„Mivel életünk kezdetén és végén mások törődnek velünk,

hogyan tudnánk mi életünk derekán nem törődni másokkal?”

**Hévíz Város Önkormányzatának**

**Szociális Szolgáltatástervezési Koncepciója**

**2015-2017.**

Készítette:

Farkas Cecília

Teréz Anya Szociális Integrált Intézmény

Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálatának szakmai vezetője

Tartalomjegyzék

[1. Bevezetés 3](#_Toc430095363)

[1.1. A Teréz Anya Szociális Integrált Intézmény rövid bemutatása 3](#_Toc430095364)

[2. A koncepció elkészítésének előzménye, jogi háttere 4](#_Toc430095365)

[3. A koncepció célja 4](#_Toc430095366)

[4. Helyzetelemzés, demográfiai mutatók 4](#_Toc430095367)

[5. Szociális ellátórendszer 7](#_Toc430095368)

[5.1. Étkeztetés 7](#_Toc430095369)

[5.2. Házi segítségnyújtás 8](#_Toc430095370)

[5.3. Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás 9](#_Toc430095371)

[5.4. Családsegítés 10](#_Toc430095372)

[5.5. Támogató szolgáltatás 11](#_Toc430095373)

[5.6. Nappali ellátás – Idősek Klubja 12](#_Toc430095374)

[5.7. Gyermekjóléti szolgáltatás 12](#_Toc430095375)

[5.8. Bölcsőde 14](#_Toc430095376)

[5.9. Idősek otthona 15](#_Toc430095377)

[5.10. Védőnői szolgáltatás 16](#_Toc430095378)

[5.11. Központi orvosi ügyelet 16](#_Toc430095379)

[6. Finanszírozás 17](#_Toc430095380)

[7. Fejlesztésre szoruló területek 17](#_Toc430095381)

[7.1. Nappali ellátás – Idősek Klubja 17](#_Toc430095382)

[7.2. Bentlakásos intézmény 18](#_Toc430095383)

[7.3. Egyéb fejlesztési cél 19](#_Toc430095384)

[8. Ütemterv 20](#_Toc430095385)

[9. Társadalmi hatások, eredmények 20](#_Toc430095386)

# 1. Bevezetés

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

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

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

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

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

## A Teréz Anya Szociális Integrált Intézmény rövid bemutatása

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

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

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

# 2. A koncepció elkészítésének előzménye, jogi háttere

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

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

Ezen paragrafus (4) bekezdése a koncepció tartalmát is szabályozza:

- a lakosságszám alakulását, a korösszetételt, a szolgáltatások iránti igényeket,

*-* az ellátási kötelezettség teljesítésének helyzetét, az ütemtervet a szolgáltatások biztosításáról,

*-* a szolgáltatások működtetési, finanszírozási, fejlesztési feladatait, az esetleges együttműködés kereteit,

*-* az egyes ellátotti csoportok (idősek, fogyatékos személyek, hajléktalan személyek, pszichiátriai betegek, szenvedélybetegek) sajátosságaihoz kapcsolódóan a speciális ellátási formák, szolgáltatások biztosításának szükségességét.

# 3. A koncepció célja

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

Legfőbb cél, hogy a város területén továbbra is olyan szociális szolgáltató és ellátó rendszer működjön, amely mind teljesebb mértékben lefedi a lakosság igényeit, szükségleteit, összehangolva az önkormányzati szándékkal, hogy magas színvonalon, gazdaságosabban és hatékonyan lehessen szociális szolgáltatásokat és ellátásokat biztosítani.

