



# HÉVÍZ VÁROS POLGÁRMESTERE

8380 Hévíz, Kossuth Lajos u. 1.

---

Iktatószám: HIV/4348-1/2020.

Napirend sorszáma:

## **Előterjesztés**

### **Hévíz Város Önkormányzat Képviselő-testülete 2020. június 29-ei nyilvános ülésére**

**Tárgy:** Beszámoló a Teréz Anya Szociális Integrált Intézmény 2019. évi munkájáról

**Az előterjesztő:** Papp Gábor polgármester

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

**Megtárgyalta:** Emberi Erőforrások Bizottság

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

Papp Gábor  
polgármester

## 1.

### **Tárgy és tényállás ismertetése**

Tisztelt Képviselő-testület!

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.

2019. év során is magas szakmai színvonalon működtettük szolgáltatásainkat, munkatársaink minden esetben arra törekedtek, hogy e törékeny és érzékeny területen, a humánium 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.

### **I. 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. 2019. december 31 – i állapot szerint a várólistán szereplő kérelmezők száma 38 fő.

Új lakó bekerülését megelőzően a várakozók közül az intézményvezető, az egészségügyi koordinátor, valamint az intézmény háziórvosa 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 2019. 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 értékeli, 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. Szócs 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 tudtuk ellátni, ha ahhoz a további munkatársakat vontunk be. Az esetleges betegszabadság, táppénz esetében továbbra is nagyon fesztett beosztásban dolgoznak munkatársaink, valamint a szabadságok kiadása is olykor nehézségekbe ütközik, de az alternatív megoldásoknak köszönhetően ez jelentősen oldódott. Az időszakos távollétek okozta munkaerőhiány ellen szükség esetén külsős, megbízási jogviszonyban, vagy nyugdíjasszövetkezeten keresztül foglalkoztatott ápoló – gondozót alkalmazunk. A munkatársak közti fluktuáció minimális, így nem küzdünk munkaerő hiánnyal a területen. Köszönhető ez egyrészt az intézmény jó hírének, valamint a munkatársaknak nyújtott, megtartó erejű erkölcsi és anyagi megbecsülésnek is. A jól végzett munka elismerése folyamatosan és több fórumon is elismerésre kerül.

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. 2019-ben a Premontrei Szakgimnázium, Szakközépiskola és Kollégium szociális gondozói intézményünkben töltötték az évközi és nyári gyakorlatukat. 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: 7 fő

Kerekesszékes: 25 fő

Fekvő betegek száma: 20 fő, melyből 15 fő kontraktúras (ízületi mozgásbeszűkülés, mely merev testhelyezettel jár), azaz sajnos nem tud semmit segíteni az ápoló személyzetnek a merevség miatt, csak kirögzítve ültethető kerekesszékekbe. Teljes ellátást igényelnek, pelenkát viselnek, etetésre szorulnak, napközben csak részben kiültethetők.

Inkontinensek száma: 51 fő

Főbb betegségeik:

80 % Pszichoszomatikus megbetegedésben szenved

70 % Hypertoniás

8 fő Inzulinnal kezelt cukorbeteg

15 fő Naponta 1x LMWH kelésben részesül

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

32 fő Demencia kórképet mutat, melyből 18 fő súlyos demens, a 14 főnél közép-súlyos demenciát állapítottak meg

30 fő folyamatosan enyhe kórképet mutató pszichiátriai kezeléseket részesül

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

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

15 fő exitált

14 fő felvételre került

29 fő került előgondozásra

38 fő a várakozók száma

Kórházba utaltak száma: 10 fő

Kórházi napok száma: 161 nap

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

#### 4 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 megvalósult a nappalos műszakokban a két fő ápoló-gondozó szakember állandó jelenléte. Az elmúlt évben folyamatosan biztosítottuk a dolgozók kéréseinek megfelelően a szabadságok kiadását. 2019 decemberében kérelmeztük az egészségügyi szolgáltatásra való jogosultság engedélyezését, szakápolási tevékenység megkezdését, melyet 2020. januárjától az intézményünkben sikerült elindítani. A szolgáltatással csökkenthetők a szakellátásokra szállítás száma, s helyben megoldhatók az engedélyezett egészségügyi ellátások. Az egészségügyi végzettséggel rendelkező dolgozói létszám (11 fő) lehetővé teszi a folyamatos szakellátás biztosítását, melyet hosszas felkészülés és előkészítő munka előzött meg. A törvényi szabályozás plusz illetménnyel, egészségügyi kiegészítő pótlékkal díjazza és ismeri el a szociális intézményekben dolgozó egészségügyi végzettségű ápolók bérét. A szakellátás emeli a minőségi ellátást, kényelmet biztosít az ellátottak számára, csökkenti a fertőzés veszélyt, mivel nem kell kísérő, szállítás, tekintettel arra, hogy helyben nyújthatók bizonyos egészségügyi ellátások. Nagy előrelépés mindez az intézmény életében, fontos mérföldkönek tekinthető, és büszkék vagyunk rá, minden feltételt meg tudtunk teremteni ennek érdekében.

A lakóink egészségi állapotát javítja a gyógytornászok aktív munkája. 2019. év során is, ahogy évek óta, megbízásos jogviszonyban foglalkoztattunk 2 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, átmeneti jelleggel bővítést kezdeményeztünk: a szombat délelőtti órákban, telephelyenként hetente váltott intenzitással 2 órában gyógytornász foglalkozik lakóinkkal egyéni szinten. A fenti bővítés segítette a szabadidő hasznos eltöltését a hétvégén, illetve növelte a lakók fittségét.

A bentlakásos otthon lakóinak az étkezéssel kapcsolatos panaszai csökkentek, elfogadják a szolgáltatást minimálisra esett vissza az elégedetlenség az étlappal, ízekkel kapcsolatban. Elfogadták és megértették a közétkeztetésre vonatkozó szigorú szabályozás okozta, kevésbé házas ételeket, mely rövid és hosszú távon egyaránt az egészséges életmód kialakításához, fenntartásához járulnak hozzá. 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, sikerült 5 diétás formára csökkenteni a palettát. 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. Az együttműködés, a csapatmunka eredményeképpen kezd megváltozni a korábbi évek tapasztalata, mely szerint lakóink nehezen motiválhatók. Egyre többen és aktívabban vesznek részt lakóink a foglalkozásokon, programokon. Igénylik, sőt várják a napi közös tevékenységeket. Munkatársaink igyekeznek ezeket mind színesebbé, mind érdekesebbé tenni, természetesen a lakók véleményét kikérni. Az ünnepi megemlékezésekhez kötődő programok mindig felkeltik érdeklődésüket, s mostanra már lakóink is szívesen vállalnak egy-egy rövid szerepet a műsorokban.

A kirándulások szervezése és a séták segítették a lakóink bezártság érzetét csökkenteni. A demensek foglalkoztatása, készségfejlesztése heti rendszerességgel történik. Nehezíti azonban a fejlesztések megtartását az épület adottságaiból adódó helyhiány, valamint hogy további emelkedést mutat a súlyosan dementálódott lakóink létszámának emelkedése, mely év végére elérte a 18 főt. A középsúlyosak száma 14 fő, mely szintén növekedést mutat.

### **Mentálhigiénés, foglalkoztatás – szervezői tevékenység bemutatása**

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

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

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

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

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

Az intézményi életforma szabályozottsága, másoktól történő függés, pszichés zavarokat okozhat, ennek kivédése céljából az ellátottak részére a legnagyobb önállóságot biztosítottuk. A foglalkoztatásokat, személyes életterület 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 foglalkoztatásában legfőbb célunk volt a mentális állapotuk fenntartása, a további hanyatlás megelőzése, hasznos képességek megőrzése, közösségi összetartozás és egymás iránti tolerancia, elfogadás erősítése ennek érdekében havi, heti, napi rendszeres foglalkoztatási programok történtek az intézményben élő idősök részére.

