**HÉVÍZ VÁROS POLGÁRMESTEREvonalcimer**

8380 Hévíz, Kossuth Lajos u. 1.

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

Iktatószám: HIV/4193-1/2019.

Napirend sorszáma:

**Előterjesztés**

**Hévíz Város Önkormányzat Képviselő-testülete**

**2019. március 28-i nyilvános ülésére**

**Tárgy:** Beszámoló a Teréz Anya Szociális Integrált Intézmény 2018. 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.

2018. 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. 2018. december 31 – i állapot szerint a várólistán szereplő kérelmezők száma 25 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.

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. A térség ellátottjogi képviselője rendszeresen felkeresi intézményünket, fogadóórát tart, a tapasztalatokat pedig megbeszéljük. A 2018. évben sem érkezett olyan panasz, mely akár a munkatársakra nézve, akár az intézmény működésére nézve hátrányos lenne.

*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, akik gyakorlatilag bármikor rendelkezésünkre állnak. Hatalmas segítség lakóink és munkatársaink részére, hogy nem minden esetben szükséges szakrendelésre való eljutást megszervezni.

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. Mindez 2019. évre meg is valósult, a fenntartó Hévíz Város Önkormányzata jóvoltából az ápoló-gondozó szakember létszámunk egy fővel, a szociális-terápiás csoport pedig szintén bővült, egy fél státuszhelyet tudtunk egész státuszhelyre bővíteni.

Mindezeknek több oka is volt: 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 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.

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. Ennek érdekében nem csak képzéseken, hanem belső értekezleteken is törekszünk ennek megvalósítására.

2018. júniusától gyakorlati oktatás színtere is lett az intézményünk. A Premontrei Szakgimnázium, Szakközépiskola és Kollégium szociális gondozói intézményünkben töltötték a nyári gyakorlatukat. 2018. szeptemberétől a tanév során előírt gyakorlati képzés intézményünkben valósul meg. A tanulók felügyelet alatt végzik a gondozás-ápolás feladatait. Lakóink, dolgozóink örömmel fogadták a kezdeményezést, nyitottak az újabb lehetőség felé, így több inger éri az ellátottakat, változatosabb a megszokott napi életük, és csökkenti a dolgozói leterheltséget. A gyakorlati oktatás a második félévben részben kiegészült elméleti oktatással is.

Lakóink egészségi állapotára az alábbiak jellemzők:

Részlegesen önellátó: 9 fő

Kerekes székes: 20 fő

Fekvő betegek száma: 31 fő, melyből 16 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

8 fő Inzulinnal kezelt cukorbeteg

14 fő Naponta 1x LMWH kelésben részesül

7 főt Nephrológia kezelt beteg, ebből 2 fő EPO inj. beadására szorul

25 fő Demencia kórképet mutat, melyből 15 fő súlyos demens, a 10 főnél középsúlyos

demenciát állapítottak meg

30 fő folyamatosan enyhe kórképet mutató pszichiátriai kezelésekben részesül

6 főnél decubitus alakult ki, 3 fő lábszárfekélyes, melyet szakorvosi segítséggel

oldottunk meg

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

19 fő exitált

19 fő felvételre került

23 fő került előgondozásokra

23 fő a várakozók jelenlegi száma

Kórházba utaltak száma: 18 fő

Kórházi napok száma: 195 nap

15 fő akut ellátás miatt, mely során a bent fekvési napok száma: 1-7 nap

3 fő kivizsgálás miatt : 20-27 nap

Az intézményben élők fizikai, mentális és egészségi állapota életkorukból adódóan romló, ami leginkább a Szent András utcai telephelyen jellemző, ezért a munkaerő igény ezen a telephelyen fokozott. A Honvéd utcai telephelyünk tekintetében pedig a 2019. évi létszámnövekedésnek köszönhetően már meg tud valósulni a nappalos műszakokban a két fő ápoló-gondozó szakember állandó jelenléte.

A lakóink egészségi állapotát javítja a gyógytornászok aktív munkája. 2018. év során is, megbízásos jogviszonyban foglalkoztattunk két fő fiatal munkatársat. A foglalkozások egyéni és csoportos szinten is megvalósulnak, munkájukra nagy szükség van, a tevékenység eredményei kézzel foghatóak. A szakmai érveken túl pedig kiemelendő, hogy lakóink nagyon szeretik mind az egyéni, mind pedig a csoportos tornát. Hosszú távon, amennyiben a lakók egészségi állapota megköveteli, a gyógytorna óraszámát növelni szükséges lesz a megnövekedett igények kielégítésére. 2019. januárjától e területen, egyenlőre átmeneti jelleggel bővítést kezdeményeztünk: a szombat délelőtti órákban, telephelyenként hetente váltott intenzitással 2 órában gyógytornász foglalkozik lakóinkkal egyéni szinten.

A bentlakásos otthon lakói továbbra is szeretnék, ha az étlap változatosabb lenne és a tradicionális étkeztetést részesítenénk előnybe. Erre a közétkeztetésre vonatkozó szigorú szabályok szerint kevés lehetőség van, mindkét szolgáltatót jogszabályok és előírások kötik az étkezés mennyiségét, minőségét és tartalmát illetően. A GAMESZ és a hétvégi étkezést biztosító szolgáltatóval az egyeztetések folyamatosak e tekintetben, a két konyha étlapjának „összehangolása” már gördülékenyen működik. Fontos azonban kiemelni, hogy a GAMESZ esetében szinte elenyésző a negatív visszajelzés lakóinktól. A főzőkonyha számára nagy terhet jelent az egyes diéták biztosítása. Mindezek enyhítését célzóan szakorvosainkkal rendszeresen áttekintjük a lakók egészségügyi dokumentációját és állapotát is, hogy mérsékeljük a diétákat, és csak a szükséges esetben, szakorvosi előírásra biztosítjuk azt. A GAMESZ munkatársaival való együttműködésért, lelkiismeretes munkájukért ezúton is köszönetet mondunk.

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

A mentálhigiénés és foglalkoztatási lehetőségek estében fontos, hogy összehangolt legyen a lakók egészségi állapotával. Ennek következtében a mentálhigiénés csoport munkatársai napi szinten egyeztetnek az egészségügyi ágazati vezetővel, valamint a nővérekkel. 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 15 főt, a középsúlyosak száma 10 fő, mely szintén emelkedést mutat.

*Mentálhigiénés, foglalkoztatás – szervezői tevékenység bemutatása*

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

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

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

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

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

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

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

Az év folyamán a következő feladatokat végeztük (egyéni állapotok figyelembevételével):

* értelmi fejlesztés: kvízjátékok, memóriafejlesztő, ország-város játék, ellentétpárok állítása, számok, betűk felismerése, szólások, közmondások, stb.
* finommotorika fejlesztés: varrás, díszítés, kézimunkázás, ügyességi feladatok, építőjáték, hajtogatás, tépkedés, felnőtt színezők, rajz és írás készség
* önállóság megtartását célzó foglalkozások: ruhadarabok felismerése, funkciója, ki-begombolása, zipzár használat, tisztálkodás végeztetése, koordinációs feladatok pl.: víz pohárba öntése
* logikai képesség fejlesztés: egyszerű matematikai műveletek, számolás, dominó, kártyázás, malomjáték
* torna, mozgásterápia, ágytorna: reggelente a testébresztő átmozgatás, napközben közös séta kertben, a városban és esetenként a tó körül. Nagy sikere volt az évben bevezetett „Nagyasszonyi” illetve „Főúri sétának”, ami Hévíz város parkjaiban valósult meg.