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

# 4. Helyzetelemzés, demográfiai mutatók

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

Hévíz Város lakosságszámának alakulása:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lakosságszám** (fő) | | | | | |
| 2010. | 2011. | 2012. | 2013. | 2014. | 2015. |
| január 1-jei adatok | | | | | |
| **4972** | **4975** | **4943** | **4893** | **4865** | **4837** |

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 0-2 év | 3-5 év | 6-13 év | 14-17 év | 18-54 év | 55-59 év | 60-69 év | 70-79 év | 80-X év |
| 2010 | 107 | 94 | 258 | 153 | 2327 | 435 | 779 | 521 | 298 |
| 2011 | 109 | 88 | 246 | 153 | 2267 | 459 | 797 | 531 | 325 |
| 2012 | 91 | 104 | 248 | 145 | 2216 | 458 | 822 | 529 | 330 |
| 2013 | 95 | 96 | 239 | 150 | 2174 | 464 | 803 | 548 | 324 |
| 2014 | 97 | 98 | 236 | 139 | 2113 | 458 | 838 | 541 | 345 |
| 2015 | 90 | 86 | 244 | 142 | 2108 | 412 | 847 | 567 | 341 |

Születések számának alakulása:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Születések száma (fő) | Várandós kismamák száma (fő) |
| 2007 | **47** | **47** |
| 2008 | **61** | **43** |
| 2009 | **49** | **38** |
| 2010 | **28** | **27** |
| 2011 | **38** | **37** |
| 2012 | **34** | **27** |
| 2013 | **27** | **35** |
| 2014 | **33** | **32** |
| 2015 | **9** (2015. május 31-ig) | **12** |

Hévíz az elöregedő és fogyatkozó városok közé tartozik. Lakosságának korcsoportos összetétele is azt mutatja, hogy látványosan nő a nyugdíjkorhatárt betöltöttek száma, és radikálisan csökken a születések száma. 2010-2011-ben az állandó lakosok száma csaknem 5000 fő volt, ami 2010-hez képest 135 fővel csökkent ez év elejére. A gyermekkorúak száma csökkent, míg az időskorúak száma jelentősen emelkedett. Arányaiban amennyivel csökkent a gyermekkorúak száma, úgy az időseké nőtt. Egyre több a támasz és felügyelet nélkül maradt idős, kiszolgáltatott ember.

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

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

Lakosságszám alakulása 2010-2015

A diagram oszlopai is jól reprezentálják az elmúlt évek változásait.

Hévízen az a tendencia is megfigyelhető, mely szerint a lakosság jövedelmi viszonyait tekintve egyre inkább két, egymástól élesen elkülönülő kategóriára szakad: a magas jövedelemmel rendelkező családok, illetve a kevés, kizárólag bérből, nyugellátásból élő emberek. A jelenség maga után vonja, hogy az idős emberek egyre nagyobb mértékű támogatásokra szorulnak, mert idős korukra a nyugellátáson kívül egyéb megélhetési forrásuk nem marad. Az egyedülállók helyzete évről évre drasztikusan romlik többek között a helyi sajátosságok okán (nagy ház – kis nyugdíj+az elmagányosodás veszélye).

Nyilvántartott álláskeresők száma Hévízen a Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat adatai alapján:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 2010. áprilisi adatok (fő) | 2015. áprilisi adatok (fő) |
| Munkavállalási korú népesség | 3098 | 3095 |
| Nyilvántartott összes | 120 | 76 |
| Folyamatosan nyilvántartott (365 nap) | 25 | 20 |

Amint a táblázatból kitűnik, látványosan csökkent a nyilvántartott munkanélküliek száma a városban. Ehhez hozzájárul a családsegítő szolgálat folyamatos informálása, közreműködése az állásajánlatok közvetítésében az álláskeresők felé.

# 5. Szociális ellátórendszer

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

Szociális alapszolgáltatások a városban (a szociális törvény szerint):

- étkeztetés

- házi segítségnyújtás

- jelzőrendszeres házi segítségnyújtás

- családsegítés

- nappali ellátás

Gyermekjóléti alapellátás (a gyermekvédelmi törvény szerint):

- gyermekjóléti szolgáltatás

- gyermekek napközbeni ellátása: a bölcsőde

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

- idősek otthona

## Étkeztetés

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

Az étkezés módja: - helyben fogyasztja el (pl. Idősek Klubjában)

- haza viszi és otthonában fogyasztja el

- kérésre lakásra szállítják (az intézmény autójával)

- amennyiben az ellátott egészségi állapota indokolja – háziorvos javaslatára –,

részére diétás étkeztetést kell biztosítani

Az ételt a Gazdasági, Műszaki Ellátó Szervezet konyháján készítik el hétfőtől-péntekig, és gépkocsival szállítja ki az intézmény gépkocsivezetője egy szociális segítővel minden nap 12.00-13.00 óra között. Hétvégén és ünnepnapokon az étkeztetést Hévíz város területéről pályázó étterem biztosítja.

