

GYŐR MEGYEI JOGÚ VÁROS


9021 Győr, Városház tér 1.

.....napirendi pont

A Szociális, Egészségügyi és Lakásügyi Bizottság előterjesztése


Tájékoztató a Családsegítő Szolgálat, az Egyesített Egészségügyi és Szociális Intézmény és a Hajléktalanokat Segítő Szolgálat 2014. évi szakmai munkájának felülvizsgálatáról


Győr, 2015. június 15.

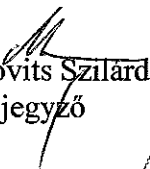

Előterjesztő: Takács Tímea
Szociális, Egészségügyi és Lakásügyi Bizottság
elnöke

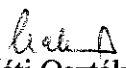
Az előterjesztést véleményezte: -

Meghívásra javasolt: -

Előterjesztést látta: 
Borkai Zsolt
polgármester


Dr. Somogyi Tivadar
alpolgármester,

Törvényességi véleményezésre bemutatva: 
Dr. Lipovits Szilárd
jegyző

Az előterjesztést készítette: Humánpolitikai Főosztály/Népjóléti Osztály


A Szociális, Egészségügyi és Lakásügyi Bizottság előterjesztése

Tájékoztató a Családsegítő Szolgálat, az Egyesített Egészségügyi és Szociális Intézmény és a Hajléktalanokat Segítő Szolgálat 2014. évi szakmai munkájának felülvizsgálatáról

Tisztelt Közgyűlés!

A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 92/B. § (1) bekezdés d) pontja értelmében „a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmény állami fenntartója ellenőrzi és évente egy alkalommal értékeli a szakmai munka eredményességét”.

A fenntartói ellenőrzés célja, hogy a szakmai munka hatékonyságát megvizsgálja, és az intézmény által nyújtott szociális szolgáltatásokról reális képet nyújtson a fenntartó számára. Győr Megyei Jogú Város Önkormányzata a szociális törvényben előírt szociális szolgáltatások biztosítása érdekében az alábbi személyes gondoskodást nyújtó szociális intézményeket működtette 2014. évben:

1. Családsegítő Szolgálat:

Szociális alapszolgáltatás:

- családsegítés

2. Egyesített Egészségügyi és Szociális Intézmény:

Szociális alapszolgáltatások:

- étkeztetés,
- házi segítségnyújtás,
- jelzőrendszeres házi segítségnyújtás,
- nappali ellátás: idősök klubjai, fogyatékosok nappali intézménye.

Szakosított ellátások:

- ápolást gondozást nyújtó intézmény: idősök otthonai,
- átmeneti elhelyezést nyújtó intézmény: időskorúak gondozóháza,

3. Hajléktalanokat Segítő Szolgálat:

Szociális alapszolgáltatások:

- étkeztetés,
- nappali melegedő.

Szakosított ellátások:

- ápolást gondozást nyújtó intézmény: hajléktalanok otthona,
- rehabilitációs intézmény: hajléktalan személyek rehabilitációs intézménye,
- átmeneti elhelyezést nyújtó intézmény: éjjeli menedékhely, hajléktalan személyek átmeneti szállása, időszakos férőhely biztosítása téli krízis ellátás keretében.

A szakmai ellenőrzés előkészítésének része volt egy, az adott intézményre szóló szempontsor összeállítása. E szempontsor és a Szakmai programjuk alapján az intézmények elkészítették a 2014. évre szóló feladataik teljesítésének értékelését.

A szakmai vizsgálat kiterjedt:

- a működést biztosító szabályzatok, nyilvántartások dokumentációjára,
- az intézmény feladatai ellátására vonatkozó Szakmai Program megvalósulásának elemzésére,
- az intézmény működésének általános, személyi, tárgyi és működési feltételeire.

Az ellenőrzés módszerei között szerepelt dokumentumok elemzése, helyszínen tett látogatás, nyilvántartások ellenőrzése, statisztikai adatok feldolgozása.

Győr Megyei Jogú Város Önkormányzata ellátási szerződés alapján 2014-ben a következő szolgáltatásokat biztosította:

- a Magyar Máltai Szeretetszolgálaton keresztül a fogyatékos személyek számára
 - támogató szolgáltatást,
 - nappali ellátást (10 fő halmozottan sérült fiatal részére),
- a Segítőház Alapítványon keresztül az utcán élő hajléktalan személyek számára az utcai szociális munkát,
- a Baptista Szeretetszolgálat Egyházi Jogi Személyen keresztül a pszichiátriai betegek nappali ellátását.

A Magyar Máltai Szeretetszolgálat, a Segítőház Alapítvány, valamint a Baptista Szeretetszolgálat Egyházi Jogi Személy a feladat ellátásáról – az ellátási szerződésben foglaltak szerint – minden év május 31-ig átfogó értékelést készít. Az ez évi feladat ellátásáról szóló tájékoztatót a Szociális, Egészségügyi és Lakásügyi Bizottság a 2015. június 15-én tartott ülésén megtárgyalta.

Határozati javaslat

Győr Megyei Jogú Város Önkormányzatának Közgyűlése a Családsegítő Szolgálat, az Egyesített Egészségügyi és Szociális Intézmény és a Hajléktalanokat Segítő Szolgálat szakmai munkájának felülvizsgálatáról készített tájékoztatót a 1. számú melléklet szerint elfogadja.

Győr, 2015. június 15.



Takács Tímea

Szociális, Egészségügyi és Lakásügyi Bizottság
elnöke

Értékelés a Családsegítő Szolgálat 2014. évi szakmai munkájáról

A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmény tevékenységét a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény és a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet szabályozza.

Győr Megyei Jogú Város Önkormányzata 1989 óta működteti a Családsegítő Szolgálatot.

A családsegítés a szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok számára az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése, valamint az életvezetési képesség megőrzése céljából nyújtott szolgáltatás. A Családsegítő Szolgálat a szociális alapellátás részeként, a személyes gondoskodást nyújtó intézmények körében szociális és mentális ellátást nyújt az arra rászorulóknak. A legfontosabb feladata a lakosság testi és lelki egészségének megóvása és fenntartása, szerepvállalás a szociális biztonság megteremtésében.

A családsegítő szolgáltatás – a jogszabályokban előírt létszámfeltételek hiányossága miatt – 2016. december 31-ig szóló határozott idejű működési nyilvántartásba történő bejegyzéssel rendelkezik.

A Családsegítő Szolgálat 2014. évi munkájáról szóló szakmai vizsgálatnál az alábbi szempontok kerültek kiemelésre:

1. Az intézmény munkájának átfogó értékelése
2. Az intézmény külső kapcsolatai, az együttműködés színterei
3. Az Adomány Központ működésének bemutatása, a szolgáltatást igénybevevők segítségének gyakorlata
4. Az intézmény 2014. évi gazdálkodásának értékelése

1. Az intézmény munkájának átfogó értékelése

Családsegítő Szolgálat 2014. évi munkája a statisztikai adatok tükrében:

A szolgáltatást igénybevevők száma összesen: 2.621 fő

Adyvárosi CSSK: 658 fő

Ebből a tárgyévben: régi kliensek száma: 475 fő

új kliensek száma: 183 fő

Belvárosi CSSK (Adósságkezelési szolgáltatással együtt): 793 fő

Ebből a tárgyévben: régi kliensek száma: 470 fő

új kliensek száma: 323 fő

Marcalvárosi CSSK: 550 fő

Ebből a tárgyévben: régi kliensek száma: 439 fő

	új kliensek száma:	111 fő
Újvárosi CSSK:		620 fő
Ebből a tárgyévben:	régi kliensek száma:	533 fő
	új kliensek száma:	87 fő

A szolgáltatást igénybevevők hozott problémái összesen:

Adyvárosi CSSK:	2.164
Belvárosi CSSK:	1.425
Marcalvárosi CSSK:	2.027
Újvárosi CSSK:	2.343

A szolgáltatást igénybevevők által hozott problémák megoszlása

Ssz.	A probléma típusa	Esetek száma			
		Adyvárosi CSSK	Belvárosi CSSK	Marcalvárosi CSSK	Újvárosi CSSK
1	Életviteli	579	700	459	450
2	Családi-kapcsolati	43	38	68	102
3	Családon belüli bántalmazás	1	0	1	0
4	Lelki-mentális	57	92	90	61
5	Gyermeknevelési	54	10	31	125
6	Anyagi	354	211	305	322
7	Foglalkoztatással kapcsolatos	69	83	49	75
8	Egészségkárosodás következménye	109	107	78	165
9	Ügyintézéshez segítségkérés	140	144	211	316
10	Információkérés	128	107	208	239
11	Egyéb	24	5	44	18
12	Összesen	1.558	1.497	1.544	1.873
	Krízishelyzet (összesenből)	31	2	9	14

Az éves forgalom

Az éves forgalom összesen: 22.474 fő

Adyvárosi CSSK:	6.052 fő
Belvárosi CSSK:	4.680 fő
Marcalvárosi CSSK:	5.708 fő
Újvárosi CSSK:	6.034 fő

A tárgyévben megjelenő új kliensek száma: 704 fő
Rendszeres szociális segélyben részesülők száma: 239 fő

Az éves forgalom a 2013. évi adathoz viszonyítva 26%-os emelkedést mutat. A Központok közül jelentősen, közel duplájára nőtt a forgalom az Adyvárosi Családsegítő Központban.

Adyvárosi Családsegítő Központ

Az elmúlt évre vonatkozóan a Központ célul tűzte ki a Családsegítő Szolgálat 2013. szeptemberi struktúra váltásával egyidejűleg bevezetett változások megszilárdítását, napi rutinná válását, mely sikeresen megvalósult. Az ügyeleti rend bevezetése beváltotta a hozzá fűzött reményeket, az ügyfelek többnyire saját családgyógyozójuk ügyeleti idejében keresték fel a Központot. Ezáltal a találkozások rendszeresebbé, tervezettebbé és így az esetvezetések hatékonyabbá váltak, a családgyógyozók havi, heti munkája jobban ütemezhetővé vált, valamint a korábbinál több, központi feladatba voltak bevonhatóak.

A megújított, részletesebb dokumentációs rendszernek köszönhetően az esetvezetések tudatossága nőtt. A családgyógyozók munkája, illetve az esetvezetések jobban nyomon követhetőek, visszacsatolás, fejlesztési célú értékelés, szükség esetén korrigálás valósulhatott meg egyénileg, illetve az esetmegbeszélő csoportok alkalmával. Ezt kiegészítve a családgyógyozók negyedéves, illetve éves értékeléseken kaptak visszajelzést munkájukról, mely során megfogalmazásra kerültek az egyéni fejlesztési irányok.

A területi illetékesség bővülése és a feladatok jobb ütemezése, szervezése szükséglet és lehetőséget teremtett a családlátogatások számának növekedésére, mely az előző évhez képest közel háromszorosára nőtt.

A Szolgálat szintű feladatok megvalósításában a Központ családgyógyozói aktívan vettek részt: iskolai közösségi szolgálat szervezése, játéktár működtetése, adománycsoport működtetése, „ÉLEK” csoport szervezése és lebonyolítása, „Közelebb- Egymáshoz” klub szervezése-lebonyolítása. Emellett a Központ dolgozói folyamatosan segítették a Közösségi térben zajló programok megvalósulását is.

Belvárosi Családsegítő Központ

2014. évben a Központ nagy hangsúlyt kapó feladatai – melyekkel a város egész területén élő lakosság rendelkezésére áll – a bérlakásban élők hátralékának csökkentése, az adósságkezelés és a rendszeres szociális segélyben részesülőkkel végzett szociális munka.

A bérlakásban élők hátralékkezelése, hátralékcsökkentése érdekében végzett szociális munka az ügyféllel kötött együttműködésen alapul. A hátralékkezelési szolgáltatást a 2014. évben két családgyógyozó végezte. A feladatot ellátó családgyógyozók nagy hangsúlyt fektettek az ügyféllel történő rendszeres kapcsolattartásra, a hátralékok kialakulásához vezető okok feltárására és a kialakult problémák megoldását segítő tanácsadásra. A szolgáltatást igénybevevőknél a rezsifizetés hajlandósága nőtt, a hátralékok törlesztését a megállapodások alapján teljesítették, ezért a lakásbérleti szerződések meghosszabbításra kerültek.

Az ügyfelek körében végzett vizsgálat megmutatta, hogy az adósságok jellemzően a rossz családi gazdálkodásból alakultak ki. A felmerülő anyagi nehézségek megoldására az ügyfelek kölcsön felvételekkel reagáltak, melyek az amúgy is bizonytalan bevételeket még inkább megterhelték. A nem rendszeresen teljesített fizetési kötelezettség átláthatatlanságot eredményezett, melyet az ügyfelek önerőből megoldani, feltárni nem tudtak. Tartozásaikat a kamatok, eljárási költségek is növelték.

2014-ben 28 új ügyfél részesült adósságkezelési támogatásban. Általánosan jellemző, hogy az ügyfelek több százezer forintos közüzemi tartozással kérik a segítséget. A hátralék kialakulásának oka továbbra is a rövid ideig tartó munkanélküliség vagy hosszabb betegség. Az adósságkezelési szolgáltatást igénybevevők pontosan teljesítették fizetési

kötelezettségeiket, a kialakult váratlan helyzetek megoldásában a tanácsadók segítségét kérték.

A 2014. évben a nyilvántartás szerint 239 rendszeres szociális segélyben részesülő ügyféllel tartott kapcsolatot a Központ. A nyugdíj előtt állók létszáma csökkent és nagymértékben nőtt az egészségkárosodottak, pszichiátriai és szenvedélybetegek száma. Velük a kapcsolattartás elengedhetetlenül szükséges, mert a hétköznapi ügyek vitelében támogatásra van szükségük, hiszen elveszítették a természetes támogató rendszereiket. Számukra a társadalmi re-integráció a Családsegítő Szolgálat családgondozóin keresztül valósult meg.

A Központ ellátási területéről segítséget kérők között jellemzően az idősebb korosztály van jelen, ezért az Egyesített Egészségügyi és Szociális Intézmény Központi Igazgatási Csoportjával rendszeres volt a kapcsolat. Az idősek családi, kapcsolati problémával, az egyedüllétből adódó nehézségekkel keresték fel a Központot. Sok esetben az idősellátás bekapcsolása megoldást jelentett, de a család gondoskodásának a hiánya feloldhatatlan lelki teher az idős számára.

A jogi és pszichológia tanácsadást igénybevevő ügyfelek száma is nőtt, sok esetben az ügy megoldásáig igénylik a támogatást.

Marcalvárosi Családsegítő Központ

2014. évben a Központ feladatát képező adománykezelés metodikájának, szabályainak kialakítása volt a fő feladat. E feladat ellátásáról a 3. pontban részletes elemzés található.