Ezek célja egyrészt szabadidő hasznos és szórakoztató eltöltése, valamint a meglévő készségek, fizikális képességek szinten tartása, javítása.

A csoport feladatai:

* Szükség szerint **esetmegbeszélés** mely a lakók aktuális problémáit, konfliktusait igyekeztünk feltárni, azokra megoldást találni valamint élményeiket, tapasztalataikat osztották meg a közösséggel.
* **Vallásgyakorlás segítése**: a székhelyen heti egy alkalommal van imaóra, és péntekenként katolikus szentmise. A Honvéd utcai telephelyen is rendszeresen tartunk rózsafüzért és havonta egyszer katolikus szentmisén gyakorolhatták vallásukat a lakók. Református Istentiszteletre havonta egyszer került sor mindkét telephelyünkön.
* **Megemlékezés:** az adott évszakhoz, hónaphoz, naphoz, ünnephez kötődő népi szokásokról, és hagyományokról.
* **Átfogó közösségi programok**: mindennapi programjainkba beépítettük az egyes ünnepeket és az azokhoz kötődő hagyományokat is ilyen az advent időszak, karácsony, farsang, melyet mindkét házban megrendeztünk. Nagyböjt, húsvét, nőnap, májusfa kitáncolás, szüreti őszi mulatság, idősek hónapja és lakóink születésnapját megünnepeltük. Minden hónap utolsó péntekén közös születésnapi megünneplésre került sor, akiknek abban a hónapban volt a születésnapjuk. Több alkalommal is találkoztat a két telephelyünk lakói, a „vendégeskedés” című programunk keretében. A költészet napján például ennek keretében házi szavalóversenyt rendeztünk.
* **Generációk találkozása**: a program keretében megismerkedhetett egymással két korosztály. Az idősek ilyenkor nem törődnek a testi bajokkal, leülnek a gyerekek mellé, beszélgetnek, játszanak. Sok család elszakad egymástól, vidékről a nagyvárosokba költöznek, az idősekkel való kapcsolat pedig gyakorlatilag megszűnik. A programban rendszeresen meglátogatják a helyi óvodások lakóinkat. Intézményünk bölcsődései részére pedig már hagyomány, hogy a lakóink karácsonyra ajándékot készítenek, melyet a gyermekek személyesen vesznek át tőlük.
* **Filmklub:** a székhelyen, heti rendszerességgel, csütörtökönként valósult meg. Szeretik és igény van rá, a filmek kiválasztásába is bevontuk a lakóinkat
* **Visszatekintés az elmúlt hónapokra „Nosztalgiafotó”:** a program keretében az előző hónapban történt foglalkozásokról, rendezvényekről készült fényképek nézegetése, melyet jó hangulatú emlékidézés, beszélgetés követ.
* **Bemutatkozom:** az intézményben lakó idősek bemutatkozása egymásnak, illetve új lakó bemutatkozása, élettörténetük megosztása lakótársaikkal.
* **Kutya által asszisztált foglalkozás:** havi rendszerességgel történik mindkét házban. Az idős emberek szeretik a kutyát, fizikai és mentális állapotuk stabilizálódik. A kutya felkelti az érdeklődésüket, figyelmüket, nyitottabbá válnak. A kutya jelenléte őszinte reakciókat, érzelmeket, gesztusokat vált ki. A tavalyi évben, december 5-én, Önkéntesség Világnapja alkalmából a mi intézményünket választották egyik helyszínéül a haza önkéntesség egyik állatasszisztált programjának.
* **Egészségpercek:** különleges vagy kevésbé ismert fűszerek, gyümölcsök, zöldségek megismerése, megkóstolása. Ennek keretében például a tavalyi évben folyadékpótlással kapcsolatban a keszthelyi Egészségfejlesztési Iroda tartott előadást lakóinknak.
* **Intézményen kívüli programokon való részvétel**: lakóink szívesen mozdultak ki az otthonból. Erre szerencsére több lehetőségük is van, ezért igyekeztünk bekapcsolódni a város kulturális életébe. Minden alkalommal részt vettünk a város nőnapi, Anyák napi, idősek napi rendezvényén**,** zenés nyár estéken.
* **Ügyintézés és orvoshoz kísérés**: a mentálhigiénés munka végzéshez tartozik a lakók minden napi életükkel kapcsolatos ügyintézésekben való segítés, illetve a lakók orvosi vizsgálatokra történő kísérése. Az intézmény lakóinak egészségügyi intézménybe való jutását saját gépjárművel biztosítja, ezáltal nincs szükség betegszállító igénybevételére, ami sokszor hosszadalmas és kényelmetlen utazást jelent a beteg számára.
* Havi rendszerességgel egy nagyobb **bevásárlás**sal biztosítottuk számukra a szükségleteiket.
* **Pszichológus által vezetett segítő beszélgetés**: mindkét házban havi rendszerességgel pszichológus segítette a lakókat problémáik megoldásában.

Az intézménynek rendszeres és jó kapcsolata van a helyi és keszthelyi nevelési intézményekkel (óvoda, általános iskola, gimnázium), a Vidámító Színtársulattal, az Új Színpad Kulturális Egyesülettel, Varga Endrével a Musica Antiqua vezetőjével, akik rendszeresen, jeles alkalmakkor megörvendeztetik lakóinkat. A nyár folyamán a közösségi szolgálat és diákmunka keretében diákok is segítették a mentálhigiénés munkát, akiket lakóink mindig szívesen fogadnak. Karácsonykor pedig figyelmes és kedves felajánlásként szeretnénk megemlíteni például a hévízi piacosok minőségi finomságait, kézzel készített ajándéktárgyait.

Hetente kétszer (kedden és csütörtökön) foglalkoztunk a demenciával küzdő lakóinkkal, melyet előre megadott tematika köré építettünk fel. Készségfejlesztés keretében 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 kapott a hangsúlyt. A foglalkozásoknak a kerete térben és időben való tájékozódás felmérése. Megbeszéltük milyen napszak, nap és évszak van az nap. A foglalkozásokon változó volt a lakók aktivitása. Folyamatosan történt a demenciával küzdő lakók nyomon követése és szükség esetén teszttel való felmérése. Minden esetben a foglalkoztatás célja az örömforrás az élvezetes együttlét, a felszabadult együtt töltött idő, a magány és az apátia elkerülése. A foglalkozások alkalmával olyan légkört próbáltunk teremteni, hogy a lakók érezzék, hogy várjuk és számítunk rá. Mindig a segítés, sikerélményhez juttatás, a pozitív példaadás a cél.

A mentálhigiénés csoport adminisztrációs feladatai:

Mentálhigiénés gondozási lap vezetése, demens fejlesztő lap, új ellátott esetén a lakó felvétellel kapcsolatos adminisztráció, egyéni gondozási tervek készítése, heti és havi foglalkoztatási terv készítése, MMS tesztek készítése, éves és heti programtervek készítése

Személyi feltételek:

A 2018-as évben teljes munkaidőben 3 fő szakirányú végzettséggel rendelkező kolléga tevékenykedett, melyekből két főiskolai és egy középfokú végzettségű. Valamint egy fő részmunkaidőben (napi 4 óra) végezte mentálhigiénés asszisztensi feladatokat. A székhelyen 4 órában szintén segítette a mentálhigiénés munkát egy fő szociális kisegítő. Sajnos év közben egy kollégánk betegsége miatt hosszabb idejű táppénzre került. Az év végére további személyi változások történtek gyermekvállalások miatt, melyek betöltése ez év februárjára realizálódtak szakirányú főiskolai, egyetemi végzettségű munkatársak felvételével.

