

Előterjesztés

Tárgy: Beszámoló az OVÖ Egységes Szociális Központ 2011. évi tevékenységének fenntartói ellenőrzéséről

Tisztelt Képviselő-testület!

A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: Szt.) 92/B. § (1) bekezdése a szociális intézmény fenntartói feladatai körében az alábbiakat rendeli el:

„A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmény állami fenntartója (...)
 b) ellenőrzi az intézmény működésének törvényességét; (...)
 d) ellenőrzi és évente egy alkalommal értékeli a szakmai munka eredményességét; (...).”

A Szt. ezen rendelkezéseinek és a Képviselő-testület 2012. évi munkatervének kíván megfelelni az Orosháza Város Önkormányzat **Egységes Szociális Központ** (a továbbiakban: ESZK) **2011. évi működéséről készült intézményvezetői tájékoztatónak**, valamint az ESZK 2011. évi működésével kapcsolatos fenntartói és más jogosult szervek által nyert **ellenőrzési tapasztalatoknak** az előterjesztése.

Az *intézményvezetői tájékoztató* szociális ellátásonként bemutatja az elmúlt évben végzett szakmai tevékenységet, az elért eredményeket, amelyek alapján a Képviselő-testület meg tudja ítélni a szakmai munka eredményességét.

Az ellenőrzésről készült előterjesztés I. és II. részből áll. Az I. részben a fenntartó által szerzett ellenőrzési tapasztalatok, a II. részben más hatóságok és szervek által végzett ellenőrzések összefoglalója ad képet az ESZK működéséről.

I.

1./ A fenntartó és az ESZK (együtt)működése során kialakult szokásos, folyamatos kapcsolattartás alkalmával nyert információk, a folyamatba épített ellenőrző tevékenység:

- a.) Az ESZK a fenntartóval *egyeztetetten* hajtott végre változtatásokat szervezetében és tevékenységei körében, kezdeményezve alapidokumentumainak, az **Alapító Okiratának** és a **Szervezeti és Működési Szabályzatának** módosítását, Képviselő-testület általi jóváhagyását. (pl.: utcai szociális munka megszűnése, bölcsődei korai fejlesztés nevesítésének elhagyása, családsegítés átadása) Jóváhagyás nélkül nagy volumenű, azaz fenntartóval történő egyeztetést igénylő változtatások nem történtek.
- b.) A működési engedélyben foglalt adatokat érintő változások esetén az ESZK kezdeményezte a fenntartónál és együttműködött abban, hogy a szociális szolgáltatók és intézmények működésének engedélyezéséről és ellenőrzéséről szóló 321/2009.(XII.29.) Korm. rendelet 4. §-a szerint még a változás szerinti működés megkezdése előtt az új vagy módosított **működési engedélyt** a fenntartó a Békés Megyei Kormányhivatalnál megszerezze. Működési engedélytől eltérő tevékenységet még átmenetileg sem folytatott.

- c.) Az alapidokumentumokban és a jogszabályokban bekövetkezett változásokat ellátási formánként átvezették a **szakmai programokon**, a Bentlakásos Egység esetén a **házirendeken**. Mindez ellenőrizhető volt a jóváhagyásra történő beterjesztésük alkalmával. A szakmai programok azt mutatták, hogy valamennyi ellátási forma esetében igyekeztek megfelelni mind a módszertani ajánlásoknak, mind az ellátottak változatosság iránti igényeinek. **A szakmai programokban fellelhetők voltak a kötelező tartalmi elemek:** a szolgáltatás célja és feladatai, különösen: a megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, a tevékenységek leírása; a más intézményekkel való együttműködés módja; az ellátandó célcsoport jellemzői; a feladatellátás szakmai tartalma, módja, a nyújtott szolgáltatások formái, köre, rendszeressége, a bentlakásos intézményekben a gondozási feladatok jellege, tartalma; az ellátás igénybevételének módja; a szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja; az ellátottak és az intézmény munkatársai jogainak védelmével kapcsolatos szabályok.

Házirend a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet (továbbiakban: R) szerinti tartalommal készült: együttélés szabályai, az intézményből való eltávozás és visszatérés rendje, kapcsolattartás szabályai (az ellátottak egymás közötti, illetve hozzátartozóikkal való kapcsolattartása), az intézménybe vihető személyes használati tárgyak köre, érték-, és vagyonmegőrzésre átvett tárgyak átvételének és kiadásának szabályai, ruházattal, textíliával, tisztálkodó szerekkel való ellátás, a ruházat és textília tisztításának és javításának rendje, az intézményi jogviszony megszűnésének szabályai, az egyéni és közösségi vallásgyakorlás szabályai, az intézmény alapfeladatán túli programok, szolgáltatások köre és térítési díja.

- d.) A tartós bentlakást nyújtó szociális intézmények esetén a fenntartónak gondoskodnia kell az intézményi jogviszonyban állók és az ellátásra jogosultak érdekképviselői fóruma megalakításának és tevékenységének szabályairól. Ezen szabályok keretében az ESZK kezdeményezőként javaslatot tett két idősek otthona telephelyén kívül még a Hajléktalanok Átmeneti Szállásán (és a Bölcsődében is) **az érdekképviselői fórum** létrehozására.