A városi szintű adománykezelés mellett a Központ továbbra is biztosítja a Marcalváros területén élők számára a családsegítő szolgáltatást, aminek színvonalas biztosítása érdekében

- bővítette a meglévő információs bázist,
- új, a szakmai munkára irányuló értékelési rendszert alkalmazott,
- az iskolai kapcsolattartó rendszert újra gondolta, mely alapján kialakította az együttműködés új rendszerét,
- tovább erősítette a családsegítés és a gyermekjóléti ellátás szakmai együttműködését közös szakmai megbeszélésekkel.

A Központ szervezésében megvalósuló „Szép korúak” csoportja 2014-ben is havi rendszerességgel működött. Létszámbővülés miatt helyszínbeli változtatás igénye merült fel.

Újvárosi Családsegítő Központ

Az ügyeleti rend bevezetése a Központban nem volt zökkenőmentes és teljességgel sikeres, mert az ügyfelek nagy részének nehézséget okoz a napok és napszakok, ügyeleti idők figyelemmel követése, illetve a problémáik megoldásának késleltetésére való képesség hiánya. Megoldásként a családgondozók saját és kollégáik munkájának megkönnyítése (bonyolult problémák, családi viszonyok „átlátása”), a feszült helyzetek elkerülése érdekében ügyeleti idejükön kívül is fogadták ügyfeleiket.

2014 októberéig tartott a városrész rehabilitációjával kapcsolatos pályázat, ennek keretében több program is megvalósításra került. A különböző programokon, rendezvényeken az év során nagyon sok felnőtt és gyermek vett részt. Általánosságban elmondható, hogy a programok tervezésekor megfogalmazott célok megvalósultak, a területen élő hátrányos helyzetű lakosság számára sikerült pozitív mintákat és számukra más módon elérhetetlen programokat (Családi Nap, Bóbita Teaház, „Siker Neked Is” klub stb.) nyújtani. A résztvevő ügyfelekkel, családokkal a családgondozók kapcsolata minőségi változáson ment át, a korábbi

bizalmi viszony tovább mélyült és a Családsegítő Szolgálat presztízse nagyot nőtt.

Az Újvárosi Családsegítő Központ 2014-ben új feladatot kapott, az integrációs szerződést kötött menekült, illetve oltalmazott státuszú személyekkel való kapcsolattartást.

Ők speciális helyzetük, problémáik miatt nagyobb odafigyelést, több foglalkozást igényelnek, melyet a nyelvi nehézségek nagyban akadályoznak.

A kollégák elsődleges feladata a kapcsolattartásban érintett intézményekkel való együttműködés kialakítása volt, a hatékonyabb ügyintézés, képviselő érdekében.

Sziget-kék Közösségi Tér

2014-ben a Sziget-kék Közösségi Tér összesen 430 alkalommal 816 különböző látogató részére 3305 megjelenéssel 21 csoport, illetve program színhelye volt. A Sziget-kék Klubhoz kötődő csoportok és programok paraméterein túl ezek az adatok a Családsegítő Szolgálat többi központjának a Közösségi Térben realizálódott programjainak a mutatóit is tartalmazzák.

A csoportok tervezésének, szervezésének, lebonyolításának aktív részese a Közösségi Térben fontos feladatot ellátó utcai szociális munkások csoportja, valamint az Adyvárosi Családsegítő Központ munkatársai, de a csoportok működtetésében szerepet vállaltak a Marcalvárosi és Belvárosi Családsegítő Központ, valamint a Gyermekjóléti Központ munkatársai is.

2. Az intézmény külső kapcsolatai, az együttműködés szinterei

A Családsegítő Szolgálat külső kapcsolatait és az együttműködő partnereket két szempont határozza meg. Egyrészt a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 64. § (2) bekezdésében előírt jelzőrendszeri tagokkal való együttműködés kötelezettsége, illetve lehetősége, másrészt a komplex család gondozásból eredő, az esetvitelhez szükséges szakmai együttműködések.

A családok segítése érdekében veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő jelzőrendszer működik. A jegyző, a járási hivatal, továbbá a szociális, egészségügyi szolgáltató, intézmény, valamint a gyermekjóléti szolgálat, a pártfogói felügyelő és a jogi segítségnyújtói szolgálat jelzi, az egyesületek, az alapítványok, a vallási közösségek és a magánszemélyek jelezhetik a családsegítés nyújtó szolgáltatóknak, intézménynek, ha segítségre szoruló családról, személyről szereznek tudomást.

A jogszabályban is felsorolt egészségügyi, szociális szolgáltatókon, intézményeken, az államigazgatás szervein túl szoros szakmai együttműködés épített ki a Családsegítő Szolgálat az alapfokú, középfokú és felsőfokú oktatási intézményekkel, a közszolgáltatási feladatot ellátó cégekkel, a rendőrséggel, az egyházakkal, a bevándorlókkal foglalkozó, valamint az érdekképviseleti szervezetekkel.

A 2014-es évben felülvizsgálatra kerültek és ennek alapján új alapokra helyeződtek az együttműködések a következő indokok miatt:

- A gyakorlati tapasztalatok alapján az egyének, gyerekek, családok problémája egyre összetettebb, megoldásukra egy szakma munkája nem elég, kezelésükre több irányú erőforrás mozgósítása, a szakmák közötti rendszeres információcsere és hatékony együttműködés szükséges. Évről évre növekszik a komplexebb, nem csak a

családokat, de a szakembereket is kihívások elé állító, több szakember együttműködését igénylő esetek száma.

- Az együttműködések esetlegességének és személyfüggőségének kiküszöbölése.
- Célzottabb és hatékonyabb segítség nyújtása az együttműködő partnereknek, főként a jelzőrendszer tagjaira fókuszálva.

Konkrét tevékenységek

Az elmúlt évben az együttműködések átstrukturálását három szinten végezték:

1. Vezetői szintű szakmai egyeztetés.

Eredmény: Együttműködési megállapodás kidolgozása és aláírása hét Győrben működő oktatási, egészségügyi és szociális intézmény között. Ezzel megtörtént az együttműködés kereteinek a meghatározása és az elköteleződés kinyilvánítása a partnerszervezetek részéről.

2. Fókuszcsoportos megbeszélések családsegítő kollégák vezetésével.

A várost négy területre bontották a Családsegítő Szolgálat központjaihoz igazítva és felmérték a napi gyakorlatban dolgozó szakemberek véleményét, problémáit, motivációit, igényeit a közös szakmai munka gyakorlatát illetően.

Eredmény: Minden résztvevő részletesen kifejtette, hogy milyen intézményekkel és milyen területen lenne szükséges az együttműködés erősítése. Ezen megbeszélések után körvonalazódtak a gyakran felmerülő kérdések, az állandóan visszatérő problémakörök és az együttműködések Achilles-sarkai, valamint megerősítést kapott az Együttműködési megállapodás céljai közül az eljárási utak, problémátípusonkénti megoldási protokollok kidolgozásának szükségessége.

3. Konkrét tevékenységek bevezetése.

A 2014-es év végére a fókusz csoportok, valamint az esetfeldolgozó csoportok tapasztalatai alapján – a partnerszervezetekkel közösen – megtörtént az eljárási utak kidolgozása, a szakmai szempontok és a hatályos jogszabályok maximális figyelembevételével, és azzal a céllal, hogy gyakorlati segítséget nyújtson az adott problémában érintett intézmények együttműködéséhez.

A partnerszervezetek, jelzőrendszeri tagok, valamint a Családsegítő Szolgálat közti írásos jelzések megkönnyítése és a jelzések szakmai tartalmának egységesebbé tétele érdekében jelzőlapok készültek, melyek rendelkezésre állnak minden jelzőrendszeri tag részére.

Az Együttműködési megállapodásban meghatározott célok és vállalások, a fókusz csoportokon elhangzottak és a Családsegítő Szolgálat korábbi tapasztalatai is azt mutatták, hogy az együttműködések hatékonyabbá tétele, a jobb információáramlás, a problémákra történő gyorsabb reagálás érdekében az egyik legfontosabb lépés a kapcsolattartó személyek meghatározása a partnerintézmények között. A Családsegítő Szolgálat ennek érdekében az összes partnerszervezet vonatkozásában folyamatosan biztosít egy-egy kapcsolattartó kollégát (illetve annak távolléte esetén helyettesít). Ezek a kollégák felkeresték az adott szervezetek kapcsolattartóit, tisztázták a kompetencia határokat, a közös pontokat, a hatékonyabb együttműködés feltételeit és biztosítják a folyamatos információáramlást, a gyorsabb reagálást.

Intézményi szinten – a felmerülő igényeknek eleget téve – minden iskola részére külön-külön is meghatározásra került két fő kapcsolattartó kolléga (egy családsegítő szakfeladatot és egy gyermekjóléti szakfeladatot ellátó), akikről az iskolák vezetői írásos tájékoztatást kaptak. Ebben megajánlásra került a közvetlen konzultáció biztosítása, a nevelési, szülői

értekezleteken való részvétel és tájékoztatás megtartása, az iskola rendezvényeibe történő bekapcsolódás, valamint az általános iskolák részére havi, illetve szükség szerinti gyakorisággal 2-4 órában olyan ügyelet biztosítása, ahol megtörténhet a konkrét problémás esetek átbeszélése, a dilemmák feloldása, a közös megoldások keresése.

Ezt követően a családgondozó kollégák 2014 szeptemberében személyesen keresték fel az iskolákat és az adott iskola igényeinek, szükségleteinek megfelelően alakították ki az együttműködéseket, így ezek tartalma, mélysége részben eltérő, de az együttműködés valamilyen formája minden iskolával megvalósult. A tapasztalatok a 2014/2015-ös tanév végén kerülnek összegzésre, de a kezdeti lépések biztatóak, a kapcsolattartást és az ügyeletet megvalósító kollégák, valamint az iskolai visszajelzések alapján egyaránt.

A közel egyéves munka eredményeinek mérése még nehéz, de a következő pozitív hatások várhatók városi szinten:

Az együttműködő szervezetek több szempontból is előnyösebb helyzetbe kerülhetnek, mint az izolált, magányos intézmények. Hatékonyabban tudják a feladataikat ellátni erőforrásaikat megosztva és kombinálva (szociális szolgáltatások összehangolása).

Jobban lehet koordinálni és szabályozni a szolgáltató rendszer működését, a párhuzamosságok kiiktatása révén.

Az együttműködések további gazdasági előnye, hogy minimális anyagi erőforrás mozgósításával, sőt akár annak mellőzésével a belső már meglévő erőforrások átstrukturálásával, azok kiaknázásával, összehangolásával is elérhető hatékonyabb munka, innováció.

3. Az Adomány Központ működésének bemutatása, a szolgáltatást igénybevevők segítségének gyakorlata

A Családsegítő Szolgálat speciális szolgáltatásként gyűjt és juttat el a rászorulóknak részére természetbeni adományokat, ezzel is elősegítve a krízishelyzetbe került személyek azonnali megsegítését. A krízishelyzetek, az azonnali segítséget, reagálást igénylő napi szükségletek a családgondozók, valamint a jelzőrendszer részéről jutnak a Központ tudomására. Ennek következtében folyamatosan elérhetőek a rászoruló családok és nyomon követhetőek az igények, szükségletek.

A központosított adományelosztás 2013. évben valósult meg, ami nagymértékben elősegítette a szükségletek és az igénybevétel nyomonkövethetőségét. A szakmai munkára épülő igényfelmérés, annak nyilvántartása és az adományok igénybevételéről való visszajelzés együttesen biztosítják a tevékenység eredményességét és átláthatóságát. Az adományok egy központban történő feldolgozása, raktározása lehetővé teszi, hogy bizonyos krízishelyzetekre előre felkészüljenek, és abban hatékonyan segítsenek (pl. gyászruha igény, kórházi elhelyezés esetén stb.).

Az adományok kezelésével kapcsolatos feladatokat a Családsegítő Szolgálat működésének átstrukturálása során a Marcalvárosi Családsegítő Központ kapta.

Az Adomány Központ résztvékenységei: az adományok fogadása, gyűjtése, feldolgozása, osztása, közvetítése és ezek dokumentálása.

Az adományok fogadása folyamatos volt. Az adományozók jelentős része magánszemély, akik többnyire telefonon jelzik az adomány vitelét. Általában használt ruhaneműt, műszaki cikkeket, konyhai eszközöket, gyerekjátékokat stb. ajánlanak fel, esetenként egész hagyaték átadására is sor kerül.

A lakosság részéről érkező felajánlások – elsősorban ruhanemű tekintetében – száma megnőtt

az elmúlt évben, ugyanakkor nem jelentős a műszaki cikkek mennyisége.

A raktárhelyiség kihasználtsága egész évben maximális volt. A családgondozói munkát, az ügyfélbarát kliensfogadást sokszor zavarták az adományfogadással járó zajos munkafolyamatok. E probléma megszüntetését, valamint a helyhiány enyhítését a jelenleg folyamatban lévő felújítás biztosítja újabb raktárhelyiség kialakításával, illetve az épület megközelítési lehetőségének módosításával.

Az adományok feldolgozása a beérkezést követően folyamatos volt. Ennek során a következő kategóriákat alakították ki: ruhaneműk – ezen belül nem és életkor szerinti megosztás, illetve kórházi-, gyász-, fehér- és újszülött alcsoportok – gyermekápolási eszközök, játékok, műszaki cikkek, használati eszközök, könyvek, tartós élelmiszerek. A Központ munkatársai a jobb minőségű ruhaneműt félreteszik a krízishelyzetekre, a senki által el nem fogadott ruhaneműt géprongyként hasznosítják.

A raktáron lévő készletek kiadása heti két napon történik, ezen idő alatt a kliensek bemehetnek és kérhetik a támogatást. Egy munkatárs, illetve közfoglalkoztatott segít a kiválasztásban, egyúttal a felügyeletet is ellátják (az elvihető mennyiség betartásának ellenőrzése). Az ügyfélfogadási időn kívül a családgondozó javaslatával érkező, krízishelyzetben lévők részére kerül adomány kiadásra. A nagyobb mennyiségű adományok, illetve az alkalomhoz kötöttek kiosztására akciószerűen, előre meghirdetett napon kerül sor.

Az igénybevételről és igénybevevőkről nyilvántartást vezetnek. Az új támogatást kérők többnyire a családgondozók javaslatára érkeznek.

A célzott adománygyűjtés is a Központ feladatai közé tartozik. Az elmúlt évben is a gyűjtések igényfelméréssel, illetve ennek alapján a cél megjelölésével kezdődtek, majd erre figyelemmel szervezték meg a gyűjtést a lakosság körében, illetve kerestek fel szervezeteket, vállalkozásokat. A megkeresett szervezetek kiválasztásában a fő szempont a kért adomány tárgya volt. Az adománygyűjtések propagálására plakátokat készítettek, amelyeket az együttműködő intézményeknél, szervezeteknél helyeztek el, illetve a médiához is eljuttatta. 2014-ben ilyen tematikus gyűjtés volt: a „Nyuszi Hopp” csokigyűjtő, az „iskolakezdési” tanszer- és írószergyűjtő, illetve a „karácsonyi” könyvgyűjtő akció.