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

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

*2019. évben a következő feladatokat végeztük (egyéni állapotok figyelembevételével):*



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

*A csoport feladatai és elért eredményei 2019. évben:*

- Egyéni gondozás keretében személyre szabott mentálhigiénés ellátás, szükség szerint esetmegbeszélés melyen a lakók aktuális problémáit, konfliktusait igyekeztünk feltárni, azokra megoldást találni, valamint élményeiket, tapasztalataikat osztották meg a közösséggel.
- Vallásgyakorlás segítése: a székhelyen heti egy alkalommal van imaóra Klári nénivel az intézmény lakójával, és pénteki napokon katolikus szentmise. A Honvéd utcai telephelyen is rendszeresen tartunk rózsafüzért és havonta egyszer katolikus szentmisén gyakorolhatták vallásukat a lakók. Református Istentiszteletre havonta egyszer került sor mindkét telephelyünkön.
- Megemlékezés: az adott évszakhhoz, hónaphoz, naphoz, ünnephez kötődő népi szokásokról, és hagyományokról.
- Átfogó közösségi programok: mindennapi programjainkba beépítettük az egyes ünnepeket és az azokhoz kötődő hagyományokat is ilyen a farsang, melyet mindkét házban megrendeztünk. Nagyböjt, húsvét, nőnap, májusfa kitáncolás, idősek hónapja, halottak napja, advent, karácsonyi ünnepség és lakóink születésnapját, névnapját megünnepeltük. Minden hónap utolsó péntekén közös születésnapi megünneplésre került sor, akiknek abban a hónapban volt a születésnapjuk.

- Filmklub: Igény esetén. Az elmúlt években főként a székhelyen heti rendszerességgel szerepelt a programok között. Ebben az évben viszonylag kevés alkalommal valósult meg, mert nem volt rá igény, az idősök részéről. Kérték, hogy inkább mozgásos, fejtörős, foglalkozások, játékok legyenek helyette. Az intézmény telephelyén is jelentős változás, hogy az elmúlt években szinte „harcolni” kellett azért, hogy a foglalkozás idejére ki lehessen kapcsolni a televíziót. Mára már a televíziót maguk a lakók kapcsolják ki, amikor el kezdődnek a foglalkozások.
- Visszatekintés az elmúlt hónapokra „Nosztalgiafotó”: a program keretében az előző hónapban történt foglalkozásokról, rendezvényekről készült fényképek nézegetése, felelevenítése melyet jó hangulatú emlékidézés, beszélgetés követ.
- Bemutakozom: az intézményben lakó idősök bemutatkozása egymásnak, illetve új lakó bemutatkozása, élettörténetük megosztása lakótársaikkal. Megfigyeltük, hogy a lakók sokkal jobban figyelnek egymásra, nevükön szólítják egymást.
- Kutya által asszisztált foglalkozás: havi rendszerességgel történik mindkét házban. Az idős emberek szeretik a kutyát, fizikai és mentális állapotuk stabilizálódik. A kutya felkelti az érdeklődésüket, figyelmüket, nyitottabbá válnak. A kutya jelenléte őszinte reakciókat, érzelmeket, gesztusokat vált ki.
- Jó reggelt virágkör: minden reggel a foglalkozás megkezdése előtt megkérdezzük minden lakót az eltelt estéről, éjszakáról, érdeklődünk hogyléte felől illetve történt –e vele olyan esemény amit el szeretne mondani vagy megosztani a többiekkel.
- Egészségpercek: különleges vagy kevésbé ismert fűszerek, gyümölcsök, zöldségek, gabonák megismerése, megkóstolása.
- Intézményen kívüli programokon való részvétel: lakóink egyre nehezebben mozdultak ki az otthonból. Azért igyekeztünk bekapcsolódni a város kulturális életébe. Részt vettünk a város nőnap, Anyák napi, idősök napi rendezvényén.
- Ízörzök: régi ízek régi receptek felelevenítése. Havi egy alkalommal a lakókkal közösen elkészítettük a kívánt ételt. Nagyon szeretik ezt a foglalkozást, hiszen régi emlékeket ízeket idéz fel: Megosztják egymással tapasztalataikat, megbeszéljük, hogy ki hogyan készítette el otthonában az ételt. (pl. palacsinta sütés, lecsókészítés...stb)
- Kávézás: Hetente két alkalommal a lakóknak kávéfőzünk, melyet régi kávé csészében szervírozva fogyasztanak el. Ha a megadott napon valamilyen okból elmarad, akkor kérik,

hogy a következő nap pótoljuk be a programot, ez is jelzi ennek a mindennapos rituálé jelenlétének fontosságát.

- Gyere át hozzám: A székhelyen eddig két alkalommal sikerült megvalósítani a programot. Délutáni foglalkozás, melyet előre megbeszélt lakószobába az ott lakók által meghívott lakók gyűlnek össze beszélgetésre, közös rádióhallgatásra. A jókedv mindig garantált.
- Bingó: lakóink heti rendszerességgel igénylik a játékot. A csütörtöki napot bingó napként emlegetik.
- Kreativitás: A kézműves foglalkozások, manuális tevékenységet fejlesztő programok témái kapcsolódnak a népszokásokhoz, aktuális ünnepekhez, farsanghoz, húsvéhoz,. A feladatok végrehajtása egyre nehezebb, mert a kézügyességük romlik, a látás élességük csökken.
- Festőműhely: Az önmegvalósítást segítettük kézműves, és művészi tevékenységgel, hiszen ezek mozgatják a fantáziát, pihentetnek, egyben összpontosítást is kívánnak, beléjük feledkezhetnek, de újra önmagukra is találhatnak. Nagyon sok lelki problémára gyógyító segítségnek bizonyult a manuális tevékenység, az alkotás öröme. Mindez, pedig hatott a lélekre, harmóniához segített, elégedettség érzést adott, amely kisugárzott lakóink mindennapjaira, és környezetére.
- Felnőtt színező: nagy sikere van az idősök körében, rendszeresen kérik a színezni valót. Elmondásuk szerint azért szeretnek nagyon színezni, mert ilyenkor nem érzik az ujjaikban az ízületi fájdalmat és nem utolsó sorban hasznos időöltés számukra. Az elkészült munkákból fali dekoráció készül, nagy büszkeséggel tölti el őket, hogy alkotásaik az intézmény falait díszítik.
- Hol járunk? Ismert helyekről, lakóhelyükről készítenek képeket, vagy az internet segítségével ellátogatunk régi lakóhelyükre, mely alapján fel kell ismerni hol járunk. Itt sem maradhat el az emlékek felelevenítése, apró titkok megosztása velünk és lakótársaikkal.
- Névnap, születésnap megünneplése: lakóink már egymást is felköszöntik, készítenek egymásnak ajándékokat.
- Vetélkedő: párban vagy csapatban játszunk, különböző feladatokat kell megoldani a lakóknak. Ezt a foglalkozást először kételkedve fogadták, de megszerették. Tanulság, részünkre, hogy az idős emberek is mennyire képesek megsértődni, ha nem ők nyernek.
- Kvízzjáték, memória mozgató: régi dalok, nóták, műsorok felismerése, kvíz kérdések állat-növényvilággal kapcsolatban, mely jelentősen hozzájárul a mentális fittség fenntartásához.

- Hétlezáró dödörgő: visszatekintés a héten történt foglalkozásokra, eseményekre.
- Masszázs labda: lakók hátának átmasszírozása labda segítségével. Nagy sikert arat a lakók körében.
- Egy kis mozgás mindenkinek kell...(mozgásos játékok): célba dobás, lufi ütögetés, pingpong, 60-70 év felett is különösen fontos a hanyatló képességek szinten tartása, az életminőség romlásának megelőzése. Ezek a mozgásos játékok mindig vidáman telnek. A feladatok végrehajtásánál szinte egymással versenyeznek kinek sikerül megoldani a feladatot. A jó kedv elengedhetetlen.
- Társas játékok: kártya, ki nevet a végén? Malom, Itt a piros, hol a piros? stb
- Felolvasás: A felolvasás versekre, rövid-tanulságos történetekre korlátozódik. Az elmúlt években napi rendszerességgel igényelték a napilap felolvasását a gyászjelentéssel kezdve. Elmondható, hogy ebben az évben szinte teljesen megszűnt a napilap felolvasása, nem kérik a gyászjelentések, nem érdekli őket.
- Kívánságkosár: kedvenc, rég hallott nóták, operettek, meghallgatása, közös éneklése. A zene dallama és a dalszöveg segít elterelni a gondolatokat a mindennapi gondokról, képes javítani a hangulatot. A közös éneklés összeköti az embereket, fokozza a jókedvet, ezáltal mélyíti a kapcsolatokat.