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 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.

2018. évben az ellátást Hévíz, Cserszegtomaj településeken 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 10.805 alkalom volt, erre összesen 12.271 óra gondozási időt fordítottunk, melyből személyi gondozást 11.875 órában, szociális segítést 394,5 órában biztosítottunk. Az arányszámokból jól látszik, hogy a szakmai segítséget igénylők felé fordult át jelentős számban a szolgáltatás típusa, mely várható volt.

2018. januárban 55 fő gondozottal volt megállapodásunk. Az év során összesen 28 fő ellátását szűntettük meg, amelynek oka többnyire az ellátott halála, idősotthoni elhelyezése, illetve a családhoz való költözés volt. Ellátás nem szűnt meg panasz vagy negatív visszajelzés miatt, illetve gondozónőink ellátottaink visszajelzései alapján kiemelkedő munkát végeztek. Az év során 20 fő új ellátást kezdtünk meg, így az éves átlag létszámunk 51 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.

Ebben az évben elkezdtük gondozottaink körében az elégedettségi szint felmérését. Kérdőív segítségével igyekszünk az általunk biztosított ellátás erősségeit, illetve hiányosságait megismerni. Ellátottjainkat személyesen keressük fel otthonaikban. A találkozás alkalmával elmondhatják tapasztalataikat, kérdéseiket, véleményeiket. Az Intézmény különböző szolgáltatásairól tájékoztatást tudunk nyújtani. A felmérés befejezése és értékelése még jelenleg is tart, de az eddigi feldolgozottság mellett pozitív eredménye, az ellátottak elégedettsége már most látszik.

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 létszám éves:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Sorszám** | **Település** | **Fő** |
| 1. | Hévíz | 49 |
| 2. | Cserszegtomaj | 26 |
|  | **ÖSSZESEN:** | **75** |

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** | | | | | | | | | | | | |
| **2018** | Jan. | Febr. | Márc. | Ápr. | Máj. | Jún. | Júl. | Aug. | Szept. | Okt. | Nov. | Dec. | **Összes** |
| Hévíz | 688 | 646 | 567 | 598 | 666 | 636 | 589 | 532 | 511 | 544 | 443 | 435 | **6855** |
| Cserszegtomaj | 352 | 300 | 317 | 336 | 315 | 320 | 322 | 345 | 322 | 337 | 304 | 380 | **3950** |
| **ÖSSZESEN** | **1040** | **946** | **884** | **934** | **981** | **956** | **911** | **877** | **833** | **881** | **747** | **815** | **10.805** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | **Éves látogatási órák száma - településekre bontva** | | | | | | | | | | | | |
| **2018** |  | Jan. | Febr. | Márc. | Ápr. | Máj. | Jún. | Júl. | Aug. | Szept. | Okt. | Nov. | Dec. | **Összes** |
| Hévíz | személyi  gondozás | 748 | 701 | 663,5 | 644,5 | 777 | 705 | 670 | 640 | 666 | 647 | 591 | 433 | **7885** |
| szociális segítés | 33,5 | 26 | 26,5 | 18 | 17,5 | 17 | 16 | 18 | 15,5 | 22,5 | 20 | 18 | **248,5** |
| Cserszeg-tomaj | személyi gondozás | 289 | 264 | 272 | 326,5 | 347 | 366,5 | 309 | 362 | 331 | 375 | 337,5 | 410,5 | **3990** |
| szociális segítés | 17 | 10 | 10 | 10 | 12,5 | 11 | 12 | 15 | 8,5 | 8,5 | 10,5 | 21 | **146** |
| **ÖSSZESEN** | **személyi gondozás** | 1037 | 965 | 935,5 | 971 | 1123,5 | 1071,5 | 978,5 | 1002 | 997 | 1022 | 928,5 | 843,5 | **11875** |
| **szociális segítés** | **50,5** | **36** | **36,5** | **28** | **30** | **28** | **28** | **33** | **24** | **31** | **30,5** | **39** | **394,5** |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Megszűnések 2018-ban** | | | | | | |
| Megszüntetés  oka | Elhunyt | Elköltözött | Bentlakásos otthonba költözött | Család kérésére | Ellátási terület megszűnése | **Összesen** |
|  | 15 fő | 6 fő | 4 fő | 0 fő | 0 fő | **25 fő** |

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.

Heti egy alkalommal, keddenként 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 a vezető gondozónő szakmai segítséget nyújt, szüksége szerint a szociális ágazati vezető, vagy az intézményvezető jelenlétében és szakmai támogatásával, valamint alkalmanként pedig a vezető gondozónő ellenőrzéseket tart, melynek tapasztalatairól beszámol az intézmény vezetése felé.

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.

2018-ben a szolgáltatást átlagosan 77 főnek biztosítottuk, ebből 67 fő Hévízen és 10 fő Cserszegtomajon él. Az elmúlt évben összesen 32 segélyhívás történt, 29 esetben Hévízen és 3 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 10 alkalommal kértek orvosi segítséget,7 alkalommal történt felsegítés és gondozás elesést követően. Az ellátásból összesen 20 fő került ki, melynek okai között a hozzátartozóhoz költözés, elhalálozás és a bentlakásos otthonba való költözés szerepelt.

ÖSSZESÍTŐ TÁBLÁZATOK

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Települések neve | Segélyhívások száma (db) | | |
| Segítségnyújtást igénylő riasztás | Téves riasztás | Összesen |
| Hévíz | 23 | 6 | 29 |
| Cserszegtomaj | 3 | 0 | 3 |
| összesen: | 26 | 6 | 32 |

Az ellátást igénybevevők szociális rászorultság szerinti megoszlása

|  |  |
| --- | --- |
| **Szociális rászorultság oka / ellátás indoka** | **Szociálisan rászorultak száma az elszámolási időszakban (fő)** |
| **Egyedül élő** | |
| 65 év feletti személy | 82 |
| 65 év feletti súlyosan fogyatékos személy | 2 |
| 65 év feletti pszichiátriai beteg személy | 0 |
| **Egyedül élő összesen:** | 84 |
| **Kétszemélyes háztartásban élő** | |
| 65 év feletti, | 9 |
| 65 év feletti súlyosan fogyatékos, | 1 |
| 65 év feletti pszichiátriai beteg személy | 1 |
| **Kétszemélyes háztartásban élő összesen** | 11 |
| **Mindösszesen 95** | |
| **Szociálisan rászorult személyek száma:** | 95 |

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.

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, ez idáig azonban nem merült fel igény a településről.

Az igénybevétel önkéntes, az ellátás az igénylő kérelmére történik. A kérelem benyújtásakor a kérelmezőt tájékoztatjuk az ellátás feltételeiről, a megkezdésének időpontjáról az intézményvezető értesítést ad. 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 nappali ellátás vezetője segítséget nyújt, vagy más szakemberhez irányítja az ellátottakat.A foglalkoztatás szervezésekor az idős embert érdeklő témakörökre fokozott hangsúlyt fektetünk. Fontosnak tartjuk a hagyományőrzést, a helyi népszokások felelevenítését, az idősek gazdag tapasztalatainak célszerű felhasználását, továbbadását. A kellemes és hasznos időtöltés érdekében az alábbi foglalkoztatási és szórakoztatási lehetőségek állnak rendelkezésre: újságok, folyóiratok, könyvek, rádió, TV, társasjátékok, kártya, sakk, dominó.