A gyűjtés, illetve fogadás egyik formája, hogy megkeresésre átveszik a különböző szervezetek, cégek által begyűjtött adományokat. A különböző szervezetek, vállalkozások megkeresésére 2014. évben 7 kampányszerű adományosztás lebonyolítására került sor, ennek keretében 80 családhoz juttatták el a Győri Egyházmegyei Karitás élelmiszersomagjait, 166 családhoz a Baptista Szeretetszolgálat, valamint a Gyirmóti Általános Iskola „Cipősdoboz” gyűjtési akciójára beérkezett ajándékokat, illetve 122 családhoz az AUDI adománygyűjtő akciója során beérkezett adományokat.

A kampányszerű, illetve a célzott adományosztásokat megelőzően a családgondozók a rászorultsági kategóriák feltüntetésével, előzetesen meghatározzák a rászorulókat, majd a beérkezett anyagmennyiség függvényében az Adomány Központ visszajelzése alapján formalevéllel értesítik ki azokat, akik jogosulttá válnak a természetbeni juttatás igénybevételére. Az adomány kiadásának feltétele e tájékoztató levél és a személyazonosság igazolása. Ezáltal biztosított, hogy a legrászorultabbakhoz jussanak el az adományok. A célzott adományosztásokról az adományozó szervezet részére beszámoló készült.

A Központ a bútor, illetve nagyobb méretű tárgyak iránti, a családgondozók közvetítésével beérkezett igényeket nyilvántartja. Az igények között szereplő tárgyak felajánlása esetén – tekintettel a szállítási és tárolási lehetőség hiányára – a Központ a felajánló és igénylő közötti kapcsolatfelvételt közvetíti. Ennek eredményes létrejöttét követően a további szervezés,

illetve az adomány fogadásának lebonyolítása tőlük függetlenül történik.

Az Adomány Központ tevékenységének szabályozottsága

Az adományok kezelésével kapcsolatos szabályokat a Központ adománygyűjtési és elosztási szabályzata rögzíti, mely 2014. évben készült el. A Szabályzat a szabályozó háttér bemutatása mellett meghatározza az igénybevétel (pl. adományosztás helye, ideje, fajtái), illetve a dokumentálás módját is.

A Szabályzat mellékletként tartalmazza a bevezetett és alkalmazott dokumentumokat: a nyilvántartási lapot az első alkalommal igénylőkről, az adománynaplót, átvételi elismervényt, felajánlást nyilvántartó lapot, családgondozói igazolást.

Az adománynaplóban a rendszeres nyitva tartás, illetve a kampányszerű osztások során történő igénybevételt igazoltatják az igénybevevővel, majd megtörténik ennek számítógépes feldolgozása. Az első alkalommal történő átvételnél regisztrálják az igénylőt, hogy a későbbi jelentkezésnél könnyebb legyen az azonosítás. A nyilvántartás alapján biztosított az adományutak nyomon követhetősége, illetve kimutatható az igénybevevők száma, demográfiai mutatói, illetve az igénybevétel gyakorisága.

A nyilvántartás adatai alapján 2014. évben 633 igénylő összesen 2.518 alkalommal élt az igénybevétel lehetőségével. Az igénybevevők fele nyugdíjas, illetve szociális ellátásban részesülő volt, többségük többszereplős életközösségben él. Az igénybevevők városrészenkénti megoszlása nemcsak az ott lakók szociális helyzetére utal, de azt is jól tükrözi, hogy meghatározó szerepe van az Adományközpont működési helyének, elérhetőségének, illetve ismertségének, ugyanis 33%-uk marcalvárosi lakos. Ezen túl jelentős volt az adyvárosi, illetve újvárosi igénybevevők aránya is.

A beadott, illetve az átvett mennyiség igazolására az adományozó aláírásával ellátott nyomtatvány szolgál, ezt azonban a Központ a ruhanemű tekintetében – figyelemmel annak minőségére, értékére és mennyiségére – nem alkalmazza. A műszaki, illetve gyermekápolási cikkek kiadásánál az átvételi elismervény tartalmazza, hogy a Központ a termék minőségéért és biztonságos használhatóságáért felelősséget nem vállal, ez mintegy figyelemfelhívásként szolgál annak ellenőrzésére.

Szervezett osztás céljára a Központ a különböző szervezetektől bizonylat ellenében veszi át az adományt. Ennek elszámolására a már az adományátvételnél említett adománynapló másolata szolgál.

A Központ a jövőben is fontosnak tartja az adományozás rendszerének továbbfejlesztését, a szervezett adománygyűjtés erősítését, ennek érdekében különböző szervezetekkel, vállalkozásokkal történő megállapodások megkötését a kiszámíthatóság és tervezhetőség érdekében. Fontos a visszajelzés rendszerének kidolgozása, hogy az elszámoláson, a köszönetnyilvánításon túl, az a kapcsolaterősítéshez is hozzájáruljon. A fejlesztési elképzelések között szerepel egy készenléti tartós élelmiszerkészlet felhalmozása, az ehhez szükséges anyagi háttér megteremtése a krízishelyzetek kezelésének segítéséhez.

4. Az intézmény 2014. évi gazdálkodásának értékelése

Az intézmény 2014. évi költségvetésében a feladatai végrehajtására 207,3 millió Ft állt rendelkezésre.

Az intézmény kiadásainak legnagyobb hányadát a személyi juttatások tették ki. A dolgozók között a fluktuáció alacsony volt, négy kolléga távozott közös megegyezéssel, közülük egy családgondozó nyugdíjazás miatt. Tartósan betöltetlen álláshely az év folyamán nem volt.

A dologi kiadások jelentős részét a működéssel összefüggő napi üzemeltetési, működési célokra fordították. A források biztosították a működést és az intézmény tárgyi feltételeinek javítására is sor került.

Az intézmény igyekezett minden Központ állagmegóvása érdekében intézkedéseket tenni. Így valósultak meg festések, vakolatjavítás, a gépkocsi karbantartása. Sor került biztonságtechnikai és funkcionális okokból az Adyvárosi Központ bejárati ajtajának cseréjére is. A HÍD Ifjúsági Információs Iroda átalakítása, átrendezése, frissítése is megtörtént.

Az intézmény minden évben megragadja az alkalmat arra, hogy a modern informatikai elvárásokhoz igazodjon és fejlessze számítógépparkját. A 2014-es évben is lehetősége nyílt az Országos Informatikai Programiroda által meghirdetett pályázaton részt venni, amelyen 4 db számítógépet és informatikai csomagot nyert. A számítógépekhez monitorokat saját forrásból vette. Az Újvárosi Családsegítő Központ számára egy multifunkcionális nyomtatót vásárolt. Az új technikai eszközök nagymértékben segítik a Központok munkáját.

Megújult a Szigethy Attila úti Sziget-Kék Közösségi Tér udvara is a költségvetésben biztosított 2,5 millió forintból. A Közösségi tér környezete ezzel rendezett lett, megtörtént a balesetveszélyes felületek megszüntetése, az elöregedett fák és bokrok kivágása, továbbá a tereprendezés, fűvesítés és drótkerítés kijavítása. Mindez lehetővé teszi, hogy a Közösségi Térben a szakmai munka során az ügyfelek, elsősorban gyerekek részére kinti programokat szervezzen, ezzel is színesítve az intézmény által nyújtott szolgáltatások palettáját.

Összességében elmondható, hogy a tárgyi eszközök beszerzése támogatta legjelentősebben az elmúlt évben az intézmény szakmai munkáját, de hangsúlyos és elengedhetetlen volt az állagmegóvás is. Mindezek hozzájárultak a zökkenőmentes, egyszerűbb és gyorsabb, ezáltal hatékonyabb munkavégzéshez.

Összegzés:

A Családsegítő Szolgálat 2013-ban végrehajtott strukturális átszervezéséből adódó új feladatstruktúra megszilárdítása, az ebből következő, szakmai kihívásoknak való megfelelés volt az elmúlt év legnagyobb kihívása.

A szakmai munka minőségét erősítő szakmai együttműködések jól átgondoltan, széles kör véleményét figyelembe vevő módon, új elvek alapján megújításra kerültek, mely az együttműködő partnerek saját feladatellátását erősíteni tudja. Ennek következtében gyorsabban és szélesebb körben áramolnak az információk, jó gyakorlatok, innovatív megoldások. A jobban bekapcsolt, beágyazott, szélesebb kooperációs kapcsolatrendszerű intézmények nagyobb és kiterjedtebb szervezeti kapcsolati tőkéjük révén könnyebben tudják ellátni a feladataikat, több információhoz juthatnak hozzá.

Az Adomány Központ tevékenysége eredményes, az adományok kezelésének központosítása, illetve a tevékenység szabályozottsága biztosítja a rászorultság, a bejövő adományok, illetve az elosztás, az igénybevétel ellenőrizhetőségét. Az Adomány Központ tevékenységére várhatóan pozitív hatással lesznek a tervezett fejlesztések,

illetve a folyamatban lévő felújítás.

A szakmai vizsgálatot végezték:

Team vezető: Szabóné Vörös Ágnes

Team tagok: Dr. Horváth Klára, Tóthné Velekei Katalin

Értékelés az Egyesített Egészségügyi és Szociális Intézmény 2014. évi szakmai munkájáról

Az Egyesített Egészségügyi és Szociális Intézmény Győr (a továbbiakban: EESZI) Győr város közigazgatási területén biztosítja az étkeztetést, a házi segítségnyújtást a fogyatékosok és az időskorúak nappali ellátását, a szakellátások tekintetében idősök átmeneti és tartós bentlakásos ellátását. A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás biztosítása 2013. július 1-jétől – a szociális és gyermekvédelmi tárgyú törvények Magyar Egyszerűsítési Programmal összefüggő módosításáról, valamint egyéb törvények módosításáról szóló 2013. évi XXVII. törvény 17. § (3) bekezdése szerint – állami feladat, mely a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság feladatkörébe tartozik. A Főigazgatóság 2013. július 1-jétől feladatellátási megállapodást kötött az Önkormányzattal, aki továbbra is az EESZI-n keresztül biztosítja a szolgáltatást.

Az alapszolgáltatások megszervezése és irányítása a Gondozási Központokon keresztül valósul meg.

Az szolgáltatások egymásra épülnek, ezért fontos a szolgáltatást biztosító tevékenységek folytonossága, komplexitása, magas minősége, továbbá az átjárhatóság.

A munkatársak akkreditált képzéseken való részvétele folyamatosan biztosított, a dolgozók továbbképzése a továbbképzési tervnek megfelelő ütemben halad.

Az EESZI 2014. évi munkájáról szóló szakmai vizsgálatnál az alábbi szempontok kerültek kiemelésre:

1. Az intézmény munkájának átfogó értékelése
2. Beszámoló az I. számú Gondozási Központ működéséről
3. Tájékoztató az intézményben folyó mentálhigiénés munkáról
4. Az intézmény 2014. évi gazdálkodásának értékelése

1. Az intézmény munkájának átfogó értékelése

Étkeztetés

2014. évben 1.908 fő részesült étkeztetésben (369 130 étkezési adagszám). 2014. december 31. napján 1.367 fő részesült étkeztetésben.

A szolgáltatási igény magas szintje mutatja, hogy szükség van erre az ellátási típusra, hiszen sokak számára az egyedüli formája annak, hogy napi egy alkalommal meleg ételhez jussanak

Házi segítségnyújtás

2014. évben 812 fő részesült házi segítségnyújtásban. 2014. december 31. napján 537 fő részesült a szolgáltatásban.

Házi segítségnyújtás ellátásban jellemző az ellátotti létszám növekedése, amellyel szinte párhuzamosan emelkedik az egy ellátottra fordítandó idővel. Megemelkedett a napi 4 órát meghaladó gondozási szükséglettel rendelkezők száma. Ez nagy terhet ró a hozzátartozókra, amit a házi segítségnyújtás ugyan enyhít, de teljes körű ellátást nem tud biztosítani. E miatt egyre gyakrabban előfordult, hogy egy ellátott napi többszöri, illetve este és munkaszüneti napokon is látogatást igényelt.

2014. december 31-én 4 órát meghaladó gondozási szükséglettel 177 fő házi segítségnyújtást igénybevevő rendelkezett.

Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás műszaki berendezését közbeszerzési szerződéssel a Multi Alarm Zrt. biztosítja, mely folyamatos (napi 24 óra) üzemmódban működik, krízishelyzet esetén bármikor riasztható.

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás hívókészülékeinek száma pályázati kiírás alapján 500 db, ebből 2014. december 31-ig 497 db került kihelyezésre. 2014. évben 1.146 riasztás történt. A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás igénybevevőinek száma az elmúlt öt év alatt közel kétszeresére emelkedett. Ez a tény mutatja, hogy a szolgáltatási forma ismertté és kedveltté vált a lakosság körében. A riasztások számában ezzel nem egyenes arányban ugyan, de szintén szignifikáns emelkedés tapasztalható, ami a kihelyezett készülékek indokoltságát alátámasztja. A 2014. december 31-ei adatok értelmében a kapacitások szinte teljes mértékben kihasználtak.

Nappali ellátás

Idősek nappali ellátása (idősek klubja)

Az intézmény a város területén 12 idősek klubját működtet, összesen 360 férőhellyel. Szakmai szempontból nagy előrelépést jelentett, hogy a jelentkező igényeket figyelembe véve az elmúlt öt évben a klubok épületei a kor igényeinek megfelelően felújításra, korszerűsítésre kerültek, illetve négy klub új épületbe költözött. A klubok a szolgáltatást igénybevevők kényelmét szolgáló bútorokkal kerültek berendezésre, ezáltal egy korszerűbb, esztétikusabb környezetben tölthetik mindennapjaikat.

2014. évben az idősek nappali ellátását összesen 400 fő vette igénybe, 2014. december 31. napján 351 fő részesült szolgáltatásban. Az idősek klubjaiban az ellátotti létszám növekedése figyelhető meg. A demográfiai jellemzőknek megfelelően a szolgáltatást inkább nők veszik igénybe. Az ellátotti korcsoport vegyes képet mutatott, de az ellátást igénybevevők inkább az egyedül élő, idősebb korosztályból kerültek ki. A klubtagok egy részénél megfigyelhető volt a romló egészségi állapot (demencia, Parkinson kór, Alzheimer kór).

A klubban folyó szakmai munka tervezetten történik, a klubvezetők évente kidolgozzák a klubok éves munkatervét, amely a napi, heti, havi részletes programokat és anyagi vonzatait is tartalmazza. A munkaterv kidolgozása során figyelemmel voltak a klubtagok eltérő életkori sajátosságaira, egészségi és mentális állapotára, jövedelmi helyzetére.

Fogyatékosok Napközi Otthona

A 32 fő engedélyezett férőhellyel rendelkező intézmény napközbeni szolgáltatásai iránt növekvő érdeklődés mutatkozik az ellátási terület lakossága felől. 2014. december 31. napján 37 fő volt a megállapodással rendelkezők száma, ebből 8 fő autista, 7 fő Down-szindrómás, 7 fő halmozottan sérült, 14 fő értelmi akadályozott, 1 fő tanulásban akadályozott pszichiátriai kórképpel. Az átlagéletkor 35 év.

