

„Mivel életünk kezdetén és végén mások törődnek velünk,
hogyan tudnánk mi életünk derekán nem törödni másokkal?”

Hévíz Város Önkormányzatának Szociális Szolgáltatástervezési Konceptiója

Felülvizsgálat: 2021. november 25.

Készítette:

Varga András

intézményvezető

Teréz Anya Szociális Integrált Intézmény

Tartalomjegyzék

1. Bevezetés	3
1.1. A Teréz Anya Szociális Integrált Intézmény rövid bemutatása.....	3
2. A koncepció elkészítésének előzménye, jogi háttere	4
3. A koncepció célja.....	4
4. Helyzetelemzés, demográfiai mutatók	4
5. Szociális ellátórendszer.....	7
5.1. Étkeztetés	8
5.2. Házi segítségnyújtás	8
5.3. Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás	9
5.4. Családsegítés, Gyermekjóléti szolgáltatás	10
5.5. Támogató szolgáltatás	13
5.6. Nappali ellátás – Idősek Klubja.....	14
5.7. Bölcsőde	15
5.8. Idősek otthona.....	16
5.9. Védőnői szolgáltatás	17
5.10. Központi orvosi ügyelet	17
6. Finanszírozás	18
7. Fejlesztésre szoruló területek.....	18
7.1. Megvalósult fejlesztések.....	18
7.2. Bentlakásos intézmény - célok	19
7.3. Egyéb fejlesztési cél	19
8. Ütemterv.....	20
9. Társadalmi hatások, eredmények.....	20

1. Bevezetés

A koncepció a helyi önkormányzat szociális stratégiájának, operatív tervezésének és az azokból származó fejlesztési elképzelései alapját kell, hogy képezze.

A dokumentum elkészítése során felmért helyzetelemzés, illetve a rászorult lakosság igényeinek és szükségleteinek áttekintése alapján meg kell fogalmazni a város jövőbeni szociális fejlesztési területeit, amennyiben szükséges.

A tanulmány elkészítéséhez elsősorban a városban működő szolgáltatók és a helyi önkormányzat szolgáltatott adatot.

Hévíz a környék egyik közigazgatási, infrastrukturális és kulturális központja. A város múltját és jelenét alapvetően a gyógyturizmus, illetve a Hévízi-tóra épülő szolgáltatások határozzák meg. A városban nem jellemző a mezőgazdasági és az ipari tevékenység sem, a lakosság túlnyomó része az idegenforgalomból és a vendéglátásból szerzi jövedelmét. Megfigyelhető a szezonális munkák iránti igény, ami azt a problémát veti fel, hogy éves viszonylatban nem kiegyenlített a családok jövedelmi helyzete.

Hévíz Város Önkormányzata a szociális szolgáltatási feladatainak ellátását a Teréz Anya Szociális Integrált Intézményen keresztül teljesíti. A magas szintű szociális ellátások az arra rászorultak biztonságát messzemenőig biztosítja. A különböző ellátási formák terén felmerülő igények majdnem teljes mértékben kielégíthetőek.

1.1. A Teréz Anya Szociális Integrált Intézmény rövid bemutatása

Az öregedő lakosság igénye, valamint egy korábbi felmérés szerint szükség volt idősek otthonának kialakítására. 2002 októberében nyitotta meg kapuit városunkban az első bentlakásos intézmény, a Teréz Anya Gondozási Központ 25 férőhellyel az átalakított, egykori templomépületben.

2005-ben integrálták az intézményhez a Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálatot, új helyen megnyílt 2006-ban az Idősek Klubja. A növekvő igényekhez igazodva, egy korábban hotelként működő épületben plusz 25 férőhellyel bővült a bentlakásos intézmény. Ekkor kapta az intézmény a Teréz Anya Szociális Integrált Intézmény elnevezést, amely immár összesen 57 férőhellyel működik. 2007 óta a Védőnői Szolgálat is az intézményen belül működik. 2014. július 1-jétől Bölcsődei szolgáltatással és Központi Orvosi Ügyelettel bővült az intézmény. Így elmondható, hogy az intézmény a születéstől az elmúlásig jelen van a helyi lakosság életében.

A városban működő további bentlakásos intézmény a Katolikus Egyház által fenntartott Szent Lukács Idősek Otthona 80 férőhellyel.

2. A koncepció elkészítésének előzménye, jogi háttere

A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: Szociális Törvény) 92. § (3) bekezdése előírja:

„A legalább kétezer lakosú települési önkormányzat a településen, fővárosban élő szociálisan rászorult személyek részére biztosítandó szolgáltatási feladatok meghatározása érdekében szolgáltatástervezési koncepciót készít. Amennyiben a települések egyes szociális feladataikat társulás keretében látják el, e szolgáltatások tekintetében a szolgáltatástervezési koncepciót a társulás készíti el. A szolgáltatástervezési koncepció tartalmát az önkormányzat, illetve a társulás két évente felülvizsgálja és aktualizálja.”

A Szociális Törvény szerinti koncepció tartalma szabályozza:

- a lakosság szám alakulását, a korösszetételt, a szolgáltatások iránti igényeket,
- az ellátási kötelezettség teljesítésének helyzetét, az ütemtervet a szolgáltatások biztosításáról,
- a szolgáltatások működtetési, finanszírozási, fejlesztési feladatait, az esetleges együttműködés kereteit,
- az egyes ellátotti csoportok (idősek, fogyatékos személyek, hajléktalan személyek, pszichiátriai betegek, szenvedélybetegek) sajátosságaihoz kapcsolódóan a speciális ellátási formák, szolgáltatások biztosításának szükségességét.

3. A koncepció célja

A koncepció célja, hogy meghatározza a szociális szolgáltatások alapelveit, céljait, a fejlesztések lehetőségeit és ütemét, illetve a finanszírozási lehetőségeket.

Legfőbb cél, hogy a város területén továbbra is olyan szociális szolgáltató és ellátó rendszer működjön, amely mind teljesebb mértékben lefedi a lakosság igényeit, szükségleteit, összehangolva az önkormányzati szándékkal, hogy magas színvonalon, gazdaságosabban és hatékonyan lehessen szociális szolgáltatásokat és ellátásokat biztosítani. A célok elérésében büszkén mondhatja a település, hogy jó úton járunk, hiszen Hévíz Város Önkormányzata 2011. év után 2019. évben másodszor is elnyerte az év Idősbarát Önkormányzata díjat.