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 klub életét meghatározó foglalkozás az idős korosztály számára speciális zumba órák megszervezése, melyre hetente kétszer kerül sor. Fontosnak tartjuk az egészséges életmód kialakítását, megtartását az idős korosztálynál is, ezért ezt a kiemelt programok közt tartjuk számon Intézményünk életében. A foglalkozásokra heti két alkalommal a Bibó István Gimnáziumnak köszönhetően az ő tornatermükben kerül sor, mivel a Vörösmarty utcai telephelyünket kinőtte a program a magas létszámú érdeklődés, részvétel miatt.

Részt vettünk a Hévízi Római Katolikus Plébánia és a TÉT Életkorunk alapítvány rendezvénysorozatán, melynek célja a sokszínű kulturális programok által közelebb hozni az érdeklődőket a történelmi egyházak ősi kincseihez.

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.

2018. évben az intézményi térítési díjjal

- megegyező díjat fizetők száma: 64 fő,

- csökkentett személyi térítési díjat fizető: 5 fő

- ingyenesen: 9 fő étkezett.

Hétköznapokon a diéták alakulása a következőként alakult: normál étkező: 68 fő, diabetes: 10 fő,   
zsír és fűszerszegény: 2 fő, hétvégén és ünnepnapokon pedig: normál étkező: 11 fő, diabetes: 3 fő.

2018. évben az étkeztetésben ellátottak száma: 78 fő volt, ebből elviteles lehetőséget 10 fő, a lakásra szállítás lehetőségét 68 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. év 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, 6 órától 14 óráig és 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 hosszabb távra is megoldódott, mivel intézményünk sikeresen pályázott a fenntartó támogatásával munkaerőre. Így egy fő határozott idejű foglalkoztatása jelentősen oldja a terheket. A fenntartó jóváhagyásával a továbbfoglalkoztatás időszakát 2019. december 31-ig tudtuk meghosszabbítani, bízva abban, hogy munkavállalónkra ezen időszakot követően is számíthatunk.

2017. év végén kiírásra került a volt főzőkonyha részbeni átalakítása irodahelyiséggé a Szent András utcai telephelyünkön, mely 2018. I. negyedévében sikeresen meg is valósult. Költségének nagyobb részét a feleslegessé vált konyhai eszközök, berendezések eladásából finanszírozzunk. Az új helység kialakítása beváltotta a hozzá fűzött reményeket. Az ehhez a lépéshez szervesen kapcsolódó további átszervezések is megvalósultak (lakók költöztetése részben, nővérhívó rendszer átalakítása). Fontos megjegyezni, hogy az új helyiséget birtokba vevő munkatársaink munkakörülményei jelentősen javultak, nyugodt légkörben tudják végezni precíz odafigyelést igénylő tevékenységüket.

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.: helyettesítés 2018.01.01-től 02.28-ig Szabóné Söjtöri Judit, 2018.03.01-től 2018.05.31-ig Tatár Melinda.2018.06.01-től Cziráki Beáta főállásban.

*Tevékenységünk számokban:*

* Várandós anyák gondozása: 42 fő várandós anyát gondoztunk
* Csecsemő és gyermekgondozás: 23 újszülöttel gyarapodott
* Elvégzett méhnyak- szűrések száma: 0 fő.
* Védőnői látogatások száma: 1354
* tanácsadásonmegjelenések száma összesen:1240, melyből: nővédelem:5, várandós:117, csecsemő és gyermek:766, vidéki gyermekek: 352

*Szakmai tevékenységi számok Hévíz tekintetében:*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2018.év | várandós | gyermek  0-7éves | Iskolások | VMP | összes látogatás | tanácsadáson megjelenés |
| Hévíz I. | 24 | 90 | 259 | 0 | 824 | 689 |
| Hévíz II. | 18 | 86 | 343 | 0 | 530 | 551 |
| Összes | 42 | 176 | 602 | 0 | 1354 | 1240 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Év** | **Betöltött védőnői álláshelyek száma** (TS 3201) | **Egy védőnőre jutó gyermekek száma** |
| 2012 | 3 | 352 |
| 2013 | 3 | 343 |
| 2014 | 3 | 335 |
| 2015 | 3 | 328 |
| 2016 | 2 | 465 |
| 2017 | 2 | 480 |
| 2018 | 2 | 476 |

Az egy főre jutó ellátottak száma a körzetek racionalizálása óta stabil, minimális emelkedés mellett. Nehézséget okoz, hogy az ellátandók között egyre gyakrabban sokproblémás, nehézségekkel küzdő családok fordulnak elő, ezen esetekben a jelzőrendszer tagjaival, különösen a családsegítőkkel szorosan együttműködve keressük a megoldásokat. Egyre több a magyarul nem beszélő itt tartózkodó és ellátást igénylők száma is, emiatt gyakran nyelvi nehézségekkel küzd a szolgálat, de mindezt szükség esetén tolmács útján megoldja az intézmény (ukrán, orosz, kínai, albán), de további nehézséget okoz, hogy ezekben az országokban nincs védőnői szolgálat, így nehezen értik meg, hogy miért szükséges az együttműködés, mit is takar ez a kötelező szolgáltatás.

*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: 259 fő, Illyés Gyula Általános Iskola: 343 fő, Brunszvik Teréz Óvoda:130 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.

Az év során nagy mennyiségű HIPP bébiétel és bébi tápszer adományokat kaptunk a Szent Lukács Otthon és az Egyház szervezésében, ezeket osztottuk ki a rászoruló családok között.

Az év során részt vettek védőnőink:

- továbbképzéseken, szakmai konferencián (MAVE, MESZK),

- Tanévnyitó- Iskolaegészségügyi Konferencia Budapesten, Házi Gyermekorvosok Egyesülete által szervezett konferencia, Drogprevenciós továbbképzés Zalaegerszegen

- Szülésznő- Védőnő Konferencia Budapesten

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

- ruhabörzét szerveztünk a Családsegítő Szolgálattal közösen, születés hete rendezvényen, az óvodákban gyógytestnevelés szűréseket végeztünk, anyatejes világnap megszervezése.

- A Bibó Gimnáziumban dohányzás-alkohol-egészséges táplálkozás témakörben előadás -sorozatok tartása Zala Megyei Kormányhivatal Népegészségügyi Főosztály munkatársaival közösen, valamint a Netfitt vizsgálatokhoz mérések végzése.

- Anyatejes Világnap ünneplése.

Ez évben a VMP szűrésekre nem kaptak behívót az érintett hölgyek, így nem voltak szűrések, ugyanezen oknál fogva elmaradt a mammográfia szűrés is (mindkettő központi szervezésű program).