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

Szociális étkezést a hévízi lakosok számára biztosít az intézmény, jelenleg 82 személy részesül az ellátásban. Egy adag ételért maximum 560 forintot kell fizetnie az igénylőnek (alacsonyabb jövedelem esetén kevesebbet), szociális rászorultság esetén kérelmet kell benyújtani az intézményvezetőnek a térítésmentes igénybevételért.

## Házi segítségnyújtás

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

- az alapvető gondozási, ápolási feladatok elvégzését,

- az önálló életvitel fenntartásában, az ellátott és lakókörnyezete higiéniás

körülményeinek megtartásában való közreműködést,

- a veszélyhelyzetek kialakulásának megelőzésében, illetve azok elhárításában

való segítségnyújtást.

A segítségnyújtást megelőzően előgondozás során kerül megállapításra a gondozási szükséglet egészségi és mentális állapottól, szociális helyzettől függően, mely ez év januárjától szigorodott, a 40 pontos értékelőn 20 pont elérése szükséges ahhoz, hogy gondozásra jogosulttá váljon a kérelmező.

A szociális ápoló és gondozó tevékenység összetett, szerteágazó, az életvitel minden területére, részletére kiterjedő feladatokat foglal magába.

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

- saját környezetében,

- életkorának, élethelyzetének és egészségi állapotának megfelelően,

- meglévő képességeinek felhasználásával, fejlesztésével

biztosított legyen.

A szolgáltatás végzése során a biztosított szolgáltatások köre kiterjed az ellátott személy igényei és a szolgálat ajánlásai alapján kialakított gondozási terv szerint meghatározott, illetve egyéni igények alapján választott eseti szolgáltatásokra.

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

Jelenleg 3 településen, 69 fő részére biztosít az intézmény házi segítségnyújtást. Települések szerinti megoszlásban: Hévízen 45 főt látnak el, Cserszegtomajon 15 fő és Alsópáhokon 9 fő a gondozottak létszáma. Hévízen és Cserszegtomajon az önkormányzatok átvállalták a térítési díjat, Alsópáhokon az ellátottak fizetik a szolgáltatásért térítendő díjat.

## Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás

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

- az ellátott személy segélyhívása esetén az ügyeletes gondozónak a helyszínen

történő haladéktalan megjelenése,

- a segélyhívás okául szolgáló probléma megoldása érdekében szükséges

azonnali intézkedések megtétele,

- szükség esetén további egészségügyi vagy szociális ellátás kezdeményezése.

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás igénybevétele szempontjából szociálisan rászorult

*-* az egyedül élő 65 év feletti személy,

*-* az egyedül élő súlyosan fogyatékos vagy pszichiátriai beteg személy, vagy

*-* a kétszemélyes háztartásban élő 65 év feletti, illetve súlyosan fogyatékos

vagy pszichiátriai beteg személy, ha egészségi állapota indokolja a szolgáltatás folyamatos biztosítását.

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

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

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

A program folyamatos segítségnyújtási lehetőséget biztosít azoknak az embereknek, akik ragaszkodnak saját környezetükhöz, állapotuk miatt viszont bármikor segítségre szorulhatnak. A tapasztalatok azt mutatják, hogy az emberek egyre jobban elhidegülnek egymástól, a segítségnyújtás már nem természetes minden ember számára, így a készülék nagyfokú biztonságérzetet, biztonságot nyújt használójának. A szolgáltatás az ellátottaknak Hévízen térítésmentes.