A kihasználtság mutatószáma éves szinten, a ténylegesen jelen lévők alapján 83-85%, emelkedő tendenciát mutat. A taglétszám alapján az éves átlag 105,5%. A magas taglétszámot és a kihasználtság növekedését a jogszabályi háttér változása tette lehetővé, mely szerint a szabad férőhelyek száma – azaz a kapacitás – függvényében, a tanítási szünetek idejére tanköteles korú fiatal is felvehető, amennyiben sérültségét igazolja. Ez a körülmény nagymértékben befolyásolta az intézményben folyó szakmai munka alakulását is.

A Fogyatékosok Napközi Otthonának ellátását igénybevevők száma az intézmény többi ellátási formájához hasonlóan emelkedést mutatott. Az ellátottak korcsoport szerinti megoszlását vizsgálva elmondható, hogy jellemzően a fiatal felnőttek és felnőttkorúak veszik igénybe ezt az ellátási formát, de az idősebb korosztály is megjelenik. Ez utóbbi esetben jellemzően nem új igénybevevőkről beszélhetünk, hanem a hosszú ideje ellátásban részesülők kerültek át az idősebb korcsoportba.

Figyelemre méltó tény, hogy az igénybevevők fogyatékoság típusa szerinti bontása 2014. december 31-ei adatok szerint erősen heterogén képet mutat. A klasszikusnak tekinthető értelmi fogyatékoság önállóan az ellátottak hozzávetőlegesen egy harmadánál figyelhető meg. Relatív magas a halmozottan sérültek aránya, valamint az autistáké.

A Napközi Otthonban tovább folytatódott az innovatív szakmai módszerek alkalmazása és integrálása a mindennapi munkavégzésbe az ellátottak fejlesztését hatékonyan segítve.

Idősvonal – innováció az alapszolgáltatásokban

Győr Megyei Jogú Város Önkormányzata és a fenntartásában működő EESZI a TÁMOP-5.4.9-11/1-2012-0021 – „Fejlesztés a szolgáltatásokban rejlő lehetőségek jobb kiaknázásával és a partnerkapcsolatok erősítésével” című – sikeres pályázatnak köszönhetően az idősellátás területén jelzőrendszert alakított ki, amely „Idősvonal” néven került bevezetésre.

A projekt központi részét képezte egy ágazatközi együttműködést (szociális, egészségügyi és oktatási intézmények között) kialakító és erősítő eljárásrend kidolgozása, amely a felmerülő problémákra, a szolgáltatás specifikumokra figyelemmel hatékonyan reagál.

A jelzőrendszerben együttműködő szolgáltatók jelzik, a magánszemélyek jelezhetik, ha segítségre szoruló idős személyről szereznek tudomást.

Az „Idősvonal” működésével kapcsolatos feladatokat a Központi Igazgatási Csoport munkatársai látták el, akik a problémától függően kompetensen intézkedtek.

Az intézmény honlapjára (www.eeszi.hu) látogatók internetes fórumon tehetik fel kérdéseiket az időskorral, illetve a szociális ellátásokkal kapcsolatosan, melyre rövid időn belül szakemberek segítségével írásban válaszolnak.

Az intézmény így valósítja meg az Önkormányzat egyik fontos célkitűzését, hogy Győrben az idősek biztonságban érezzék magukat, tudják, hogy kérdéseikkel, gondjaikkal van kihez fordulni, van segítség számukra, teljes körű rálátást kapjanak a szociális szolgáltatók által biztosított lehetőségekre, amelyeket személyre szabottan tudnak igénybe venni.

Szakosított ellátások

Az intézmény a város négy különböző pontján, 232 fő férőhelyen biztosítja az ápolás-gondozást nyújtó idősök otthoni és két pontján, 43 férőhelyen az átmeneti elhelyezést nyújtó időskorúak gondozóházi ellátásokat.

Speciális, nagyobb biztonságot jelentő elhelyezési lehetőséget kínál a demencia kórképpel rendelkező idősök részére a Kálóczy téri Idősök Otthonában kialakított 31 fő férőhelyen a súlyos demens ellátását biztosító részlege.

Időskorúak Átmeneti Gondozóháza

2014. december 31. napján átmeneti ellátásra 332 fő várakozott. Ez a szám évről évre emelkedik. Jellemző, hogy az ellátást igénylők átmeneti és tartós bentlakásos elhelyezésre egyaránt benyújtják a kérelmüket.

2014. évben átmeneti ellátásban részesülők száma 120 fő volt, amely az előző évekhez képest csökkent. Az átmeneti ellátásban részesülők közül egyre nagyobb számban szorulnak teljes ellátásra, ezek az idősök már házi segítségnyújtásban nem elláthatóak, ezért a lakókörnyezetükbe visszahelyezni nem lehet, így hosszabb ideig, esetenként a végleges elhelyezés biztosításáig az Időskorúak Átmeneti Gondozóházában tartózkodnak. Többnyire ez az oka az ellátotti szám csökkenésének.

Az Átmeneti Gondozóház ellátást igénybevevőinek átlagos és demens ellátottak számának alakulásában az előző évekhez képest jelentős változás nem történt, az ellátottak kb. 20%-a demens. Nem különíthető el, de a statisztikát is figyelembe véve megállapítható, hogy a százalékos arány azért nem változik jelentősen, mert a korábbi időszakról eltérően az átmeneti ellátásban a fluktuáció lelassult.

Korcsoportos megoszlás szerint jellemző, hogy az ellátottak inkább az idősebb, a 75 év feletti korosztályból kerültek ki.

Idősök Otthona

2014. december 31. napján 324 fő várakozott idősotthoni elhelyezésére. Az ellátásra várakozók száma évről évre emelkedik, amely az elmúlt öt év során közel duplájára nőtt.

2014. évben az idősotthoni ellátásban részesülők száma 300 fő volt.

Emelkedő tendenciát mutat a jogszabályban meghatározott szakorvosi igazolással rendelkező súlyos demens ellátottak aránya. A súlyos demencia nemcsak az intellektuális funkciók és kognitív képességek fokozatos romlását, hanem az önkiszolgálási képesség egyre jelentősebb mértékű csökkentését is jelenti, amely az egyéni állapotnak és ápolási szükségletnek megfelelő komplex ápolás-gondozást igényel.

A korcsoportos megoszlás az idősotthonokban nagyon vegyes képet mutat, a 40 évestől a 90 év feletti korosztályig egyaránt voltak ellátottak. Egyértelműen megállapítható, hogy a 75 év felettek jelentik az igénybevevők döntő többségét. A nagyon idős életkor előrevetíti azt is, hogy lényegesen magasabb gondozási szükséglettel rendelkező személyek ellátása történik.

Gyakran van szükség külön megbízás alapján egészségügyi szolgáltatóval történő szakápolási feladatok ellátására.

A gondozási szükséglet vizsgálat bevezetését követően jelentősen megnőtt a fokozott ápolási igénnyel bekerülők száma. Szinte valamennyi ellátott szenved különböző súlyossági fokú krónikus betegségben (előfordul, hogy egy ellátott 6-7 féle diagnózissal is rendelkezik). Az

ápoló személyzetre a gondozási feladatok mellett az ápolási teendők egyre nagyobb terhet róttak.

A Kálóczy téri idősök Otthona egy sikeres (TIOP 3.4.2.-11/1) pályázatnak köszönhetően 2014-ben felújításra, korszerűsítésre, bővítésre került. A korszerűsítéssel az ellátást igénybevevők élettere megnőtt, sokrétűbbé vált az akadálymentesítés, komfortosabb és biztonságosabb körülmények közé kerültek az ellátottak. A felújítás érintette a főzőkonyhát, a lifteket, a lakószobákat, a fürdőhelyiségeket, a tálalókonyhákat. Az ellátottakat érintő legfontosabb változások: új, a meglévő konyhaszint fölé épített, az otthonból közvetlenül megközelíthető étterem, tálalókonyha; a meglévő lift bővítése, új ételszállító lift beszerelése; a nyílászárók cseréje, megfelelő árnyékolás kialakítása redőnyökkel; társalgók, közösségi terek létesítése. Az épület egészét érintette a tűzvédelmi rendszer kiépítése. A korszerűsítéssel az otthonban élő idős emberek életminősége jelentős mértékben javult, a munkatársak pedig korszerűbb körülmények között dolgozhatnak.

Az intézmény valamennyi szociális ellátását érintő, innovatív kezdeményezések

Generációk egymás közt egymásért

Az egész intézményre kiterjedő projekt keretében a generációk együttgondolkodásán és tevékenységén alapuló programok szervezése történt. Az intézményi ellátásban részesülő személyek egymással és a fiatalabb korosztállyal olyan közös rendezvényeken vettek részt, amelyek mind a két korosztály igényeit kielégítették.

Egyetemisták és középiskolás diákok is szívesen választották terephelynek az idősotthonokat önkéntes munka céljából.

Kapcsolat az oktatási intézményekkel

Az intézmény a közösségi szolgálat keretében 2013 szeptembere óta fogad középiskolás diákokat, hogy iskolai közösségi szolgálatuk egy részét vagy egészét az intézményben töltsék le. A diákok az intézmény összes szolgáltatási formájában vállalhattak tevékenységeket. A diákok elsősorban az idősök és a fogyatékosok szabadidejének hasznos eltöltését szolgáló tevékenységekbe tudtak bekapcsolódni (felolvasás, levegőztetés, beszélgetés, kézműves tevékenységekbe való bekapcsolódás, adminisztrációs feladatok, stb.).

Az intézmény működésének kezdete óta fogad gyakorlatos hallgatókat különböző egyetemokről, főiskolákról. A hallgatók fogadását mindig együttműködési megállapodás megkötése előzi meg a képző intézménnyel, melyben meghatározásra kerülnek az adott gyakorlat legfontosabb jellemzői. A hallgatók munkáját tereptanár segíti, aki végig kíséri a gyakorlatos munkáját, segíti szakmai fejlődését. Jellemzően szociális munkás, szociálpedagógus, gyógypedagógus, dietetikus, védőnő hallgatók keresték meg az intézményt, hogy ott töltsék el gyakorlati idejüket.

2014 februárja óta tanulószerveződéses formában végzi az intézmény a Szent-Györgyi Albert Egészségügyi és Szociális Szakképző Iskola szociális gondozó és ápoló tanulóinak gyakorlati képzését. A tanulókat nappali és szakosított ellátásokat biztosító telephelyeken kamarai regisztrációval rendelkező gyakorlati oktatók segítik a felkészülésben. A diákok a gyakorlati idő végén tanulmányaik lezárásaként az intézményben tesznek gyakorlati szakmai vizsgát.

2. Beszámoló az I. számú Gondozási Központ szakmai munkájáról

Az EESZI Területi Gondozó Szolgálat a személyes gondoskodás alapszolgáltatási feladatai közül Győr város közigazgatási területén biztosítja az étkeztetést, a házi segítségnyújtást, illetve 12 idősek klub működését, valamint Győr város közigazgatási területén és Abda, Bóny, Dunaszeg, Dunaszentpál, Gönyű, Győrújbarát, Győrújfalú, Győrzámoly, Ikrény, Kunsziget, Mezőörs, Pér, Rétalap, Vámoszabadi községek közigazgatási területén, feladatellátási megállapodás alapján a jelzőrendszeres házi segítségnyújtást. Az alapszolgáltatások megszervezése és irányítása a Gondozási Központokon keresztül valósul meg.

A Gondozási Központok Győr város területén az intézmény által meghatározott ellátási területenként biztosítják az étkeztetést és a házi segítségnyújtást az alábbiak alapján:

I. sz. Gondozási Központ

Kálóczy téri, Rónay J. utcai és Semmelwesi utcai Garzonházak ügyelete, Bácsa, Révfallu, Sárás, Szentiván, Nagyhegy, Kertváros, Erdőtelep, Sziget, Pinnyéd

II. sz. Gondozási Központ

Belváros, Szabadhegy, Kismegyér, Gyárváros, Jancsifalu, Likócs

III. sz. Gondozási Központ

Marcalváros, Adyváros, Nádorváros, Ménfőcsanak, Gyirmót, Winter utcai Garzonház

Kapacitásmutatók:

Telephely megnevezése	Bejegyzett szolgáltatás	Ellátható személyek száma <i>(működési engedély szerint)</i>
I. sz. Gondozási Központ 9026 Győr, Rónay Jácint utca 5-7.	házi segítségnyújtás	225 fő
II. sz. Gondozási Központ 9028 Győr, Lepke utca 37.	házi segítségnyújtás	189 fő
III. sz. Gondozási Központ 9024 Győr, Répce utca 8/b.	házi segítségnyújtás	189 fő

Telephely megnevezése	Bejegyzett szolgáltatás	Kihelyezhető jelzőkészülékek száma <i>(működési engedély szerint)</i>
I. sz. Gondozási Központ 9026 Győr, Rónay Jácint utca 5-7.	jelzőrendszeres házi segítségnyújtás	500

Házi segítségnyújtás

A házi segítségnyújtás szolgáltatás a – 2014-es évben is – minőségi, egyénre szabott, a jelentkező szükségletekre válaszoló, a humán értékeket figyelembe vevő módon került megvalósításra.

A gondozók mindennapi feladatvégzését az egyénre szabott, szükségletekre válaszoló, komplex minőségi gondozás biztosítása jellemezte. Fontos számukra, hogy a szolgáltatás, amelyet biztosítottak rugalmasan változtatható legyen, mindig válaszoljon a szolgáltatást igénybevevő hiányzó szükségleteire. A gondozás biztosítása során a szolgáltatást igénybevevőt körbevevő kapcsolati és támogató rendszerek segítségével, azok feltérképezésével igyekeztek nyújtani a szolgáltatást.

Az ellátotti létszám az elmúlt évben kiegyensúlyozottan alakult, a szolgáltatást az év minden napján biztosította az intézmény. A szolgáltatást igénybevevőknél egyre inkább megfigyelhető, hogy viszonylag későn, nagyon leromlott egészségi és fizikai állapotban kéri a szolgáltatás nyújtotta segítséget, amely a dolgozók részéről nagyobb kihívást jelent szakmailag és emberileg egyaránt, hiszen ezekben az esetekben az ellátás során általában rövid idő alatt végig kísérik gondozottjukat az ellátás igénybevételétől haláláig. Az intézmény munkatársainak biztos alapokon nyugvó szakmai elméleti tudással, sok esetben egészségügyi szaktudással is rendelkezniük kell feladatuk elvégzéséhez. Ez a fajta feladatellátás a központban dolgozó jelenlegi szakember gárdával megoldható, hiszen többen rendelkeznek egészségügyi végzettséggel.