2018-tól új szakmai irányelvek kerültek bevezetésre, melyek próbáját 2017. őszén védőnőink elkezdték. Sajnos mindez jelentős adminisztrációs terhet ró a védőnőkre, mely ez idáig 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 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:*

* 3 gyermekorvos

8 felnőtt háziorvos

illetve 1 fő orvos felnőtt és gyermekorvosként részt vesz az ügyeleti ellátásban

5 ápolónő

3 főállású gépkocsivezető, valamint kettő 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 2018. évre vonatkozóan az alábbi táblák mutatják:*

**Felnőtt ügyelet 2018. évi forgalmi adatai:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **01** | **02** | **03** | **04** | **05** | **06** | **07** | **08** | **09** | **10** | **11** | **12** | **Össz.** |
| **Hévíz** | 29 | 35 | 43 | 37 | 30 | 36 | 28 | 36 | 33 | 27 | 29 | 37 | **400** |
| **Alsópáhok** | 6 | 8 | 9 | 2 | 5 | 5 | 4 | 7 | 8 | 5 | 7 | 10 | 76 |
| **Felsőpáhok** | 0 | 4 | 8 | 3 | 2 | 2 | 3 | 6 | 4 | 1 | 6 | 2 | 41 |
| **Nemesbük** | 5 | 5 | 10 | 1 | 1 | 2 | 7 | 8 | 4 | 6 | 0 | 6 | 55 |
| **Zalaköveskút** | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| **Egyéb** | 34 | 35 | 56 | 51 | **72** | 56 | **79** | **89** | **74** | 55 | 36 | 52 | **689** |
| **Járóbeteg Összesen** | 74 | 87 | **126** | 94 | 111 | 101 | **121** | **146** | **124** | 94 | 78 | 107 | **1263** |
| **+ Hívások száma** | 24 | 23 | **39** | **41** | 27 | 29 | 24 | 24 | **32** | 30 | 25 | **33** | 351 |
| **Összesen** | **98** | **110** | **165** | **135** | **138** | **130** | **145** | **170** | **156** | **124** | **103** | **140** | **1614** |
| **Kórházba utalás** | 6 | 5 | 9 | 10 | 7 | 8 | 4 | 7 | 8 | 7 | 4 | 9 | 84 |
| **Mentő** | 5 | 5 | 4 | 7 | 4 | 2 | 2 | 5 | 4 | 4 | 2 | 5 | 49 |

**Gyermek ügyelet 2018. évi forgalmi adatai:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **01** | **02** | **03** | **04** | **05** | **06** | **07** | **08** | **09** | **10** | **11** | **12** | **Össz.** |
| **Hévíz** | 16 | 8 | 16 | 17 | 20 | 17 | 14 | 13 | 22 | 16 | 17 | 28 | **204** |
| **Alsópáhok** | 2 | 2 | 4 | 1 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 1 | 2 | 10 | 43 |
| **Felsőpáhok** | 6 | 5 | 2 | 3 | 1 | 4 | 3 | 2 | 2 | 11 | 1 | 6 | 46 |
| **Nemesbük** | 5 | 8 | 7 | 1 | 4 | 6 | 1 | 1 | 3 | 5 | 0 | 1 | 42 |
| **Zalaköveskút** | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Egyéb** | 18 | 25 | 22 | 17 | 24 | 21 | 31 | **54** | 25 | 20 | 24 | **45** | **326** |
| **Járóbeteg Összesen** | 47 | 48 | 51 | 39 | 53 | 53 | 54 | **73** | 56 | 53 | 44 | **90** | 661 |
| **Hívások száma** | 0 | 3 | 0 | 4 | 0 | 1 | 5 | 3 | 0 | 3 | 5 | 3 | 27 |
| **Összesen** | **47** | **51** | **51** | **43** | **53** | **54** | **59** | **76** | **56** | **56** | **49** | **93** | **688** |
| **Kórházba utalás** | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 | 1 | 0 | 1 | 1 | 5 | 13 |
| **Mentő** | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Az összesített adatok az előző évhez képest enyhe emelkedést mutatnak a felnőtt orvosi ügyelet igénybevételét illetően, míg a gyermekorvosi ügyeletet érintően minimális csökkenés tapasztalható. 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. 2018-ban már csak összesen 8 hívást fogadtunk, amelyhez orvost küldtünk, mentőt egy esetben sem kellett riasztanunk. A beavatkozást nem igénylő, de tájékoztatást kérő hívások száma ennek körülbelül a háromszorosa volt az elmúlt év során.

Az Elektronikus Egészségügyi Szolgáltatási Térhez történő csatlakozás, illetve a szükséges műszaki beállítások megtörténtek, mely nagy feladat és kihívás elé állította munkatársainkat. Olykor még akadnak kisebb fennakadások, de összességében elmondható, hogy a program integrálása jól működik.

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,
* festések, időszakos karbantartások elvégzése.

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.

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

2018-ban felvett kisgyermek: 15 fő

Hévízi gyermekek száma: 8 fő

Hévízen tartózkodók száma: 2 fő

Hévízen dolgozó szülők gyermekeinek száma: 3 fő

Vidéki gyermek: 5 fő

SNI-s gyemek a felvettek közül 3 fő

2018. évben 14 kisgyermeket írattak be óvodába.

Beíratott gyermekek száma: 15 fő, előző évből bölcsődében maradó 3 fő

Bölcsődénk fogadja a Sajátos Nevelési Igényű gyermekeket. Ebben az évben mindkét csoportban volt sérült kisgyermek. Abban a csoportban, ahol kettő van, ott a törvényt betartva, csak 8 kisgyermeket vehettünk fel, ahol egy, ott tíz gyermek felvételére volt lehetőségünk. A keszthelyi Pedagógiai Szakszolgálat gyógypedagógusa heti egy alkalommal jött fejleszteni, majd a hét többi napján az Ő útmutatásai alapján a gyógypedagógiai asszisztens foglalkozott a gyerekekkel. A szülők nagyon örültek, és hálásak az önkormányzat döntésének, hogy lehetőséget biztosított az asszisztensi státusz további betöltésére. Érzékelhető és látható fejlődés történt a gyermekek állapotát illetően. 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.

E tekintetben a jövőt illetően azonban változás, hogy a 15/1998.(IV.30.) NM rendelet módosítása, mely 2019.02.27-én lépett hatályba kimondja:

„- egy bölcsődei csoportban egy sajátos nevelési igényű, illetve korai fejlesztésre és gondozásra jogosult gyermeket látnak el, legfeljebb tizenegy gyermek,

- egy bölcsődei csoportban kettő sajátos nevelési igényű, illetve korai fejlesztésre és gondozásra jogosult gyermeket látnak el, legfeljebb tíz gyermek – nevelhető, gondozható”

A következő nevelési évre történő beíratásra 2019.április 29-30-án kerül sor. Amennyiben valaki már szakvéleménnyel rendelkezik, és azt a beíratásnál bemutatja, könnyebben kiszámíthatóvá válik a felvehető, és elutasításra szoruló gyermekek létszáma.

2018-ban beíratott gyermekek száma:15

Előző évről bölcsődében maradt: 3

Kor szerinti megoszlás:

0-11 hónapos 0

12-23 hónapos 6

24-35 hónapos 11

36 hónapos és idősebb: 1

Lány 6 fő – fiú l12 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 idei évben több vidéki településről is jelentkeztek beíratásra, de a férőhelyek korlátozott száma miatt, kérésük elutasításra került. Összesen négy kisgyermek felvételére nem volt lehetőségünk. Az intézmény integráltságát kihasználva a bölcsődei beíratásról, több oldalról is tájékoztatjuk a szülőket: védőnők, családgondozó, gyermekorvos által, valamint a helyi médiát is értesítjük a beíratás időpontjáról. Mindez azért szükséges, hogy a szülők meg tudják tervezni a munkába való visszatérés időpontját, összehangolva a bölcsődébe bekerülés várható idejével, ami olykor hónapokat is igénybe vehet, amennyiben a szülő nem jelezte felvételi igényét a beiratkozás során.

Férőhelyek kihasználtsága:

Nyitvatartási napok száma 232

Lehetséges gondozási napok száma 4298

Teljesített gondozási napok száma 4218

A bölcsődét igénybe vevő gyermekek száma az év folyamán (jan. 1-jétől dec. 31-ig) 18 fő. Az év első felében kettő SNI-s kisgyermek volt, majd a kért szakvélemény megérkezését követően számuk háromra emelkedett. Az SNI-s kisfiúk kettő gyermekként vehetők 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 119.301 Ft-ot.