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

- Csoportos gyógytorna: minden héten, hétfő, és csütörtök délután, gyógytornász irányítása mellett csoportos gyógytornán vehetnek részt az idősek. Ez egyre kedveltebb foglalkozás az idősek körében. A résztvevők száma növekedett a tavalyi évhez képest. Látják a lakótársaik sikereit és rendszeresen tudatosítjuk bennük a gyógytornással együtt a mozgás fontosságát.
- Ügyintézés és orvoshoz kísérés: a mentálhigiénés munka végzéséhez tartozik a lakók minden napi életükkel kapcsolatos ügyintézéseiben való segítség, illetve a lakók orvosi vizsgálatokra történő kísérése. Az intézmény lakóinak egészségügyi intézménybe való jutását saját gépjárművel biztosítja. Amennyiben a saját gépjárművel nem megoldható a lakók szállítása úgy a keszthelyi Magyar Máltai Szeretetszolgálat támogató szolgálata szállítja lakóinkat szakrendelésre, ügyintézésre. A kórházba került lakóinkat lehetőségeinkhez mérten meglátogatjuk.

- Mindez rendkívül nagy szervezést igényel több területen is: egészségügyi oldalról nézve a szakrendelések időpontjainak egyeztetését, dolgozói oldalról a munkaszervezést és a megfelelő kíséret biztosítását, mely utóbbi komoly nehézséget jelent. Számokban azt jelenti, hogy míg 2018-ban 255, addig 2019-ben ez 357 alkalmat jelentett. Bízunk benne, hogy a szakápolási, egészségügyi engedély megszerzését követően ez mérsékelhető.
- Havi rendszerességgel valamint igény szerint bevásárlással biztosítottuk számukra a szükségleteiket.
- Pszichológus által vezetett segítő beszélgetés: mindkét házban szükség esetén pszichológus segítette a lakókat problémáik megoldásában, esetenként depresszív hangulat, illetve veszteségfeldolgozás területét érintették.
- Munkaterápiás tevékenység: Ebben az évben is lehetőséget biztosítottunk lakóinknak, hogy - egészségi állapotuknak megfelelően - munkaterápiás tevékenységben vegyenek részt. Leggyakrabban végzett tevékenységek: portaszolgálat, kertészkedés. Ezen tevékenysége végzése napi 1-2 órás elfoglaltságot jelent, amelyért havonként intézményünk munkaterápiás jutalmat biztosít.
- Lakók hozzátartozókkal való kapcsolattartásának segítése. A hozzátartozókkal való kapcsolattartást az intézmény számos módon igyekszik ösztönözni, támogatni. Az intézményben a látogatás rendje rugalmasan került szabályozásra. A lakók a kapcsolattartás érdekében használhatták az intézmény telefonját, a levélben történő kapcsolattartáshoz a szociális munkatársak nyújtanak segítséget.
- A segítségnyújtás folyamatos a befelé fordulás, elmagányosodás kialakulásának megelőzésében, megszüntetésében. Fokozott figyelem kíséri az új lakók beilleszkedését, segítését, szorongásaik, félelmeik feloldását.
- A nyári időszakban a foglalkozások a szabadban zajlottak. A székhelyen, nyáron inkább a memória fejlesztő foglalkozások valósultak meg melynek oka, hogy kicsi tér áll rendelkezésre a lakók számára.

Az intézménynek rendszeres és jó kapcsolata van a helyi és kistérségi 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.

A tavalyi évben 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:

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

Minden foglalkozáson egy adott területen kapott a hangsúlyt. A foglalkozásoknak a kerete térben és időben való tájékozódás felmérése. Megbeszéltük milyen napszak, nap és évszak van az nap. A foglalkozásokon változó volt a lakók aktivitása. Folyamatosan történt a demenciával küzdő lakók nyomon követése és szükség esetén tesztel 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 segítség, sikerélményhez juttatás, a pozitív példaadás a cél.

A demens foglalkozásokat sajnos a megnövekedő betegkísérés, szabadságolások miatt elvonulva külön helyiségben heti két alkalommal nagyon ritkán sikerült megvalósítani ebben az évben. A héten 90%-ban egyedül van a szociális munkatárs a székhelyen illetve a telephelyen élő lakóra. Ezért a foglalkozásokat próbáljuk úgy kialakítani, hogy a demensek is részt tudjanak venni, valamint a készségfejlesztés a többi lakók foglalkoztatása mellett történik.

A 2019. évben az intézmény által szervezett karácsonyi ünnepségen a szociális munkatársak, terápiás munkatárs, ápoló-gondozó személyzetén túl a lakók is műsorral kedveskedtek a meghívott hozzátartozóknak és az intézmény dolgozóinak. A műsort nagy lelkesedéssel sajátították el, rendszeresen gyakoroltak lemondva kedvenc időtöltésükről.

Az intézményben térítés ellenében igénybe vehető szolgáltatások:

- fodrász

- pedikűr

Az intézmény lakóihoz rendszeresen jár fodrász és pedikűrös. A szolgáltatásokhoz történő hozzáférést a szociális munkatársak és az ápolást-gondozást végző személyzet segítik az idősök részére.

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

A pszichés gondozás legáltalánosabb gyakorlati megjelenési formája a bánásmód. Az idősökben igen erős a szeretetvágy, csak végtelen gyengédséggel és türelemmel szabad közelíteni hozzájuk és erre a mentálhigiénés munka során nagy fontosságot tulajdonítunk. Fontosnak tartjuk munkánk során az érintést, mely a kommunikáció egyik legalapvetőbb formája. Az érintés jelenti számukra a biztonság

#### *A mentálhigiénés csoport adminisztrációs feladatai:*

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

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

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

#### *Személyi feltételek:*

A 2019-as évben teljes munkaidőben 3 fő szakirányú főiskolai végzettséggel, rendelkező szociális munkatárs tevékenykedett, és egy fő teljes munkaidőben foglalkoztatott terápiás munkatárs végezte mentálhigiénés feladatokat. Március hónapban mentálhigiénés csoportvezető került kijelölésre, mely

beváltotta a hozzá fűzött reményeket. A vezető kijelölésével a csoport munkájára még inkább jellemző tervezettség és összehangoltság.

Az intézmény vezetősége nagy gondot fordít a dolgozók képzéseire, mentális védelmükre 2019. évben a mentálhigiénés munkát végzők közül mindenki részt vett szupervízióon illetve a szakirányú végzettséggel rendelkezők szervezett továbbképzésen is. Ezáltal lehetőséget teremtve annak érdekében, hogy az az idősök foglalkoztatása, az idősokkal való törődés minél magasabb színvonalon történhessen.

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

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

## **II. 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 gondozónőnek is, hiszen munkájukat idegenként úgy kell megkezdniük és végezniük, hogy bizalmat építsen ki, szakszerűek is legyenek, és az időkorlátokat is tartani tudják. Sok esetben az ellátott számára a külvilággal az egyetlen kapcsolatot a gondozónő jelenti, ezért feladatukból adódóan szinte családtagként viszonyulnak hozzá ellátottaink.

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

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



2019. évben az ellátást Hévíz, Czerszegtomaj településeken biztosítottuk a lakosság részére. A feladatot 7 fő gondozónő látta el. A vezető gondozónő munkakörét úgy alakítottuk ki, hogy a folyamatosan változó jogi és szakmai környezetből adódó módosítások végrehajtása mellett szükség esetén gondozási tevékenységet, helyettesítést, és a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás szakmai vezetését is ellátta.

Az éves látogatások száma 10.186 alkalom volt, melyből a személyi gondozás 10.283 óra volt, szociális segítség pedig 131 nap. Az arányszámokból jól látszik, hogy a szaktudást igénylő segítségnyújtásra van szükség elsősorban a szolgáltatásban.

2019. januárban 47 fő gondozottal volt megállapodásunk. Az év során összesen 32 fő ellátását szüntettük meg, amelynek oka többnyire az ellátott halála, idősotthoni elhelyezése, illetve a családhoz való költözés volt. Ellátás nem szűnt meg panasz vagy negatív visszajelzés miatt. Gondozónőink az ellátottak visszajelzései alapján kiemelkedő munkát végeztek. Az év során 36 fő új ellátását kezdtük meg. Tehát jelentős növekedés mutatott az elmúlt évekhez képest az új igénybevételek száma. A 2019. évben összesen 83 megállapodás (halmazott adat) volt. Az év végén 51 fő részére nyújtottunk ellátást.

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

Hévízen a gondozási díj bevezetése okán változott az igénybevételek gyakorisága. Sok esetben nem kérik minden nap az ellátást, jellemzőbb a heti 2 vagy 3 alkalommal történő gondozás. Ez a tendencia főnként a régebbi ellátottainknál figyelhető meg, az új kérelmezők elfogadják a szükségleteikhez mért térítésköteles gondozást, az egyensúly év végére racionalizálódott.

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

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

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

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

biztosított legyen.