Jelenleg 2 településen 100 fő számára biztosítjuk az ellátást, ennyi készülék került kihelyezésre.

## Családsegítés

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

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

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

A családok segítése érdekében veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő jelzőrendszert működtet a Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat.

Családsegítés keretében biztosítani kell:

- szociális életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást

- anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzbeni, természetbeni

ellátásokhoz, továbbá a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás

megszervezését

- családgondozást, így a családban jelentkező működési zavarok, illetve

konfliktusok megoldásának elősegítését

- közösségfejlesztő, valamint egyéni és csoportos terápiás programok

szervezését

- tartós munkanélküliek, fiatal munkanélküliek, adósságterhekkel és lakhatási

problémákkal küzdők, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek és

családtagjaik részére tanácsadás nyújtását

- a családokon belüli kapcsolatok erősítését szolgáló közösségépítő,

családterápiás, konfliktuskezelő, mediációs programokat és szolgáltatásokat,

valamint a nehéz élethelyzetben élő családokat segítő szolgáltatásokat

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

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

Családsegítést 3 fő szakember látja el a társult települések ellátási területén: 1 fő Hévízen, 1 fő Alsópáhokon, 1 fő pedig Cserszegtomajon.

A családsegítő szolgáltatás térítésmentesen vehető igénybe.

## Támogató szolgáltatás

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

A támogató szolgáltatás feladata a fogyatékosság jellegének megfelelően:

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

- az általános egészségi állapotnak és a fogyatékosság jellegének megfelelő egészségügyi-szociális ellátásokhoz, valamint a fejlesztő tevékenységhez való hozzájutás személyi és eszközfeltételeinek biztosítása,

- információnyújtás, ügyintézés, tanácsadás, a tanácsadást követően a társadalmi beilleszkedést segítő szolgáltatásokhoz való hozzájutás biztosítása,

- a jelnyelvi tolmácsszolgálat elérhetőségének biztosítása,

- segítségnyújtás a fogyatékos személyek kapcsolatkészségének javításához, családi kapcsolatainak erősítéséhez speciális, önsegítő csoportokban való részvételükhöz,

- egyes szociális alapszolgáltatási részfeladatok biztosítása a fogyatékos személyek speciális szükségleteihez igazodóan,

- segítségnyújtás a fogyatékos emberek társadalmi integrációjának megvalósulásához, valamint a családi, a közösségi, a kulturális, a szabadidős kapcsolatokban való egyenrangú részvételhez szükséges feltételek biztosítása,

- a fogyatékos személy munkavégzését, munkavállalását segítő szolgáltatások elérhetőségének, igénybevételének elősegítése.

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

## Nappali ellátás – Idősek Klubja

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

A nappali ellátást igénybe vevők átlag életkora pedig a férfiaknál 66, a nőknél 74 év.

## Gyermekjóléti szolgáltatás

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

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

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

A gyermekjóléti szolgáltatás feladata:

- a gyermeki jogokról és a gyermek fejlődését biztosító támogatásokról való

tájékoztatás, a támogatásokhoz való hozzájutás segítése,

- a családtervezési, a pszichológiai, a nevelési, az egészségügyi, a

mentálhigiénés és a káros szenvedélyek megelőzését célzó tanácsadás vagy

az ezekhez való hozzájutás megszervezése,

- a válsághelyzetben lévő várandós anya támogatása, segítése, tanácsokkal

való ellátása, valamint számára a családok átmeneti otthonában igénybe

vehető ellátáshoz való hozzájutás szervezése,

- a szabadidős programok szervezése,

- a hivatalos ügyek intézésének segítése,

- a veszélyeztetettséget észlelő és jelző rendszer működtetése, a nem állami

szervek, valamint magánszemélyek részvételének elősegítése a megelőző

rendszerben,

- a veszélyeztetettséget előidéző okok feltárása és ezek megoldására javaslat

készítése,

- meghatározott személyekkel és intézményekkel való együttműködés

megszervezése, tevékenységük összehangolása,

- a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében iskolai szociális

munkát biztosít

- a gyermekkel és családjával végzett szociális munkával elősegíteni a

gyermek problémáinak rendezését, a családban jelentkező működési zavarok

ellensúlyozását,

- a családi konfliktusok megoldásának elősegítése, különösen a válás, a

gyermekelhelyezés és a kapcsolattartás esetében,

- kezdeményezni egyéb ellátások igénybevételét, hatósági intézkedések

megtételét.

