

**Keszthely Város Önkormányzatának  
Szociális Szolgáltatástervezési Konceptiója**

**2015-2017.**

- I. Bevezetés**
  - I.1. A település általános bemutatása
  - I.2. A város legfontosabb kihívásai
  
- II. Keszthely Város lakosságának szociális helyzete**
  - II.1. Gazdasági háttér
  - II.2. Lakosságszám alakulása
    - 2.1. Demográfiai 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 szenvedélybeteg 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. Gyermekvédelem, Családsegítés
    - 2.1. Egyesített Szociális Intézmény
    - 2.2. Szociális Szolgáltató Központ
  
- V. Szociális ellátottak száma szakfeladatonként**
  - V.1. Felnőtt védelmi alap- és szakellátás
  - V.2. Gyermekvédelem, Családsegítés
    - 2.1. Gyermekjóléti Szolgálat által ellátottak
    - 2.2. Családsegítő Szolgálat által ellátottak
  
- 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. Átmeneti gondozás – Idősek gondozóháza
      - 1.2.2. 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. Mozgássérültek Zala Megyei Egyesülete Keszthelyi csoport

IX.6. ÉFOÉSZ Zala Megyei Közhasznú Egyesület

IX.7. 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 teljes mértékben lefedi a szociális szükségleteket.

### **I.1. A település általános bemutatása**

A Balaton fővárosa több mint 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 Ünnepségek 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 Ünnepségekkel kezdődik. A Balaton Fesztiválon fellépő néptáncgyűttesek, színházi előadások és komolyzenei programok sok érdeklődőt vonzanak.

A Festetics Kastély komolyzenei programjai, kamarazenekari koncertjei, zenei kurzusai nemzetközi hírűek.

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
- az ország keleti részéből a jobb életminőség reményében ideköltöző elszegényedett réteg

## 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 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.

### II.2. Lakosságszám alakulása

Keszthely lakosságszáma az elmúlt 5 év adatai alapján:

1. sz. táblázat

Év	Lakosságszám
2010.	20.374 fő
2011.	20.229 fő
2012.	20.193 fő
2013.	20.102 fő
2014.	20.076 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 tervezetként szerepel a „Keszthely Hazavár” program, mely által a fiatalok letelepedése a városban vonzóbbá válhat.

### II.2.1. Demográfiai 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)
2010.	20374	150	165	121	n.a.
2011.	20229	127	163	129	n.a.
2012.	20193	138	1287	248	1178
2013.	20102	146	1201	268	1265
2014.	20076	151	1265	271	1283

Forrás: KSH

Az adatok alapján megállapítható, hogy a születések száma kismértékben emelkedett a városban az elmúlt két évben. A beköltözések évről évre változóak, mellyel szemben a kiköltözések száma magas és folyamatosan emelkedik. A halálozási szám adatok 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
2010.	3.275	11.889	4.326	884
2011.	3.197	11.721	4.421	890
2012.	3.181	11.553	4.555	904
2013.	3.142	11.377	4.671	912
2014.	3.116	11.241	4.786	933

Forrás: KSH

A lakosság aránya a 0-18 éves korosztályban rendkívül alacsony számot jelez, a 60 év felettek száma a lakosság körülbelül egy negyed részét teszi ki. A szám adatokból kitűnik, hogy a felnővekvő 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.

Mindamelllett, hogy a folyamat megállítható, visszafordítható legyen, a jelen helyzetre is reagálni szükséges: az idősödő lakosság számára a szolgáltatások bővítése, újragondolása (pl.: idősök 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 elöregedőben 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, fogyatékosokkal 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	SZSZK**	Kistérségi*	-	Nem kötelező

Étkezés	Egyesített Szociális Intézmény	Önkormányzat	Határozatlan	Kötelező
Házi segítségnyújtás jelzőrendszeres házi segítségnyújtás	SZSZK**	Kistérségi*	Határozatlan	Kötelező
Családsegítés	SZSZK**	Kistérségi*	Határozatlan	Kötelező
Támogató szolgálat	SZSZK** - MMSZ Gondviselés Háza	Kistérségi* 2014. 04.01-től MMSZ Gondviselés Háza feladat ellátási szerződéssel	Határozatlan	Nem kötelező

\*Keszthely és Környéke Kistérségi Többcélú Társulás (továbbiakban: Kistérség)

\*\* 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	Megvalósítás határideje	Feladat ellátás
Idősek Klubja	Egyesített Szociális Intézmény	Önkormányzati	Határozatlan	2008. dec. 31.	Kötelező
Fogyatékosok nappali intézménye	MMSZ * Fogyatékosok Nappali Intézménye	MMSZ* feladat ellátási szerződéssel	2038. dec. 31.	2008. dec. 31.	Kötelező
Idősek átmeneti elhelyezését szolgáló intézmény	Egyesített Szociális Intézmény	Önkormányzati	2013. febr. 22. (megszűnt átszervezéssel ld. Idősek Otthona)	2008. dec. 31.	Nem kötelező
Éjjeli menedékhely	-	-	-	-	Nem kötelező
Nappali melegedő	Szent Erzsébet Jótékonyági Alapítvány	Alapítványi feladat ellátási szerződéssel	Határozatlan		Kötelező
Idősek otthona	Egyesített Szociális Intézmény	Önkormányzati	Határozatlan idejű	2008. dec. 31.	Nem kötelező