A házi segítségnyújtás keretébe tartozó gondozási tevékenység különösen

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

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

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

Ellátotti létszám 2019. december 31-én:

Sorszám	Település	Fő
1.	Hévíz	30
2.	Cserszegtomaj	21

	<b>ÖSSZESEN:</b>	<b>51</b>
--	------------------	-----------

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

*Ellátási tevékenységeink a számok tükrében:*

	<b>éves látogatások száma - településekre bontva</b>												
<b>2019</b>	Jan.	Febr.	Márc.	Ápr.	Máj.	Jún.	Júl.	Aug.	Szept.	Okt.	Nov.	Dec.	<b>összes</b>
Hévíz	479	378	423	359	427	422	485	428	527	455	321	370	<b>5074</b>
Cserszegtomaj	440	391	373	412	447	375	515	481	459	482	366	371	<b>5112</b>
<b>ÖSSZESEN</b>	<b>919</b>	<b>769</b>	<b>796</b>	<b>771</b>	<b>874</b>	<b>797</b>	<b>1000</b>	<b>909</b>	<b>986</b>	<b>937</b>	<b>687</b>	<b>741</b>	<b>10186</b>

		<b>éves látogatási órák száma - településekre bontva</b>												
<b>2019</b>		Jan.	Febr.	Márc.	Ápr.	Máj.	Jún.	Júl.	Aug.	Szept.	Okt.	Nov.	Dec.	<b>Összes</b>
Hévíz	személyi gondozás	494	384	422,5	337,5	400	447	529,5	458,5	552	458,5	312	418,5	5214
	szociális segítés	15	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21
Cserszeg-tomaj	személyi gondozás	493	428,5	392,5	408,5	436,5	376	404,5	448,5	442,5	439,5	398	443,5	5111,5
	szociális segítés	24,5	24,5	21	20	15,5	14,5	13	23,5	21	16	17	0	210,5
<b>összesen</b>	<b>személyi gondozás</b>	<b>987</b>	<b>812,5</b>	<b>815</b>	<b>746</b>	<b>836,5</b>	<b>823</b>	<b>934</b>	<b>907</b>	<b>994,5</b>	<b>898</b>	<b>710</b>	<b>862</b>	<b>10.325,5</b>

	szociális segítés	39,5	30,5	21	20	15,5	14,5	13	23,5	21	16	17	0	<b>231,5</b>
--	----------------------	------	------	----	----	------	------	----	------	----	----	----	---	--------------

Megszűnések 2019-ben						
Megszüntetés oka	Elhunyt	Elköltözött	Bentlakásos otthonba költözött	Család kérésére	Tartós kórházi ellátás	Összesen
	13 fő	4 fő	9 fő	4 fő	2 fő	<b>32 fő</b>

### III. 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 diszpécsterszolgálati feladatok ellátása 2019-ben átkerültek Zalaegerszegről Győr városába. Az átállás sajnos nem minden esetben volt zökkenőmentes, de szerencsére a riasztás kezelését nem érintette. Az év második felében több alkalommal is személyesen egyeztettünk a szolgálattal, így a nehézségek minimalizálódtak.

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

2019-ben a szolgáltatást összesen 91 főnek (halmozott adat) biztosítottuk. 2019. január elsején 75 fő megállapodásunk volt, évközben megszűnt 33 fő, melyből 16 fő a térítési díj bevezetésének okán nem kérte a szolgáltatást mely nagyon meglepő volt számunkra, hiszen jelképes térítési díj került bevezetésre.

Az elmúlt évben összesen 21 segélyhívás történt, legtöbbször betegség, rosszullet, illetve elesés miatt. A gondozónők minden esetben a meghatározott időn belül a helyszínre érkeztek, és szakszerű ellátást biztosítottak. Az esetek megoldásában 5 alkalommal kértek orvosi segítséget, 8 alkalommal

történt felsegítés és gondozás elesést követően. Háromszor tévesen riasztották a kollégákat, a többi esetben műszaki segítségnyújtás történt.

### ÖSSZESÍTŐ TÁBLÁZATOK

Települések neve	Segélyhívások száma (db)		
	Segítségnyújtást igénylő riasztás	Téves riasztás	Összesen
Hévíz	18	3	21
Cserszegtomaj	0	0	0
összesen:	18	3	21

Az ellátást igénybevevők szociális rászorultság szerinti megoszlása

Szociális rászorultság oka / ellátás indoka	Szociálisan rászorultak száma az elszámolási időszakban (fő)
<b>Egyedül élő</b>	
65 év feletti személy	80
65 év feletti súlyosan fogyatékos személy	2
65 év feletti pszichiátriai beteg személy	0
<b>Egyedül élő összesen:</b>	<b>82</b>
<b>Kétszemélyes háztartásban élő</b>	
65 év feletti,	8
65 év feletti súlyosan fogyatékos,	1
65 év feletti pszichiátriai beteg személy	
<b>Kétszemélyes háztartásban élő összesen</b>	<b>9</b>
<b>Mindösszesen</b>	<b>91</b>
<b>Szociálisan rászorult személyek száma:</b>	<b>91</b>

A szakfeladaton 4 fő gondozónő lát el ügyeleti tevékenységet, akik a házi segítségnyújtás gondozónői. A havi ügyeletet beosztást közösen beszélnek 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.

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

#### **IV. Idősek nappali ellátása (Idősek Klubja)**

Az Idősek nappali ellátása a szociális és mentális támogatásra szoruló, önmaguk ellátására részben képes idősorúak 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 rászorulóknak közül is sokan látogatják az Idősek nappali ellátását, igénybe veszik annak szolgáltatásait. Az ellátottak száma: 25 fő.

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

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

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

Hivatalos ügyek intézésében a nappali ellátás vezetője segítséget nyújt, vagy más szakemberhez irányítja az ellátottakat. A foglalkoztatás szervezésekor az idős embert érdeklő témakörökre fokozott hangsúlyt fektetünk. Fontosnak tartjuk a hagyományőrzést, a helyi népszokások felelevenítését, az idősök 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, összevont névnapozás)
- 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 legkedveltebb programunk az idős korosztály számára tartott speciális (gold) zumba órák, 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.

Ezen feladatunk esetében a következő időszakban változásokat tervezünk, az ellátotti igényekhez és a szakmai előírásoknak figyelembe vételével.

## **V. 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 eltartottaik 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 hétközi étkezésről, ezen felül pedig hétfői és ünnepnapokon is biztosítja az étkeztetést az arra rászorulóknak 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 szükséges, szakorvos által igazolt diétákat mindkét főzőhely a szakmai előírásoknak megfelelően biztosítja.

Hétfőn és ünnepnapokon az étkeztetést Hévíz Város területéről pályázó étterem biztosítja, Prizma-Junior Közétkeztetési Zrt. látja el szállítási szerződés alapján határozott idejű szerződéssel 2021.06.26. 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 hétfői étkeztetés költségei továbbra is magasabbak, mint a fizetett térítési díj, ezért azt különösen indokolt esetben biztosítja az Intézmény a hétfői 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, táányókat, 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.

2019. évben az intézményi térítési díjjal

- megegyező díjat fizetők száma: 61 fő,
- csökkentett személyi térítési díjat fizető: 7 fő
- ingyenesen: 8 fő étkezett.

Hétköznapiokon a diéták alakulása a következőként alakult: normál étkező: 62 fő, diabetes: 11 fő, zsír és fűszerszegény: 3 fő, hétfőn és ünnepnapokon pedig: normál étkező: 10 fő, diabetes: 3 fő és zsír és fűszerszegény: 1 fő.



2019. évben az étkeztetésben ellátottak száma: 76 fő volt, ebből elviteles lehetőséget 10 fő, a lakásra szállítás lehetőségét 66 fő választotta, helyben fogyasztásra nem volt igény.

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

Átszervezésre került a konyhai dolgozók munkabeosztása, és más területről bevonásra került munkaerő. Hétköznapi 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, nyugdíjasszövetkezeten keresztül, 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 2020- december 31-ig tudtuk meghosszabbítani, bízva abban, hogy munkavállalónkra ezen időszakot követően is számíthatunk.

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

## **VI. 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:

- a. növédelem,
- b. a várandós anyák gondozása,
- c. a gyermekágyas időszakban segítségnyújtás és tanácsadás az egészségi állapottal, az életmóddal, szoptatással, valamint a családtervezéssel kapcsolatban;

- d. a 0-6 éves korú gyermekek gondozása,
- e. az oktatási intézménybe nem járó otthon gondozott tanköteles korú gyermek gondozása.
- f. védőnői méhnyak-szűrés

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.: 2019.03.15-ig Cziráki Beáta főállásban, helyettesítés 2019.03.15-től 08.31-ig Szabóné Söjtöri Judit, 2019.09.01-től Popper Viktória.