Az újonnan létrehozott érdekképviselői fórumok demokratikus működési kereteik között elsők között előzetesen véleményezték a szakmai programokat és a házirendeket. (Szt.99. § (4) bekezdés)

A fenntartó képviselője tagként részt vett az érdekképviselői fórum működésében. Nem fordult elő jelentős ügy – különösen, amely a kliens jogait sértené, illetve az intézmény szervezetével vagy működésével kapcsolatos - ,ezért **súlyos döntéseket nem kellett a fórumnak hoznia**. Az ellátottak egymás közötti kisebb súrlódásai, a házirend enyhébb megsértései kerültek terítékre, melyek kiadósabb beszélgetéssel megoldást nyertek.

- e.) Az ESZK folyamatosan küldte az intézményi jogviszony iránti kérelem elutasításáról (2 db) és az intézményi jogviszony megszüntetéséről (17 db) szóló intézményvezetői döntéseket a fenntartó számára.

Az elutasítások azon szakmai szabály betartása miatt keletkeztek, amely szerint bentlakásos intézménybe csak 4 órát meghaladó gondozási szükségletet igénylő személy vehető fel. Mindkét esetben ez a feltétel hiányzott.

A megszűnéseknél öt ízben került sor valamely családtaghoz történő kiköltözésre. Egyik esetben sem az ellátással kapcsolatos elégedetlenség volt a motiváció, hanem a családtagok kölcsönös segítségnyújtása.

További 11 esetben az átmeneti elhelyezést nyújtó Arany Évek Gondozóházból a tartós bentlakást nyújtó intézménybe áthelyezés történt. Az ESZK a gyakorlatát a szakma szabályai szerint igen pozitívan változtatta meg, amikor ma már nem engedi az *átmeneti* ellátásban tartósan „bent ragadni” a klienseket, hanem az arra rászorulóknak az idősek otthonában ajánl fel férőhelyet.

Összességében megállapítható, hogy az **intézményi jogviszony panasz okán vagy jogellenesen nem szűnt meg és az intézményi jogviszony létesítése iránti kérelem elutasítása is jogszerűen történt.**

f.) **A fenntartót vagy az ellátottjogi képviselőt sem kliens, sem hozzátartozó nem kereste meg panasszal az elmúlt évben.** Egy hozzátartozó kért közreműködést a fenntartótól egy problémás helyzet megoldására, amely mindkét fél számára megnyugtatóan rendeződött.

g.) **A térítési díjak** módosítását követően kiküldött értesítéseket az ellátottak tudomásul vették és elfogadták. Négy esetben érkezett méltányossági kérelem a térítési díjak csökkentésére súlyos szociális helyzetre hivatkozva. A Pénzügyi Bizottság mind a négy esetben méltányosságot gyakorolt.

2./ A fenntartónak az ESZK székhelyén, illetve a telephelyein végzett ellenőrzései

a.) A Polgármesteri Hivatal Belső ellenőrzésének ellenőrzései

aa) Az ESZK létszámadatainak, intézményi **normatíva igénylésének és elszámolásának** vizsgálata az államháztartásról szóló 2011. évi CXCV. törvény 70. §-a, valamint a költségvetési szervek belső kontrollrendszeréről és belső ellenőrzéséről szóló 370/2011. (XII.31.) Korm. rendelet 39. §-a alapján. Részlet a TK. 6-11/2012. számú Ellenőrzési jelentés vezetői összefoglalójából:

„Az ellenőrzés célja annak megállapítása volt, hogy az (...) szociális intézmények a 2011. évi normatív hozzájárulás teljesített mutatószámai, jogosultsági adatai (...) statisztika, és egyéb kimutatásoknak megfelelően kerültek-e meghatározásra, az elszámoláshoz szükséges nyilvántartásokkal és egyéb dokumentumokkal rendelkeznek-e a Magyar Köztársaság 2011. évi költségvetéséről szóló 2010. évi CLXIX. számú törvény 3. és 8. számú melléklete és a kapcsolódó egyéb jogszabályoknak megfelelően.”

„Az ellenőrzési jelentésből az alábbi **főbb megállapításokat** emeljük ki:

- Az intézmény az ellátásokhoz előírt, ellenőrzés alá vont nyilvántartásokat megfelelően vezeti, az ellátottak dokumentumai teljeskörűek.
- Az intézmény által összeállított éves **összesített adatokat** tartalmazó tanúsítványok adatai egyezőséget mutattak az alapnyilvántartásokkal.”

„Az ellenőrzés nyomán kialakított véleményünk a vizsgált területről, illetve folyamatról összességében: megfelelő (Belső ellenőrzési kézikönyv melléklete alapján).”

ab) Az ESZK előző évi pénzmaradvány elszámolásának ellenőrzése során megállapítást nyert, hogy eltérés nem mutatkozott, a módosított pénzmaradvány levezetése megfelelő, szabad pénzmaradvány nem keletkezett. A kötelezettséggel terhelt pénzmaradvány összegét megfelelő dokumentumokkal alátámasztották.

ac) A dolgozók nettó bérének alakulása is ellenőrzésre került a kompenzáció tárgyában. A tapasztalatok azt mutatták, hogy a bérek változásának többségét az adójogszabályi változások eredményezték.

ad) Ellenőrzésre került a saját gépjárművel történő munkába járás és a saját gépjármű hivatalos célú használata.

Az ESZK rendelkezik gépjármű használatra vonatkozó szabályzattal. Az abban és a jogszabályban foglaltaknak megfelelően történt a költségtérítések dokumentálása és elszámolása.

ae) Ellenőrzésre került a humánerőforrás gazdálkodás. 2008. évben e tárgyban végzett ellenőrzés több dolgozónál feltárta, hogy hibás fizetési osztályba és fokozatba lettek besorolva. A 2011. évi ellenőrzés két dolgozó esetében nem találta megfelelőnek a besorolást, azóta azonban a javítások megtörténtek.

