vonalcimer**HÉVÍZ VÁROS POLGÁRMESTERE**

8380 Hévíz, Kossuth Lajos u. 1.

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

Iktatószám: HIV/3280-1/2018.

Napirend sorszáma:

**Előterjesztés**

**Hévíz Város Önkormányzat Képviselő-testülete**

**2018. március 29-ei nyilvános ülésére**

**Tárgy:** Beszámoló a Teréz Anya Szociális Integrált Intézmény 2017. évi munkájáról

**Az előterjesztő:** Papp Gábor polgármester

**Készítette:**  Varga András Teréz Anya Szociális Integrált Intézmény vezetője

**Megtárgyalta:** Pénzügyi, Turisztikai és Városfejlesztési Bizottság

Jogi- Ügyrendi, Szociális Bizottság

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

Papp Gábor

polgármester

**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.

2017. év során is magas szakmai színvonalon működtettük szolgáltatásainkat, munkatársaink minden esetben arra törekedtek, hogy e törékeny és érzékeny területen, a humánum kerüljön kiemelten előtérbe.

Az alábbiakban részletezve az egyes feladatok részletes 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. 2017. december 31 – i állapot szerint a várólistán szereplő kérelmezők száma 22 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 jó, 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 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. Fontosnak tarjuk, hogy a gyakorlati munkafolyamatok megvitatásra kerüljenek, és minden változás, változtatás le legyen kommunikálva minden egyes közvetett és közvetlen szakdolgozóval.

Pályázati lehetőség kapcsán 2016. év végén egyeztetés történt. Így a Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal és a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság által megvalósított „Szociális humán erőforrás fejlesztése” című, EFOP-3.8.2-16-2016 pályázat kapcsán több szupervíziós csoport is indul munkatársaink kiégés megelőzőse érdekében:

* a bentlakásban dolgozó ápoló, gondozónők
* a házi segítségnyújtásban dolgozók gondozónők,
* valamint a családsegítő (konzorciumban a környező szakemberekkel)

munkakörben foglalkoztatott kollégák részére.

A dolgozók és lakóink közötti kapcsolat harmonikusnak mondható, rendszeres visszajelzéseket kérünk és várunk el mindkét esetben. 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.

*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.

Az intézmény háziorvosa Dr. Hertelendy László, aki a feladatokat heti 4 órában látja el, ez általában szerdán történik, kivételes esetben megbeszélés szerinti napon, illetve a doktor úr rugalmasságának köszönhetően aktuálisan. A háziorvos feladata a lakók egészségi állapotának felmérése, gyógyszerfelírás, szakrendelésre beutalás, megbetegedés esetében hatáskörében gyógyítás, illetve megelőzés. Az intézmény által használt és bevezetett egészségügyi nyilvántartási rendszer beváltotta a hozzá fűzött reményeket, valóban nagyban megkönnyíti a kollégák munkáját.

Az intézményt látogató szakorvosok:

Dr. Nyárádi Attila belgyógyász, diabetológus, endokrinológus, kardiológus. Rendelési ideje: Péntek 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.

Sajnos a kérelmezők egészségügyi állapota egyre rosszabb, mely a bekerülés időpontjára általában tovább romlik. 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 a szakdolgozói létszám növelését. Ennek 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 láthatók el, ha ahhoz a további munkatársakat vonunk be, például a közfoglalkoztatotti program keretében. Az esetleges betegszabadság, táppénz esetében nagyon feszített beosztásban dolgoznak munkatársaink, valamint a szabadságok kiadása is olykor nehézségekbe ütközik. Az elmúlt év során is 1 fő 8 órás közfoglalkoztatott szociális gondozóval részben oldódott a leterheltség, illetve az időszakos távollétek okozta munkaerőhiány ellen szükség esetén külsős, megbízási jogviszonyban foglalkoztatott ápoló – gondozót alkalmazunk. A szakdolgozói létszám növelése azonban szükséges lesz.

Folytattuk a korábbi években megkezdett munkakör átalakításokat, illetve az egyes munkakörök közti átfedések, közös területek igazítását a lehetőségekhez. Az elmúlt időszak intézményi munkájában tovább oldódott az a határvonal, mely az egyes feladatok, munkakörök között korábban mereven kialakult.

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.

Lakóink egészségi állapotára az alábbiak jellemzők:

Részlegesen önellátó: 11 fő

Kerekes székes: 17 fő

Fekvő betegek száma: 29 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: 50 fő

Főbb betegségeik:

80 % Pszichoszomatikus megbetegedésben szenved

90 % Hypertoniás

6 fő Inzulinnal kezelt cukorbeteg

11 fő Naponta 1x LMWH kelésben részesül

5 főt Nephrológia kezelt beteg, ebből 1 fő EPO inj. beadására szorul

21 fő Demencia kórképet mutat, melyből 14 fő súlyos demens, a 7 főnél középsúlyos

demenciát állapítottak meg

28 fő folyamatosan enyhe kórképet mutató pszichiátriai kezelésekben részesül

4 főnél decubitus alakult ki, 2 fő lábszárfekélyes, melyet szakorvosi segítséggel

oldottunk meg

A működési engedélyünkben meghatározott 57 fő ellátottat éves szinten teljesítettük. Az év során:

8 fő exitált

11 fő felvételre került

26 fő került előgondozásokra

23 fő a várakozók jelenlegi száma

Kórházba utaltak száma: 23 fő

Kórházi napok száma: 201 nap

17 fő acut ellátás miatt , mely során a bent fekvési napok száma: 3-7 nap

6 fő Rehabilitaciós kezelés miatt: 16-20 nap

Az intézményben élők fizikai, mentális és egészségi állapota életkorukból adódóan romló, ami leginkább a Szent András utcai telephelyen jellemző, ezért a munkaerő ezen a telephelyen fokozott.

A lakóink egészségi állapotát javítja a gyógytornászok aktív munkája. 2017. év során is, megbízásos jogviszonyban foglalkoztattunk két fő fiatal munkatársaat. 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 is 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 lakói továbbra is szeretnék, ha az étlap változatosabb lenne és a tradicionális étkeztetést részesítenénk előnybe. A GAMESZ és a hétvégi étkezést biztosító szolgáltatóval az egyeztetések folyamatosak, de komoly előrelépés e tekintetben nem történt, mivel mindkét szolgáltatót jogszabályok és előírások kötik az étkezés mennyiségét, minőségét és tartalmát illetően. Fontos azonban kiemelni, hogy a GAMESZ esetében szinte elenyésző a negatív visszajelzés lakóinktól.

Lakóink hitéletbeli, vallásgyakorlási téren is támogatjuk. Hetente, illetve kéthetente van szentmise és istentisztelet, valamint biblia felolvasás, zsoltár éneklés is, mely nagyon fontos lakóink számára.

A mentálhigiénés és foglalkoztatási lehetőségeket továbbra is fontos, hogy összehangolt legyen a lakók egészségi állapotával, ennek következtében az ápolási koordinátorral, valamint napi szinten a nővérekkel. Sajnos lakóink nehezen motiválhatók, munkatársaink igyekeznek színesebb, érdekesebb tevékenységeket végezni, természetesen a lakók véleményét kikérni, de nincsenek könnyű helyzetben. Az ünnepi megemlékezésekhez kötődő programok mindig felkeltik érdeklődésüket, aktívan azonban egyre nehezebben bevonhatók.

A kirándulások szervezése és a séták segítették a lakóink bezártság érzetét csökkenteni. A demensek foglalkoztatása elindult, de napi szinten továbbra sem valósítható meg. Tovább nehezíti ezt a helyzetet a súlyosan dementálódott lakóink létszámának emelkedése, mely év végére elérte a 14 főt.

*Mentálhigiénés, foglalkoztatás – szervezői tevékenység bemutatása:*

Az elmúlt évek tapasztalatai, hogy egyre nagyobb gondozási szükségletű ellátottak kerülnek be az idősek otthonába. Az újonnan felvételre kerülő lakók magasabb óraszámú mentális és fizikai gondozást igényelnek, mely természetesen jelentősen megnehezíti a napi munkát.

A fenti szükségletek következményeképpen a mentálhigiénés és foglalkoztatási tevékenységet igénylő munkaerő további megerősítésre került intézményünkben. Az elmúlt két évben történt humán erőforrás racionalizálás mindkét telephelyet érintette, pozitív mérleggel. Jelenleg a Szent András utcai házban 4 órában szociális kisegítő, a Honvéd utcai házban ugyancsak 4 órában foglalkozás szervező kolléga segíti a mentálhigiénés csoport munkáját. Teljes munkaidőben pedig 3 fő szakirányú végzettséggel rendelkező kolléga, melyekből két főiskolai és egy középfokú végzettségű.

A lakók mentális állapotát tekintve három célcsoportban történik a foglalkoztatás.

* Aktív, nyitott, kiegyensúlyozott jó szomatikus-pszichés állapotú lakók célcsoportja.
* Foglalkozások iránt alkalmanként érdeklődő, visszahúzódásra hajlamos lakók célcsoportja.
* Idős, inaktív, beteg, gyakran szorongó, depresszióra hajlamos lakók célcsoportja.

A korábbi években lakóink számára indított foglalkozási és programlehetőségeinket folytattuk.

Eredményes volt a csillagtúra kirándulás sorozatunk folytatása, melyhez szállítási segítséget a hévízi Sportkörtől kapunk. A lakóink szép számmal vettek részt (Keszthely Festetics Kastély, Pálmaház, Balaton part, Zalaszántó Sztupa) Ezeknek a kirándulásoknak, közösség építő hatása is jelentős, valamint új élményekhez juttatja lakóinkat. A nyári időszakban a lehetőségekhez alkalmazkodva több városi rendezvényen részt vettünk lakóinkkal (zenés nyári esték, Operett gála, folklór műsor Egregyen, piaclátogatás), nagy sikerrel. A Re-folk együttes koncertet adott a Honvéd utcai házban, amely igazán nagy sikert aratott lakóink körében. Szintén eredményes programbevezetésnek tekinthető, hogy a két házban élőket sikerült ismét több alkalommal összehozni egy közös vendégség keretében. A találkozások jó hangulatban zajlottak, és lakóink többsége részt vett benne.

Az intézmény életének ritmusát a hetente visszatérő, állandó programok, elfoglaltságok adják, melyek lehetnek egyéniek és közösségiek. Célunk ezzel, hogy lakóink mindennapjait a beszűkült fizikai korlátotok között is tartalommal töltsük meg, megszépítsük napjaikat. Hiszen a mentális jóllét jelentősen hozzájárul egészségügyi állapotuk szinten tartásához és sok esetben látványos javulásához is.

