**HÉVÍZ VÁROS POLGÁRMESTEREvonalcimer**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

8380 Hévíz, Kossuth Lajos u. 1.

Iktatószám: HIV/……………./2022.

Napirend sorszáma:

**Előterjesztés**

**Hévíz Város Önkormányzat Képviselő-testülete nyilvános**

**2022. március 31-i rendes ülésére**

**Tárgy:** Beszámoló a Teréz Anya Szociális Integrált Intézmény 2021. évi munkájáról

**Megtárgyalta:** Emberi Erőforrások Bizottság

**Törvényességi szempontból ellenőrizte:** dr. Tüske Róbert jegyző

**Készítette:**

Varga András

intézményvezető

**1.**

**Tárgy és tényállás ismertetése**

Intézményünk látja el Hévíz Város szociális alapellátási, szakellátási, valamint egészségügyi alapellátási feladatait. Ebből kifolyólag szinte nincs olyan felmerült lakossági szükséglet e két területen, mely esetekben ne kerülnénk kapcsolatba a születéstől az elmúlásig városunk lakóival.

2020. év rendkívül nagy kihívást jelentett számunkra a világjárvány miatt, azonban folyamatosan arra törekedtünk, hogy a tőlünk megszokott magas szakmai színvonalat megőrizzük szolgáltatásaink nyújtása során. A sokszor váratlan, hihetetlenül sok változást jelentő jogszabályi környezet, szakmai protokoll és ajánlás mellett munkatársaink minden esetben arra törekedtek, hogy e törékeny és érzékeny területen, a humánum kerüljön kiemelten előtérbe.

Az alábbiakban részletezve az egyes feladatok beszámolója olvasható, mely arra irányul, hogy bemutassuk munkánkat a fontosabb irányszámok és szakmai tevékenységek tükrében.

1. **Idősek otthona**

Ez a típusú ellátás azoknak az idős, önmagukról önállóan gondoskodni nem képes embereknek nyújt segítséget, akik otthonukban egészségi állapotuk, idős koruk, vagy speciális gondozási igényeik miatt már nem elláthatók, és a családi háttér sem képes rá, hogy a nap 24 órájában a hozzátartozó segítségére legyen.

A bekerülés kérelem útján lehetséges, melyet előgondozás követ, melynek célja annak megállapítása, a kérelmező jogosult–e ezen ellátási forma igénybevételére. Ezt követően, amennyiben a felmérés azt tartalmazza, hogy a kérelem mögött valós szükséglet áll fenn, várólistára kerül a kérelmező. 2021. december 31 – i állapot szerint a várólistán szereplő kérelmezők száma 39 fő.

Új lakó bekerülését megelőzően a várakozók közül az intézményvezető, az egészségügyi koordinátor, valamint az intézmény háziorvosa áttekinti a kérelmeket, különös tekintettel a sürgősségi elhelyezést kérőket, és tájékoztatja a polgármestert az aktuális helyzetről. A szakmai team feladata a megalapozott döntés meghozatalának előkészítése.

Dolgozóink szakmai tudása kiemelkedő, és ez megmutatkozott a járványügyi veszélyhelyzet során is. 14 fő egészségügyi, 7 fő szociális gondozói végzettséggel alkalmazzuk a minél magasabb színvonalra törekvést egyrészt rendszeres továbbképzésekkel, másrészt belső esetmegbeszélő, a fejlődést célzó, ismereteket átadó, gyakorlatias értekezletekkel növeljük folyamatosan. Mindezeknek köszönhetően munkatársaink szakmai munkája a lakók, hozzátartozók visszajelzései alapján is megfelel a 21. század követelményeinek. Mindezek mellett természetesen rendszeresek az ellenőrzések, a protokollok és tevékenységi körök felülvizsgálata, melybe a munkatársakat is aktívan bevonjuk. Erre különösen nagy hangsúlyt kellett fektetnünk az elmúlt év során. A járványügyi helyzetre való felkészülés napi szinten okozott kihívásokat, kollégáink azonban olykor kreatív módszerekkel is segítették egymást: oktató videókkal, online gyakorlati munkát segítő előadásokkal. Fontosnak tarjuk, hogy a gyakorlati munkafolyamatok megvitatásra kerüljenek, és minden változás, változtatás le legyen kommunikálva minden egyes közvetett és közvetlen szakdolgozóval, valamint azok a későbbiekben ellenőrzésre is kerüljenek.

A dolgozók és lakóink közötti kapcsolat harmonikusnak mondható, rendszeres visszajelzéseket kérünk és várunk el mindkét esetben. Ez különösen fontos volt az elmúlt évben, hiszen szinte folyamatosan zárva volt az Intézmény az elrendelt látogatási és kijárási tilalom miatt.

Amennyiben konfliktus helyzet, vagy félreértésre okot adó helyzet alakul ki, azt minden esetben azonnal tisztázzuk, ez lakóink és munkatársaink közös érdeke. Az tapasztalható, hogy ezen egyértelmű álláspontnak köszönhetően a bizalmi légkör kialakult az Intézmény vezetése és a munkatársak, valamint a lakók között is. A térség ellátott jogi képviselője rendszeresen felkeresi intézményünket, fogadóórát tart, a tapasztalatokat pedig megbeszéljük. A 2020. évben sem érkezett olyan panasz, mely akár a munkatársakra nézve, akár az intézmény működésére nézve hátrányos lenne. A világban kialakult feszült helyzet természetesen okozott nehézségeket, kaptunk negatív kritikát, visszajelzést, illetve hozzátartozói megkeresés is érkezett az év során a Fenntartóhoz, ezeket azonban minden esetben megnyugtatóan sikerült közös nevezőre hozni.

*Ápoló, gondozó, egészségügyi tevékenység bemutatása:*

Az intézményben lakók egészségi állapotának figyelemmel kísérése az egyik fontos momentum, ezért az előírtakon túl több szakorvossal is kapcsolatban vagyunk.

Intézményünk új háziorvosa Dr. Hegedűs Mihály, aki a feladatokat heti 4 órában látja el, ez általában csütörtökön történik, kivételes esetben megbeszélés szerinti napon, illetve főorvos Úr rugalmasságának köszönhetően aktuálisan, konzultáció gyakorlatilag napi szinten történt az elmúlt évben. A háziorvos feladata a lakók egészségi állapotának felmérése, gyógyszerfelírás, szakrendelésre beutalás, megbetegedés esetében hatáskörében gyógyítás, illetve megelőzés. Mindez azonban rendkívül kibővült és sokkal szorosabb együttműködést kellett, hogy eredményezzen 2021-ben a járványügyi helyzet miatt. Munkatársaink és lakóink számára is megnyugtató volt, hogy főorvos Úr tudása, információi naprakészek voltak járványügyi szempontból, lakóink rendszeres orvosi felügyelet maximálisan biztosított volt.

Az intézményt látogató szakorvosok:

Dr. Nyárádi Attila belgyógyász, diabetológus, endokrinológus, kardiológus. Rendelési ideje: szerda 12:30-14:30-ig. Főbb feladatai: ellenőrzi a vércukor értékeket, terápiás javaslatot ír, szakorvosi javaslatot ad a diabéteszes gondozottjainknak, diétát javasol, beállítja a vérnyomásokat, pulzusszámot, EKG eredményt értékel, belgyógyászati szakvizsgálatot végez a műtétre előjegyzett gondozottjainknak, pajzsmirigy problémára TSH beállítást végez.

Dr. Balogh Judit pszichiáter. Rendelési ideje: Péntek 8:00-10:00-ig.

Feladatai: pszichiátriai, vagy mentális betegségre utaló tünetek esetén a lakók kivizsgálása, szakorvosi javaslat, terápia beállítása, demencia vizsgálat.

Dr. Szőcs Tamás sebész. Rendelési ideje: Kedd 9:00-10:00-ig. Feladatai: lábszárfekélyek, decubitusok kezelése, kötszerjavaslatok, érsebészeti ellátás, visszerek kezelése.

A bentlakásos ellátásra folyamatosan olyan gondozottak kerülnek be, akiknek az egészségi állapota indokolja, hogy magas szintű ellátásban részesüljenek, ezért továbbra is szükségesnek látjuk a szakorvosok munkáját, akik gyakorlatilag bármikor rendelkezésünkre állnak. Az elmúlt időszakban a pandaemia miatt munkájuk kiemelt fontosságú volt. Hatalmas segítség lakóink és munkatársaink részére, hogy minden esetben a szükséges szakorvosi ellátást megkapják az ellátottak, ami a járványügyi helyzetben szinte lehetetlen lett volna. Nem utolsó sorban pedig lakóink biztonságos ellátása helyben kisebb kockázatot jelentett, mint egészségügyi intézményben, ahol a fertőzésveszély a sokszorosa.

Sajnos a kérelmezők egészségügyi állapota továbbra is egyre rosszabb, mely a bekerülés időpontjára általában tovább romlik. Az új felvételeket nehezített a vírushelyzettel összefüggő előírásoknak megfelelés. Az ápolás – gondozási tevékenység egyre jobban megterheli a szakdolgozókat. Úgy látjuk, bár több szakember dolgozik az intézményben a jogszabály által előírtnál, de mégis hosszú távú célként kell meghatározni az egészségügyi végzettségű szakdolgozói létszám növelését.

Mindezeknek több oka is van: egyrészt a két telephelyes működtetés több szakembert igényel, másrészt a lakók általános egészségi állapota már bekerüléskor jelentősen rosszabb, mint a megelőző években, ezért a napi munkafolyamatok már csak úgy tudtuk ellátni, ha ahhoz a további munkatársakat vontunk be (pl.: egyszerűsített foglalkoztatás, megbízási szerződés, nyugdíjas szövetkezeten keresztül). Az esetleges betegszabadság, táppénz esetében továbbra is nagyon feszített beosztásban dolgoznak munkatársaink, valamint a szabadságok kiadása is olykor nehézségekbe ütközik. A járvány okozta folyamatos munka, átszervezések, eljárási rendeknek való megfelelés ebben az időszakban nem tette lehetővé a szabadságok kiadását, legtöbbször jelentős számú túlórákat kellett vállalni a dolgozóknak. A dolgozók pihenését segíti a covid szabadság bevezetése, melyet már több dolgozón igénybe is vett.

Az időszakos távollétek okozta munkaerőhiány ellen szükség esetén külsős, megbízási jogviszonyban, foglalkoztatunk ápoló – gondozót. A munkatársak fluktuációja minimális, így továbbra sem küzdünk munkaerő hiánnyal a területen. Köszönhető ez egyrészt az intézmény jó hírének, valamint a munkatársaknak nyújtott, megtartó erejű erkölcsi és anyagi megbecsülésnek is. A jól végzett munka elismerése folyamatosan és több fórumon is elismerésre kerül, a fenntartó részéről érkező folyamatos bíztatás és dicséret jól eső érzést okozott mindenkinek.

Az intézmény vezetése továbbra is úgy gondolja, nagy hangsúlyt kell fektetni a kommunikációra, főként a lakók felé, de a munkatársak egymás közti információ cseréje is a fókuszban kell, hogy álljon. Ennek érdekében nem csak képzéseken, hanem belső értekezleteken is törekszünk ennek megvalósítására. A tavalyi év okozta feszültségek során éreztük is e korábban megkezdett munka jótékony hatását: mindannyian nehéz helyzetben voltunk, mégis egy emberként mozdultunk meg, egymás vállára támaszkodva oldottuk meg az előttünk álló feladatokat, terheket.

Lakóink egészségi állapotára az alábbiak jellemzők:

Részlegesen önellátó: 4 fő

Kerekes székes: 28 fő

Fekvő betegek száma: 24 fő, melyből 14 fő kontrakturás (ízületi mozgásbeszűkülés, mely merev testhelyzettel jár),azaz sajnosnem tud semmit segíteni az ápoló személyzetnek a merevség miatt, csak kirögzítve ültethető kerekesszékbe. Teljes ellátást igényelnek, pelenkát viselnek, etetésre szorulnak, napközben csak részben kiültethetők.

Inkontinensek száma: 52 fő

Főbb betegségeik:

80 % Pszichoszomatikus megbetegedésben szenved

70 % Hypertoniás

4 fő Inzulinnal kezelt cukorbeteg

12 fő Naponta 1x LMWH kelésben részesül

6 főt Nephrológia kezelt beteg, ~~ebből 4 fő EPO inj. beadására szorul~~

36 fő Demencia kórképet mutat, melyből 18 fő súlyos demens, a 18 főnél középsúlyos

demenciát állapítottak meg

19 fő folyamatosan enyhe kórképet mutató pszichiátriai kezelésekben részesül

4 főnél decubitus alakult ki, 1 fő lábszárfekélyes, melyet szakorvosi segítséggel

oldottunk meg

A működési engedélyünkben meghatározott 57 főt nem teljesítettük, 55,89 fő az ellátottak száma éves szinten összesítve. Ennek oka a járványügyi helyzet miatti új lakó felvételére vonatkozó szabályozás volt, mely miatt hosszabb időbe telt a felvételi eljárás, másrészt pedig az év utolsó időszakában lakóink fertőzöttsége és az ebből adódó intézményi zárlat sem tette lehetővé.