Az azonban már a vizsgálat során is látszott – az EESZI szakmai vezetése is tisztában van ezzel –, hogy a következő években ez komoly problémát fog okozni, ugyanis nem csak létszám gondok jelentkeznek, hanem ez a kollégák részéről még meglévő egészségügyi szaktudás is hiányozni fog. Már most hangsúlyt helyeztek a kollégák állandó továbbképzésére, a hiányzó szakismeretekre válaszoló képzés biztosítására.

Azon kollégáknál, akik egymás után több, viszonylag rövid ideig tartó, súlyos, halállal végződő gondozással találkoztak, nagyfokú mentális leterheltség is megjelent. A gondozási központ vezetője ezt személyes és csoportos beszélgetésekkel igyekezett oldani, amellett, hogy figyelemmel kísérte a beosztásnál, hogy a különböző nehézségű gondozások vegyesen kerüljenek elosztásra mindenkinél.

A szolgáltatás biztosítására jellemző, hogy egyre inkább a többszöri megosztott gondozást igényelték a szolgáltatást igénybevevők és a hozzátartozók egyaránt, magas óraszámban. Ez a gyakorlatban azt jelentette, hogy egy-egy időshöz egy nap többször is kimentek a gondozónók, hogy segítsék a hiányzó szükségletek kielégítésében. Azzal azonban, hogy többször mentek vissza ugyanarra a lakcímre, jelentősen megnőtt az utazásra fordított idő, ami a normatíva elszámolásnál nem vehető figyelembe, illetve a többszöri látogatás a munkaszervezés során is komoly kihívást jelentett. Ennek ellenére az elmúlt év folyamán kismértékű emelkedés volt megfigyelhető a normatíva alakulása során, és a másik két központra vetítve, az alacsonyabb számú igénybevevői létszám mellett magasabb a tényleges normatíva szám. Ez abból adódik, hogy az igénybevevők nagy része szinte minden nap kéri a házi segítségnyújtás biztosítását.

A gondozási elemek közül a leggyakrabban előforduló feladatok a Gondozási kKzpontban:

- gondozási-ápolási feladatok,
- személyi higiéne biztosítása,

- környezeti higiéné biztosítása,
- bevásárlás,
- étkeztetés biztosítása,
- gyógyszerelés,
- felügyelet,
- különböző ügyintézésben való segítségnyújtás (pl. személyes ügyek intézése, szociális ügyintézés),
- tájékoztatás nyújtása,
- orvoshoz való eljuttatás segítése, gyógyszer feliratás.

A fentiekben bemutatott szükségletekből is jól látható, hogy a feladatok jellemzően összetettek, és egy adott igénybevevő esetében többféle tevékenység elvégzése is indokolt volt. Egyre nagyobb számban fordultak elő az ápolási-gondozási feladatok, amelyek a fentiekben felsorolt egyéb tevékenység típusok részét is képezik. Az idős ember önellátásában nyújtott napi támogatások között dominált a tisztálkodásban való segítségnyújtás vagy annak teljes körű ellátása, az étkeztetésben való közreműködés, a folyadékpótlás figyelemmel kísérése, gyógyszerelés (amihez szorosan kapcsolódik a gyógyszerek beszedésének kontrollja). Egyre nagyobb szerepet kapott a napközbeni felügyelet biztosítása, ami szintén abból adódik, hogy egyre rosszabb egészségi állapotban lévő igénybevevők ellátását biztosítják.

A folyamatos munkarend bevezetése után is fő törekvésük a szolgáltatást igénybevevők részére a részükről már megszokott állandóság biztosítása a gondozó személyét illetően. Az elmúlt évben folyamatos munkarendben délután két kolléga dolgozott, hétvégén pedig két 12 órás és alkalmanként egy hatórás. Ez a fajta biztonság a gondozott és a gondozó részéről is fontos a minőségi munkavégzés tekintetében, hiszen csak így tud kialakulni bizalmi alapon működő hatékony kapcsolat. Ennek megoldása, hogy általában ugyanazon kollégák helyettesítik egymást szabadság vagy délutáni beosztás esetén, így maximum három gondozónővel találkozhat az idős ember.

Az időbeosztások mindig a jelentkező szükségleteknek megfelelően kerültek kialakításra. A hétvégi és délutáni szolgáltatás biztosítására a szolgáltatást igénybevevők részéről ennél nagyobb igény mutatkozik, de a jelenlegi kapacitásokkal ezek a kérések nem elégíthetők ki. A központ ellátási területén jellemzően várakozók nem voltak az elmúlt évben, de általánosan jellemző, hogy a gondozási tevékenységet a megállapított gondozási szükségletnél alacsonyabb óraszámokban tudták biztosítani. Ennek az is az egyik oka, hogy az ellátást igénybevevők sem kérték minden esetben a magasabb óraszámú gondozói jelenlétet. Ugyanakkor azt is fontosnak tartják, hogy ellátás nélkül, krízis- és veszélyhelyzetben ne maradjon idős ember, így ennek megfelelően kalkulálták az egy-egy ellátott számára biztosítandó óraszámot. A fő alapelv az egyéni biztonság megteremtése és az ellátásokhoz való hozzáférés minél szélesebb igénybevevői kör számára történő garantálása.

A mindennapi hatékony feladatvégzés egyik fontos eleme a különböző szolgáltatókkal való együttműködések erősítése, amelyek közül kiemelt szerepe van a házi orvosokkal való jó munkakapcsolatnak. Összességében elmondható, hogy az ellátási területen praktizáló házi orvosok támogatták a gondozó szolgálat munkáját, partnerként tekintik a kollégákat, és segítették a mindennapi munkavégzést.

Étkeztetés

Főzőhelyek: EESZI Kálóczy téri Élelmezési Üzeme, Nyugatmagyar Zrt, Ördögkonyha Kft, Kis Pipa vendéglő

Az elmúlt év során az étkeztetés szolgáltatást igénybevevő ellátottak száma a központ egészére vetítve kiegyensúlyozott volt. A különböző városrészek között viszont eltérés figyelhető meg a létszám tekintetében. A györszentiváni ellátási területen az igénybevevők számának évek óta történő emelkedésének folyamata nem állt meg. Ennek egyik oka lehet az étel minőségének és mennyiségének jó megfelelése a szolgáltatást igénybevevők részére, másik oka lehet a településrészen a piaci alapú étkeztetés biztosításának csekély jelenléte. A szigeti és újvárosi ellátási területen az alacsony jövedelmű vagy jövedelemmel nem rendelkezők számának az emelkedése figyelhető meg.

A mindennapi adminisztrációs feladatvégzéshez rendelkezésükre álltak azok a tárgyi és személyi feltételek, amelyek szükségesek az optimális munkavégzéshez.

A 2012. év óta bevezetésre került NRSZH KENYSZI jelentés a kollégák mindennapi munkájának részévé vált, a napi feladatellátásban kisebb fennakadást csak az internet időnkénti nem megfelelő működése okozott.

A szolgáltatást igénybevevők adatainak, a szolgáltatások biztosításával kapcsolatos adminisztráció vezetését egy speciális szakmai szoftver segítségével maximálisan megoldották a szociális segítő kollégák.

Az elmúlt évben a házi segítségnyújtás és étkeztetés szolgáltatás valamennyi gondozási központból beérkező adatainak összesítését, feldolgozását is a Központ szociális segítő kollégái végezték.

A gondozási központ humánerőforrás gazdálkodással kapcsolatos feladatai

A Gondozási Központ dolgozóinak munkáját meghatározta az egyéni szükségletekre válaszoló, a szolgáltatást igénybevevő egyéni erőforrásait feltérképező és azt felhasználó komplex szolgáltatások biztosítása, amelynek során a vezető épített a kollégák egyéni képességeire, szakmai tudására.

A minőségi munkavégzés egyik alapfeltétele, hogy jól képzett, elhivatott munkavállalókkal tudják működtetni a szolgáltatási formát. 2014-ben, az elmúlt évek tendenciáját követve, fő nehézséget a dolgozói fluktuáció jelentette, amely fokozódott. Ennek hátterében leginkább az alacsony bérezés áll, de az egyéni élethelyzetek alakulása is közrejátszott. A megüresedő munkahelyek betöltése nagyon nagy kihívást jelentett, mivel a jelentkezők csekély száma és a végzettség hiánya behatárolta a felvételi döntéseket.

Nagyon nehéz megfelelő szakmai tudással és tapasztalattal rendelkező új kollégát találni. Már most is látszik, hogy ez a tendencia az idei évben is folytatódik. A stabil gondozói kollektíva nagyon fontos, hiszen csak így tudják a bizalmon alapuló, komplex, szükségletekre válaszoló szolgáltatást biztosítani. A Gondozási Központ vezetőjének fontos a jó szakmai teljesítményről a pozitív visszacsatolás a gondozók felé, a kollégákat partnerként kezelte, bevonta munkatársait az intézmény életébe (Egészségesebben a munkahelyen projekt, Országos találkozók, klubrendezvények – Györszentiván, Semmelweis stb.), érezte, hogy milyen komplex munkát végző, elismert szakmai közösség részesei, amelyben ők is fontos szerepet töltenek be.

Fontos, hogy a kollégák minden olyan információ birtokában legyenek, amelyek a mindennapi minőségi munkavégzéshez elengedhetetlenek, és amellet esetlegesen többletet biztosítanak a szolgáltatást igénybevevők számára. Ide tartozik például az intézmény többi szervezeti egysége működésének az ismerete.

A jogszabályi változásokról, az igénybe vehető ellátásokról, szolgáltatásokról is tájékoztatták a munkamegbeszélések keretében a gondozónőket, hiszen ők tudják leghatékonyabban közvetíteni az információkat.

3. Tájékoztató az intézményben folyó mentálhigiénés munkáról

Az EESZI által biztosított szociális ellátások minden területén megjelenik a mentálhigiénés tevékenység. A mentálhigiénés csoport a hatályos jogszabályok, és a csoport Szakmai Munkaterve szerint látja el feladatát. A csoport létszáma 13 fő. A munkatársak munkaköri leírásuknak megfelelően, körülhatárolt feladatmegosztás szerint, jó tárgyi és szakmai feltételek mellett végzik munkájukat. Az átmeneti gondozóházakban egy-egy fő, a három külső telephelyen levő bentlakásos otthonban párban dolgozik a foglalkoztatás szervező és a mentálhigiénés munkatárs. A Kálóczy téri Otthonban pedig egy fő foglalkoztatás szervező és három fő mentálhigiénés munkatárs látja el a feladatot, illetve a csoport vezetője is ebben az épületben dolgozik.

A csoport minden tagja diplomás, többségében szociális munkás és szociálpedagógus végzettségűek.

Összegezve elmondható, hogy a jogszabályi feltételekben előírt szakmai feltétel teljesül és a munkakör betöltéséhez szükséges végzettség is megfelelő.

A feladatellátáshoz szükséges helyiségek és eszközök rendelkezésre állnak. Az eszközök bővítése az új módszerek bevezetéséhez igazítottan, a szükségletek alakulásának figyelembevételével folyamatosan történik.

Mentálhigiénés ellátás a Központi Igazgatási Csoportban

2011. évben, az intézmény szervezeti átalakulása során a szociális szolgáltatások igénybevételével kapcsolatos feladatok a Központi Igazgatási Csoportba kerültek.

E feladatok ellátása során a szolgáltatások iránt érdeklődőkkel, kérelmezőkkel, illetve hozzátartozóikkal és természetesen az ellátottakkal is rendszeres kapcsolatban állnak. Ez a kapcsolat a formális tájékoztatáson, jogosultsági vizsgálatokon túl kiterjed a mentálhigiénés ellátásra is.

Főbb tevékenységek, amelyben a mentálhigiénés ellátás megjelenik:

- Tájékoztatás, kérelmezés

Az „Idősvonal” kialakítása óta e tevékenység túlnyúlik az intézmény szolgáltatásain. Az egy helyről történő tájékoztatással objektív és releváns információt kaphatnak az érdeklődők. Az „Idősvonal” kialakításával az idős személyeket érintő problémahelyzet, veszélyeztetettség, illetve krízishelyzet esetén jelzéssel élhetnek az intézmény felé, ami sokszor azonnali intézkedést igényel. Információs, koordinációs központként is működik, így ügyfélfogadási időn kívül, előzetes bejelentkezés nélkül is fogadja az intézmény az ügyfeleket.

- Kapcsolattartás

Az idősothtoni ellátás igénybevételét megelőzően a munkatársak az ellátásra várakozókkal évente két alkalommal kapcsolattartást, egy alkalommal felülvizsgálatot végeznek.

- Előgondozás, gondozási szükséglet vizsgálat

Házi segítségnyújtás igénybevétele szempontjából szociálisan rászorult az, akinek egészségi állapota indokolja a szolgáltatás biztosítását, illetve akinek a gondozási szükséglete fennáll. A feltételek fennállásának vizsgálatát a csoport ezzel a feladattal megbízott munkatársai végzik el a szolgáltatást igénylő tartózkodási helyén.

Bentlakásos intézményi elhelyezés előtt előgondozást kell végezni annak megállapítása céljából, hogy az ellátást igénylő állapotának és szükségleteinek az intézmény szolgáltatása megfelel-e, illetve életkora, egészségi állapota, valamint szociális helyzete alapján jogosult-e az ellátásra. Az előgondozási feladatokat, amennyiben arra lehetőség van, hozzátartozó jelenlétében végzik el.

- Értesítés a férőhely elfoglalásának lehetőségéről

Az ellátást igénylőt, illetve törvényes képviselőjét az idősothoni férőhely elfoglalásának időpontjáról az intézmény igazgatójának döntését követően a Központi Igazgatási Csoport előgondozást végző munkatársa értesíti. A férőhely elfoglalásakor törekednek arra, hogy ellátást igénybevevőt, illetve hozzátartozóját az otthonban személyre szabottan fogadják, ezzel könnyítve a beilleszkedést.

Mentálhigiénés munka az alapszolgáltatásoknál

Az alapszolgáltatásban dolgozó kollégák mindennapi munkavégzését mindhárom szolgáltatás esetében meghatározza az állandó, folyamatos mentálhigiénés tevékenység végzése.

Mentálhigiénés tevékenységek formái:

- meghallgatás,
- beszélgetés,
- tanácsadás,
- új célok, kihívások keresésében segítségnyújtás,
- közvetítő szerep családtagok között,
- megnyugtatás.

Összességében a tapasztalatokból megállapítható, hogy az ellátási formákat igénybevevők körében a legritkább esetben fogalmazódik meg igényként a mentálhigiénés ellátás, viszont markáns szükségletként van jelen valamennyi igénybevevőnél, és szorosan kapcsolódik a gondozási tevékenység egyéb, fizikailag is jól körülhatárolható eseteihez.

Az idősök nappali ellátása esetében a többi alapszolgáltatási formához hasonlóan jellemző, hogy a napi tevékenységek részeként jelenik meg a mentálhigiénés munka. Jellegét tekintve azonban elmondható, hogy más problémahelyzetek kezelése dominál, valamint erősen prevenció fókuszú, hiszen a közösséghez tartozás élménye, a napi tartalmas elfoglaltság biztosítása önbizalom növelő hatású, oldja az időskori magányt, illetve megelőzi az izolációt.