*Az alábbiakban az intézményünk történő foglalkozásokat, valamint azok tartalma kerül bemutatásra:*

Egyéni foglalkozások: kötetlen foglalkozás, segítő kapcsolat, mely lehet bármilyen témájú beszélgetés, irányulhat célok, problémák, gondok megismerésére, szabadidő hasznos eltöltésére tett javaslat, múlt idéző beszélgetés, egyéni életút interjú.

Csoportfoglalkozás: közösségi program, mely ünnepekre való készülődés, kulturális rendezvény, filmnézés, klasszikus művekből való felolvasás, közös zenehallgatás, dalkör.

Kreatív foglalkozás: kézműves csoportos foglalkozás, melynek célja a kézügyesség fejlesztése, figyelemlekötése, türelem, kitartás fejlesztése, sikerélmény megtapasztalása, lakó környezetük szebbé tételére irányul. Fontosnak tartjuk, hogy intézményünk egyben lakóink otthona, ezért nagy hangsúlyt fektetünk a helységek ízléses alkalomhoz illő díszítésére, melyhez a dekorációt velük együtt készítjük el a foglalkozásokon. Lakóink készítik az ünnepek alkalmából a város intézményeiből fellépő gyerek csoportok ajándékait.

Készségfejlesztő foglalkozások: a készségek szinten tartására irányul lehet memóriajáték, kvízjáték, rejtvényfejtés, társasjáték, barkóba, ország-város játék, labdázással. Hetente kétszer (kedden és pénteken) foglalkozunk a demenciával küzdő lakóinkkal, melyet előre megadott tematika köré építünk fel. Készségfejlesztés keretében próbáljuk nyomon követni mentális állapotukat és lassítani hanyatlásukat. A demens készségfejlesztő foglalkozások keretében hetente kétszer foglalkozunk a demenciával küzdőkkel. Készségfejlesztés során próbáljuk nyomon követni mentális állapotukat és lassítani hanyatlásukat.

Demens foglalkozás tematikáját hat területre bontottuk:

* vizuális érzékelés
* mozgás
* hallás
* szaglás
* ízérzékelés
* tapintás

Minden foglalkozáson egy adott területen van a hangsúly. A foglalkozásoknak a kerete térben és időben való tájékozódás felmérése. Megbeszéljük milyen napszak, nap és évszak van az nap. A foglalkozásokon változó a lakók aktivitása. Folyamatos a demenciával küzdő lakók nyomon követése és szükség esetén teszttel való felmérése.

Filmklub: mindkét házban megvalósul, heti rendszerességgel, csütörtökön. Lakóink szeretik és igény van rá, a filmek kiválasztásába is bevonjuk őket.

Vallásgyakorlat, hitélet segítése: katolikus szentmise heti rendszerességgel, református istentisztelet havonta kétszer mindkét házban. Közösségi imaórák az egyház ünnepekhez igazodva. Mindenszentek és halottak napi megemlékezés közös misével és gyertyagyújtással történik, így mindenki kegyelettel gondolhat elhunyt szeretteire. Egy-egy lakónk végső eltávozásakor pedig közös megemlékezés, imádkozás.

Átfogó közösségi programok: mindennapi programjainkba beépítettük az egyes ünnepeket és az azokhoz kötődő hagyományokat is ilyen az advent időszak, karácsony, farsang, melyet mindkét házban megrendezünk, a nagyböjt, húsvét, nőnap, májusfa kitáncolása, szüreti őszi mulatság, idősek hónapja és persze lakóink születésnapjának megünneplése. Minden hónap utolsó péntekén közös megünneplésre kerülnek azok, akiknek abban a hónapban volt a születésnapjuk.

A karácsonyhoz kapcsolódva a 2017. évben is bővelkedtünk műsor felajánlásokban a város intézményeiből (iskola színjátszó és néptánc csoportja, énekkara, óvoda). Nemcsak Hévízről, hanem Keszthelyről, Zalaszántóról is érkeztek fellépő diákok, akik meghitté, szebbé varázsolták az ünnepi időszakot. Egy hévízi művész, Lakatos Károly - a tavalyi évhez hasonlóan- megörvendeztette közönségét intézményünkben adott karácsonyi kis koncertjével. Szintén már hagyománynak számít, hogy karácsony közeledtével lakóink saját készítésű ajándékokkal kedveskednek a város bölcsődés korú gyermekeinek. Az ajándékok átadása és a gyermekekkel való találkozás nagy öröm mindkét korosztálynak.

Nagyon fontosak az intézményen kívüli programokon való részvétel, lakóink szívesen mozdulnak ki az otthonból. Erre szerencsére több lehetőségük van, ezért igyekszünk bekapcsolódni a város kulturális életébe. Minden alkalommal részt veszünk a város nőnapi, Anyák napi, idősek napi, rendezvényeken**.** Elmondható, hogy Hévíz városában folyamatos a lakosság és szervezetek részéről érkező támogatások. A fenntartói támogatáson túl, ezek is hozzájárulnak ahhoz, hogy magasabb szakmai munkát tudjunk végezni.

2017. év nyarán heti rendszerességgel látogattuk a város Művelődési Intézménye által szervezett rendezvényeket, melyeken szívesen és szép számmal vettek részt lakóink (koncertek, operett est, folklór műsor). Ezeken a programokon a kísérésben és felügyeletben sokat segítettek a hévízi Bibó István Gimnázium diákjai.

A foglalkozások során keletkező rajzok, alkotások az intézmény falait díszítik, valamint ajándékként is szolgálnak.

A mentálhigiénés munka részét képezi még, hogy a minden napi életükkel kapcsolatos ügyintézésekben, különböző orvosi vizsgálatokra való kísérésben is segítjük lakóinkat. Havi rendszerességgel egy nagyobb bevásárlással biztosítjuk számukra a szükségleteiket.

Rendszeresek a séták lakóinkkal, ebben is a város diákjai aktívan közreműködnek. Több lakónk beiratkozott a városi könyvtárba, ahová szívesen eljárnak.

Sajnos megoldatlan probléma a hozzátartozók aktívabb bevonása a lakóink életébe. Ennek számos oka van, egyrészt a napi munkavégzés, távolság és sajnos sok esetben a szándék is. A családtag szerepét nem tudják helyettesíteni intézményünk munkavállalói, a rokoni kapocs minden ember életében meghatározó. Szeretnénk a jövőben még nagyobb fókusszal arra törekedni, hogy lakóink mindennapjaiban még inkább bevonjuk az unokát, a gyermeket. Legyen az egy közös program, vagy rendszeres látogatás. Ellátottaink életében örömet jelent, amikor távollétüket a családjuk körében tölthetik. A múlt évben is a látogatások száma változóan alakul: pozitív volt például, hogy a karácsonyi ünnepek alatt a Honvéd utcai otthon szinte teljesen kiürült (a családtagoknak köszönhetően), mely nagyon pozitív eredménynek tekinthető. A Szent András utcai házban ez már nem valósulhatott meg, melynek egyik meghatározó oka valószínűleg az ott lakók egészségügyi állapota, melyet a hozzátartozók már nem, vagy csak nagy nehézségek árán tudnak felvállalni.

*Technikai adottságok, tárgyi eszköz fejlesztések bemutatása:*

Sajnos továbbra is nagy problémát jelent még az északi, illetve ezzel összefüggésben a keleti oldal hőszigetelése, melyet azonban fenntartói támogatásnak köszönhetően 2018. év során (a jelen beszámoló benyújtásakor már folyamatban az ajánlattételi kiírás) megvalósulhat.

Az épület adottságai sok korlátot szabnak a mindennapoknak, azonban igyekszünk ezekből kihozni a maximálisan elérhető legjobbat.

A tavalyi év során rendkívül sok változást tudtunk elsősorban a tárgyi eszközökben fejleszteni, így sor került:

- világítás korszerűsítésre lámpatestek és izzók tekintetében egyaránt

- bútorzat cserére mindkét étkezőnkben, egyik társalgónkban,

- textíliák cserére: függöny, ülőpárna, abrosz

- elektromos ágyak beszerzése.

Terveink:

* Közfoglalkoztatotti programban való ismételt részvétel, önkénteseket és diákok foglalkoztatása továbbra is, így csökkenhet a dolgozók terheltsége.
* Szakképzésben tanulók (szociális gondozók és ápolók) nyári összefüggő gyakorlati helye intézményünkben.
* Klimatizálás mindkét telephelyünkön.

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.

*Gyökeres szakmai változások személyi gondozás és szociális segítés:*

A 2016-ban megindult változások további pontosításra kerültek a 2017-es évben. A két szakmai egység, a személyi gondozás és szociális segítés tevékenységi területe is változott, illetve az elszámolás, a gondozási órák aránya és a számítási módja is változott, alapvetően pozitív irányba. A házi segítségnyújtás, mint alapszolgáltatás ezek által jobban eléri célját, személyre szabottabban kerül meghatározásra, és a kötelező szakmai létszám kialakítása is a reális és ésszerű szakmai tevékenység felé mutat. A mutatószámok havi alakulás során egyértelművé vált, hogy a gondozónői létszámot növelni szükséges, ezért 2018. január 1-től egy fő szakképzett gondozónővel bővültünk.

A személyi gondozásba tartozó elemek a szakmai elemeket tartalmazzák, 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.

A 2017. évre vonatkozóan érvényes jogszabályok alapján a gondozási szükséglet vizsgálatainak eredményei lehettek: az 1 órát el nem érő gondozási szükségletettel rendelkezők a szociális segítésre, az azt meghaladók pedig személyi gondozásra, vagy mindkét szolgáltatási elemre váltak jogosulttá.

2017. évben az ellátást Hévíz, Cserszegtomaj településeken egész évben, Alsópáhok területén pedig február 28-ig biztosítottuk a lakosság részére. A feladatot 7,5 fő gondozónő + 0,5 fő vezető gondozónő látta el. A vezető gondozónő munkakörét úgy alakítottuk ki, hogy a folyamatosan változó jogi és szakmai környezetből adódó módosítások végrehajtása mellett aktív gondozási tevékenységet, helyettesítést, és a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás szakmai vezetését is ellátta. Ez a szerteágazó, osztott munkakör beváltotta a hozzá fűzött reményeket, melyhez nagyban hozzájárult munkatársunk felkészültsége, pozitív hozzáállása és szerteágazó szakmai tapasztalatai.

Az éves látogatások száma 12274 alkalom volt, erre összesen 11752 óra gondozási időt fordítottunk, melyből személyi gondozást 10867,5 órában, szociális segítést 884,5 órában biztosítottunk. Az arányszámokból jól látszik, hogy a szakmai segítséget igénylők felé fordult át jelentős számban a szolgáltatás típusa.