\*Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület (továbbiakban: MMSZ)

### III.1.3. Fogyatékosok, pszichiátriai és szenvedélybetegek ellátása

A Szoc.tv. 65/F. §-a alapján az idősek ellátása mellett a fogyatékosok, 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 idősek klubja keretén belül kell biztosítani. Az intézkedés eredményt nem hozott, mivel az idősek klubja tárgyi feltételei nem tették, illetve teszik lehetővé, hogy a pszichiátriai és szenvedélybetegek ellátására vonatkozó szakmai előírások biztosíthatók legyenek.

Alacsonyküszöbű szolgáltatásként (az ellátott lakókörnyezetében nyújtott szolgáltatás intézményi struktúrát nem igényel) a közösségi pszichiátriai ellátás pályázati formában működik országosan, melyen Keszthely 2012-ben nem nyert támogatást. Jelenleg a Családsegítő Szolgálat által kerül részben ellátásra a korábbi gondozotti kör. A szakmai fejlesztési irányokat bemutató minisztérium a közösségi pszichiátriai ellátást oly formában kívánja visszaállítani, mely állami feladatként minden településen működő szolgáltatásként jelenne meg.

### **III.2. Gyermekvédelmi szabályozás**

A gyermekjóléti és gyermekvédelmi ellátás 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 a zalaegerszegi és a nagykanizsai ellátóhelyek igénybevételeire van lehetőség, emellett szükséges olyan program kidolgozása, mely által Keszthelyen is a nevelőszülői hálózat bővítésére kerülhet sor, ami országosan is fontos és kiemelt cél.

A Gyvt. 2004. január 1-jei módosítása alapján a 10.000 lakosság szám feletti településeknek kötelezően ellátandó feladata a bölcsődei ellátás, mely jelenleg Keszthely városában megoldott, a 60 férőhely a jelenlegi igényeket kielégíti.

### **III.3. Finanszírozás**

#### **III.3.1. Alapszolgáltatások**

A szakmailag egységesebb és gazdaságosabb ellátás érdekében Keszthely Város Önkormányzata áttekintette saját oktatási, kulturális, egészségügyi alapellátási és szociális intézményhálózatának helyzetét. A gazdaságossági számítások alapján 2005. július 1-jén többcélú kistérségi társulást hozott létre 27 településsel közösen e feladatok megvalósítására. A családsegítő és gyermekjóléti alapellátásra a társuláson belül mikrotársulás alakult (Zalaapáti, Esztergályhorváti, Gétye, Bókaháza és Keszthely), amely mikrotársulás 2009. december 31-i hatállyal kibővült Zalavár és Szentgyörgyvár településekkel. A társulás keretében ellátott feladatokra az alap állami finanszírozás mellett kiegészítő támogatás igénylésére is jogosultságot szerzett a többcélú társulás.

Szakmai és finanszírozási szempontok figyelembe vételével a családsegítés és a gyermekjóléti szolgáltatás 2012. június 30. napjával az ESZI-től átadásra került a Kistérségi Többcélú Társulás által fenntartott SZSZK szervezeti egységébe, megszüntetve ezzel a korábbi intézményfenntartó társulást. A társulásban résztvevő Balatongyörök kivált a 2011 óta 16 tagtelepüléssel működő társulásból, azonban feladat ellátási szerződés keretében továbbra is a szolgáltatás résztvevője. Sármellék, Nemesbük, Zalaköveskút önkormányzatok 2014.08.01-től csatlakoztak szintén feladat-ellátási szerződés keretében a szolgálathoz, Sármellék 2015.01.01-től a társulás tagja.



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 lehet megállapítani, amelyek egyágyas, fürdőszobával ellátott szobák.

## **IV. Szolgáltatások helyzete Keszthelyen**

A szociális intézmények működésének alapelvei:

- igazodjon a lakosság szükségleteihez
- vállaljon jelentős szerepet a rászoruló 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 – 1962-2006. között kerültek kialakításra:

1962. Idősek Klubja Keszthely, Georgikon u. 3.

- 2011-től Keszthely, Csók I. u. 1/A ( átköltözés)

1971. Házi szociális segítségnyújtás bevezetése

1986. Idősek Gondozóháza Keszthely, Georgikon u. 3.

2011-től átszervezéssel Keszthely, Csók I. u. 1/A. Idősek Otthona keretébe

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

- 2009-től Keszthely, Csók I. u. 1/A ( átköltözés)

2001. Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás bevezetése

2006. Támogató Szolgálat  
Fogyatékosok Nappali Intézménye

#### IV.1. Egyesített Szociális Intézmény

Az alapkoncepció 2004. évi készítésekor a szociális szolgáltatást 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, valamint a Zala Megyei Idősek Otthona Módszertani Otthon szakmai ellenőrzései alkalmával megállapította, hogy az intézmények „...tárgyi feltételeiket tekintve a megye egyik legrosszabb elhelyezését biztosítják, mindezzel ellentétben kiemelkedő szakmai munka folyik az otthonban s magában a teljes Egyesített Szociális Intézményben”.