A pótlékok és a távolléti díj elszámolása során néhány eltérés került feltárássra.

af) A számviteli rendet és a bizonylati fegyelmet betartották. A Pénztárszabályzat igényelt némi aktualizálást.

Hiányként tárták fel, hogy nincs Reprezentációs Szabályzat, amely azóta elkészült.

(Az ae) és af) pontok az intézmény átfogó jellegű ellenőrzésének megállapításai.)

b.) A Polgármesteri Hivatal közfoglalkoztatás szervezőinek ellenőrzései

Az ESZK 2011. évben a városban munkába állított összes közfoglalkoztatott közül 143 főnek adott munkát.

Az ellenőrzések alkalmával mindent jogszerűen dokumentáltak találtak (foglalkoztatás-egészségügyi vizsgálat, szerződések, munkaköri leírások, jelenléti ívek, szabadság- és táppénz-nyilvántartások, munkaruha, munkavédelmi oktatás).

c.) A Polgármesteri Hivatal Hatósági Iroda Népjóléti, Szociális Csoport ellenőrzései a R. 13. §-ában foglalt szempontok szerint

ca) - *Az intézménybe történő felvétel gyakorlata*

Az intézménybe történő felvétel gyakorlatát egy kérelem fogadásának és teljesítésének figyelemmel kísérése során vizsgáltuk és értékeltük. A kérelem az Ezüst Fenyő Idősek Otthonába történő felvételre irányult.

Jogszerű volt a kívánt formanyomtatvány használata, az előgondozás I. és II. végrehajtása, a tájékoztatás, a kliens fogadásának előkészítése, a beköltözés segítése. Gondozási szükséglet vizsgálatára nem kellett sort keríteni, mert esetünkben a kérelmező – mint 80. életévét betöltött személy – mentes volt ez alól.

Vizsgálták a személyi adatokat, egészségi állapotra vonatkozó igazolásokat, jövedelemigazolást és vagyonnyilatkozatot kértek be. Az eljárás megfelelt a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről szóló 9/1999.(XI.24.) SzCsM rendelet előírásainak.

A kérelem befogadásáról szóló intézményvezetői döntést követően felmerült a *soron kívüli elhelyezés* szükségessége háziorvosi javaslat alapján. Az intézményvezető a kérést és javaslatot figyelembe vette. A kérelem beérkezésétől számított szűk három hónap alatt a férőhely elfoglalására sor került. A kliensnek a férőhellyel kapcsolatos elképzelései, elvárásai és a felkínált lehetőség szerencsés módon találtak.

Kitekintve a konkrét eset vizsgálatából, az előgondozási lapok (és nem utolsó sorban a fenntartónál az ilyen irányú panaszok hiánya) arra engednek következtetni, hogy nem egyedi esettel találoztunk. Az intézmény munkatársai tudatosan törekszenek a kliensek kérelmeit részleteiben is figyelembe venni és teljesíteni.

- A megkötött megállapodások tartalmi vizsgálata, jogszerűsége

A megállapodás a Szt. 94/C § szerinti tartalommal lett megkötve, azaz jogszerűen tartalma az alábbi:

az ellátás kezdetének időpontja, időtartama, az igénybe vevő számára nyújtott szolgáltatások tartalma, a személyi térítési díj megállapítására, fizetésére vonatkozó szabályok, az ellátás megszüntetésének módja, az igénybe vevő természetes személyazonosító adatai.

Ez a megállapodás megfelelt annak, amelynek megkötésére a klienst az előgondozás során nyújtott tájékoztatással felkészítették. Eredményét illetően a kliens kérése – kompromisszum nélkül – teljesült.

Jogszabályváltozás 2011. január 1-től már nem tette lehetővé, hogy a napi működés folyamatában a fenntartó vizsgálja a megkötött megállapodásokat, mert hatályát veszítette az a szabály, hogy a megállapodások egy példányával értesíteni kell a fenntartót. (A fenntartó értesítése ma már csak az intézményi jogviszony megszüntetése és a kérelmek elutasítása esetén kötelező.)

A helyszíni látogatás alkalmával sor került több megállapodás szűrőpróbaszerű vizsgálatára, amelyek mindegyike tartalmában maradéktalan és jogszerű volt. Segítség, hogy a megállapodás formanyomtatvány, valamennyi lényegi eleme standard.

- A felvétel szakmai szempontú elemzése

Visszatérve a hivatkozott, figyelemmel kísért jogesetre, tapasztalatunk pozitív. Pontosan követve a rendelkezéseket, az előgondozás folyamata alkalmas volt arra, hogy az intézmény munkatársai megismerjék az igénybe vevő állapotát

és szükségleteit a számára legmegfelelőbb intézményi szolgáltatás kiválasztása és nyújtása céljából.

A kliens számára nyújtott tájékoztatás az intézményi életre való felkészítést szolgálta.

Az elvégzett jogosultsági vizsgálat kitért az életkor, az egészségi állapot, a szociális helyzet vizsgálatára. A szolgáltatás biztosítását jól előkészítették az igénybe vevő részére a fogadó intézményben.

Dicséretes, hogy az előgondozás során nyert információk alapján az elhelyezésnél igyekeztek figyelembe venni a leendő szobatársak habitusát, egészségi állapotát, szokásait, hobbiját. Mindez a beilleszkedést, a zavartalan együttélést hivatott biztosítani.

cb) A szociális intézmény/szolgáltatás szakmai programjának megvalósulása

Szociális szakellátás tekintetében a konkrét intézménylátogatás és ellenőrzés a Platán Idősek Otthonában (Orosháza, Teréz u. 14.), mint *tartós bentlakást* nyújtó intézményben és az *átmeneti ellátást* nyújtó Hajléktalan Szállón és Éjjeli Menedékhelyen valósult meg.