Az év során:

10 fő exitált (mely jelentős csökkenés az elmúlt évek viszonylatában)

18 fő felvételre került

30 fő került előgondozásra

12 fő a kórházba utaltak száma

97 a kórházi napok száma (jelentősen csökkent)

14 fő akut ellátás miatt, mely során a bent fekvési napok száma: 1-23 nap (jelentősen csökkent)

0 fő kivizsgálás miatt

Az intézményben élők fizikai, mentális és egészségi állapota életkorukból adódóan romló, ami leginkább a Szent András utcai telephelyen jellemző, ezért a munkaerő igény ezen a telephelyen fokozott. A Honvéd utcai telephelyünk tekintetében pedig megvalósult a nappalos műszakokban a két fő ápoló-gondozó szakember állandó jelenléte. Az elmúlt évben folyamatosan biztosítottuk a dolgozók kéréseinek megfelelően a szabadságok kiadását. 2019 decemberében kérelmeztük az egészségügyi szolgáltatásra való jogosultság engedélyezését, szakápolási tevékenység megkezdését, melyet 2020. januárjától az intézményünkben sikerült elindítani. A szolgáltatással csökkenthetők a szakellátásokra szállítás száma, s helyben megoldhatók az engedélyezett egészségügyi ellátások. Az egészségügyi végzettséggel rendelkező dolgozói létszám (14 fő) lehetővé teszi a folyamatos szakellátás biztosítását, melyet hosszas felkészülés és előkészítő munka előzött meg. A törvényi szabályozás egészségügyi kiegészítő pótlékkal díjazza és ismeri el a szociális intézményekben dolgozó egészségügyi végzettségű ápolók bérét. A szakellátás emeli a minőségi ellátást, kényelmet biztosít az ellátottak számára, csökkenti a fertőzés veszélyt, mivel nem kell kísérő, szállítás, tekintettel arra, hogy helyben nyújthatók bizonyos egészségügyi ellátások. Nagy előrelépés mindez az intézmény életében, fontos mérföldkőnek tekinthető, és büszkék vagyunk rá, minden feltételt meg tudtunk teremteni ennek érdekében. A járvány hozta nehézségek során felmerülő küzdelmek ennek a kiemelkedő szakmai, gyakorlati tudásnak is köszönhető volt. A protokollok szerinti munkavégzés, beavatkozások mindig az előírásoknak megfelelően lehetett elvégezni, a szakorvosi háttér és a műszakonkénti szakápolói jelenlét segítségével. A kórházi kezelések száma ugyan nőt, de az előző időszak fokozott ápolást igényelt a pandaemia okozta megbetegedések miatt és így kevesebben kerültek kórházi ellátásra, mert gyakran helyben történt a terápiás kezelés (infúziók adása, gyógyszerek beállítása).

A lakóink egészségi állapotát javítja a gyógytornászok aktív munkája, mely sajnos több hónapig szünetelt a járványügyi előírások miatt. A kialakult helyzetben a napi tornát a terápiás kollégák és a szakápolók igyekeztek pótolni. 2021. év során is, ahogy évek óta, megbízásos jogviszonyban foglalkoztattunk 2 fő munkatársat rendszeresen. A foglalkozások egyéni és csoportos szinten is megvalósulnak, munkájukra nagy szükség van, a tevékenység eredményei kézzel foghatóak. A szakmai érveken túl pedig kiemelendő, hogy lakóink nagyon szeretik mind az egyéni, mind pedig a csoportos tornát. Hosszú távon, amennyiben a lakók egészségi állapota megköveteli, a gyógytorna óraszámát növelni szükséges lesz a megnövekedett igények kielégítésére.

A bentlakásos otthon lakóinak az étkezéssel kapcsolatos panaszai csökkentek, minimálisra esett vissza az elégedetlenség az étlappal, ízekkel kapcsolatban. Elfogadták és megértették a közétkeztetésre vonatkozó szigorú szabályozás okozta, kevésbé házias ételeket, mely rövid és hosszú távon egyaránt az egészséges életmód kialakításához, fenntartásához járulnak hozzá. A főzőkonyha számára nagy terhet jelent az egyes diéták biztosítása, azonban rendkívül nagy rugalmasságot tapasztaltunk részükről: lakóink kívánságát sokszor tudták teljesíteni, ami nagy örömet okozott számukra. A járványügyi helyzetnek azon kevés „pozitívuma” volt, hogy a konyhai munkatársaknak, mivel kevesebb adagot kellett előállítaniuk (iskolai, óvodai bezárások), nagyobb hangsúlyt tudtak fektetni az idősek ellátásra, sokszor kaptak például süteményt, nagy örömükre.

Szakorvosainkkal rendszeresen áttekintjük a lakók egészségügyi dokumentációját és állapotát is, hogy mérsékeljük a diéták mennyiségét, és csak a szükséges esetben, szakorvosi előírásra biztosítjuk azt, ezért sikerült 5 diétás formát tartanunk. A GAMESZ munkatársaival való együttműködésért, lelkiismeretes munkájukért ezúton is köszönetet mondunk.

Lakóinkat hitéletbeli, vallásgyakorlási téren nagy mértékben támogatjuk. Hetente, illetve kéthetente van szentmise és istentisztelet, valamint biblia felolvasás, zsoltár éneklés is, mely nagyon fontos lakóink számára. Sajnos e téren is megsínylették az elmúlt évet, igyekeztük őket élő szentmise közvetítéssel kárpótolni, valamint közös imádsággal, zsoltár énekléssel.

A mentálhigiénés és foglalkoztatási lehetőségek estében fontos, hogy összehangolt legyen a lakók egészségi állapotával. Ennek következtében a mentálhigiénés csoport munkatársai napi szinten egyeztetnek az egészségügyi ágazati vezetővel, valamint a nővérekkel. Az együttműködés, a csapatmunka eredményeképpen kezd megváltozni a korábbi évek tapasztalata, mely szerint lakóink nehezen motiválhatók. Egyre többen és aktívabban vesznek részt lakóink a foglalkozásokon, programokon. Igénylik, sőt várják a napi közös tevékenységeket. Munkatársaink igyekeznek ezeket mind színesebbé, mind érdekesebbé tenni, természetesen a lakók véleményét kikérni. Az ünnepi megemlékezésekhez kötődő programok mindig felkeltik érdeklődésüket, s mostanra már lakóink is szívesen vállalnak egy-egy rövid szerepet a műsorokban.

A demensek foglalkoztatása, készségfejlesztése heti rendszerességgel történik. Nehezíti azonban a fejlesztések megtartását az épület adottságaiból adódó helyhiány, valamint hogy további emelkedést mutat a súlyosan dementálódott lakóink létszámának emelkedése, mely év végére elérte a 18 főt. A középsúlyosak száma 13 fő, mely szintén növekedést mutat.

**Mentálhigiénés, foglalkoztatás – szervezői tevékenység bemutatása**

Intézményünkben a mentálhigiénés feladatok ellátását az 1/2000. SzCsM rendelet 54. § alapján az alábbiak szerint végezzük:

A bentlakásos intézmény feladatkörében gondoskodik az ellátást igénybe vevő mentálhigiénés ellátásáról. Ennek keretében biztosítja a személyre szabott bánásmódot, a konfliktushelyzetek kialakulásának megelőzése érdekében az egyéni, csoportos megbeszélést, a szabadidő kulturált eltöltésének feltételeit, a szükség szerinti pszichoterápiás foglalkozást, az ellátottak családi és társadalmi kapcsolatai fenntartásának feltételeit, a gondozási tervek megvalósítását, a hitélet gyakorlásának feltételeit, és segíti, támogatja az intézményen belüli kis közösségek, társas kapcsolatok kialakulását és működését. A bentlakásos intézménynek mindent meg kell tennie az ellátást igénybe vevő testi-lelki aktivitása fenntartásának, megőrzésének érdekében

A mentálhigiénés tevékenységek szervezésekor olyan alapelveket vettünk figyelembe, mint az önkéntesség, célszerűség, rendszeresség, hasznosság, változatosság.

Az intézménybe újonnan érkező lakók beköltözése során, nagy hangsúlyt fektettünk az intézmény megismertetésére, az újonnan beköltöző lakó pszichés egyensúlyának megteremtésére.

Az idős embert a bentlakásos ellátás igénybevétele állítja leginkább kihívások elé, fokozott toleranciát, alkalmazkodó képességet kíván tőle, és mindenekelőtt azt, hogy feladja korábbi életvitelét, megszokott napi rutinját. Az igénybevétel szükségességét az önellátási kapacitások csökkenése, az egészségi állapot romlása, fizikális és mentális képességek hanyatlása teszi indokolttá, amely tény már önmagában is nehezen feldolgozható helyzetet jelent az idősek számára. Mindezt tetézi saját otthonának elhagyása, a megszokott környezetből az addig ismeretlen körülmények közé kerül, ahol számára addig ismeretlen szabályokkal, társakkal és dolgozókkal találkozik.

Az intézményi életforma szabályozottsága, másoktól történő függés, pszichés zavarokat okozhat, ennek kivédése céljából az ellátottak részére a legnagyobb önállóságot biztosítottuk. A foglalkoztatásokat, személyes életterüket tiszteletben tartásával szerveztük, hogy ne kényszernek érezzék, hanem a szabadidő hasznos eltöltésének.

A lakóink átlagéletkora 2021 évben:

* Székhely: 82,7 év
* Telephely: 81,5 év

A lakók mentálhigiénés ellátása és foglalkoztatása egyéni és csoportos formában, előzetes állapot- és igényfelmérést követően valósult meg.

A foglalkoztatásában legfőbb célunk volt a mentális állapotuk fenntartása, a további hanyatlás megelőzése, hasznos képességek megőrzése, közösségi összetartozás és egymás iránti tolerancia, elfogadás erősítése ennek érdekében havi, heti, napi rendszeres foglalkoztatási programok történtek az intézményben élő idősek részére.

Munkánk során figyelembe vettük, a lakók életkorát, szomatikus és pszichés állapotát, érdeklődési körét, aktivitási képességét, érzelmi reakcióik intenzitását, kedélyállapotát, toleranciáját, új helyzethez való alkalmazkodási képességét.

A csoportos foglalkozások elősegítették az izoláció leküzdését, és erősítették a közösségi szellemet. Programjainkban, és a felkínált tevékenységekben mindenki megtalálhatta a kedvének, és képességeinek megfelelő tevékenységeket.

Sajnos a járványügyi helyzet lakóinkat is megviselték, a bezártság, a hozzátartozókkal való kapcsolat hiánya, az érintések, ölelések elmaradtak. Munkatársaink igyekeztek pótolni a pótolhatatlant, és mindent megtettek annak érdekében, hogy a szomorúságot elűzzék lakóink lelkéből. Kreativitásuknak, ötletességüknek és lelkiismeretes hozzáállásuknak köszönhetően ezt sikeresen tették, melyet lakóink a hozzátartozóiknak és az intézmény vezetése felé is rendszeresen visszajeleztek.

*2021. évben a következő feladatokat végeztük (egyéni állapotok figyelembevételével):*

* értelmi fejlesztés: kvízjátékok, memóriafejlesztő, ország-város játék, ellentétpárok állítása, számok, betűk felismerése, szólások, közmondások, stb.
* finommotorika fejlesztés: díszítés, ügyességi feladatok, építőjáték, hajtogatás, tépkedés, felnőtt színezők, rajz és írás készség
* önállóság megtartását célzó foglalkozások: ruhadarabok felismerése, funkciója, ki-begombolása, zipzár használat, koordinációs feladatok
* logikai képesség fejlesztés: egyszerű matematikai műveletek, számolás, dominó, kártyázás, malomjáték
* torna, mozgásterápia, ágytorna: reggelente a testébresztő átmozgatás, napközben közös séta kertben, a városban és esetenként a tó körül. Ezek célja egyrészt szabadidő hasznos és szórakoztató eltöltése, valamint a meglévő készségek, fizikális képességek szinten tartása, javítása.