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

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

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

A Szolgálat szintén önként vállalt, prevencióra épülő feladata az iskolai szociális munka, melynek célja, hogy olyan gyermekek kerüljenek ki az iskola falai közül, akik ismerik magukat és képesek saját és környezetük szociális problémájának megoldására, valamint a változásokhoz való alkalmazkodás kialakítása (felelősségérzet), illetve támogatást nyújtani a sikeres iskolai munka és a tovább tanulás érdekében, a gyerekek szociális hátterének biztosításával.

Középpontban a gyermek, valamint a gyermek és iskola kapcsolata áll.

Fontos az iskolai szociális munkában az iskolai „lemorzsolódás” megakadályozása, illetve az oktatási rendszerbe való visszajutás segítése, valamint a hátrányos helyzetű és iskolai kudarcoknak kitett tanulók sikeres integrálódásának elősegítése.

Az iskolai szociális munkás olyan iskolában dolgozó, segítő szakember, aki elsődlegesen egészség-fejlesztéssel, prevencióval foglalkozik, illetve a felmerülő életvezetési, szociális problémák megoldásához nyújt segítséget az iskola diákjainak, tanárainak, valamint a szülőknek egyaránt.

Az iskolai szociális munkás segíteni tud iskolai nehézségek, szociális problémák, párkapcsolati konfliktusok, családi gondok, hiányzások, krízishelyzetek, alkohol- és drogproblémák, beilleszkedési nehézségek, iskolai agresszió, stressz, továbbtanulás vagy iskolaváltás esetében, de a diákmunkák, pályázatok, ösztöndíjak kiválasztásában, felkutatásában is. Információk, egyéni és csoportos konzultációk, közösségi programok formájában nyújt szolgáltatást, és együttműködik az ifjúsági, szociális és egészségügyi intézményekkel, emellett rendelkezik a megfelelő jogi, pszichológiai és társadalom-politikai ismeretekkel.

Olyan szociális munkásra van szükség az iskolákban, aki nincs függő viszonyban az iskola vezetésétől. Nem tanít az iskolában, így a diákokkal kizárólag olyan kommunikációs helyzetekben találkozik, amelyekből hiányzik az alárendeltség.

Az iskolai szociális munka nagy hatással lehet a gyermekkorban kialakuló empátia fejlődésére, az egymás elfogadásának fejlesztésére, valamint az eredményes iskolai integráció elérésére is.

Hévíz Város Önkormányzata és a feladat-ellátási megállapodásokat kötött önkormányzatok a gyermekjóléti szolgáltatást is az integrált intézmény formájában nyújtja a lakosság számára.

## Bölcsőde

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

A gyermek bölcsődébe történő felvételét a szülő hozzájárulásával kezdeményezheti:

- védőnő

- háziorvos, gyermekorvos

- szakértői- és rehabilitációs bizottság

- szociális, illetve családgondozó

- gyermekjóléti szolgálat

- gyámhatóság

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

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

A bölcsődei ellátás megszűnik a bölcsődei nevelési év végén, ha a gyermek a 3. évét betöltötte.

A bölcsődei nevelési év szeptember 1-jétől a következő év augusztus 31-éig tart.

A bölcsőde nyári nyitvatartási rendjét a fenntartó hagyja jóvá. A fenntartó a bölcsődei szünet idejére a szülő kérésére gondoskodhat a gyermek intézményi gondozásának megszervezéséről.