Az alapellátás áttekintésére az Öreg Tölgy Idősek Klubjában (Orosháza, Iglói u. 7.) került sor, amely *nappali ellátást nyújt időskorúaknak* és a város egyik szegmensének szolgálat *étkeztetést* és *házi segítségnyújtást*. Továbbá a *hajléktalanok számára nappali ellátást* nyújtó Nappali Melegedő tevékenységét is megvizsgáltuk.

Tapasztalatok:

A szakmai programok felülvizsgálata és jóváhagyása 2011. évben szükség szerint megtörtént. A változásokat az ellátottak és a munkatársak megismerték. A program összeállítása és végrehajtása során helyes volt az a törekvés, hogy az ellátottak igényeit a legmesszebbmenőig figyelembe vegyék, de túlvállalás ne történjék. Tapasztalatunk szerint reális volt az a cél, hogy az alapfeladatok kötelező elemei feltétlenül teljesüljenek és az ellátás jó minősége hosszú távon fenntartható legyen.

Az *idősek nappali ellátása* során az alapszolgáltatás körét meghaladó a helyben történő étkeztetés nyújtása, amely esetben gondozónő tállalt és mosogatott, a szervírozáshoz az intézmény biztosított eszközöket. Az étel az ESZK Főzőkonyháján készült.. Szükség szerint a diétás étkezés is megvalósulhatott. Klub tagsági díjat és étkezési térítési díjat kellett fizetni a központi jogszabályok és az önkormányzat rendelete által meghatározottan.

Helyi szervezés alapján mód nyílt fodrász, pedikűrös szolgáltatásait igénybe venni, melyet a klubtag maga fizetett.

A *szociális étkeztetés* során is mód volt diéta igénybe vételére. Az ellátott kérésének megfelelően történt az ellátás: az étel házhoz szállításával vagy elvitellel. Az étkeztetés alapszolgáltatást az OVÖ Városi Kórház konyhájáról biztosították.

A *házi segítségnyújtás* során alapvető tevékenységek voltak az *igényekhez igazodóan*: a háztartás vitelének segítése, meleg étel biztosítása, gyógyszer beszerzése, személyes gondozás, a környezettel való kapcsolattartás segítése, szociális ellátáshoz hozzájárulás segítése, együttműködés az

előgondozást végző személlyel. Az igényelt ellátások fellelhetők voltak a *személyre szabott gondozási tervben*, melyeket szűrőpróbaszerűen ellenőriztünk. Mód nyílt arra, hogy ki-ki a megállapított gondozási szükséglete mértékében a reá fordítható gondozási időt heti egy alkalommal egyszerre használja fel.

A *bentlakásos intézményi ellátás* mindenkor központi eleme a fizikai, az ápolási- gondozási, mentálhigiénés szükségletek kielégítése. Ez utóbbi a lakók foglalkoztatásának megszervezését jelenti éves, havi és heti terv alapján. A munkavégzési és szórakozási célú foglalkozások a közösségi és egyéni hasznosság és elfoglaltság iránti igényeket elégítik ki önkéntes részvétel alapján, a jó közérzet, az „otthoni” életérzés biztosítása érdekében.

A szakmai programból megvalósult humán jellegű tevékenységek: ünnepek körüli vásárok, intézményen kívüli kulturális kapcsolatok erősítése, egészségmegőrző rendezvények, besegítés demens lakótársak gondozásába. Szórakozási lehetőségek közül havi rendszerességgel volt: szellemi vetélkedő, teadélután, múzeumlátogatás, kirándulás, előadásokon való részvétel (közlekedésről, termékbemutató, stb.)

Szokásos hasznos fizikai tevékenységek: portaszolgálat, udvarrendezés, kertészkedés, konyhai kisegítés, szalvétahajtogatás. Kreativitásra serkentett a kézimunkázás, barkácsolás.

Általános volt a foglalkozásokon való részvétel kinek-kinek egészségi állapota, önellátási képessége és érdeklődési köre szerint.

A *hajléktalanok ellátása* terén folyó munka mindenkire kissé közelebb került, amióta évente többször megjelennek szakmai programjuk szerint a nagy nyilvánosság előtt: október 17-én, „A szegénység elleni küzdelem világnapján” és október utolsó péntekjén az országos „Egy nap a hajléktalanokért” rendezvényhez kapcsolódva.

Részletezve:

A *nappali melegedőben* az alapvető feladat a napközbeni tartózkodás lehetőségének biztosítása. Ez 36 férőhelyen minden nap 8 és 16 óra között megvalósult, miközben szakszemélyzet állt a kliensek rendelkezésére. A dolgozók feladata a szocializáció érdekében a társas kapcsolatok kialakításának és fenntartásának ösztönzése, biztosítása (lakókörnyezetre irányuló közös fizikai munka, könyv, tévé, rádió, zene, társasjátékok, vetélkedők, előadások, stb.) az alapvető higiéniai szükségletek kielégítése, az étkezéshez szükséges helyiség, edények, eszközök biztosítása.