2017. januárban 70 fő gondozottal volt megállapodásunk. Az év során összesen 36 fő ellátását szüntettük meg (melyből 13 fő Alsópáhok kiválása okán), amelynek oka többnyire az ellátott halála, idősotthoni elhelyezése, illetve a családhoz való költözés volt. Ellátás nem szűnt meg panasz vagy negatív visszajelzés miatt, illetve gondozónőink ellátottaink visszajelzései alapján kiemelkedő munkát végeztek. Az év során 21 fő új ellátást kezdtünk meg, így az éves átlag létszámunk 55 fő lett. Ellátottaink közül a napi tevékenységet igénylő és igénybe vétel alapján változó, van olyan ellátottunk akihez naponta két alkalommal, van akihez heti két alkalommal járnak a munkatársak, a legjellemezőbb azonban továbbra is a napi gondozási szükséglet és igény.

A növekedési tendencia folyamatosan megfigyelhető, s várhatóan 2018. év során is folytatódik. Ez részben annak köszönhető, hogy a potenciális ellátottakat igyekszünk elérni és tájékoztatni a szolgáltatásról, másrészt némi alázattal, de büszkén kijelenthetjük, hogy a szolgáltatás jó híre többeket ösztönzött arra, hogy megkeressék intézményünket szolgáltatás igénylése céljából.

Intézményünk valamennyi házi segítségnyújtásban dolgozó munkatársa szakképzett, melyet nagyon fontosnak tartunk. Jellemző, hogy a szociális segítésre jogosult, azt igénybe vevők egészségi állapota sem jó, illetve nem alakul kedvezően az idő előrehaladtával, így az esetlegesen szükséges személyi gondozásra való jogosultság elérésekor (pl.: romló egészségi állapot, műtétet követő időszak stb.) a már ismert gondozónőtől kaphatja meg a szükséges szakmai segítséget is.

Általánosságban a házi segítségnyújtásról, mint alapszolgáltatásról elmondható, hogy olyan gondozási forma, amely az igénybe vevő önálló életvitelének fenntartását - szükségleteinek megfelelően - lakásán, saját lakókörnyezetében biztosítja. Mindez azért nagyon fontos, mert a cél az, 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 igénybe vevővel 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 igénybe vevő háztartásának vitelében (különösen bevásárlás, takarítás, mosás, meleg étel biztosítása),
* segítségnyújtás az ellátást igénybe vevőnek a környezetével való kapcsolattartásában,
* segítségnyújtás az ellátást igénybe vevőt érintő veszélyhelyzet kialakulásának megelőzésében,
* a kialakult veszélyhelyzet elhárításában,
* az ellátást igénybe vevő 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.

Ellátotti létszámok:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Sorszám** | **Település** | **Fő** |
| 1. | Hévíz | 41 |
| 2. | Alsópáhok | 13 |
| 3. | Cserszegtomaj | 16 |
|  | **ÖSSZESEN:** | **70** |

Ellátási területünkön a gondozónők munkanapokon 8-16-óráig dolgoznak. Minden csütörtökön közös értekezletet tartanak. A többi napokon a gondozónő a saját területén kezdi a munkáját. A vezető gondozó minden nap végén telefonon egyeztet a gondozónőkkel és leadja a KENYSZI rendszerbe a napi elvégzett gondozásról a kötelező jelentést, valamint végzi a teljes körű dokumentációs rendszer összegzését, statisztikai jelentéseket készít, számlázáshoz információt szolgáltat.

*Ellátási tevékenységeink a számok tükrében:*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Éves látogatások száma - településekre bontva** | | | | | | | | | | | | |
| **2017** | Jan. | Febr. | Márc. | Ápr. | Máj. | Jún. | Júl. | Aug. | Szept. | Okt. | Nov. | Dec. | Összes |
| Hévíz | 787 | 703 | 793 | 645 | 749 | 687 | 729 | 795 | 772 | 749 | 712 | 608 | **8729** |
| Alsópáhok | 162 | 151 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **313** |
| Cserszegtomaj | 282 | 237 | 264 | 212 | 260 | 255 | 251 | 294 | 294 | 294 | 290 | 299 | **3232** |
| **ÖSSZESEN** | **1231** | **1091** | **1057** | **857** | **1009** | **942** | **980** | **1089** | **1066** | **1043** | **1002** | **907** | **12274** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | **Éves látogatási órák száma - településekre bontva** | | | | | | | | | | | | |
| **2017** |  | Jan. | Febr. | Márc. | Ápr. | Máj. | Jún. | Júl. | Aug. | Szept. | Okt. | Nov. | Dec. | Összes |
| Hévíz | személyi gondozás | 735 | 730 | 785 | 576,5 | 725 | 650 | 627 | 671 | 641 | 549,5 | 606,5 | 539 | **7835,5** |
| szociális segítés | 60,5 | 56 | 64 | 51,5 | 68,5 | 50 | 48 | 58,5 | 55 | 36,5 | 33 | 33 | **614,5** |
| Alsópáhok | személyi gondozás | 42,5 | 43 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **85,5** |
| szociális segítés | 66,5 | 59,5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **126** |
| Cserszegtomaj | személyi gondozás | 290 | 250,5 | 274,5 | 225,5 | 243,5 | 262,5 | 228,5 | 262,5 | 219 | 226 | 236 | 228 | **2946,5** |
| szociális segítés | 22 | 10 | 11 | 9 | 11 | 7,5 | 8,5 | 11,5 | 10,5 | 16 | 17 | 10 | **144** |
| **ÖSSZESEN** | **személyi gondozás** | **1067,5** | **1023,5** | **1059,5** | **802** | **968,5** | **912,5** | **855,5** | **933,5** | **860** | **775,5** | **842,5** | **767** | **10867,5** |
| **szociális segítés** | **149** | **125,5** | **75** | **60,5** | **79,5** | **57,5** | **56,5** | **70** | **65,5** | **52,5** | **50** | **43** | **884,5** |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Megszűnések 2017-ben** | | | | | | |
| Megszüntetés  oka | Elhunyt | Elköltözött | Bentlakásos otthonba költözött | Család kérésére | Ellátási terület megszűnése | **Összesen** |
|  | 10 fő | 1 fő | 10 fő | 2 fő | 13 fő | **36 fő** |

A 2017. évre vonatkozóan, ahogy fentebb említettük, több szakmai tartalmat illető változás történt, a tevékenység elszámolását, szervezését, és az állami támogatást illetően is további pontosítás került bevezetésre került.

Kötelezően vezetendő dokumentumok közül az egyéni gondozási terv megszűnt. Mivel az ellátottak állapotában történő változásokat ezen keresztül tudtuk nyomon követni, az intézmény vezetése, valamint a vezető gondozónő közösen elkészített egy új nyomtatványt, melyet a gondozónők minden ellátottunkra vonatkozóan folyamatosan vezetnek. Az új ellátottak esetében már automatikusan készítjük, felvételt követő 30 napon belül.

Szeptember hónapban egy sajnálatos eseményt követően egyik dolgozónk tartós táppénzre került. A munkába való visszatérése a mai napig nem történt meg, várhatóan április hónapban számíthatunk újra munkájára. A dolgozói létszámban történt csökkenés és az ellátottak korából adódó negatív irányú állapotváltozás miatt megnövekedett a gondozónőkre háruló feladat ezen időszakban, a helyettesítések mellett igyekeztünk átmeneti megoldásként helyettesítő gondozónőt bevonni. Az 2018-tól felvételre került új dolgozó könnyen beilleszkedett a csoportba, az ellátottakkal megfelelő kapcsolatot tudott kialakítani, köszönhető mindez annak, hogy ezt megelőzően helyettesítőként már bekapcsolódott az ellátásba.

2017-ben a gondozónők egy EFOP pályázat keretében ingyenesen részt vehettek csoportszupervíziós foglalkozáson Wiesner Erzsébet kiváló szakember vezetésével. Az itt megszerzett tudást, illetve tapasztalatokat, a gondozónők sikerrel kamatoztathatják mindennapi munkájuk során, ezen tréning által a munkáltató a kiégés megelőzésére tett lépésekkel igyekszünk óvni munkavállalóinkat.

Heti egy alkalommal, csütörtökönként a Vörösmarty utcai telephelyünkön esetmegbeszéléseket tart a vezető gondozónő, ahol foglalkoznak az elmúlt hét eseményeivel, bemutatásra kerülnek az új ellátottak, elosztásra kerülnek az esetek, a szükséges helyettesítések, ellátásbeli változások átbeszélésre kerülnek. Mindezek során, valamint alkalmanként pedig a vezető gondozónő ellenőrzéseket tart, melynek tapasztalatairól beszámol az intézmény vezetése felé.

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 diszpécserszolgálati feladatot a ZAVÉD-PATENT Kft. végzi.

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás lényege: egy csuklóra rögzíthető vagy nyakba akasztható 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 biztonság érzés.

2017-ben a szolgáltatást átlagosan 80 főnek biztosítottuk (ez enyhe emelkedést mutat), ebből 70 fő Hévízen és 10 fő Cserszegtomajon él. Az elmúlt évben összesen 15 segélyhívás történt, 14 esetben Hévízen és 1 esetben Cserszegtomajon. A segélykérések főbb okai között a betegség, rosszullét, illetve az elesés szerepelt A gondozónők minden estben a meghatározott időn belül a helyszínre érkeztek, és szakszerű ellátást biztosítottak. Az esetek megoldásában 4 alkalommal kértek orvosi segítséget,8 alkalommal történt felsegítés és gondozás elesést követően. Az ellátásból összesen 18 fő került ki, melynek okai között a hozzátartozóhoz költözés, elhalálozás és a bentlakásos otthonba való költözés szerepelt.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Települések neve | Megye | Ellátásban részesülők száma (fő) | Kihelyezett készülékek száma (db) | Segélyhívások száma (db) | | | |
| Segítségnyújtást igénylő riasztás | Teszt-riasztás | Téves riasztás | Összesen |
| Hévíz | Zala | 86 | 86 | 11 | 3 | 14 | 86 |
| Cserszegtomaj | Zala | 11 | 11 | 1 | 0 | 1 | 11 |
| Összesen: | | 97 | 97 | 12 | 3 | 15 | 97 |

**Összesítő táblázatok**

Éves segélyhívási összesítő településenkénti bontásban

Az ellátást igénybevevők szociális rászorultsága

|  |  |
| --- | --- |
| **Szociális rászorultság oka** | **Szociálisan rászorultak száma az évben (fő)** |
| Egyedül élő 65 év feletti személy | 83 fő |
| Egyedül élő súlyosan fogyatékos személy | 2 fő |
| Egyedül élő pszichiátriai beteg |  |
| Kétszemélyes háztartásban élő 65 év feletti, illetve súlyosan fogyatékos vagy pszichiátriai beteg személy | 11 fő  1 fő |
| **a) Szociálisan rászorult személyek száma összesen:** | 97 fő |

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 csütörtöki megbeszélések alkalmával ismertetik egymással: riasztás oka, megtett intézkedések, adódó problémák, illetve ezek megoldásai, mindezzel segítve egymás munkáját, felkészülve a váratlan helyzetekre.