Az idősödéssel, idős korrall járó folyamatok elfogadásának támogatása lényeges a nappali ellátásban, amelynek egyik színtere az aktív közösségi programokban való részvételre buzdítás.

A 2014. év fő üzenete az intézményben az volt, hogy a nyitottság, az újdonságok iránti vágy frissen tartja a szellemet és a lelket, lehetőséget teremt arra, hogy ne csak passzív szemlélői legyenek az idősök a világ dolgainak, hanem egyúttal részesei, formálói is. A pozitív szemlélet közvetítése valamennyi programelemet áthatotta, és ennek köszönhetően elmondható, hogy a tavalyi évben tovább nőtt azoknak az idősöknek a száma, akik aktívan bekapcsolódtak egy-egy programba, szakkörbe.

Mindemellett a klubok lehetőséget kínálnak az egyéni nehézségek, problémák támogatására is, személyre szabott segítségnyújtási alternatívák kidolgozására. Az ilyen típusú segítséget igénylők számára minden feltétel adott ahhoz, hogy segítő beszélgetések formájában a szükségleteiknek megfelelő támogatást kapják meg. A beszélgetések során a klubban dolgozó kollégák feltárják a probléma forrását, kiváltó okait, valamint feltérképezik az egyén erőforrásait.

Demens ellátás

A nappali ellátásokat igénybevevők köre heterogén, szükségleteiket és életkorukat tekintve jelentős különbségek tapasztalhatók. Az elmúlt évek tendenciája, hogy az igénybevevők körében egyre magasabb számban jelenik meg a demencia kórkép, ami speciális gondoskodást igényel. Az Otthon utcai Idősek Klubjában a demens csoport 2014-ben teljes létszámmal működött. A klubban folyó mentálhigiénés munkát az emberi kérdések iránti finom, differenciált szemlélet, a megértő magatartás, az empátia alkalmazása jellemzi valamint minden esetben fontos az együttműködő segítő kapcsolat ápolása a családtagokkal is.

Fizikai aktivitást igénylő foglalkozások

- könnyű séta,
- kiscsoportos tornafoglalkozás,
- nagycsoportos tornafoglalkozás (valamennyi klubtag részvételével),
- táncfoglalkozás,
- játék babzsákkal, labdával.

Időbeli- és térbeli orientációt erősítő foglalkozások

- beszélgetés,
- természet ábrázolása,
- öröknaptár.

Irodalmi művek felolvasása, beszélgetés, Nyitott – Ablak program

A szépirodalmi szövegek, művek sokfélesége lehetőséget ad arra, hogy rugalmasan, a csoport összetételéhez igazítsák a csoportmunkát, mely során egy-egy mű, esemény felolvasása, megtekintése és a hallottak, látottak mondanivalójának megbeszélése zajlik. A kommunikációs készség karbantartása mellett, az együtt gondolkodás, empátia, emlékezés, kreatív gondolkodás, önismeret fejlesztésére is alkalmas.

Ezen kívül vannak még zenéhez kapcsolódó foglalkozások és strukturált szabadidős foglalkozások.

Fogyatékosok Napközi Otthona

Kiemelt feladata a napközi otthonnak a mentálhigiénés munka, melynek fókuszában minden esetben a szolgáltatást igénybevevő és a természetes támogató rendszere (család) áll, a munka tartalma így nemcsak egyéni fejlesztés, szinten tartás, gondozás, esetkezelés, hanem szociális csoportmunka, valamint közösségfejlesztés, közösségszervezés.

Szakmai feladat a meglévő képességek szinten tartása és komplex fejlesztése. A praktikus, általános ismeretek tapasztalati úton történő bevésése, a szociális alkalmazkodóképesség fejlesztése mellett nagy hangsúlyt kap a kognitív és a manuális képességek készség szintre emelése. A mozgásfejlesztés fontos része a hétköznapi életnek. A felnőtt élet sajátosságainak bevésése lehetőség szerint munkatevékenység biztosításával történik.

Napi, heti rendszerességgel különböző foglalkozások valósulnak meg az Otthonban, mint például irányított, tervezett, gyógypedagógiai fókuszú képesség- és készségfejlesztő foglalkozás, gyógytorna, igény szerint bazális stimuláció, zene- és táncterápia, különféle manuális fejlesztő tevékenységek, önismereti csoportfoglalkozás, mentálhigiénés foglalkozás (egyéni és csoportos), irányított szabadidős tevékenységek.

MÉTA-Program

Módszertanilag megalapozott, komplex rehabilitációs szemléletet igénylő, gyógypedagógiai fókuszú, a meglévő képességekre építő, tevékenység- és élményközpontú, fejlesztő-szinten tartó programcsomag, a MÉTA-Program (Mozdulj! Élj! Tanulj! Alkoss! Pihenj!)

A 2014. évben az „Élménykeresők, 25 év 25 élmény” címet viselő munkatervben vállalt feladatok, magas színvonalon kerültek teljesítésre. A programok sorából kiemelendő az Országos Találkozó, a már öt éve – változó helyszínen – megrendezésre kerülő Vándorkupás Verseny a Márton Lakóotthon lakóival, a Családi Nap, a napközi fennállása alkalmából szervezett 25 éves jubileumi ünnepség, valamint „A város, ahol élmény a kultúra” Győri Kultúrtörténeti Vetélkedő című projekt.

A szociális és mentálhigiénés csoport feladatai a szakosított ellátásban

Szakmai tevékenység tartalma:

- az életviteli támogatás, tanácsadás,
- az intézményen belüli kis közösségek, társas kapcsolatok kialakulását és működését segíteni,
- ellátottak családi és társadalmi kapcsolatait támogatni,
- a mindennapi életvitelhez szükséges szociális készség fejlesztése is.

Formái:

- csoport munka, közösségi munka,
- egyéni foglalkozás,
- kreatív foglalkozás.

Az éves terv keretében tervezett, heti bontásban, napi rendszerességgel megszervezésre kerülő tevékenységek sokrétűek, elsődleges céljuk az aktivitás elősegítése, ezen keresztül a lelki egészség megőrzése, javítása.

Összességében elmondható, hogy az intézmény szociális ellátásainak minden területén megjelenik a mentálhigiénés munka. A jogszabályi előírásokkal összhangban eltérő módon és személyi feltételekkel valósul meg a tevékenység, de az biztosan megállapítható, hogy minden dolgozó munkavégzésében megjelennek olyan szakmai elemek, amelyek a mentálhigiénés munka részét képezik.

A gondozói odafigyelés, bizalmi kapcsolatépítés első lépéseitől az egyéni esetkezelésen át a csoportos foglalkozásokig számos munkaformában folytatnak mentálhigiénés munkát.

Az időskori problémák komplexitása meghatározza az elvégzendő feladatokat is, és indokoltta teszi, hogy ne csak a felsőfokú szakképesítéssel rendelkező munkatársak végezzék ezt a tevékenységet, hanem a középfokú szakképesítéssel rendelkezők is szakmai kompetenciáiknak megfelelően. A szakképzett dolgozói teamek munkáját hatékonyan egészítik ki az intézményben feladatot vállaló önkéntesek és az oktatás különböző területeiről érkező diákok.

4. Az intézmény 2014. évi gazdálkodásának értékelése

Az intézményi gazdálkodás néhány fontosabb területe részleteiben a 2014. évi gazdálkodás során a következő képet mutatatta:

Az intézmény kiadásainak legnagyobb hányadát a személyi juttatások és járuléakai tették ki. A személyi juttatások terén elért megtakarítás lehetővé tette év végén jutalom kifizetését.

A fluktuáció mértéke 2014-ben is magas volt, elsősorban az idősek ellátását biztosító szervezeti egységeknél. Ennek fő oka a nyugdíjba vonulás, a megnövekedett pszichés és

fizikai leterheltség, a dolgozói bérek változatlan szinten tartása. A fluktuációból adódó problémát súlyosítja a már említett okokkal is összefüggésbe hozható, betegségből adódó távollétek számának és idejének növekedése. Problémát jelentett a megüresedő álláshelyek betöltése is. A legnagyobb gondot a megfelelő szakmai tudással, felkészültséggel rendelkező szakemberek megtalálása jelenti, ami gyakran társul a belső motiváció, elkötelezettség hiányával. Egyre feszítőbb az egészségügyi ellátások területén jelentkező létszámhiány – védőnők, iskolaorvosok – amelyet helyettesítésekkel és a nyugdíjasok továbbfoglalkoztatásával oldottak meg. Az egészségügyi ellátási területeken ezt a jogszabályok lehetővé teszik és a finanszírozás is zökkenőmentes.

Az intézmény 2014. évi gazdálkodása kiegyensúlyozott volt. A rendelkezésre álló előirányzatok fedezték a kiadásokat és a takarékos gazdálkodásnak köszönhetően megtakarítás is volt. A dologi (intézményi létesítmények működtetése) kiadások területén meghatározó tényezők voltak 2014-ben is: a közüzemi költségek, az étkezéssel összefüggő szállítási költség, a széles körben biztosítandó gyógyszerek, gyógyászati termékek, az adminisztrációhoz kapcsolódó irodaszer, nyomtatvány, számítástechnikai anyagok, tisztítószer, valamint a halaszthatatlan szakmai fejlesztésekkel összefüggő költségtöbbletek. Továbbra is nagy terhet jelentett a rehabilitációs hozzájárulási kötelezettség és a cégautó-adó fizetése.

2014-ben kiemelkedően magas forrás állt rendelkezésre felújításra, beruházásra, karbantartásra és eszközbeszerzésre. Folytatták a Mohi utcai Idősek Otthona fürdőinek és szobáinak felújítását (5 millió Ft), befejeződött a Répce utcai nyílászárók cseréje (6 millió Ft), a pályázati támogatás kiegészült jelentős önkormányzati forrással a Kálóczy téri felújítás során (TIOP pályázat 180 millió Ft, önkormányzati támogatás 45 millió Ft), így a beruházás megvalósítása a terveknek és elképzeléseknek megfelelően történt, sor került eszköz- és bútorbeszerzésre is. Megújultak a Kálóczy téri idősek klubjának helyiségei is. Képviselői keret biztosította az Ezerjő utcai épület megújulását. Ugyancsak képviselő keretek biztosítottak forrást a szakmai munkát segítő eszközök beszerzésére.

A Kálóczy téri igazgatás és idősek otthona internet és telefon hálózata megújult, korszerűsödött. A munkálatok részben külső vállalkozók kivitelezésében, közbeszerzési eljárások eredményeként valósultak meg, de valamennyi karbantartásban, felújításban jelentős szerepet vállalt a MESZ is.

Az intézmény nagyon sok telephelyen működik, így magas a nem tervezhető, vis maiorként kezelendő problémák száma is, amely elsősorban karbantartásokat jelent. Több telephelyen tervezett karbantartásokat, felújításokat végzett az Intézmény Műszaki Ellátó Szervezete. Nagy mennyiségű hibaelhárítás történt, amelynek köszönhetően működésük folyamatosan biztonságos volt.

A költségvetéssel való gazdálkodást nehezítette az államháztartás számviteléről szóló kormányrendelet 2014. január 1-jén történő hatályba lépése. Az áttéréssel és az alkalmazással kapcsolatos napi szinten felmerülő problémák akadályozták a gazdasági területen dolgozók munkáját és jelentős többletmunkát eredményezett.

Az idő, az információ hiánya és a továbbra sem kielégítően működő számviteli szoftver miatt az új számviteli információs rendszerből nyerhető adatok hatékony felhasználására kevés lehetőség volt.

Az intézmény figyelembe vette a gazdálkodásra vonatkozó jogszabályokat, a helyi igényeket és az Önkormányzat lehetőségeit, külső gazdasági eseményeket szem előtt tartva felelősen gazdálkodott.

Összegzés:

Az Egyesített Egészségügyi és Szociális Intézmény Győr munkáját továbbra is a magas színvonalú, szakmailag innovatív működés jellemezte. Valamennyi ellátási területen méltó körülmények között fogadják a város lakóit. Tervszerűen – a pályázati lehetőségek sikeres kihasználásával – zajlott a telephelyek felújítása, mely tovább javította az ellátottak elhelyezési feltételeit, illetve jelentősen segítette a szakmai munka továbbfejlesztését. Az intézmény az igénybevevők fizikai szükségleteinek biztosításán túl nagy hangsúlyt helyez a mentális gondozásra, az emberi méltóság megőrzésére.

Előremutató kezdeményezés az Idősvonal bevezetése, amely az időskorra való felkészülést, az idősek és hozzátartozóik adekvát információval történő ellátását segíti.

A kiváló szakmai színvonal megtartásához jelentős erőfeszítéseket kell tenni a dolgozók megtartására és a megfelelő képzettségű munkaerő felvételére.

A szakmai vizsgálatot végezték:

Team vezető: Kocsis Márta

Team tagok: Kálé Rita, Tóthné Velekei Katalin

Értékelés a Hajléktalanokat Segítő Szolgálat 2014. évi szakmai munkájáról

A Hajléktalanokat Segítő Szolgálat a hajléktalan emberek részére személyes gondoskodást nyújtó ellátást biztosít a szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény és a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000 (I. 17.) SzCsM rendeletben foglaltak alapján.

A Hajléktalanokat Segítő Szolgálat 2014. évi munkájáról szóló szakmai vizsgálatnál az alábbi szempontok kerültek kiemelésre:

1. Az intézmény munkájának átfogó értékelése
2. A Szarvas utcai telephely működése, kiemelt figyelemmel a téli krízisellátásra
3. Az intézményben élők foglalkoztatása (külső, szociális, közfoglalkoztatás) és a foglalkoztatást segítő szociális munka tapasztalatai
4. Az intézmény 2014. évi pénzügyi beszámolója, gazdálkodásának értékelése

1. Az intézmény munkájának átfogó értékelése

A Hajléktalanokat Segítő Szolgálat 1994. január 1. napja óta látja el a Győr közigazgatási területén élő hajléktalan személyeket. Az intézmény összesen 260 elhelyezést biztosító férőhelyen komplex ellátást nyújt. Feladatait integrált intézményi formában látja el. Az intézmény szolgáltatásait a hajléktalanok a saját kérésükre, rászorultságtól függően vehetik igénybe.

Az intézmény által, 2014. évben biztosított szociális szolgáltatások:

- szociális étkeztetés, népkonyha,
- hajléktalanok nappali ellátása,
- hajléktalanok átmeneti ellátása,
- hajléktalanok rehabilitációs ellátása,

- ápolást-gondozást nyújtó hajléktalanok otthona,
- orvosi ellátás,
- időszakos éjjeli menedékhely.