Az *éjjeli menedékhely* összesen 26 fő (4 nő, 22 férfi) éjszakai pihenésére nyújtott lehetőséget legalább napi 14 órára. Mód nyílt tisztálkodásra (az erre való igény felkeltése sokszor a dolgozók feladata), étkezésre szolgáló felszerelt helyiség igénybe vételére, közösségi együttlétre, egyéni szükséglet szerinti gondozás igénylésére. A menedékhely biztosította a tisztálkodáshoz szükséges textileket, a tisztálkodószereket, a mosás lehetőségét, szükség szerint ruhaneműt. Több esetben nyújtottak segítséget elvesztett iratok pótlásában és egyéb hivatalos ügyek intézésében. Változatlanul rendelkezésre álltak a személyes használati tárgyak megőrzésében. Az elsősegélyhez felszerelést adtak. A szakszemélyzet rendszeresen ügyeletet tartott a konfliktusok kezelése, illetve elkerülése érdekében.

A *hajléktalanok átmeneti szállásán* is teljesült az alapvető jogszabályi követelmény a szolgáltatás nyújtásában: az éjszakai pihenés és személyi tisztálkodás lehetőségének biztosítása, az étel melegítésének lehetősége és eszközei, a közösségi együttlét helyisége, elsősegélynyújtás, orvosi ellátás biztosítása. A téli krízisidőszakban adományokból étkeztetés is történt. A szálló teltházasan 14 férfi számára nyújtott menedéket legalább napi 16 óra nyitvatartással. A szállón a dolgozók folyamatosan felügyeletet tartottak.

A dolgozók a szociális munka és a mentálhigiéne eszközeivel próbálták az ellátottakat visszavezetni a társadalomba, segíteni a megkapaszkodásukat. A szociális munkáson keresztül könnyebb volt a kapcsolattartás a Munkaügyi Kirendeltséggel és a jogi tanácsadóval. A munkatársak segítettek a családi kapcsolatok felkutatásában.

Az átmeneti szálló lakóival a beköltözést követő egy hónapon belül gondozási terv készült. Pozitív esetben a gondozási tervben reális célként fogalmazható meg az átmeneti szállóról való továbblépés és annak segítése.

cc) Az intézmény működésének általános feltételeiről

A 2./c) pontban hivatkozott rendelet alapján az intézménynek/szolgáltatónak rendelkeznie kell működési engedéllyel, alapító okirattal, szervezeti és működési szabályzattal, szakmai programmal, a bentlakásos intézményeknek házirenddel, a dolgozók munkaköri leírásával és az alábbi szabályzatokkal: iratkezelési, érdek-képviselési fórum működési, számviteli, pénzkezelési, anyaggazdálkodási, leltár és selejtezési, vagyonvédelmi, munkavédelmi, tűzvédelmi, gépjármű használati szabályzat.

Valamennyi dokumentum megtalálható az intézményben. Számos jogszabály szinte egyidejű megváltozása jelentős feladatot rótt a szabályzatok átdolgozásáért felelős munkatársak számára, de megnyugtató, hogy ezt az aktualizálási tevékenységet elkezdték és folyamatosan végzik.

A szabályzatok ismerete és alkalmazása minden telephelyen egységes.

A működési engedély alapján készült tanúsítványok, a szakmai program és ahol van, a házirend a telephelyeken az ellátottak és hozzátartozóik számára is hozzáférhetően ki voltak függesztve.

Az ellátottak adatait tartalmazó dokumentumokat elzártan tárolták az adatvédelmi követelményeknek megfelelően.

— A tárgyi feltételek:

Az ESZK telephelyein az épületek akadálymentesen megközelíthetőek. A helyiségek a mozgáskorlátozottak igényei szerint is használhatóak.

A *nappali ellátást* biztosító intézmények helyiségei lehetőséget nyújtanak a közösségi együttlétre, pihenésre, személyi tisztálkodásra, személyes ruházat tisztítására, az étel melegítésére, tálalására és elfogyasztására, rosszullét esetén a betegek elhelyezésére. A *bentlakásos intézményben* a közösségi helyiségek a kollektív programok színterei, a lakószobák a nyugodt pihenést és a személyes tárgyak elhelyezését szolgálják.

Az étkezéshez a nappali intézményben is biztosítottak az edények. A szabadidős programokhoz sajtótermékek, könyvek, kártya-, és társasjátékok, tömegkommunikációs eszközök állnak rendelkezésre.

A *házi segítségnyújtásban* dolgozók – korlátozott számban - szolgálati kerékpárt kaptak az ellátottakhoz való eljutás érdekében. Az *étkeztetésben* az étel telephelyekre, illetve a kliensekhez történő eljuttatása érdekében az ESZK vállalkozóval kötött megbízási szerződést 2011. szeptember 1-től. Az intézményvezető a vállalkozónak az ételszállító gépkocsira szükséges engedélyeinek beszerzését figyelemmel kísérte. A külterületen élő kliensek étkeztetését a tanyagondnokok oldják meg.

Az intézményi szolgálatot teljesítők számára munka-, és védőruha biztosított.

A terepen dolgozók ruhapénzt (fejenként évi 20.000Ft) kaptak a munkaruha megvásárlására.

A tárgyi feltételek folyamatos rendelkezésre állásának és rendeltetésszerű használatának biztosítása érdekében az intézmény szüntelenül megküzd az elhasználódással és forrásai szűkösségével. Itt elsősorban az épületekre, épületgépészeti berendezésekre kell gondolni, mint legnagyobb tételre.