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. Problémaként merült fel, hogy az épületek műszaki állapotuk miatt 1-2 éven belül teljes külső-belső felújítást igényelnének (tető, víz- elektromos hálózatsere, nyílászárók, padozat cseréje stb.). Ezen felújítási munkálatok (szakvélemény alapján) kb. 20.000 eFt kiadást jelentettek volna, de ezzel a végleges működési engedély megszerzése még nem vált biztosítottá, mivel az előírt helyiségeket kialakítani nem lehetett. A tárgyi feltételek nagyban befolyásolták, hogy mennyire tudjuk az emberi méltósághoz való jogot biztosítani az intézményen belül. A Szoc. tv-ben, valamint a szakmai rendeletekben meghatározott tárgyi feltételek (nincs: látogatók fogadására szolgáló helyiség, orvosi szoba, könyvtár, közösségi helyiség, foglalkoztató helyiség, nem biztosított az 1 főre jutó 6 m<sup>2</sup> lakótér) az épületekben nem voltak biztosítottak. Ezen ellátási formák a szociális ellátórendszerben viszont nagyon fontos szerepet töltenek be.

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 elvitt égyaránt.

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
- Idősek Klubja 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: 60 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.

A jelenlegi intézménystruktúra Keszthely város vonatkozásában megfelelően biztosítja a szociális és gyermekvédelmi alap- és szakosított ellátást, de az intézmény tárgyi feltételeinek javításában jelentős előrelépésre lenne szükség, azonban pályázati lehetőségek hiányában erre a célra önkormányzati forrás nem 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
<b>Idősek klubja</b>	3	-	-	3
<b>Idősek Otthona</b>	19	-	12	31
<b>Bölcsőde</b>	13	-	4	17
<b>Szociális étkeztetés</b>	1	-	1	2
<b>Összesen:</b>	36	-	17	53

### IV.2.2. Szociális Szolgáltató Központ

7. sz. táblázat

Gondozási egység	Szakképzett	Szakképzetlen	Összesen
<b>Házi gondozás és jelzőrendszeres házi gondozás</b>	23 8	6 2	29 10

Támogató Szolgálat	4	-	4
Családsegítő Szolgálat	6	-	6
Gyermekjóléti Szolgálat	5	-	5
Ügyviteli alkalmazott	1	-	1
Összesen:	47	8	55

## V. Szociális ellátottak száma szakfeladatonként

### V.1. Felnőtt védelmi alap- és szakellátás

8. sz. táblázat

	2010.	2011.	2012.	2013.	2014.
<b>Egyesített Szociális Intézmény</b>					
Szociális étkezés	97	128	112	112	124
Idősek Klubja	21	25	25	22	25
Idősek Gondozóháza	16	15	15	-	-
Idősek Otthona	54	54	54	65	67
Bölcsőde	55	49	48	37	43
<b>Kistérségi feladatellátás</b>					
Házi segítségnyújtás	274	285	97	105	95
Jelzőrendszeres házi gondozás	197	202	54	51	67
Támogató szolgálat	369	87	104	86	-

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 rászorultak 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 25 fő idősek klubja tagja, és a közel 100 fő étkezést igénybevevő.

Az elmúlt két évben - köszönhetően a bentlakást nyújtó szakfeladat emelkedő állami finanszírozásának- lehetőség nyílt az épület állagának javítására, és a tárgyi eszközök jelentős fejlesztésre. A felújítás során 2014. évben közel 3 millió Ft értékben az épület összes helyisége kifestésre került, a bejárathoz, a régi faajtó helyett, műanyag nyílászáró került beépítésre, ami nagyban javít az épület energetikai mutatóján. A Georgikon utcáról leköltözött mosoda, amely az idősek otthona textíliáit, a lakók ruháit, és a klubtagok ruháit tisztítja, teljes körűen (villamossági, víz és csatorna, gépek) felújításra került.

Az idősek klubja helyiségeiben, az idősek otthona első emeleti társalgójában, az irodákban laminált parketta, illetve a bútorok és a híradástechnikai berendezések (tv, hi-fi torony, dvd lejátszó) cseréjére került sor. 2012. évben minisztériumi pályázati forrásból 7 darab elektromos ágygal, majd 2013. évben, már saját forrásból újabb 5 darab elektromos ágygal bővült az idősek otthona ápolási eszközeinek sora. Az intézmény saját költségvetéséből

minden évben jelentős összegeket fordít az elhelyezési körülmények javítására, az idősek otthona lakói ápolási eszközeinek bővítésére.

Az intézmény folyamatosan partnerként részt vesz a TÁMOP pályázatokon, így a TÁMOP 1.1.1. programban, amelynek keretében, a 2013–2014. évben, 3 fő megváltozott munkaképességű munkavállalót alkalmazott.

