4. Gyermekjogok
5. Bírói ítélkezési gyakorlat kiskorú veszélyeztetése tárgyában
6. Szerhasználat aktuális kérdései

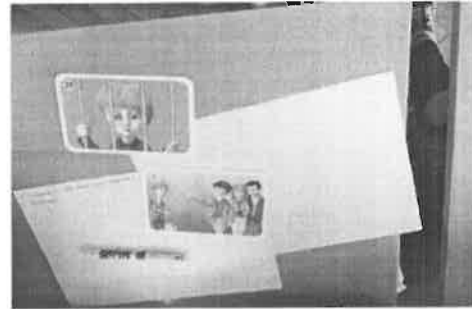
Prevenációs tevékenységeink

2019. nyarán részt vettünk Zalaapátiban, a Vöröskereszt által szervezett nyári táborban, ahol a gyermekjogokkal ismertettük meg a részt vevő gyermekeket speciális kártyajáték, és mesekönyv felhasználásával.



Az **EFOP-1-5-2-17-2017-00029 humán szolgáltatások fejlesztése elnevezésű projekten** belül a Család- és Gyermekjóléti Szolgálatok prevenációs szerepének megerősítésére vonatkozóan többek között a zalaapáti Gábor Áron Általános Iskolában, a sármelléki és az alsópáhoki általános iskolákban gyermekjogi prevenációs foglalkozást tartottunk a 7-8. osztály részére, valamint előadást tartottunk zalaapáti lakosainak a Családok Átmeneti Otthonaival

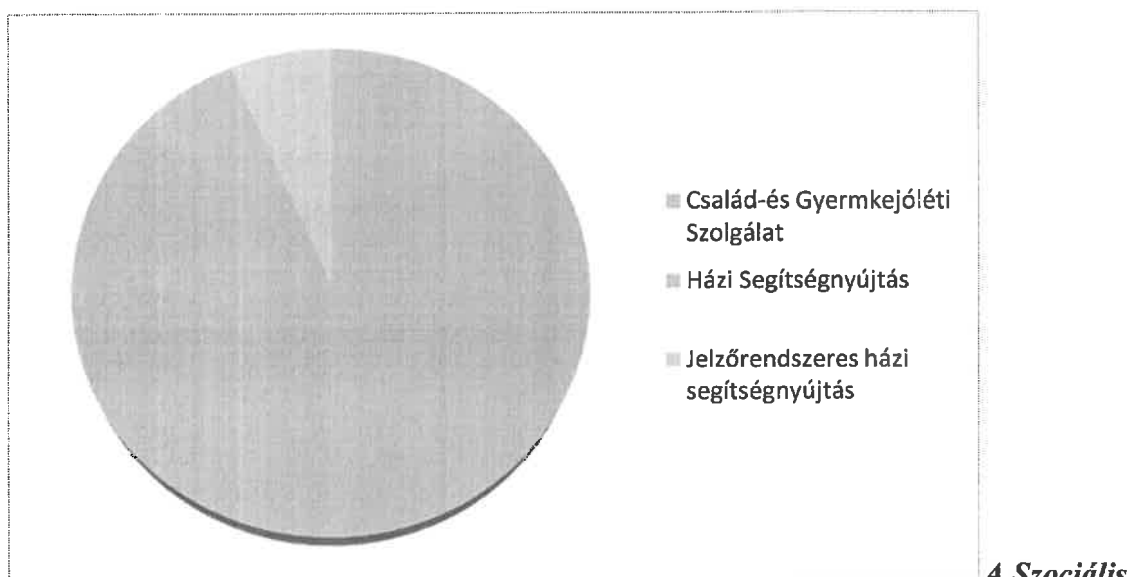
kapcsolatban, krízis témakörében. Emellett, a projekt keretein belül, információt nyújtottunk a Szociális Szolgáltató Központ tevékenységéről, valamint a Család-és Gyermekejléti Központ speciális szolgáltatásairól.



A szolgálat **Keszthelyen** nem lát el feladatot.

Gazdálkodás

A Szociális Szolgáltató Központ **bevételei** egyrészt állami költségvetésből származó források, másrészt a társult települések hozzájárulásaiból, a feladat ellátási szerződések alapján befizetett díjakból, illetve - a házi és a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás esetén - a térítési díj bevételekből származnak.



A Szociális Szolgáltató Központ bevételeinek megoszlása szakfeladatonkénti bontásban - 2019.

A Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás állami bevétele a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság részéről utalt támogatási összeg, az éves feladatmutató alapján.