A 2011. évben felülvizsgált és elfogadott Szociális Szolgáltatástervezési Konceptióban az ESZK által telephelyenként részletesen felsorolt tennivalók továbbra is várják a megoldást és tovább bővült az elvégzendő feladatok sora azokkal a javítandó dolgokkal, amelyek a II. részben ismertetésre kerülnek, mint a más szervek által végrehajtott 2011. évi ellenőrzések eredményeként felszínre került hiányosságok. Változatlanul már a Konceptióban megjelölésre került pályázás maradt az egyedüli forráslehetőség a javítás, csere és pótlások megoldására.

- A személyi feltételek

A *képesítésre vonatkozó általános személyi feltételek teljesülnek*, amely szerint az ellátottakkal közvetlenül foglalkozó, személyes gondoskodást végző személyek legalább 50 %-ának szakképzettnek kell lennie az alapszolgáltatásban (kivéve: nappali ellátás), és legalább 80 %-nak szakképzettnek kell lennie a nappali és a szakosított ellátásban.

A létszámnorma a Platán Idősek Otthona kivételével teljesült.

Korábban az étkeztetésben és a házi segítségnyújtásban is előfordultak létszámgondok, amely társadalmi gondozók foglalkoztatásával nyert megoldást. 2011. szeptembertől a probléma véglegesen megoldódott az ételszállítás kiszervezésével, vállalkozó megbízásával.

A szociális ellátórendszerben 2010. évben újra értelmezést kapott a feladat és a szervezet viszonya. Más szakmai szempontok nyertek prioritást az egyes szervezeti egységek létrehozásánál, amely a humánerőforrás hatékonyabb felhasználását tűzte ki célul a feladatok minőségi, mennyiségi végrehajtásának sérelme nélkül.

2010. az átszervezés éve volt, és 2011. évre kevesebb vezetői szinten koncentrált szellemi kapacitás irányításával – az egyes ellátási formák önállóságának jogszabályi sérthetetlensége okán a szakmai „vezetés” megtartásával – az ESZK-ben sikeres és kiegyensúlyozott feladatellátás folyt.

Mindenképpen említést érdemel, hogy az ESZK-ben közfoglalkoztatásban részesülő 143 személy munkája és az ellátottak „ház körüli” és a demensek gondozásában folytatott tevékenysége a meglévő személyi állományt a szaktudást nem igénylő feladatokban tehermentesítette.

- A szakmai feltételek

Az intézménylátogatás alkalmával sor került néhány *gondozási terv* szűrőpróbaszerű megtekintésére.

Általánosan gondozási tervet kell készíteni a szakosított intézményi ellátásban részesülő személyekre vonatkozóan, az átmeneti elhelyezést nyújtó intézményben legalább hat hónapig bentlakóknak és az alapellátásban részesülőknek jogszabály szerint.

Tapasztaltuk, hogy az ESZK-ben ennek a szakmai feladatnak eleget tesznek és a gondozási terveket a rendelkezések szerint évente felülvizsgálják és ekkor szükség szerint újraírják az ellátott vagy törvényes képviselője, hozzátartozója bevonásával. Az ellátottak állapotának változásaira figyelnek, ezért a gondozási terv módosítására az évenkénti felülvizsgálaton kívül is sort kerítenek, ha az ellátott állapota azt indokolja.

Időseket ellátó intézménynél különösen elengedhetetlen a megfelelő egészségügyi ellátás biztosítása. Az ESZK rendelkezik külön leszerződött háziorvossal, aki szükség szerint látja el a magatehetetlenné vált vagy hozzá forduló ellátottakat. Vizsgálati eredményei és véleménye alapján súlyos egészségromlás esetén a gondozási tervbe beépítésre kerülnek ápolási elemek, amelyeket az ellátottal foglalkozó valamennyi munkatártnak ismerni és alkalmazni kell. Az ESZK-ben kétfajta ápolási szakmai módszert alkalmaznak a betegség súlyossága és az ápolási szükséglet mértéke szerint.

Az egészségügyi ellátás áttekintése során is tapasztaltuk a törvényesség betartását : az intézményi háziorvosi szolgáltatást az ellátottaknak nem kötelező igénybe venni, a szabad orvosválasztás joga biztosított.

cd) A gondozási tervek hatékonysága, eredményessége, összhangban az intézményben folyó ápolási, gondozási munkával

A gondozási tervet az ellátás igénybevétele követő egy hónapon belül mindenkor elkészítik és ebben rögzítésre kerül az ellátott fizikai, mentális helyzetének állapota. Ehhez képest határozzák meg az állapotjavulás, illetve megőrzés érdekében szükséges, javasolt feladatokat és azok időbeni ütemezését.

Az *alapellátásban* készült gondozási tervek azzal az igénnyel készültek, hogy az ellátott minél hosszabb ideig meg tudja őrizni önálló életvitelét saját lakókörnyezetében. Cél, hogy a bentlakásos intézménybe való beköltözés minél tovább elodázzható legyen – mint közös érdek -, mert az az ellátott számára számos kompromisszumot, a közösség számára pedig költségesebb ellátást jelenthet.

Tapasztaltuk azt is, hogy esetenként az alapellátásra átmeneti megoldásként, az előgondozás részeként került sor. A gondozási tervben ekkor az alapfeladatok mellett a bentlakásos intézménybe való beköltözésre felkészítés kapott hangsúlyt.

A bentlakásos intézményben a gondozási tervek készítése során fő szempont a fizikai és szellemi egészségi állapotromlás elkerülése, elodázása, valamint a mindennapok hasznos, nyugodt és jó közérzettel való eltöltése. Az önellátási képesség megőrzése az intézményben is a dolgozók tehermentesítésének záloga.