*A csoport feladatai és elért eredményei 2021. évben:*

* Egyéni gondozás keretében személyre szabott mentálhigiénés ellátás, szükség szerint esetmegbeszélés melyen a lakók aktuális problémáit, konfliktusait igyekeztünk feltárni, azokra megoldást találni, valamint élményeiket, tapasztalataikat osztották meg a közösséggel.
* Vallásgyakorlás segítése: a székhelyen heti egy alkalommal van imaóra Klári nénivel az intézmény lakójával, és pénteki napokon katolikus szentmise. A Honvéd utcai telephelyen is rendszeresen tartunk rózsafüzért és havonta egyszer katolikus szentmisén gyakorolhatták vallásukat a lakók. Református Istentiszteletre havonta egyszer került sor mindkét telephelyünkön.
* Megemlékezés: az adott évszakhoz, hónaphoz, naphoz, ünnephez kötődő népi szokásokról, és hagyományokról.
* Átfogó közösségi programok: mindennapi programjainkba beépítettük az egyes ünnepeket és az azokhoz kötődő hagyományokat is ilyen a farsang, melyet mindkét házban megrendeztünk. Nagyböjt, húsvét, nőnap, májusfa kitáncolás, idősek hónapja, halottak napja, advent, karácsonyi ünnepség és lakóink születésnapját, névnapját megünnepeltük. Minden hónap utolsó péntekén közös születésnapi megünneplésre került sor, akiknek abban a hónapban volt a születésnapjuk.
* Filmklub: A telephelyen heti rendszerességgel igénylik a lakók ezt a jellegű foglalkozást. A Filmklub során régi, a fiatalságukhoz kapcsolódó filmeket néznek az intézmény ebédlőjében, kivetítőn. A székhelyen nincs igény a lakók részéről erre a foglalkozásra.
* Visszatekintés az elmúlt hónapokra „Nosztalgiafotó”: a program keretében az előző hónapban történt foglalkozásokról, rendezvényekről készült fényképek nézegetése, felelevenítése melyet jó hangulatú emlékidézés, beszélgetés követ.
* Bemutatkozom: az intézményben lakó idősek bemutatkozása egymásnak, illetve új lakó bemutatkozása, élettörténetük megosztása lakótársaikkal. Megfigyeltük, hogy a lakók sokkal jobban figyelnek egymásra, nevükön szólítják egymást.
* Kutya által asszisztált foglalkozás: havi rendszerességgel történik mindkét házban. Az idős emberek szeretik a kutyát, fizikai és mentális állapotuk stabilizálódik. A kutya felkelti az érdeklődésüket, figyelmüket, nyitottabbá válnak. A kutya jelenléte őszinte reakciókat, érzelmeket, gesztusokat vált ki. Sajnos ez a kedvelt programunk csak néhány alkalommal tudott megvalósulni a tavalyi évben.
* Jó reggelt virágkör: minden reggel a foglalkozás megkezdése előtt megkérdezünk minden lakót az eltelt estéről, éjszakáról, érdeklődünk hogyléte felől illetve történt –e vele olyan esemény amit elszeretne mondani vagy megosztani a többiekkel.
* Egészségpercek: különleges vagy kevésbé ismert fűszerek, gyümölcsök, zöldségek, gabonák megismerése, megkóstolása.
* Intézményen kívüli programokon való részvételre sajnos nem volt lehetőségünk.
* Ízőrzők: régi ízek régi receptek felelevenítése. Havi egy alkalommal a lakókkal közösen elkészítettük a kívánt ételt. Nagyon szeretik ezt a foglalkozást, hiszen régi emlékeket ízeket idéz fel: Megosztják egymással tapasztalataikat, megbeszélik, hogy ki hogyan készítette el otthonában az ételt. (pl. palacsinta sütés, lecsókészítés…stb)
* Kávézás: Hetente két alkalommal a lakóknak kávét főzünk, melyet régi kávés csészében szervírozva fogyasztanak el. Ha a megadott napon valmilyen okból elmarad, akkor kérik, hogy a következő nap pótoljuk be a programot, ez is jelzi ennek a mindennapos rituálé jelenlétének fontosságát.
* Bingó: lakóink heti rendszerességgel igénylik a játékot. A csütörtöki napot bingó napként emlegetik.
* Kreativitás: A kézműves foglalkozások, manuális tevékenységet fejlesztő programok témái kapcsolódnak a népszokásokhoz, aktuális ünnepekhez, farsanghoz, húsvéthoz,. A feladatok végrehajtása egyre nehezebb, mert a kézügyességük romlik, a látás élességük csökken.
* Festőműhely: Az önmegvalósítást segítettük kézműves, és művészi tevékenységgel, hiszen ezek mozgatják a fantáziát, pihentetnek, egyben összpontosítást is kívánnak, beléjük feledkezhetnek, de újra önmagukra is találhatnak. Nagyon sok lelki problémára gyógyító segítségnek bizonyult a manuális tevékenység, az alkotás öröme. Mindez, pedig hatott a lélekre, harmóniához segített, elégedettség érzést adott, amely kisugárzott lakóink mindennapjaira, és környezetére.
* Felnőtt színező: nagy sikere van az idősek körében, rendszeresen kérik a színezni valót. Elmondásuk szerint azért szeretnek nagyon színezni, mert ilyenkor nem érzik az ujjaikban az ízületi fájdalmat és nem utolsó sorban hasznos időtöltés számukra. Az elkészült munkákból fali dekoráció készül, nagy büszkeséggel tölti el őket, hogy alkotásaik az intézmény falait díszítik.
* Hol járunk? Ismert helyekről, lakóhelyükről készítünk képeket,vagy az internet segítségével ellátogatunk régi lakóhelyükre, mely alapján fel kell ismerni hol járunk. Itt sem maradhat el az emlékek felelevenítése, apró titkok megosztása velünk és lakótársaikkal.
* Névnap, születésnap megünneplése: lakóink már egymást is felköszöntik, készítenek egymásnak ajándékokat.
* Vetélkedő: párban vagy csapatban játsszuk, különböző feladatokat kell megoldani a lakóknak. Ezt a foglalkozást először kételkedve fogadták, de megszerették. Tanulság, részünkre, hogy az idős emberek is mennyire képesek megsértődni, ha nem ők nyernek.
* Kvízjáték, memória mozgató: régi dalok, nóták, műsorok felismerése, kvíz kérdések állat-növényvilággal kapcsolatban, mely jelentősen hozzájárul a mentális fittség fenntartásához.
* Hétlezáró dödörgő: visszatekintés a héten történt foglalkozásokra, eseményekre.
* Masszázs labda: lakók hátának átmasszírozása labda segítségével. Nagy sikert arat a lakók körében.
* Egy kis mozgás mindenkinek kell…(mozgásos játékok): célba dobás, lufi ütögetés, pingpong, 60-70 év felett is különösen fontos a hanyatló képességek szinten tartása, az életminőség romlásának megelőzése. Ezek a mozgásos játékok mindig vidáman telnek. A feladatok végrehajtásánál szinte egymással versenyeznek kinek sikerül megoldani a feladatot. A jó kedv elengedhetetlen.
* Társas játékok: kártya, ki nevet a végén? Malom, Itt a piros, hol a piros? stb
* Felolvasás: a felolvasás versekre, rövid-tanulságos történetekre korlátozódik. A történetek, versek feldolgozásra kerülnek, melynek során mindig előkerülnek emlékek, élmények.
* Kívánságkosár: kedvenc, rég hallott nóták, operettek, meghallgatása, közös éneklése. A zene dallama és a dalszöveg segít elterelni a gondolatokat a mindennapi gondokról, képes javítani a hangulatot. A közös éneklés összeköti az embereket, fokozza a jókedvet, ezáltal mélyíti a kapcsolatokat.

A játék, a játékos foglalkozási forma szinte valamennyi foglalkoztatási területet átszövi. Cél, hogy jókedvre, vidámságra deríteni a gondozottak mindennapjait.

* Csoportos gyógytorna: minden héten, kedd délután és vasárnap délelőtt gyógytornász irányítása mellett csoportos gyógytornán vehetnek részt az idősek.
* Ügyintézés és orvoshoz kísérés: a mentálhigiénés munkavégzéshez tartozik a lakók minden napi életükkel kapcsolatos ügyintézésekben való segítés, illetve a lakók orvosi vizsgálatokra történő kísérése, felkészítése. Az intézmény lakóinak egészségügyi intézménybe való jutását saját gépjárművel biztosítja.

Mindez rendkívül nagy szervezést igényel több területen is: egészségügyi oldalról nézve a szakrendelések időpontjainak egyeztetését, dolgozói oldalról a munkaszervezést és a megfelelő kíséret biztosítását, mely utóbbi komoly nehézséget jelent. 2021-ban azonban ez nagymértékben csökkent, tekintettel arra, hogy a szakrendelések egy része szünetelt, valamint a szakápolási engedély birtokában szerencsére több ellátás helyben megtörténhetett.

* Havi rendszerességgel valamint igény szerint bevásárlással biztosítottuk számukra a szükségleteiket.
* Lakók hozzátartozókkal való kapcsolattartásának segítése. A hozzátartozókkal való kapcsolattartást az intézmény számos módon igyekszik ösztönözni, támogatni. Ebben a különösen nehéz évben ez nagy feladatot jelentett kollégáink számára. A lakók a kapcsolattartás érdekében használhatták az intézmény telefonját, illetve multimédiás eszközön keresztül videotelefonáltak, melytől kezdetben idegenkedtek, sokan azonban megszokták és vidáman részt vettek benne.
* A segítségnyújtás folyamatos a befelé fordulás, elmagányosodás kialakulásának megelőzésében, megszüntetésében. Fokozott figyelem kíséri az új lakók beilleszkedését segítését, szorongásaik, félelmeik feloldását.
* A nyári időszakban a foglalkozások többnyire a szabadban zajlottak. A székhelyen, nyáron inkább a memória fejlesztő foglalkozások valósultak meg, melynek oka, hogy kicsi tér áll rendelkezésre a lakók számára.

A tavalyi évben a demenciával küzdő lakóinkkal előre megadott tematika köré épített, készségfejlesztés keretein belül foglalkoztunk. Készségfejlesztés keretében próbáljuk nyomon követni mentális állapotukat és lassítani hanyatlásukat.

Demens foglalkozás tematikáját hat területre bontottuk:

1. vizuális érzékelés
2. mozgás
3. hallás
4. szaglás
5. ízérzékelés
6. tapintás

Minden foglalkozáson egy adott területen kapott a hangsúlyt. A foglalkozásoknak a kerete térben és időben való tájékozódás felmérése. Megbeszéltük milyen napszak, nap és évszak van aznap. A foglalkozásokon változó volt a lakók aktivitása. Folyamatosan történt a demenciával küzdő lakók nyomon követése és szükség esetén teszttel való felmérése. Minden esetben a foglalkoztatás célja az örömforrás az élvezetes együttlét, a felszabadult együtt töltött idő, a magány és az apátia elkerülése. A foglalkozások alkalmával olyan légkört próbáltunk teremteni, hogy a lakók érezzék, hogy várjuk és számítunk rá. Mindig a segítés, sikerélményhez juttatás, a pozitív példaadás a cél.

A 2021. évben az intézmény által szervezett karácsonyi ünnepségen a szociális munkatársak, terápiás munkatárs, valamint a lakók is műsorral kedveskedtek az intézmény dolgozóinak. A műsort nagy lelkesedéssel sajátították el, rendszeresen gyakoroltak lemondva kedvenc időtöltésükről.

Az intézményben térítés ellenében igénybe vehető fodrász és pedikűrös rendszeresen jár lakóinkhoz, mely különösen fontos főleg hölgy lakóink számára, hiszen a kor előre haladtával nem szűnik meg az igény a szép, esztétikus külső iránt. A szolgáltatásokhoz történő hozzáférést a szociális munkatársak és az ápolást-gondozást végző személyzet segítik az idősek részére. Sajnos ez sem tudott maradéktalanul megvalósulni ez év során, hiszen a külső személyek belépése az épületbe korlátozva volt.

Egyre több ellátott mozgásában korlátozott és felügyeletet igényel, kerekesszékkel, rolátorral, járókerettel, vagy bottal közlekedik. Az önellátóbb ellátottak is szédülhetnek, járás bizonytalanságról panaszkodnak, így ők is felügyeletre szorulnak az intézményen belüli közlekedésben. Így a csoportfoglalkozásokra történő érkezés és távozás esetén segítséget igényelnek.

Az idősekben igen erős a szeretetvágy, csak végtelen gyengédséggel és türelemmel szabad közelíteni hozzájuk és erre a mentálhigiénés munka során nagy hangsúlyt fektetünk. Fontosnak tartjuk munkánk során az érintést, mely a kommunikáció egyik legalapvetőbb formája, az érintés jelenti számukra a biztonságot.

*A mentálhigiénés csoport adminisztrációs feladatai:*

Mentálhigiénés gondozási lap vezetése, demens fejlesztő lap, új ellátott esetén a lakó felvétellel kapcsolatos adminisztráció, egyéni gondozási tervek készítése, heti és havi foglalkoztatási terv készítése, MMS tesztek készítése, éves és heti programtervek készítése. Minden lakónak készül MMS teszt és óra teszt a beköltözést követő 1 hónapon belül illetve jelentős állapot változás esetén.

2019. év októberétől napi rendszerességgel történik egyeztetés az intézmény egészségügyi ágazat vezetője, akadályoztatása esetén a helyettese és a csoportvezető szociális munkatárs között a lakók állapotát, kéréseiket illetően. Az információ csere a lakók érdekeit szolgálják.

Az összehangolt munka teremti meg a lehetőségét, hogy megvalósíthassuk az emberi méltóság megőrzését, az emberhez méltó élet biztosítását az életkor legvégső határáig, a személyre szóló gondozás-ápolás megvalósítását.

Személyi feltételek:

2021. évben 2 fő szociális munkatárs napi 6 órában, 1 fő szociális munkatárs napi 8 órában, 1 fő terápiás munkatárs napi 6 órában végzi mentálhigiénés feladatokat. A csoportban dolgozó munkatársak lelkiismeretessége, szakmai hozzáállása kiemelkedő, lakóink mentális állapota e nehéz évben is nagyban köszönhető az ő fáradhatatlan munkájuknak.

Az intézmény vezetősége nagy gondot fordít a dolgozók képzéseire, mentális védelmükre. 2021. évben a mentálhigiénés munkát végzők közül 1 fő vett részt az intézmény által szervezett előadáson, ezáltal lehetőséget teremtve arra, hogy az idősek foglalkoztatása, az idősekkel való törődés minél magasabb színvonalon történhessen. A székhelyen és a telephelyen 2-2 fő látja el a mentálhigiénés feladatokat. A programokat előzetes megbeszélés alapján közösen, vagy külön- külön tartják. Ez függ a betegkísérésektől, aktuális, sürgős lakókkal kapcsolatos teendőktől, ügyintézéstől, problémák megoldásától.

Munkánk során hangsúlyt helyezünk arra, hogy a csoportfoglalkozásokra az időseink önként jelentkezzenek és aktívan vegyenek részt. Amennyiben hiányzik az önkéntesség, akkor is folyamatosan ösztönözzük, bátorítjuk Őket a foglalkozási lehetőségek igénybevételére. Arra törekszünk, hogy aktív, szellemileg friss idősek maradjanak sokáig és szép nyugodt életet teremtsünk számukra az intézményben.

Elmondható, hogy az idősek bíznak a mentálhigiénés, munkát végző kollégákba. Hálásak nekik és napi szinten megköszönik munkájukat, törődésüket.