Jelen dokumentum célja, hogy a törvényi előírásoknak megfelelően aktualizálja a legutóbb elkészült szociális szolgáltatástervezési koncepciót, így átfogó képet nyújtson a vállalt szociális feladatok ellátásáról, a szolgáltatások fejlesztésének irányáról.

4. Helyzetelemzés, demográfiai mutatók

A helyzetelemzésben a szociális stratégia megalapozása, a szükségletek megismerése szempontjából fontos mutatókat kell kiemelni.

Hévíz Város lakosság számának alakulása:

Lakosság szám (fő)											
2010.	2011.	2012.	2013.	2014.	2015.	2016.	2017.	2018.	2019.	2020.	2021.
január 1-jei adatok											
4972	4975	4943	4893	4865	4837	4774	4705	4747	4740	4699	4697

A lakosság korösszetétele (január 1-jei adatok szerint):

	0-2 év	3-5 év	6-13 év	14-17 év	18-54 év	55-59 év	60-69 év	70-79 év	80-X év
2010	107	94	258	153	2327	435	779	521	298
2011	109	88	246	153	2267	459	797	531	325
2012	91	104	248	145	2216	458	822	529	330
2013	95	96	239	150	2174	464	803	548	324
2014	97	98	236	139	2113	458	838	541	345
2015	90	86	244	142	2108	412	847	567	341
2016	82	91	238	145	2067	370	862	574	345
2017	67	90	245	125	2 031	371	837	588	351
2018	71	83	267	126	2 020	360	848	625	347
2019	65	87	263	121	1 992	331	886	624	371
2020	64	73	252	118	1 951	339	887	640	375
2021	70	69	238	124	1 917	344	879	682	374

Születések számának alakulása:

	Születések száma (fő)	Várandós kismamák száma (fő)
2007	47	47
2008	61	43
2009	49	38
2010	28	27
2011	38	37
2012	34	27
2013	27	35

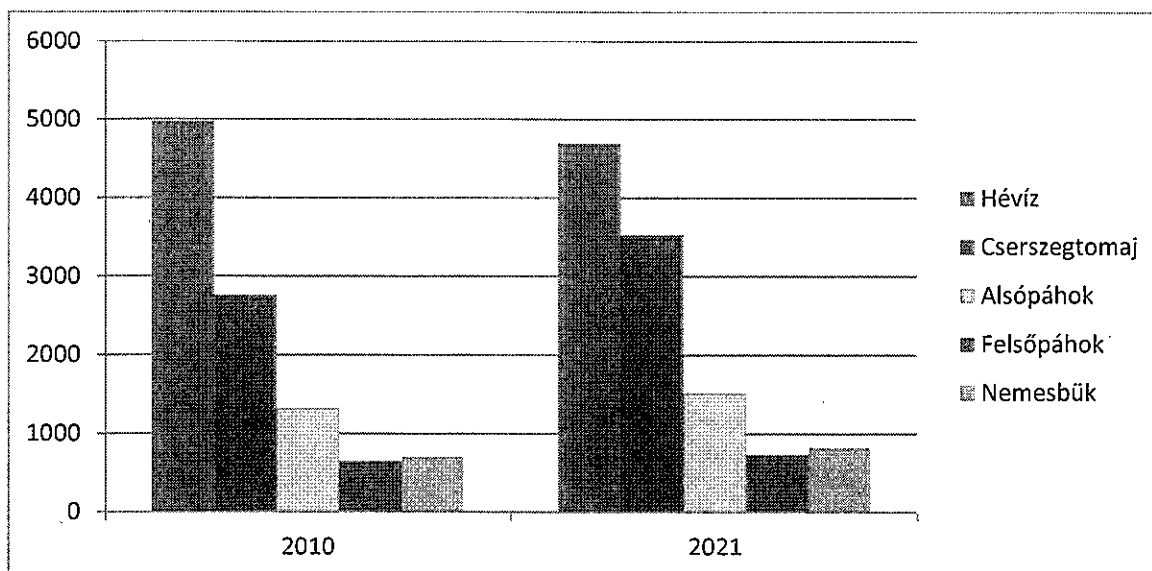
2014	33	32
2015	28	27
2016	22	30
2017	31	54
2018	23	42
2019	36	58
2020	36	56

Hévíz az előregedő és fogyatkozó városok közé tartozik. Lakosságának korcsoportos összetétele is azt mutatja, hogy látványosan nő a nyugdíjkorhatárt betöltöttek száma, és radikálisan csökken a születések száma. 2010-2011-ben az állandó lakosok száma csaknem 5000 fő volt, ami 2010-hez képest 232 fővel csökkent ez év elejére. A gyermekkorúak száma csökkent, míg az időskorúak száma jelentősen emelkedett. Arányaiban amennyivel csökkent a gyermekkorúak száma, úgy az időseké nőtt. Egyre több a támasz és felügyelet nélkül maradt idős, kiszolgáltatott ember.

A fenti táblázatból az is jól kivehető, hogy kitolódott az átlagéletkor is.

Évek óta folyamatos a fiatalok elvándorlása, ugyanis az idegenforgalom és a gyógyturizmus miatti magas ingatlanárak és lakásbérleti díjak nem kedveznek a városban letelepülni vágyóknak. Amíg Hévíz állandó lakosainak száma csökkent, addig a várost körülvevő települések (úgy mint Cserszegtomaj, Alsópáhok, Felsőpáhok, Nemesbük) lakosság száma pedig nőtt, ezek az ún. „kiköltöző falvak”.

Lakosság szám alakulása 2010-2021:



A diagram oszlopai is jól reprezentálják az elmúlt évek változásait.

Hévízen az a tendencia is megfigyelhető, mely szerint a lakosság jövedelmi viszonyait tekintve egyre inkább két, egymástól élesen elkülönülő kategóriára szakad: a magas jövedelemmel rendelkező

családok, illetve a kevés, kizárólag bérből, nyugellátásból élő emberek. A jelenség maga után vonja, hogy az idős emberek egyre nagyobb mértékű támogatásokra szorúlnak, mert idős korukra a nyugellátáson kívül egyéb megélhetési forrásuk nem marad. Az egyedülállók helyzete évről évre drasztikusan romlik többek között a helyi sajátosságok okán (nagy ház – kis nyugdíj+az elmagányosodás veszélye).