A szolgáltatások ellátására fenntartott férőhelyek 2014. december 31-én:

Átmeneti Szálló	140 férőhely
Szociális étkeztetés	49 fő
Éjjeli Menedékhely	30 férőhely
Hajléktalanok Rehabilitációs Otthona	50 férőhely
Hajléktalanok Otthona	40 férőhely
Nappali Melegedő	60 férőhely
Népkonyha	70 adag/nap

A fenti férőhelyek a téli időszakban – az ellátási feszültségek csökkentése érdekében – évente 60 férőhelyes időszakos éjjeli menedékhellyel egészülnek ki, amellyel az utcán élő hajléktalanok számára biztosítja az Önkormányzat az elhelyezést.

Az intézmény telephelyei határozatlan időtartamra szóló bejegyzéssel rendelkeznek, kivéve az Áchim András utca 7., illetve Zemplén u. 53. szám alatti telephelyek, amelyek 2016. december 31-éig szóló, ideiglenes hatályú bejegyzéssel rendelkeznek a működési nyilvántartásba.

Lényeges előrelépést jelent az Avar utcai székhelyen, az Átmeneti Szálló bővítése, amely teljes mértékben önkormányzati forrásból valósul meg. Ennek eredményeképpen 32 férőhellyel bővül az átmeneti elhelyezés. Így lehetőség lesz arra, hogy a gazdaságosan nem felújítható Áchim A. úti telephely megszüntetésre kerüljön, valamint a Zemplén utcai telephely jogszabályi feltételeknek megfelelő átalakítása megtörténjen.

Az intézményben a szakmai tevékenység bonyolult, többszörösen összetett, területileg tagolt, komplex szerveződésben valósul meg, differenciált ellátási és szolgáltatási formák keretén belül. Az intézményben fontos szempont az individuális szociális munka végzése, amely olyan személyi szolgáltatást nyújt, amelyet érzelmi, anyagi vagy jellembeli hibával küzdő, segítségre szoruló egyének, családok a szakképzett szociális munkástól kaphatnak meg.

A Szolgálatnál az évek folyamán a segítő kapcsolat számos formája alakult ki, így a tanácsadás, szociális ügyintézés, érdekvédelem, krízisintervenció, különböző erőforrások biztosítása és mozgósítása az ellátottak érdekében.

A szociális munka végzésében elengedhetetlen a mentális gondozás, amely során szakemberek gondoskodnak az intézmény lakóinak mentálhigiénés ellátásáról, mindent elkövetve a testi-lelki aktivitásuk fenntartása és megőrzése érdekében, figyelembe véve a kliensek életkorát, képességeit, egyéni adottságait, egészségi állapotát és igényeit. A mentálhigiénés munkatársak – hangsúlyozva a személyre szabott bánásmódot – a konfliktushelyzetek kialakulásának megelőzése érdekében is végzik szakmai munkájukat.

Az intézményben a szakmai eredmények alapját szolgáló speciális, a hajléktalanság sajátosságának megfelelő segítő formákat alkalmaznak. Ilyenek az egyéni esetkezelés, a különböző nagy- és kiscsoportos foglalkozások, és a foglalkoztatások egyéb formái. A Rehabilitációs Otthonban ellátottak számára védett munkahelyet biztosítanak. Ezen túl az időseknél a fejlesztő vagy szinten tartó foglalkoztatások szükségessége rendkívül indokolt.

A Szolgálat különös figyelmet fordított a lépcsőzetes kiléptetés megvalósítására és az utógondozásra is. Az orvosi ellátás biztosítása is folyamatos volt.

Hajléktalanok Otthona

A tartós bentlakásos ellátás idős, illetve beteg embereknek nyújt ápolást és gondozást. Az ellátás során az Otthon gondoskodik az ápolás és gondozás mellett az ellátást igénybevevő speciális mentálhigiénés ellátásáról is, különös tekintettel az életmódból adódó sajátosságokra. Az egészségügyi ellátás kiterjed a rendszeres gyógyító, megelőző és higiénés felügyeletre, valamint a szakorvosi, kórházi ellátás megszervezésére is.

2014-ban az otthonban a kihasználtság 100% volt. Az intézménynek ez a szolgáltatása nem tudta kielégíteni a jelentkező igényeket, emiatt aránylag magas a várakozók száma (2014. évben 60 fő). Az elhelyezési lehetőséget jóval meghaladó igény következtében a várakozási idő akár több év is lehet. Az év végén az elhelyezésre várakozók száma 54 fő volt.

Az ellátottak életkora 42-82 év, zömében 45 és 65 év közöttiek. A nemek közötti megoszlásban a korábbi évekhez viszonyítva nem történt változás, továbbra is jellemző, hogy az ellátottak 1/3-a nő és a 2/3-a férfi.

Hajléktalanok Rehabilitációs Otthona

A Hajléktalanok Rehabilitációs Otthona aktív, munkaképes korú, egészségi, pszichés és szociális állapotában visszafordítható módon károsodott hajléktalan személyek elhelyezését szolgálta az elmúlt év során is. A hajléktalan személyek komplex rehabilitációs programja 3-5 év alatt zajlik le. A rehabilitáció fontos részét képezi az ellátottaknak a munka világába való visszavezetése. Az intézményben élők foglalkoztatási lehetőségét (külső, szociális, közfoglalkoztatás) segítő szociális munka tapasztalatairól a szakmai értékelés 3. pontja ad átfogó tájékoztatást.

A Rehabilitációs Otthon célja továbbá a belső emberi tartalmak kezelése, fejlesztése, az alkalmazkodási nehézségek oldása, kiútkeresés a hajléktalanságból, valamint olyan szakszerű és hatékony segítség nyújtása az ellátottaknak, amellyel a beutalás leteltével sikeres társadalmi re-integráció realizálódhat. A feladatok kiegészültek adósságkezelési tanácsadással és ügyintézással, valamint addiktológiai tanácsadással.

Hajléktalanok Átmeneti Szállása

Az intézmény a tavalyi év során is 140 férőhelyen biztosította az alapvető szükségletek kielégítését az arra rászorulóknak. Az itt dolgozó kollégák egyéni és csoportos formában szociális és mentális gondozást nyújtanak az ellátottaknak. A feladatellátás során az élethelyzetből fakadó veszélyek kivédése, csökkentése és megszüntetése történik.

Az átmeneti szálló Avar utcai telephelye 97,4%-os kihasználtsággal működött. Egyre több olyan ellátást igénylő jelenik meg, akiket ápolási szükségleteik miatt a szálló nem képes ellátni, ellátásukhoz ápolási otthon lenne szükséges. Egyre több fiatal (18-20 év) keresi az ellátási lehetőség igénybevételét.

Az Átmeneti Szálló ellátottjainak nagy része 19-75 év közötti, a 60 éven felüliek száma egyre magasabb. Itt is az a jellemző, hogy a szolgáltatást igénybevevők 2/3-a férfi és 1/3-a nő. Az Átmeneti Szálló külső telephelyeinek kihasználtsága a 2014. évben 92,8%-os volt. Az Átmeneti Szálló az elmúlt évekhez hasonlóan az idei évben is sikeres pályázatot nyújtott be a Hajléktalanokért Közalapítványhoz a betegszobai ellátottak étkeztetésének biztosítására.

Éjjeli Menedékhely

Az intézmény 30 férőhelyen szállást biztosít menhely jelleggel azon személyek részére, akik lakással nem rendelkeznek. 2014-ben átlagosan 69,4%-os kihasználtsággal működött. Ebben az ellátásban is fontos szerepe volt a mentálhigiénés munkának az ellátottak továbbléptetése érdekében.

Szociális étkeztetés

A rászoruló személyeknek biztosított napi egyszeri meleg ételt. 2014-ben a kihasználtsága 99,7% volt.

Népkonyha

A szolgáltatás a szociálisan rászoruló hajléktalanok számára napi egyszeri meleg étkeztetést biztosít. Az étkeztetést igénybevevő számára gyakran életmentő funkciót tölt be. A jelenlegi kapacitás (70 adag/nap) megfelelt az átlagosan jelentkező igényeknek. A Népkonyha szolgáltatásait 2014-ben 100%-ban kihasználták az arra rászorulóknak.

Nappali melegedő

A szolgáltatást igénybevevők létfenntartásának biztosítása érdekében a melegedőben folyamatos mentálhigiénés és szociális segítség történt tanácsadással, ügyintézésel. Kihasználtsága 100% volt.

Időszakos férőhelyek

A folyamatosan működő ellátórendszer a téli kritikus időszakban 60 férőhelyes krízis ellátással egészült ki, amely a tárgyév november 1. napjától a következő év április 30. napjáig tartott. Kihasználtsága a 2014–2015. éves szezonban 87,2% volt.

2. A Szarvas utcai telephely működése, kiemelt figyelemmel a téli krízisellátásra

Az intézmény Győr, Szarvas u. 26-30. szám alatt működik 2013 januárja óta, akkor készült el mintegy 250 millió forintból az épület együttes felújítása, teljes egészében önkormányzati forrásból. Ez komoly előrelépést jelentett az intézmény szakmai munkájában és nem utolsósorban európai szintű körülményeket biztosít a legnagyobb krízisben lévő, az utcán élő mintegy 250 embernek, ténylegesen életmentő funkciót betöltve a téli időszakban. A telephelyen működő Nappali melegedő engedélyezett férőhelyszáma 60 fő, a Népkonyha engedélyezett adagszáma pedig 70. Mindkét szolgáltatás a 2014. évben szinte teljes kapacitással működött.

A Győr-Moson-Sopron Megyei Kormányhivatal Szociális és Gyámhivatala a GYC-01/870-2/2014. számú határozatában engedélyezte a Győr Megyei Jogú Város Önkormányzata által fenntartott Hajléktalanokat Segítő Szolgálat (9027 Győr, Avar u. 3.) Nappali Centrumában kialakított időszakos férőhelyek működtetését 2013. november 1-jétől 2016. április 30-ig.

Telephely: 9025 Győr Szarvas u. 26-30. „C” épület

A nyújtott szociális szolgáltatás típusa: éjjeli menedékhely, időszakos férőhely

Ellátási terület: Győr Megyei Jogú Város közigazgatási területe

Az időszakos férőhelyek száma: 60 fő

A működtetés tapasztalatai:

A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló módosított 1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet 107/A. § (1) bekezdése szerint "A hajléktalanok átmeneti szállását, az éjjeli menedékhelyet, valamint a nappali melegedőt működtető fenntartó a közterületen, vagy lakhatásra alkalmatlan helyiségben életvitelszerűen tartózkodó hajléktalan személyek ellátásának, a közvetlen életveszély elhárításának érdekében a téli időszakban időszakos férőhelyeket biztosíthat."

A szolgáltatást első sorban az életvitelszerűen utcán élő hajléktalanok vették igénybe. Ők azok, akiknek az életkörülményeik, az egészségi állapotuk a legrosszabbak, számukra a téli hideg időszakban ez a lehetőség a közvetlen életveszély elhárítása érdekében elengedhetetlen.

A 2014-2015. évben 155 fő vette igénybe az időszakos éjjeli menedékhely szolgáltatásait, melyből 29 nő és 126 férfi volt. A nők átlagéletkora 45 év, a férfiaké 48 év. A legfiatalabb nő 19 éves, a legidősebb pedig 67 éves volt. A férfiak esetében a legfiatalabb szintén 19 éves, a legidősebb pedig 76 éves volt. 2014. november 1-jétől 2015. április 30-áig a napi átlaglétszám 49 fő volt. A dolgozóknak is új kihívást jelentett a menekültek, oltalmazottak megjelenése, amelynek száma az ideai krízis időszak alatt 14 fő volt. Ebből 9 fő egy éjszakát töltött a szállón, 1 fő két hét elteltével távozott, 4 fő más ellátási formát vett igénybe.

A feladatellátás szakmai tartalma

Az időszakos éjjeli menedékhely 16 órát tartott nyitva, délután 16.00 órától reggel 08.00 óráig biztosította a szükséges ellátást.

Az ügyeletet 5 szakképzett és 1 szakképzetlen munkatárs látta el.

A szolgáltatást igénybevevők életmódjából következően az itt dolgozó szakemberek, még a hajléktalan ellátáson belül is, fokozott igénybevételnek voltak kitéve. A működés ideje alatt 3 fő közös megegyezéssel kérte munkaviszonyának felbontását.

A hajléktalanok körében végzett felmérés adatai szerint a hajléktalanok túlnyomó többsége a céljaik megvalósítását (munkához jutást és az ebből származó jövedelmet, a családi, baráti és egyéb kapcsolataik helyreállítását és fenntartását, a segítő szakemberekkel való szoros együttműködést) gátló tényezőket általában külső okokra vezeti vissza. Hangsúlyosan jelent meg véleményükben a hajléktalanokkal szembeni diszkrimináció, a lehetőségek hiánya. Nagyon alacsony volt – 10% alatti – azoknak az aránya, akik saját magukban is gátló tényezőket jelöltek meg, illetve motivátlanságukat, céltalanságukat szenvedélybetegségekre, képzetlenségükre vagy büntetett előéletükre vezetik vissza. Az egészségi állapotuk is fontos tényező, hiszen evidens módon minél több időt töltött valaki hajléktalanként, az több egészség problémával, betegséggel küzd. Súlyos mozgásszervi betegségek, keringési rendszer betegségei a leggyakoribbak. A függőségek közül az alkohol és a dohányzás a meghatározó, sok volt az ellátottak között a már szenvedélybeteg, amely jelentősen nehezítette segítségüket. Magatartásuk is problémákat okozott, e miatt is fontos lenne, hogy tapasztalt kollégák dolgozzanak e területen, de a fluktuáció ezt jelentősen nehezíti.

A szakmai munka elemeit tekintve:

- Mentális segítségnyújtás: a folyamatos mentális gondozásnak köszönhetően erőszakos cselekményre nem került sor.
- A mentális segítségen kívül a megromlott egészségi állapotok miatt folyamatos orvosi

ellátáshoz juttatta az ellátást igénybevevőt, figyelemmel kísérték a munkatárssal az egészségi állapotuk alakulását, igyekeztek elérni – ez megint speciális szakmai munkát igényel – hogy igénybe vegyék az arra leginkább rászorulókat az egyébként életbe maradásukhoz indokolt intézményi ellátásokat.

- Szociális ügyintézés: az elveszett iratok pótlása folyamatosan történt (személyi igazolvány, lakcímkártya, adókártya, TAJ kártya), több esetben történt egészségügyi állapot komplex minősítéshez igénybejelentés, segítséget nyújtott a rendkívüli települési támogatáshoz kérelmek benyújtásához.
- Az aktív korúak foglalkoztatási programjára folyamatosan felkészítették az embereket, illetve az elhelyezkedésükben segítséget nyújtottak. Több ellátottat foglalkoztattak közfoglalkoztatás keretein belül.
- Egyéni esetkezelés: minden ellátott gondozása során kezdeményezték a szociális munkának ezt a leglényegesebb formáját, de előfordult egy-két esetben a kliens részéről az együttműködési készség hiánya, illetve az is, hogy csak részben vállalt együttműködést.
- Csoportfoglalkozás: a csoportfoglalkozások fő célja a szabadidő strukturálása mellett az összezártárból fakadó feszültségek oldása volt.
- Havonta két alkalommal nagycsoportos foglalkozást tartottak, ahol a lakók problémáikat felvethették.
- Folyamatosan próbáltak munkalehetőséghez juttatni ellátottakat.
- A szállás lehetőségén és a szakmai segítségnyújtáson túl pályázati keretből biztosították a jövedelem nélküli ellátottak számára a napi háromszori étkezést. Ezen kívül lehetőségük volt a mosásra, napi tisztálkodásra, a társalgóban a szabadidő hasznos eltöltésére.
- Megemlékeztek az ünnepekről: karácsony, március 15., húsvét.
- Szakmai csoport: A dolgozók részére havonta szakmai megbeszélést tartottak a felmerülő esetkezelési problémák közös szakmai megoldásának segítésére, illetve a belső szupervízió biztosítására. A közös szakmai gondolkodás eredménye mindenképpen meghatározó volt az időszak problémamentes működésének alakulásában.