1. **Házi segítségnyújtás**

A házi segítségnyújtás az alapszolgáltatások egyik legfontosabb eleme. A romló általános egészségi állapot, a rendszerint távol élő család, maguk az időskori elváltozások is szükségessé teszik, hogy ellátottaink már az otthonukban kapják meg a megfelelő segítséget. Nagy lépés ez mindkét fél számára: az ellátottnak beismerni, felismerni, hogy van olyan területe az életének, melyet nem képes már ellátni, és segítséget kell kérnie, de a gondozónőknek is, hiszen munkájukat idegenként úgy kell megkezdeniük és végezniük, hogy bizalmat építsen ki, szakszerűek is legyenek, és az időkorlátokat is tartani tudják. Sok esetben az ellátott számára a külvilággal az egyetlen kapcsolatot a gondozónő jelenti, ezért feladatukból adódóan szinte családtagként viszonyulnak hozzá ellátottaink.

A házi segítségnyújtás, mint alapszolgáltatás személyre szabottabban kerül meghatározásra a kérelmet követő előgondozás során. A személyi gondozásba tartozó elemek a szakképesítéshez kötött munkakörrel elláthatók, mint például testi higiéné biztosítása, mosdatás, fürdetés, gyógyszer adagolás, vérnyomás- és vércukor mérés.

A szociális segítésbe tartozó elemek főként a lakókörnyezettel, háztartással kapcsolatosak, szakképesítéshez nem kötött munkakörben is elláthatók, mint például bevásárlás, postai ügyintézés, mosogatás, mosás, vasalás.

2021. évben az ellátást Hévíz, Cserszegtomaj településeken biztosítottuk a lakosság részére. A feladatot 5 fő gondozónő látta el. A vezető gondozónő munkakörét úgy alakítottuk ki, hogy a folyamatosan változó jogi és szakmai környezetből adódó módosítások végrehajtása mellett szükség esetén gondozási tevékenységet, helyettesítést, és a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás szakmai vezetését is ellátta.

Az éves látogatási alkalmak száma 2021.évben 7629 volt, amely az előző évhez képest, - amely 8663 alkalom volt, - jelentős csökkenést mutat. A gondozásra fordított időtartamban viszont alig történt változás, 2021.évben 8475 óra volt összesen, amely a tavalyi 8546,5 óraszámmal csaknem megegyezik. Ez azt jelenti, hogy a napi ellátottak száma valamelyest mérséklődött, ezzel szemben a gondozásra fordított napi időtartam emelkedett. A változás jól tükrözi, hogy ellátottjaink egyre magasabb óraszámban igénylik a házi segítségnyújtást. Kizárólag szociális segítésre egyetlen ellátottunk sem volt jogosult. Az arányszámokból jól látszik, hogy a szaktudást igénylő segítségnyújtásra van szükség elsősorban a szolgáltatásban.

2021. januárban 47 fő gondozottal volt megállapodásunk. Az év során összesen 25 fő ellátását szűntettük meg, amelynek oka többnyire az ellátott halála, idősotthoni elhelyezése, illetve a családhoz való költözés volt. Ellátás nem szűnt meg panasz vagy negatív visszajelzés miatt. Gondozónőink az ellátottak visszajelzései alapján kiemelkedő munkát végeztek. Az év során 23 fő új ellátását kezdtünk meg.

2019. év február 1-től bevezetésre került a térítési díj Hévízen 50 %-os kedvezménnyel. Cserszegtomajon az Önkormányzat átvállalja a gondozási díj fizetését.

Intézményünk valamennyi házi segítségnyújtásban dolgozó munkatársa szakképzett, melyet nagyon fontosnak tartunk a magas színvonalú szakmai tevékenység biztosításához.

Általánosságban a házi segítségnyújtásról, mint alapszolgáltatásról elmondható, hogy olyan gondozási forma, amely az igénybe vevő önálló életvitelének fenntartását - szükségleteinek megfelelően - lakásán, saját lakókörnyezetében biztosítja. A célja, hogy a lehető leghosszabb ideig otthon maradhasson az ellátott, megszokott környezetében, mivel ennek mentális hatásai okán egészségmegtartó hatása elismert.

A házigondozó feladatai ellátása során segítséget nyújt ahhoz, hogy az ellátást igénybe vevő fizikai, mentális, szociális szükséglete:

* saját környezetében,
* életkorának, élethelyzetének és egészségi állapotának megfelelően,
* meglévő képességeinek fenntartásával, felhasználásával, fejlesztésével

biztosított legyen.

A házi segítségnyújtás keretébe tartozó gondozási tevékenység különösen

* az ellátást igénybevevővel segítő kapcsolat kialakítása és fenntartása,
* az orvos előírása szerinti alapvető gondozási, ápolási feladatok ellátása,
* a segítségnyújtás a személyi és környezeti higiénia megtartásában,
* közreműködés az ellátást igénybevevő háztartásának vitelében (különösen bevásárlás, takarítás, mosás, meleg étel biztosítása),
* segítségnyújtás az ellátást igénybe vevőnek a környezetével való kapcsolattartásában,
* segítségnyújtás az ellátást igénybevevő érintő veszélyhelyzet kialakulásának megelőzésében,
* a kialakult veszélyhelyzet elhárításában,
* az ellátást igénybevevő segítése a számukra szükséges szociális ellátásokhoz való hozzájutásban.

A gondozónő a házi segítségnyújtás során az ellátott érdekében együttműködik a háziorvosokkal, az egészségügyi intézményekkel, valamint minden olyan intézménnyel és hatósággal, akik kapcsolatba kerülhetnek az ellátottakkal. Intézményen belüli együttműködések is jellemezték a szakmai kapcsolatokat, például a családsegítő munkatársakkal, több alkalommal éltek jelzéssel egymás felé, valamint végeztek közös családlátogatást.

A környék háziorvosai esetében továbbra is fontosnak tartanánk a betegek megfelelő tájékoztatását elérhető szolgáltatásainkkal kapcsolatban. Gyakran tapasztaljuk, hogy a kérelmező nem tudott a házi segítségnyújtás, vagy más egyéb igénybe vehető szociális szolgáltatásról. A lakosság informálása továbbra is fontos feladatunk.

Ellátási területünkön a gondozónők munkanapokon 8-16-óráig dolgoznak. Minden kedden közös értekezletet tartanak. A többi napokon a gondozónő a saját területén kezdi a munkáját. A vezető gondozónő feladata az értekezletek megtartásán túl, a napi szintű szakmai támogatás, előgondozások, a teljes körű dokumentáció vezetése, statisztikai jelentések készítése, valamint a számlázások előkészítése. Mindezek során a vezető gondozónő szakmai segítséget nyújt, szüksége szerint a szociális ágazati vezető, vagy az intézményvezető jelenlétében és szakmai támogatásával, valamint alkalmanként pedig a vezető gondozónő ellenőrzéseket tart, melynek tapasztalatairól beszámol az intézmény vezetése felé.

**Kimutatás tevékenységünkről 2021. év során:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Éves látogatások száma - településekre bontva | | | | | | | | | | | | | |
| 2021. | 01.hó | 02.hó | 03.hó | 04.hó | 05.hó | 06.hó | 07.hó | 08.hó | 09.hó | 10.hó | 11.hó | 12.hó | **összes** |
| Hévíz | 292 | 279 | 347 | 225 | 255 | 304 | 313 | 286 | 299 | 294 | 285 | 327 | **3506** |
| Cserszegtomaj | 374 | 368 | 376 | 346 | 345 | 399 | 303 | 246 | 287 | 310 | 367 | 402 | **4123** |
| **ÖSSZESEN** | 666 | 647 | 723 | 571 | 600 | 703 | 616 | 532 | 586 | 604 | 652 | 729 | **7629** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Éves gondozási órák száma - településekre bontva | | | | | | | | | | | | | |
| 2021. | 01.hó | 02.hó | 03.hó | 04.hó | 05.hó | 06.hó | 07.hó | 08.hó | 09.hó | 10.hó | 11.hó | 12.hó | **Összes** |
| Hévíz | 343,5 | 312 | 414 | 295,5 | 340 | 387 | 431 | 347 | 378 | 375 | 365,5 | 427 | **4415,5** |
| Cserszegtomaj | 403 | 395,5 | 391 | 329 | 350,5 | 404,5 | 277 | 237,5 | 274,5 | 302 | 330,5 | 364,5 | **4059,5** |
| **összesen** | 746,5 | 707,5 | 805 | 624,5 | 690,5 | 791,5 | 708 | 584,5 | 652,5 | 677 | 696 | 791,5 | **8475** |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Megszűnések 2021.év** | | | | | | |
| Megszüntetés  oka | Elhunyt | Elköltözött | Bentlakásos otthonba költözött | Család/saját kérésre | Tartós kórházi ellátás | **Összesen** |
|  | 11 fő | 1 fő | 7 fő | 6 fő | 0 fő | **25 fő** |

1. **Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás**

Saját otthonukban élő egészségi állapotuk és szociális helyzetük miatt rászoruló segélyhívó készülék megfelelő használatára képes időskorú vagy fogyatékos személyek, illetve pszichiátriai betegek részére az önálló életvitel fenntartása mellett felmerülő krízishelyzetek elhárítása céljából nyújtott ellátás, amely 24 órás felügyeletet biztosít.

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás lényege: egy csuklóra rögzíthető jelzőkészülék, mellyel az idős vagy beteg ember, egy gombnyomással jelez, ha azonnali segítségre van szüksége. A jelzés beérkezését követően a gondozónő maximum 30 percen belül a helyszínre érkezik, és döntést hoz a beavatkozásról: ellátja a jelzést tevőt, orvos hív, mentőt hív, hozzátartozót értesít. A jelzőrendszeres házi segítségnyújtást szakképzett gondozók végzik. Ellátottaink számára a legfontosabb szempont a készülék nyújtotta biztonságérzés.

2021-ben a szolgáltatást összesen 66 főnek (halmozott adat) biztosítottuk. 2021. január elsején 54 fővel volt megállapodásunk, évközben megszűnt 9 ellátás, valamint az év során 12 új megállapodást kötöttünk. A megszűnések leggyakoribb oka az ellátott halála, a családhoz való költözés illetve a bentlakásos otthonba történő elhelyezés volt.

Az elmúlt évben összesen 12 segélyhívás történt, amely az előző évhez képest (2021-ben 38 volt az esetszám) jelentős csökkenést mutat. A segélyhívások legtöbbször elesés, illetve betegség, rosszullét miatt történtek. A gondozónők minden estben a meghatározott időn belül a helyszínre érkeztek, és szakszerű ellátást biztosítottak. Az esetek megoldásában 2 alkalommal történt mentő hívása, 3 esetben sikerült az ellátottakat beszélgetéssel megnyugtatni, 4 alkalommal történt felsegítés és gondozás elesést követően. 1 alkalommal tévesen riasztották a kollégákat, két esetben pedig műszaki segítségnyújtás történt.

**Az ellátást igénybevevők szociális rászorultság szerinti megoszlása**

|  |  |
| --- | --- |
| **Szociális rászorultság oka / ellátás indoka** | **Szociálisan rászorultak száma az elszámolási időszakban (fő) 2021.év** |
| **Egyedül élő** | |
| 65 év feletti személy | 62 |
| 65 év feletti súlyosan fogyatékos személy | 1 |
| 65 év feletti pszichiátriai beteg személy | 0 |
| **Egyedül élő összesen:** | **63** |
| **Kétszemélyes háztartásban élő** | |
| 65 év feletti, | 0 |
| 65 év feletti súlyosan fogyatékos, | 3 |
| 65 év feletti pszichiátriai beteg személy | 0 |
| **Kétszemélyes háztartásban élő összesen** | **3** |
| **Mindösszesen** | |
| **Szociálisan rászorult személyek száma:** | **66** |

A szakfeladaton 4 fő gondozónő lát el ügyeleti tevékenységet, akik a házi segítségnyújtás gondozónői. A havi ügyeletes beosztást közösen beszélik meg, figyelembe véve a kollégák elfoglaltságát, kéréseit, ünnepeket. Az eseteket a keddi megbeszélések alkalmával ismertetik egymással: riasztás oka, megtett intézkedések, adódó problémák, illetve ezek megoldásai, mindezzel segítve egymás munkáját, felkészülve a váratlan helyzetekre.

A jelzőrendszerrel kapcsolatban a háziorvosokkal való kapcsolat jól működik, szolgáltatásainkról tájékoztatást adnak betegeiknek, illetve felénk is jelzik, ha valakinek segítségre van szüksége.

Összegzésként elmondható, hogy a rendszer működtetése nagyon fontos az ellátottak számára. Riasztási adataink első tekintetben ugyan alacsonynak tűnhetnek, de a célját és eredményét nézve azt mutatják, hogy hiánypótló szolgáltatásról van szó, akár életmentő, sürgős beavatkozásokat indukál.

A szolgáltatás jövőjét illetően elképzelhető, hogy jelentős változás lesz, informális ismereteink szerint elképzelhető a központosítás ezen a területen is.

1. **Idősek nappali ellátása**

Az Idősek nappali ellátása a szociális és mentális támogatásra szoruló, önmaguk ellátására részben képes időskorúak számára nyújtott szolgáltatás, akiknek napközbeni ellátásában, étkeztetésében, társas kapcsolataik alakításában, valamint alapvető higiéniai szükségleteik kielégítésében segítünk. Az idős emberek igénylik a társas kapcsolatokat, valamint a szociálisan rászorulók közül is sokan látogatják az Idősek nappali ellátását, igénybe veszik annak szolgáltatásait. Az ellátottak száma: 25 fő.

2015. januártól Cserszegtomaj Község Önkormányzatával kötött feladat-ellátási megállapodás alapján módosult az ellátási terület, így Cserszegtomaj község közigazgatási területéről is ellátható 2 fő, ez idáig azonban nem merült fel igény a településről.

Az igénybevétel önkéntes, az ellátás az igénylő kérelmére történik. A kérelem benyújtásakor a kérelmezőt tájékoztatjuk az ellátás feltételeiről, a megkezdésének időpontjáról az intézményvezető értesítést ad. Határozott vagy határozatlan időre szólhat a felvétel.