Nyilvántartott álláskeresők száma Hévízen a Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat adatai alapján:

	2010. áprilisi adatok (fő)	2019. augusztusi adatok (fő)
Munkavállalási korú népesség	3098	2941
Nyilvántartott összes	120	26
Folyamatosan nyilvántartott (365 nap)	25	7

Amint a táblázatból kitűnik, látványosan csökkent a nyilvántartott munkanélküliek száma a városban. A családsegítő szolgálat folyamatos feladatának tartja az álláskeresők informálását, valamint közreműködik az állásajánlatok közvetítésében. Valamelyest a közfoglalkoztatásban elhelyezett munkavállalók száma is torzít a számadatokon, akik ugyan valóban vissza lettek integrálva a munka világába, de bérjövödelmük jóval a megélhetés, a piaci átlagkeresetek alatt vannak.

5. Szociális ellátórendszer

A szociális és gyermekjóléti alapellátásokat, a szociális szakosított ellátást, valamint az egészségügyi alap- és egyéb szolgáltatást (védőnői szolgálat, orvosi ügyelet) integrált intézményi formában látja el a Teréz Anya Szociális Integrált Intézmény. Így elmondható, hogy az intézmény a születéstől az elmúlásig jelen van a lakosság életében, és igyekszik adekvát megoldásokat találni a különböző élethelyzetekben adódó problémákra, és ezekhez igazodó ellátásokat, szolgáltatásokat nyújtani.

Szociális alapszolgáltatások a városban (a szociális törvény szerint):

- étkeztetés
- házi segítségnyújtás
- jelzőrendszeres házi segítségnyújtás
- családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás
- nappali ellátás

Gyermekjóléti alapellátás (a gyermekvédelmi törvény szerint):

- gyermekek napközbeni ellátása: bölcsőde

Szakosított ellátási forma, az ápolást, gondozást nyújtó intézmény a városban:

- idősek otthona

5.1. Étkeztetés

Az étkeztetés keretein belül a települési önkormányzatok gondoskodnak azoknak a szociálisan rászorulóknak legalább napi egyszeri étkeztetéséről, akik azt önmaguk, illetve önmaguk és eltartottjaik részére tartósan, vagy átmeneti jelleggel nem képesek biztosítani, valamint azon igénylőkről, illetve az általuk eltartottakról is, akik koruk, egészségi állapotuk, fogyatékoságuk, pszichiátriai betegségük és/vagy szenvedélybetegségük, hajléktalanságuk miatt étkezésükről más módon gondoskodni nem tudnak. Amennyiben az ellátott egészségi állapota indokolja – szakorvos javaslatára - részére diétás étkeztetést kell biztosítani.

Az étkezés módja:

- elvitellel
- kiszállítással (az intézmény autójával)
- igény esetén helyben fogyasztásra is van lehetőség.

Az ételt a Gazdasági, Műszaki Ellátó Szervezet konyháján készítik el hétfőtől-péntekig, és gépkocsival szállítja ki az intézmény gépkocsivezetője egy szociális segítővel minden nap 12.00-13.00 óra között.

Helyben fogyasztás esetén az igénybe vevő számára az otthon étkezőjében van lehetőség kézmosásra. Az evőeszközt, tányérokat, poharakat az intézmény biztosítja és mosogatja el. Nemenkénti mosdó rendelkezésre áll.

Hévíz város helyi rendeletében szabályozottak alapján étkezésre rászoruló az a személy, aki 65. életévét betöltötte és a napi legalább egyszeri meleg étkezést önmaga, illetve eltartottjai részére tartósan vagy átmeneti jelleggel nem tudja biztosítani és ezt háziorvos, szakorvos vagy más hatóság által kiállított igazolással bizonyítja. Az intézmény szociális étkezést a hévízi lakosok számára biztosít, jelenlegi igénybevevői létszám 72 fő. Egy adag ételért maximum 715 forintot kell fizetnie az igénylőnek (alacsonyabb jövedelem esetén kevesebbet), a kiszállításért pedig 150 Ft/adagot., Jövedelmi és vagyoni helyzet mérlegelése alapján az étkezés díját a polgármester kérelemre csökkentheti vagy elengedheti. Menteseül a szállítási díj megfizetése alól az a személy, aki a 141/2000 (VIII.9) Korm. rendelet alapján, aki fogyatékosági támogatásban részesül. Ezen túlmenően mentesülhet még az az igénybevevő, aki mozgásában akadályozott és egyszerűsített előgondozáson vesz részt, kérelemre az intézményvezető döntése alapján.

5.2. Házi segítségnyújtás

Házi segítségnyújtás keretében a szolgáltatást igénybe vevő személy saját lakókörnyezetében kell biztosítani az önálló életvitel fenntartása érdekében szükséges ellátást:

A szolgáltatás keretében szociális segítséget vagy - a szociális segítség tevékenységeit is magába foglaló - személyi gondozást kell nyújtani.

Szociális segítség keretében:

- a gondozó közreműködik a lakókörnyezeti higiénia megtartásában,
- a háztartási tevékenységek elvégzésében segít,
- feladata a veszélyhelyzetek kialakulásának megelőzésében és a kialakult veszélyhelyzet elhárításában történő segítségnyújtást,
- valamint szükség esetén a bentlakásos szociális intézménybe történő beköltözést is segíti.

Személyi gondozás keretében:

- a gondozó a szociális segítség feladatai mellett elvégzi az igénybevevő állapotához igazodó alapvető gondozási és ápolási feladatokat. Alapfeladata pedig az ellátást igénybe vevővel a segítő kapcsolat kialakítása és fenntartása.

A házi segítségnyújtás igénybevételét megelőzően a kérelmező számára gondozási szükséglet kell megállapítani. A vizsgálat eredménye, hogy hányas fokozatú segítségre és, hogy szociális segítségre és/vagy személyi gondozásra jogosult az igénylő. III. fokozat elérése esetén az intézményvezető tájékoztatja a kérelmezőt a bentlakásos intézményi ellátás igénybevételének lehetőségéről, ebben az esetben a beköltözéséig jogosult házi segítségnyújtás igénybevételére.

