

/2012.

Előterjesztés

a Szivárvány Szociális, Gyermekjóléti és Egészségügyi Intézmény személyes gondoskodás körében nyújtott szolgáltatásairól készült beszámoló elfogadásáról

Tisztelt Képviselő-testület!

A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: Szt.) 92/B. § (1) bekezdés d) pontja alapján a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmény állami fenntartója évente egy alkalommal értékeli a szakmai munka eredményességét. Az Szt. 4. § (1) bekezdés ma) alpontja értelmében a helyi önkormányzat állami fenntartónak minősül.

A Szivárvány Szociális, Gyermekjóléti és Egészségügyi Intézmény a beszámolóját elkészítette, melyből az intézmény 2011. évi munkáját megismerhetjük és megállapíthatjuk, hogy Hatvan városban szinte teljes körű szolgáltatást nyújt.

Kérem a Tisztelt Képviselő-testületet, hogy a beszámolót szíveskedjen megvitatni és az alábbi határozati javaslatot fogadja el.

Határozati javaslat:

Hatvan Város Önkormányzata Képviselő-testülete a Szivárvány Szociális, Gyermekjóléti és Egészségügyi Intézmény által a személyes gondoskodás körében végzett 2011. évi feladatellátásról szóló – a jelen határozat mellékletét képező – beszámolót elfogadja.

Határidő: 2012. június 5. (tájékoztatásra)

Felelős: Hatvan város polgármestere a Hatósági Iroda útján

H a t v a n, 2012. május 16.

Köves Gábor Nándorné
a bizottság elnöke

Látta:

dr. Szikszai Márta
jegyző



**SZIVÁRVÁNY SZOCIÁLIS, GYERMEKJÓLÉTI ÉS
EGÉSZSÉGÜGYI INTÉZMÉNY**

BESZÁMOLÓ



személyes gondoskodás körében végzett feladatok
ellátásáról

"Az élet nem arról szól, hogy
várjuk a vihar elvonulását,
hanem arról, hogy
megtanuljunk táncolni az
esőben!"

(Frieda Norris)



TARTALOMJEGYZÉK

BEVEZETÉS	1
1. AZ INTÉZMÉNY FŐBB ISMÉRVEI	1
2. AZ INTÉZMÉNY FELADATELLÁTÁSÁNAK ÁLTALÁNOS ÉRTÉKELÉSE	4
3. SZOCIÁLIS SZOLGÁLTATÁSOK BEMUTATÁSA	6
3. 1. Családsegítés	6
3. 2. Háztartási adósságkezelés és tanácsadás	17
3. 3. Pszichiátriai betegek közösségi ellátása	21
3. 4. Szociális étkeztetés	27
3. 5. Házi segítségnyújtás	29
3. 6. Idősek nappali ellátása	32
3. 7. Értelmi fogyatékkal élők nappali ellátása	38
3. 8. Támogató szolgáltatás	42
4. EGYÉB INTÉZMÉNYI PROGRAMOK	46
5. TÁMOP - PÁLYÁZATI PROGRAM BEMUTATÁSA	48
6. ÖSSZEGZÉS	52

MELLÉKLET

- 1. sz. - Az intézmény szervezeti felépítése**

1. BEVEZETÉS

Tisztelt Képviselő-testület!

A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 92/B. § (1) bekezdés d.) pontja rendelkezik arról, hogy a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények fenntartójának évente értékelnie kell az intézményben folyó szakmai munkát.

Ezen értékeléshez nyújtjuk be Intézményünk 2011. évben végzett munkájáról szóló Beszámolónkat.

1. AZ INTÉZMÉNY FŐBB ISMÉRVEI

A Szivárvány Szociális, Gyermekjóléti és Egészségügyi Intézmény jelenlegi szervezeti formájában 2008. január 01-jétől működik, amikor két korábbi önálló intézmény (a Szivárvány Szociális és Egészségügyi Szolgálat és a Napsugár Gyermekjóléti Intézmény) jogutód intézményeként kezdte meg a működését *(a 2011. évben érvényes szervezeti felépítését az 1. sz. melléklet tartalmazza).*

Az Intézmény fenntartója:

Szivárvány Szociális, Gyermekjóléti és Egészségügyi Intézmény Intézmény-fenntartó Társulás, Hatvan Város Önkormányzatának gesztorsága mellett.

Az Intézményfenntartó társulásban: Boldog, Csány, Hatvan, Heréd, Kerekharaszt és Nagykökényes települések vesznek részt.

Az Intézmény székhelye: Hatvan, Balassi Bálint út 14. szám alatt található. A székhelyen kívül további **10 telephely** tartozik az Intézményhez. A telephelyek közül kettőn szociális ellátást, kettőn bölcsődei szolgáltatást és hat telephelyen egészségügyi alapellátást nyújtunk.

2011. évben Intézményünk 8 szociális, 3 gyermekvédelmi és 3 egészségügyi szolgáltatással segítette a települések lakosait, az alábbiak szerint:

Szolgáltatás megnevezése	Ellátási terület
1. SZOCIÁLIS SZOLGÁLTATÁSOK	
▪ Családsegítés	Boldog, Hatvan, Heréd, Kerekharaszt, Nagykökényes
▪ Adósságkezelés	Hatvan
▪ Pszichiátriai betegek közösségi ellátása	Hatvan
▪ Étkeztetés	Hatvan
▪ Házi segítségnyújtás	Boldog, Hatvan, Heréd, Kerekharaszt, Nagykökényes
▪ Értelmi fogyatékkal élők nappali ellátása	Hatvan, Kerekharaszt
▪ Idősek nappali ellátása	Hatvan
▪ Támogató szolgáltatás	Hatvan, Kerekharaszt
2. GYERMEKVÉDELMI SZOLGÁLTATÁSOK	
▪ Bölcsődei ellátás	Hatvan*
▪ Gyermekjóléti szolgáltatás	Boldog, Csány, Hatvan, Kerekharaszt, Nagykökényes
▪ Gyermekjóléti szolgáltatás módszertani feladatai	Heves megye
* a bölcsődei ellátás ellátási területe az év során kibővült az Intézményfenntartó Társulásban résztvevő településekkel.	
3. EGÉSZSÉGÜGYI SZOLGÁLTATÁSOK	
▪ Anyatejgyűjtés	Hatvan és a környező települések
▪ Ifjúsági egészségügyi ellátás	Hatvanban működő középiskolákra terjed ki.
▪ Védőnői szolgáltatás	Hatvan, Kerekharaszt

Az intézményben folyó szakmai munka alapvető kereteit az:

- 1993. évi III. tv. A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló törvény,
- 1997. évi XXXI. tv. A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló törvény,
- 1997. évi CLIV. tv. Az egészségügyről szóló törvény,
- A fentebb jelzett jogszabályokhoz kapcsolódó rendeletek, végrehajtási utasítások,
- és a gesztor önkormányzat szociális-, gyermekvédelmi-, egészségügyi ellátásokra vonatkozó rendeletei határozzák meg.

Intézményünk misszióját az alábbiakban fogalmaztuk meg:

Jól képzett, a szakmai és a kliensek iránt elkötelezett, fejlődésre, változásra kész munkatársaink egyéneket, családokat, közösségeket segítenek abban, hogy élethelyzetükön változtatni tudjanak. Támogatást nyújtunk ahhoz, hogy a nehézségeken úrrá legyenek, újra erősek és hatékonyak érezzék magukat.

Célunk a szakmai minőség, klienseink magas szintű ellátása. Hiszünk a egyének, csoportok, közösségek belső fejlődésében. Tiszteljük az embert, az emberi szabadságot.

A feladatok ellátásához rendelkezésre álló **dolgozói létszám 2011. évben:**

Feladat	Dolgozói létszám (fő)		
	szakdolgozó	egyéb	összesen:
Intézményvezetés	3	1	4
Szociális ellátás	33	1	34
Gyermekvédelmi ellátás	30	8,5	38,5
Egészségügyi ellátás	14	1	15
ÖSSZESEN:	80	11,5	91,5

A 2010. évi dolgozói létszámhoz képest 2011-ben az alábbi változások történtek:

- február 01-jétől 1 fő iskolai szociális munka szaktanácsadói státusz bővítés (Módszertani Gyermejjóléti Szolgálat),
- február 01-jétől 1 fő kisgyermeknevelő státusz bővítés (Hajós Alfréd úti Bölcsőde),
- szeptember 01-jétől 1 fő kisgyermeknevelő, 1 fő technikai dolgozói státusz bővítés (Hajós Alfréd úti Bölcsőde)

A szociális és az egészségügyi ellátást végzők létszámában 2011-ben nem volt változás.

2. AZ INTÉZMÉNY FELADATELLÁTÁSÁNAK ÁLTALÁNOS ÉRTÉKELÉSE

Intézményünk 2011-ben is három szakterülethez (szociális, gyermekvédelem, egészségügy) tartozó szolgáltatásokat nyújtott. Az elvégzett munkáról a szakterületeknek megfelelő bontásban készülnek beszámolók.

Az **egészségügyi feladatellátásban** 2011-ben nem történt különösebb változás, a szolgáltatások jó szakmai színvonalon, problémamentesen zajlottak. Erről a szakterületről az ÁNTSZ tisztifőorvosa készít éves beszámolót a Képviselő-testület részére.

Gyermekvédelmi feladatellátás: 2011-ben a gyermekjóléti szolgáltatásunk kibővült az iskolai szociális munka bevezetésének előkészítő munkálataival, és a bölcsődei ellátásunk is több pozitív elemmel gazdagodott (férőhely bővítés, tárgyi eszközök bővülése).

Intézményünk gyermekvédelmi területén végzett munkájáról az áprilisi testületi ülésre készítettünk részletes beszámolót.

Szociális feladatellátás:

Jelen Beszámoló célja a szociális területen végzett munkánk bemutatása, így a továbbiakban szociális feladatellátásunkat ismertetem.

Mielőtt a szakfeladatonként részletes bemutatásra rátérnék, röviden vázolom a szociális ellátások helyzetét 2011-ben.

Általánosságban elmondható, hogy 2011. nagyon nehéz év volt. Már az év elejétől szakmai tanácskozásokra, fórumokra jártunk, ahol a készülő *Szociális Koncepció* tartalmával, a szociális szolgáltatások átalakításának tervezetével ismerkedtünk.

Az év első felére ígérték a *szolgáltatási törvényt*, amely az akkori információk szerint alapjaiban változtatta volna meg az addigi ellátó rendszereket.

Nehezítette a mindennapi feladatellátást a bizonytalan helyzet. A kollégák attól féltek, hogy a változások kedvezőtlenül érinthetik munkavégzésüket, megszűnnek feladatok vagy az új szervezeti struktúrában nem lesz hely számukra.

Az intézményi menedzsmentnek komoly feladatot jelentett, hogy a korábban megszokott jó szakmai színvonalon realizálódjanak szolgáltatásaink.

2011-ben az ellátottjaink is türelmetlenebbek, ingerlékenyebbek voltak. Sokszor olyan dolgokat kértek számon az Intézményen vagy a kollégákon, amire nem volt ráhatásunk vagy nem a mi kompetencia körünkbe tartoztak.

Előfordultak olyan esetek is, hogy több hónapos munka veszett kárba, mert az ellátott meggondolta magát, pl. intézményi elhelyezés esetén. Még rosszabb helyzet állt elő, amikor az önmaga ellátására már a mi segítségünkkel sem képes idősnek hosszas utánjárással sikerült idősotthoni elhelyezést biztosítani és pár ott töltött hónap után az ellátott úgy döntött, hogy ő mégis inkább hazaköltözik. Azt gondolta, hogy az otthoni életvitelének fenntartásához elegendő lesz a házi segítségnyújtás. A házi segítségnyújtásnál a jogszabály egy ellátott esetében napi maximum 4 óra gondozási időt tesz lehetővé. Ezen ellátottak esetében tudvalévő volt, hogy ettől sokkal több segítségre lenne szükségük.

Az ellátottak „meggondolatlan” döntéseinek következményét a környezet általában Intézményünkön kérte számon.

A szolgáltatások változásával kapcsolatos bizonytalanság egész évben megmaradt, mert a *Szociális Koncepció* nem lépett hatályba és az új *szolgáltatási törvény* sem jelent meg 2011-ben.

Személyi állományunkban fluktuáció nehezítette a feladatellátást. Szinte nem is volt olyan szakmai csoport, ahol nem történtek volna személyi változások.

Mindezen nehézségek ellenére a Szivárvány minden munkatársa az intézményi alapértékeket szem előtt tartva, legjobb tudása szerint, becsülettel tette a dolgát egész évben.

Az alapfeladatokon túl még arra is kerítettünk energiát, hogy a TÁMOP 6.1.2/A-09/1-2010-0868 Európai Unió pályázat **14 alprogramját** lebonyolítsuk.

Ennek részletesebb bemutatása a Beszámoló végén olvasható.

3. SZOCIÁLIS SZOLGÁLTATÁSOK BEMUTATÁSA

Intézményünk négy szervezeti egysége nyújtott szociális szolgáltatást 2011-ben.

A **Családi Tanácsadó Szolgálat** feladatkörébe tartozott a családsegítés, az adósságkezelés és a pszichiátriai betegek közösségi ellátása.

Az **Óhatvani Gondozási Központ** végezte az étkeztetési és ház segítségnyújtási feladatokat Óhatvan területén. A Hajós Alfréd úti Idősek Klubja szervezetileg szintén az Óhatvani Gondozási Központ-hoz tartozott.

Az **Újhatvani Gondozási Központunkból** történt az újhatvani városrészben élő ellátottak étkeztetése és házi segítségnyújtása. Szintén itt kapott helyett az értelmi fogyatékkal élők nappali ellátását végző Napközi Otthon (ÉNO)

A **Támogató Szolgálatunk** szállítási szolgáltatással és személyi segítséggel gondoskodott Hatvan és Kerekharaszt települések fogyatékkal élő lakosairól.

3. 1. CSALÁDSEGÍTÉS

A családsegítés szociális gondokkal, életvezetési problémákkal küzdő egyének, családok szociális és mentálhigiénés ellátását jelenti.

Az ellátás alapvető munkamódja az egyéni esetkezelés, a csoportos és a közösségi szociális munka.

Családsegítő tevékenységünket 2011-ben is kistérségi feladatellátás keretében, Hatvan mellett Boldog, Heréd, Kerekharaszt és Nagykökényes településeken végeztük.

Intézményünk által ellátott települések lakosság száma összesen: **28.745 fő**.