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

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

- a megfelelő textíliát és bútorzatot

- a játéktevékenység feltételeit

- a szabadban való tartózkodás feltételeit

- az étkeztetést

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

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

## Idősek otthona

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

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

A jelenleg érvényben lévő működési engedély alapján bárki beadhatja kérelmét, de jellemzően hévízi és környékbeli idős emberek élnek kérelem beadási lehetőséggel. Szabad kapacitás esetén Zala megyéből, esetlegesen az ország egész területéről fogad ellátottat az intézmény. A két telephelyen összesen 57 fő elhelyezésére van mód. Az intézménybe történő bekerülésre jelenleg **38 fő idős ember várakozik**, ez a szám évről-évre emelkedik. A várólista a vonatkozó jogszabályok alapján a beadás sorrendjében kerül összeállításra, kivételt képeznek a sürgősségi elhelyezések, melyekről az orvosi vélemény, illetve szakmai team dönt, a döntésről pedig tájékoztatja a fenntartót.

A lakók átlag életkora a férfiaknál 82 év, a nőknél 85 év.

Az intézménynek van háziorvosa, valamint gyógytornász, sebész, belgyógyász, kardiológus, endokrinológus, pszichológus, mentálhigiénés munkatársak, foglalkoztatás szervező segíti a lakókat mindennapjaikban, testi-lelki állapotuk megőrzésében.

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

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

## Védőnői szolgáltatás

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

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

## Központi orvosi ügyelet

Az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény 93. § (2) bekezdése alapján az ügyeleti ellátás célja az egészségügyi szolgáltatók napi munkarend szerinti munkaidő befejezésének időpontjától a következő napi munkarend szerinti munkaidő kezdetéig a beteg vizsgálata, egészségi állapotának észlelése, alkalomszerű és azonnali sürgősségi beavatkozások elvégzése, illetőleg fekvőbeteg-gyógyintézetbe történő sürgősségi beutalása, valamint a külön jogszabályokban meghatározott eljárásokban való részvétel.

A központi ügyelet a kórházon kívüli sürgősségi ellátás végzésére létrehozott egység, amely több háziorvosi körzet lakosságának folyamatos vagy meghatározott időben történő alapellátási szintű sürgősségi ellátását végzi az adott területet ellátó mentőszolgálattal együttműködve.

Az egészségügyi ellátás folyamatos működtetésének egyes szervezési kérdéseiről szóló 47/2004. (V. 11.) ESZCSM rendelet alapján a feladatellátás ilyen jellegű biztosításának célja, hogy a beteg a legrövidebb idő alatt az egészségi állapota által indokolt progresszivitási szinten kerüljön ellátásra.

# 6. Finanszírozás

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

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

# 7. Fejlesztésre szoruló területek

## Nappali ellátás – Idősek Klubja

A Szociális Törvény 65/F. § (1) bekezdése értelmében a nappali ellátás lehetőséget biztosít a hajléktalan személyek napközbeni tartózkodására, társas kapcsolatokra, valamint az alapvető higiéniai szükségleteik kielégítésére, továbbá igény szerint megszervezi az ellátottak napközbeni étkeztetését.

Az elmúlt évek tapasztalatai azt mutatják, hogy a városban egyre nagyobb számban fordulnak meg hajléktalan, elszegényedett, elesett személyek, akik ideiglenes megtámogatása, felkarolása, továbbirányítása segíti őket helyzetük rendezésében.

A város nem hunyhat szemet az ügyben, a szociális ellátásokat biztosító intézmény szakmai programját indokolt erre irányulóan kibővíteni, azaz a nappali ellátás szolgáltatásait kiterjeszteni a hajlék nélkül maradt személyek alapvető tisztálkodási szükségleteinek kielégítésére, étellel való ellátására, a továbbiakban pedig a családsegítő szolgáltatás közreműködésével a továbbirányításra.