A 2013-2014. évben részt vett a TÁMOP 2.4.5. „Helyi innovatív kezdeményezések a Keszthelyi kistérségben” programban, amelynek keretében elkészült a Keszthelyi kistérség szociális térkép tanulmánya. 16 fő a Magyar Vöröskereszt Keszthelyi csoportjával együttműködve alapfokú szociális gondozói képzésben részesült, illetve több szervezet – ESZI, SZSZK, Magyar Vöröskereszt, Máltai Szeretetszolgálat, Zalaszentmihályi Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat, Karitasz, ÉFOÉSZ- részvételével szociális kerekasztal működött.

Folyamatos a közfoglalkoztatásban való részvétel, melynek keretében több szociális gondozói végzettségű, illetve alapfokú iskolai végzettségű munkatárs dolgozott, dolgozik az intézményben. Nyaranta a Keszthelyi Járási Hivatal Foglalkoztatási Osztálya által delegált diákok végeznek gondozói munkát.

Az intézmény több éve gyakorlati terephelye a Farkas Edit Római Katolikus Szakiskola és Kollégium szociális gondozó és ápoló képzésének.

2013. évben a Magyar Vöröskereszt által koordinált önkénteseket foglalkoztató programban vett részt az intézmény. 2014. évben az Asbóth Sándor Szakközépiskola és Kollégium, és a Keszthelyi Közgazdasági Szakközépiskola diákjai végeztek önkéntes munkát az intézményben.

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

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

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

## V.2. Gyermekvédelem, Családsegítés

A Keszthely és Környéke Kistérségi Többcélú Társulás Szociális Szolgáltató Központ Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat (továbbiakban: SZSZK) 2012. július 1-től a Keszthely és Környéke Kistérségi Többcélú Társulás Szociális Szolgáltató Központ szakfeladata lett.

Az SZSZK a Keszthely, Csók I. u.1/A épületben került elhelyezésre, az alagsorban. Az épület rossz adottságai, műszaki állapota itt szintén megmutatkozik. A bérelt helyiségek zsúfoltak, sötétek, és rossz állapotúak, mely utóbbin a rendszeres kisjavítási munkák által igyekeznek némileg javítani.

### V.2.1. Gyermekjóléti Szolgálat által ellátottak

9. sz. táblázat

Év	Összes gyermek száma	Védelembe vettek száma	Szakellátásban résztvevők száma
2010.	165	16	23
2011.	167	32	25
2012.	164	21	26
2013.	166	24	36
2014.	154	36	32

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 amúgy is problémás időszakokban a létfenntartás biztosítására csekély lehetőségük marad.

## V.2.2. Családsegítő Szolgálat által ellátottak

10. sz. táblázat

	2010.	2011.	2012.	2013.	2014.
<b>Szolgáltatást igénybe vevők száma</b>	449	455	429	437	540

Forrás: Családsegítő Szolgálat statisztikája

A továbbiakban működési engedély birtokában az ellátást az intézményi társulás tíz településén hasonló színvonalon biztosítja.

A kistérségi feladatellátás várható eredménye a pályázati források maximális kiaknázása, felhasználása, a szakmai feltételek egységes megteremtése, valamint a kistérségi szemlélet megvalósítása.

Az intézmény a személyes gondoskodást nyújtó gyermekvédelmi intézmények rendszerének egyik alappillére. Az utóbbi két évben egyre szélesebb körben és halmozottabban jelentkeztek a gyermekeket és családjaikat érintő problémák. A hatékony szakmai munkavégzés érdekében a szolgálat a dolgozói létszám, valamint az irodai helyiségbővítés tekintetében jelentős változáson ment keresztül.

A kilenc fő családgondozó összesen négy irodahelyiségben nyert elhelyezést. A kliensek fogadására két interjúszoba és szintén kettő előtér áll rendelkezésre.

A szolgálat feladatrendszerének középpontjában a prevenció áll. A gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében észlelő- és jelzőrendszert működtet, mely a veszélyeztető tényezők felkutatásában nyújt segítséget. A családsegítő szolgálat igénybevétele szintén az észlelő- és jelzőrendszer, valamint önkéntes igénybevétel alapján történik. A jelzőrendszeri tagokkal napi kapcsolatban állnak, valamint havonta egyszer jelzőrendszeri ülés keretein belül nyílik lehetőség arra, hogy az aktuális problémákat megvitassák, esetmegbeszéléseket tartsanak.

A Szolgálat klientúrájának jelentős része elsősorban anyagi- és lakásproblémával küzd. A szakképzetlen, alacsony iskolázottsági fokon állók nem, vagy csak átmeneti időre tudnak maguknak munkát teremteni. A szolgálat közel 200 családdal dolgozik. A Gyermekjóléti Szolgálatnál több mint 200 gyermeket gondoznak alapellátás keretében. A védelembe vett gyermekek száma meghaladja a 30-at. A Családsegítő Szolgálat segítségét több mint 170-en vették igénybe az elmúlt év folyamán.