A házi segítségnyújtást szakképzett gondozók végzik, akik munkájukkal segítséget nyújtanak ahhoz, hogy az ellátást igénybe vevő fizikai, mentális, szociális szükségeite biztosított legyen.

A felvételtől a vonatkozó rendeletek alapján az integrált intézmény vezetője dönt. A felvétel iránti kérelmet az erre a célra rendszeresített nyomtatványon kell benyújtani.

Jelenleg 2 településen, 43 fő részére biztosít az intézmény házi segítségnyújtást. Települések szerinti megoszlásban: Hévízen 21 főt látnak el, Cserszegtomajon 22 főt látnak el. Cserszegtomajon az önkormányzat átvállalta a térítési díj megfizetését, szolgáltatás térítési díja az ellátottaknak Hévízen 2019. február 1-től jövedelmi sávokhoz kapcsolódó kedvezményekkel került meghatározásra.

5.3. Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás a saját otthonukban élő, egészségi állapotuk és szociális helyzetük miatt rászoruló, a segélyhívó készülék megfelelő használatára képes időskorú vagy fogyatékos személyek, illetve pszichiátriai betegek részére az önálló életvitel fenntartása mellett felmerülő krízishelyzetek elhárítása céljából nyújtott ellátás:

- az ellátott személy segélyhívása esetén az ügyeletes gondozónak a helyszínen történő haladéktalan megjelenése,
- a segélyhívás okául szolgáló probléma megoldása érdekében szükséges azonnali intézkedések megtétele,
- szükség esetén további egészségügyi vagy szociális ellátás kezdeményezése.

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás igénybevétele szempontjából szociálisan rászorult

- az egyedül élő 65 év feletti személy,
- az egyedül élő súlyosan fogyatékos vagy pszichiátriai beteg személy, vagy
- a kétszemélyes háztartásban élő 65 év feletti, illetve súlyosan fogyatékos vagy pszichiátriai beteg személy, ha egészségi állapota indokolja a

szolgáltatás folyamatos biztosítását.

Lényege: egy csuklóra rögzíthető vagy nyakba akasztható jelzőkészülékkel az idős ember jelez, ha azonnali segítségre van szüksége. A jelzés a ZAVÉD PATENT Kft. zalaegerszegi diszpécser központba érkezik, ahol a szolgálatban lévő ügyintéző észleli azt, illetve továbbítja az ügyeletes házi gondozónőnek (az intézet által biztosított mobiltelefonon), aki azonnal a helyszínre megy. Az ügyeletes gondozónő számára az intézmény biztosít megfelelő közlekedési eszközt.

A segélyhívó rendszer 24 órás riasztási készenléte, azonosítást, jelzőtovábbítást, riasztás fogadását, riasztás nyugtázását, eseteleírását és jegyzőkönyv készítést a helyszínen és kétirányú beszédkommunikációt, megerősítést és segítséget biztosít azoknak a személyeknek az ellátására, akik otthonukban valamiféle veszélynek vannak kitéve, vagy balesetet szenvedtek.

Az ügyeletes gondozónő azonnal, de maximum 30 percen belül a helyszínre érkezik, felméri a kialakult helyzetet, és dönt arról, hogy más szakember (orvos, mentő, rendőr, stb.) segítségét kéri, vagy a helyzetet maga kezeli és oldja meg. A helyszínt akkor hagyja el, ha teljes mértékben meggyőződött arról, hogy a veszélyhelyzet elhárult.

A program folyamatos segítségnyújtási lehetőséget biztosít azoknak az embereknek, akik ragaszkodnak saját környezetükhöz, állapotuk miatt viszont bármikor segítségre szorulhatnak. A tapasztalatok azt mutatják, hogy az emberek egyre jobban elhidegülnek egymástól, a segítségnyújtás már nem természetes minden ember számára, így a készülék nagyfokú biztonságérzetet, biztonságot nyújt használójának. A szolgáltatás térítési díja az ellátottaknak Hévízen 2019. február 1-től jövedelmi sávokhoz kapcsolódó kedvezményekkel került meghatározásra.

Jelenleg 2 településen maximum 100 fő számára biztosíthatjuk az ellátást, a kihasználtság kb. 60%-os, jelenleg 55 kihelyezett készülék van, településenként Hévízen 40 db, míg Cserszegtomajon 15 db.

5.4. Család- és Gyermejjóléti Szolgálat (Családsegítés, Gyermejjóléti szolgáltatás)

A családsegítés és a gyermejjóléti szolgáltatás szakmailag összevonásra került, melyet családsegítő szakember lát el a településeken kötelező alapszolgáltatásként működtetett Család- és Gyermejjóléti Szolgálatok keretein belül, szorosan együttműködve a Járási Székhelyeken működő Család- és Gyermejjóléti Központokkal.

A családsegítés a szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok számára az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése, valamint az életvezetési képesség megőrzése céljából nyújtott

szolgáltatás.

A szociális és mentálhigiénés problémák, életvezetési nehézségek elhárításának, szociális szükségletek feltárásának és megoldásának elősegítése, szociális információs szolgáltatás keretében is.

Célja és küldetése: a szociális munka eszközeinek és módszereinek a felhasználásával – díjmentes általános és speciális szolgáltatásokkal – hozzájáruljon az egyének, családok és különböző közösségi csoportok mentális és szociális jólétéhez és fejlődéséhez, továbbá szociális környezetükhöz való alkalmazkodáshoz.

A családok segítése érdekében veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő jelzőrendszert működtet a Család- és Gyermejjóléti Szolgálat.

Családsegítés keretében biztosítani kell:

- szociális életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást
- anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzügyi, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás megszervezését
- családgondozást, így a családban jelentkező működési zavarok, illetve konfliktusok megoldásának elősegítését
- közösségfejlesztő, valamint egyéni és csoportos terápiás programok szervezését
- tartós munkanélküliek, fiatal munkanélküliek, adósságterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek és családtagjaik részére tanácsadás nyújtását
- a családokon belüli kapcsolatok erősítését szolgáló közösségépítő, családterápiás, konfliktuskezelő, mediációs programokat és szolgáltatásokat, valamint a nehéz élethelyzetben élő családokat segítő szolgáltatásokat

Megelőző tevékenysége során folyamatosan figyelemmel kíséri a lakosság szociális és mentális helyzetét, ok feltáró és megoldási javaslatkészítő tevékenységet végez.