Az életkor meghosszabbodásával sajnálatosan sokszor együtt járnak gondozást, ápolást igénylő betegségek. Mindkét intézményben növekszik az ilyen ellátottak száma és jelentős kapacitást kötnek le. Az egyéni szükségleteket eddig még sikerült kielégíteni. Megfelelő gyógyszereléssel és emberséges bánásmóddal el tudták kerülni az állapotromlással összefüggő agresszió megjelenését is, vagy más speciális intézménybe való átköltöztetés szükségességét.

Az ESZK-ben az elmúlt évben folytatott gondozási, ápolási munkát eredményesnek ítéljük meg.

ce) - Az intézmény szerepe a helyi szociális ellátórendszerben

A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások iránti igények kielégítésében a városban a legnagyobb súllyal jelen lévő és legnépszerűbb intézmény az ESZK.

Az alapellátásban 2010. előtt a házi segítségnyújtás igénylői fogyatkoztak. Azóta a 2010. évben ingyenessé tett házi segítségnyújtás ellátás terén is az intézmény 2011. évre visszanyerte a bizalmat azon igénylői körben, amelyet korábban megítélt az ingyenes szolgáltatást nyújtók. A tapasztalat szerint a kliensek ugyanis az ESZK házi segítségnyújtás szolgáltatásával, annak minőségével meg voltak elégedve, csak a térítési díjat nem tudták megfizetni. A térítésmentesség ezen segített.

A szakosított ellátásban az ESZK monopolhelyzete vitathatatlan, mert nincs más szolgáltató a városban.

Változatlanul nagy a kereslet az Ezüst Fenyő Idősek Otthona férőhelyei iránt, mert a szolgáltatás magasabb színvonalú, az ellátás körülményei jobbak, a telephely városon belüli elhelyezkedése, centrális fekvése miatt optimális, a 74 férőhely barátságosabb közösséget jelent, mint a 167 ellátotté a Platan Idősek Otthonában.

Természetesen az is tapasztalati tény, hogy az Arany Évek Gondozóház a maga 17 férőhelyével egyenesen családi légkört kínál az ott elhelyezetteknek és ezzel a bentlakásos intézmények között a legrangosabb helyre sorolták azokat, akik már több telephelyen laktak.

Dicséretes, hogy a korábbi helytelen gyakorlattól eltérően (a kliensek az intézményi jogviszonyuk határidejének lejártát követően is lakhattak a Gondozóházban) az ESZK vezetése megtalálta a módját, hogy panasz és zökkenők nélkül át tudja helyezni a Gondozóház lakóit az ideiglenes elhelyezés lejártával tartós bentlakást nyújtó otthonba, vagy hazabocsájtja hozzátartozói körébe.

A hajléktalan ellátás területén az ESZK nemcsak helyi, de térségi viszonylatban nyújt hiánypótló szolgáltatást.

Az ESZK sokszor közreműködött a szociális igazgatás hatósági feladatainak ellátásában, amikor a segítségnyújtás nélküle nem jöhetett volna létre, vagy nem lett volna sikeres.

– *Az ellátotti szükségletek alakulásának tendenciái*

Az alapellátásban jelentkező igényeket az ESZK maradéktalanul és várakozási idő nélkül ki tudta elégíteni. Az átmeneti ellátásra és a tartós bentlakást nyújtó intézményi férőhelyekre a várakozási idő átlagosan 1-3 hónap körül alakult.

Az ellátásba bekerült kliensek számára a nyújtott szolgáltatás milyensége és mennyisége általában az elvárásnak megfelelően alakult, a klienseknek nincsenek extra igényeik.

Tendenciáról egy-két év távlatában nem lehet beszélni, de az megfigyelhető volt, hogy a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások iránti igények fogyatkoztak. Társadalmi-gazdaságok okok miatt mára már nem tipikus az a több évtizeddel ezelőtt uralkodóvá vált törekvés, hogy az egyes generációk önálló lakhatást, életvitelt, életvezetést alakítsanak ki maguknak. Megfigyelhető egyes családokban a kölcsönös segítségnyújtás jegyében történő összeköltözés, melyekben a személyes gondoskodást a hozzátartozók magukra vállalják és cserébe a gondozott megosztja velük jövedelmét.

II.

Hatóságok és szakmai szervezetek ellenőrzési tapasztalatai

Jogszabályok határozzák meg azoknak az ellenőrzéseknek az elvégzését a feladatkörükben és hatáskörükben érintett hatóságok, szakmai szervezetek számára, amelyek biztosítják az egészséges, kulturált lakhatás és munkavégzés biztonságának, a szakmai munka minőségi színvonalának megőrzését a szociális intézményekben és a szociális szolgáltatások nyújtása során.

A fenntartói ellenőrzésen túli kitekintés, mások észrevételeinek rövid összefoglalása nem érdektelen abból a szempontból, hogy - főleg a szakhatóságok megállapításai alapján – átláthatóak legyenek azok a feladatok, amelyek időbeni megoldására az önkormányzati szociális intézményrendszer biztonságos, működőképes és versenyképes fenntartása érdekében törekedni kell.

Sajnálatosan, a problémák felszámolása forrásigénye miatt elsősorban a költségvetés függvénye. Ugyanakkor megnyugtató, hogy az ellenőrzések volumenéhez képest a hiányosságok kisszámúak, és mindaz, amely a személyi állomány szakmai felkészültségének és a munkához való viszonyának függvénye, szinte maradéktalanul helyes, törvényes és szakszerű.