Változás a diszpécserszolgálat fejlesztésében történt. Hívásainkat 2017.07.01-től a Patent csoport győri diszpécserszolgálat fogadja. Az átállásból eredő problémákat megfelelő módon kezeltük, az ellátás biztosításában fennakadást nem jelentett, nehézségeket azonban igen, melyeket jeleztünk a szolgáltató felé is. A gondozónők munkájában mindez nagyobb odafigyelést és jóval több ügyintézést igényelt, kiemelten a próbariasztások kezelése, az új diszpécserekkel való kommunikáció terén egyaránt.

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.

1. **Nappali ellátás – Idősek Klubja**

Az Idősek Klubja 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 klubját, 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 az idősek klubjába, ezidáig 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. Az klubba határozott vagy határozatlan időre szólhat a felvétel.

Az idősek klubjában automata mosógéppel van lehetőség a 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.

Az Idősek klubja gazdag programkínálattal várja a városban élőket. E mellett folyamatos orvosi szűréseket végezünk: vérnyomás, vércukorszint mérését és testsúly mérését rendszeresen a gondozónők végzik, szükség esetén konzultálnak a háziorvossal, továbbirányítják és megszervezik a megfelelő szakorvoshoz való eljutást.

Hivatalos ügyek intézésében a klub 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, videó, lemezjátszó, magnetofon, társasjátékok, kártya, sakk, dominó.

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)
* Szabadidő hasznos eltöltésére irányuló foglalkozások: készség-és képességmegtartó játékok, társasjátékok, kártyajátékok, ismeretterjesztő filmek vetítése
* Mentálhigiénés foglalkozások egyéni és csoportos beszélgetések formájában

Ezen kívül évszakokhoz, ünnepekhez kötődő munkák színesítik az idősek napjait.

Évente kétszer kerti partit szervezünk tematikus jelleggel, melyeket valamilyen hagyományhoz kötünk, úgy mint májusfa-kitáncolás és őszi szüret. A korábbi évek tapasztalatai alapján ezév során is nagy hangsúlyt fektettünk arra, hogy a bentlakás intézmény lakói is részt vegyenek a programokon, akik örömmel és nagy számban be is kapcsolódtak.

A klub életét továbbra is meghatározó foglalkozás az idős korosztály számára speciális zumba órák megszervezése, melyre hetente kétszer kerül sor. Nagyon fontosnak tartjuk az egészséges életmód kialakítását, megtartását az idős korosztálynál is, ezért ezt a kiemelt programok közt tartjuk számon Intézményünk életében. A foglalkozásokra ha az időjárás engedi, heti egy alkalommal az udvaron, rossz idő esetén az emeleti közösségi helyiségben, a másik alkalommal pedig a Bibó István Gimnáziumnak köszönhetően az ő tornatermükben kerül sor.

2017. év során a Sopronban megrendezésre került Idősek Nemzetközi Kulturális Találkozóján "Zumba Gold" zenés-táncos tornás bemutatóval szerepeltek ellátottaink nagy sikerrel, egyedüli táncos-sportos fellépőként.

A klub tagjai eredményesen szerepeltek a Zala Megyei Rendőr-főkapitányság Nemzetközi Bűnmegelőzési Tanácsa által szervezett "Hetvenkedő Hatvanasok" c. bűnmegelőzési vetélkedő Keszthelyi Járási fordulóján, együttműködve a fiatal korosztállyal.

Ezen programokon való részvételt nagyon fontosnak tartjuk a jövőben is.

1. **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 hétközbeni étkezésről, ezen felül pedig hétvégi és ünnepnapokon is biztosítja az étkeztetést az arra rászorulók számára, mely nagyon nagy segítség az érintetteknek.

Az ételt a Gazdasági, Műszaki Ellátó Szervezet (GAMESZ) konyháján készítik el hétfőtől-péntekig, és jellemzően gépkocsival szállítjuk ki – minden nap 12.00-13.00 óra között, valamint az intézmény tálaló konyhájáról is elvihető. A kiszállítást a gépkocsivezető egy szociális segítővel oldja meg.

A szükséges, szakorvos által igazolt diétákat mindkét főzőhely a szakmai előírásoknak megfelelően biztosítja.

Hétvégén és ünnepnapokon az étkeztetést Hévíz Város területéről pályázó étterem biztosítja, mely 2017.06.25. napjáig a Junior Vendéglátó Zrt. volt, a Honvéd Szanatóriumban történt változások okán a TASZII-nak is lépési kényszere volt a hétvégi étkezés biztosítása terén. A pályáztatás lezárultát követően a továbbiakban a hétvégi étkeztetést Mátra Party Kft. látja el szállítási szerződés alapján határozott idejű szerződéssel 2019.06.26. napjáig. A cég biztosítja a szükséges diétákat, és rendelkezik a szükséges előírásokkal. Az átállás hosszas egyeztetéseket követően zökkenőmentesen megtörtént, a kialakult munkakapcsolat rugalmassá vált. A hétvégi étkeztetés költségei továbbra is magasabbak, mint a fizetett térítési díj, ezért azt különösen indokolt esetben biztosítja az Intézmény a hétvégi napokon.

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.

2017. évben az intézményi térítési díjjal

- megegyező díjat fizetők száma: 58 fő,

- csökkentett személyi térítési díjat fizető: 10 fő

- ingyenesen: 6 fő étkezett.

Hétköznapokon a diéták alakulása a következőként alakult: normál étkező: 64 fő, diabetes: 9 fő,   
diabetes + gluténmentes: 1 fő, hétvégén és ünnepnapokon pedig: normál étkező: 14 fő, diabetes: 2 fő, diabetes + gluténmentes: 1 fő.

2017. évben az étkeztetésben ellátottak száma: 74 fő volt, ebből elviteles lehetőséget 10 fő, a lakásra szállítás lehetőségét 64 fő választotta, helyben fogyasztásra nem volt igény.

A tálalókonyha működtetése intézményünkben a bentlakásos otthon és a szociális étkeztetéssel összefüggésben üzemel, melynek tapasztalatairól az alábbiakban nyújtunk tájékoztatást.

A Keszthelyi Járási Hivatal Élelmiszerlánc-biztonsági és Állategészségügyi Osztály (NÉBIH) tavalyi ellenőrzése nyomán mindkét telephelyünk tálalókonyhájának rendbetétele megkezdődött. A GAMESZ segítségével a Honvéd utcai tálalókonyha átrendezésre került új és átalakított bútorokkal. Az ebédlőben és a konyhában reluxa került az ablakokra, mellyel a higiéniai követelményeknek megfelelünk, valamint az árnyékolás is jobban megoldható. A Szent András utcaiban apróbb átalakításokra volt csak szükség. Itt azonban nagy segítség jelent a napi konyhai teendők ellátásában egy ipari mosogatógép beszerzése, amely a 2018. évr elejére realizálódott. E berendezésnek köszönhetően jelentős humánerőforrás terhek kerültek le munkatársaink válláról. Mindkét telephely tálalókonyhája teljes mértékben jelenleg megfelel az élelmiszerbiztonsági előírásoknak.

Átszervezésre került a konyhai dolgozók munkabeosztása, és más területről bevonásra került munkaerő. Hétköznap általában 8 órában, 10 órától 18 óráig van a főállású dolgozó, hétvégén pedig 12 órában. A reggeliztetést és néhány esetben a vacsoráztatást megbízási szerződéses, közfoglalkoztatott, valamint esetenként a takarító személyzet bevonásával biztosítjuk a lakóink számára. Fontos megemlíteni, hogy a bentlakásban minden étkeztetés csak a különböző területek közös munkájával valósulhat meg. Az ápoló és mentálhigiénés munkatársak együttműködnek a konyhai dolgozókkal. Sajnos mindezek ellenére is fennállt a munkaerőhiány a konyhai feladatok ellátásában, amely a TOP-5.1.1-15-ZA1-2016-00001 foglalkoztatási pályázat keretein belül 2018. márciustól megoldott, mivel intézményünk sikeresen pályázott a fenntartó támogatásával munkaerőre. Így egy fő határozott idejű foglalkoztatása jelentősen oldja a terheket. Mindemellett azonban sajnos továbbra is problémát jelent a szabadságok kiadása és a betegségek esetén a helyettesítés megoldása. Jelenleg egy fő munkavállaló van hosszabb idejű táppénzen, helyére egy közfoglalkoztatott munkavállaló került kinevezésre, aki már több éve intézményünkben dolgozik. Sajnos hiába próbáljuk közfoglalkoztatásban lévő munkaerővel pótolni a hiányzót, tartósan – egy-két kivétellel - nem sikerül. A közfoglalkoztatotti bérezés továbbra is rendkívül alacsony, tehát nehéz megfelelő munkaerőt felvenni, valamint a közfoglalkoztatási keretünk is jelentősen csökkent az elmúlt évekhez képest.

A múlt év végén kiírásra került a volt főzőkonyha részbeni átalakítása irodahelyiséggé a Szent András utcai telephelyünkön. Költségének nagyobb részét a feleslegessé vált konyhai eszközök, berendezések eladásából finanszírozzunk. Az új helység kialakítása több szempontból indokolttá vált. Egyrészt, hogy az emeleti lakókat és nővérszobát le tudjuk költöztetni a jelenlegi pénzügyes és szociális ügyintéző munkatársak irodájába, mindezzel párhuzamosan a nehezen mozgó lakók költözése is meg fog történni az átalakítás lezárultával. Ezzel egy esetleges tűzeset, vagy rendkívüli helyzet kapcsán nagyobb biztonsággal, hatékonysággal tudjuk lakóink életét megóvni, szükség esetén a menekítést kivitelezni. Mindemellett fontos szempont volt, hogy lehetővé tegyünk egy külső bejáratú ügyintéző helyiséget, hiszen jelenleg ez az iroda csak az intézmény ebédlőjén keresztül közelíthető meg, mely nagyfokú forgalmat jelent, ami nem szerencsés sem higiéniai okokból, sem pedig lakóink nyugalmát illetően. Dolgozói szempontok figyelembe vételével pedig mind a gazdasági, pénzügyi, szociális, mind pedig az ápolói, gondozónői feladatokat ellátó munkatársak számára is kényelmesebb, praktikusabb és nyugodtam munkakörülményeket tudunk teremteni. A munkálatok a végső fázisban vannak, bízunk benne, hogy jelen beszámolónkkal egyidejűleg már a költözés megvalósul.