Az ellátás telephelyén lehetőség van automata mosógéppel történő mosásra, valamint a személyes higiéné biztosítására is adott a lehetőség. A pszichés gondozás során törekszünk arra, hogy a tagoknak kiegyensúlyozott, nyugodt családias légkört biztosítsunk, elsősorban segítő beszélgetés által, szükség esetén más szakember (pszichológus, mentálhigiénés munkatárs, családgondozó, családterapeuta) bevonásával.

Hivatalos ügyek intézésében a nappali ellátás vezetője segítséget nyújt, vagy más szakemberhez irányítja az ellátottakat.A foglalkoztatás szervezésekor az idős embert érdeklő témakörökre fokozott hangsúlyt fektetünk. Fontosnak tartjuk a hagyományőrzést, a helyi népszokások felelevenítését, az idősek gazdag tapasztalatainak célszerű felhasználását, továbbadását. A kellemes és hasznos időtöltés érdekében az alábbi foglalkoztatási és szórakoztatási lehetőségek állnak rendelkezésre: újságok, folyóiratok, könyvek, rádió, TV, társasjátékok, kártya, sakk, dominó.

A Covid 19 járvány alatt a jogszabályok lehetőséget biztosítottak arra, hogy telekommunikációs, multimédiás felületen, valamint otthonközeli szolgáltatásként vegyék igénybe ellátottjaink a nappali ellátást. Mindezekkel éltek is, rendszeresen segítették a gondozónők ellátottjainkat, nagy sikernek örvendett az évek óta sikeresen működő zumba, a helyzetnek megfelelően online formában, mely az egyik legfontosabb közösségkovácsoló erő a nappali ellátást igénybe vevők között.

*Állandó programok az Idősek klubjában:*

* Foltvarró szakkör heti két alkalommal
* Bibliaóra minden héten
* Zumba (táncos mozdulatok) időseknek hetente kétszer
* Egészségnap: vércukor-vérnyomás mérés, egészségügyi felvilágosító előadás, egészséges táplálkozás témájában tanácsadás
* Ünnepek megtartása, népi hagyományok felelevenítése (farsang, húsvét, anyák napja, májusfa kitáncolás, szüreti mulatság, idősek világnapja, karácsony, összevont névnapozás)
* Szabadidő hasznos eltöltésére irányuló foglalkozások: készség-és képességmegtartó játékok, társasjátékok, kártyajátékok, ismeretterjesztő filmek vetítése
* Mentálhigiénés foglalkozások egyéni és csoportos beszélgetések formájában

Bízunk benne, hogy a járványügyi helyzet oldódását követően a szolgáltatások megújulva újra indulhatnak, és további funkciókkal tudjuk bővíteni szolgáltatásainkat.

1. **Szociális étkeztetés**

Az étkeztetés kötelezően ellátandó önkormányzati feladat, szociális alapszolgáltatás.

Az étkeztetés keretein belül gondoskodunk Hévíz Város közigazgatási területén azoknak a szociálisan rászorulóknak legalább napi egyszeri étkezéséről, akik azt önmaguk, illetve eltartottjaik részére tartósan, vagy átmeneti jelleggel nem képesek biztosítani, valamint azon igénylőkről, illetve az általuk eltartottakról is, akik koruk, vagy éppen egészségi állapotuk miatt étkezésükről más módon gondoskodni nem tudnak.

Hévíz Város a TASZII-n keresztül gondoskodik a kötelező szociális étkezésről, a járványügyi helyzettel összefüggésben 2020. novemberétől már kizárólag hétköznapokon. Az ételt a Gazdasági, Műszaki Ellátó Szervezet (GAMESZ) konyháján készítik el hétfőtől-péntekig, és jellemzően gépkocsival szállítjuk ki – minden nap 11.30-14.00 óra között, valamint az Intézmény tálaló konyhájáról is elvihető.

Az elkészített étel kiszolgálása ételhordóban kiadagolva házhoz szállítással, elvitellel vagy helyben fogyasztva történik. Az otthon étkezőjében lehetőség van az igénybevevő számára helyben fogyasztásra, itt az evőeszközt, tányérokat, poharakat az intézmény biztosítaná és mosogatná el, de ezidáig ilyen ellátotti igény nem merült fel.

Térítési díj fizetése nyugdíj összegétől függően, a tárgyhónapot követő hónap 10.-éig történik, a járványügyi veszélyhelyzet óta kizárólag utalással, vagy csekkes befizetéssel.

2021. évben az intézményi térítési díjjal

* megegyező díjat fizetők száma: 63 fő,
* csökkentett személyi térítési díjat fizető: 5 fő
* ingyenesen: 9 fő étkezett.

A diéták a következőként alakultak: normál étkező: 63 fő, diabetes: 10 fő,   
zsír és fűszerszegény: 2 fő, epe kímélő diéta: 2 fő (halmozott adat).

2021. évben az étkeztetésben ellátottak száma: 77 fő volt, ebből elviteles lehetőséget 7 fő, a lakásra szállítás lehetőségét 70 fő választotta, helyben fogyasztásra nem volt igény.

A tálalókonyha működtetése Intézményünkben a bentlakásos otthon és a szociális étkeztetéssel összefüggésben üzemel. Mindkét telephely tálalókonyhája teljes mértékben megfelel az élelmiszerbiztonsági előírásoknak.

Az előző évi átszervezése (eltérő munkarend, beosztás) e területnek bevált, működési stabilabbá vált, de sajnos mindezek ellenére is fennállt a munkaerőhiány a konyhai feladatok ellátásában. A reggeliztetést és néhány esetben a vacsoráztatást megbízási szerződéses, nyugdíjasszövetkezeten keresztül, közfoglalkoztatott, valamint esetenként a takarító személyzet bevonásával biztosítjuk a lakóink számára. Problémát okoz továbbá e területen szabadságok kiadása, betegszabadság, táppénz esetében pedig jelentős átszervezést igényel külső munkatársak további bevonásával.

A tálalókonyha szociális étkeztetés tekintetében történő egy helyre összpontosítása a következő időszak tervei közt szerepel.

1. **Védőnői ellátás**

A védőnői ellátás az alapellátás része, mindenki számára ingyenes szolgáltatás.  
A területi védőnő feladatát az ellátási területén lakcímmel (állandó vagy ideiglenes) rendelkező személyek gondozásán túl a körzetében jogszerűen tartózkodó azon személyeknél is végzi, akik az ellátás iránti igényüket a védőnőnél bejelentik.

A családok gondozását elsősorban a családok otthonában, továbbá az orvossal és az önállóan tartott védőnői tanácsadásokon végzi.

A területi védőnő főbb feladatai:

* 1. nővédelem,
  2. a várandós anyák gondozása,
  3. a gyermekágyas időszakban segítségnyújtás és tanácsadás az egészségi állapottal, az életmóddal, szoptatással, valamint a családtervezéssel kapcsolatban;
  4. a 0-6 éves korú gyermekek gondozása,
  5. az oktatási intézménybe nem járó otthon gondozott tanköteles korú gyermek gondozása.
  6. [védőnői méhnyak-szűrés](http://www.hevizterezanya.hu/vedonoi-mehnyakszures-hevizen/)

Iskola- és ifjúság egészségügyi ellátás: A védőnők munkájukat a városban található általános iskolában és gimnáziumban is végzik.

Feladatuk: A 6-18 éves korosztály, valamint a 18 év feletti, középfokú nappali rendszerű iskolai oktatásban résztvevők megelőző jellegű, az egészségügyi alapellátás keretében szervezett iskola-egészségügyi ellátása.

*Személyi ellátottság:*

Hévíz I.: Szabóné Söjtöri Judit

Hévíz II.: Popper Viktória 2021. 02.28-ig, helyettesítésben Szabóné S. Judit 03.01-től 09.14-ig, 09.15-től főállásban Dr. Divinyiné Zsoldos Zsuzsanna

*Tevékenységünk számokban:*

* Várandós anyák gondozása: 55 fő várandós anyát gondoztunk
* Csecsemő és gyermekgondozás: 189 fő
* 40 újszülöttel gyarapodott
* Elvégzett méhnyak- szűrések száma: 9 fő.
* Védőnői látogatások száma:861
* tanácsadásonmegjelenések száma összesen: 1460, melyből: nővédelem:12, várandós:167, csecsemő és gyermek:1281.
* Távtacsásadás:378

*Szakmai tevékenységi számok Hévíz tekintetében:*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***2020.év*** | ***várandós*** | ***gyermek***  ***0-7éves*** | ***Iskolások*** | ***Távkonzultáció*** | ***összes látogatás*** | ***tanácsadáson megjelenés*** |
| ***Hévíz I.*** | *36* | *105* | *250* | *272* | *635* | *996* |
| ***Hévíz II.*** | *17* | *85* | *318* | *106* | *262* | *464* |
| ***Összes*** | *53* | *190* | *582* | *367* | *861* | *1460* |

Az egy főre jutó ellátottak száma a körzetek racionalizálása óta stabil.

*Iskola egészségügy:*

Az iskolai védőnői tevékenység során munkatársaink szorosan együttműködve végzik feladataikat Dr. Károlyi Sylvia, Dr. Kovács Judit, Dr. Varga Katalin gyermekorvosokkal Hévízen, valamint Dr. Hegedűs Mihály háziorvossal Nemesbükön.

Orvosi vizsgálathoz előkészítő szűréseket a védőnő önállóan végzi: súly és hosszmérés, vizelet-vizsgálat, látás- és hallásvizsgálat, vérnyomásmérés, mell- körfogat mérés, tisztasági vizsgálat és a kiszűrt elváltozások gondozása, ill. kiegészül az ismeretterjesztő előadások tartásával.

Az iskolai – óvodai létszámok pedig Bibó István Gimnázium: 250 fő, Illyés Gyula Általános Iskola: 318 fő, Brunszvik Teréz Óvoda:114 fő, Nemesbük Óvoda: 12 fő.

*Kapcsolattartás és programok:*

A védőnők kapcsolata a gondozottakkal és az intézmények vezetőivel, dolgozóival rendszeres és aktív (háziorvosokkal, házi gyerekorvosokkal, védőnő kolléganőkkel, szakorvosokkal, Gyerekjóléti Szolgálatokkal, egyéb szervezetek).

Részt vettek a nők körében végzett mammográfiás szűrővizsgálatok szervezésében, ennek érdekében Hévíz mindhárom háziorvosával és asszisztensével, az Önkormányzattal és az NNK Szűréskoordinációs Osztályával eredményesen együttműködtek. A járványügyi helyzet miatt elsősorban az egyénileg történő utazást javasoltuk.

Az év során részt vettek védőnőink:

* Mályvavirág Alapítvány felhívására az Európai Méhnyakrák Megelőzési Hét-hez kapcsolódva gyöngyfűzést szerveztünk a Bibó Gimnáziumban. Az elkészült karkötőket jótékonysági célra felajánlottuk a kezeléseken átesett hölgyek gyógyulásának segítésére.
* Továbbképzések, szakmai konferenciák (MAVE, MESZK) a járványügyi helyzet miatt elhalasztásra kerültek, az 5 évente kötelező továbbképzést on-line formában teljesítették, ahogy az EFOP, GYÚT, CSBO és VOIR képzéseken szintén online lehetett részt venni.
* Nemesbüki óvodában egészségnapot tartottunk februárban. A fogmosás, kézmosás és higiéné fontossága volt a fő témakör, játékos formában ismerkedtünk meg ezekkel és a védőnői szűrővizsgálatokkal is.
* Az óvodákban gyógytestnevelés szűrések megtörténtek.
* Stefánia online konzultációk 2 hetente, munkánk segítése érdekében
* Ez évben a VMP szűrésekre 200 fő kapott behívót májusban, a korábban elmaradtak közül sokan nem jelentkeztek újra. Az újonnan kiküldött októberi 200 behívott közül 9 fő vett részt a szűrésen. A továbbiakban félévente kerülnek kiküldésre a behívók.

A kialakult járványhelyzet itt is új kihívások elé állította a munkatársakat. Szükség volt a bezártság miatt otthon lévő kismamák számára félelmeik eloszlatásához, lelki megerősítésükhöz hozzájárulni, így megküzdési stratégiák ajánlása, lelki támogatás nyújtására, útmutatásra nagy igény volt a családok körében. A szakmai ajánlásokban megfogalmazott távtanácsadás bevált, több telefonos megkeresést kaptunk ebben az időszakban, melyet a szülők kezdeményeztek. A fokozott mentális támogatást igénylő anyák és gyermekeik számára az elmaradt látogatások hiányában telefonos konzultációk ugyan kevésbé hatékonyak, de időtartamuk hosszabb. A gondozottak számára elérhetővé kellett tenniük a szükséges dokumentumokat, hogy a gondozási terv elkészülhessen, valamint nehézséget okoz a mozgásfejlődés nyomon követése, de ezt a modern technikai lehetőségekkel élve sikerült megoldani videók küldése által. A kötelező és ajánlott védőoltásokat nem lehetett hosszabb ideig elhalasztani, a státusvizsgálatokat is el kellett végezni, melyek nyilván csak személyes megjelenéssel oldhatóak meg így azok szervezése nagy nehézséget jelentett.

Koraszülöttek létszáma a múlt évben emelkedett, összesen 2 újszülöttet és családját érintette, őket kiemelten és fokozottan kell gondozni, nagy odafigyeléssel.

1. **Központi Orvosi Ügyelet**

2014. július 1.-től Intézményünk üzemelteti a hévízi orvosi ügyeletet, már Központi Orvosi Ügyeletként.