A szolgálat az alábbi szolgáltatásokat nyújtja:

- igény alapján a családban felmerülő problémák megoldásában való közreműködés, amely nem érinti az intim szféra területeit
- a felmerülő problémák okainak feltárása
- tájékoztatás, tanácsadás (pszichológiai is)

- segítségnyújtás a hivatalos eljárásokban, az ellátások igénybevételéhez szükséges nyomtatványok kitöltésében
- veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő- és jelzőrendszer működtetése
- egyéni esetkezelés keretein belül segítő beszélgetés
- lehetőségeikhez mérten tárgyi adományok juttatása
- a családban felmerülő konfliktusok kezelésében segítségnyújtás
- életvezetési problémákban tanácsadás
- szabadidős, kulturális programok szervezése.

A 10. sz. táblázat adatai alapján elmondható, hogy a klienseik száma bár évről évre mérsékelten emelkedett, de a problémák tartalma egyre súlyosabb, és az egyes családok életében halmozottan fordultak elő.

Jelentős különbségek a védelembe vett gyermekek számának alakulásánál figyelhető meg. A védelembe vételi eljárás többsége a szolgálat kezdeményezésére indult, elsősorban a szülők életviteli problémái, valamint a gyermekek magatartási-, beilleszkedési problémái, iskolakerülései végett.

A Szolgálat elhelyezése az épületek technikai adottságai, műszaki állapota alapján nem megfelelő. Akadálymentesen nem megközelíthető, az irodák zsúfoltak, a harmadik emeleten való elhelyezkedés pedig nem szerencsés. A Kormányhivatal 2014. évi ellenőrzési tapasztalata során mindezek mellett az ellenőrzési jegyzőkönyv és összegző véleményben foglaltak alapján megállapítást nyert, hogy a szakmai munka minősége magas színvonalú. Mindezek mellett az SZSZK-nál 2014. évben végzett, a belső ellenőr által lefolytatott ellenőrzés is pozitív eredménnyel zárult.

## **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- és gyermek szociális ellátás magas színvonalát. Kiegészítik és támogatják egymás munkáját, különös tekintettel a szolgáltatások iránti igények felderítésében, az egymásra épülő szolgáltatások során. A napi kapcsolat során a kistérségi szolgáltató biztosítja az idős, fogyatékos emberek speciális igényeinek megfelelő mobilitását.

A kistérségi feladatellátás jelenleg az a forma, mely gazdasági szempontból a legmegfelelőbb, hiszen a költségvetési törvény plusz forrást biztosít ehhez. Enélkül a város csak jelentősen magasabb finanszírozás mellett tudná megvalósítani a kötelező feladatait

### **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 kielégíthetők. 2014. december 31- i állapot szerint Keszthely vonatkozásában házi segítségnyújtásban 95 fő, jelzőrendszeres házi segítségnyújtásban 67 fő részesül.

### VI.1.1.3. Nappali ellátás - Idősek klubja

Az alábbi táblázat érzékelteti a felmerülő igények alakulását.

11. sz. táblázat

Év	Ellátottak:
2010.	21 fő
2011.	25 fő
2012.	24 fő
2013.	22 fő
2014.	25 fő

### VI.1.2. Szakosított ellátás

#### VI.1.2.1. Átmeneti gondozás - Idősek Gondozóháza

Az idősek gondozóházában ellátottak 2013. február hónapban átkerültek az idősek otthonába, az átmeneti gondozás szakfeladat megszűnt.

#### VI.1.2.2. 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)
2010.	55	54	26	19	20
2011.	55	55	20	15	18
2012.	55	55	22	14	14
2013.	70	65	33	20	13
2014.	70	67	35	24	25

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 szociális szolgáltatások közül a házi szociális segítségnyújtás, az étkeztetés, valamint 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 megőrizzék. 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 egyedülállóak vagy családjuk nem tudja vállalni az ellátásukat.

Az Idősek Klubjában stagnál 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 élő fogyatékos 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 53 halmozottan sérült gyermek él, ebből súlyosan mozgáskorlátozott 26 fő. A felnőtt fogyatékosok száma is meghaladja az 50 főt. Jelenlegi terápiájuk csak részben megoldott.

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, 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 Diszpécserszolgálat 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 Családsegítő Szolgálat által működtetett utcai szociális munka, mely ugyan normatívára nem jogosult, de a Hajléktalanokért Közalapítványtól 2007. – óta minden téli időszakra támogatást nyer. E támogatásból hálósákkal, alsóruházattal, tisztálkodó szerekkel látja el a hajléktalanokat, valamint a téli időszakban gyógyszereiket kiváltja, az utóbbi két évben pedig tartós élelmiszert is biztosít számukra. Mindemellett rendszeres nappali és éjszakai őrjáratokat végez, különös tekintettel a kritikus időjárási viszonyok mellett.