**Tevékenységünk számokban:**

- Várandós anyák gondozása: 58 fő várandós anyát gondoztunk
- Csecsemő és gyermekgondozás: 36 újszülöttel gyarapodott
- Elvégzett méhnyak- szűrések száma: 2 fő.
- Védőnői látogatások száma: 1296
- tanácsadáson megjelenések száma összesen: 936, melyből: nővédelem: 2, várandós: 171, csecsemő és gyermek: 873.

**Szakmai tevékenységi számok Hévíz tekintetében:**

2019.év	várandós	gyermek 0-7éves	Iskolások	VMP	összes látogatás	tanácsadáson megjelenés
<b>Hévíz I.</b>	32	102	259	2	968	578
<b>Hévíz II.</b>	26	95	334	0	328	358
<b>Összes</b>	58	197	593	2	1296	936

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 családsegítőkkal 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, (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.

Az infrastrukturális feltételek az évek során a technikai, illetve szakmai eszközök tekintetében pozitívan változtak (számítógép, audiometer, csecsemőmérleg, és más szakmai eszközök beszerzése, illetve cseréje), az épület karbantartása, állagmegóvása azonban egyre fontosabb lenne. Az erre vonatkozó felmérés és árajánlatok bekérése megkezdődött, és várhatóan lényeges előrelépés várható a 2020-as év során az épület teljes, vagy részleges megújulása tekintetében.

#### *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 vizsgálatokhoz előkészítő szűréseket a védőnő önállóan végzi: súly és hossz mérés, vizeletvizsgálat, 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: 334 fő, Brunszvik Teréz Óvoda: 128 fő, Nemesbük Óvoda: 13 fő.

#### *Kapcsolattartás és programok:*

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

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 Gyerekjóléti Szolgálattal, a jelzőrendszeri üléseken havi rendszerességgel részt veszünk, s az aktuális problémákat megbeszéljük.

Keszthelyi járás védőnői értekezleten 2 havonta részvétel.

Az év során részt vettek védőnőink:

- Mályvavirág Alapítvány felhívására az Európai Méhnyakrák Megelőzési Hét- hez kapcsolódva gyöngyfüzést szerveztünk a Bibó Gimnáziumban és a területen is. Az elkészült karkötőket jótekonysági célra felajánlottuk a kezeléseken átesett hölgyek gyógyulásának segítésére.
- Továbbképzéseken, szakmai konferencián (MAVE, MESZK),

- Házi Gyermekorvosok Egyesülete által szervezett konferencia, megyei továbbképzések Zalaegerszegen és Szombathelyen.
- Szülésznő- Védőnő Konferencia Budapesten
- Együttműködünk az óvodai és bölcsődei beíratáshoz a létszámok összeírásában, egyeztetésen, tájékoztatást nyújtottunk az érdeklődők számára.
- Ruhabörzét szerveztünk a Családsegítő Szolgálattal közösen, születés hete rendezvényen, az óvodákban gyógytestnevelés szűréseket végeztünk, anyatejes világnap megszervezése.
- A Bibó Gimnáziumban elsősegély tanfolyamokat és újraélesztés gyakorlatokat szerveztünk a Mentőszolgálat munkatársaival közösen, valamint a Netfitt vizsgálatokhoz mérések végeztünk.
- Az Illyés Általános Iskolában 2 alkalommal elsősegély nyújtási ismeretekből Katasztrófavédelmi versenyre készítették fel a védőnők az indulókat.
- Anyatejes Világnap szervezése, lebonyolítása, mely sikeresen zajlott 25 család részvételével.
- Március hónaptól Baba mama klub szervezésével bővült a szolgáltatási paletta, havi illetve 2 hetes rendszerességgel, a kismamák részéről pozitív visszajelzéssel. A témák közül a teljesség igény nélkül: elsősegély-nyújtás, meseterápia, mozgás- és beszédfejlődés, homeopátia, babamasszázs, hordozás, táplálás, lelki segítség nyújtás... és az aktualitások megbeszélése.
- Augusztusban Nemesbükön került megszervezésre a Családi Egészségnap, melyen a Szolgálat aktívan képviselte magát: a prevenció fontosságáról szóló előadással, egyéni beszélgetéssel segítettük a hozzánk fordulókat.
- Ez évben a VMP szűrésekre nem kaptak behívót az érintett hölgyek, de soron kívül 4 érdeklődőből 2 fő szűrhető volt, mely meg is történt, szerencsére negatív eredményekkel.
- Mammográfia szűrés behívók osztásában, jelentkezések összegyűjtése és kísérőként az utazás lebonyolításában is aktív szerepet vállalt a Szolgálat, 2 alkalommal történt autóbuszos csoportos utazással, 53 fő részvételével.

A Védőnői Szolgálat munkatársai számára jelentős anyagi elismert jelentett, hogy 2019. évben az egészségügy dolgozóira vonatkozó bértábla került bevezetésre a korábbi védőnői pótlékok megtartása mellett.

## **VII. 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, 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.

#### *Az ügyelet ellátási területe és ideje:*

A központi ügyeleti ellátás az ellátásra társult települések közigazgatási területén élő, illetve ideiglenesen tartózkodó lakosság számára hétköznapi, 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/diszpécser:*

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

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

**Személyi ellátottság:**

- 4 gyermekorvos
- 9 felnőtt háziorvos
- illetve 1 fő orvos felnőtt és gyermekorvosként is részt vesz az ügyeleti ellátásban
- 5 ápolónő
- 3 főállású gépkocsivezető, valamint három 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 2019. évre vonatkozóan az alábbi táblák mutatják:

**FELNŐTT BETEGELLÁTÁS - 2019.**

	Jan.	Febr.	Márc.	Ápr.	Máj.	Jún.	Júl.	Aug.	Szept.	Okt.	Nov.	Dec.	Össz
<b>Megjelent</b>													
Hévíz	27	35	40	33	24	45	39	36	34	19	15	32	379
Alsópáhok	6	2	9	5	6	12	4	5	3	5	5	12	74
Felsőpáhok	5	8	2	5	2	3	2	6	4	3	6	5	51
Nemesbük	2	9	5	5	0	6	4	6	3	2	2	4	48
Zalaköveskút	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	1	0	4
Egyéb	43	49	48	46	54	62	79	95	76	55	34	45	686
<b>Összesen</b>	<b>83</b>	<b>103</b>	<b>104</b>	<b>94</b>	<b>87</b>	<b>129</b>	<b>128</b>	<b>148</b>	<b>121</b>	<b>84</b>	<b>63</b>	<b>98</b>	<b>1242</b>
<b>Hívás</b>													
Hévíz	22	23	34	34	27	37	45	51	38	33	27	27	398
Alsópáhok	2	1	0	2	0	4	0	3	5	7	0	6	30
Felsőpáhok	1	0	3	0	0	3	2	0	0	1	1	1	12

Nemesbük	3	3	0	4	2	1	2	1	1	1	1	2	21
Zalaköveskút	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Egyéb	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Összesen</b>	<b>28</b>	<b>27</b>	<b>37</b>	<b>40</b>	<b>29</b>	<b>45</b>	<b>49</b>	<b>55</b>	<b>44</b>	<b>42</b>	<b>29</b>	<b>36</b>	<b>461</b>
<b>Felnőtt összesen</b>	<b>111</b>	<b>130</b>	<b>141</b>	<b>134</b>	<b>116</b>	<b>174</b>	<b>177</b>	<b>203</b>	<b>165</b>	<b>126</b>	<b>92</b>	<b>134</b>	<b>1703</b>
<b>Kórházba utalva</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>17</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>104</b>
<b>OMSZ</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>52</b>