Az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény 93. § (2) bekezdése alapján az ügyeleti ellátás célja az egészségügyi szolgáltatók napi munkarend szerinti munkaidő befejezésének időpontjától a következő napi munkarend szerinti munkaidő kezdetéig a beteg vizsgálata, egészségi állapotának észlelése, alkalomszerű és azonnali sürgősségi beavatkozások elvégzése, illetőleg fekvőbeteg-gyógyintézetbe történő sürgősségi beutalása, valamint a külön jogszabályokban meghatározott eljárásokban való részvétel.

A központi ügyelet a kórházon kívüli sürgősségi ellátás végzésére létrehozott egység, amely több háziorvosi körzet lakosságának folyamatos vagy meghatározott időben történő alapellátási szintű sürgősségi ellátását végzi az adott területet ellátó mentőszolgálattal együttműködve.

Az egészségügyi ellátás folyamatos működtetésének egyes szervezési kérdéseiről szóló 47/2004. (V.11.) ESZCSM rendelet alapján a feladatellátás ilyen jellegű biztosításának célja, hogy a beteg a legrövidebb idő alatt az egészségi állapota által indokolt progresszivitási szinten kerüljön ellátásra.

2020. augusztus 1. napjától e területet az Ügyelet Nonprofit Közhasznú Kft. biztosítja szerződés alapján.

*Az ügyelet ellátási területe és ideje:*

A központi ügyeleti ellátás az ellátásra társult települések közigazgatási területén élő, illetve ideiglenesen tartózkodó lakosság számára hétköznapokon, hétvégén és ünnepnapokon vehető igénybe, illetve a központi ügyeleti szabályok szerinti hívás alapján helyszínre kivonulással.

Helyszín: Keszthely, Ady Endre u. 2.

Elérhetőség: 92/321-000 (ügyeleti időben)

Ellátási terület: Hévíz, Alsópáhok, Felsőpáhok, Nemesbük, Zalaköveskút

Igénybevétel ideje: Az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény 93. § (1) bekezdésében meghatározott ügyeleti ellátás, amelyet az egészségügyi szolgáltatások nyújtásához szükséges szakmai minimumfeltételekről szóló 60/2003. (X. 20.) ESzCsM rendelet alapján központi ügyeleti ellátás formájában biztosít egy háziorvos közreműködésével munkanapokon 16.00 órától másnap reggel 8.00 óráig, munkaszüneti és ünnepnapokon reggel 8.00 órától az első munkanap reggel 8.00 óráig.

*Az ügyelet működési rendje:*

Az ügyelet felkereshető ambulánsan a helyszínen vagy a központi telefonszám hívásával érhető el.

A sürgősségi betegellátó rendszer részeként a kórház fekvőbeteg ellátásán kívüli ellátás sürgősségi ellátást a Szolgáltató és az OMSZ együttműködtetve biztosítja, közös diszpécser szolgálatot működtetve, orvosi ügyeleti formában.

A sürgősségi betegellátás rendszerének keretében az OMSZ, a központi orvosi ügyelet, valamint a fekvő beteg ellátást végző, keszthelyi kórház sürgősségi osztálya között a szerződő felek egységes riasztási rendszert működtetnek.

Az OMSZ diszpécser szolgálati központja egységesen biztosítja a sürgősségi betegellátás és a mentés riasztási rendszerét, mely alkalmas a rendőrség és a tűzoltóság egyidejű elérhetőségére is.

OMSZ vállalja, hogy biztosítja a beérkező hívások fogadását, valamint a közös mentésirányítási központ/diszpécser szolgálat, mentésirányítási feladatai ellátásához szükséges személyi és tárgyi feltételeket, valamint a mentésirányítási/diszpécseri feladatok hatékony ellátását az OMSZ kérdezési protokolljában rögzítettek szerint.

Az OMSZ mentésirányítója/diszpécsere:

* Köteles a telefonhívásokat minden esetben mentési felvételi adatlapon rögzíteni, és ha mentő riasztása szükséges, úgy az OMSZ Minőségügyi Kézikönyvének, mentés-betegszállításra vonatkozó szabályai alapján jár el
* Ha a szolgáltatónak adja át a feladatot, azaz ügyeletes orvost riaszt, az adatlap átadás-átvétel rovatán a pontos időmegjelölést jelzi, valamint az intézkedések rovatban feljegyzi, hogy az ügyeletes orvos mikor indult a helyszínre. Az ügyelet újabb riasztást helyszínen is kaphat, illetve bármikor kérhet mentőegységet az ügyeletet ellátó orvos is a központon keresztül.
* A bejelentőt, annak kikérdezése után tájékoztatja arról, hogy a feladatot a szolgáltató, vagy az OMSZ fogja ellátni.

*Ügyelet felszerelésére vonatkozó megállapítások, minimumfeltételek teljesülése:*

* A központi háziorvosi ügyelet tárgyi minimumfeltételei megfelelnek a 60/2003. (X. 20.) ESzCsM rendelet előírásainak.
* Az ügyelet eszközeinek felülvizsgálata folyamatos, dokumentált, eszköz, gyógyszer és továbbképzés tekintetében is.

Dr. Németh András ügyvezető által megküldött adatok és tájékoztatás is mutatja, hogy komoly mértékben vették igénybe az ügyeleti ellátást városunk és térségünk lakosai. Így másfél év után elmondható, hogy a jelenlegi rendszerben jól működik az ügyeleti ellátás, a lakosság részére könnyen hozzáférhető, és élnek is vele szükség esetén.

Ügyvezető Úr által megküldött beszámolóból az alábbiakat emelném ki:

„A 2021-as évet is a koronavírus járvány dominálta. Az ellátást folyamatosan tudtuk biztosítani. Az ügyelők közül többen, akár súlyosabb tünetekkel járó kórházi ellátást igénylő megbetegedést szenvedtek. Több idősebb kolléga nem, vagy csak kevesebb számú ügyeletet tud vállalni, emiatt és a többeket is érintő megbetegedések miatt a területi ellátási kötelezettséggel rendelkező fiatalabb, aktuálisan egészséges, nem karanténban lévő háziorvos tagokra több ügyeleti munka hárult. Komoly veszteséget jelentett a várvölgyi körzet háziorvosának, dr. György Endre kollégánk türelemmel viselt, hosszú megbetegedése utáni elvesztése. A környéken még többlet ügyeletet vállaló kollégák, illetve a korábban Hévízen ügyeletet vállalók segítették a folyamatos ellátás biztosítását. A betegforgalom ebben az időszakban, a járvány előtti évekhez képeset alacsonyabb volt. Élénkülés a nyári hónapok során a járványügyi enyhítések kapcsán volt tapasztalható, majd az őszi téli hónapok is relatív alacsony esetszámmal teltek el. A korábban nem számottevő telefonos konzultációk, tanácsadások száma viszont jelentős emelkedést mutatott. A járványügyi enyhítések után az ügyeletünk is nagy számban szűrt ki és látott el koronavírus fertőzött betegeket, annak ellenére, hogy az egykapus kórházi beléptető rendszer elvi feladata lett volna a fertőzésgyanús esetek kiszűrése, megakadályozva ezen érintetek tovább haladását a közös ellátó terekbe. Az esti ügyeleti időben érkezők előszűrése nem is volt biztosított, így az ügyeleten kellett megoldanunk a fertőzésgyanús betegek tesztelését, aminek infrastrukturális háttere (elkülönítő, teszthelyiség) szintén nem volt biztosított. A betegek részéről, a járványidőszak kezdetén még meglévő fegyelmezettség (pl. lázzal nem azonnal az ügyeleten való jelentkezés, elsődleges telefonos konzultáció, nappali időszakban a háziorvoshoz fordulás) az idő előrehaladtával nagyon fellazult. Reméljük, hogy a járvány lassan alábbhagy és az elmúlt két év folyamatos terhelése után lesz lehetősége mindenkinek kicsit fellélegezni, megújulni, feltöltődni.”

A központi ügyelet statisztikai adatait a 2021. évre vonatkozóan az alábbi táblák mutatják, havi bontásban:

**Hévíz, Alsópáhok, Felsőpáhok, Nemesbük, Zalaköveskút 2021. évi betegforgalma**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | **01** | **02** | **03** | **04** | **05** | **06** | **07** | **08** | **09** | **10** | **11** | **12** | Összesen |
| Hévíz | hívás | 4 | 4 | 2 | 5 | 2 | 2 | 11 | 9 | 15 | 9 | 9 | 5 | **77** |
| eset | 18 | 11 | 21 | 16 | 19 | 28 | 62 | 46 | 42 | 46 | 30 | 27 | **366** |
| Alsópáhok | hívás | 1 | 2 | - | - | - | 1 | 4 | - | - | - | 2 | 3 | **13** |
| eset | 9 | 5 | 8 | 9 | 12 | 6 | 12 | 10 | 10 | 11 | 7 | 11 | **110** |
| Felsőpáhok | hívás | 1 | - | - | - | - | - | - | 1 | - | - | - | 1 | **3** |
| eset | 4 | 3 | 1 | 4 | 1 | - | 3 | 8 | 5 | 7 | 2 | 5 | **43** |
| Nemesbük | hívás | - | 1 | - | - | - | - | 1 | 1 | - | 2 | - | 1 | **6** |
| eset | - | 3 | 2 | 3 | 4 | 1 | 6 | 4 | 1 | 5 | 3 | 4 | **36** |
| Zalaköveskút | hívás | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | **0** |
| eset | - | - | - | - | - | - | 1 | - | - | - | - | - | **1** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Korcsoportos megoszlás szerint** | | | | | | | | | | | |
|  | | **0-10** | **10-20** | **20-30** | **30-40** | **40-50** | **50-60** | **60-70** | **70-** | **Összesen** | |
| Hívásra történt beteglátogatás | Személy | 6 | 4 | 7 | 6 | 17 | 22 | 59 | 163 | **284** | |
| Eset | 6 | 4 | 7 | 6 | 18 | 28 | 67 | 186 | **322** | |
| Tanácsadás | Személy | 48 | 8 | 12 | 30 | 38 | 33 | 41 | 76 | **286** | |
| Eset | 54 | 9 | 12 | 31 | 40 | 36 | 47 | 88 | **317** | |
| Mentőszállítás igénybevétel | Személy | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 2 | 3 | **7** | |
| Eset | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 2 | 3 | **7** | |
| Ambulancián megjelent betegek | Személy | 428 | 164 | 206 | 221 | 302 | 213 | 294 | 428 | **2256** | |
| Eset | 517 | 176 | 225 | 252 | 352 | 275 | 345 | 535 | **2677** | |

**Összesített éves forgalom havi bontásban, 30 településre vonatkozólag:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **2021** | eset | 157 | 148 | 170 | 154 | 185 | 222 | 374 | 335 | 211 | 278 | 221 | 222 | **2677** |
| hívás | 29 | 30 | 23 | 12 | 29 | 20 | 25 | 38 | 28 | 26 | 27 | 26 | **322** |

Az összesített adatok a világjárvány előtti évekhez képest jelentős csökkenést mutatnak, az előző évihez képest azonban kisebb emelkedést mutatnak.

1. **Bölcsőde**

A bölcsőde, mint a gyermekjóléti alapellátás része, a családban nevelkedő gyermekek napközbeni ellátását, szakszerű nevelését, gondozását nyújtó szolgáltatás.

A gyermekek védelméről, és gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény alapján:

* a bölcsőde olyan szolgáltató intézmény, amely az alapellátás keretében alaptevékenységként napközbeni ellátást nyújt a gyermek számára,
* a bölcsőde feladata a három éven aluli gyermekek gondozása-nevelése, harmonikus testi-szellemi fejlődésének segítése az életkori és egyéni sajátosságok figyelembevételével,
* a bölcsőde vállalhatja a hat éven aluli sajátos nevelési igényű gyermek nevelését, gondozását, amennyiben az ellátáshoz szükséges tárgyi feltételekkel rendelkezik.

Bölcsődébe a gyermek 20 hetes korától vehető fel, és alapesetben 3. életévének betöltéséig, illetve azon év augusztus 31 – ig, melyben a 3. életévét betölti (speciális esetekben december 31 – ig, illetve 5 éves koráig, 6 éves koráig – jogszabály által meghatározott esetekben). A bölcsődei ellátás megkezdése előtt a szülőnek munkáltatói igazolást (vagy leendő munkáltató esetén a munkába állás kezdő időpontjáról szóló igazolást) szükséges benyújtania a bölcsődevezető felé.

*Bölcsőde bemutatása*

Bölcsődénk 2011. okt. 3-án nyitotta meg kapuit a szülők és a gyermekek előtt, így viszonylag új intézménynek tekinthető. Az Európai Uniós támogatással elkészült épületben két egymásba nyíló csoportszoba található, a hozzá kapcsolódó külön mosdó helyiséggel és öltözővel.

Minden kisgyermek számára jellel ellátott szekrényt biztosítunk ruháik, és egyéb használati tárgyak számára. A csoportszobák tágasak, világosak, felszerelésük megfelel az előírt követelményeknek. A szobákhoz terasz és udvar kapcsolódik, ahol a gyermekek felszabadultan mozoghatnak. A gazdasági helyiségek között szerepel tálalókonyha, tejkonyha. A tároló helyiségek jól elkülönülnek egymástól (tisztítószerraktár, tiszta ruhák-vasalóhelyiség, játékraktár). A bölcsőde épülete teljes mértékben akadálymentes.

A bölcsőde 2014. július 1-től a Teréz Anya Szociális Integrált Intézményhez tartozik. Az elmúlt év során is megőrizte a bölcsőde önálló szakmai egységét, mindemellett szervesen kapcsolódott az integrált intézmény működési rendjébe, kialakult a munkamegosztások rendje, a tájékoztatási és beszámolási kötelezettség, pénzügyi eljárások rendje. Az bölcsőde és az intézmény többi szakmai egysége közt szorosabbá vált a kapcsolat, pl. a gyermekvédelmi felelős kapcsolata a család- és gyermekjóléti szolgálat családsegítőivel jelzőrendszeri tagságából adódóan túl is aktív, építő.