A szolgáltatást minden településen helyben vehették igénybe a lakosok, az ügyeleti időket a lakosság szám és a települési sajátosságok figyelembevételével alakítottuk ki.

A feladatellátáshoz szükséges **tárgyi feltételek** rendelkezésre álltak, irodát a helyi önkormányzatok, az infrastruktúrát az önkormányzatok és Intézményünk közösen biztosították.

Az önkormányzatok nehéz anyagi helyzetét respektálva, a múlt évben igyekeztünk a működtetés költségeit minimalizálni.

A **személyi feltételek**ben az alábbi változások történtek:

- egy családgondozó az Intézmény más szervezeti egységének vezetését vette át,
- egy családgondozónak gyermeke született.

Helyettük új kollégák kerültek alkalmazásra.

A családsegítés szakmai tartalmában a múlt évben sem volt változás.

A feladatellátás legfontosabb elemei:

⇒ ügyeleti ellátás:

családgondozóink az ügyeleti rendben meghatározottak szerint fogadják a Szolgálatot felkereső ügyfeleket, és az általuk hozott problémának megfelelően járnak el.

2011-ben Hatvanban **4698** ügyeleti esetkezelést végeztünk. Az összes település vonatkozásában ez a szám **6395** eset volt.

⇒ családgondozás:

Az ügyfelek által hozott problémák legtöbb esetben nem oldhatók meg egyetlen találkozással. Így ügyfél és családgondozó között írásbeli megállapodása alapján kezdetét veszi a probléma jellegétől függő közös munka, *családgondozás* keretében. A családgondozás hivatott a nem megfelelő működés korrigálására, az egyén, család természetes és mesterséges támaszainak felkutatására, az erőforrások mozgósítására.

A családgondozás helyszínei között szerepel az ellátott lakása is, mivel saját lakókörnyezetében más a működési módja és a szakember is más jellegű információkra tud szert tenni. Szakembereink 2011-ben összesen **470** egyénnel (családdal) dolgoztak, és **217** esetben keresték fel az ügyfeleket saját otthonukban.

2011-ben a 470 gondozott egyén/család közül 218 volt új gondozásba vétel.

Az alábbi táblázat a **családsegítés 2011. évi forgalmi adatait** tartalmazza településenkénti bontásban (összehasonlításként a táblázatban feltüntettük az előző év – 2010. – forgalmi adatait is):

	Hatvan	HAKTI	Boldog	Heréd	Nagykökényes	Kerekharaszt	Összesen	Évszám
Működési napok száma	255	152	99	99	45	21	671	2010
	255	153	100	100	46	21	675	2011
Éves forgalom	6073	798	366	198	200	25	<u>6862</u>	2010
	4698	948	423	220	61	46	<u>6396</u>	2011
Új gondozásba vett esetek	94	-	15	15	13	3	130	2010
	101	86	10	10	6	5	218	2011
Új esetekből rendszeres szociális segélyben részesülő ügyfél	30	-	3	6	2	2	42	2010
	15	-	4	4	3	1	27	2011
Gondozott családok/személyek száma	228	-	41	51	22	6	338	2010
	288	57 <small>2011.dec.31.</small>	60	31	24	10	470	2011
Gondozott családból/személyből rendszeres szociális segélyben részesülő ügyfél	70	-	15	8	2	2	96	2010
	95	-	35	6	5	2	143	2011
Családlátogatások száma	356	21	15	22	32	8	433	2010
	122	23	31	37	3	1	217	2011

A két év adatait összevetve láthatjuk, hogy 2011-ben Hatvanban és Nagykökényesen csökkent az éves forgalom, Boldogon, Heréden és Kerekharasztban azonban növekedést regisztráltunk. A gondozott egyének/családok száma Heréd kivételével, minden településen magasabb volt 2011-ben, mint 2010-ben.

**A szolgáltatást igénybevevők által hozott problémák, problématípus szerinti
bontásban:**

	Hatvan	Boldog	Heréd	Nagykökényes	Kerekharaszt	Összesen	Évszám
Életviteli	246	39	29	2	8	324	2010
	356	52	55	26	12	501	2011
Családi- kapcsolati	126	7	9	15	-	157	2010
	52	12	10	-	-	74	2011
Lelki-mentális	1145	2	3	-	-	1150	2010
	36	1	1	-	-	38	2011
Gyermeknevelési	12	1	1	1	-	15	2010
	8	5	5	-	-	18	2011
Anyagi	932	139	83	52	14	1220	2010
	854	102	41	5	1	1003	2011
Foglalkozással kapcsolatos	245	24	28	26	3	326	2010
	447	38	30	5	16	536	2011
Ügyintézéshez kér segítséget	792	84	18	62	-	956	2010
	695	93	25	10	1	824	2011
Egészségügyi	87	19	13	13	-	132	2010
	81	44	21	1	1	148	2011
Információ- kérés	1476	51	14	14	-	1555	2010
	1694	75	25	13	13	1820	2011
Családon belüli bántalmazás	10	-	-	5	-	15	2010
	5	1	2	-	2	10	2011
Hajléktalanság	32	-	-	3	-	35	2010
	24	-	2	-	-	26	2011
Adósságkezelés	794	-	-	4	-	798	2010
	1210	-	-	1	-	1211	2011
Egyéb	176	-	-	3	-	179	2010
	184	-	3	-	-	187	2011
ÖSSZESEN	6073	366	198	200	25	6862	2010
	5646	423	220	61	46	6396	2011

A problémátípusokat vizsgálva, a 13 problémátípus közül az *életviteli* és a *foglalkozással kapcsolatos* problémaesetek száma mutat emelkedést 2011-ben.

Csökkenett a *családi, kapcsolati* problémával jelentkezők száma, és nagyon jelentős (1150-ről 38-ra) csökkenést regisztráltunk a *lelki problémák* esetében.

A várttal ellentétben, 2011-ben nem tapasztaltunk jelentősebb emelkedést az *anyagi problémák* terén, sőt a megkeresések száma csökkenést mutat.

A hozott problémák között mindig magas esetszámmal van jelen az *információkérés*. 2011-ben is ez a legmagasabb a megkeresések közül. A 2010. évi 1555 alkalom 2011-ben további 265 esettel (17%-al) növekedett.

Az ügyfeleink által hozott problémákra szakembereink az alábbi szolgáltatás – elemekkel reagáltak:

- segítő beszélgetés
- tanácsadás
- információ közvetítés
- ügyintézés segítése
- gondozásba vétel
- családlátogatás
- továbbirányítás
- beilleszkedési program
- egyéb (előzőekben be nem sorolható).

A családgondozók által nyújtott szolgáltatások esetszámai 2011-ben

	Hatvan	Boldog	Heréd	Nagyköényes	Kerekharaszt	Összesen	Évszám
Segítő beszélgetés	1174	12	10	38	4	1238	2010
	511	18	9	6	5	549	2011
Tanácsadás	1900	16	22	55	2	1995	2010
	2360	35	33	8	23	2459	2011
Információ közvetítés	824	88	50	25	-	987	2010
	720	112	49	7	6	894	2011
Ügyintézés segítése	794	202	85	30	8	1119	2010
	893	172	66	20	9	1160	2011

Gondozásba vétel	91	6	3	12	3	115	2010
	48	14	14	2	1	79	2011
Családlátogatás	356	15	22	32	8	433	2010
	145	31	37	3	1	217	2011
Továbbirányítás	145	21	3	-	-	169	2010
	105	29	5	1	-	140	2011
Beilleszkedési program	12	3	1	-	-	16	2010
	10	5	2	-	1	18	2011
Egyéb	777	3	2	8	-	790	2010
	854	7	5	14	-	880	2011
ÖSSZESEN	6073	366	198	200	25	6862	2010
	5646	423	220	61	46	6396	2011

⇒ **Probléma észlelő – jelző rendszer működtetése**

A családsegítést végző szervezetek számára a Szociális törvény kötelező tevékenységként írja elő az észlelő – jelző rendszer kiépítését és működtetését. A jól működő jelzőrendszer minden családokat, egyéneket segítő szervezet számára fontos, hiszen ezzel egymás munkáját segítjük. A jelzőrendszeri tagok aktivitásának fenntartása, a találkozók megszervezése, a közös munkamódszer kidolgozása a családsegítők feladata.

Családsegítő munkacsoportunk ebben az évben is eleget tett jogszabályi kötelezettségének az észlelő – jelző rendszer működtetésével. 2011-ben Heréden, Nagykökényesen és Boldogon szerveztünk jelzőrendszeri találkozót.

⇒ **Adományok közvetítése**

A rászoruló családok, személyek számára nagyon nagy segítséget jelentenek a Szolgáltatunk által közvetített élelmiszer-, ruha- vagy egyéb (bútor, játék) adományok. Az adományok magánszemélyektől (elsősorban ruha) és szervezetektől (Vöröskereszt, Magyar Máltai Szeretetszolgálat) érkeztek. Jelentős volt 2011-ben az Élelmiszerbankos adomány, melynek keretében Hatvanban 800 csomag, Nagykökényesen 200 csomag, Kerekharaszton 220 csomag élelmiszer kiosztására került sor.

Karácsonykor az adományozók körében üdvözölhattük a LEONI dolgozóit is, ahonnan 20 db karácsonyi ajándékot tartalmazó csomag érkezett az általunk gondozott családok számára.

A Hatvani Vöröskereszt és a Magyar Máltai Szeretetszolgálattól egész évben érkeztek adományok, amit folyamatosan továbbítottunk a családokhoz.

Magánszemélyektől az év során 200 zsák (kb. 40 q) ruha, 20 zsák játék, mesés könyv adomány érkezett. A felajánlások között (kb. 20 alkalom) bútor, konyhai eszközök, szőnyegek és egyéb háztartásban használható eszközök is szerepeltek.

Ruhaadomány közvetítésére 2011-ben 610 esetben került sor. Egyéb adományt (játék, bútor, konyhai eszközök, karácsonyi csomag) 392 esetben továbbítottunk.

Az Élelmiszerbankos élelmiszercsomagok kiosztásán felül 52 alkalommal segítettük kisebb-nagyobb élelmiszerkészlettel a rászorulókat.

⇒ **Telefon, fax, internetes ügyintézés, levélírás**

Ügyfeleink érdekérvényesítő képessége sajátos helyzetükből adódóan elég gyenge. Nagyon sok esetben a telefonálás, internetes ügyintézés gondot okoz számukra, ezért ehhez kérnek segítséget. 2011-ben 3003 alkalommal segítettünk ilyen irányú kérések megoldásában.

115 alkalommal kértünk le interneten hatósági igazolást családtámogatási ellátásokról, ügyfeleink részére.

⇒ **Társadalombiztosítási tanácsadás**

A társadalombiztosítási tanácsadás évek óta nagyon népszerű szolgáltatása Családi Tanácsadó Szolgálatunknak.

2011-ben 1225 fő 1334 alkalommal vette igénybe a szolgáltatást. Ez a forgalom 40%-kal magasabb, mint a 2010. évi esetszám.

A leggyakoribb problémák három csoportba sorolhatók:

- családtámogatási ellátások **374 eset** (28%)

(családi pótlék, GYES, GYET, anyasági támogatások)

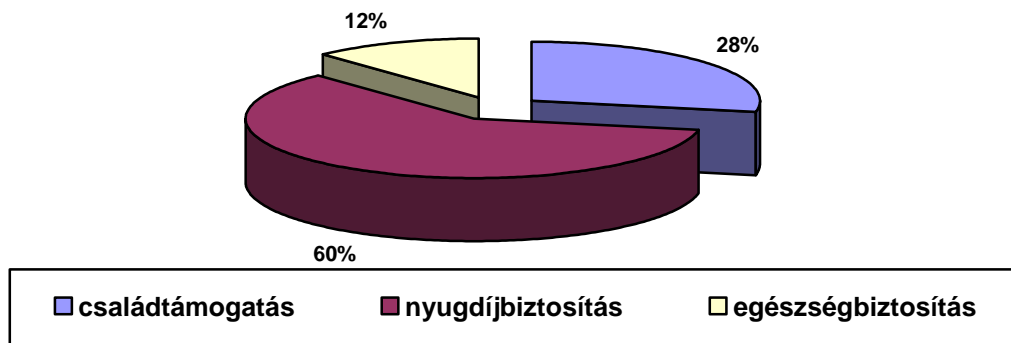
- nyugdíjbiztosítási ellátások **800 eset** (60%)

(szolgálati idő számítás, rokkantsági – öregségi nyugdíj igénylése, magánnyugdíj pénztári tagság).

- egészségbiztosítási ellátások **160 eset** (12%)

(Táppénz, terhességi – gyermekágyi segély, GYED, egészségügyi szolgáltatásra való jogosultság)

A problémakörök százalékos megoszlása 2011. évben:



2011-ben a leggyakoribb megkeresés nyugdíjbiztosítási ügyben történt, azon belül is a nők 40 éves munkaviszonyával összefüggő nyugdíjazásához szükséges szolgálati idő kiszámíttatása.

⇒ Családsegítő munkacsoportunk egyéb tevékenységei

- ❖ Játék – szenvedély címmel január 10-én szakmai napot szerveztünk. Dr. Eggenhofer Zsolt orvos tartott előadást a függőségről, mint betegségről és a terápiás lehetőségekről. Ezt követően Majoros Márta szociálpszichológus - narkológustól kaptunk hasznos gyakorlati tanácsokat a szerencsejáték függőséggel kapcsolatosan.

A rendezvényre a családokkal foglalkozó szakemberek látogattak el.



❖ Kókusz Klub – drogdisco

Márciustól novemberig összesen kilenc alkalommal voltunk jelen a méltán népszerű Kókusz Klub rendezvényein a Grassalkovich Művelődési Házban. A Klub egy olyan rendezvénysorozat, amire Hatvanban már évek óta nem volt példa. Lehetőséget teremt a fiataloknak a kultúrált szórakozásra, egy olyan önfeledt bulira, ami nem a balhéről, az öntudatlan részegségről és főleg nem a kábítószerről szól.

Munkacsoportunk felvilágosító egészségnevelő tevékenységet végez, feladatlapokat, totókat töltet ki a jelenlévő fiatalokkal, de aki csak beszélgetni szeretne valakivel, az is meghallgatásra talál.



❖ Nagycsaládosok Országos Egyesületének Gyermeknapja

A programot a NOE Hatvani Csoportjával közösen szerveztük május 27-én. A rendezvénynek a Grassalkovich Művelődési Ház adott otthont. Gyermeknek szóló előadások, különféle játékok és ajándécsomagok tették felejthetlenné ezt a napot.