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.: Kocsisné Vidéki Szilvia (2017. december 31-ig)

*Tevékenységünk számokban:*

* Várandós anyák gondozása: 54 fő várandós anyát gondoztunk
* Csecsemő és gyermekgondozás: 31 újszülöttel gyarapodott
* Elvégzett méhnyak- szűrések száma: 20 fő.
* Védőnői látogatások száma: 1667
* tanácsadásonmegjelenések száma összesen:1435, melyből: nővédelem: 37, várandós:157, csecsemő és gyermek:622, vidéki gyermekek: 619

*Szakmai tevékenységi számok Hévíz tekintetében:*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2017.év | várandós | gyermek  0-7éves | Iskolások | VMP | összes látogatás | tanácsadáson megjelenés |
| Hévíz I. | 26 | 103 | 249 | 6 | 908 | 714 |
| Hévíz II. | 28 | 111 | 364 | 14 | 759 | 721 |
| Összes | 54 | 214 | 613 | 20 | 1667 | 1435 |

*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: 249 fő, Illyés Gyula Általános Iskola: 365 fő, Brunszvik Teréz Óvoda:127 fő, Nemesbük Óvoda: 16 fő.

*Kapcsolattartás és programok:*

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

Aktívan részt vettünk a nők körében végzett mammográfiás szűrővizsgálatok szervezésében, ennek érdekében Hévíz mindhárom háziorvosával és asszisztensével és az Önkormányzattal eredményesen együttműködtünk.

Jó kapcsolatot tartunk fenn a Család- és Gyermekjóléti Szolgálattal, a jelzőrendszeri üléseken havi rendszerességgel részt veszünk, s az aktuális problémákat megbeszéljük.

Havi rendszerességgel csoportmegbeszéléseket tartottunk az aktuális problémák és esetek megbeszélésével, vezetői értekezleten részvétel és beszámoló havonta, évente két alkalommal dolgozói értekezleten részvétel, Keszthelyi járás védőnői értekezleten 2 havonta részvétel, Illyés Gyula Általános Iskolában hetente ifjúságvédelmi megbeszélés.

Az év során részt vettek védőnőink:

- továbbképzéseken, szakmai konferencián (MAVE, MESZK),

- Országos Védőoltási Továbbképzés Balatonfüreden, Házi Gyermekorvosok Egyesülete által szervezett konferencia

- együttműködtünk az óvodai és bölcsődei beíratáshoz a létszámok összeírásában, egyeztetésen, tájékoztatások

- VMP lista egyeztetése, szűrés szervezése, háziorvosokkal egyeztetés, 42 fő szűrése történt meg autóbuszos utazással a megyeszékhelyre;

- új oltási rend bevezetésének szervezetése, tájékoztatás; ruhabörzét szerveztünk a Családsegítő Szolgálattal közösen, születés hete rendezvényen, az óvodákban gyógytestnevelés szűréseket végeztünk, anyatejes világnap megszervezése.

VMP: Szerveztük a szűréseket, márciustól decemberig szűrtünk. A levett keneteket 2 hetente postáztuk, a laborral rendszeresen tartottuk a kapcsolatot, szükség esetén felvilágosítást kértünk egyes esetekről. A programról rendszeres beszámolókat készítettünk, és jelentéseket írtunk a különböző hatóságok felé. A jövőben e programunk továbbra is prioritást élvez, igyekszünk minél több érintettet bevonni a célcsoportból, figyelemfelhívásunk a témában és az potenciális érintettek tájékoztatása folyamatos.

2017. december 31-gyel egyik védőnőnk, Kocsisné Vidéki Szilvia máshol folytatta szakmai munkáját. A folyamatos álláshirdetések ellenére ezidáig nem sikerült betölteni státuszát, kezdetben helyben oldottuk meg helyettesítését, illetve kapcsolt munkakörrel, ez év márciusától azonban a járási vezető védőnő koordinálásával külső helyettes került megbízásra a feladatellátásra. Sajnos országos tendencia a védőnő hiány, de bízunk benne, hogy az év során sikerül feltöltenünk a megüresedett álláshelyet.

2018-tól új szakmai irányelvek kerültek bevezetésre, melyek próbáját 2017. őszén védőnőink elkezdték. Sajnos mindez jelentős adminisztrációs terhet ró a védőnőkre, mely ezidáig is tetemes volt. A szükséges fejlesztéseket, tárgyi eszközöket részben már sikerült beszerezni egy nagyobb beruházás keretében a 2017. év végi pénzmaradvány terhére. A szakmai irányelvek egyes részleteinek gyakorlati alkalmazására a járási vezető védőnő folyamatos szakmai iránymutatása mellett kerül sor.

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.

*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: Hévíz, József Attila utca 2.

Elérhetőség: 92/321-000 (ügyeleti időben)

Ellátási terület: Hévíz város

Alsópáhok község

Felsőpáhok község

Nemesbük község

Zalaköveskút község

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, valamint egy házi gyermekorvos rásegítő ügyeleti közreműködésével munkanapokon 16.00 órától 21.00 óráig, munkaszüneti és ünnepnapokon reggel 8.00 órától 12.00 óráig, illetve 16.00 órától 21.00 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, központi 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 mentőgépkocsi 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 ügyeletes gépkocsi indulásakor, illetve a feladat végeztekor rádión jelentést tesznek a mentésirányítónak. 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.

Sajnos az ügyeleti ellátáshoz fordulók gyakran közvetlenül keresik telefonon az ügyeletet a gyorsabb ellátási reményében. Ilyen jellegű hívás esetén azonban kénytelenek vagyunk arra kérni a telefonálót, hogy a központi számot hívja, mivel egyrészt a diszpécserszolgálat szakképzett munkatársa határozhatja meg, hogy mely ellátási forma indokolt az adott helyzetnek megfelelően.

Az ügyelet gyógyszerellátását és a lejárt gyógyszerek elszállítását a Teréz Anya Szociális Integrált Intézménnyel szerződésben álló Park Patika látja el. A műszerek sterilizálását, illetve a veszélyes hulladék átvételét a keszthelyi Városi Kórház biztosítja. Az ügyelet elektromos készülékeinek felülvizsgálatát a szombathelyi Aladdin Kft. végzi.

*Személyi ellátottság:*

* 4 gyermekorvos

9 felnőtt háziorvos, akik közül 3 rezidensként, szakmai felügyelettel

5 ápolónő

3 főállású gépkocsivezető, valamint egy megbízási jogviszonyban

*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.

*A központi ügyelet statisztikai adatait a 2017. évre vonatkozóan az alábbi táblák mutatják:*

**Felnőtt ügyelet 2016. évi forgalmi adatai:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **01** | **02** | **03** | **04** | **05** | **06** | **07** | **08** | **09** | **10** | **11** | **12** | **Össz.** |
| **Hévíz** | 32 | 19 | 38 | 28 | 31 | 35 | 34 | 35 | 41 | 14 | 24 | 38 | **369** |
| **Alsópáhok** | 7 | 5 | 5 | 4 | 9 | 9 | 10 | 7 | 9 | 8 | 8 | 6 | 87 |
| **Felsőpáhok** | 5 | 4 | 5 | 3 | 2 | 9 | 6 | 0 | 5 | 5 | 2 | 4 | 50 |
| **Nemesbük** | 1 | 2 | 2 | 3 | 5 | 6 | 5 | 9 | 3 | 0 | 1 | 7 | 44 |
| **Zalaköveskút** | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| **Egyéb** | 37 | 38 | 45 | 55 | 43 | **73** | **86** | **74** | **75** | 60 | 38 | 44 | **668** |
| **Járóbeteg Összesen** | 82 | 68 | 95 | 93 | 90 | **132** | **141** | **125** | **133** | **88** | **73** | **99** | **1219** |
| **+ Hívások száma** | 33 | 25 | 19 | 23 | 24 | 20 | **30** | **31** | 31 | 18 | 17 | 21 | 292 |
| **Összesen** | **115** | **93** | **114** | **116** | **114** | **152** | **171** | **156** | **164** | **106** | **90** | **120** | **1511** |
| **Kórházba utalás** | 2 | 7 | 11 | 10 | 5 | 6 | 6 | 7 | 11 | 7 | 1 | 8 | 81 |
| **Mentő** | 1 | 4 | 9 | 7 | 4 | 1 | 1 | 4 | 7 | 3 | 1 | 4 | 46 |

**Gyermek ügyelet 2017. évi forgalmi adatai:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **01** | **02** | **03** | **04** | **05** | **06** | **07** | **08** | **09** | **10** | **11** | **12** | **Össz.** |
| **Hévíz** | 19 | 15 | 12 | 13 | 22 | 9 | 14 | 17 | 14 | 20 | 12 | 20 | **187** |
| **Alsópáhok** | 5 | 8 | 2 | 6 | 3 | 4 | 5 | 4 | 12 | 1 | 1 | 4 | 55 |
| **Felsőpáhok** | 3 | 5 | 6 | 2 | 3 | 6 | 3 | 5 | 3 | 5 | 6 | 9 | 56 |
| **Nemesbük** | 4 | 2 | 6 | 3 | 3 | 2 | 2 | 0 | 3 | 4 | 4 | 2 | 35 |
| **Zalaköveskút** | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| **Egyéb** | 30 | 21 | 27 | 23 | 21 | 22 | **48** | **53** | 17 | 33 | 23 | 31 | **349** |
| **Járóbeteg Összesen** | 62 | 51 | 53 | 47 | 52 | 43 | **72** | **79** | 49 | 63 | 46 | 66 | 683 |
| **Hívások száma** | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 0 | 1 | 3 | 0 | 25 |
| **Összesen** | **65** | **53** | **54** | **50** | **55** | **44** | **76** | **83** | **49** | **64** | **49** | **66** | **708** |
| **Kórházba utalás** | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 3 | 0 | 1 | 3 | 0 | 9 |
| **Mentő** | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Az összesített adatok az előző évhez képest enyhe emelkedést mutatnak. Az adatok egyértelműen mutatják, hogy az ügyeleti ellátások nagyobb része továbbra is a hévízi lakosok és az egyébből adódik össze. Az egyéb meghatározás azon ügyeletben ellátottakat takarják, akik felkeresik az ügyeletet, de nem tartoznak egyik ellátási területünk lakosai közé sem, tehát döntően itt helyben, vagy a környéken nyaralók, vendégek.

A számokat tekintve az a gyakorlati tapasztalat vonható le, hogy a nyári hónapokban magasabb az ügyeleten megfordult betegek száma, melynek nyilvánvalóan a város turisztikai adottsága az oka, továbbá az ügyeletet igénybe vevők számának növekedése már nem csak a július és augusztus, hanem a június és a szeptember hónapokban is jelentős.