Az időskori problémák, főképp az elmagányosodás, és a dementálódás megelőzése érdekében szükséges az idős, főképp az egyedülálló személyek részére célzott, tematikus, ugyanakkor színes napi és hetirend szerint szervezett, színvonalas programokat, foglalkozásokat, igény szerint célzott kirándulásokat biztosítani szakképzett szociális munkás szakember közreműködésével és koordinálásával. Természetesen emellett a „bejárók” egészségi állapotának rendszeres figyelemmel kísérése sem elhanyagolható.

Az Idősek Klubja telkének adottságai jók, így megfontolandó ezeket kihasználni.

## Bentlakásos intézmény

Demens részleg kialakításának szükségessége:

A demográfiai változások nyomon követésével egyre nyilvánvalóbbá válik, hogy az idős emberek aránya a társadalomban az átlagéletkor növekedésével egyre jelentősebb. A klinikai tapasztalatok alapján elmondható az is, hogy életkor lassú növekedése mellett az idősek között jelentősen emelkedik a mentális hanyatlás /demencia/ előfordulása, és ez tapasztalható bentlakásos intézményünkben is. Jelenleg 6 fő ellátott esetében állított ki szakorvos súlyos kórképről szakvéleményt, 4 fő esetében pedig középsúlyos kórképről. Mindezek következtében a szociális ellátórendszernek segítséget kell adnia speciális szakmai programok, ill. szolgáltatások kialakításával. Ez a felismerés vezette el az Egészségügyi, Szociális és Családügyi Minisztérium szaktárcáját ahhoz, hogy új feladatként a Szociális Törvény módosításával „demens részlegek” alakuljanak meg a bentlakásos otthonokban.

Demens részlegben az a legalább középsúlyos vagy súlyos mértékű mentális hanyatlást mutató lakó helyezhető el, akinél a szociális készségek jelentős elvesztése áll fenn, és a lakó biztonságos ellátása csak intenzív gondozási feltételek között valósítható meg.

Alapvető cél, hogy a demenciával küzdő idős ember a szellemi leépülése során életminőségét megőrizve, jó közérzettel, pszichés és szomatikus egyensúlyának megtartása mellett élje életét. Kognitív zavarai s gondozóját igénybe vevő tünetei mellett is érzékelje a jó bánásmódot, képes legyen élvezni az adott pillanatokat, és olyan támogatást kapjon, mely késlelteti állapota romlását. Önellátási képességének csökkenése mellett is kielégítettek legyenek szükségletei, és meg tudja őrizni emberi méltóságát. A bentlakásos intézményben élők családi kapcsolatai beszűkülnek, életterük lecsökken, a külvilággal keveset érintkeznek. A demens idős emberre jellemző tünetek: túlreagál dolgokat, sír, kiabál, koordinációs problémák jelentkeznek, kommunikációja megváltozik, elveszti időérzékét, bolyong, elkóborol, alvási zavarai vannak, másokról rosszat feltételez, ami egy nagyobb közösségben tud nagyobb konfliktusokat generálni.

Az időskori demencia progresszív és halálhoz vezető betegség. Progressziója a gondozó számára fokozott megterhelést jelent. Demens idős egyének számára demenciára szakosított ellátást szükséges biztosítani, megfelelően kialakított környezetben, képzett személyekkel.

Demens idősek ápolása, gondozása komplex tevékenység, amely az ellátást igénylő ember alapvető szükségleteihez igazodó segítségnyújtás. E segítségnyújtás mértékét, formáját, terjedelmét, gyakoriságát minden esetben a demencia súlyosságának foka határozza meg, vagyis az egyéni állapot és az ápolási szükségletek.

Azoknak az ápolóknak, akik ápolják, gondozzák a demens idős ellátottakat, és a mindennapi segítséget megadják nekik, a folyamatos képzésük, munkájuk megbecsülése, munkakörülményeik szüntelen javítása sokat segíthet ezen.