## **IX. Civil szolgáltatók a szociális ellátó rendszerben**

A szociális jogok érvényesülésének szolgálatában szerephez jutottak a civil szervezetek, egyházak, nonprofit vállalkozások, sőt megfelelő hatósági engedély birtokában magánszemélyek is folytathatnak szociálpolitikai tevékenységet. A szociális szolgáltatások

privatizálása, 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 a hangsúlyos állami szerepvállalást, így a nem állami résztvevők szerepe a szociális szolgáltatások biztosításában kiegészítő jellegű. 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 fogyatékosok ellátásába bevonni a civil szervezeteket. 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, Zalaszentmária (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 kisegítő minimálbér és járulékait, valamint az éves költségvetésében meghatározott összeget állapít meg az alapítvány által igénybevett normatív finanszírozás kiegészítésére. 4 főt alkalmaznak főállású foglalkoztatottként. Közfoglalkoztatás során 1 fő részére biztosítanak munkalehetőséget határozott időtartamra.

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

Az alapítvány kiemelten 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**

A Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület keszthelyi csoportja az alábbi nyitva tartás mellett végzi munkáját:

- hétfőtől péntekig 7.30 – 12.00
- minden hétfőn 13.00-16.00 – ruhaosztás
- minden szerdán 8.00 – 12.00 – vérnyomás- és vércukormérés

- minden hétfőn és csütörtökön: 16.30 - 18.00 - ingyenes jogi szolgáltatás időpont egyeztetéssel (Dr. Pusztai Imre)
- minden hétköznap 7.30 - 8.00 - ingyenes pékáruk osztása
- minden hétköznap 7.30 - 12.00 - rászorulóknak tartós élelmiszer osztása
- minden kedden és csütörtökön (illetve igény szerint) - tanulók korrepetálása

Évek óta a hideg idő beálltával a reggeli órákban pékárut osztanak a szociálisan rászorulóknak, a járókelőknek forró tea osztását tervezik. A Szeretetszolgálat szervezi december hónapban „Adni öröm” elnevezéssel a bevásárlóközpontokban tartós élelmiszer gyűjtését, melyet Karácsony előtt osztanak ki a rászorulóknak. Az adventi időszakban terveznek egy jótékonyági hangversenyt, melynek bevételét a rászorulók számára, tartós élelmiszer vásárlására szeretnék fordítani.

A Szeretetszolgálat alkalmazkodik az igényekhez, esetlegesen változtatott nyitva tartással. Otthon ápolott betegek részére ingyenes egészségügyi felszerelést (ágy, mankó, kerekesszék) tudnak kölcsönözni. A Szeretetszolgálat munkatársai térítésmentesen végzik munkájukat önkéntes alapon, szeretetteljesen fogadnak minden betérőt. Beérkező bármilyen adományt szívesen fogadnak. Hagyományosan minden évben június végén Máltai napot rendeznek a gyenesdiási Nagymezőn, amely tábori szentmisével egybekötve, főzőversennyel és kulturális programmal gazdagítva a régióhoz tartozó Máltai segítők és meghívott vendégeink lelki megújulását, kikapcsolódását szolgálja.

### **IX.3. Fogyatékkal élők ellátása (MMSZ Gondviselés Háza FNO)**

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!)

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 rendezi az MMSZ felé. A Sorstárs Támogató Szolgálat jelenleg 38 fő kliens szállítását és 27 fő személyi segítségét látja el.

Külön NRSZH-s engedéllyel a keszthelyi oktatási intézménybe szállítanak Pacsa, Szentpéterúr és Balatonszentgyörgy településekről diákokat.

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.

#### **IX.4. Kolping Támogató Szolgálat Keszthely**

A Kolping Támogató Szolgálat Keszthely, a Magyar Katolikus Püspöki Konferencia felügyelete alatt működik a városban 2005. óta. 2009. január 1. napjától pályázati rendszerben történik finanszírozás, Keszthely város mellett ellátja még a Keszthelyi Kistérséget, valamint Fonyód város és kistérségét illetve Hévíz és kistérségét is.

A szolgáltatás köre nem változott, továbbra is személyi segítő, szállító szolgáltatást biztosít az igényelőknek. 2008. szeptember 1. napjától csoportos szállításban napi szinten munkahelyre (Balatonmária, Ragens Wagner) szállítják a keszthelyi és környéki értelmi sérült fiatalokat, ezzel is segítve a munkaerő-piacra történő integrálódásukat, valamint rendszeresen juttatnak otthon végezhető munkát a térség látássérült lakóinak. A szolgálat gépkocsija akadálymentes illetve a korábbi 5 férőhelyes gépkocsi helyett mára már egy 9 főt szállítani tudó kisbusz végzi a szállítási tevékenységet.

#### **IX.5. Mozgássérültek Zala Megyei Egyesülete Keszthelyi csoport**

Mozgássérültek Keszthelyi Csoportja minden hónap utolsó szerdáján a TESZ Székházában (Keszthely, Helikon u. 3. ) tartja havi összejövetelét. Taglétszámuk 450 fő, a keszthelyi járás mozgássérültjeit, megváltozott munkaképességűket fogja össze. A csoport az egyesület céljait tűzte ki zászlajára, annak szellemében tevékenykedik. Ma már a fogyatékossgal élők nagy családjához tartozik, nem csak a tagok, hanem az egyéb fogyatékossgal élők ügyeit is intézik, problémáikra megoldást keresnek. Éves körlevélben értesítik tagjaikat programjaikról, a törvényi változásokról és egyéb lehetőségekről, pl. munkahely. Felkutatjuk azon embereket, akik segítségre szorulnak; jó kapcsolatot ápolnak a járás területén működő önkormányzatokkal, civil szervezetekkel, pozitív eredményeik vannak. Nem csak a helyi önkormányzatokkal, hanem a Kormányhivatal Családtámogatási és Társadalombiztosítási Főosztályhoz benyújtandó nyomtatványok biztosításában és annak kitöltésében. A Magyar Államkincstárhoz is több egyén fogyatékossgai támogatási igényének benyújtásában segédkeznek.