Kedvezményezettek, illetve a teljes térítési díjat fizetők számának alakulása:

100%-os díjkedvezményben részesülő:

- aki 3 vagy több gyermekes család gyermeke: 0 fő

- jövedelmi helyzete miatt: 11 fő

- SNI-s gyermek: 1 fő

- tartósan beteg a családban 1 fő

- Térítési díjat fizet: 5 fő

Bölcsődei étkezési térítési díj összege:

* étkezési díj: 325 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 1.102.800,- Ft volt.

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

Intézményünkben az alábbiak szerint alakult, a rendeletben előírtaknak megfelelően:

1fő szakmai vezető (felsőfokú végzettség)

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)

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. Budapest térségében már elindultak a képzések, igyekeznek a felmerülő problémákat helyben megoldani, és utána ”kivinni” a térségekbe az oktatást.

A 9/2000.(VIII.4.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról módosításra került. A továbbképzési időszak teljesítésének határideje négy évre csökkent, és a kreditpontok megszerzésének kategóriái is változtak.

Továbbképzés fajtái:

* kötelező továbbképzés
* munkakörhöz kötött továbbképzés
* választható továbbképzés

Az alapfokú szociális vezetőképzés teljesítésének határideje: 2019.12.31., helye: Semmelweis Egyetem Egészségügyi és Közszolgálati Kar. A bölcsődevezetőt a jogszabály adta lehetőségek figyelembe vétele mellett az intézményvezető felmentette a továbbképzési kötelezettség teljesítése alól.

*A bölcsőde működési rendje, alapelvek:*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

A só szoba téli hónapokban történő kúraszerű használata a betegségek elkerülését segíti. A térítésmentes délelőtti foglalkozásnak a szülők is nagyon örülnek, melyre az óvoda biztosít lehetőséget számunkra.

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

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

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

- mosdók, öltözők, kiszolgálóhelyiségek festése

- udvari játékok fejújítása, javítása

- udvar rendezése

- az épület fertőtlenítővel történő nagytakarítása

- rugós hinta telepítése

- kerítésre fejlesztő eszközök felszerelése

*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, tanult dalokat, mondókákat. Érdekes, aktuális témákban talált cikkekkel, tanulmányokkal igyekeztünk gyarapítani a szülők ismereteit. Minden héten, szerdán továbbra is gyümölcsnapot tartottunk, amely során a szülők otthonról hozott gyümölcsökkel egészítették ki gyermekük napi vitaminadagját, ezáltal egészségesebb táplálkozásra ösztönöztük a gyermekeket, családokat, valamint új ízekkel, formákkal ismerkedhettek meg a gyermekek.

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. Ebben az évben a Pedagógiai Szakszolgálat logopédusa tartott előadást intézményünkben. Sajnos nagyon sok volt a csoportokban a megkésett beszédfejlődésű kisgyermek, aminek az okát közösen keresgettük. A beszélgetés hatékonyságát az is mutatta, hogy volt szülő, aki felkereste a fejlesztőket, és közös erővel megoldást találtak a megkésett beszédre, eredményesen. 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.

Intézményen belüli 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. Az idei évben szülők által készített sütemények árusításával bővítettük a bevételi forrást. Nagyon szép, és finom süteményeket sütöttek az anyukák, melyeket a vásár során Ők kínáltak a látogatóknak. A jótékonysági játékvásáron 130.000 Ft gyűlt össze.

Egy alkalommal szerveztünk papírgyűjtést, amiből a szülők, dolgozók maximálisan kivették a részüket. Sajnos a cégnél a továbbiakban nem lesz lehetőség a papír konténeres elszállítására. A jövő évben igyekszünk új lehetőséget keresni, nem csak a várható befolyt pénzösszeg miatt, hanem mert közösségépítő szerepe is volt e tevékenységnek, és nem utolsó sorban a környezettudatosságot növeli a családokban. Az összegyűlt pénzből játékkészletünket gyarapítottuk.

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. 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 megújult udvart örömmel használták a gyerekek. Egész évben, amikor az időjárás engedte, ebéd előtt, és a délutáni órákban is kint tartózkodtak. A permetező jótékony hatását a kánikulában élvezhették.

Az udvar jelenleg minden szakmai előírásnak megfelel. A rugós játék telepítése megtörtént, valamint kisházzal, műanyag asztallal, két pedálos kisautóval bővült a játékkészlet.

A Semmelweis utca lakóinak összefogásából és a fenntartó támogatásával 2018. novemberében a Semmelweis emlékév alkalmából a Bölcsőde és az Óvoda közös falára emléktábla került az „Anyák megmentője” tiszteletére.

*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, paradicsompalánták ültetése, gondozása
  + 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 és süteményvásár
  + 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, gyermekek által készített sütemények ajándékozása.

*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 bölcsődei jellel ellátott kispárnákat varrtak a gyerekeknek, akik nevelőik segítségével, finom kókuszgolyókkal ajándékozták meg az idős néniket, bácsikat. Ezt a hagyomány igyekszünk tovább ápolni. 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.

*További terveink:*

* Felsőfokú képesítések megszerzése
* Dajkaképzőn való részvétel
* Kötelező továbbképzéseken való részvétel
* Önképzés
* Fejlesztőeszközök bővítése
* Kneipp pálya építése

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, tavaszköszöntő rendezvényünkön az ételkészítésben, Semmelweis napon, a szüreti rendezvényen. Elmondhatjuk, hogy mindig számíthatunk segítő kezekre. Mindezt igyekszünk viszonozni munkatársaink felé, az év során több csapatépítő napot szerveztünk, valamint összdolgozói kirándulást is, mellyel célunk kettős volt. Egyrészt szeretnénk, ha munkatársaink egy jó közösség tagjainak érezhetnék magukat, olyan munkahelyi légkör legyen, melyben jó együtt dolgozni a közvetlen és a társszakmák munkatársaival is. Másrészt pedig úgy látjuk, fontosnak tartjuk azt, hogy a kollégák ne csak a munka által ismerjék meg egymást, hanem személyesebb, közvetlenebb kapcsolat is kialakulhasson köztük, megismerkedjenek azon dolgozók is, akik nincsenek napi munkakapcsolatban.

A városi rendezvényeken is igyekszünk sikeresen képviselni intézményünket, úgy mint Hévíz Futás, Boldog Békeidők Hévíze korhű felvonulás, vagy az egregyi főzőverseny. Munkatársaink nagy örömmel és évről évre nagyobb számban vesznek részt ezeken a programokon. A városi rendezvények tekintetében lakóinkat, ellátottainkat is aktívan bevonjuk, a farsangi, nőnapi, anyák napi, idősek napi rendezvényeken örömmel és nagy számban vesznek részt.

Úgy véljük, hogy az Intézménynek a város életébe 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. Fontosnak érezzük a munkatársak felé azt közvetíteni, tolmácsolni, melyet a város vezetése is hangsúlyoz: Hévíz sikere az itt dolgozó, hivatását űző valamennyi személy sikere is egyben, melyre joggal lehet bárki büszke.

Az intézmény integrált jellegéből adódóan megvalósul az egyes szociális ellátások közötti együttműködés. A napi gyakorlati működésben fontos, hogy a különböző szociális, gyermekjóléti, egészségügyi szolgáltatásainkat igénybe vevő 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. Tapasztalatunk az, hogy továbbra is elmondható, sokat javult az intézményben a belső kommunikáció, a rendszerben gondolkodás, a rendszerszemlélet egyre inkább működik. Mindez nem csak a belső szervezeti egységek együttműködésében mutatkozik meg, hanem a külső, társszervezetek, társintézmények munkatársaival is, pl. családsegítőink által létrehozott pedagógiai munkacsoport.