Férőhelyek száma: 26 fő

2021-ben felvett kisgyermek: 20 fő

2021-es évben összes ellátott gyermek: 35 fő (halmozott adat)

Hévízi gyermekek száma: 8 fő

Hévízen tartózkodók száma: 8 fő

Hévízen dolgozó szülők gyermekeinek száma: 6 fő

Vidéki gyermek: 8 fő

SNI-s gyemek a felvettek közül 1 fő

Az előző tanévből nálunk maradt SNI-s gyermek 1 fő

2021. évben 15 kisgyermeket írattak be óvodába.

Bölcsődénk fogadja a Sajátos Nevelési Igényű gyermekeket. Ebben az évben 2 fő SNI-s hévízi kisgyermek volt bölcsődénkben. Abban a csoportban, ahol voltak, ott a törvényt betartva, csak 10 kisgyermeket vehettünk fel. A keszthelyi Pedagógiai Szakszolgálat gyógypedagógusa heti két alkalommal jött fejleszteni, majd a hét többi napján az Ő útmutatásai alapján a kisgyermek pedagógusai foglalkoztak a gyerekekkel. Vegyes korosztályú csoportokat tudtunk létrehozni, ami szintén azt eredményezte, hogy kevesebb gyermek kerülhetett bölcsődébe.

A következő nevelési évre történő beíratásra 2021.április 19-23.-án került sor.

Előző nevelési évről bölcsődében maradt : 4 fő

2021-ban beíratott gyermekek száma: 20 fő

Kor szerinti megoszlás:

* 0-11 hónapos: 0
* 12-23 hónapos: 8
* 24-35 hónapos: 12
* 36 hónapos és idősebb: 0

Várólistára és elutasításra azok a kisgyermekek kerültek, akiknek szülei a beiratkozás után, megkésve jelezték gyermekük felvételét az intézménybe. Összesen 4 kisgyermek felvételére nem volt lehetőségünk. Az intézmény integráltságát kihasználva a bölcsődei beíratásról, több oldalról is tájékoztatjuk a szülőket: védőnők, családgondozó, gyermekorvos által, valamint a helyi médiát is értesítjük a beíratás időpontjáról. Mindez azért szükséges, hogy a szülők meg tudják tervezni a munkába való visszatérés időpontját, összehangolva a bölcsődébe bekerülés várható idejével, ami olykor hónapokat is igénybe vehet, amennyiben a szülő nem jelezte felvételi igényét a beiratkozás során.

Férőhelyek kihasználtsága:

Nyitvatartási napok száma : 231

Beiratott gyermekek száma éves szinten: 3210

Teljesített gondozási napok száma a hiányzókkal együtt: 2438

2021. évben a járvány miatt kétszer történt a bölcsődében részleges lezárás, csupán 4-4 napra.

A térítési díjak megállapítása és a kedvezmények igénybe vétele az alábbiak szerint alakult:

A gyermekétkeztetést ingyenesen kell biztosítani a bölcsődei ellátásban részesülő gyermek számára, ha a következő kritériumok közül egy is fennáll:

* + - * rendszeres gyermekvédelmi kedvezmény
      * tartós betegség, vagy fogyatékosság
      * egészséges, de a családjában nevelkedő testvére tartós beteg, vagy fogyatékos
      * három, vagy több gyermek van a családban
      * nevelésbe vételét elrendelte a gyámhatóság
      * családjában az egy főre jutó jövedelem nem haladja meg a kötelező legkisebb munkabér 130%-át, azaz 172900 Ft-ot.

Kedvezményezettek, illetve a teljes térítési díjat fizetők számának alakulása:

100%-os díjkedvezményben részesülő:

* aki 3 vagy több gyermekes család gyermeke: 7 fő
* jövedelmi helyzete miatt: 6 fő
* SNI-s gyermek: 1 fő
* tartósan beteg a családban 0 fő
* tartósan beteg 1 fő
* térítési díjat fizet: 20 fő

Bölcsődei étkezési térítési díj összege: 530 Ft

Rendszeres gyermekvédelmi kedvezmény, hátrányos helyzet alapján kedvezményre jogosító bölcsődés nem volt. A térítési díjat fizető gyermekek száma az előző évihez képest számottevően nem változott.

2017. szeptember 1.-től az Önkormányzat döntése alapján bevezetésre került a Gondozási díj. A bölcsődei gondozás személyi térítési díját teljes hónapra kell megállapítani akkor is, ha a gyermek az ellátást a hónap nem minden napján veszi igénybe. Tört hónap esetén a hátralévő napokat kell előre fizetni. A befizetés minden hónap 10.-éig történt előre elkészített számla alapján a bölcsődében. A fizetendő napi díj 2021. 03. 01-től vidéki gyermekek számára 500 ft, hévízi gyermekek számára 250ft volt. A hévízi szülők örömmel fogadták a kedvezményes fizetési lehetőséget, valamennyi szülő konfliktus nélkül elfogadta az erről szóló döntést.

Az év során befizetett térítési díj összesen 1.229.750,- Ft volt.

A személyi feltételeket a 15/1998.(IV.30.) NM rendelet 1. számú melléklete határozza meg.

*Intézményünkben az alábbiak szerint alakult, a rendeletben előírtaknak megfelelően*:

1fő szakmai vezető (felsőfokú végzettség)

4 fő kisgyermeknevelő (emelt szintű OKJ-s képzés)

2 fő bölcsődei kisegítő (szakiskolai végzettség és bölcsődei dajka)

1 fő konyhai dolgozó (általános iskolai végzettség, és bölcsődei dajka) A város és az intézmény átfogó gazdasági racionalizálási folyamata során , a fenntartói határozata alapján ez a státusz 2021. januárjától megszüntetésre került.

1 fő gyermekorvos (megbízási szerződés)

Ebben az évben a rendeletnek megfelelően alakult a személyi állomány, de 3 kisgyermeknevelő szülési szabadságra ment. Helyük pályázat meghirdetése után lett betöltve.

*A bölcsőde működési rendje, alapelvek:*

A 6/2016.(III.24.) EMMI rendelet módosította a 15/1998.(IV.30.) NM rendeletet. A módosítás több új mellékletet is tartalmaz. Tartalmazza „A bölcsődei nevelés-gondozás országos alapprogramját”, melyet korábban „A bölcsődei nevelés-gondozás szakmai szabályai”- t tartalmazó módszertani levél foglalt magába.

A bölcsődei nevelés középpontjában a kisgyermekek állnak, de nagyon fontos az őket körülvevő családok szerepe.

A nevelésünk célja, hogy gyermekeink elsajátítsák azokat a készségeket, amelyek segítik őket abban, hogy hatékonyan és kiegyensúlyozottan viselkedjenek saját kulturális környezetükbe. Olyan módszereket választunk, amelyek segítik a családi nevelés elsődlegességének tiszteletét.

Nagyon fontosnak tartjuk, hogy a gyerekek jól érezzék magukat a bölcsődében és a szülők is nyugodt szívvel hagyják itt őket, hiszen tudják, hogy biztonságban, szeretetteljes légkörben nevelkednek.

A nevelő és gyermek között kialakuló szoros kötődés biztosítéka annak, hogy örömmel jönnek a gyerekek.

Az egyéni bánásmód elvét maximálisan igyekszünk érvényesíteni, figyelünk arra, hogy minden gyermek saját ütemében fejlődhessen.

A napi foglalkozásokat az évszakokhoz, ünnepekhez, aktualitásokhoz igazítjuk. A nevelők érdeklődésfelkeltő eszközökkel teszik vonzóvá a részvételt, ami önkéntes alapon működik.

Az egészséges életmódra nevelést már kiskorban el kell kezdeni, ezért figyelünk arra, hogy egészséges ételeket fogyasszanak, eleget mozogjanak, és naponta a lehető legtöbb időt töltsék szabad levegőn. Az élelmezésvezetővel folyamatosan arra törekszünk, hogy az idény zöldségek-gyümölcsök bekerüljenek a napi fogyasztásba, új ízekkel ismertessük meg a gyerekeket.

A mozgásigény kielégítésére, a testnevelés bevezetésére nem csak a csoportszobákban van lehetőség, hanem az óvoda tornatermében is. A mozgásfejlesztő eszközök széles spektruma áll rendelkezésünkre.

A só szoba téli hónapokban történő kúraszerű használata a betegségek elkerülését segíti. A térítésmentes délelőtti foglalkozásnak a szülők is nagyon örülnek, melyre az óvoda biztosít lehetőséget számunkra. A járványügyi helyzet miatt ez a szolgáltatás ez év során elmaradt. Reméljük, hogy a következő télen ismét igénybe vehetik a gyerekek.

Ebben az évben kiadott kérdőív összesítése is mutatja, hogy a szülők nagyon elégedettek a bölcsődei ellátással, szívesen jönnek, és a lehető leghosszabb ideig hagyják gyermeküket a bölcsődében. Kérésként szerepelt a szakemberek előadásainak további szervezése, játékvásárlási ötletek, életkornak megfelelő eszközök listája.

Nyitva tartás: Munkanapokon 6:30-tól 17:00 óráig fogadjuk a kisgyermekeket.

Szünetek: Bölcsődénk a hivatalos törvény által biztosított napokon, szabadnapokon volt zárva. Munkaszüneti nap a Bölcsődék Napja, ezen a napon szakmai értekezlettel egybekötött kirándulást szerveztünk más település bölcsődéjébe. A nyári- és téli bezárások a fenntartó által meghatározott időpontokban történtek. Télen, a karácsony és újév közötti időszakra, nyáron pedig 3 hétre zárt be a bölcsőde, amely idő alatt megtörtént az épület karbantartást igénylő munkálatainak elvégzése:

* + - * csoportszobák, kiszolgálóhelyiségek festése
      * udvari játékok fejújítása, javítása
      * udvar rendezése, egy fa kivágása
      * kinti játéktároló festése
      * az épület fertőtlenítővel történő nagytakarítása

*Kapcsolat a szülőkkel, a bölcsődei élet rendje:*

A bölcsődei nevelés-gondozás a családi neveléssel együtt, azt kiegészítve szolgálja a gyermek fejlődését. A szülők és kisgyermeknevelők folyamatosan, kölcsönösen tájékoztatták egymást a gyermek fejlődéséről. A korrekt, partneri együttműködés feltétele a kölcsönös bizalom, őszinteség, hitelesség, ami mindkét részről megfelelően működött. A szülőkkel való kapcsolattartás egyéni és csoportos lehetőségeit kihasználták. Ilyen volt példádul a szülőkkel való beszélgetés érkezéskor-távozáskor, üzenő füzet használata, családlátogatás, szülői értekezletek, csoportos beszélgetések, hirdető táblán való tájékoztatás.

A járványhelyzet miatt a szülőkkel való kapcsolattartás legtöbbször online formában történt.

A folyosón kifüggesztve a szülők is nyomon követhették a heti történéseket, tanult dalokat, mondókákat. Érdekes, aktuális témákban talált cikkekkel, tanulmányokkal igyekeztünk gyarapítani a szülők ismereteit. A folyosón elhelyezett szakmai folyóiratok, könyvek, a beszoktatás alatt várakozó szülőknek lehetőséget adtak arra, hogy a bölcsődés korú gyermekek fejlődéséről további ismereteket szerezhessenek. Minden héten, szerdán továbbra is gyümölcsnapot tartottunk, amely során a szülők otthonról hozott gyümölcsökkel egészítették ki gyermekük napi vitaminadagját, ezáltal egészségesebb táplálkozásra ösztönöztük a gyermekeket, családokat, valamint új ízekkel, formákkal ismerkedhettek meg a gyermekek.

Sajnos a járványügyi helyzettel összefüggésben több program sem tudott megvalósulni:

* + - a 2018-ban elindított „Szülők Iskolája”,
    - Márton napi játékvásár és jótékonysági süti vásár
    - karácsonyi alkotó délután és készülődés a szülőkkel közösen.

A bölcsőde tárgyi felszereltsége megfelel a ’Bölcsődei nevelés-gondozás szakmai szabályai’ -ban előírtaknak. A megújult telepített udvari játékokat örömmel használták a gyerekek. Egész évben, amikor az időjárás engedte, ebéd előtt, és a délutáni órákban is kint tartózkodtak. A permetező jótékony hatását a kánikulában élvezhették. Az udvar jelenleg minden szakmai előírásnak megfelel.

Programok, ünnepek és hagyományok ápolása, melyet nagyon fontosnak tartunk, azonban 2021. évben a közös programjaink nagy részéről sajnos le kellett mondanunk.

A járványügyi helyzet miatt 2021.04.19- 2021.04.23-ig a bölcsődei szolgáltatás időszakosan szünetelt. A bölcsődei ügyeleti ellátást 05.11-ig nem igényelték a szülők. 05.25-ig átlagosan 7-8 fő igényelte az ügyeletet. 05.25-től fokozatosan érkeztek vissza a gyermekek. Zsilip rendszert vezettünk be, ezzel is megelőzve a fertőzések továbbadását. A gyerekek örömmel érkeztek vissza, rövid idő alatt megszokták a zsilip rendszerrel járó nehézségeket. A bölcsődei dajkák maximálisan odafigyeltek a rendszeres alapos fertőtlenítésre. A beiratkozás online formában történt, a bölcsődekóstolgató elmaradt, így nem volt lehetőség személyes találkozásra, ismerkedésre, de a Hévízi TV jóvoltából készült hosszabb riport által, valamint telefonon és email-ben érkező kérdések által igyekeztünk minden felmerülő kérdésre válaszolni a félelmeket, kételyeket eloszlatni. Az augusztusi szülői értekezletet meg tudtuk tartani, a családlátogatások viszont elmaradtak, ami szintén nagyon hiányzott a családok és a nevelők számára is.