A munka világába visszakerülésben is sikerült eredményt elérniük, de nem jelentős mértékben.

A szabadidő hasznos eltöltésben is rendelkezésre állnak tagjainak, programokat szerveznek, kirándulni járnak, múzeumokat látogatnak. Minden évben a helyi múzeumainkat, kiállításait is meglátogatják. Megszervezték a farsangi- karácsonyi ünnepeket, locsolóbált tartanak. Részt vesznek egy csapattal a Keszthely Város Sportjáért és Oktatásáért Egyesület

szellemi vetélkedőjén a Fejér György Városi Könyvtárban, mely „Csík Ferenc nyomában” címet viseli és a helyi olimpikonokat mutatja be.

Szociális rászorulókat széles táborán belül az önkormányzatokkal való együtt működésben segítséget nyújtanak a fent leírtakon kívül is. Tagjaink ruha adományokkal segítik a rászorulókat és a Magyar Máltai Szeretetszolgálat Keszthelyi csoportjának vagy a Szent Erzsébet Alapítványnak juttatják el. Beteg gyermekek támogatásában - műanyag kupakok gyűjtése - is szerepet vállalnak.

Szlogenük: „Mozgássérültekkel a Mozgássérültekért”. Jót tenni jó, ha megfelelő partnerek állnak mellettünk és az ügyet magukévá tudják tenni.

## **IX.6. ÉFOÉSZ Zala Megyei Közhasznú Egyesület**

2008. október 27-én alakult újra keszthelyi központtal. Az elmúlt 6 évben az Egyesület elsősorban Keszthely és környékén szervezett aktívan programokat, illetve Zalaegerszegen működik jelenleg is csoport.

Az elmúlt években minden alkalommal sikeresen pályáztak a központi ÉFOÉSZ nyújtotta támogatásokra. Több tábor, kirándulás, valamint konferencia is megvalósult, pl. 2013-ban a Balaton Színházban „Családon belüli erőszak a fogyatékkal élők környezetében” témában.

2015. évben az alábbi programok kerülnek megszervezésre:

- Hagyományörző sport tábor a Zöldmező utcai EGYMI tanulóinak
- Halmozottan sérült gyermekek és szülei tábor Bakonytamási
- Tátika Önségítő csoport tábor Balatonmárfiafürdő
- Zalaegerszegi Szíves csoport nyári kirándulás
- egész napos kirándulás a Veszprémi állatkertbe
- szabadtéri nyárköszöntő rendezvény a Nagymezőn
- karácsonyi ünnepség
- 3 önértékesítő önismereti csoport működtetése ebből 2 Keszthelyen
- ÉAK (értelmi akadályozottak csoportja) kehidakustányi termál látogatása.

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, amely személyesen valamint a Facebook-on online formában is igénybe vehető.

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 egy fogyatékkal élők munkaerő piaci helyzetét áttekintő szakmai konferencia megvalósítása is.

## **IX.7. Magyar Vöröskereszt Zala Megyei Szervezete**

A Vöröskereszt egyik elsődleges céljának tartja a lakhatást biztosító hajléktalan ellátás kiszélesítését a megye teljes területére. Több tárgyalást kezdeményeztek a helyi hajléktalan ellátó rendszer kialakításával kapcsolatban, azonban az önkormányzatnak törvényi kötelezettsége nem áll fenn és nem kíván ilyen intézményt a városban létrehozni.

Emellett az igény nem tömeges, 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 feladatai közül a véradás mellett kiemelt szerepet kap az adományok gyűjtése, kezelése. A 2013 szeptemberében létrehozott adománybolt egyrészt lehetőséget biztosít a város azon polgárainak, akik szívesen ajánlják fel a már nem használt, részükre feleslegessé vált tárgyaikat, bútorait, ruháikat, hogy segítsenek a rászorultakon, másrészt a nehéz anyagi helyzetben lévők az adományboltban nem piaci áron, jelképes összegért vásárolhatnak

A Vöröskereszt Keszthelyi Területi Szervezete a rászorulóknak segítése érdekében élelmiszer, ruha adományok ingyenes juttatásáról gondoskodik.

A Vöröskereszt alaptevékenységéhez kapcsolódóan 151 fő önkéntes tevékenykedett az elmúlt időszakban segítve az időseket, a betegek ellátását. A program keretében ingyenes jogi tanácsadást, jogsegély szolgáltatást működtet, valamint szervezi a fiatalok részére – óvodás kortól – elsősegélynyújtás oktatását.