Együttműködik társhatóságokkal, társintézményekkel, szükség esetén és felkérésre környezettanulmányt készít.

Különböző adományokat gyűjt folyamatosan a Szolgálat és közvetíti azokat az arra rászoruló családoknak. Csaknem napi szinten pékáru adományt szerez be a helyi pékségből, illetve ossza az igénylőknek.

Gyermejjóléti szolgáltatás a családsegítéssel egy szolgáltató keretében működtethető. A gyermejjóléti szolgálat ellátja a 39. § és a (2) bekezdés szerinti gyermejjóléti szolgáltatási feladatokat, valamint a családsegítés Szt. 64. § (4) bekezdése szerinti feladatait.

A gyermekjóléti alapellátásnak hozzá kell járulnia a gyermek testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődésének, jólétének, a családban történő nevelésének elősegítéséhez, a veszélyeztetettség megelőzéséhez és a kialakult veszélyeztetettség megszüntetéséhez, valamint a gyermek családjából történő kiemelésének a megelőzéséhez.

Az alapellátás hozzájárul a gyermek hátrányos és halmozottan hátrányos helyzetének feltárásához, és a gyermek szocializációs hátrányának csökkentésével annak leküzdéséhez.

A gyermekjóléti szolgáltatás olyan, a gyermek érdekeit védő speciális személyes szociális szolgáltatás, amely a szociális munka módszereinek és eszközeinek felhasználásával szolgálja a gyermek testi és lelki egészségének, családban történő nevelkedésének elősegítését, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzését, a kialakult veszélyeztetettség megszüntetését, illetve a családjából kiemelt gyermek visszahelyezését.

A gyermekjóléti szolgáltatás feladata:

- a gyermeki jogokról és a gyermek fejlődését biztosító támogatásokról való tájékoztatás, a támogatásokhoz való hozzájutás segítése,
- a családtervezési, a pszichológiai, a nevelési, az egészségügyi, a mentálhigiénés és a káros szenvedélyek megelőzését célzó tanácsadás vagy az ezekhez való hozzájutás megszervezése,
- a válsághelyzetben lévő várandós anya támogatása, segítése, tanácsokkal való ellátása, valamint számára a családok átmeneti otthonában igénybe vehető ellátáshoz való hozzájutás szervezése,
- a szabadidős programok szervezése,
- a hivatalos ügyek intézésének segítése,
- a veszélyeztetettséget észlelő és jelző rendszer működtetése, a nem állami szervek, valamint magánszemélyek részvételének elősegítése a megelőző rendszerben,
- a veszélyeztetettséget előidéző okok feltárása és ezek megoldására javaslat készítése,
- meghatározott személyekkel és intézményekkel való együttműködés megszervezése, tevékenységük összehangolása,
- a gyermek veszélyeztettségének megelőzése érdekében iskolai szociális munkát biztosít
- a gyermekkel és családjával végzett szociális munkával elősegíteni a gyermek problémáinak rendezését, a családban jelentkező működési zavarok

ellensúlyozását,

- a családi konfliktusok megoldásának elősegítése, különösen a válás, a gyermekelhelyezés és a kapcsolattartás esetében,
- kezdeményezni egyéb ellátások igénybevételét, hatósági intézkedések megtételét.

A gyermekjóléti szolgálat kiemelten fontos feladata a veszélyeztetettséget észlelő és jelző rendszer működtetése. Tagjait a vonatkozó jogszabály határozza meg, összefoglalva minden olyan szervezetet, intézményt, hatóságot, akik gyermekekkel, családokkal kapcsolatba kerülhetnek. Ezen jelzőrendszeri tagoknak kötelező együttműködniük, egymást tájékoztatniuk, közösen fellépniük preventív és beavatkozó jelleggel egyaránt. A szolgálat szervezésében a tagok rendszeresen, de legalább havonta értekezletet tartanak a gyermekek helyzetéről, aktualitásokról.

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat önként vállalt alternatív tevékenységként különböző korosztályú gyermekeknek szervez játszóházi foglalkozásokat, kézműves műhelyeket. A foglalkozások hozzájárulnak szabadidejük hasznos eltöltéséhez, kreativitásuk, készségeik, képességeik fejlesztéséhez, ezáltal elősegítik önismeretük fejlődését, valamint a családban jelentkező nevelési problémák és hiányosságok káros hatásainak enyhítését is szolgálják. Cél, hogy az ingerszegény környezetben nevelkedő gyermekek megtanulják a közös együttélés szabályait, a közös együtt munkálkodás örömeit, melyek érzelmi többletet jelentenek a gyermekek számára. A játszóházi foglalkozások hagyományőrző jelleggel működnek.

A nyári tábor elsősorban rászoruló, hátrányos helyzetű, általános iskolás korú gyermekek részére nyújt ingyenes lehetőséget, hogy a nyári szünetben (június és augusztus végén) alkalmuk legyen a szabadidő hasznos eltöltésére, illetve akiknek a szülei anyagi korlátok miatt nem tudnak gondoskodni a táboroztatásról. Változatos programokat biztosítunk szervezett keretek között, családgondozók vezetésével a szabadidő hasznos eltöltésére: játék lehetőségek, emlékezet-, figyelem és gondolkodást fejlesztő játékok, kézműves foglalkozások, sporttevékenységek, szabadtéri közösségi csoportos játékok, önismereti, szituációs gyakorlatok, kirándulások.

A családsegítők felkérésre részt vesznek a szüneti gyermekétkeztetés szervezésében.

Családsegítő szakmai feladatokat 2 fő szakember látja el a társult települések ellátási területén.

A szolgáltatás térítésmentesen vehető igénybe.

5.5. Támogató szolgáltatás

A támogató szolgáltatás célja a fogyatékos személyek a lakókörnyezetben történő ellátása, elsősorban a lakáson kívüli közszolgáltatások elérésének segítése, valamint életvitelük önállóságának megőrzése mellett a lakáson belüli speciális segítségnyújtás biztosítása révén. A támogató szolgáltatás igénybevétel során szociálisan rászorultnak minősül a súlyosan fogyatékos személy.