❖ Egészségnap és tavaszi futófesztivál

Április 16-án került sor a hagyományos városi rendezvényre, ahol évek óta a családsegítő munkacsoport koordinálásával Intézményünk más szervezeti egységei is képviseltetik magukat. A védőnők a szűrővizsgálatok végzésében jeleskednek, a Családi Tanácsadó Szolgálat és Gyermekjóléti Szolgálat munkatársai pedig az egészséges életmóddal kapcsolatos feladatokkal szórakoztatják a fiatalabb korosztályt.

Ebben az évben jelenléti ívet is vezettünk a foglalkoztató sátorban megforduló fiatalokról. A jelenléti ív szerint 256 fő látogatott el hozzánk és vett részt valamelyik feladat megoldásában.



❖ Városi Gyermeknap

Május 29-én került sor a Városi Gyermeknap lebonyolítására, ahol évek óta jelen van Intézményünk. Minden évben nagy sikert könyvelhetünk el a saját készítésű játékaikkal. A nagyméretű dominók a klasszikus dominózás mellett a játékos építkezésre is alkalmasak voltak. Töretlen népszerűségnek örvend a Dobálda és a Célozda, csak győzzék a kollégák derékkel a lepotyogó labdák és dobozok összeszedését.



❖ Maratoni focikupa

Hetedik alkalommal rendeztük meg 2011-ben, október 14-én a 12 órás focibajnokságot. **22 csapat** nevezett, összesen **183 fő** vett részt a programon.

Ebben az évben a foci mellett lehetőség volt egyéb sport / játék tevékenységek kipróbálására is. A meccsek szünetében asztalifoci és asztalitenisz bajnokságokat vívtak a résztvevők és az őket kísérő szurkoló gárda tagjai.

Az ellátásra sem lehetett panasz, most is elkészítettük a több mint 500 db szendvicset, és üdítővel próbálkoztunk frissen tartani a focizó csapatokat.



❖ Nagy Családi Karácsony

A NOE Hatvani Csoportjával közösen rendeztünk karácsonyi ünnepséget az általunk gondozott családok részére. Műsorral, tombolahúzással szórakoztattuk; süteménnyel, teával kínáltuk a meghívott családjainkat. A karácsonyi „cipősdobozos” ajándékgyűjtés jóvoltából minden családnak jutott meglepetés a közös karácsonyfája alá.



❖ Kistérségi programok:

- *Boldogon és Heréden* június – július hónapokban négy – négy alkalommal tartottunk nyári foglalkoztatót. Ezeken a foglalkozásokon az alkotásé volt a főszerep. Agyagoztak, kavicsot festettek, papírt hajtogattak a gyerekek, de mozgásigényüket is igyekeztünk kielégíteni, sok – sok közös mozgásos játékkal.
- *Boldogon* augusztus végén a Paprikafesztiválon voltunk jelen, a közkedvelt játékaikkal. A gyerekek mellett a felnőttek is szívesen kipróbálták a Célozdát, Dobáldát vagy a Horgászatot.
- Szeptember 10-én újra kérték a segítségünket *Boldogon*. A családi nap rendezvényünket szerették volna színesíteni a Szivárványos játékokkal. A Családi Tanácsadó Szolgálat munkatársainak ezen a napon a Gyermekjólétis kollégák is segítettek.

- *Heréden* a Gyermeknapra kaptunk meghívást júniusban. A herédi gyermekek a tavalyi családi napról már jól ismerték a Szivárványos játékokat, ezért nagy izgalommal várták, hogy újra birtokba vehessék. A sikeresen teljesített feladatokért pontokat kaptak, amiket a nap végén ajándékokra lehetett beváltani.
- *Kerekharaszton* 2011-ben két alkalommal voltunk. Júniusban a Családi Napon, augusztusban a Falunapon vettünk részt játékaikkal. Mind a két rendezvényen nagy sikere volt a gyermekek (és a felnőttek) körében minden játékunknak.

A települések nagyon szeretik családgondozóinkat. Igazán jó szakmai kapcsolatot sikerült kiépítenünk a településen dolgozó más szakemberekkel. A hatékony munkavégzés érdekében együttműködünk és segítjük egymás munkáját.

A fentebb ismertetett programok nagy része általában hétfővégre esett, de rendkívül hálás vagyok kollégáimnak, hogy egyetlen alkalommal sem fordult elő, hogy ne lett volna kellő számú önként jelentkező a feladatra.

3. 2. HÁZTARTÁSI ADÓSSÁGKEZELÉS ÉS TANÁCSADÁS

*Az **adósságkezelés** a lakhatással kapcsolatos adósságok rendezéséhez nyújtott szolgáltatás, ahol az adósság rendezése az adós aktív együttműködésével, gazdálkodásának megreformálásával valósul meg. Az adósságkezelési szolgáltatást a Szociális törvény a természetbeni ellátások közé sorolja.*

A szolgáltatás két elemből tevődik össze: adósságkezelési tanácsadásból és adósságcsökkentési támogatásból.

Intézményünk végzi a szolgáltatás tanácsadási részét, az adósságcsökkentési támogatás folyósítása pedig Hatvan Város Polgármesteri Hivatalának feladatát képezi.

A feladat ellátásához 1 fő tanácsadói státusszal rendelkezünk, de az év során tanácsadónk kisebb-nagyobb megszakításokkal szinte egész évben táppénzen volt. Az év első felében a Családi Tanácsadó Szolgálat családgondozói próbálták helyettesíteni őt, de a megnövekedett forgalom és az egyre bonyolultabb esetek miatt szükségessé vált egy új kolléganő felvétele.

Szerencsére sikerült olyan szakembert találni, aki rendelkezik adósságkezelési tanácsadó képesítéssel, így az év második felére rendeződtek az adósságkezelési tanácsadás körüli nehézségek.

2011-ben is többször előfordult, hogy el kellett utasítanunk a segítséget kérőket, mivel a programba bekerülés feltételeit jogszabály írja elő, amitől nem lehet eltérni. Ezt nagyon nehezen fogadják el az elutasított családok.

Visszatérő probléma az is, hogy azok a családok / egyének sem kerülhetnek be az adósságkezelésbe, ahol mínuszos a családi költségvetés, hiszen ott nincs garancia az önrész fizetésére. Ez a típusú szolgáltatás pedig, csak az önrész megfizetése mellett működhet. Ebből aztán nagyon sok konfliktus keletkezett, ahol az ügyfelek részéről az agresszió különféle formái is megjelentek (kiabálás, feljelentéssel való fenyegetőzés).

Megállapítások, következtetések:

Az elmúlt évekhez képest ismét **növekedett a megkeresések és az esetek száma**. Amíg 2010-ben 126 család/egyén részesült támogatásban, 2011-ben 132 alkalommal segítettünk az adósság rendezésében anyagi támogatással, tanácsadással.

A válság hatása 2011-ben tovább fokozódott. Növekedett azoknak a családoknak a száma, akiket a megemelkedett lakástörlesztő részletek miatt már a kilakoltatás fenyeget, és a közüzemi szolgáltatók felé elmaradást halmoztak fel.

Az elmúlt évekhez hasonlóan 2011-ben is nehézséget okozott, hogy lelassult (különösen) az ÉMÁSZ és a TIGÁZ szolgáltatók felől az információk áramlása. Ez a lelassult ügykezelés a tartozás igazolások beszerzésére és a haladék beállítására is vonatkozott. Sajnos ebben az évben sem tudtunk ezen változtatni, a személyes ismeretségnek, és a jó kapcsolatnak köszönhető, hogy néhányszor elkerülhettük, hogy ügyfeleknél kikapcsolják a szolgáltatást. Mindkét szolgáltatónál az eddigi 3 hónapról 2 hónapra csökkent a kikapcsolási türelmi időszak. Változásként kell említést tenni arról, hogy az igazolásokat az ÉMÁSZ-tól fax-on, míg a TIGÁZ-tól e-mailben tudjuk megkérni.

A védett fogyasztói státusz bevezetésével az ügyfeleink részére megnyugtatóbb az a tudat, hogy nem kapcsolhatók ki egy bizonyos ideig, de sajnos sokszor ez a határidő tologatás is kevésnek bizonyul. Továbbra is problémát jelent, hogy a védett fogyasztó megkaphatja az összeg alapján a hat hónapos részletfizetési kedvezményt, az adósságkezelésben viszont csak három hónapot enged a korábban kötött együttműködési megállapodás alapján. Így a védett fogyasztó jogai csorbulnak, mert rövidebbé válik az adósságkezeléssel a visszafizetés futamideje, nehezebb rendezni az adósságot.

Bár együttműködési megállapodásunk csak két szolgáltatóval van (ÉMÁSZ, TIGÁZ), ennek ellenére a többi szolgáltatóval (VÍZMŰ, Bio-Pannónia, Társasházak) is nagyszerűen együtt tudtunk működni az elmúlt évben.

Az előző évhez hasonlóan 2011-ben is csökkent az olyan esetek száma, amikor nem teljesítettek a bekerült ügyfelek, így kevesebb a megszüntető határozatok száma. 2010-ben 17 családnál született döntés a megszüntetésről, ez a határozat 2011-ben mindössze 13 esetben jelentette az adósságkezelés végét. Ez az elmúlt évben rendszeresített előgondozási ciklusoknak az eredménye, így nem kerülhettek be olyan családok/egyének akiknél a fizetési hajlandósággal, fizetési kapacitással problémák voltak.

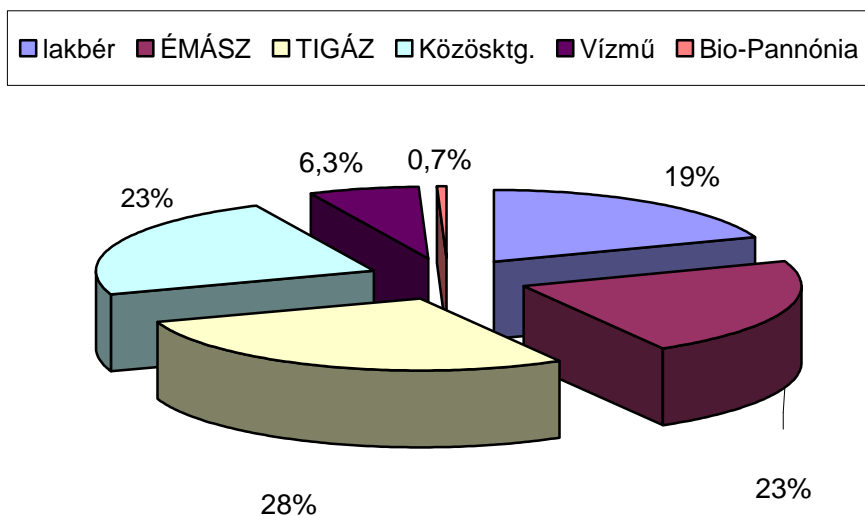
Az Adósságkezelési Iroda 2011. évi forgalmi adatai:

	2010	2011
Adósságkezelésben résztvevők száma	126	190
Megkeresések száma	798	948
Szolgáltatást igénybevevők száma	340	381
Új esetek száma	116	132
Kizártak (önrész nemfizetés miatt)	17	13
Elutasított (nem került be valami miatt, „csak” tanácsadás)	55	46
Családlátogatások száma	23	25

A kezelt adósságállomány nagysága:

Kezelt adósságállomány nagysága		
	2010	2011
<u>LAKBÉR</u>	1,681,380,-	2,237,855,-
<u>ÉMÁSZ</u>	1,701,015,-	2,571,580,-
<u>TIGÁZ</u>	772,675,-	3,215,715,-
<u>KÖZÖS KTG.</u>	3,132,240,-	2,699,020,-
<u>VÍZMŰ</u>	62,580,-	727,990,-
<u>BIO-PANNÓNIA</u>	6,290,-	77,905,-
<u>Összesen:</u>	<u>7,356,675,-</u>	<u>11,530,065,-</u>

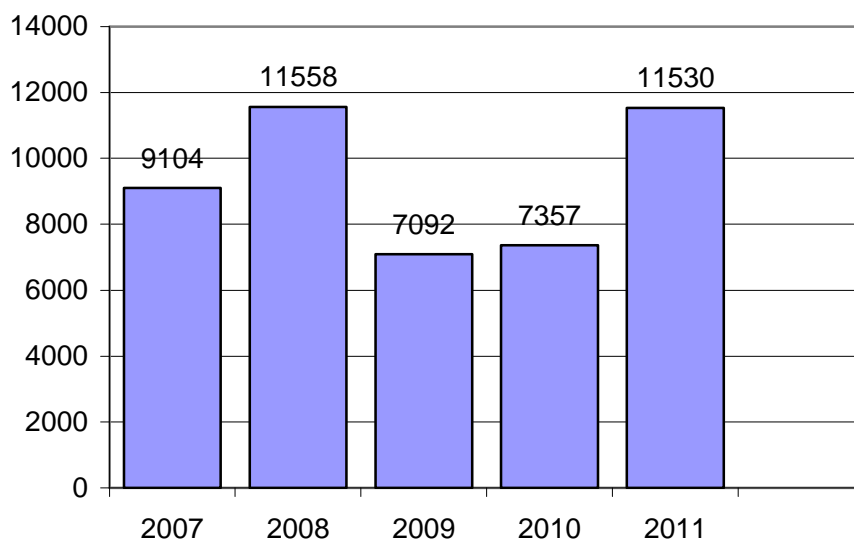
A kezelt adósságállomány összetétele kördiagramon ábrázolva (2011. év):



A 2011. évben kezelt adósságállomány összetételét összevetve a 2010. évvel az alábbi megállapításokat tehetjük:

- azonos mértékben van jelen a lakbér és az ÉMÁSZ tartozások mértéke,
- jelentősen növekedett a TIGÁZ tartozások mértéke 10,5%-ról 28%-ra,
- közel a felére csökkent a közös költség tartozások aránya 43%-ról 23%-ra,
- növekedett a vízmű (0,9%-ról 6,3%-ra) és a Bio-Pannónia (0,08%-ról 0,7%-ra) felé történő hátralékok mértéke.

Összehasonlításként ismertetjük
az elmúlt 5 év kezelt adósságállományának nagyságát (e Ft).



A diagramon látható, hogy a 2011-ben kezelt adósságállomány nagysága, a megelőző két év 7 millió körüli összegéhez képest, elérte a 2008-ban kezelt 11,5 milliós nagyságot.