1./ A Békés Megyei Kormányhivatal Népegészségügyi Szakigazgatási Szerv Oroszázai-, Szarvasi Kistérségi Népegészségügyi Intézete (ANTSZ) által végzett ellenőrzések

- a.) A bentlakásos intézményekben – Arany Évek Gondozóház, Ezüst Fenyő Idősek Otthona, Platán Idősek Otthona, Főzőkonyha, Hajléktalan Szálló, Éjjeli Menedékhely - **higiénés ellenőrzést** végeztek. Általános megállapítás, hogy az intézmények megfelelnek a jogszabályi követelményeknek. Ugyanakkor kiemelték, hogy a kézi műszerek és eszközök fertőtlenítése mellett szükséges a sterilizálás is.

- b.) Ugyancsak a bentlakásos intézményekben került sor a **nemdohányzók védelméről szóló törvény** betartásának vizsgálatára. E téren is szabályszerű működést találtak.
- c.) Az Ezüst Fenyő Idősek Otthonában vizsgálták a **légkondicionált helyiségekre vonatkozó előírások** betartását. Megállapították, hogy a szükséges rendszeres fertőtlenítést elvégzik.
- d.) A bentlakásos intézmények **ápolási szakfelügyeleti ellenőrzése** során az hiányolták, hogy klienselégedettségi vizsgálatot egy évnél régebben végeztek. Ennek pótlására és értékelésére 2012. I. negyedévében kerül sor.

2./ A Békés Megyei Kormányhivatal Orosházi Kerületi Állategészségügyi és Élelmiszer-ellenőrző Hivatal ellenőrzései

A Főzőkonyha **élelmiszerhigiéniai hatósági ellenőrzésére** került sor. Felhívták a figyelmet a HACCP ellenőrzési lapok gyakoribb felülvizsgálatára, aktualizálására és konkrétabb takarítási utasítás szükségességére. Az ellenőrzés nyomán el kellett rendelni a festést, mázolást, egyes bútorok újra lemezelését.

Kifogás tárgya volt, hogy az egyadagos speciális ételek adagolása műanyag edényekbe történik, ezért kihűlnék, valamint a termokonténerek felülete erősen elhasználódott. Sajnos, pénzkérdés a műanyag helyett fémedények, valamint új termokonténerek vásárlása.

Az utóellenőrzés során a Hivatal nyugtázta az előírt feladatok elvégzését.

3./ A Békés Megyei Tüzeléstechnikai Kft. ellenőrzése

A Főzőkonyha és az Öreg Tölgy Idősek Klubja **kéményeinek vizsgálata** volt az ellenőrzés célja.

Megállapították, hogy a konyhán a főzőüstöknek újra füstcsövezése és a kémények bélelése szükséges. A Klubban a gázkazán palástja forrósodik, ezért javasolják burkolattal ellátni.

Mindezen hiányosságok közül a főzőüstök újracsövezése készült el. A többi hiányosság a működőképességet nem befolyásolja, pótlásuk forráshiány miatt egyelőre nem megoldható.

4./ A Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal hatósági ellenőrzései

- a.) Az **utcai szociális munka** ellenőrzése során az utcai szociális munkával kapcsolatos képzés hiánya és a kiegészítésre szoruló dokumentáció miatt került sor észrevételezésre.

Az összegző értékelés pozitív kicsengésű: az anyagi lehetőségekhez képest jó a szakmai munka, jogsértés nem volt tapasztalható, az ellenőrök biztosítottak látták a legkedvezőbb és leghatékonyabb gondozási munkát.

Az elmúlt év pályázata futamidejének lejártával ez a tevékenység kikerült az ESZK Alapító Okiratából.

- b.) A fogyatékosok nappali ellátása – Vadvirág Esély Klub - keretében folyó **szociális foglalkoztatás** hatósági ellenőrzésekor a munka-rehabilitációs foglalkoztatásra vonatkozó megállapodásokkal, a szakértői vélemények kérésével és a jelenléti ívek formai átalakításával kapcsolatban volt észrevétel a pontosítás érdekében. Az észrevételek alapján a pótlások megtörténtek.

Az ESZK Ellenőrzési nyilvántartása alapján nyomon követhető volt, hogy az intézmény az ellenőrző hatóságok és szervek megállapításait érdemben áttekintette és a szükséges intézkedéseket haladéktalanul megkezdte minden esetben, amelyhez forrással rendelkezett.

Az ESZK ellenőrzéséről szóló előterjesztés szándékosan nem tér ki a Bölcsőde helyzetére, ügyeire. A vonatkozó jogszabály szerint minden év május 31-ig kell áttekinteni a településen a gyermekvédelmi ellátások rendszerét, működését, amelyet a Bölcsődével kapcsolatos információk tesznek teljessé a Képviselő-testület előtt. A Bölcsődéről tehát az éves gyermekvédelmi beszámolóban lesz szó.

Kérem a Tisztelt Képviselő-testületet az ESZK ellenőrzéséről készült előterjesztés megtárgyalására az alábbi a határozati javaslat elfogadásával:

H a t á r o z a t i j a v a s l a t:

Orosháza Város Önkormányzat Képviselő-testülete elfogadja a Polgármesteri Hivatal Hatósági Iroda Népjóléti, Szociális Csoport által az Orosháza Város Önkormányzat Egységes Szociális Központ 2011. évi működése törvényességének és a szakmai munkája eredményességének ellenőrzéséről készült előterjesztést.

Végrehajtásért felelős: Dr. Kovács Győző irodavezető a határozat közléséért
Határidő: 15 nap

Orosháza, 2012. február 24.


Dr. Kovács Győző
irodavezető