A támogató szolgáltatás feladata a fogyatékoság jellegének megfelelően:

- az alapvető szükségletek kielégítését segítő szolgáltatásokhoz, közszolgáltatásokhoz való hozzájutás biztosítása (speciális személyi szállítás,

szállító szolgálat működtetése),

- az általános egészségi állapotnak és a fogyatékoság jellegének megfelelő egészségügyi-szociális ellátásokhoz, valamint a fejlesztő tevékenységhez való hozzájutás személyi és eszközfeltételeinek biztosítása,
- információnyújtás, ügyintézés, tanácsadás, a tanácsadást követően a társadalmi beilleszkedést segítő szolgáltatásokhoz való hozzájutás biztosítása,
- a jelnyelvi tolmácsszolgálat elérhetőségének biztosítása,
- segítségnyújtás a fogyatékos személyek kapcsolatkézségének javításához, családi kapcsolatainak erősítéséhez speciális, önsegítő csoportokban való részvételükhöz,
- egyes szociális alapszolgáltatási részfeladatok biztosítása a fogyatékos személyek speciális szükségleteihez igazodóan,
- segítségnyújtás a fogyatékos emberek társadalmi integrációjának megvalósulásához, valamint a családi, a közösségi, a kulturális, a szabadidős kapcsolatokban való egyenrangú részvételhez szükséges feltételek biztosítása,
- a fogyatékos személy munkavégzését, munkavállalását segítő szolgáltatások elérhetőségének, igénybevitelének elősegítése.

Hévíz Város Önkormányzat Képviselő-testülete évente megkötött feladat-ellátási szerződés alapján a támogató szolgáltatást a Magyar Máltai Szeretetszolgálat Sorstárs Támogató Szolgálatán keresztül biztosítja. A feladatellátás az önkormányzatok számára nem kötelező, annak felvállalása önkéntes.

5.6. Nappali ellátás – Idősek nappali ellátása

Elsősorban a saját otthonukban élő szociális és mentálhigiénés támogatásra szoruló önmaguk ellátására részben képes időskorúak, akiknek napközbeni ellátásában, étkeztetésében, társas kapcsolatainak alakításában, valamint alapvető higiéniai szükségleteik kielégítésében segítünk. Nappali ellátást az intézmény Hévíz közigazgatási területén élők és Cserszegtomaj közigazgatási területén élők számára feladat-ellátási megállapodás alapján Hévízen biztosít 25 fő részére.

A nappali ellátást igénybe vevők átlag életkora pedig a férfiaknál 70, a nőknél 74 év.

Nappali ellátás keretében biztosított szolgáltatások: tanácsadás, esetkezelés, gondozás, felügyelet, háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás, készségfejlesztés, közösségi fejlesztés.

A nappali ellátás keretében lehetőség van a háztartási tevékenység, vagy azt pótló elemként az automata mosógéppel történő mosásra.

Állandó programok az Idősek Klubjában: foltvarró szakkör heti egy alkalommal; bibliaóra minden héten; Zumba (táncos mozdulatok) időseknek hetente kétszer; egészségnap: vércukor-vérnyomás mérés, egészségügyi felvilágosító előadás; 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.

Az orvosi ellátást az ellátottaknak a saját háziorvosa biztosítja. Vérnyomás és testsúly mérését rendszeresen (péntekenként) gondozónő végzi, szükség esetén konzultálnak a háziorvossal, továbbírányítják és megszervezik a megfelelő szakorvoshoz való eljutást.

Hivatalos ügyek intézésében a klub dolgozói segítséget nyújtanak, vagy más szakemberhez irányítják az ellátottakat.

5.7. Bölcsőde

A bölcsőde a családban nevelkedő, 20 hetet betöltött 3 éven aluli gyermekek napközbeni ellátását, szakszerű gondozását és nevelését biztosító intézmény. Ha a gyermek a 3. évét betöltötte, de testi vagy szellemi fejlettségi szintje alapján még nem érett az óvodai nevelésre, illetve SNI diagnózissal rendelkezik, a 4. évének betöltését követő augusztus 31-ig nevelhető és gondozható a bölcsődében.

A gyermek bölcsődébe történő felvételét a szülő hozzájárulásával kezdeményezheti:

- védőnő
- háziorvos, gyermekorvos
- szakértői- és rehabilitációs bizottság
- szociális, illetve családgondozó
- gyermekjóléti szolgálat
- gyámhatóság

A bölcsődei gondozás-nevelés feladata a gyermek testi- és pszichés szükségleteinek kielégítése, a fejlődés elősegítése.

A bölcsőde az alapellátáson túl szolgáltatásként speciális tanácsadással, időszakos gyermekfelügyelettel, gyermekhotel működtetésével, vagy más gyermeknevelést segítő szolgáltatásokkal segítheti a családokat.

A bölcsődei ellátás megszűnik a bölcsődei nevelési év végén, ha a gyermek a 3. évét betöltötte. A bölcsődei nevelési év szeptember 1-jétől a következő év augusztus 31-éig tart. A bölcsőde nyári nyitvatartási rendjét a fenntartó hagyja jóvá. A fenntartó a bölcsődei szünet idejére a szülő kérésére gondoskodhat a gyermek intézményi gondozásának megszervezéséről.

A bölcsődei felvétel során előnyben kell részesíteni azt a rendszeres gyermekvédelmi kedvezményre jogosult gyermeket, akinek szülője vagy más törvényes képviselője igazolja, hogy munkaviszonyban vagy munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban áll.