A működés tapasztalatai

Győr város területén kb. 200-250 hajléktalan ember él az utcán, közülük elsősorban azok számára próbáltak segítséget nyújtani, akik a legnehezebb körülmények között élnek, illetve az egészségi állapotuk erősen leromlott. Hat hónap alatt 155 személyt láttak el.

Kiemelendő, hogy a rossz egészségi és mentális állapotban bekerült gondozottak felerősödve, a bekerüléshez viszonyítva sokkal jobb mentális állapotban kezdhették újra az utcai életet.

Az életben tartáson túl, a munkatársak a szakmai feladatoknak és elvárásoknak eleget téve, igyekeztek a lakók szabadidejét strukturálni: csoportfoglalkozásokat tartottak, több alkalommal szerveztek kulturális programokat, vetélkedőket, műsor keretében megemlékeztek a nevezetesebb ünnepekről, melyekre mindig készültek ajándéktárgyak is a szabadidős foglalkozások keretében.

A szociális ügyintézés, iratok pótlása, beszerzése folyamatosan történt, e nélkül a többi szakmai feladat nem lett volna elvégezhető.

Napi szinten figyelték a munkalehetőségeket, így több ellátottnak sikerült állandó bejelentett munkát találnia, valamint aktívan becsatlakoztatták az érintett ellátottakat az aktív korúak

foglalkoztatási programjába, amelyről a szakmai vizsgálat 3. pontja ad részletes szakmai értékelést.

3. Az intézményben élők foglalkoztatása (külső, szociális, közfoglalkoztatás) és a foglalkoztatást segítő szociális munka tapasztalatai

A Hajléktalanokat Segítő Szolgálat ellátottainak foglalkoztatása kizárólagosan a hajléktalanok rehabilitációs otthonához rendeltén zajlik.

A Hajléktalanok Rehabilitációs Otthona a munkaképes korú, megfelelő egészségi, pszichés és szociális állapotban lévő ellátottak elhelyezését szolgálja.

A rehabilitáció komplex folyamatában a részvételt az ellátott önként vállalja.

A Hajléktalanok Rehabilitációs Otthonának alapvető feladata:

- önálló életvezetés visszaállítása és kialakítása,
- munkavégzési képesség helyreállítása,
- lakhatás megőrzése, illetve megoldása,
- társas kapcsolat kialakítása, fejlesztése,
- kulturális integráció kialakítása.

Az ellátás részét képezi a napi háromszori étkeztetés, valamint az egészségügyi ellátás is.

A Hajléktalanok Rehabilitációs Otthon programja több szakaszra bontható:

1. motivációs szakasz,
2. felkészítő szakasz,
3. védett foglalkoztatási szakasz,
4. kiléptető szakasz,
5. utógondozás.

A hajléktalanok komplex rehabilitációs programja három év alatt zajlik le, mely szükség esetén további 2 évvel meghosszabbítható.

A Hajléktalanok Rehabilitációs Otthonában a következő foglalkoztatási formák keretein belül dolgoznak az ellátottak:

Szociális foglalkoztatás

2007. szeptember 1. óta működik az intézményben a szociális foglalkoztatás keretében a munka-rehabilitáció, mely 15 fővel indult. 2014. január-március hónapig 14 fő, 2014. április hónapban 13 fő, 2014 májusában 11 fő, 2014 júniusától 10 fő foglalkoztatása valósult meg e foglalkoztatási formán belül. A foglalkoztatás célja az intézményben ellátott személyek munkakészségének, valamint testi és szellemi képességeinek munkavégzéssel történő megőrzése, illetve fejlesztése. E tevékenységi forma keretében a lakók foglalkoznak takarítással, karbantartási feladatokkal, tereprendezéssel, egyéb tevékenységekkel (gépkocsi rakodás, állatgondozás, mezőgazdasági tevékenység, építményüzemeltetés). A szociális

foglalkoztatásban a napi munkaidő-keret 4 óra, a munkavégzést 1 fő foglalkoztatást segítő koordinálja 4 órában.

2014-ben a munka-rehabilitáció keretében teljesített napok száma 2.845 munkanap, amely 11.380 munkaórát jelentett.

Terápiás munka (munkajutalom)

Ez a foglalkoztatási forma áthidaló megoldásként szolgál addig, amíg a nyílt munkaerőpiacon való elhelyezkedés megvalósulhat, illetve egyéb, tartós jövedelemhez jut a kliens. Az év során az e foglalkoztatási formában tevékenykedők létszáma folyamatos változást mutatott, köszönhetően a közcélú foglalkoztatási formában való részvételnek.

A foglalkoztatási forma keretein belül lehetőség volt arra, hogy a munkavállalók külső telephelyen is dolgozhassanak, lehetőségük legyen megtapasztalni a nyílt munkaerőpiacon érvényben lévő írott és íratlan szabályokat, követelményeket. 2014-ben két külső telephelyen volt lehetőség terápiás munka végzésére, a Polgármesteri Hivatalban és a Xantus János Állatkertben. Ez utóbbi intézményben nyújtott teljesítmény alapján 2014-ben 2 fő állandó munkaszerződéshez is jutott.

2014-ben átlagosan 11,75 fő dolgozott a terápiás foglalkoztatásban.

Közfoglalkoztatás

A közfoglalkoztatás a Munkaügyi Központtal együttműködve valósul meg.

Összefoglaló táblázat a közfoglalkoztatásról 2014. 01. 01. – 2014. 12. 31.

Időtartamok	Összes foglalkoztatott (fő)	8 órás (fő)
2014. 01. 01. – 2014. 04. 30.	54	54
2014. 06. 02. – 2014. 09. 30.	24	24
2014. 07. 01. – 2014. 08. 31.	8	8
2014. 10. 01. – 2014. 11. 30.	20	20
2014. év összesen	106	106

2014. évben a közfoglalkoztatás keretén belül lehetőség volt a kliensek képzésére, a nyílt munkaerőpiacon való használható tudás megszerzésére. Ezt kihasználva 20 fő kisképzés tanfolyamon, 5 fő építő- és anyagmozgató tanfolyamon, 4 fő terület karbantartó tanfolyamon, 1 fő pedig konyhai kisegítő tanfolyamon vett részt és teljesítette vizsgakötelezettségeit. A tanfolyamok képzési ideje 2013. év végétől tartott 2014. február-áprilisig. A közfoglalkoztatás időtartama alatt is nagy volt a fluktuáció a kliensek között, védett munkakörnyezetből többen is léptek ki a nyílt munkaerőpiacra, külső munkahely létesítése miatt. Az így kieső munkavállalók létszámának pótlása folyamatos volt.

A foglalkoztatás fentiekben felsorolt formái során kialakuló személyes, a segítő-segített kapcsolat a rehabilitáció mozgató ereje.

A foglalkoztatás terápiás szakasza az ellátott fizikai, szellemi és társadalmi funkcióit hivatott helyreállítani. Segítséget nyújt ahhoz, hogy saját maga helyzetét változtassa az adott komplex folyamatban.

A folyamat résztvevői: orvos, szociális-, mentálhigiénikus munkatárs, pszichológus, pszichiáter, szociálpedagógus.

Cél, hogy képesek legyenek a megfelelő munkavégzésre, kialakuljon a munkához való optimális viszony. A foglalkoztatás során lehetőséget kell adni arra, hogy az ellátott több munkatevékenység közt választhasson (legalább 5-10 fajta).

Metodikailag fontosak az egyénre szabott feladatok, a gyakorlati közreműködés a feladatok megoldásában: a foglalkoztatási szakember ugyanazokat a munkákat végzi, figyel a terhelhetőségre, fokozatosságra, lehetőséget ad több munkafolyamat kipróbálására. Fontos a legkisebb eredmények elismerése, a munkahelyi közösség formálása, az egymás figyelése, segítése.

Az erre a gyakorlati feladatra kiképzett szociális munkás, szociális asszisztens 8-10 fővel tud hatékonyan dolgozni.

A szociális munkás számára nem a munka produktumának minősége a fontos, hanem a szolgáltatást igénybevevő személyiségének alakulása, az ő törekvése a fejlődésre, a siker keresésére.

A szociális-, mentálhigiénikus munkatárs azonnal és szakszerűen reagál az érzelmi változásokra. Képes megérteni a feszültségek, konfliktusok okát és képes kezelni azokat. A klienseket az egyéni és közösségi sikerélmények eléréséhez segíti.

A program e legkritikusabb szakaszában nem nélkülözhetők a munka melletti csoportfoglalkozások mentálhigiénikus, pszichológus vagy szupervizor bevonásával. A közösségekben feloldott feszültségek mélyebben hatnak, a sikerélmény meghatványozódik.

A foglalkoztatási program a szociális támogatásokat nyújtó, ellátó intézmények szakembereinek is ad feladatot a munkahelyi környezet, az újszerű elvárások kliensre gyakorolt hatásainak szükségszerű kezelésével.

A belső foglalkoztatás folyamata hozzásegíti a szolgáltatást igénybevevőt ahhoz, hogy igazodni tudjon azon normákhoz és időkeretekhez, amelyek egy munkahelyen elvárásaként jelennek meg. Az ehhez szükséges készségek, képességek kifejlesztéséhez, megtartásához biztosít segítséget. A belső foglalkoztatásban az egyén képességeinek, teherbírásának figyelembevételével kerül bevonásra lakó.

A védett foglalkoztatásból sok irányba léphet az ellátott:

1. Egészségi állapota indokoltá teszi a munkaképesség-csökkenés mértékének megállapítását.
2. Célszervezetben kíván tovább dolgozni.
3. Nyugdíjazására kerül sor.
4. Munkaügyi szervezet támogatásával átképzésben vesz részt.
5. Az elsődleges munkaerőpiacon helyezkedik el.

Valamennyi cél eléréséhez, a hozzásegítéshez szociális munkás közreműködése szükséges. A célok 1-4. esetében többnyire ügyintézés, közvetítés, érdekvédelem történik, kapcsolattartás a

hivatalokkal. A kiléptetés szempontjából az 5. célmegjelölésnek van fontos szerepe. Ez esetekben speciális csoportot szükséges alkotni azokból, akik az elsődleges munkaerőpiacon szándékoznak állást keresni.

4. Az intézmény 2014. évi pénzügyi beszámolója, gazdálkodásának értékelése

Az intézmény 2014. évi gazdálkodása kiegyensúlyozott és takarékos volt, melyet a 432.722,- E Ft módosított előirányzata biztosított.

Kiadások megoszlása (E Ft-ban):

Megnevezés	Teljesítés	Kiadások megoszlása %
Személyi juttatás	202.157	46,80
Munkaadói járulék	52.471	12,10
Dologi kiadások	161.047	37,20
Felhalmozási kiadások	17.047	3,90
Összesen:	432.722	100

A személyi kiadások alakulását folyamatosan figyelemmel kísérte az intézmény. A kiadások jelentős hányadát a bér és járulékai felhasználására fordították. A személyi juttatás előirányzatán keletkező bérmegtakarítást (táppénzes időszakok miatt keletkezett) az évközben felmerülő többletfeladatok díjazására használták fel.

Az intézményben 15 fő közalkalmazott felvételére került sor és ugyanennyinek szűnt meg a munkaviszonya.

Az intézményi feladatellátást létszám-gazdálkodási probléma nem akadályozta, a rendelkezésre álló munkaerő szakmai és szakképzettségi összetételét tekintve megfelelő volt a feladat ellátáshoz.

A kiadások 37,2%-át a működéssel összefüggő napi üzemeltetési, működési kiadásokra kellett fordítani. A költségvetés a zavartalan és magas színvonalú szakmai munka feltételeinek biztosítása mellett a tervezett karbantartási munkák elvégzését is lehetővé tette.

A központi karbantartási keret terhére sikerült megújítani a Rehabilitációs Otthon padozatát és akadálymentesítésére is sor került. Az Átmeneti Szállón fél millió forintért ablakok cseréjét valósították meg. Az intézmény a „jó gazda szemével” az épületek állagának megőrzésére nagy figyelmet fordított.

2014. évben az intézmény beruházásai: hűtőgép és olajsütő vásárlása 615,- E Ft, gépkocsi vásárlása közel 6.000,- E Ft értékben.

A Hajléktalanokat Segítő Szolgálat 2014. évi kötelező alapfeladatai és szakosított ellátásai működésének fedezetét központi költségvetési és önkormányzati, saját források, adományok, valamint pályázati támogatások együttesen biztosították.

Az intézmény a 2014. évi feladatát pótelőirányzat kérése nélkül a feladatellátás minőségének szinten tartására törekedve, a részére biztosított módosított előirányzaton belül folytatta.

Összefoglalva elmondható, hogy az intézmény figyelembe vette a központi és helyi előírásokat, és ennek megfelelően gazdálkodott.

Összegzés:

A Hajléktalanokat Segítő Szolgálat 2014. évi feladatellátása során nagy hangsúlyt helyezett a hajléktalan személyek szükségleteinek megfelelő, differenciált ellátás biztosítására. Fő célként kezelte a közterületen élő hajléktalan személyek intézményi

ellátásba történő integrálását, a közvetlen életveszély elhárítását követően az intézményi ellátásban történő megtartását. Az infrastrukturális fejlesztés új lehetőségeket nyit a szakmai munka továbbgondolására, új módszerek bevezetésére, egyúttal kihívást is jelent a közterületen élő hajléktalanok intézményi ellátásba történő integrálására.

Az ellátás valamennyi telephelyén és ellátási formájában nagy hangsúlyt helyeztek a szakmai munka keretében az ellátottak munkajövedelemhez való jutásának segítésére. Évek óta kiemelt célja az intézménynek, hogy a különböző foglalkoztatási lehetőségek, akár pályázat útján történő megteremtésével is, segítsék ellátottjaik társadalmi re-integrációját. Akiknél a foglalkoztatás nem lehetséges azok számára nyugellátások, vagy a munkaképesség csökkenés miatti ellátások megszerzésében nyújtottak segítséget.

A szakmai vizsgálatot végezték:

Team vezető: Wajzer Gábor

Team tagok: Kocsis Márta, Tóthné Velekei Katalin