## GYERMEK BETEGELLÁTÁS - 2019.

	Jan.	Febr.	Márc.	Ápr.	Máj.	Jún.	Júl.	Aug.	Szept.	Okt.	Nov.	Dec.	Össz.
<b>Megjelent</b>													
Hévíz	15	19	22	21	9	13	11	17	17	15	12	11	182
Alsópáhok	11	3	9	7	4	8	2	5	7	3	4	7	70
Felsőpáhok	2	6	12	2	3	4	4	4	7	2	5	3	54
Nemesbük	2	5	5	5	1	3	1	1	0	0	0	3	26
Zalaköveskút	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Egyéb	20	25	27	25	13	32	39	52	19	14	21	29	316
<b>Összesen</b>	<b>50</b>	<b>58</b>	<b>75</b>	<b>60</b>	<b>30</b>	<b>61</b>	<b>57</b>	<b>79</b>	<b>50</b>	<b>34</b>	<b>42</b>	<b>53</b>	<b>649</b>
<b>Hívás</b>													
Hévíz	4	4	0	0	0	2	6	5	1	3	4	2	31
Alsópáhok	1	0	0	1	0	0	0	1	3	0	1	0	7
Felsőpáhok	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Nemesbük	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Zalaköveskút	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Egyéb	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Összesen</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>40</b>
<b>Gyermekek összesen</b>	<b>55</b>	<b>62</b>	<b>75</b>	<b>61</b>	<b>30</b>	<b>63</b>	<b>64</b>	<b>85</b>	<b>54</b>	<b>37</b>	<b>47</b>	<b>56</b>	<b>689</b>



<b>Kórházba</b>													
<b>utalva</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>9</b>
<b>OMSZ</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

<b>2019</b>	
Felnőtt	1703
Gyermek	689
<b>Összesen</b>	<b>2392</b>
Kórházba utalva	113
OMSZ	53

Az összesített adatok az előző évhez képest emelkedést mutatnak a felnőtt orvosi ügyelet igénybevételét illetően, míg a gyermekorvosi ügyeletet érintően az emelkedés minimális. Az adatok egyértelműen mutatják, hogy az ügyeleti ellátások legnagyobb része továbbra is „egyéb” lakos, őket követik a hévízi lakosok. 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 rész 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.

2019-ben, ahogy korábban is, az ügyeletet igénybe vevők számának növekedése hónapokra lebontva már június, július, augusztus, és szeptember hónapokban is jelentős. A felnőtt ellátottak körében a havi bontásokat tekintve további emelkedés látható a 2018-as évhez hasonlóan márciusban, de áprilisban is, illetve a decemberben ellátottak száma sem elhanyagolható. Az ellátásban részesülő gyermekek száma már január, február, március, április és december hónapokban is magasabb számokat mutat, nem csak kizárólag a június elejétől szeptember végéig tartó időszakban.

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. 2019-ben is csak összesen 8 hívást fogadtunk, amelyhez 6 esetben orvost küldtünk, két esetben a betegeket az ügyeleti rendelésre irányítottuk, mentőt egy esetben sem kellett riasztanunk. A beavatkozást nem igénylő, de tájékoztatást kérő hívások száma ennek körülbelül már csak kétszerese volt az elmúlt év során.

Az Elektronikus Egészségügyi Szolgáltatási Térben továbbra is előfordulnak kisebb fennakadások, de összességében elmondható, hogy a program integrálása jól működik.

Ahogy azt már a Védőnői Szolgálatnál írtuk, az épület jelentős állagromlása az évek során folytatódott. Kisebb karbantartásokkal és az aktuális meghibásodásokkal 2019. évben zavartalanul fenntartható volt az üzemeltetés, a nehézségekre azonban hosszú távra szóló egyeztetések, forrásteremtés és lehetőségek feltérképezése a fenntartóval megtörtént, illetve folyamatban van.

Jelenleg folyamatban van:

- a teljes tetőszerkezet felújításának előkészítése
- homlokzat javítása, színezése
- nyílászárók cseréjének felmérése
- teljes alagsor/pince műszaki feltárása, vízzáró szigetelés előkészítése.

A forrást tekintve a napokban megjelent pályázati lehetőség figyelembe vételével egyeztetés alatt.

Az ügyeleti ellátás szervezésének újragondolása feltétlenül szükséges: a működtetés költségei nem állnak összhangban az igénybevételi szükségletekkel és indokoltsággal.

## **VIII. 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 Unió 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
2019-ban felvett kisgyermek:	19 fő
Hévízi gyermekek száma:	7 fő
Hévízen tartózkodók száma:	1 fő
Hévízen dolgozó szülők gyermekeinek száma:	6 fő
Vidéki gyermek:	5 fő
SNI-s gyermek a felvettek közül	0 fő
Az előző évből szeptemberig maradt SNI-s	2 fő

2019. évben 12 kisgyermeket írtak be óvodába.

Beíratott gyermekek száma: 19 fő, előző évből bölcsődében maradó 4 fő

Helyhiány miatt várólistára került 7 gyermek, a nevelési év során ebből 2 kisgyermek felvétele megtörtént.

Bölcsődénk fogadja a Sajátos Nevelési Igényű gyermekeket. Ebben az évben SNI-s kisgyermek augusztus 31.-ig maradt bölcsődénkben, majd szeptembertől megkezdődött óvodai nevelésük. Abban a csoportban, ahol kettő volt, 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

hálások 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 került sor. Amennyiben valaki már szakvéleménnyel rendelkezik, és azt a beíratásnál bemutatja, könnyebben kiszámíthatóvá válik a felvehető, és elutasításra szoruló gyermekek létszáma.

2019-ban beíratott gyermekek száma: 19 fő

Előző évről bölcsődében maradt: 4 fő

- Kor szerinti megoszlás:
- 0-11 hónapos 0
- 12-23 hónapos 8
- 24-35 hónapos 15
- 36 hónapos és idősebb: 0

Lány 13 fő – fiú 10 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 hét kisgyermek felvételére nem volt lehetőségünk. Az intézmény integráltságát kihasználva a bölcsődei beíratásról, több oldalról is tájékoztatjuk a szülőket: védőnők, családgondozó, gyermekorvos által, valamint a helyi médiát is értesítjük a beíratás időpontjáról. Mindez azért szükséges, hogy a szülők meg tudják tervezni a munkába való visszatérés időpontját, összehangolva a bölcsődébe bekerülés várható idejével, ami

olykor hónapokat is igénybe vehet, amennyiben a szülő nem jelezte felvételi igényét a beiratkozás során.

Férőhelyek kihasználtsága:

Nyitvatartási napok száma 231

Teljesített gondozási napok száma 4340

A bölcsődét igénybe vevő gyermekek száma az év folyamán (jan. 1-jétől dec. 31-ig) 23 fő.

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 fogyatékos
- 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 128.810 Ft-ot.

Kedvezményezettek, illetve a teljes térítési díjat fizetők számának alakulása:

100%-os díjkedvezményben részesülő:

- aki 3 vagy több gyermekes család gyermeke: 4 fő
- jövedelmi helyzete miatt: 8 fő
- SNI-s gyermek: 0 fő
- tartósan beteg a családban 1 fő
- térítési díjat fizet: 8 fő

Bölcsődei étkezési térítési díj összege: 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 1.199.600,- 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:*

- 1 fő 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. A 2019-es évben a dajkák képzése megtörtént, mindketten megszerezték az előírt képesítést. Lehetőségünk nyílt arra, hogy a konyhai dolgozók is elvégezhesse ezt a képzést, így dajkai hiányzás esetén segítséget tud nyújtani a csoportokban.

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

*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 kisgyermek 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 tiszteltetését. 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 biztosítja annak, hogy örömmel jönnek a gyerekek.

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

A napi foglalkozásokat az évszakokhoz, ünnepekhez, aktualitásokhoz igazítjuk. A nevelők érdeklődéssel feltöltött 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 ételvezetőkkel 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 kisgyermeket.

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 felújítása, javítása
- udvar rendezése
- az épület fertőtlenítővel történő nagytakarítása

#### *Kapcsolat a szülőkkel, a bölcsődei élet rendje:*

A bölcsődei nevelés-gondozás a családi neveléssel együtt, azt kiegészítve szolgálja a gyermek fejlődését. A szülők és kisgyermeknevelők folyamatosan, kölcsönösen tájékoztatták egymást a gyermek fejlődéséről. A korrekt, partneri együttműködés feltétele a kölcsönös bizalom, őszinteség, hitelesség, ami mindkét oldalról megfelelően működött. A szülőkkel való kapcsolattartás egyéni és csoportos lehetőségeit kihasználták. Ilyen volt például 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. A folyosón elhelyezett szakmai folyóiratok, könyvek, a beszoktatás alatt várakozó szülőknek lehetőséget adtak arra, hogy a bölcsődés korú gyermekek fejlődéséről további ismereteket szerezhessenek. Minden héten, szerdán továbbra is gyümölcsnapot tartottunk, amely során a szülők otthonról hozott gyümölcsökkel egészítették ki gyermekük napi vitaminadagját, ezáltal egészségesebb táplálkozásra ösztönöztük a gyermekeket, családokat, valamint új ízekkel, formákkal ismerkedhettek meg a gyermekek.