2013. július 1-től a Fehér Gyűrű Közhasznú Egyesülettel közösen működtetik az Áldozatvédő Irodát, amely krízishelyzetben konkrét és közvetlen segítséget nyújt a bűncselekmények áldozatainak és hozzátartozóiknak.

## **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 (számítástechnikai eszközök, kerékpárok, bútorzat stb.), valamint a fizikai elhelyezés is megoldásra vár a jelenlegi nem ideális körülmények miatt (SZSZK az alagsorban, Családsegítő és Gyermejjóléti Szolgálat a harmadik emeleten).

Egy 20-25 férőhelyes **demens idősök klubja** kialakítása.

Az Egyesített Szociális Intézmény Keszthely Csók István u. 1/A alatti székhelyének tetőterében működő kórházi nővérszálló kiköltözése után, közel 280 m<sup>2</sup> hasznos alapterület áll majd az intézmény rendelkezésére, amelyet elsősorban az **idősek otthona férőhelyeinek bővítésére lehet használni**. Jelenleg azonban az ingatlan vonatkozásában az önkormányzat perben áll a Magyar Állammal szemben.

Nem ideális továbbá a Szt. Erzsébet Alapítvány belvárosi telephelyen történő működtetése sem. A turistákat és a helyi lakosokat is riasztja a sétáló utcán tartózkodó hajléktalanok, rászorultak látványa.

## X.2. Szolgáltatásfejlesztések

Fő vonalai az alábbiak lehetnek:

- házi segítségnyújtás megszervezése hétvégén
- demens idősök nappali, illetve bentlakásos elhelyezése
- idősök klubja kistérségi szintre bővítése
- 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 kulcskérdés, tekintettel arra, hogy nincs országos gondozási lehetőség számukra. Az intézményi terápiát követően szükséges a nyomon követés állapotuk stabilitása érdekében, ezért fontos irány lehet az alacsony küszöbű ellátás újjászervezése a Családsegítő Szolgálathoz integrálva, kistérségi szinten.

A város és kistérsége helyettes szülői hálózat kialakításával kívánta megoldani a gyermekek átmeneti elhelyezését, azonban ez az ellátási forma országos szinten nem működik.

## X.3. Pályázati lehetőségek

Az Egyesített Szociális Intézmény konzorciumi partnerként részt vett, az „**ACTIV AGEING**” azaz „**AKTÍV IDŐSKOR**” Interregionális együttműködés a demográfiai változások jegyében projekt, Ausztria- Magyarország 2007-2013 Határon átnyúló együttműködési program AT-HU L00162 számú pályázatában. Az intézmény az un. „*Hausmaister*” – *Házmester* programot valósította meg, amelynek keretében, idősöknek és rászoruló családoknak végeztek kisebb-nagyobb, a háztartásban előforduló karbantartási, javítási munkákat.

A szolgáltatást igénybe vehették a Keszthelyen és a Keszthely és Környéke Kistérséghez tartozó településeken élők.

A pályázat 2014. december 31-én befejeződött, de az intézmény még 2 évig a programot működteti.

Az intézmény szintén konzorciumi partnerként részt vett, a TÁMOP 2.4.5. „*Helyi innovatív kezdeményezések a Keszthelyi kistérségben*” programban, melynek keretében elkészítették a 2500 darabos reprezentatív felmérésen alapuló *Szociális Térképet*. A 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 kistéleülésre szolgáltató idősök klubja kialakítását, az idősök, fogyatékkal élők részére otthonukban nyújtott szolgáltatások bővítését.

Az Egyesített Szociális Intézmény és a Keszthely és Környéke Kistérségi Többcélú Társulás Szociális Szolgáltató Központja javaslatot dolgozott ki a két intézmény összevonására.

A szervezeti integráció egyik javaslata volt a két fenntartó szervezet által működtetett intézmények összevonása a költséghatékonyabb működés érdekében. Ezt szolgálhatná a családsegítő és gyermekjóléti szolgálat telephelyének áthelyezése a Csók I. u. 1/A. sz. alatti épületbe, amellyel megvalósítható lenne, amennyiben pályázati úton a tetőtér átalakítása a kiürítés követően használatra visszakerülne az ESZI-hez.

## **XI. Együttműködés**

Az intézmények között a gyermekjóléti ellátás mintájára egyfajta jelzőrendszer kiépítése és működtetése lenne nagyon fontos. A jelzőrendszerben résztvevő intézmények, szervezetek a segítségre szoruló embereket a számukra legmegfelelőbb ellátás, szolgáltatás felé tudják irányítani, illetve szorosabb szakmai együttműködést, együttgondolkodást, információcserét, tudnak a város érdekében kialakítani.

## **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 szükséglet szenvedő lakos problémájára találjunk megoldást, amelynek biztosítéka, hogy szociális ellátórendszerünk összehangolt, gyakorlatorientált legyen, „érzékenyebbé 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 egy távoli bolygóról érkeztek, 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 „kapaszzkodóját.”

Keszthely, 2015. május 12.