A korábbi évek 700 körüli ügyfélforgalma 2011-ben 900 fölé emelkedett.

A megnövekedett ügyfélszám szükségessé tette, hogy a Családi Tanácsadó Szolgálat családgondozói alkalmanként besegítsenek a tanácsadó kollégáknak.

Az adósságkezelési folyamat során is együttműködik tanácsadó és családgondozó, így a hátralékot felhalmozó család (egyén) komplexebb segítségre számíthat problémája rendezéséhez.

A Magyar Adósságkezelők Egyesülete és a Tovább lépés Adósságkezelő és Családsegítő Alapítvány ebben az évben is több alkalommal szervezett szakmai műhelyt, adósságkezelés témakörben.

Tanácsadónk részt vett a műhelymunkában, így a szolgáltatással kapcsolatos információk „elsőkézből” érkeztek hozzánk és lehetőségünk volt arra is, hogy visszajelezzünk a problémákat illetően.

Az adósságkezelési szolgáltatás egy korszerű ellátási forma, hiszen az ügyfél aktív közreműködését kívánja meg. Az együttműködés során szakember segítségével a család megtanulja az ésszerű gazdálkodást, amikor is egyensúly teremődik a bevételi és a kiadási oldalon.

A szolgáltatás - bár nem kötelező ellátási forma - hasznosságára való tekintettel, mindenképpen megtartandó.

3. 3. PSZICHIÁTRIAI BETEGEK KÖZÖSSÉGI ELLÁTÁSA

A pszichiátriai betegek közösségi ellátása olyan közösségi alapú szociális alapszolgáltatás, amelynek célja a pszichiátriai betegek integrációjának és rehabilitációjának segítése. Az ellátott lakóközösségében történő komplex segítségnyújtás, az önálló életvitel fenntartása érdekében.

Intézményünkben 2006-tól működik ez az ellátás. Az első évben pályázati támogatásból valósítottuk meg, majd beépítésre került a szociális alapszolgáltatások körébe és 2 évig normatív állami támogatást lehetett igényelni az ellátás működtetéséhez.

2009-től változtak a finanszírozás szabályai, az ellátás pályázati hatáskörbe került át.

Intézményünk sikeresen pályázott, és 3 éves ellátási szerződés alapján működtettük a pszichiátriai betegek közösségi ellátását 2011-ben is.

A feladatellátás finanszírozási szerződése konkrétan rögzíti az ellátás paramétereit, így ennek alapján 2011-ben 42 fő folyamatos ellátására kaptunk támogatást (teljesítendő feladatmutató).

A vállalt feladatmutatót eddig minden évben (2009, 2010) sikerült teljesítenünk, és az előző évek teljesítését a MÁK és az NRSZH helyszíni ellenőrzése során el is fogadta.

A vállalt 42 fő ellátását 2011-ben is teljesítettük.

A szolgáltatás forgalmi adatait az alábbi táblázat tartalmazza:

A szolgáltatás forgalmi adatai		
	2010	2011
Működési napok száma:	255 nap	255 nap
Éves forgalom:	2301	2138
Ellátotti létszám adott év január 1-én:	44 fő	44 fő
Adott év során új gondozási esetek:	6 fő	7 fő
Adott év során gondozásból kikerültek:	6 fő	6 fő
Ellátotti létszám adott év december 31-én:	44 fő	45 fő
Az év során gondozott személyek száma:	50 fő	51 fő

Az év során **6 fő** került ki a gondozásból.

A kikerülés okai:

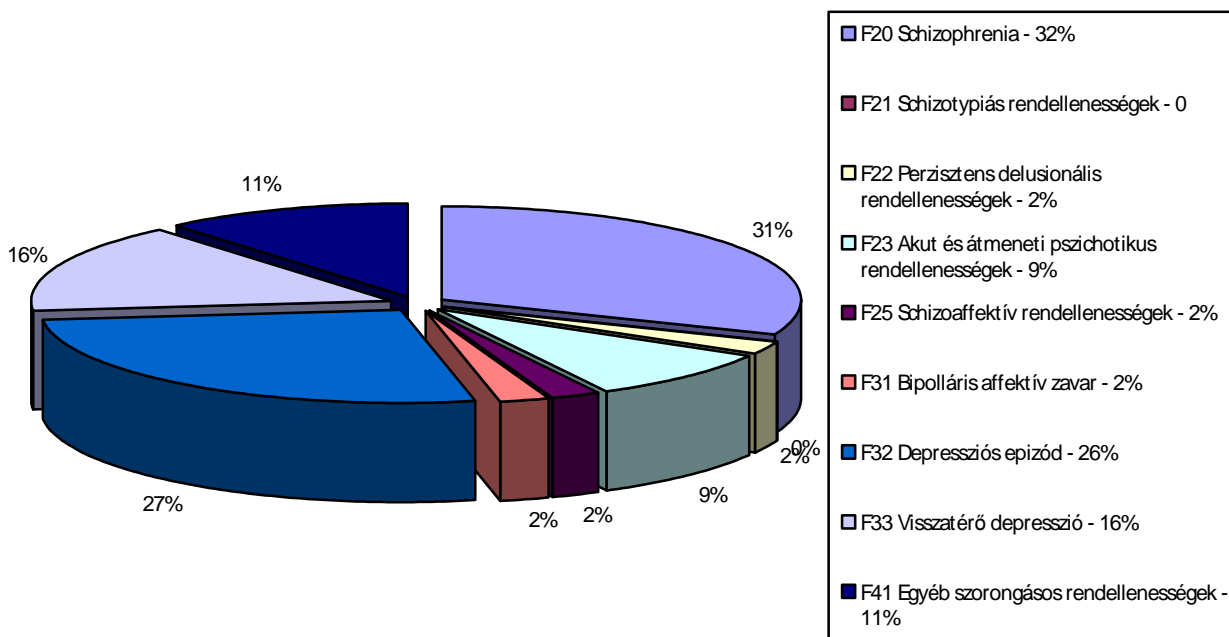
- eredményes gondozás következtében lezárás: 3 fő
- más ellátásba került (bentlakásos intézményi elhelyezés): 1 fő
- más településre költözött: 2 fő

Az ellátottak betegség szerinti megoszlását az alábbi táblázat szemlélteti:

Betegség BNO10 kódkönyv szerint	fő	%
F20 Schizophrenia	14	32
F21 Schizotipias rendellenességek	-	-
F22 Perzisztens delusionális rendellenességek	1	2
F23 Akut és átmeneti pszichotikus rendellenességek	4	9
F25 Schizoaffectív rendellenességek	1	2
F31 Bipolláris affektív zavar	1	2
F32 Depressziós epizód	12	26
F33 Visszatérő depresszió	7	16
F41 Egyéb szorongásos rendellenességek	5	11

ÖSSZESEN:	45 fő	100%
------------------	--------------	-------------

Az ellátottaink betegség szerinti megoszlása kördiagramon ábrázolva:



Az ellátásban részesülők közül a schizofreniában (31%) és a depresszióban (27%) szenvedők vannak a legnagyobb arányban.

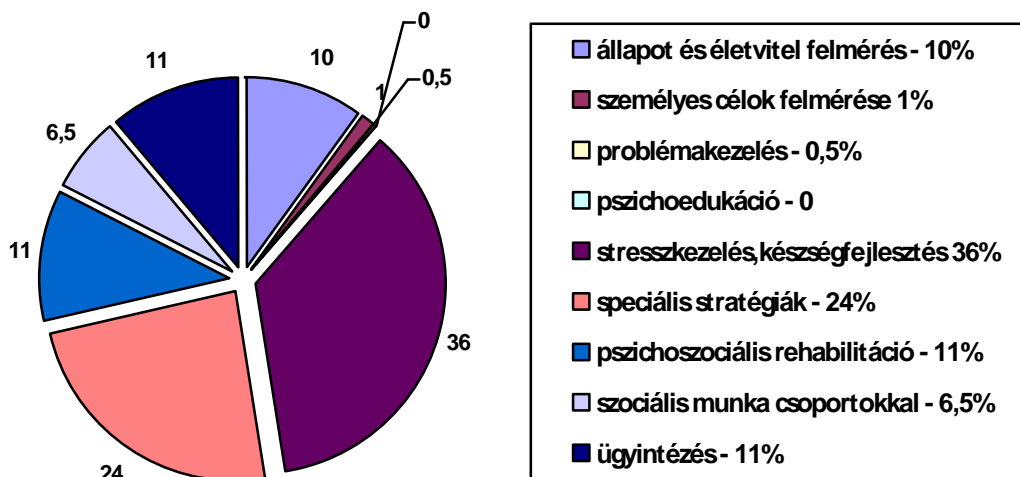
A 45 ellátott 34%-a férfi
66%-a nő.

A pszichiátriai betegek közösségi ellátásának elemei:

- az ellátott állapotának folyamatos figyelemmel kísérése
- megkereső program a célszemélyek elérése érdekében
- a meglévő képességek megtartása, fejlesztése
- problémaelemzés, problémamegoldás
- készségfejlesztés
- pszichoszociális rehabilitáció, betegek, hozzátartozóik természetes közösségi erőforrások összehangolása, együttműködés segítése.

2011-ben a gondozásra fordított idő: 2186 óra volt.

A gondozási időn belül az egyes tevékenységek arányát a diagram szemlélteti:



A hivatalos gondozási időbe nem lehet beszámítani az adminisztrációra és az egyéb tevékenységekre (szervezés, közlekedés, egyeztetés, megbeszélés) fordított időt, pedig ezek is jelentős arányt képviselnek, és szorosan az ügyfelek problémáinak kezelésével függnek össze. A közösségi ellátásban részesülőket főleg az otthonukban látogatják szakembereink (közösségi gondozók, közösségi koordinátor), de a gondozás során az ellátott igényének megfelelően az Intézményben is fogadják őket.

Ilyenkor lehetőségük van a társas kapcsolatok kiépítésére, fenntartására, egyéb információk elérésére, de nagyon népszerű az internetes munka - vagy társkeresési lehetőség is.

Az egyéni esetkezelés mellett, a korábbi éveknek megfelelően ebben az évben is nagy hangsúlyt fektettünk a csoportos munkára. Ellátottjaink nagyon kedvelik a csoportos tevékenységeket. Többféle foglalkozást szerveztünk részükre a múlt évben, heti rendszerességgel.

❖ Kreatív foglalkozások (20 alkalom): különféle dísz tárgyakat, használati tárgyakat készítettek a résztvevők, pl. fényképtartót, hűtőmágnest, könyvjelzőt, húsvéti - karácsonyi díszeket, bábokat, amivel megajándékozhatták rokonaikat, ismerőseiket.

2010-ben vásároltunk 2 db szövőkeretet, így a szövés tudományának elsajátítását 2011-ben is folytatták ügyfeleink.

❖ Filmklub: az év során 14 alkalommal szerveztünk közös filmnézést, ahol többek között a Közösségi háló, A Király beszéde, A száll a kakukk fészkére című filmek kerültek vetítésre.

A közös filmnézését követően a jelenlévők megbeszélték érzéseiket, kicserélték gondolataikat, amelyeket a film ébresztett bennük.

❖ Önismereti, készségfejlesztő foglalkozások

Egészségfejlesztő EU-s pályázat alprogramjaként lehetőség nyílt egy 24 foglalkozásból álló önismereti és készségfejlesztő tréning megvalósítására ügyfeleink számára. Erről részletesebb ismertetést jelen Beszámoló 5. fejezetében olvasható.

Az év során összesen 60 alkalommal volt csoport foglalkozás, ahol átlagban 8 - 10 fő jelent meg.

2011-ben is szerveztünk *kirándulást*. Lőrincibe tettünk kerékpáros túrát, azokkal az ügyfelekkel, akik bevállalták a kerékpározást.

Az Idősek Klubjában szalonnasütéssel egybekötött *közösségi délutánt* tartottunk, és cserébe a szíves fogadtatásért, ügyfeleink segítettek a Klub udvarának rendbetételében.

Decemberben a hagyományos *karácsonyi teadélutánra* 26 ellátottunk fogadta el a meghívást. Az ünnepi műsort ügyfeleink és munkatársaink közösen szolgáltatták.

A finom sütemények, illatos tea és gyümölcsök mellett, sikerült apróbb ajándékokkal is meglepni vendégeinket. A teadélután sikerét bizonyítja, hogy a nap végén még közös táncra is sor került. A csoportfoglalkozásokat az Idősek Klubjában, illetve az ÁNTSZ nagytermében bonyolítottuk le.

A múlt évben az ellátás tárgyi feltételeinek fejlesztésére kiírt pályázaton 390 e Ft-ot nyertünk, amiből irodai bútorokat (iratszekrénye, polcok, íróasztal), mobiltelefonokat és számítógépet vásároltunk.

A feladatellátás pályázati finanszírozásának első 3 éves ciklusa 2011. december 31-én lezárult. Intézményünk 2011. szeptemberében elkészítette a következő 3 éves ciklusra szóló pályázatát, ami kedvező elbírálásban részesült.

Képek a közösségi ellátás életéből:



Énerősítő csoportfoglalkozás



Kreatív foglalkozás



Nyársalás



Filmklub



Karácsony

3. 4. SZOCIÁLIS ÉTKEZÉS

Az étkeztetés napi egyszeri meleg étel biztosítását jelenti azon szociálisan rászorult személyek részére, akik koruk, egészségi állapotuk, fogyatékságuk, pszichiátriai vagy szenvedélybetegségük, hajléktalanságuk miatt önmaguk, eltartottjaik részére ezt nem tudják biztosítani.

Az ellátást Intézményünk két Gondozási Központja biztosította a két városrésznek megfelelően. Azok részére, akik egészségi állapotuk vagy koruk miatt már nem tudnak elmenni az ebédért, házhoz szállítottuk a napi 1x-i meleg ételt.

Szolgáltatásunk pozitívuma, hogy a hét minden napján (ünnepeken is) biztosítunk étkezést, és 2009. óta a cukorbeteg diétás menüt igényelhetnek.

Az ebédet a Városgazdálkodási Zrt.-től vásároljuk, változás abban volt, hogy a Kórházi konyha helyett, a főzőhely visszakerült a Kodály Zoltán és az 5. sz. Általános Iskolák konyhájára.

Ebben az évben is érkeztek hozzánk - elsősorban a mennyiségre vonatkozó - panaszok, amiket továbbítottunk a Zrt. illetékesei felé.