Az intézmény a bölcsődei ellátás keretében a gyermek életkorának és egészségi állapotának megfelelően biztosítja:

- a megfelelő textíliát és bútorzatot
- a játéktevékenység feltételeit
- a szabadban való tartózkodás feltételeit
- az étkeztetést

Mivel a Bölcsőde fogadja az SNI-s, illetve bölcsődében gondozható fogyatékossgal élő gyermekeket, ezért gyógypedagógiai asszisztentst foglalkoztat. A cél az, hogy azok a gyermekek, akik több segítségre szorulnak egészségi állapotuk miatt, speciális szolgáltatást, felügyeletet és támogatást kapjanak. Az asszisztens a fejlesztőpedagógus, gyógypedagógus irányítás, útmutatása mellett végzi azokat a gyakorlatokat, melyekkel a gyermek állapotát illetően fejlődés érhető el. Fontos kapocs a szülő is, akivel rendszeresen konzultál, gyakorlatokat segít elsajátítani, ezzel is segítve a hátrányok leküzdését és a bölcsődébe való beilleszkedést, a bölcsődei gondozás sikerességét.

A bölcsőde a fenntartó rendelkezése alapján 5 napos munkarend szerint üzemel hétfőtől-péntekig 6³⁰ – 17⁰⁰ óráig.

A bölcsődében 2 bölcsődei csoport van, az engedélyezett létszám 26 fő.

5.8. Idősek otthona

Az önmaguk ellátására nem, vagy csak folyamatos segítséggel képes személyek napi legalább háromszori étkeztetéséről, szükség szerint ruházattal, illetve textíliával való ellátásáról, mentális gondozásáról, egészségügyi és alapgyógyszer ellátásáról, valamint lakhatásáról az ápolást, gondozást nyújtó intézményben kell gondoskodni, feltéve, hogy ellátásuk más módon nem oldható meg.

Az idősek otthonában meghatározott gondozási szükséglettel rendelkező, de rendszeres fekvőbeteg-gyógyintézeti kezelést nem igénylő, a rá irányadó öregségi nyugdíjkorhatárt betöltött személy látható el. Az idősek otthonában a 18. életévét betöltött, betegsége vagy fogyatékossga miatt önmagáról gondoskodni nem képes, gondozási szükséglettel rendelkező személy is ellátható, ha ellátása más típusú, ápolást-gondozást nyújtó intézményben nem biztosítható.

A jelenleg érvényben lévő működési engedély alapján bárki beadhatja kérelmét, de jellemzően hévízi és környékbeli idős emberek élnek kérelem beadási lehetőséggel. Szabad kapacitás esetén Zala megyéből, esetlegesen az ország egész területéről fogad ellátottat az intézmény. A két telephelyen összesen 57 fő elhelyezésére van mód. Az intézménybe történő bekerülésre jelenleg 42 fő idős ember várakozik, ez a szám évről-évre emelkedik. A várólista a vonatkozó jogszabályok alapján a beadás sorrendjében kerül összeállításra, kivételt képeznek a sürgősségi elhelyezések, melyekről az orvosi vélemény, illetve szakmai team dönt, a döntésről pedig tájékoztatja a fenntartót.

A lakók átlag életkora a férfiaknál 82 év, a nőknél 84 év.

Az intézménynek van háziorvosa, valamint gyógytornász, sebész, belgyógyász, kardiológus,

endokrinológus, pszichológus, mentálhigiénés munkatársak, foglalkoztatás szervező segíti a lakókat mindennapjaikban, testi-lelki állapotuk megőrzésében.

Az otthonban egyre több demens idős ember él, akik foglalkoztatása, állapotának fenntartása egyre nehezebb. Sajnos az évek múlásával egészségi állapotuk romlik, de az intézmény igyekszik minél magasabb színvonalú, minőségi ellátást nyújtani a méltó időskor megélése érdekében.

Az integrált intézmény feladatellátásához tartozik továbbá a védőnői szolgálat (egészségügyi alapellátás) és az orvosi ügyelet (egyéb egészségügyi ellátás):

5.9. Védőnői szolgáltatás

Egészségügyi alapellátás. A védőnő gondozási tevékenységét azon családok körében végzi, ahol várandós és gyermekágyas anya, illetve 0-16 éves korú gyermek él.

Hévíz Város területén lakcímmel rendelkező vagy életvitelszerűen tartózkodó személyek vehetik igénybe. Önkormányzati megállapodás szerint védőnőink Nemesbük és Zalaköveskút területén is végzik munkájukat, illetve iskolavédőnői szolgálatot is ellátnak a városban, az iskolákban.

Továbbá a védőnői szolgáltatás a vizsgálati célcsoportba tartozó, ellátási területükön élő lakosság számára méhnyakszűrést végez, valamint a megyei mammográfiai vizsgálatokat is koordinálja, szervezi.

5.10. Központi orvosi ügyelet

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, alkalmoszerű 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. A Központi Ügyelet 2020. márciusától a világjárvánnyal összefüggésben átmenetileg átszervezésre került az ellátás folyamatos biztosítása érdekében. A működést feladat-ellátási szerződés keretében a Városkörnyéki Ügyelet Nonprofit Kft. Keszthely, Ady u. 2. látja el. Tekintettel arra, hogy a kormányzati törekvések az ügyeleti ellátás teljes átszervezését mutatják (járási központú SBO-k, mint ellátási kötelezettségű szolgáltatók), ezért a jelenlegi szerződés meghosszabbítása várható a

központi döntésig. Az elmúlt időszakban az ügyelet működése zökkenőmentesen és panaszmentesen zajlott.

6. Finanszírozás

Hévíz Város Önkormányzata tartja fenn a szociális szolgáltatásokat, ellátásokat az alább felsorolt forrásokból:

- finanszírozás állami támogatásból – helyi önkormányzatok működési támogatásai
 - települési önkormányzatok szociális és gyermekjóléti feladatainak támogatása (családsegítés, gyermekjólét, szociális étkeztetés, házi segítségnyújtás, nappali ellátás, bölcsődei ellátás)
 - települési önkormányzatok által az idős személyek részére nyújtott szociális szakosított ellátási feladatok támogatása (kötelezően foglalkoztatottak szakmai támogatása, intézményüzemeltetési támogatás)
- egyéb működési célú támogatás, átvett pénzeszközök
 - TB alapok – OEP finanszírozás a védőnői szolgáltatás, az iskola egészségügyi és az orvosi ügyelet feladatainak ellátására
 - elkülönített állami pénzalapok: közfoglalkoztatás, TÁMOP keretein belüli foglalkoztatás
- működési támogatások
 - ellátási díjbevételek – térítési díj és belépési hozzájárulás a bentlakásos intézmény lakóinak
 - belépési hozzájárulás a bentlakásos intézménybe felvett ellátottól
 - A Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatósággal kötött vállalkozási szerződés alapján nyújtott támogatás jelzőrendszeres házi segítségnyújtás működtetéséhez
 - szociális étkeztetés bevétele
 - házi segítségnyújtás bevétele
 - jelzőrendszeres házi segítségnyújtás bevétele
 - (gyógyszer)készlet értékesítés bevétele
- szolgáltatási díjbevételek a feladatellátási szerződést aláírt önkormányzatoktól a családsegítő és gyermekjóléti szolgáltatás, a házi segítségnyújtás és a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás feladatainak ellátása után
- pályázati források

7. Fejlesztésre szoruló területek

7.1. Megvalósult fejlesztések:

Nappali ellátás:

A telephely szennyvíz hálózatának felújítása és a Család- és Gyermekejélési Szolgáltatással közösen kezdeményezett közösségi kert gondozása valósult meg.