Az ápolás és mentálhigiénés gondozás közötti együttműködésben szintén előrelépés tapasztalható, a kollégák szorosabb kapcsolata, közös gondolkodásmód kialakítása tekintetében egyre inkább tapasztalják, hogy munkájukban az egymásra épülés, az együtt gondolkodás, az információk átadása mennyire fontos. Egyik terület sem működtethető hatékonyan a másik nélkül. A pozitív és a másik munkáját segítő kommunikáció javítása továbbra is célunk, mellyel számos plusz tevékenység, konfliktus megelőzhető, s ezzel lakóink és igénybe vevőink fizikális és mentális állapota is javítható.

A 2016. év végén indult a 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 és minősített továbbképzésen is részt vettek munkatársaink kiégés megelőzőse és szakmai fejlődésük érdekében. A programban való részvétel 2018. évben is folytatódott, mellyel nem csupán a kiégés megelőzését, érzékenyítést tudtuk előtérbe helyezni, hanem munkatársaink kötelező pontszerzési kötelezettségét is térítésmentesen tudtuk biztosítani. A projektben vállaltuk, hogy helyszínt biztosítunk a képzéseknek, melyért terembérleti díjat kap az intézmény, amit fejlesztésre fordítunk: bútorokat, flipchart táblát vásároltunk a befolyt bevételből.

* Szupervízióban összesen – 2 fő családsegítő, 3 fő szociális és terápiás munkatárs, 8 fő gondozó, ápoló
* Minősített továbbképzésben összesen 10 fő, különböző szakfeladatokról (bentlakás, szociális étkeztetés, házi segítségnyújtás)

Intézményünk vezetése fontosnak tartja a lelki egészségvédelmet, és kommunikációt javító programokat, melyeket az EFOP 3.8.2.Szociális humán erőforrás fejlesztése pályázati program keretein belül, 2018. évben is sikeresen folytattunk. Örömmel mondhatom, hogy 2019. évben is sikeresen folytatódik a részvételünk, beszámolónk benyújtásával egyidejűleg éppen „Kiégés prevenció és stresszkezelés az idősellátásban” képzést bonyolítjuk le.

**A gépkocsivezetők munkája és a portaszolgálat**

Az intézmény gépjárműparkja 2018. év első negyedévében ismét korszerűsödött, egy Dacia Dokker Arctic típusú autóval, amely fő feladata a szociális étkeztetés kiszállítása. Emellett természetesen a nagy utas és rakterének köszönhetően további szállítási, lakó és anyagmozgatási feladatot is meg tudunk vele oldani. Jelenleg mindkét intézményi gépjármű jó állapotú, viszonylag alacsony üzemeltetési költségű és az intézmény szociális és egészségügyi feladatai elvégzéséhez rendelt.

A gépkocsivezetők feladata továbbra is a szervizelés nyomon követése, az autók rendszeres tisztán tartása, mosatása. A kollégák feladatai közé tartozik a kertészeti feladatok elvégzése is, úgy mint fűnyírás, sövénynyírás, a bútor és anyagmozgatás is, valamint az épület és udvar tisztántartása, csúszás mentesítése. Továbbá apróbb karbantartási feladatok, két telephelyen a vízlágyító berendezés ellenőrzése. A múlt év közepén személyi változás is történt, s ennek során felvételre került egy szoba festő, mázoló szakképzettséggel rendelkező munkavállaló, aki apróbb festési munkálatokba (javításokban) szintén be tud segíteni. Az év második felében pedig egy gépjármű vezető kollégánkat iskoláztunk be kisteljesítményű kazán kezelői tanfolyamra, melyet sikeresen teljesített. Célunk ezzel - a GAMESZ vezetőjével egyeztetve – a fűtőberendezéseink felügyeleti és karbantartási munkálatainak saját hatáskörben történő elvégzése, a kompetenciahatárok betartásával.

Az idősek otthona tekintetében a portaszolgálat 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 az ő bevonásukkal kívánjuk működtetni, természetesen figyelembe véve egészségi állapotukat.

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

Intézményünk vezetése továbbra is nyitott mind az önkéntesek, mind pedig a szakmai gyakorlatosok fogadásában.

Közösségi szolgálatos tanulóink nagy része a tavaszi és nyári, esetenként az őszi szünetekben jön.

Diákmunka keretében 5 fő dolgozott nyáron Intézményünkben, bérüket foglakoztatási támogatásból biztosítottuk.

A Premontrei Szakképző Iskola szociális gondozó és ápoló szakos diákjai, ahogy fentebb említettük, 2018. nyarától, majd az azt követően kezdődő tanévtől intézményünkben teljesítik nyári gyakorlatukat, valamint szakmai gyakorlatukat, összesen 17 fő.

További egy fő pedig a keszthelyi Közgazdasági Szakgimnázium diákjaként teljesítette intézményünkben 4 hetes összefüggő nyári gyakorlatát.

**Ellenőrzések**

Két hatóság részéről történt ellenőrzés a 2018-es évben intézményünkben. Januárban a Z.M. Kormányhivatal Keszthelyi Kormányhivatal Élelmiszerlánc-biztonsági és Állategészségügyi Osztálya ellenőrizte idősotthonunk két tálalókonyháját. 2018. augusztusában a NÉBIH munkatársa végzett ugyanitt minősítést. A minősítés eredménye 72 és 75 % volt. A megkifogásolt problémák az intézkedési tervek alapján kijavításra kerültek és a 2019-es év átalakítási tervei közt szerepel a szociális étkeztetés tálalókonyhájának áthelyezése.

Májusban a Katasztrófavédelem ellenőrizte intézményünk József Attila utcai telephelyét, mely követően az apróbb hibákat korrigáltuk, valamint az épület villámvédelmének teljes javítása megtörtént, az erről szóló minősítő okiratot 2018. június 06. dátummal kiállították.

Két tekintetben belső ellenőrzés is zajlott: egyrészt a már megszokott állami támogatás felhasználása, mely hiányosságot, hibát nem tárt fel, másrészt pedig a Hévíz valamennyi intézményét érintő gépjárműhasználatot célzó ellenőrzés zajlott le. Utóbbi megállapításait, javaslatait az intézmény 2019-től beépítette az elszámolási és dokumentálási rendszerébe.

**Terepgyakorlati hely biztosítása**

Intézményünk 2018. év során hosszas szakmai egyeztetést követően együttműködést alakított ki a Premontrei Szakgimnázium, Szakközépiskola és Kollégiummal. Ezzel az intézmény egy régi törekvése valósult meg: a képzésben lévő szociális gondozó és ápolók nyári, és év közbeni gyakorlati terephelyévé váltunk. Törekvésünk célja kettős volt: egyrészt mind az elméleti, mind pedig a gyakorlati tudás és tapasztalat átadása a tanulók számára, másrészt pedig, mint potenciális leendő munkavállalók, szakemberek megismerése, a szakmára sajnos oly jellemző munkaerőhiány biztosítása érdekében az „utánpótlás” lehetőségének megteremtése. Az így megismert hallgatók soraiból már több sikeres munkahely is létrejött intézményünkben. A 2019. évi tematika szerint pedig jelenleg átmenetileg, de az intézmény vezetése az elméleti tárgyak oktatásába is sikeresen bekapcsolódott, ötvözve a gyakorlati tapasztalatokkal, valamint a végzősök számára gyakorlati záróvizsga helyet is biztosítani tudunk.