Az feladatellátásban az év elején személyi változás történt. A feladat szakmai vezetését ellátó kolléganőnk más munkahelyre távozott, helyét Komáromi Hajnalka vette át február 16-tól.

Az év vége is hozott változást, novemberben az Újhatvani Gondozási Központ vezetője (Tóth Diána) döntött úgy, hogy máshová megy dolgozni. Ettől az időponttól a feladatellátást mind a két városrészben Komáromi Hajnalka irányította.

2011-ben **105 fő** részére biztosítottuk a napi 1x-i meleg ételmet. Ebből 44 fő igényelte szállítással az ebédet, 44 fő helyben fogyasztással. 17 fő saját maga ment el a főzőhelyre az ebédért.

2010-től egy jogszabályi változást követően az Idősek Klubja szolgáltatásai közül kikerült az ebédelési lehetőség. Ettől az évtől fogva a Klubban ebédet igénylőket is szociális étkezőként kell nyilvántartani. Ők azok az ellátottak, akik helyben fogyasztással veszik igénybe a szolgáltatást.

A szociális étkezők számának alakulása az elmúlt 5 évben:

	2007.	2008	2009.	2010.	2011.
ÉTKEZŐK SZÁMA (fő)	66	66	60	87	105
Ebből:					
- szállítással (fő)	49	48	44	45	44
- elvitellel (fő)	15	16	16	12	17
- helyben étkező (fő)	-	-	-	30	44

A táblázatra tekintve, mondhatnánk, hogy 2010-től jelentős mértékben növekedett az étkezést igénylők száma, de ez látszólagos emelkedés, ami az Idősek Klubjában étkezők beszámítása miatt következett be.

Változott azonban az igénylők jövedelmi helyzete szerinti átstrukturálódás. A korábbi években elég magas arányban voltak jelen olyan ellátottak, akik 100%-os térítési díj kategóriába tartoztak. Ez kedvezően befolyásolta az Intézmény saját bevételének alakulását. Megjelentek azonban más szolgáltatók is az étkeztetés ellátási piacán, akiknek azonos árfekvése volt a miénkkel, de sokkal rugalmasabban tudtak alkalmazkodni az elvárásokhoz. Intézményünk vásárolja az ebédet, ezért a felmerülő minőségi és mennyiségi kifogásokra nincs közvetlen ráhatásunk. Minden esetben továbbítottuk a felénk érkező észrevételeket, de ezek orvoslása már nem tőlünk függ.

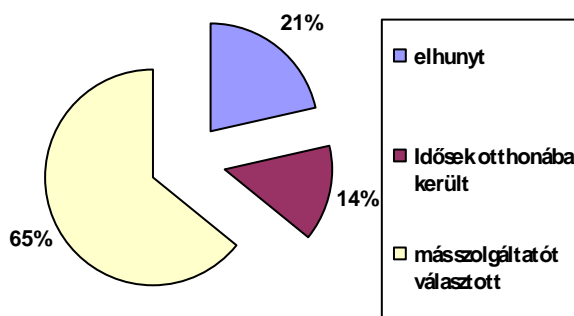
A 100%-os térítési díj fizetési kategóriába tartozó ellátottjaink közül a fentiek miatt, többen is elpártoltak tőlünk.

2011-ben a két városrészben összesen: 23.482 adag ebédet biztosítottunk. Ebből 7.754 adagot az Újhatvani Gondozási Központ ellátottjai, 10.417 adagot az Óhatvani Gondozási Központ ellátottjai, és 5.311 adagot az Idősek Klubja tagjai számára.

Az év során összesen 44 új igénylőnk volt és 42 fő került ki az ellátásból.

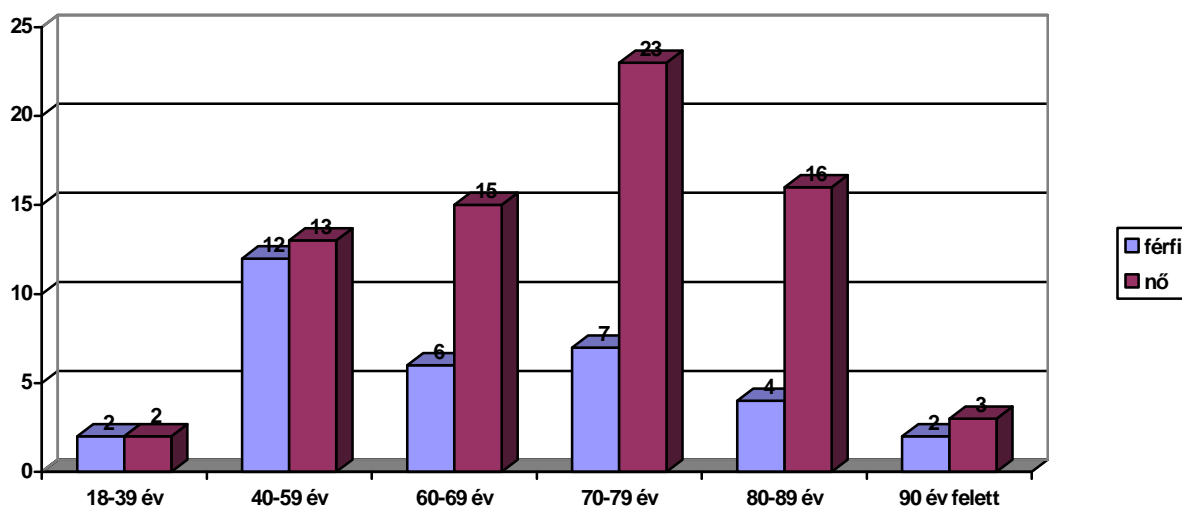
A kikerülés okai:

- elhunyt: 9 fő
- Idősek Otthonába került: 6 fő
- más szolgáltatót választott: 27 fő



Sajnos a más szolgáltatót választók többsége minőségi és mennyiségi kifogások miatt mondta vissza az ellátást.

Az étkezők életkor szerinti megoszlását az alábbi diagramon ábrázoltuk:



3.5. HÁZI SEGÍTSÉNYÚJTÁS

A házi segítségnyújtás a mindennapi életvitel segítése, a szolgáltatást igénylő otthonában, lakóköznyezetében. Háztartásvezetési, gondozási és alap ápolási feladatokat foglal magába annak érdekében, hogy az igénybevevő a lehető legtöbbször saját otthonában maradjon.

Ellátási területünk Hatvan mellett Boldog, Heréd, Kerekharaszt és Nagykökényes településekre terjed ki.

2011-ben Boldogon, Heréden és Kerekharaszton nem volt igény az ellátás iránt.

Hatvanban a két Gondozási Központunkból összesen havi átlag 49 főt, Nagykökényesen 1 főt láttunk el az év során.

A feladatellátásban rögtön az év elején személyi változások történtek. A szociális étkeztetésnél már jelzett Óhatvani Gondozási Központ vezető váltás a házi segítségnyújtást is érintette, hiszen a Gondozási Központ vezetője irányítja ezt a szakfeladatot is.

Az év során a gondozónőknél is történtek személyi változások Óhatvanban és Újhatvanban is. Az év vége is tartogatott változást, az Újhatvani Gondozási Központ vezetője ment el az Intézménytől. Így novembertől a házi segítségnyújtás irányítása mindkét városrészben egy szakmai vezető kezébe került.

A személyi változások próbára tették mindkét szakmai csoport munkatársait, és az idősekkel is el kellett fogadtatni az új kollégákat. A Gondozási Központ új vezetője személyében egy rendkívül lelkiismeretes, munkájára igényes, jó személyiségű kollégára tettünk szert.

Nem tapasztaltunk változást az ellátás keretében igényelt leggyakoribb tevékenységi formák között. A múlt évben is az alábbi tevékenységek szerepeltek a "népszerűségi" lista élén:

- ✗ étkezésnél segédkezés
- ✗ bevásárlás
- ✗ tisztálkodás segítése
- ✗ gyógyszerfelírás - kiváltás
- ✗ ágy rendbetétele
- ✗ inkontinencia ellátás
- ✗ hivatalos ügyek intézése (posta)
- ✗ lakókörnyezet rendbetétele (takarítás, mosogatás)
- ✗ sétáltatás.

A korábbi évekhez képest 2011-ben meglepően magas volt a *terminális állapotú* ellátást igénylők száma (6-7 fő). Az ő ellátásuk fokozott megterhelést jelent a gondozók számára, de az ellátáshoz szakmai támogatást és segítséget kaptunk a térségünkben működő hospice nővértől.

Az ellátottaknál teljesített látogatások száma **7.809 látogatás**. 2010-ben ez a szám: 7.587 látogatás volt. A gondozási órák viszonyítása: 2011-ben **6.709 óra**, 2010-ben 7.129 óra. 2011-ben a teljesített látogatások száma 222-vel növekedett 2010-hez képest, de a gondozásra fordított idő 2010-ben 420 órával volt magasabb mint 2011-ben.

Azt tapasztaltuk, hogy az ellátottjaink úgy is próbálnak spórolni, hogy időben kevesebb ellátást kérnek, vagy azokat a tevékenységeket preferálják, amelyek nem a lakáshoz kötődnek (bevásárlás, gyógyszerfelírás - kiváltás, ügyintézés), mivel csak a lakáson töltött gondozási idő után kell gondozási díjat fizetni.

Évek óta jelezzük szakmai fórumokon ennek a számítási módnak az életszerűtlenségét, de eddig még nem találtunk megértő fülekre.

Belenyugvással, de rossz érzéssel temettük el Fülöp Józsefné ellátottunkat, akinek Intézményünk volt az eltartója. 1986-tól gondoztuk, 98 évesen hunyt el.

Gondozónőink példamutató módon látták el, próbálták a családot pótolni Margit néninek, hétvégeken is a gondját viselték. Odaadással és türelemmel gondoskodtak róla, hiszen tudták, hogy csak ránk számíthat. Amit intézményi keretek közt nem tudtunk megoldani, magánemberként vagy társadalmi munka keretében is megoldották.

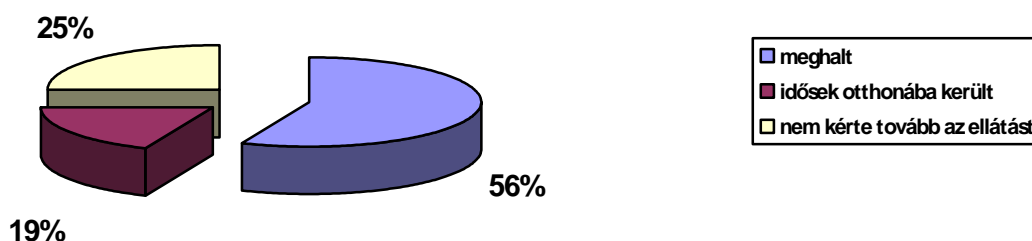
Amikor meghalt, szolid, hozzá illő tisztességes temetést biztosítottunk számára. A ravatalozót csak Intézményünk dolgozói állták körül.

Lakását az idősellátás fejlesztésének reményében Intézményünkre hagyta, de az Önkormányzat rendelete alapján az intézményeknek nem lehet saját ingatlan - tulajdona, ezért ez az ingatlan az Önkormányzatra szállt.

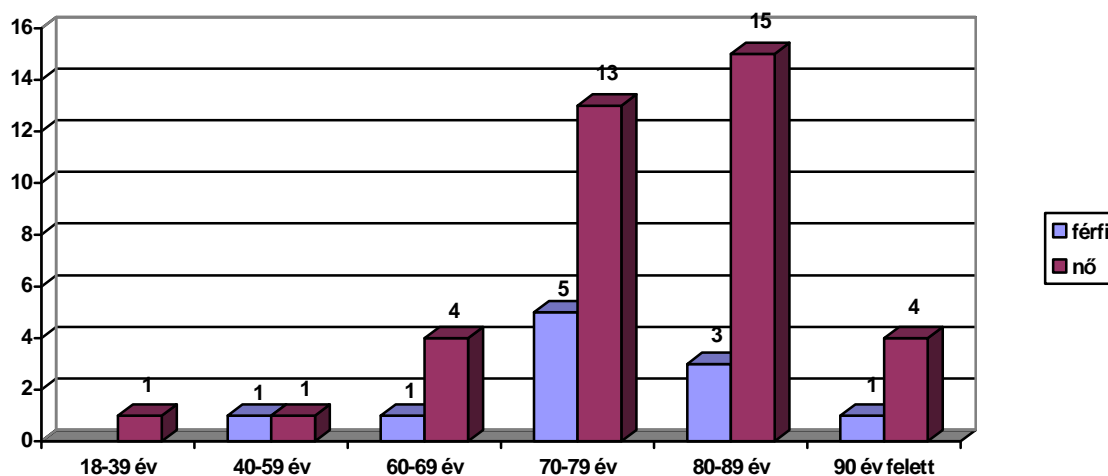
Néhány számadat még az ellátással kapcsolatosan:

Az év során 21 új ellátottunk volt, és 16 fő került ki az ellátásból.

A kikerülés okainak megoszlását az alábbi diagram mutatja:



Ellátottjaink életkor szerinti megoszlása:



Házi segítségnyújtás keretében 2011-ben is vállaltunk mosást és nagytakarítást. 119 adag ruha mosásából 44.100 Ft, 51,5 óra takarításból 44.800 Ft, összesen: **88.900 Ft többletbevételünk** származott. (Ez 22%-kal kevesebb az előző évi ilyen jellegű bevételnél, de itt is érzékelhető volt, hogy az ellátottak nagyon meggondolják, hogy mire adnak ki pénzt.)

A házi segítségnyújtásban részesülő ellátottjaink számára sok esetben a gondozónők jelentik a kapcsolatot a külvilággal. Igyekszünk pótolni a hiányzó, vagy távol élő családtagjukat. Felköszöntjük őket név- és születésnapjukon, és a korábbi jó gyakorlatot folytatva, meginvitáljuk őket az Idősek Klubja nagyobb rendezvényeire (farsang, nőnap, majális, anyák napja, idősök világnapja, karácsony). Ilyenkor gondoskodunk az ellátottak be- és hazaszállításáról is.

Gondozónőink decemberben szakmai nap keretében látogatást tettek Lőrincibe, ahol szakmai tapasztalatcserét folytattak az ott dolgozó kollégákkal.