Az orvosok rendelkezésre állási ideje alatt, azaz 11 – 16 óráig használt telefon (06 83 340 149) hívás forgalma elenyésző. A helyi betegek többnyire a saját orvosukat értesítik 11-16 óra között, míg az ügyeletet nem áll módjukban igénybe venni, rendelés pedig már nincs. 2017-ben összesen 21 hívást fogadtunk, melyhez az orvost is riasztottuk, ez közel duplája az előző évinek, azonban éves viszonylatban továbbra sem jelentős. Két esetben azonnal értesítettük az OMSZ-t is. A beavatkozást nem igénylő, de tájékoztatást kérő személyek száma ennek körülbelül a kétszerese volt az elmúlt év során.

Az ügyeleti teendőket ellátó gépjármű cseréje és a szükséges engedélyekkel való ellátása 2017. márciusában megtörtént, az új gépkocsi típusa Dacia Lodgy, mely beváltotta a hozzá fűzött reményeket, és továbbra is vegyes használatban áll: napközben az idősek otthona lakóinak szállítására, bevásárlások, beszerzések, rendezvények kivitelezésére, ügyeleti időszakban pedig a vonulást segíti.

Az Elektronikus Egészségügyi Szolgáltatási Térhez történő csatlakozás, illetve a szükséges műszaki beállítások megtörténtek, mely nagy feladat és kihívás elé állította munkatársainkat. A program beüzemelése, használatának elsajátítása és működtetése pontos és precíz előkészületeket követően történt meg, a tapasztalatok feldolgozása és javítása jelenleg is folyamatos.

A központi ügyeletet is magába foglaló rendelőintézetben további szakmai tevékenységünk a háziorvosokkal, gyermekorvossal, illetve fogszakorvosokkal való együttműködés. Az üzemeltetésből adódó működés fenntartása, folyamatos működtetése és a problémás helyzetek megoldása szintén intézményünk feladata. Ebben együttműködő partnerünk a GAMESZ, illetve külső szolgáltatók.

Ezek jellemzően:

* + - * magas fokú higiénés körülmények biztosítása,
* fűtés, energiaellátás üzemeltetése és karbantartása,
* területrendezés,
* meghibásodott eszközök javítása, karbantartása.

Mindezek, valamint az épület további fenntartási költségei jelentős anyagi terhet jelentenek az intézmény számára, ezért megfontolandónak tartjuk annak felülvizsgálatát, hogy az ellátási szerződésben lévő praxisok és az intézmény között a terhek arányosan megosztásra kerüljenek.

Mindezeknek energiatakarékossági hozadéka is keletkezne, hiszen azok a költségek, melyeket eddig az intézmény vállalt (energiadíj, vízdíj, fűtés), részben saját költségként való megjelenése esetén a használó számára takarékosságra ösztönző szerepet tölthetne be.

Az épület infrastrukturális és szakmai fejlesztésére 2016. év során a fenntartó pályázatot nyújtott be TOP – 4.1.1. számon, mely sajnos nem nyert, azonban az épület energetikai felmérése több lépcsőben megtörtént, és zajlik jelenleg is a fenntartó által elnyert pályázatnak köszönhetően.

Fenntartónk jóvoltából a Hévízi I. számú Fogorvosi Körzetben pályáztatás lebonyolítását követen egy régóta tervezett beruházás, fejlesztés valósulhatott meg: egy új, a mai modern kornak megfelelő komplett fogorvosi kezelőegység került beszerzésre, melynek használatára a beszerzést biztosító cég a körzetben dolgozók számára felkészítést és betanítást is végzett. A beruházással párhuzamosan víztisztító és szűrő berendezés és felszerelésre került, mely mindkét körzet számára biztosítja a gépek meghibásodását megelőzendő tisztított, szűrt vizet. Mindezekkel együtt a már korábban felújított, a II. számú körzetben található kezelőegységgel együtt modern és magas szakmai háttérrel áll a lakosság fogászati beavatkozásainak szolgálatára. E három beruházás költsége 10 millió forintot meghaladó összeget jelentett, melyet ezúton is köszönünk Hévíz Város Önkormányzatának.

Sajnos az épület állapota továbbra is rendkívül rossz. Elsősorban a vizesedés az alagsorban, a nyílászárók állapota, valamint a belső infrastruktúra az, ami megújításra szorul. Sajnos jelenleg nem áll rendelkezésre pályázati forrás, melyből egy felújítás kivitelezhető, így az épület karbantartására, állagmegóvására jelentős forrásokat szükséges fordítanunk.

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

2017-ben felvett kisgyermek: 17 fő

Hévízi gyermekek száma: 9 fő

Hévízen dolgozó szülők gyermekeinek száma: 7 fő

Vidéki gyermek: 1 fő

SNI-s gyemek a felvettek közül 2 fő

2017. évben 19 kisgyermeket írattak be óvodába.

Beíratott gyermekek száma: 17 fő, előző évből bölcsődében maradó 2 fő

Bölcsődénk befogadja a Sajátos Nevelési Igényű gyermekeket. Abban a csoportban ahol ők vannak, csak nyolc kisgyermek vehető fel, emiatt tűnik úgy, hogy nem használtuk ki maximálisan a felvehető gyermekek számát. Vegyes korosztályú csoportokat tudtunk létrehozni, ami szintén azt eredményezte, hogy kevesebb gyermek kerülhetett bölcsődébe. Mivel hévízi gyermekekről van szó, úgy éreztük mindenképpen lehetőséget kell biztosítanunk az integrációra.

2018. tavaszától még felvételre kerülnek már beíratott gyermekek.

Kor szerinti megoszlás a beíratás dátuma szerint:

0-11 hónapos 1

12-23 hónapos 5

24-35 hónapos 13

36 hónapos és idősebb 0

Lány – fiú létszám 10 fő – 9 fő

A bölcsődei felvételek során hévízi születésű gyermek nem került elutasításra. A Hévízre költöző családok gyermekei rövid várakozási idő után bölcsődei ellátásban részesülhettek, így a helyi igényeket maximálisan kielégítettük. Várólistára a vidéki, nem Hévízen dolgozó szülők gyermekei kerültek. Az intézmény integráltságát kihasználva a bölcsődei beíratásról több oldalról is tájékoztatjuk a szülőket: védőnők, családgondozó, gyermekorvos által is. 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 230

Lehetséges gondozási napok száma 5980

Beíratott gyermekek száma alapján 4689

Teljesített gondozási napok száma 3702

A bölcsődét igénybe vevő gyermekek száma az év folyamán (jan. 1-jétől dec. 31-ig) 19 fő. A két SNI-s kisfiú kettő gyermekként vehető figyelembe, így 21 –es létszámmal számolhattunk.

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 11224Ft-ot.

Kedvezményezettek, illetve a teljes térítési díjat fizetők számának alakulása:

100%-os díjkedvezményben részesülő:

- aki 3 vagy több gyermekes család gyermeke: 1 fő

- jövedelmi helyzete miatt: 11 fő

- SNI-s gyermek: 2 fő

- Térítési díjat fizet: 5 fő

Bölcsődei étkezési térítési díj összege:

* étkezési díj: 290 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 vidéki gyermekek számára 400 ft, hévízi gyermekek számára 200ft 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 292600 Ft volt, melyből a hévízi szülők 88600 Ft-ot, a vidéki szülők 204000 Ft-ot fizettek be.

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)

1 fő kisgyermeknevelő (felsőfokú végzettség)

3 fő kisgyermeknevelő (emeltszintű OKJ-s képzés)

2 fő bölcsődei kisegítő (szakiskolai végzettség**)**

1 fő gyógypedagógiai asszisztens

1 fő konyhai dolgozó (általános iskolai végzettség)

1 fő gyermekorvos (megbízási szerződés)

Szeptember hónaptól személyi változások történtek. Egy kisgyermeknevelő szülési szabadságát kezdte meg, ezért pályázatot kellett kiírni a megüresedett állásra. Egy kezdő, lelkes kolléganőt választottunk, aki nagyon jól beilleszkedett a bölcsődei közösségbe.

Nagy örömünkre szolgált, hogy a Fenntartó támogatott bennünket, és lehetőséget biztosított egy gyógypedagógiai asszisztens négy órában történő foglalkoztatására. A bölcsődében kettő hévízi SNI-s gyermek befogadását vállaltuk. A keszthelyi szakszolgálat helyben biztosítja a korai fejlesztést heti egy alkalommal. Ahhoz, hogy a sérült gyermekek minél előbb felzárkózhassanak társaikhoz, az asszisztens napi fejlesztése segíti őket. Új munkatársunk a szakszolgálattal, valamint a szülőkkel is aktív kapcsolatot épített ki, hogy a kisgyermekek megkapják a minél szélesebb körű és maximálisabb fejlesztést.

Új munkakörként jelent meg 2017. január 1 – től a bölcsődei dajka, így a csoportokban dolgozó, de eddig technikai állományban lévő személyek munkaköre átalakul bölcsődei dajkává. Az ehhez szükséges végzettség megszerzésére figyelemmel kísérjük a kiírásokat, ezidáig azonban nem jelent még meg felhívás. A jelenlegi tájékoztatások azt mutatják, hogy 2019.december 31-re módosították a képzés befejezésének határidejét.

*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 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.

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.

A jó kapcsolat továbbra is fennmaradt az óvodával, így folyamatosan, igényeinknek megfelelően használhattuk a tornatermet. A téli időszakban kúraszerűen a só szoba használatát is bevezettük a gyakori légúti megbetegedésben szenvedő kisgyermekek számára.

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 három hétre zárt be a bölcsőde, amely idő alatt megtörtént az épület karbantartást igénylő munkálatainak elvégzése:

- kerítés festés

- tető alatti lambéria festése

- mosdók, öltözők, kiszolgálóhelyiségek festése

- udvari játékok fejújítása, javítása

- udvar rendezése

- 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 folyosón kifüggesztve a szülők is nyomon követhették a heti történéseket, mely az év során egy új elemmel bővült: minden héten, szerdán 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.

A tavalyi évben indítottuk el a „Szülők Iskolája” elnevezésű programot, amely nagy érdeklődésre tett szert, ezért úgy gondoltuk, hogy ebben az évben is igyekszünk előadókat felkérni. Első alkalommal Rieger Valéria gyógypedagógust hívtuk, aki nagyon sok gyermeknevelési tanáccsal látta el a szülőket. Az érdekfeszítő előadás után kérdésekkel fordulhattak Valihoz, aki készségesen válaszolt. A következő szülői értekezletre Farkas Cecíliát, a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat szakmai vezetőjét hívtuk, aki a jelzési kötelezettségekről beszélt. Úgy gondoltuk a mai rohanó világban kevésbé figyelünk egymásra, nem vesszük,- vagy nem akarjuk észrevenni a körülöttünk lévő tragédiákat, és gyakran későn történik jelzés az illetékes szervek felé. Az interaktív előadásokat a jövő évben is szeretnénk folytatni.