A házi segítségnyújtás állami finanszírozása két részből tevődik össze:

személyi gondozás esetén alaptámogatás: 330.000,- Ft/fő/év,

társult településeknél kiegészítő támogatás összege: 99.000, – Ft/fő/év.

Szociális segítség esetén támogatás: 25.000,- Ft/fő/év.

A **kiadások** legnagyobb részét a személyi juttatások teszik ki, amely az egész intézményt nézve 91,5 %. Dologi kiadásokra a bevétel 7,4 %-át fordította a Központ.

Beruházásra minimális összeget tudtunk elkülöníteni, azt is elsősorban az informatikai rendszer szükséges fejlesztésére.

Képzés

Munkavállalóink havonta munkaértekezleten vesznek részt, de lehetőség van egyéni konzultációra, esetmegbeszélésre is.

A továbbképzési terv alapján dolgozóink, az adott lehetőségekhez mérten, továbbképzésekre, szakmai találkozókra jártak. A szakfeladat vezetők elvégezték, illetve megkezdték a **szociális alap vezetőképzést**.

A családsegítők részt vesznek a Család és Gyermekjóléti Központ által szervezett havi esetmegbeszéléseken, ezen kívül néhány alkalommal lehetőség nyílt szakmai műhelyen, valamint előadásokon való megjelenésre is.

A gondozók közül 8-an, kisebb csoportokra osztva végezték el a „*Demenciával élő személyek ellátása és gondozása, valamint a demenciával élő személyek viselkedésváltozása*” c. továbbképzést, mely nagyban segíti napi munkájukat. Munkaértekezlet alkalmával pedig vendég előadó tartott számukra előadást (pl sebellátásról).

Összefoglalás

Az intézményben a tavalyi év során sok változás történt, több esetben helyettesítéssel láttuk el feladatainkat, de a jogszabályok és az ellátottak érdekeit szem előtt tartva végeztük lelkiismeretesen munkánkat.

A tavalyi év szeptemberében, amikor elnyertem az intézményvezetői pozíciót, fontos célként tűztem ki egyrészt a szakmai munka felépítését a jogszabályok és a normatíva folyamatos figyelembe vétele mentén, másrészt egy állandó, szakmailag jól működő, bizalmi munkakapcsolaton alapuló, hatékony team kialakítását.

Emberekkel, és problémáikkal foglalkozni szép, de nehéz, felemelő és elkeserítő feladat is egyben.

Szolgáltatást nyújtunk, feladatot látunk el, az eredmény viszont ritkán kézzelfogható, számszerűsíthető. Előfordul, hogy egy – egy klienssel, gondozottal évekig, akár évtizedekig is dolgozunk és az eredmény sokszor alig észrevehető.

A családsegítők, a gondozók „munkaeszköze” saját maga. Épp ezért rendkívül fontos, hogy továbbképzéseken, szupervízióon lehetőségük nyíljon problémáik megbeszélésére. Ehhez a támogató munkahelyi légkör is elengedhetetlen.

Továbbképzések folyamatosan állnak rendelkezésünkre, de mellette rendszeresítettük a konzultációt, az esetmegbeszéléseket. A szakmai munkán kívül lehetőséget teremtünk arra is, hogy közösen, „csapatépítő” jelleggel kovácsoljuk össze a munkahelyi közösséget, hogy aztán a hétköznapiak során egy biztonságos, jól működő csapatban még hatékonyabban tudjuk feladatainkat ellátni.

A tavalyi év szeptemberében, székhelyünkön tartottunk csapatépítést, valamint egy karácsonyi ünnepséget, ahol munkatársaink egymást ajándékozták meg. Ezeken a belső rendezvényeken nyugdíjas és GYES-en lévő kollégáink egyaránt részt vettek, karácsonyi ünnepségünkön Keszthely Város Polgármesterét is vendégül láttuk.



„Csapatépítés” – 2019. szeptember



Karácsony – 2019.

A jövőre nézve fontosnak tartom a minőségi szakmai munka megtartása mellett külső szakmai kapcsolatok, együttműködések kialakítását, valamint a már meglévők ápolását.

A munkatársak képzettségét még hatékonyabbá téve belső képzések, előadások szervezésével, vendég előadók meghívásával.

Az ellátotti létszám folyamatos figyelemmel kísérése feladatunk, e mellett a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás igénybevételének növelésére nagyobb hangsúlyt fektetve, megoldási lehetőségeket kell keresnünk.

Célunk továbbra is a meglévő ellátások zavartalan biztosítása, valamint, hogy szolgáltatásaink mindazok számára elérhetőek és igénybevehetőek legyenek, akik segítségre szorulnak.

Keszthely, 2020.05.07.

Deutsch Márta
intézményvezető