3. 6. IDŐSEK NAPPALI ELLÁTÁSA

*Az **idősök nappali ellátása** a házi segítségnyújtáshoz hasonlóan, a saját lakókörnyezetükben élő idős személyek ellátását jelenti, de a gondozási tevékenység nem az ellátott lakásán, hanem a közösségi létre is alkalmas intézményi környezetben (Idősek Klubja) történik.*

Intézményünk Hajós Alfréd úti Idősek Klubjában 40 férőhelyen biztosítjuk az ellátást.

Az idősök nappali ellátása komplex gondozási tevékenység, amely fizikai ellátást, egészségügyi ellátást, mentálhigiénés gondozást, foglalkoztatást, valamint érdekérvényesítés segítését (hivatalos ügyek intézésének segítését) foglal magába.

2010-től jogszabályi változás alapján az étkeztetés biztosítása kikerült az Idősek Klubja kötelező szolgáltatásai köréből. Az ebédet szociális étkeztetés keretében, helyben fogyasztás lehetőségével, a tízórait és az uzsonnát külön szolgáltatásként vehetik igénybe a klubtagok.

A Gondozási Központ vezetőváltása az Idősek Klubjának szakmai munkáját is kedvezően befolyásolta. (Az Idősek Klubja szervezetileg az Óhatvani Gondozási Központához tartozott.)

Az új vezető célul tűzte ki a rendszeres, tervszerű programok bevezetését a klub életébe. Az idős emberek számára fontos a kiszámíthatóság, a tervezhetőség. A korábbi években nehezen viselték az ötletszerű programokat, amire nem tudtak előre felkészülni.

2011-ben egy jól strukturált, heti rend szerinti, irányított munka folyt, aminek pozitív hozadékaként a szolgáltatás kihasználtsági mutatói is javultak. Azok a klubtagok, akik egy héten csak egyszer vették igénybe a klub szolgáltatásait, a rendszeres foglalkozások hatására más napokon is eljöttek.

Sokat lendít az ellátás színvonalán és az ellátotti létszámon is, az ingyenes be- és hazaszállítást, valamint az a tény, hogy a Képviselő-testület döntése alapján a tartózkodásért nem kell fizetniük a klubtagoknak.

Szemmel látható a változás egy-egy klubtagon, akin bekerülésekor érzékelhetőek az izoláció jelei, esetleg a kezdődő demencia tüneteivel érkezik, majd a szakemberek gondoskodása és a közösség hatására állapota javul, érdeklődő, jókedélyű lesz. Többen érkeztek külső hatásra (a család kérte, hogy járjanak a klubba), el is mondták, hogy csak azért jöttek, mert a családtagjaik akarták, aztán néhány hét múlva már eszükbe sem jutna elmenni, annyira megszerették a közösséget.

Kedves,családias légkör alakult ki, ahol az idősek szinte családtagként tekintenek egymásra.

A múlt évi sok új, közös program még jobban összehozta a klubtagokat:

Hétfőnként Dr. Barcza Béla nyugalmazott evangélikus lelkész tartott imádkozással egybekötött foglalkozást, lelki gondozást.

Keddenként mozgásmegtartó tornafoglalkozáson vehettek részt az idősek.

24 héten át, minden szerdán (általuk agytornaként aposztrofált) önismereti, készségfejlesztő tréninget tartottunk az egészségfejlesztési TÁMOP-os pályázat alprogramjaként. Nagyon élvezték a feladatokat és mindig nagy izgalommal várták a foglalkozásokat.

Hat alkalommal csütörtöki napokon - ugyancsak a TÁMOP-os program részeként - dietetikus segítségével, az egészséges táplálkozás ismérveit sajátíthatták el. A foglalkozás népszerűségét jelentősen növelte, hogy minden alkalommal kóstolóval egybekötött előadások voltak.

A heti rendszeres programok mellett a hagyományos ünnepségekre is sor került. A név- és születésnap köszöntők mellett az alábbi rendezvények színesítették a hétköznapi életet:

- Februárban elköszöntünk az Óhatvani Gondozási Központ vezetőjétől és köszöntöttük az új vezetőt.
- Ugyancsak februárban került megrendezésre egy rendhagyó farsangi mulatság, ahol az Idősek Klubja tagjai mellett jelen voltak az Újhatvani Gondozási Központunkban működő Értelmi fogyatékkal élők Napközi Otthonának fiataljai is. Együtt ünnepelt és "mulatozott" a két csoport. A programot igyekeztünk úgy összeállítani, hogy ki tudjuk elégíteni az eltérő

igényeket. A fiatalok egyéni jelmezekben léptek fel, az idősök pedig a gondozókkal közösen cirkuszi produkcióval szórakoztatták a nagyérdemű közönséget.

- Március 9-én a klub férfi tagjai virággal és verssel kedveskedtek a nőknek. Dr. Barcza Béla lelkes is jelen volt és beszédével megtisztelt bennünket.
- Áprilisban Fejes István klubtagunk a Klubban ünnepelte 90. születésnapját. Ebből az alkalomból Szabó Zsolt polgármester is köszöntötte őt.
- Április 19 - 20-án a Föld napja alkalmából kert rendezési akciót tartottunk. A dolgozók, klubtagok és a Pszichiátriai betegek Közösségi Ellátásának ügyfelei közösen tették rendbe a Klubhoz tartozó kertet.
- A közelgő Húsvétra tojásfestéssel készültek az idősök. Nem maradt el a húsvéti locsolkodás sem.
- Az Anyák napi ünnepségünkre Polgármester Úr ismét ellátogatott az Idősök Klubjába. Virággal kedveskedett az anyukáknak, nagymamáknak, dédnagymamáknak. Időseink nagyon örültek, hogy jelenlétével megtisztelte ünnepségünket.
- Nagy sikere volt a szabadtéri Majálisnak. A férfiak állították a Májusfát, Bánfalviné Márti gondozónő bográcsban főzte a babgulyást. 5 állomásból álló vetélkedő színesítette a programot és délután még egy kvízzjátékon is összemérhették tudásukat a klub tagjai.
- Júliusban a Szent Kamill Idősök Otthonába látogattunk el időseinkkel egy vetélkedőre, ahol egy rövid bemutatkozó műsort is adtak a klubtagok.
- Ugyancsak júliusban Rózsaszentmártonban vendégeskedtünk, az Idősök Otthona Annanapi rendezvényén. Itt a vetélkedő és a műsor mellett lehetőség volt a templom és a Bányászati Múzeum megtekintésére.
- Szeptemberben ingyenes szemvizsgálat volt a Klubban.
- Minden évben kiemelkedő jelentőségű rendezvény az Idősök Világnapja. A Világnaphoz kötődően ebben az évben ünnepséget és kirándulást is szerveztünk.

Az ünnepségre szeptember 30-án került sor, amikor is Szabó Zsolt polgármester és Szinyei András alpolgármester is ellátogatott hozzánk. A városvezetők köszöntője után, a Bajza József Gimnázium diákjainak színvonalas műsorát tekinthettük meg.

Október 3-án Csillaghegyre kirándultunk. Az idősök kérésére a Hare Krisna Templomot és Kulturális Központot látogattuk meg, ahol az indiai kultúrával előadás és filmvetítés keretében ismerkedtünk meg. A hagyományok mellett betekintést nyerhettünk a vallási filozófiájukba, táncbemutatót láthattunk és indiai ebéd várt ránk. A programvezetőnk

nagyon megdicsérte csoportunkat, mert elmondása szerint ilyen fegyelmezett és érdeklődő csoport még nem járt náluk.

Erre a programra a klubtagok hozzátartozói is eljöhetnek. Ugyan csak néhányan tudtak élni a lehetőséggel, de nekik és idős családtagjuknak maradandó élményt jelentett a közös együttlét.

- Októberben újra meghívást kaptunk a Szent Kamill Idősek Otthonába, szüreti mulatságra.
- Novemberben diószedés és diótörés foglalta le a hétköznapiakat. Az összeszedett és megpuhított dióból minden klubtagnak jutott és még finom sütemény is készült belőle.
- December elején a Klubba is megérkezett a Mikulás. Minden klubtag kapott ajándékcsomagot.
- Karácsonyi ünnepség: nagy izgalommal készültünk a hagyományos közös karácsonyi ünnepségre. Időseinknek a szaloncukor mellé saját készítésű vászonszatyrot varrtunk, aminek hasznát vehetik a Klubba való járás során. Elkészítésében néhány önkéntes is segédkezett.

Az ünnepségen Szabó Zsolt polgármester is jelen volt és 1 - 1 diós és mákos bejglit hozott az időseknek ajándékba. Az ünnepi hangulatot a karácsonyi díszítés és a csodaszép karácsonyfa mellett, a Bajzás diákok karácsonyi műsora emelte.

Decemberben sikerült szert tennünk egy használt számítógépre, amin Tóthné Erika kolléganőnk segítségével az érdeklődő idősek gyakorolhatják a számítógép használatát.

Képek az Idősek Klubja életéből:



Farsang



Nőnap



Fejes Pista bácsi 90. születésnapja



Kertrendezés



Idősek Világnapja



Kirándulás a Krisna – templomba



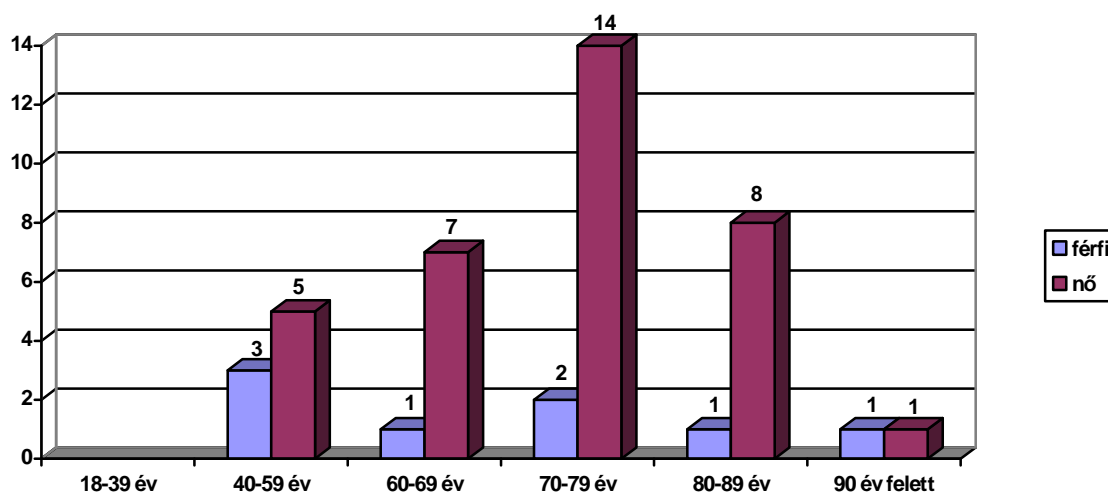
Karácsonyi ünnepség

Adatok az Idősek Klubja igénybevételéről:

2011-ben 12 új klubtag érkezett és 10 fő került ki az ellátásból. a 10-ből 2 fő elhunyt, 2 fő idősek otthonába költözött, 1 fő a gyöngyösi hajléktalan szállóra került és 5 fő egyéb okok miatt szüntette meg a tagságát. (Általában az egyéb okok romló egészségi állapotot jelentenek.)

Év végén **43 fő** beiratkozott klubtagunk volt.

A klubtagok életkori megoszlását az alábbi diagram szemlélteti:



Az előregedő tagok egyre több betegséggel küzdenek, gyakoriak a mozgásszervi problémák, de megtalálható a betegségek széles skálája. Ennek következtében az aktivitásuk is egyre kevesebb tevékenységre korlátozódik. Programjainkat igyekszünk ennek figyelembevételével alakítani. Amíg régebben közkedveltek voltak a zenés - táncos mulatságok, a fizikai igénybevételt igénylő kirándulások, ezek ma már csak kevés számú elláttal valósíthatók meg. Növekedett az orvoshoz kísérések, ügyintézők és bevásároltatások iránti igény is. Nagyon népszerűek klubtagjaink körében a klubban készült ételek (bográcsos, lecsófőzés, macoksütés).

2011-ben az Idősek Klubja látogatási esetszáma **8851 volt**.

A nyújtott szolgáltatások:

- ügyintézés: 2546 esetben
- mentális segítségnyújtás, tanácsadás: 4775 esetben
- szabadidős programokon való részvétel: 5328 esetben
- egyéb: 2585 esetben

Az Idősek Klubja 2011-ben nagyon eseménydús évet zárt. Köszönhető ez a Klub lelkes dolgozói gárdájának és a munkáját fontosnak tartó új szakmai vezetőnek.

3. 7. ÉRTELMI FOGYATÉKKAL ÉLŐK NAPPALI ELLÁTÁSA

Az értelmi fogyatékkal élők nappali ellátása az otthonukban élő értelmi fogyatékosok részére nyújt napközbeni tartózkodásra lehetőséget. Az étkezés és a személyi higiéné biztosítása mellett a hangsúly a szocializációs és fejlesztő tevékenységekre irányul. Az egyéni és csoportos fejlesztő foglalkozások célja, hogy a fiatalokat képessé tegye a mindennapi életben történő eligazodásra.

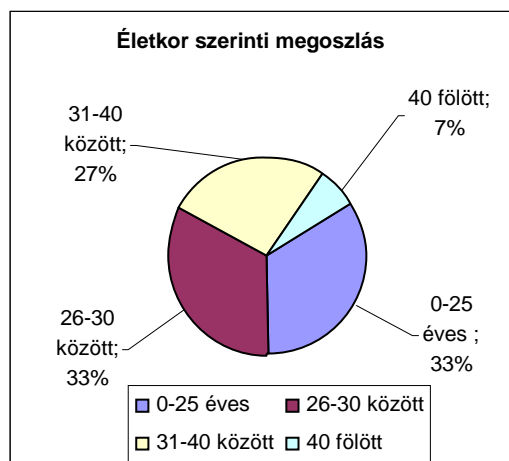
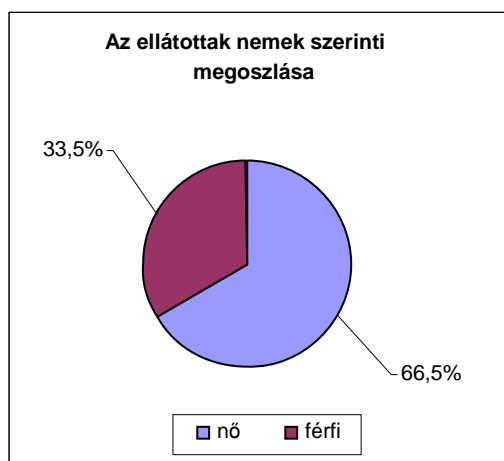
Intézményünk Újhatvani Gondozási Központja keretein belül működő Napközi Otthonában biztosítja ezt a szolgáltatást, 17 férőhelyen.