Könyvvásárlási lehetőséggel, tanácsokkal láttuk el a szülőket a gyermekkel való minőségi idő hasznos eltöltésének módjairól.

A Márton napi játékvásár lehetőséget biztosított a szülők közötti kapcsolat kialakulásához, elmélyítéséhez, emellett nagyon jó anyagi bevételt eredményezett. Több mint 100000 Ft gyűlt össze a jótékonysági vásáron.

Két alkalommal szerveztünk papírgyűjtést, amiből a szülők, dolgozók maximálisan kivették a részüket, így újabb jó bevételi forrássá vált. Az összegyűlt pénzből játékkészletünket gyarapítjuk majd.

A bölcsődei foglalkozásokat tovább formáltuk és kiegészítettük: természeti és társadalmi környezet megismerése, vizuális nevelés, rajzkiállítás a bölcsőde folyosóján a gyermekek alkotásaiból, valamint karácsonyi alkotó délután és készülődés a szülőkkel közösen.

A város kulturális életébe a bölcsőde dolgozói is igyekeznek bekapcsolódni. Az Adventi vásárra két alkalommal sütöttünk süteményt. Részt vettünk a Város nevezetességeit megismertető túrán, és egy edzésben lévő kolléganőnk jelentkezett a hévízi futóversenyre is az Intézmény csapatát erősítve. Ezen kívül rendszeresen varrótanfolyamra jár egy dajkánk, és a Tiszta forrás népdalkör próbáin és fellépésein is részt vesz. A város rendezvényein, ünnepein igyekszünk részt venni, de célunk az aktivitást tovább növelni.

*Tárgyi eszközök:*

A bölcsőde tárgyi felszereltsége megfelel a ’Bölcsődei nevelés-gondozás szakmai szabályai’- ban előírtaknak.

Rendelkezésére álló játékkészlet:

* Alapjátékok
* Nagymozgást fejlesztő-és segítő eszközök
* Alkotó tevékenységet fejlesztő-és segítő eszközök
* Zenei nevelést fejlesztő eszközök
* Irodalmi élmény létrehozásához szükséges eszközök
* Különféle játékformák: értelmi képességet, beszédet, finommotorikát fejlesztő eszközök

A nyári leállás alatt elkezdődött, és egészen az őszi időszakig tartott az udvarrendezés, ami a balesetveszély elhárítása miatt egyre sürgetőbbé vált. A munkálatok az esős időjárás miatt kissé elhúzódtak, de sok felújítani való is volt. Először kivágták a hatalmas, nagyon sok árnyékot adó fát. Kicserélték a rossz minőségű földet, felújították a csapadékvíz elvezetőt, beszerelték az öntözőrendszert, kicserélték, és lesüllyesztették a homokozót. Feltöltötték az udvart, ezáltal a kerítés magasítását is el kellett végezni. A nyári meleg könnyebb elviselése érdekében fejújításra került a permetező rendszer, ami a bölcsődeudvar egyik fontos alkotóeleme. A munkálatokra a tervezést és pályáztatást követően került sor kivitelezői szerződést keretein belül. Mindemellett azonban nagyon sokat köszönhetünk a GAMESZ vezetőjének és dolgozóinak, akik segítettek a földmunkák mielőbbi elvégzésében, leterítették a gyepszőnyeget, és a kerítés mellé sövényt telepítettek. Szakértelmükkel is hozzájárultak az udvar szebbé és biztonságosabbá tételéhez. A költségek közel 3,5 millió forintba kerültek, melyet Hévíz Város Önkormányzata biztosított számunkra saját forrásából, melyet ezúton is köszönünk. Az udvar jelenleg minden szakmai előírásnak megfelel, ide évre vonatkozó tervünk egy kisház és egy rugós játék felszerelése a gyermekek örömére.

*Programok, ünnepek és hagyományok ápolása, melyet nagyon fontosnak tartunk:*

* + Farsang – délelőtti jelmezes mulatság
  + Tavaszköszöntő
  + Húsvét – ünnepi készülődés, tojásfestés, fészeképítés, ajándékkeresés az udvaron, locsolkodás
  + Föld Napja – virághagymák dugványozása a bölcsőde udvarán
  + Madarak Fák Napja- kirándulás a hévízi erdőbe
  + Anyák napja – anyák köszöntése a csoportszoba feldíszített sarkában
  + Gyermeknap és táncház – szülőkkel közösen a bölcsőde udvarán
  + Óvodalátogató
  + Bölcsődekóstolgató – újonnan beíratott gyermekek ismerkedése a bölcsőde dolgozóival, épületével
  + Papírgyűjtés
  + Márton napi játékvásár
  + Mikulás várás – udvari találkozás az ajándékot osztó Mikulással
  + Luca napja – óvodások Luca – napi jókívánságai, búza vetése poharakba
  + Karácsony – adventi készülődés, óvodások betlehemi műsorának megtekintése, ajándékok kibontása
  + Karácsonyozás az Idősek Otthonában

*Kapcsolatok:*

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

Az Idősek Otthonának lakóival nagyon bensőséges légkör alakult ki a karácsony előtti látogatásunk során. Az idős nénik gyönyörű angyalkákat varrtak a gyerekeknek, akik kéznyomattal készített képpel kedveskedtek az Otthon lakóinak, immáron hagyományosan. Nagy örömet okozott ez a kis ünneplés mindenkinek. A generációk közti együttműködést Intézményünk integráltsága adta lehetőségek szerint igyekszünk maximálisan kihasználni és a közös programokat rendszeressé tenni.

1. **Egyéb területek**

**Rendezvények, szakmai együttműködések, továbbképzések:**

Hagyományos intézményi rendezvényeinket továbbra is megtartjuk, melyek egy része nem csak az ellátottainknak, hanem saját munkavállalóinknak is szól. Minden alkalommal nagyon sok munkatárs részt vesz az előkészületekben, dekorációban sokszor saját szabadideje terhére. A farsangnál a fánk sütésben, a családsegítős iroda szentelésénél, májusfa kitáncolásnál az ételkészítésben (idén lángos sütés volt), a Semmelweis napon, a szüretéi rendezvényen és idén az intézmény évfordulóján. Elmondhatjuk, hogy mindig számíthatunk segítő kezekre. A városi rendezvényeken is igyekszünk sikeresen képviselni intézményünket, úgy mint Hévíz Futás, Boldog Békeidők felvonulás és a legutóbbi alkalommal az egregyi főzőversenyen, ahol második helyezést értünk el. Ezt a szüreti hangulatot és az ott elkészített ételt visszük aztán tovább belső szüreti rendezvényünkön ellátottaink (bentlakás és idősek klubja) és dolgozóink asztalára. A dekoráció készítésbe próbáljuk manuális készségeikhez mérten lakóinkat is minél nagyobb számba bevonni. A 2017-es év legnagyobb rendezvénye az intézmény 15 éves évfordulója volt, melyet meghívott vendégeinkkel, ellátottainkkal, munkatársainkkal méltó módon megünnepelhettünk.

Úgy véljük, hogy az Intézménynek a város életében való beilleszkedése a mindennapjaink szerves részévé vált. A különféle jogviszonyban foglalkoztatott hozzávetőleg 100 fő munkavállaló számára fontosnak tartjuk azt közvetíteni, hogy ők Hévíz városának szerves részei, még ha sokan nem is itt élnek, egy közösség tagjai vagyunk. Úgy látjuk, hogy mindezeknek nem csak rendezvény jellege van, hanem egyben közösségépítő is, mely meghatározó szempont számunkra.

Az intézmény integrált jellegéből adódóan megvalósul az egyes szociális ellátások közötti együttműködés. A napi gyakorlati működésben fontos, hogy a különböző szociális, gyermekjóléti terület képviselői egy-egy érintett igénybevevő kapcsán egyeztessenek egymással. Gondolunk itt arra például, hogy bekerül valaki az szociális étkeztetésbe, majd jelző és/vagy házi segítségnyújtás, később nappali ellátás, végül szociális otthoni elhelyezés válik indokolttá. Ismerjék meg az előzményeket, a tapasztalatokat egy-egy ellátottal kapcsolatban. Ugyan így fontos a védőnői, családsegítői, bölcsődei közös megbeszélés, információ átadás is az érintett gyermekről. Ezek rengeteg időt vesznek igénybe, de az eredményes ellátásnak viszont alap feltétele. Engedjék meg, hogy kicsit fennkölten fogalmazzak: de tapasztalataink szerint sokat javult az intézményben a belső kommunikáció, a rendszerben gondolkodás elültetett magjai csírát bontottak.

Az ápolás és mentálhigiénés gondozás közötti együttműködésben szintén előrelépés tapasztalható, a kollégák 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.

Intézményünk vezetése fontosnak tartja a lelki egészségvédelmet, melynek érdekében már a harmadik team szupervízió van folyamatban. Az első az ápoló-gondozó munkakörben foglalkoztatottaknak szólt, a második a házi segítségnyújtás gondozónőinek és a harmadik, amely januárban indult a családsegítős kolléganőknek. Ez utóbbi csoport szupervízió lesz három környező intézmény bevonásával, 10 fővel. Mindhárom az EFOP 3.8.2.Szociális humán erőforrás fejlesztése pályázati program keretein belül valósul meg, térítésmentesen és a kötelező továbbképzésbe beszámítható. Szupervízornak mindegyiknél sikerül Wiesner Zsókát felkérnünk, aki országos szinten elismert szakember ezen a területen. Ezt szeretnénk folytatni a 2018. évben is, terveink közt szerepel a mentálhigiénés és foglalkoztató munkakörben alkalmazott munkatársak szupervíziója más intézmények bentlakásos idősek otthona bevonásával.

A nyár folyamán megkezdtük az egyes területek részére a csapatépítést, melyről nagyon sok pozitív visszajelzés érkezett. A későbbiekben is szeretnénk ilyen közös alkalmakat megvalósítani, azt közvetítve a munkatársak felé, hogy ez a vezetés számára is nagyon fontos, hogy a nálunk dolgozók ne csak hivatásuknak tekintsék Intézményünket, hanem egy jó közösségnek is, ahova jó bejárni dolgozni nap mint nap.