Az Intézmény ismét igényfelmérést tervez készíteni, ezidáig nem támasztották alá az idősek felügyeletének fokozott megszervezését, azonban a potenciális célcsoportot a szakemberek ismét szükségét látják monitorozni 2022. év során.

Bentlakásos intézmény:

A székhely épület komplex hőszigetelési rendszerrel való ellátása, a telephely tekintetében pedig a teljes klimatizálás valósulhatott meg. Mindezek mellett az Intézmény gépjármű parkjának cseréje is megvalósult, az idősek számára könnyebben és praktikusabban használható, valamint alacsonyabb fenntartású gépkocsikkal. Demens lakók érdekében a humán erőforrás bővítésére került sor a terápiás munkatársakat illetően, valamint a speciális foglalkoztatások is mind egyéni, mind pedig csoportos formában kialakításra kerültek.

Az intézmény munkatársai több, demenciával, kommunikációval kapcsolatos képzésen vehettek részt, valamint a kiegészítő megelőző szupervíziós lehetőség is biztosított számukra folyamatosan.

Iroda helyiség (pénztár, asszisztens) áthelyezése, ezáltal egyrészt komfortosabb és praktikusabb megközelítése, másrészt pedig az épületen belül az ápoló-gondozó feladatok ellátásának jobb megszervezésére nyílt lehetőség az üressé váló helyiségek hasznosításával. Mindezekkel egyidejűleg korszerű nővérhívó rendszer került kialakításra a székhely épületben.

A Honvéd utcai telephely és a József A. utcai telephely épületeinek állapota esetében szükséges felülvizsgálni, milyen rövid és hosszú távú beavatkozások, beruházások szükségesek ahhoz, hogy megfelelően el tudják látni funkciójukat, valamint mindezek milyen ráfordítással és forrásból valósulhatnak meg.

Bölcsőde:

A bölcsőde udvarának teljes rekonstrukciója megtörtént, így a gyermeke számára biztonságos környezet került kialakításra, egyúttal a vonatkozó szabályoknak való megfelelés érdekében is.

7.2. Bentlakásos intézmény - célok

Mindkét telephely tekintetében vannak megvalósítandó célok: a székhelyet illetően a társalgó helyiség átalakítása, áthelyezése, a munkakörülmények javítása és fejlesztése, valamint az udvari biztonságosan használható felületek kialakítása, a telephelyet illetően pedig a burkolatok, felületek cseréje, modernizálása, továbbá a szociális étkeztetés feltételrendszerének kialakítása a székhelyről történő áthelyezés érdekében. Ezen tervek továbbra is fennállnak, tekintettel arra, hogy a pandémiás helyzetben nem volt lehetőség ezen fejlesztések megvalósítására.

7.3. Egyéb fejlesztési cél

A Központi Ügyelet kapcsán az Egészségügyi Központ épületének felújítása, modernizálása szükségessé vált. Az épület ad otthont a hévízi háziorvosoknak, fogászati ellátásnak, melyeket a település idősei gyakorta vesznek igénybe. Az épület karbantartása és hosszú távú tervek kidolgozása az épület állagának megmentése érdekében szakemberek komplex munkáját igényli.

Időseknek nyújtott otthon-közeli ellátások (piaci alapon házi segítségnyújtás kibővítése hétvégi szolgáltatásra, takarítói, karbantartói szolgáltatásnyújtás lehetősége) igényfelmérése, ezt követően a bevezetés lehetőségeinek vizsgálata.

8. Ütemterv

Nappali ellátás fejlesztésének és a szakmai fejlesztési célok kivitelezésének határideje: 2022. december 31.

Az egyéb fejlesztési célok megvalósulásának határideje az esetleges pályázati és egyéb források megtalálásának lehetőségével: 2022. december 31.

A már jól működő szociális szolgáltatások ellátásának mindenkor folyamatosnak és színvonalasnak kell lenni, ugyanakkor igazodniuk kell az adott időszak pénzügyi lehetőségei által behatárolt realitásokhoz.

9. Társadalmi hatások, eredmények

A segítségnyújtásra ható legfőbb értékek a szabadság, az igazság, az egyenlőség, a tolerancia, a szolidaritás, hogy a szociális ellátások és szolgáltatások minden arra rászorulóhoz eljussanak az igényeknek megfelelően úgy, hogy emberi méltóságuk ne sérüljön.

A különböző szolgáltatási formák összehangoltan működnek, kiemelt figyelmet kapnak a gyermekek, a családok, az idősek és más perifériára került csoportok (pl. az időszakosan megjelenő hajléktalan személyek).

Az otthonközeli ellátások szinten tartásával, illetve fejlesztésével nő az idős emberek biztonságérzete, és ezáltal csökken a hozzátartozók terhe is.

A bölcsőde működése hozzájárul a nők/anyák újbóli munkaerőpiacon való megjelenéséhez, munkahelymegtartó szerepe van különösen a vendéglátásban, idegenforgalomban.

Hévíz Város Önkormányzata magas színvonalú, igényekhez igazodó szolgáltatásokat és ellátásokat biztosít mindenki számára kortól, nemtől, származástól, iskolai végzettségtől, szociális rászorultságtól, stb. függetlenül, valamint teljes mértékben elkötelezett mindennemű rászoruló megsegítése érdekében.

Hévíz, 2021. november 9.