Az ellátás 2011-ben is 3 gondozási csoportban folyt. A gondozási csoportok kialakítása az ellátottak sajátosságainak figyelembe vételével történt.

A Napközi Otthon ellátotti létszáma 2011. első félévében 16 fő volt. Az év második felében 2 fő törvényes képviselője kérte az intézményi jogviszony megszüntetését. Ebből 1 fő depressziós állapota miatt nem akart a Napközibe járni. Őt és családját kollégáink több alkalommal felkeresték, hogy megpróbálják rábeszélni a szolgáltatást igénybevételére. Ezek a családlátogatások látszólag mindig sikerrel jártak, úgy tűnt, hogy a személyes megkeresés után járni fog a fiatal, de 1 - 2 nap után újra elmaradt.

A másik esetben több éves térítési díj hátralék miatt tájékoztattuk a szülőt, hogy gyermeke továbbra is járhat a Napközibe, de a nemfizetés miatt étkezést nem tudunk biztosítani részére. A szülő ezek után úgy döntött, hogy étkezés nélkül nem kéri az ellátást. A közel 100 ezer forint nagyságú hátralékot nem rendezte. Ennek tényéről a jogviszony megszüntetésekor értesítettük a jegyzőnőt. Az év során 1 fő új ellátott érkezett. Így az ellátotti létszám **15 főre** alakult. Az éves gondozási napok száma: 2931

Az ellátottak kor és nem szerinti megoszlása:



A feladatellátáshoz rendelkezésre álló épület elég szűkös, ezért előfordult, hogy a szülők - miután megnézték az épületet - inkább úgy döntöttek, hogy mégsem íratják be gyermeküket a Napközibe.

Bár valóban kicsi az alapterület, kevés a helyiség, de nagyon családias, üdítő és hangulatos az intézmény atmoszférája. Kollégáink elkötelezettek, lelkiismeretesek, mindent megtesznek - sokszor erőn felül is - a jó színvonalú szakmai munka érdekében.

Lelkesedésüket megviselte a Napközi bizonytalan helyzete. Már 2011. első félévében az egyik szülő elhintette, hogy biztos forrásból tudja, be fogják zárni a Napközi Otthont. Ettől kezdve a dolgozók és a szülők is kellőképpen megrémültek és nagyon nehéz volt a kétségbeesést kezelni. Tovább fokozta a rossz hangulatot, hogy az ÉNO egyik legrégebbi dolgozója élt a 40 év szolgálati időből adódó nyugdíjazás lehetőségével, és kivált a csapatból. Azt már kegyelemdöfésnek élte meg a Napközi Otthon kollektívája, hogy szakmai vezetőjük nem bírta tovább a bizonytalanságot és novemberben váratlanul felmondott.

Átmeneti időre a Támogató Szolgálat szakmai vezetője vette át az értelmi fogyatékkal élők nappali ellátásának vezetését. Ő próbált lelket önteni a dolgozókba, szülőkbe egyaránt.

A 2011-es évet még úgy zártuk, hogy bizonytalan volt az ÉNO további működtetésének sorsa. Bízunk azonban abban, hogy a város vezetése mindenki számára legjobb megoldást igyekszik megtalálni.

Programok az Értelmi fogyatékkal élők Napközi Otthonában:

- **Valentin nap:** a fiatalok megajándékozták egymást saját készítésű plüss szívvel. Délelőtt táncos mulatságon vettek részt, délután filmvetítés volt.
- **Farsang:** A Napközi Otthon fiataljai az Idősek Klubjában, az idősekkel közösen ünnepelték a farsangot. Jelmezes felvonulás, mókás műsorszámok és tombolasorsolás szerepeltek a programok között.
- **Nőnap:** A fiúk verset tanultak, ezzel a verssel és 1-1 szál virággal köszöntötték a Napközibe járó lányokat.
- **Húsvét:** A rendezvényre vendégek érkeztek, a Legányok citerazenekar adott műsort. Vicces népdalokat énekeltek citera kísérettel. A fiúk locsolóverset mondtak és meglocsolták a lányokat.
- **Anyák napja:** A fiatalok saját készítésű szív alakú táblával és virággal köszöntötték az édesanyjukat. Megható volt, hogy 1-1 szeretetteljes mondattal is megajándékozták az édesanyjukat, ami arról szólt, hogy ők miért is szeretik őket. A rendezvényre a fiatalok és a gondozónők közösen sütöttek süteményt.

- **Gyermeknap:** Szülők és fiatalok közösen ünnepelték a Gyereknapot. A Musical Club növendékei részleteket adtak elő a Dzsungel Könyvéből. Az udvaron felállítottuk a Családi Tanácsadó Szolgálat által készített szabadtéri játékokat (Dobálда, Célozda, Horgászat, Diótörő). A kézművel asztaloknál különféle technikákat próbálhattak ki a szülők is. Az ebéd szabadtűzön készült (grillezett hús, sült krumpli és saláta). A jó hangulathoz hozzájárult a közös tánc, a finom sütemények, a helyben pattogatott kukorica és a gyermeknapi ajándék.
- **Évforduló:** 2011-ben ünnepeltük Napközi Otthonunk 7 éves fennállását. Az évforduló vendége Kondek Zsolt képviselő volt, aki gitáros - énekes műsorával kedveskedett a jelenlévőknek. Fiatalok, szülők, vendégek lelkesen kapcsolódtak be a közös éneklésbe. Volt közös tánc, játékos vetélkedő, udvaron készített gyros és a születésnapi torta sem maradhatott el.
- **Mikulás:** December elején a Napközibe is ellátogatott a Mikulás. Minden fiatal édességgel teli csomagot kapott.
- **Karácsony:** A közös karácsony nagy meglepetése a fiatalok által előadott műsor volt. Három lány verset mondott és a fiúk részleteket adtak elő a Betlehemi Királyokból. A rendezvényt megtisztelte Szekeres Mihály atya, Köves Gáborné a Szociális és Lakásügyi Bizottság elnöke és Kondek Zsolt képviselő. Szekeres atya ajándékot is hozott a közös fa alá. Az Intézménytől a fiatalok személyre szóló ajándékot kaptak, amit az őket ismerő gondozónők nagy gonddal válogattak össze.

Képek a Napközi Otthon életéből:



Farsang



Gyereknapi



Foglalkozások a Napközi Otthonban



Karácsonyi ünnepség

Az Intézmény egészségfejlesztési TÁMOP-os pályázatának két alprogramja a Napközi Otthon fiataljainak íródott.

A **"Varázsszőnyeg"** társkapcsolat - fejlesztő meseprogram a pszichodráma módszerére épült. Heti 2 órában 12 héten át, pszichológus segítségével meséken keresztül dolgozták fel a fiatalok a számukra problémát jelentő helyzeteket.

"Mozgásra szoktató" tornafoglalkozás: Az értelmi fogyatékkal élő fiataloknál a központi idegrendszeri károsodás mellett gyakran tapasztalhatunk mozgásfejlődésbeli elmaradást, mozgáskoordinációs zavart. A Down-szindrómások jellemzője az általános izületi lazaság, gyenge, laza izomzat. Esetükben fontos az alapvető tartási és mozgási funkciók fejlesztése, mozgáskoordináció fejlesztése, hely- és helyzetváltoztatás tanulása, egyensúlyjavító torna és testséma gyakorlása.

A pályázat lehetővé tette mindezek gyakorlását 28 héten át, heti rendszerességgel. A torna foglalkozásokhoz szükséges eszközöket (labdákat, karikákat, polifoamokat) is a pályázati támogatásból tudtuk beszerezni.

A mellékelt képek bizonyítják, hogy a fiatalok lelkesen vettek részt a foglalkozásokon.



3. 8. TÁMOGATÓ SZOLGÁLTATÁS

A támogató szolgáltatás testi vagy értelmi fogyatékkal élő személyek részére jelent segítséget, otthoni életvitelük fenntartásához, társadalmi integrációjuk megerősítéséhez. A szolgáltatás elemei: személyi segítség, szállítási szolgáltatás, információnyújtás és tanácsadás.

A közösségi ellátáshoz hasonlóan, a támogató szolgáltatás finanszírozásában is változás következett be 2009-től. Az állami normatíva helyett pályázati finanszírozási körbe került át a szolgáltatás.

Az ellátás szakmai tartalmában lényeges változás nem történt, az elszámolási egység változott meg a pályázati rendszerrel.

A szolgáltatás teljesítmény mutatóját nem az ellátotti létszám képezi, hanem a teljesített feladategység. 1 feladategységnek 5 km szállítás vagy 1 óra személyi segítség számít.

Az NRSZH által a finanszírozási szerződésben jóváhagyott feladategység évek óta jóval alacsonyabb, mint a Szolgálat által ténylegesen teljesített.

Év	Jóváhagyott (finanszírozott) feladategység	Szolgálatunk által teljesített feladategység	Különbözet
2009.	3300	4962	1662
2010.	3400	5691	2291
2011.	3400	5570	2170

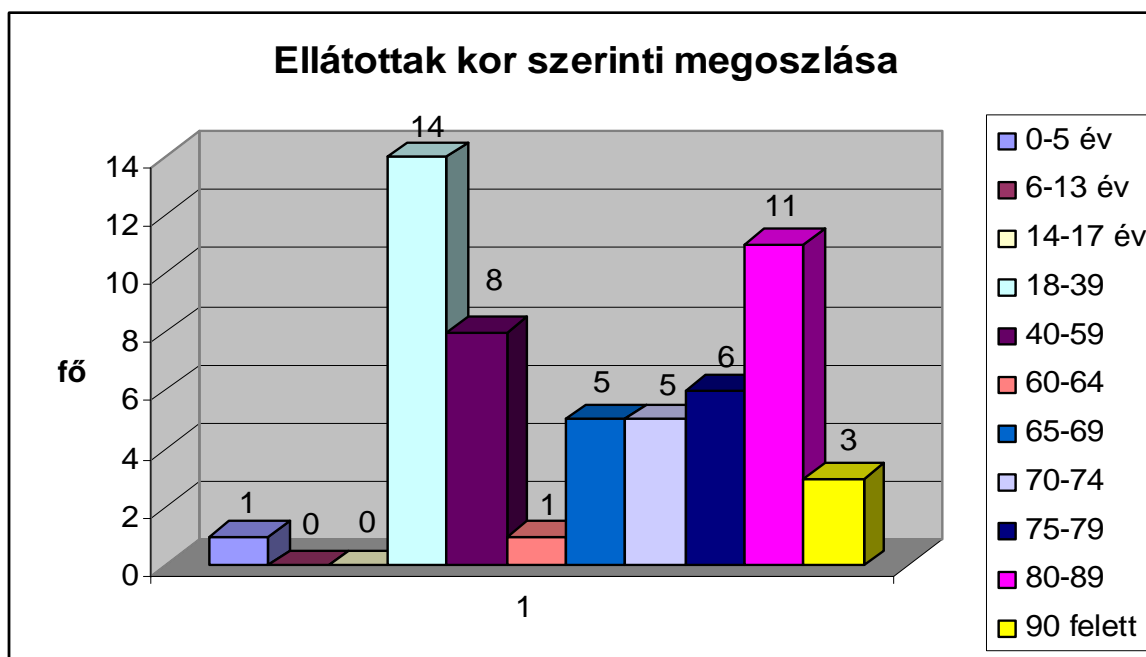
A MÁK és az NRSZH jogelőd intézménye az FSZH 2009-ben és 2010-ben is mindent rendben talált a szolgáltatás ellenőrzésekor. Mindkét ellenőrző hatóság elfogadta az Intézményünk által teljesített feladategységeket, de a finanszírozás során mégsem tudunk elmozdulni a 3300 - 3400 egységről.

2011. évi feladatellátásunkat nehezítette, hogy 1 fő személyi segítő elment a Szolgálattól. Egy másik kolléganő többet volt betegállományban, mint amit dolgozott. Nagyon megviselte a csoportot, hogy mire sikerült volna a helyettesítését megoldani, addigra mindig visszajött dolgozni, majd 1-2 hét múlva újra betegállományba vonult. Az év második felében a foglalkozás - egészségügyi orvos munkakörére alkalmatlannak minősítette és munkaviszonya felmentéssel megszűnt. Év végére rendeződött a feladatellátás személyi állománya.

Az év során nagyon sok probléma volt a Támogató Szolgálat autójával. Szinte nem volt olyan hónap, hogy ne kellett volna szerelőhöz vinni. (Az autót 2006-ban vásároltuk pályázati támogatásból, kora nem indokolná a fokozott szervízigényét.) A szükséges alkatrészek beszerzése is több hónapot vett igénybe. Szerencse, hogy Intézményünk másik autóját ezekben az esetekben helyettesítőként tudtuk igénybe venni.

Támogató szolgáltatás 2011-ben **54 fő** vett igénybe. (2010-ben az ellátotti létszám:53 fő volt). Az 54 főből 38 nő és 16 férfi.