**A gépkocsivezetők munkája és a portaszolgálat**

A 2017-es évben sikerült egy új, 7 személyes gépjárművet beszerezni (Dacia Lodgy), mely mind a lakóink napi szállításában, mind az orvosi ügyelet számára nagy segítséget jelent. Kialakítása, felszereltsége abszolút megfelelő az idős, mozgásában korlátozott ellátottaink számára. A nyári gyermektáborok alkalmával szintén nagy hasznát vettük. Fiat Doblo személygépkocsinkban a túlzott olajfogyás miatt a nyáron garanciális motorcsere történt, mellyel valamelyest rendeződött a probléma. Az autó olajfogyasztása magasabb az átlagnál, de ez a nem a „normálnak megfelelő” (rövid táv, dombok) használatából is adódik. Az autó eladási értékének csökkenése és a nem megbízható működéséből adódóan az év végére kiírásra került egy új gépjármű beszerzése, az intézménynél keletkezett pénzmaradvány és többletbevétel terhére a fenntartó hozzájárulásával. A beérkező ajánlatok közül egy Dacia Dokker Arctic típusra esett a választás, amely várhatóan 2018. első negyedévében fog megérkezni.

A gépkocsivezetők számára mindez jelentős könnyebbséget fog jelenteni, hiszen a szervizelést nyomon követik, s jelzik az illetékesek felé a gépjárművek esetleges meghibásodását, melyet így sikerül a beszerzést követően minimalizálni, az üzemeltetést biztonságosabbá tenni. Mindemellett a gépkocsik mosatását hetente, illetve szükség szerint végzik.

A betegszállítások, betegkísérések a lehetőségekhez mérten előre tervezetten történnek, heti egyeztetésben az egészségügyi ágazati vezetővel. Az épület és udvar karbantartásának, rendezésének egy része a gépjárművezetők munkaköréhez tartozik, valamint a nagyobb tárgyak, bútorok mozgatása.

Szintén bevezetésre került, hogy szabad munkaóráik terhére beosztásra kerülnek a portára is. Így a Honvéd utcában hétköznapokon reggel 8 órától 18 óráig tudunk portaszolgálatot biztosítani. E feladat ellátásába mindkét idősotthoni telephelyünkön néhány lakónk is bekapcsolódik, egy jelképes díjért, de annál fontosabb együttható tényezővel: fontos vagyok, és van feladatom. Ezért ezt a továbbiakban is így kívánjuk működtetni.

**Kötelező közszolgálati tevékenység, önkéntes tevékenység, diákmunka és szakmai gyakorlat**

A 2017. évben egy fő önkéntes tevékenykedett Intézményünkben, aki lábápolási szolgáltatást végzett lakóink számára. Április vége óta kéthetente, rendszeres járt lakóinkhoz.

Közösségi szolgálatos tanulóink nagy része a helyi Bibó Gimnáziumból jött az év elején. A nyáron Kecskemétről volt egy tanulólány, aki két hétig a foglalkoztatási tevékenységekben segítette munkánkat.

Diákmunka keretében 7 fő dolgozott nyáron Intézményünkben, bérüket foglakoztatási támogatásból biztosítottuk.

Szakmai gyakorlatot két fő teljesített intézményünkben, akik a **Semmelweis Egyetem, Egészségügyi Közszolgálati Karán és a** Veszprémi Érseki Hittudományi Főiskola Alkalmazott szociális gerontológia szakirányú képzésén tanulnak. Jelenleg tárgyalások folynak egy képző intézménnyel, ahol szociális gondozó és ápolókat képeznek, hogy intézményünk szakmai gyakorló hellyé váljon. Ennek oka több szempontú: egyrészt a környező oktatási intézmények számára segítségnyújtás, másrészt a potenciális végzett hallgatók későbbi munkaerőkénti megismerése, harmadrészt pedig a nyári összefüggő szakmai gyakorlat során munkatársainkról jelentős terheket tudnak levenni. Bízunk benne, hogy már 2018. nyarától működtethető lesz a rendszer, melyhez ezévtől állami támogatás is társul.

**Ellenőrzések**

Több hatóság részéről történt ellenőrzés a 2017-es évben intézményünkben. Januárban a NÉBIH ellenőrizte két idősotthonunk tálalókonyháját, majd pedig februárban a bölcsődéjét. Minden esetben a jegyzőkönyvekben kifogásoltakat rövid időn belül javítottuk, valamennyi észrevétel kisebb technikai volt.

A működést engedélyező hatóság, a Zala Megyei Kormányhivatal Szociális és Gyámügyi Osztálya március folyamán minden szociális és gyermekjóléti feladatunkat ellenőrizte. Itt szintén kisebb észrevételeket kaptunk, melyeket javítottuk és pótoltuk, illetve beépítettük a mindennapi gyakorlatba.

Augusztus végén a Katasztrófavédelem ellenőrizte intézményünk székhelyének tűzvédelmi, villám és érintésvédelmi megfelelőségét, s október folyamán a bölcsődénket és Honvéd utcai telephelyünket is. Az apróbb észrevételeket napokon belül korrigáltuk. 2018-ban valamennyi telephelyünkön aktív tűzriadót fogunk tartani, a következtetéseket pedig – modellezve a gyakorlatot – kiértékelést követően levonjuk és beépítjük a mindennapokba.

**Munkaügy, pénzügy:**

Mindkét területre jellemző a szabályok és a munkavégzésnek felületet adó rendszerek változásai, korszerűsítése. A munkaügyet érintően a KIRA rendszerben évente több alkalommal történnek változások, az egyes programok dokumentálása és elszámolása rendszeresen változik, pénzügyi területen pedig az ASP rendszer bevezetése és kialakítása okozott nagy feladatot munkatársainknak. A GAMESZ-szel történő szoros és precíz együttműködésnek köszönhetően a helyzetet nagyon jól oldották meg munkatársaink, sokszor jelentősen túlterhelt időszakokkal. A napi munkavégzéshez elengedhetetlen a szakmai fejlődés, valamint a közös gondolkodás és azonos látásmód kialakítása, melyről úgy gondoljuk, hogy sikeresen megtörtént.

1. **Összegzés**

A korábbi időszakhoz hasonlóan továbbra is azt gondolom, hogy integrált Intézményünk egy hatalmas és bonyolult gépezet, a legkülönfélébb feladatokkal, melynek célja és egyben eredménye az emberek megsegítése, felemelése, helyzetének javítása. Feladatink ellátása során arra kell törekednünk, hogy összehangoljuk az egyes munkaterületeket, szolgáltatásokat a felmerülő igényekhez és lehetőségekhez igazítva. A feladatok olyanok, mint a fogaskerekek: egyik sem tud zökkenőmentesen működni a másik nélkül. Ez jellemző a szolgáltatásokra és a benne dolgozó szakemberek munkájára is.

Folyamatos célunk szakmai színvonalunk megőrzése és ahol lehetséges, emelése. Jelentős teher, hogy a jogszabályi környezet és a különféle hatósági előírások állandóan változnak, módosulnak, melyhez igazodnunk, megfelelnünk kell.

Intézményünk szakképzett munkaerő szempontjából egyelőre szerencsésebb helyzetben van, hiszen az országos mutatókkal szemben nem küzdünk jelentős szakemberhiánnyal. Ez természetesen elengedhetetlen feltétele annak, hogy szakmai szempontból minőségi szolgáltatásokat nyújtsunk. Az egyes feladatokhoz kapcsolódó munkaerőket azonban pótolnunk szükséges, melyet a 2017-es évben főként közfoglalkoztatással, illetve egyéb, foglalkoztatást biztosító pályázatokkal próbáltunk kiegészíteni. A túlterheltség azonban még így is jelentős egyes munkaköröknél, jelenleg a legnagyobb nehézséget a konyha ellátása jelenti. Segítséget jelentett még a diákok közszolgálati tevékenysége és intézményünk nyitott az önkéntes munkaerőre fogadására is. A nehézséget a betegség, táppénz során kieső munkaerő átmeneti pótlása jelenti, ami miatt gyakran a szabadságok kiadása tolódik.

A kiadási költségek racionalizálása érdekében folyamatosan felülvizsgálatra kerülnek a beszállítói, vállalkozási szerződések, mint például tisztítószer, gyógyszer, mosoda, irodaszer stb., törekedve a megfelelő minőség és ár-érték megtartására. Mindemellett elengedhetetlen a fegyelmezett és tervezett gazdálkodás, a kiadások folyamatos nyomon követése, optimalizálása. A 2017-es évben mindezek szigorú betartása mellett jelentős fejlesztések valósulhattak meg, olyan tárgyi eszközeink cseréjét tudtuk véghezvinni, melyek a munkatársak számára könnyebb munkavégzést, az ellátottak számára pedig korszerűbb és jobb, vagy esztétikusabb körülményeket teremtettek. Épületeink folyamatos karbantartása is ésszerű tervezést és beavatkozást igényelnek, melyben szerencsére nagyban támaszkodhatunk fenntartónkra, Hévíz Város Önkormányzatára, valamint a GAMESZ-ra.

2017. év során több jelentős beruházás valósulhatott meg, ahogy azokat az egyes feladatok beszámolóinál már írtuk:

- A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat költözése a Vörösmarty utcai telephelyünkre. A fenntartó Hévíz Város Önkormányzata jóvoltából az épület felső szintje teljesen megújult, korszerű és jobb munkakörülmények kialakítására került sor.

- A Szent András utcai székhelyünk volt konyhájának átalakítása adminisztrációs helyiséggé, és az ezzel összefüggésben lévő épületen belüli költözések, korszerűsítések.

- A lakóink szállítását és az ügyeleti ellátását biztosító gépkocsi cseréjére.

- Komplett fogorvosi kezelőegység beszerzése.

- Bölcsőde udvar felújítása és korszerűsítése.

Mindemellett a 2018-as év során is több nagy változást, beruházást jelent számunkra:

- Gépkocsi cseréje a lakók szállítása és a szociális étkeztetés biztosítására.

- Szent András utcai telephelyünk komplett hőszigetelése.

- Szent András utcai és Honvéd utcai telephelyeink klimatizálása.

- Szent András utcai telephelyünk udvar rendezése.

A folyamatos racionalizálás mellett két hosszú távú, de az idei évben megkezdeni kívánt tervünk van:

- Szent András utcai épületünkben további átalakítások kivitelezése: társalgó áthelyezése, lakószoba, tárgyaló, irattár és iroda kialakítása.

- József Attila utcai telephelyünk korszerűsítésére/felújítására rövid és hosszú távú tervek kidolgozása.

Ezúton is szeretném megköszönni a 2017. évi munkánkhoz nyújtott támogatásukat, segítségüket, egyúttal kérem a Tisztelt Képviselő-testületet, hogy fogadják el fenti beszámolónkat.

Hévíz, 2018. március 16.

Varga András

intézményvezető

**2.**

**Határozati javaslat**

Hévíz Város Önkormányzat Képviselő-testülete a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló [1993. évi III. törvény 92/B. § (1) bekezdés d) pontja](http://uj.jogtar.hu/) alapján Teréz Anya Szociális Integrált Intézmény 2016. évi munkájáról szóló beszámolót elfogadja.

**3.**

**Bizottsági állásfoglalás**

**5.**

**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** |  |  |  |
|  |  |  |  |