A 2018-ban elindított „Szülők Iskolája” elnevezésű program nagy érdeklődésre tett szert, ezért úgy gondoltuk, hogy ebben az évben is igyekszünk előadókat felkérni. Idén a Pedagógiai Szakszolgálat gyógypedagógusa tartott előadást intézményünkben. A választott téma: A bölcsődés korú gyermekek életkorával kapcsolatos feladatok, követelmények, nevelési helyzetek megbeszélése, gyakorlati tanácsok nyújtása. Az interaktív előadásokat a jövő évben is szeretnénk folytatni, ennek érdekében szülői témát javasló kérdőívet indítottunk el, a programokat a javaslatok tükrében szervezzük meg a jövőben.



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 árusítása tovább folytatódott. Nagyon szép, és finom süteményeket sütöttek az anyukák, melyeket a vásár során Ők kínáltak a látogatóknak. A jótékonyági játékvásáron 98.000Ft gyűlt össze. Sajnos a mostoha időjárás miatt kevés látogató volt a téren.

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.

*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
- Bölcsődekóstolgotó – 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.

#### *Szakmai munka ellenőrzése:*

- Az ősszel megtörtént a bölcsőde átfogó ellenőrzése:
- Magyar Államkincstár

- Módszertan felkérése által a Zalaegerszegi Egyesített Bölcsőde kijelölt vezetői
- Zalaegerszegi Kormányhivatal
- Népegészségügyi Osztály

A szakértői vélemények alapján a bölcsőde szakmai munkáját az előírások szerint megfelelőnek találták.

Csillag Istvánné bölcsőde vezető megbízása, nyugdíjazás megkezdése miatt 2019.12.31-ig szolt, jelenleg felmentési időszakát tölti.

2019.09.01-től gyógypedagógiai asszisztens munkaviszonya, SNI-s gyermekek óvodába való távozása miatt megszűnt, újabb ellátásra jelentkező felvételére nem került sor.

#### *További terveink:*

- Felsőfokú képezésekre ösztönzés a munkatársak körében
- Kötelező továbbképzéseken való részvétel
- Önképzés
- Fejlesztőeszközök bővítése
- Mosolygós bölcsőde programhoz való csatlakozás
- Saját honlap megszerkesztése
- Szorosabb szakmai kapcsolat ápolása a környező bölcsődékkel

## **IX. 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, a szüreti rendezvényen, illetve a Szociális Munka napján, mely már 2017. év óta hivatalos ünnepnappá avatásra került, elismerve ezzel a szociális területen dolgozókat. Elmondhatjuk, hogy mindig számíthatunk segítő kezekre. Mindezt igyekszünk viszonzni munkatársaink felé, az év során több csapatépítő napot szerveztünk,

valamint összdolgozó 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 Hévize 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 próbáljuk bevonni, a farsangi, nőnap, anyák nap, idősek napi rendezvényeken örömmel 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, családsegítők, 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.

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 2019. évben is folytatódott, mellyel nem csupán a kiégés megelőzését, érzékenyítést tudtuk előtérbe helyezni, hanem munkatársaink kötelező pontszerzési kötelezettségét is térítésmentesen tudtuk biztosítani.

Két csoport-szupervízió volt a 2019-es évben, melyen összesen 10 fő tudott részt venni. 1 fő családsegítő, 2 fő szociális és terápiás munkatárs, 5 fő gondozó, ápoló, 1 fő szociális asszisztens, 1 fő ügyeleti koordinátor.

Minősített munkakörhöz kötött és szabadon választható kategóriába sorolt továbbképzésben összesen 35 fő (halmozott adat) szakképzett munkavállaló vett részt, az intézmény minden szociális és gyermekjóléti szakfeladatáról. Három féle témakörben képződtek a dolgozóink, természetesen saját munkakörükhöz kapcsolódóan:

- Demenciával élő személyek ellátása és gondozása
- A gyermekvédelmi jelzőrendszeri tagok együttműködésének elősegítése.
- Kiégés prevenció és stresszkezelés az idősellátásban dolgozó szakembereknél

Mindezen képzések megvalósítása rendkívül nagy szervezést igényelt. A területet összefogó szociális ágazati vezető folyamatos egyeztetéseket tartott a képző intézménnyel, az egyes ágazatok vezetőivel, valamint a környékbeli intézményekkel is az összefogás, közös képzések megvalósítása érdekében. A pontszerző képzések ingyenessége hatalmas anyagi terhet vett le az intézmény válláról, hozzávetőleg 1,6 millió forint értékben.

A kötelező szociális vezetői alapképzést 1 fő végezte el, 2 fő a bentlakáson megszerezte a gyakorló ápolói szakképzettséget és jelenleg 1 fő pedig szintén szakképzésben vesz részt. A bölcsődénkben a kötelező bölcsődei dajka képzést pályázati forrásból 3 fő elvégezte. Jelenleg 1 fő felsőfokú tanulmányokat folytat szociális munka szakon. A kötelező szociális vezetőképzés tekintetében az intézmény magasabb vezetői is bejelentkeztek, a képzést szervező egyetemek leterheltsége miatt azonban azok indulását elhalasztották, 2020. nyarán fognak megkezdődni.

### **A gépkocsivezetők munkája és a portaszolgálat**

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

A gépkocsivezetők feladata 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, télen csúszás mentesítése. Apróbb karbantartási feladatok elvégzése is a munkakörükhöz tartozik, például két telephelyen a vízlágyító berendezés ellenőrzése. A szoba festő, mázó szakképzettséggel rendelkező munkavállalónk apróbb festési munkálatokba (javításokban) az évközben besegített. 2019. évtől a kisteljesítményű kazán kezelői tanfolyamra beiskolázott munkavállalónkat megbíztuk a fűtőberendezéseink felügyeleti és karbantartási munkálatainak saját hatáskörben történő elvégzése, a szakmai kompetenciahatárok betartásával. Egy másik gépkocsivezetőként foglalkoztatott munkatársunk pedig szükség szerint besegít az orvosi ügyeletbe, mint helyettes sofőr.

Az idősök otthona tekintetében a portaszolgálat, valamint apróbb kertészeti feladatok ellátásába mindkét idősotthoni telephelyünkön néhány lakónk önkéntesen bekapcsolódik, egy jelképes díjért, de annál fontosabb együtttható tényezővel: fontos vagyok, és van feladatom. Szeretnénk ezt a jövőben is az ő bevonásukkal 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 tanulók fogadásában.

Diákmunka keretében 5 fő dolgozott nyáron intézményünkben, bérüket foglalkoztatási támogatásból biztosítottuk. A tanulókat a szociális étkeztetés kiszállításában, a család- és gyermekjóléti szolgálat táboraiban, a bentlakásos részlegünk mentálhigiénés, reggeliztetési valamint szakképzésben résztvevő diák esetében gondozási, ápolási feladataiban tudtuk foglalkoztatni.

A Premontrei Szakképző Iskola szociális gondozó és ápoló szakos diákjai 2018. évtől ebben az évben is, mind az évközi (10 fő), mind pedig a nyári összefüggő szakmai gyakorlatát intézményünk bentlakásos idősök otthonaiban teljesítette.

További egy fő pedig a keszthelyi Közgazdasági Szakgimnázium irodai titkár szakos tanulójaként négy hetes összefüggő nyári gyakorlatát töltötte a központi irányításban és a család- és gyermekjóléti szolgálat nyári táborában.

## **Ellenőrzések**

2019. októberében a bölcsődében a működést engedélyező Zala Megyei Kormányhivatal Hatósági Osztály munkatársa tartott ellenőrzést, majd ezt követően módszertani ellenőrzést is történt. A gyerekek ellátásával kapcsolatos szakmai hiányosságok nem merültek fel, az SzMSz-ben és a Szakmai Programban javasoltak módosításokat.

Az év eleji belső ellenőrzés nem tárt fel hibákat. A Magyar Államkincstár pedig a bölcsőde esetében tekintetében pozitívan módosította a feladatmutatót és ennek köszönhetően a finanszírozás is pozitív irányba változott.

## **X. Összegzés**

A korábbi időszakhoz hasonlóan továbbra is azt gondolom, hogy integrált Intézményünk egy hatalmas és bonyolult gépezet, a legkülönbébb 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 a folyamatosan változó jogi és szakmai környezetben. 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. Az előző évben megkezdett GDPR szabályzatok kialakítása és az annak való megfelelés szerinti működés kezdetben komoly kihívást jelentett számunkra, de a fenntartótól és szakmai szervezetektől, valamint a kialakításban segítséget nyújtó cégtől kapott instrukciók alapján sikeresen átültettük a gyakorlatba a működtetést.