Életkor szerinti megoszlásukat az alábbi ábra tartalmazza:



Új igénylők száma: 13 fő
ellátásból kikerült: 12 fő

A kikerülés oka:

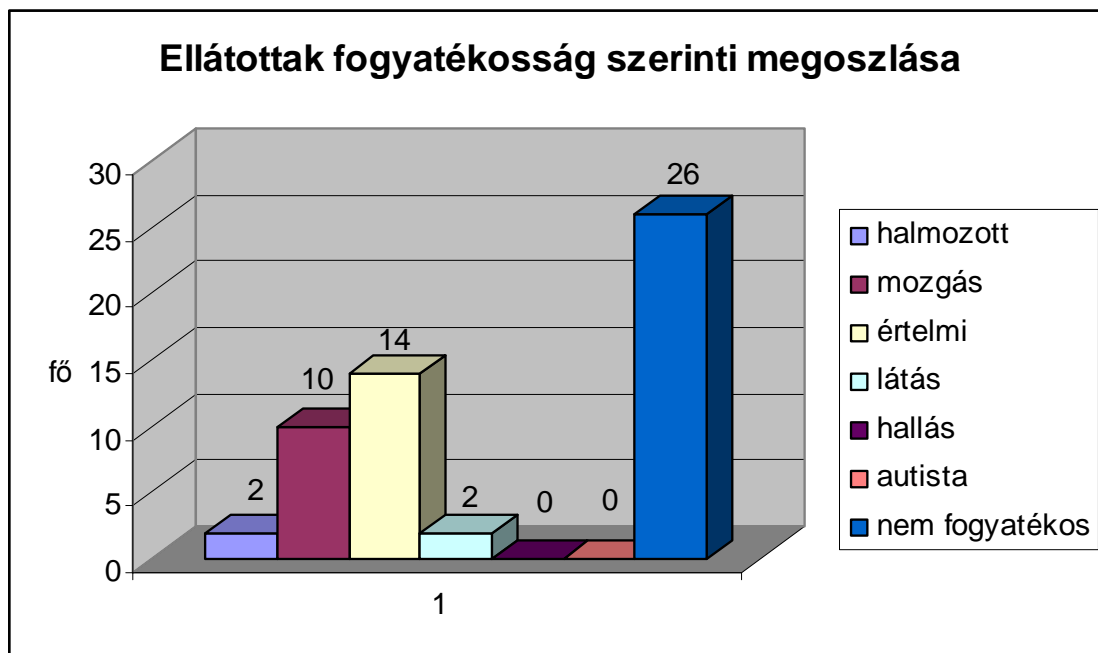
- elhunyt: 2 fő
- más településre költözött: 4 fő
- idős otthonba került: 2 fő
- nem kéri az ellátást: 6 fő

Az 56 fő ellátottból

- szociálisan rászorult: 28 fő
- szociálisan nem rászorult: 26 fő

A szociálisan nem rászorult személyek elsősorban azok a mozgásukban korlátozott idős emberek, akiket a Támogató Szolgálat az Idősek Klubjába szállít, és nem rendelkeznek a jogszabályban meghatározott rászorultsági feltételekkel.

Az ellátottak fogyatékoság szerinti megoszlása:



A szolgáltatás feladatmutatói:

Finanszírozott feladatmutató: 3400 egység

Teljesített feladatmutató: 5570 egység

Ebből személyi segítség feladategysége: 3514 (63%)

szállítási feladategység: 2056 (37%)

A szolgáltatási elemek igénybevételi mutatói:

- **Tanácsadás, információnyújtás**

Az év során több esetben is sor került tanácsadásra és információnyújtásra. Időszothoni elhelyezéshez, fogyatékosági támogatás, közlekedési támogatás igényléséhez kérték segítségünket az ügyfelek.

- **Szállítási szolgáltatás**

Éves futott km: 20.874, ebből nem hasznos 7853 km. Finanszírozás szempontjából elszámolható 10.280 km (ez 1700 km-rel és 340 egységgel kevesebb, mint 2010-ben. Oka az ÉNO-ba történő szállítás és az alkalmankénti szállítás csökkenése.)

Éves szállítási esetszám: 8837, ebből finanszírozáshoz elszámolható: 4505.

- **Személyi segítség**

A személyi segítségnek a teljesített feladategységen belül legalább 60%-nak kell lennie. A mi esetünkben ez az arány 63%.

Az év során napi rendszerességgel gondozott személyek száma 7 fő.

A személyi segítséget 2 fő személyi segítő végzi.

A személyi segítség az önálló életvitel segítségét, háztartási feladatok ellátását, ügyintézés segítségét, személyi higiéniába való közreműködést és egyéb ápolási - gondozási feladatok ellátását jelenti.

2011-ben a személyi segítség során teljesített gondozási óra 3142 volt. (2010-ben 3292 óra).

Kihasználsági mutatók:

A jármű kihasználtsági mutatója 2011-ben: 59%

A személyi segítő munkaidő kihasználtsági mutatója: 89%

(2010-ben a jármű kihasználtsági mutatója 75%, a személyi segítő munkaidő kihasználtsága: 63% volt.)

Támogató Szolgálatunk feladatellátása során napi kapcsolatban áll az Idősek Klubjával és az Értelmi fogyatékkal Élők Napközi Otthonával.

A nappali ellátást nyújtó szervezeti egységeink által rendezett programok sikeréhez szállítási tevékenységükkel nagyban hozzájárulnak.

2011. december 31-én a feladatellátás első 3 éves pályázati ciklusa lezárult. 2011. szeptemberében Intézményünk elkészítette a következő 3 éves ciklusra szóló pályázatát, ami kedvező elbírálásban részesült. 2014. december 31-ig rendelkezünk érvényes finanszírozási szerződéssel, de a finanszírozásra kerülő feladatmutatók évente kerülnek meghatározásra.



Munkában a Támogató Szolgálat munkatársai

4. EGYÉB INTÉZMÉNYI PROGRAMOK

- ⇒ 2011-ben 3 alkalommal tartottunk **intézményi munkaértekezletet**. A márciusi értekezleten ismertetésre kerültek az iskolai szociális munka kiépítésével kapcsolatos elképzelések, valamint az Egészségfejlesztési TÁMOP-os pályázat alprogramjai. Szeptemberben került sor a szokásos munka-, tűz- és környezetvédelmi továbbképzésre. A karácsonyi ünnepi munkaértekezletről egy külön pontban részletesebben is beszámolunk.
- ⇒ Áprilisban házi ünnepség keretében ünnepeltük a **Bölcsődék Napját**. Ezen a rendezvényen került sor először a "*Gondoskodó kezek*" díjak átadására.
- ⇒ Június végén Intézményünk egészségügyi dolgozóival a **Semmelweis - nap** alkalmából Nagyrédére kirándultunk. Megtekintettük a faluházat, majd látogatást tettünk a helyi kecskefarmon. Délután a helyi íjászpályán népi játékokat próbálhattunk ki, illetve egy családi íjász bemutatón is részt vehettünk.
- ⇒ Novemberben a **Szociális munka Napját** is házi ünnepség keretében tartottuk meg. Intézményünk szociális feladatellátását végző kollégáit az Idősek Klubjába hívtuk meg egy egész napos rendezvényre. Kreatív foglalkozások, népi játékok és délután játékos szervezetfejlesztés szerepelt a programban.

Ezen a napon került átadásra a *Segítők Gyűrűje* kitüntetés is. Bata Istvánné csoportvezető gondozónő és Gulyás Beáta, a Családi Tanácsadó Szolgálat vezetője részesültek ebben az elismerésben 2011-ben.



⇒ Ebben az évben a karácsonyi munkaértekezletünket és a Karácsonyi Megállót ötvöztük. **Karácsonyi sétára** hívtuk meg az Intézmény dolgozóit. A Polgármesteri Hivatal előtt találkoztunk és innen közösen sétáltunk a Balassi Bálint úti székhelyünk parkolójába. A parkolóban karácsonyi stand, feldíszített karácsonyfa, forró tea és sütemények várták a kollégákat. Mindenki hozott ajándékot, amit egy kosárba tettünk be. Mécsesekből egy karácsonyfa - formát is építettünk, ami az összetartozásunkat jelképezte. A közös ünneplés végén mindenki választott egy ajándékot a "közös" kosárból.



5. TÁMOP 6.1.2/A. EGÉSZSÉGSZIVÁRVÁNY - EGÉSZSÉGFEJLESZTÉS A SZIVÁRVÁNY SZOCIÁLIS, GYERMEKJÓLÉTI ÉS EGÉSZSÉGÜGYI INTÉZMÉNYBEN PÁLYÁZATI PROGRAM BEMUTATÁSA

2011-ben nagy fába vágtuk a fejszénket. 2009-ben egy EU- s pályázati lehetőségen felbuzdulva, szakmai anyagot készítettünk egészségfejlesztés tárgykörében. Az első információk szerint az általunk benyújtott programsorozat nem nyerte el a bírálók tetszését, így elkönyveltük a pályázat sikertelenségét.

2010. decemberében kaptuk a hírt, hogy mégis támogatást kapott az *Egészségszivárvány* néven futó projektünk és 10 millió forint pályázati támogatásban részesül a program.

Ambivalens érzésekkel fogadtuk a jó hírt, hiszen több mint 1,5 év telt el a pályázat benyújtása óta. Azok közül a szakemberek közül, akikre építettük a programokat, többen már nem dolgoztak Intézményünknel, vagy már más feladatok elvégzésére vállaltak kötelezettséget. Végül úgy döntöttünk, újra tervezzük a teendőket és belevágunk a projekt megvalósításába. Az alprogramoknak megfelelően Intézményünk csaknem minden munkacsoportjának jutott feladat bőven.

Tisztelet és örök hála a kollégáknak, hogy az intézményi alapfeladatok ellátása mellett, időt és fáradságot nem kímélve végigcsinálták a pályázati programot.

Nagyon sokat kellett dolgozni vele, mert számunkra ez ideig ismeretlen és túlzottnak tartott adminisztrációs kötelezettségeket is nyakunkba vettünk a pályázat megvalósításával. Gyakran éreztük, hogy az előírások teljesítése már-már meghaladja a kapacitási határainkat, hiszen a pályázati program megvalósítása miatt az intézményi alapszolgáltatások színvonala nem sérülhetett.

A program hivatalos zárásakor, a decemberben megrendezésre kerülő zárórendezvényen, a sok munka ellenére, mindannyian jó szívvel emlékeztünk vissza az eltelt időszakra és foglaltuk össze az alprogramok tapasztalatait.

Büszkéek voltunk arra, hogy 14 féle alprogrammal gazdagítottuk Intézményünk szolgáltatásait és a visszajelzések (elégedettségi vizsgálat) alapján a résztvevők egyértelműen hasznosnak ítélték meg a programokat.

Az "Egészségshivárvány" projekt az alábbi alprogramokat tartalmazta:

1. TÁPLÁLKOZÁSI PROGRAM

- „Ételed az életed” Baba – mama klub az egészséges táplálkozásért
- „Sosincs későn” egészséges táplálkozás idős korban is

2. MOZGÁS PROGRAM

- „Jó formában a babával” Baba-mama torna
- „Mocorgó” Bölcsődei mozgásfejlesztő foglalkozások
- „Mozgásra szoktató” Értelmi fogyatékkal élő fiatalok mozgásprogramja
- „Sosincs későn” mozgásmegtartó foglalkozás időseknek
- Anti-stressz torna: dolgozók részére
- „Térmozgás – mozgástér”: lakossági program
- „Sportok éjszakája” Maratoni foci középiskolások részére

3. LELKI EGÉSZSÉGVÉDELEM

- „Áthangoló” stressztűrő képességet erősítő csoportfoglalkozás dolgozók részére
- „Sosincs későn” önismereti foglalkozás idősek részére
- Önismereti tábor 6-14 éves, nehéz élethelyzetben lévő gyermekek részére

4. ÉLETVÉZETÉSI KOMPETENCIÁK

- „Én-erősítő” csoportfoglalkozás pszichiátriai betegek részére
- „Varázsszönyeg” társkapcsolat-fejlesztő meseprogram értelmi fogyatékkal élő fiatalok részére

Az alprogramok kapcsolódása Intézményünk szervezeti egységeihez:

<ul style="list-style-type: none">• Védőnői Szolgálat	<ul style="list-style-type: none">× "Ételed az életed" Baba-mama klub az egészséges táplálkozásért.× "Jó formában a babával" Baba-mama klub torna
<ul style="list-style-type: none">• Bölcsőde	<ul style="list-style-type: none">× "Mocorgó" mozgásfejlesztő foglalkozások bölcsődés gyermekek részére

• Gyermekjóléti Szolgálat	✗ Önismereti tábor 6 - 14 éves hátrányos helyzetű gyermekek részére
• Családi Tanácsadó Szolgálat	✗ "Sportok éjszakája" - Maratoni focibajnokság középiskolás korosztály részére ✗ "Térmozgás - mozgástér" lakossági közös torna
• Értelmi fogy. élők Napközi Otth.	✗ "Mozgásra szoktató" tornafoglalkozások ✗ "Varázsszőnyeg" társkapcsolat fejlesztő meseprogram
• Pszich. betegek Köz. Ellát.	✗ "Én erősítő" csoportfoglalkozások pszichiátriai betegek részére
• Idősek Klubja	"Sosincs későn" ✗ Mozgásmegtartó tornafoglalkozások ✗ Egészséges táplálkozás idős korban is ✗ Önismereti és készségfejlesztő foglalkozások
• Intézményvezetés	✗ Anti-stressz torna dolgozók részére ✗ "Áthangoló" stressztűrő képesség növelő tréning dolgozók részére

Néhány fontosabb statisztikai adat az "Egészségshivárványról":

A projekt megvalósításának időtartama: **2011. 02. 01. - 2011. 12. 31.**

Alprogramok száma: 14

Az összes foglalkozások száma: 211 alkalom

Ebből:

- nyitó - zárórendezvény:	2 alkalom
- táplálkozási program:	26 alkalom
- mozgásprogram:	116 alkalom
- lelki egészségvédelem	37 alkalom
- életvezetési kompetenciák	30 alkalom

- táplálkozási programok: 74 fő
- mozgásprogramok: 427 fő
- lelki egészségvédelmi programok: 82 fő
- életvezetési kompetenciák: 37 fő
- nyitó- és zárórendezvény: 120 fő



51

6. ÖSSZEGZÉS


Nehéz, mozgalmas és rendkívül munkás évet zártunk.

Különösen azért tűnt nehéznek, mert egész évben vártuk az új jogi szabályozók megjelenését, ami egyértelműsítette volna szolgáltatásaink jövőjét. Nehéz helyzetben volt a fenntartónk is, hiszen a bizonytalan jogszabályi környezet nem kedvezett a szolgáltatási stratégia kialakításának sem.

Közös célként tűztük ki - minden ellátásunknál - a szükséges és elégséges mérték meghatározását, a működtetés / működés gazdasági szempontból leghatékonyabb formájának kialakítását.

2011. év végére ennek jegyében körvonalazódtak Intézményünk szervezeti átalakításának fontosabb lépései.

A 2012-es év feladata az új működési mód kialakítása, az ehhez szükséges adminisztratív és operatív teendők elvégzése, az új szervezeti kultúra megszilárdítása.



Végezetül köszönetet mondok minden kedves kollégámnak az áldozatos munkájáért, a Polgármesteri Hivatal munkatársainak feladatellátásunk segítéseért és a Tisztelt Képviselő-testület minden tagjának támogatásáért!

Kérem Beszámolóm szíves elfogadását!

Hatvan, 2012. május 14.

Tisztelettel:

Zsitvay Katalin
igazgató

SZIVÁRVÁNY

SZOCIÁLIS GYERMEKJÓLÉTI ÉS EGÉSZSÉGÜGYI INTÉZMÉNY