A gyakorlatosok jelenléte az intézmény életét is felpezsdítette, lakóink örömmel fogadták a fiatal diákok tevékenységét, mely munkatársaink napi leterheltségét is oldotta.

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. Feladataink ellátása során arra kell törekednünk, hogy összehangoljuk az egyes munkaterületeket, szolgáltatásokat a felmerülő igényekhez és lehetőségekhez igazítva. Fontos célunk, hogy olyan szolgáltatásokat nyújtsunk, mely a város teljes lakosságának érdekeit szolgálja. Hisszük, hogy bármilyen nehézséggel, megoldandó feladattal keresnek meg minket, a jó megoldásokat megtaláljuk. Az egyes 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. 2018. nagy kihívása, melynek gyakorlati megvalósítása a jelen évre húzódott át, a GDPR szabályzatnak való megfelelés, mely komoly kihívást jelent számunkra, de nagy segítséget kaptunk e tekintetben fenntartónktól, valamint az általa megbízott cégtől. Jelenleg a munka befejező fázisában vagyunk, az előírásoknak való megfelelés gyakorlati kialakítása és a munkatársak oktatása, tájékoztatása zajlik a következő hetekben.

A tavalyi év során történt szakmai rendeletben előírt munkakör átsorolások a jogszabály változásoknak megfelelően megtörténtek. 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 2018-as évben főként közfoglalkoztatással (4 fő), illetve egy TOP-os foglalkoztatást biztosító pályázattal próbáltunk egyhíteni, kiegészíteni. Mindezekkel a korábban jelen lévő túlterheltség az egyes munkaköröknél sokat oldódott. Utóbbi pályázat segítségével egy rehabilitációs ellátásban részesülő személy munkaerőpiacra való visszailleszkedése valósulhatott meg tartósan intézményünkben.

Segítséget jelentett még továbbá a diákok közérdekű önkéntes tevékenysége, intézményünk mindig nyitott az önkéntes munkaerőre fogadására is. 2018. nyarán több diák is nálunk teljesítette szolgálatát, melynek során nem csak technikai segítséget jelentettek az intézmény körül (kertgondozás, kerítések és padok lefestése, konyhai munkában, ebédhordásban való részvétel) munkákat illetően. Ezen túlmenően lakóink számára is színes színfoltot jelentettek fiatalos lendületükkel, a generációk közti különbségek nem szakadékként jelentek meg, hanem sok esetben hídként egymás felé – több lakónkról elkészült élete első sefie-je.

A technikai működtetés mellett nagy hangsúly került a munkatársak megbecsülésére is, munkájuk elismerésére, melyet több esetben szakmai napok alkalmával oklevéllel fejeztünk ki. Horváth Józsefné kolléganőnkre külön büszkék vagyunk, ő kapta 2018. évben a Magyar Egészségügyi Szakdolgozói Kamara szociális munka napja alkalmából átadott díját, évtizedek óta nyújtott szakmai munkája elismeréseként. A Kamarával való együttműködésünk más tekintetben is gyümölcsöző, az év során több munkatársunk is részt vett ingyenes, vagy kismértékű hozzájárulást igénylő szakmai kiránduláson, tanulmányúton.

A kiadási költségek racionalizálása érdekében folyamatosan felülvizsgálatra kerülnek a beszállítói, vállalkozási szerződések, törekedve a megfelelő minőség és ár-érték megtartására. Mindemellett elengedhetetlen a fegyelmezett és tervezett gazdálkodás, a kiadások folyamatos nyomon követése, optimalizálása. A 2018-as 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 ésszerű tervezést és beavatkozást igényelnek, melyben szerencsére nagyban támaszkodhatunk fenntartónkra, Hévíz Város Önkormányzatára, valamint a GAMESZ-ra.

2018. év során több jelentős beruházás, fejlesztés valósulhatott meg:

- A Szent András utcai telephelyünk komplett hőszigetelése és ahhoz kapcsolódó munkálatok elvégzése régi vágya volt az intézményvezetésnek. A megújulás nem csak esztétikai változást jelent, bár kétségkívül nagyon pozitív változást jelent az intézmény arculata, megjelenése, városképi rendezettsége. A nyáron elkészült felújítás energetikai szempontból is fontos mérföldkő, a nyári és téli hónapokban egyaránt a komfortosság érzést biztosítja, valamint gazdasági szempontból hosszútávon megtérülő befektetés. A felújításhoz szervesen kapcsolódó javítási, állagmegóvási munkák elvégzésére is lehetőségünk nyílt: vízvetők cseréje, külső faburkolatok és korlátok festése, mészkő burkolat tisztítása és impregnálása.

- Ugyanez mondható el a Honvéd utca telephelyünk feljesztése tárgyában, ahol az épület adottságai miatt szükségessé vált a klimatizálás kialakítása. Lakóink számára rendkívül nagy jelentőségű, hogy komfortérzetük, közérzetük – mely kihat egészségi állapotukra is – jelentősen jobbá vált a beruházás által.

- Szintén a Honvéd utcai telephelyünket érintően az elektormos hálózat részbeni cseréjével karbantartási munkálatai történtek meg első lépcsőfokban, mely a 2019. évben tovább folytatódik.

- A Szent András utcai telephelyünkön az átalakítások folytatásaként korszerű nővérhívó rendszer került kialakításra, mely lakóink biztonságérzetét szolgálja, valamint munkatársaink tevékenységét könnyíti meg. A fejlesztés munka-átszervezéssel párosult: az épület adottságai miatt a napi tevékenység szakmailag két egységre, az emeleti és földszinti részre került megbontásra, szintenként műszakfelelős szakember megjelölésével.

- Befejeződött a Szent András utcai telephelyünkön a fürdőszobák akadálymentesítése, így már lakóink mindennapi életét és munkatársaink teendőit a könnyebb és biztonságosabb használat jellemzi.

- Szent András utca épületünkben megtörtént a volt étkező átalakítása iroda helyiségekké.

- Az elsősorban a szociális étkeztetést és lakóink szállítását biztosító gépkocsi cseréje is megtörtént 2018. tavaszán. A praktikusabb használat – mely a lakók és munkatársak számára is jelentős könnyebbséget jelent – mellett az alacsonyabb fenntartási költségek is fontos szempont volt a beszerzésnél. A gépkocsi beváltotta a hozzá fűzött reményeket.

- Az egész éves takarékos gazdálkodásnak köszönhetően 2018. év utolsó hónapjaiban a gazdasági vezetővel való folyamatos egyeztetés mellett több tárgyi eszköz beszerzést/cserét is végre tudtunk hajtani: kerti bútorok, műszaki cikkek kerültek beszerzésre több szakmai egységünk tekintetében, a védőnői ellátást a meghibásodott audiometer cseréjével tudtuk fejleszteni, valamint szakirodalmak beszerzésével támogattuk munkatársaink szakmai fejlődését.

A folyamatos racionalizálás mellett két hosszú távú, a 2019-es évre vonatkozó, korábban megkezdett átalakítási folyamat fejeződhetnek be reményeink szerint:

- 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 2018. évi munkánkhoz nyújtott támogatásukat, segítségüket, egyúttal kérem a Tisztelt Képviselő-testületet, hogy fogadják el fenti beszámolónkat.

Hévíz, 2019. március 14.

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 2018. 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** |  |  |  |
|  |  |  |  |