Szakmai cél a Teréz Anya Szociális Integrált Intézmény *személyi és tárgyi feltételrendszerének fejlesztése*, valamint a szolgáltatások során a bentlakásos intézmény lakóinak normalizáltabb életfeltételeinek és magasabb szintű életminőségének az elérése. Ennek és a tűzvédelmi előírásoknak megfelelően biztosítani kell a lakók biztonságos kimenekítésének lehetőségét, ugyanis a jelenlegi helyzet szerint kerekesszékes idős ember a lépcsőt használni nem tudja, tűz esetén a lift bezár.

A lakosság elöregedésére az intézménynek reagálnia szükséges, ezért fontos a házi segítségnyújtás, illetve a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás népszerűsítése, a kapacitás bővítése.

További szakmai jellegű cél egy főállású pszichológus szakember alkalmazása, aki rendelkezésre áll a városban és az önkormányzati intézményekben jelentkező problémák elhárításának megsegítésében, mind a gyermekek, az aktív korúak és az idős lakosság igényeihez igazodva.

## Egyéb fejlesztési cél

Hosszú távú tervként szükséges megemlíteni a Honvéd utcai telephely karbantartására, felújítására irányuló munkálatokat, ami azonban rendkívül költséges, ezért megfelelő forrás, pályázat megcélzása indokolt.

Az Intézmény Honvéd utcai telephelyén szükséges a jelenlegi kis-és nagykaput elektromos kapura cserélni, mert folyamatos gondot okoz az állandó zárás-nyitás, bejutás.

A bentlakásos otthon Szent András utcai épülete az évek során leamortizálódott, felújítása esedékessé vált, illetve ésszerű átalakítási lehetőségeket is célszerű megfontolni.

Az épület jelenlegi állaga, műszaki állapota megköveteli, hogy a közeljövőben jelentős felújítás történjen meg: szigetelés, a lakószobák festése, salétrom mentesítése, az erkélyek újra burkolása megfelelő lejtéssel, egyes helyiségekben szúnyogháló, redőny felszerelése szükséges.

Az intézmény saját konyhájának megszűnése óta az már csak tálalókonyhaként funkcionál, azonban az alagsorban kihasználatlanok a terek, tálalókonyhának kisebb tér is elegendő, viszont irodák kialakítására szükség és igény mutatkozik. Az irodai dolgozók zsúfoltan, szűk helyiségben végzik tevékenységüket. A konyha átalakítása irodákká az emeleti részen fontos tereket szabadítanának fel. Sajnos az épület adottságai nem tesznek lehetővé nagyobb változtatásokat, azonban az újragondolás indokolttá vált. Az épületben a pénztár megközelítése nem megfelelő, hisz az az étkezőn keresztül történik, melynek hátránya, hogy a pénztárba befizetni szándékozók megzavarják akár az étkezést, a gyógytornát, vagy a szentmisét. Rossz időjárás esetén az étkező koszossá válik, ami akár fertőzés forrása is lehet a lakók számára. Többek közt ezért is indokolt az irodák utcafronti megközelítéssel történő alagsori kialakítása.

Hosszú távú cél egy Szociális Centrum létrehozása, ahol a fent említett szociális és egészségügyi feladatokat koncentráltan lehet irányítani és végezni, egy átláthatóbb, gazdaságosabb, centralizálódott rendszer működhetne.

# 8. Ütemterv

Nappali ellátás fejlesztésének és a szakmai fejlesztési célok kivitelezésének határideje: 2015. december 31.

A bentlakásos intézményen belüli demens részleg kialakítása meglehetősen aktuális, hisz egy demens ellátott plusz 1 fő személyzetet igényel állapotából kifolyólag. A súlyos kórképpel rendelkező idős embereket pedig célszerű mihamarabb elkülöníteni az egészséges idős ember mentális állapotának megőrzése érdekében. Kialakításának határideje: 2016. december 31.

Az egyéb fejlesztési célok megvalósulásának határideje az esetleges pályázati és egyéb források megtalálásának lehetőségével: 2016. december 31.

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

# 9. Társadalmi hatások, eredmények

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

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

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

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

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

Hévíz, 2015. május 31.