Ősszel szeptember és október hónapban zavartalanul zajlott a beszoktatás majd ismét szükségessé vált a zsiliprendszer bevezetése. Sok család elővigyázatosságból, gyermekeik, idősebb családtagjaik védelme érdekében otthon maradt. A beszoktatások november-december hónapban pedig a fokozódó járványügyi helyzet miatt szüneteltek. A Márton napi programok, a Lucázás, adventi készülődés a szülőkkel, az óvodával és az idősek otthona lakóival való közös meghitt pillanatok, számtalan élményszerző tevékenység elmaradt. A szülőkkel egyéni fogadó órákon volt lehetőségünk a gyermekeket érintő fontos dolgokról, fejlődésükről, nehézségekről, sikerekről beszélni.

*Kapcsolatok:*

A bölcsőde hagyományosan jó kapcsolatot ápol az óvodával, valamint a védőnői szolgálattal, gyermekorvosokkal, család- és gyermekjóléti szolgálattal.

*További terveink:*

* Felsőfokú képesítésekre ösztönzés a munkatársak körében
* Kötelező továbbképzéseken való részvétel
* Önképzés
* Fejlesztőeszközök bővítése
* Mosolygós bölcsőde programhoz való csatlakozás
* Szorosabb szakmai kapcsolat ápolása a környező bölcsődékkel
* Plusz szolgáltatás: játékos torna, délutáni foglalkozás, zene bölcsőde szülői részvétellel,
* intézmény honlapján belül bölcsődei oldal kialakítása az aktuális tájékoztatás érdekében
* az udvaron egy keskeny csík lekövezése a motoros játékok számára a balesetveszély hatékonyabb elkerülésére

1. **Egyéb területek**

**Rendezvények, szakmai együttműködések, továbbképzések**

Hagyományos intézményi rendezvényeink többségét a 2021. évben is fennálló járványügyi vészhelyzet miatt nem tudtuk megtartani. Az idei évben már elkezdtünk megvalósítani egy mentálhigiénés programot, mert a munkatársak több alkalommal is jelezték már a vezetőség felé, hogy hiányoznak számukra ezek a közösségépítő alkalmak.

Azon programokat, melyeket munkatársainkkal „házon belül” meg tudtunk szervezni, azokat megtartottuk, még ha más módon is, mint ahogy azt lakóink, ellátottaink megszokhatták.

Az intézmény integrált jellegéből adódóan megvalósul az egyes szociális ellátások közötti együttműködés, mely különösen fontos volt a vírushelyzet hozta kihívások leküzdésére. A napi gyakorlati működésben fontos, hogy a különböző szociális, gyermekjóléti, egészségügyi szolgáltatásainkat igénybe vevő kapcsán egyeztessenek egymással, ennek jelentőségét tapasztaltuk meg igazán az elmúlt két évben, melynek során rengeteg olyan helyzet adódott, amikor munkatársaink nem a munkakörüknek megfelelő tevékenységet kellett, hogy végezzenek.

Az ápolás és mentálhigiénés gondozás közötti együttműködésben további előrelépés tapasztalható, a kollégák szorosabb kapcsolata, közös gondolkodásmód kialakítása tekintetében egyre inkább tapasztalják, hogy munkájukban az egymásra épülés, az együtt gondolkodás, az információk átadása mennyire fontos. Egyik terület sem működtethető hatékonyan a másik nélkül. A pozitív és a másik munkáját segítő kommunikáció javítása továbbra is célunk, mellyel számos plusz tevékenység, konfliktus megelőzhető, s ezzel lakóink és igénybe vevőink fizikális és mentális állapota is javítható. A bezártság okozta mentális teher, bizonytalan lelki állapot jellemző volt lakóinkra, melyet munkatársaink tudásuk legjavát beleadva igyekeztek mérsékelni.

A 2016. év végén indult a Nemzeti Szociálpolitikai Intézet és a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság által megvalósított „Szociális humán erőforrás fejlesztése” című, EFOP-3.8.2-16-2016 pályázat. A programban 2021. évben is részt vettek a munkatársak a Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézet szervezésében.

* Bölcsődében 2 fő munkavállaló online formában két-két képzésen vett részt kiégés és jogszabály ismeretek, ellátotti, gyermek és betegjogok témakörökben.
* Bentlakás és Házi segítségnyújtás szakfeladatokon 3 fő tudott személyesen akkreditált továbbképzést teljesíteni négy napos „Hatékony kommunikáció eszközei” címmel.

Fontos még kiemelni azt is, hogy Intézményünknél 5 fő szerzett szakképzettséget a múlt év során, melyből 2 fő diplomát, 3 fő pedig gyakorló ápolói végzettséget kapott. Diplomai oklevelet vehetett át a Pécsi Tudományegyetem ápolás és betegellátás alapképzési szakán alapfokozatot és szülésznő szakképzettségben egy fő, valamint a Semmelweis Egyetem Mentálhigiéné Intézet karán szintén egy fő. Jelenleg is felsőfokú tanulmányokat folytat 3 fő, melyből egy fő szociális munka szakon tanul, 2 fő pedig diplomára épülő szakirányú továbbképzésben vesz részt.

A kötelező vezető képzésben 2020. márciusában jogszabályi módosítás történt, eltörölték azok kötelezettségét, akik szociális szakvizsgával rendelkeznek. Így jelen esetben az intézményvezetőnek, a helyettesének és az egészségügyi ágazat vezetőnek nem előírás a vezetőképzésben való részvétel. A járványhelyzet miatt elhalasztották a vezetőképzéseket, így a házi segítségnyújtás vezető gondozónője a megújítóban 2022-ben vesz majd részt, mely kétévente kötelező.

**A gépkocsivezetők munkája és a portaszolgálat**

Jelenleg mindkét intézményi gépjármű jó állapotú, viszonylag alacsony üzemeltetési költségű és az intézmény szociális és egészségügyi feladatai elvégzéséhez rendelt.

A gépkocsivezetők feladata az étkezés és lakók szállítása mellett továbbra is a szervizelés nyomon követése, az autók rendszeres tisztán tartása, mosatása. A kollégák kertészeti és egyéb, telephelyek körüli munkákat is ellátnak: fűnyírás, sövénynyírás, valamint a bútor és anyagmozgatás is, az épület külső körletének, az udvar tisztántartása, télen a járdák csúszásmentesítése. Apróbb karbantartási feladatok elvégése is a munkakörükhöz tartozik, például két telephelyen a vízlágyító berendezés ellenőrzése, izzócserék, háztartási szintű javítások. A GAMESZ segítségével több telephelyünkön történtek apróbb és időszerű felújítások, mint például a székhelyen a lakószobák padozatának cseréje, korszerűsítése, erkélyeken keresztüli korábbi beázás következményeinek megszüntetése.

Az idősek otthona tekintetében a portaszolgálatra a Honvéd utcai telephelyünkön van szükség, melyet az ott lakók segítségével tudunk megoldani, ugyanitt apróbb kertészeti feladatok egy fő lakónk tud ellátni egy jelképes díjért. Szeretnénk ezt a jövőben is az ő bevonásukkal működtetni, természetesen figyelembe véve egészségi állapotukat.

**Önkéntesek, diákmunka, szakmai gyakorlat**

Intézményünk vezetése továbbra is nyitott mind az önkéntesek, mind pedig a diákmunkások, a szakmai gyakorlatos tanulók fogadásában. Önkéntes közszolgálati tevékenységét 9 fő töltötte nálunk. A Család- és Gyermekjóléti Szakfeladaton 6 fő, Bölcsődében 1 fő, Védőnői Szolgálatnál 1 fő, Szociális étkeztetésben 1 fő.

Diákmunka keretében 4 fő dolgozott nyáron Intézményünkben, bérüket foglakoztatási támogatásból biztosítottuk. A tanulókat az otthonban kisegítő gondozói, konyha feladatokban a szociális étkeztetés kiszállításában, kertészeti és udvarrendezési munkákban, valamint a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat Erzsébet táborában alkalmaztuk.

**Ellenőrzések**

A 2021-es évben a következő ellenőrzések történtek Intézményünkben:

* 2021. januári „szokásos” belső ellenőrzése a 2020. évi normatív állami hozzájárulások igénylésének és elszámolásának.
* 2021. áprilisban a Zala Megyei Kormányhivatal tartott ellenőrzést idősek otthona, idősek nappali ellátása, szociális étkeztetés, házi segítségnyújtás, jelzőrendszeres házi segítségnyújtás szociális alap és szakellátási feladataikat érintően. A járványhelyzetre tekintettel online kérte be a szakmai dokumentációkat, mely jelentős több, napos adminisztratív munkavégzéssel terhelt az érintett kollégákat, vezetőket. Az eredménye abszolút pozitív volt, nem tártak fel hiányosságokat.
* 2021. májusában a Bölcsődében is lezajlott a kormányhivatali ellenőrzés, melynek során szintén az előírásoknak megfelelően találták a szakmai munkát, működtetést.
* 2021. június elején népegészségügyi helyszíni ellenőrzés is történt a Bölcsődében.
* 2021. augusztus végén a NÉBIH tartott a helyszínen ellenőrzést a Honvéd utcai telephelyünk tálalókonyhájában. A minősítés eredménye 77% lett, a feltárt kisebb és korrigálható észrevételeket az ellenőrzést követően javítottuk.
* 2021. szeptemberében az Állami Számvevőszék tartott iratbetekintés, szabályzatok bekérése általi ellenőrzést, a folyamat során egy felhívás nem érkezett meg határidőben az intézményvezető részére, melynek következtében hiányosságokat tárt fel a vizsgálat. Ezek korrigálására megkereséssel éltünk az ÁSZ felé.
* 2021. év során több alkalommal is tartott ellenőrzést a ZMK Népegészségügyi Osztálya a covid megbetegedések kapcsán, melyek során valamennyi esetben az előírásoknak megfelelő működést jegyzőkönyveztek.

1. **Összegzés**

A 2020. évben megjelent világjárvány jelenléte és hatásai 2021. évre is komoly kihívásokat jelentettek Intézményünk számára. Minden szakmai egységünkben nehézséget okozott a mindennapi munkánk ellátása egy olyan fokozottan megterhelő évet követően, mint amilyen a 2020-as volt. Törekvéseink egyértelműen arra irányultak, hogy a járvány okozta drámai helyzetek lehetőség szerint minél kisebb mértékben érintsék ellátottainkat, gondozottjainkat.

Az Intézmény munkatársai helytálltak, rugalmasan, fegyelmezetten és kitartóan végezték munkájukat, melyért nagy elismerés jár nekik. Szeretnénk, ha ebből az áldozatos munkából adódó terhek kicsit kompenzálódnának, ezért 2022. évre már megvalósítás alatt vannak olyan programok, melyek által a rekreációra, a feltöltődésre tudunk fókuszálni, valamint a covid szabadságok (plusz 10 nap) kiadása is megtörténhet. A egyes szakfeladatok csoportjaiban az összetartás, a hivatástudat volt az, mely továbbra is magas szakmai színvonalú munkát eredményezhetett, és a szociális szférát jellemző fluktuáció nálunk gyakorlatilag nincs jelen. Az egyes területek vezetőire való támaszkodás stabil pilléreket jelentenek az Intézménynek, szakmai tudásuk és hozzáállásuk példaértékű.

Városunk életét, gazdasági állapotát drasztikusan érintő járvány hatásai 2021. évben is teljes mértékben jelen voltak. A 2020-ban kezdődött intézményi racionalizálás finomhangolása folytatódott, rendkívül takarékos üzemeltetés mellett. Sajnos a térítési díjakra vonatkozó változtatási tilalom tovább mélyíti a szakadékot a bevételi és kiadási oldal között, beláthatatlan következményekkel.

Mindezek miatt a racionalizálás azonban itt nem állhat meg: folyamatosan monitoroznunk kell az üzemeltetés további lehetőségeit annak érdekében, hogy a változó körülmények mellett melyek azok a területek, ahol további változtatások szükségesek a szakmai színvonal megtartása mellett. Mindez meghatározza a fejlesztési terveket, irányokat, melyeket a nehéz gazdasági helyzetben is szem előtt kell tartanunk.

Köszönettel tartozunk a közös gondolkodás, az együttműködés terén elsősorban fenntartónknak, Hévíz Város Önkormányzatának, a Polgármesteri Hivatal munkatársainak, valamint a GAMESZ munkatársainak.

Kérem a Tisztelt Képviselő-testületet, hogy fogadják el fenti beszámolónkat.

Hévíz, 2022. március 21.

Tisztelettel:

Varga András

intézményvezető

**2.**

**Határozati javaslat**

Hévíz Város Önkormányzat Képviselő-testülete a Teréz Anya Szociális Integrált Intézmény 2021. évi munkájáról szóló beszámolót elfogadja.

**4.**

**Felülvizsgálatok - egyeztetések**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Polgármesteri Hivatal** | | | |
| **név** | **beosztás/feladat** | **aláírás** | **megjegyzés** |
| **Fábiánné Hoffman Márta** | **Hatósági osztályvezető/** |  |  |
| **Szintén László** | **Közgazdasági osztályvezető/pénzügyi ellenőrzés** |  |  |
| **dr. Tüske Róbert** | **jegyző/**  **törvényességi felülvizsgálat** |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Külsős partner** | | | |
| **név** | **beosztás** | **aláírás** | **megjegyzés** |
| **TASZII**  **Varga András intézményvezető** |  |  |  |
|  |  |  |  |