Az intézmény szinte valamennyi egységére jellemző sajnos a rendkívül nagy számú és mértékű dokumentáció, mely a jelentős feladatok mellett folyamatos naprakészséget is igényel a változó szakmai és jogi környezetben.

A hiányzó munkaerő pótlására megbízási szerződéssel, egyszerűsített foglalkoztatással és nyugdíjas szövetkezeten keresztül alkalmazunk munkaerőt. Nyugdíjasként jelenleg 4 főt alkalmazunk, ápolói, konyhai, takarítási feladatok ellátásában, valamint az orvosi ügyeletben, nővérként. Ez egy sokkal gazdaságosabb foglalkoztatási forma, éves szinten több százszázat spórol vele az intézmény és a nyugdíjas munkavállaló is jobban jár.



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.

Segítséget jelentett még továbbá a diákok közérdekű önkéntes tevékenysége, intézményünk mindig nyitott az önkéntes munkaerőre fogadására is, mely lakóink számára is színes színfoltot jelentettek fiatalos lendületükkel, a generációk közti különbségek nem szakadékként jelentek meg, hanem sok esetben hídként egymás felé.

A technikai működtetés mellett nagy hangsúly került a munkatársak megbecsülésére is, munkájuk elismerésére, melyet több esetben szakmai napok alkalmával oklevéllel fejeztünk ki, valamint a fenntartó által biztosított jutalmazási lehetőségek által.

A kiadási költségek racionalizálása érdekében 2019-ben is folyamatosan felülvizsgálatra kerülnek a beszállítói, vállalkezési szerződések, törekedve a megfelelő minőség és ár-érték megtartására. Mindemellett elengedhetetlen a fegyelmezett és tervezett gazdálkodás, a kiadások folyamatos nyomon követése, optimalizálása. A 2019-es évben mindezek szigorú betartása mellett jelentős fejlesztések valósulhattak meg, olyan tárgyi eszközeink cseréjét tudtuk véghezvinni, melyek a munkatársak számára könnyebb munkavégzést, az ellátottak számára pedig korszerűbb és jobb, vagy esztétikusabb körülményeket teremtettek. Épületeink folyamatos karbantartása ésszerű tervezést és beavatkozást igényelnek, melyben szerencsére nagyban támaszkodhatunk fenntartónkra, Hévíz Város Önkormányzatára, valamint a GAMESZ-ra.

## **2019. évi beruházás, fejlesztés:**

Új munkaállomás kialakítását kezdtük meg az év végén a Honvéd utcai telephelyünkön. A telephely vezetőjeként az ügyeleti koordinátor és főnövér helyettes lett kijelölve. Ennek jelentőségét és szakmai fontosságát abban láttuk, hogy egy konkrét személy, folyamatos és rendszeres jelenléttel kerüljön kijelölésre, aki a telephely „gazda” szerepét betölti a lakók, munkatársak, valamint a technikai-üzemeltetési területen egyaránt.

A szociális étkeztetés áthelyezése miatti konyha átalakítás a Honvéd utcában hiányzó kivitelező, illetve a nagyon magas árajánlat miatt még nem kezdődött meg. Reményeink szerint a 2020. évben a tényleges kivitelezés megvalósul, s ennek következtében a székhelyen felszabaduló helyiségekben sikerül öltözők, raktárhelyiségek, valamint mosoda kialakítása. Szeretnénk továbbá a székhelyen a munkaügyes irodát a bejárat mellé helyezni technikai és egészségvédelmi okok miatt.



A 2019. év utolsó negyedévére megtörtént a székhelyen minden fürdő akadálymentesítése, ezért a kerekesszékes, mozgásában akadályozott, vagy nagyon nehezen mozgó lakóink többségét le tudtuk költöztetni az első szintre. Mindez rendkívül nagy szervezést igényelt, lakóinkat nehezen érintette, de kis időn belül elfogadták és tudomásul vették a változásokat. Ezzel növeltük a tűzbiztonsági feltételeket. Szintén a székhelyhez kapcsolódóan épület átalakítási terveink közt szerepel egy, a felső szinten elhelyezkedő társalgó kialakítása, mellyel a lakóink komfort érzetét, otthonosság érzetét szeretnénk javítani. Ezen terveink szintén kivitelező hiányában nem tudtak megvalósulni, ez a feladat 2020-ban leküzdésre kerül. Az emeleten szükség lenne továbbá még egy kisebb tárgyaló kialakítására, mind a munkahelyi értekezletek, mind pedig a bizalmas beszélgetések (pl.: a kérelmezők esetében) lefolytatására. Ezek az átalakítások kisebb anyagi ráfordítással megvalósíthatók és a mindennapi munkavégzést gördülékenyebbé teszik, s nem utolsósorban emelik a munkahelyi körülmények színvonalát.

Az Intézményben elkezdődtek a számítástechnikai berendezéseinek frissítése, szükség esetén cseréje, egyrészt az elöregedett gépállomány, másrészt a Windows frissítés hiánya miatt. Körülbelül 20 db számítógépet érint, melyet fokozatosan, pénzügyileg tervezetten tudunk megvalósítani.

#### **2020. évi terveink:**

- Székhely tekintetében az előzőekben írt kisebb átalakítások
- Honvéd utcai telephelyünk hőszigetelési rendszerrel történő ellátása, illetve ezzel összefüggésben lévő javítási, karbantartási munkálatok elvégzése, melyre az anyagi forrás biztosított.
- József Attila utcai telephelyünk tekintetében karbantartási, felújítási munkálatok elvégzése: tető javítás, homlokzat felújítás, alagsor helyreállítása, illetve nyílászárók cseréje, melyek nem tűnnek további halasztást. Az anyagi források egy része már rendelkezésre áll (tető cseréje), a továbbiak felmérése folyamatban van, valamint a napokban megjelent pályázati lehetőség igénybe vétele is egyeztetés alatt van. Az információk birtokában a fenntartóval való közös döntés meghozatalát követően remélhetőleg megújulhat az épület.
- Szakmai továbbképzéseken való részvétel további biztosítása: beigazolódott, hogy az ellátottak érdekében minden egyes területen kézzel fogható változást hozott a képzéseken elsajátítottak, elsősorban a kiégést megelőző, valamint a kommunikációs és konfliktuskezelési technikákat illetően. Az intézményi kommunikáció - a vezetés által szorgalmazott és képviselt szelíd, személyközpontú kommunikáció – egységessé és elfogadottá vált, mely elengedhetetlen a team munka végzése szempontjából.

- 2019. év végén sikeres pályázati részvételnek köszönhetően 2020. tavaszán őshonos magyar gyümölcsfák telepítésére nyílik lehetőség. Mindez nem csak anyagi megtakarítást jelent számunkra, hanem eszmét is: fajmentés és zöldítés, ötvözve a praktikummal, az árnyékolással és a fák adta gondozási feladatok terápiás lehetőségének kiaknázásával.
- 2020. évben nagyobb hangsúlyt szeretnénk fektetni a klímavédelemnek, ezért áttekintjük a lehetőségeket, és egységes stratégia kidolgozásával kialakítjuk az Intézmény önálló klímapolitikáját. Ennek fő elemei az egyszer használatos eszközök használatának mérséklése, a hatékonyabb energiagazdálkodás, valamint a szelektív hulladékgyűjtés feltételeinek megteremtése.
- A Központi Orvosi Ügyelet működtetésének racionalizálása, a működtetés optimalizáltabb, fenntarthatóbb megszervezésének kialakítása. Az év végén áttekintésre kerültek a lehetőségek, az egyeztetések a környező települések és szolgáltatások bevonásával megkezdődtek. Bízunk benne, hogy a szűk mozgástérben sikerül a lehetőségekhez mérten a leghatékonyabb megoldást megtalálni arra, hogy a lakosság ügyeleti ellátása továbbra is magas színvonalon, de költséghatékonyabban legyen működtethető.

Ezúton is szeretném megköszönni a 2019. évi munkánkhoz nyújtott támogatásukat, segítségüket. Az intézmény valamennyi munkatársa nevében nyilatkozva elmondhatom, hogy példaértékű az a fenntartói hozzáállás, melyet szerencsénk van meg tapasztalni: mind erkölcsi, mind pedig anyagi elismertsége a szociális, gyermekvédelmi és egészségügyi területen hivatásukat végzőknek.

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

Hévíz, 2020. március 16.

Tisztelettel:

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](#) alapján Teréz Anya Szociális Integrált Intézmény 2019. 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			