

Budapest Főváros XVI. ker. Önkormányzat
Területi Szociális Szolgálat
1165 Budapest, Veres Péter út 109.
Telefon: 401-0576, Fax: 407-2816
E - mail: gondkozp1@t-online.hu

Budapest Főváros XVI. ker. Önkormányzat
Képviselő-testülete
részére

Tárgy: 2019 évi beszámoló

A XVI. ker. Önkormányzat Területi Szociális Szolgálat munkája, feladata az alábbiakban felsorolt feladatok és hozzá kapcsolódó szolgáltatásokból tevődik össze:

Fenntartó szerv: Budapest Főváros XVI. ker. Önkormányzat.
Az intézmény szakmai felügyeletét a Humán Ügyosztály látja el.
A Területi Szociális Szolgálat teljes jogkörrel rendelkező, gazdálkodási szempontból önállóan működő költségvetési szerv.

A Szolgálat személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmény.
Működését az alábbi törvények, rendeletek határozzák meg:

1. A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. tv,
2. 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről,
3. 2011. évi CLXXXIX. törvény Magyarország helyi önkormányzatairól,
4. 2011. évi CXCV törvény az államháztartásról,
5. 29/1993.(II.17.) Kormányrendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról.
6. Az emberi erőforrások minisztere 2/2015. (I. 14.) EMMI rendelete egyes szociális tárgyú miniszteri rendeletek módosításáról.
7. Az 55/2015. (XI.30) EMMI rendelet

A szolgáltatás célja, feladata:

Szolgáltatásainkkal segítséget nyújtunk a szociálisan rászorulóknak részére saját otthonukban és lakóköznyezetükben önálló életvitelük fenntartásában, valamint egészségi állapotukból adódó problémáik megoldásában.

Feladatok alapellátás körében:

- étkeztetés
- házi segítségnyújtás
- nappali ellátás – idősek klubja,
- jelzőrendszeres házi segítségnyújtás
- értelmi fogyatékosok nappali ellátása

Ellátottak köre:

Étkeztetés keretében azoknak a szociálisan rászorulóknak a napi egyszeri meleg étkezésről gondoskodunk, akik azt önmaguknak, illetve eltartottaik részére tartósan vagy átmeneti jelleggel nem képesek biztosítani, valamint koruk vagy egészségi állapotuk miatt nem tudnak étkezésükről más módon gondoskodni.
2019-ben gépkocsival hához szállított ebédet átlagosan havonta 391 fő részére biztosítottuk.
Saját részre elvívők száma 163 fő, Idősek Klubjában étkezők pedig 66 fő volt.
Napi háromszori étkezést az Értelmi Fogyatékosok Napközi Otthonában biztosítottunk, átlagban 20 fő részére.

Házi segítségnyújtás

Házi segítségnyújtás keretében gondoskodunk

- azokról a személyekről, akik otthonukban önmaguk ellátására saját erőből nem, vagy csak részben képesek és róluk nem gondoskodnak,
- azokról a pszichiátriai betegekről, fogyatékos személyekről, akik állapotukból adódóan az önálló életvitellel kapcsolatos feladataik ellátásában segítséget igényelnek, de egyébként önmaguk ellátására képesek, valamint
- azokról az egészségi állapotuk miatt rászoruló személyekről, akik ezt az ellátási formát igénylik.

Házi segítségnyújtásban 2019-ben havonta átlagosan 136 főt részesítettünk, mely feladat ellátását 18 fő szakképzett gondozónő végezte. Házi segítségnyújtás + étkezést naponta 29 fő vett igénybe.

Az 55/2015. (XI.30) EMMI rendelet 29.§.e. pontja alapján:

Szociális segítség keretében végzett tevékenység:

A lakókörnyezeti higiénia megtartásában való közreműködés körében:

- takarítás a lakás életvitelszerűen használt helyiségeiben (hálószobában, fürdőszobában, konyhában és illemhelységben)
- mosás
- vasalás
- A háztartási tevékenységben való közreműködés körében:
- bevásárlás (személyes szükséglet mértékében)
- gyógyszer kiváltás
- segítségnyújtás ételkészítésben és az étkezés előkészítésében
- mosogatás
- ruhajavítás
- közkútról, fűtőkútról vízfordás
- tüzelő behordása kályhához, egyedi fűtés beindítása (kivéve, ha ez a tevékenység egyéb szakmai kompetenciát igényel)
- télen hó eltakarítás és síkosság-mentesítés a lakás bejárata előtt
- kísérés

Segítségnyújtás vészhelyzet kialakulásának megelőzésében és a kialakult veszélyhelyzet elhárításában.

Szükség esetén a bentlakásos szociális intézménybe történő beköltözés segítése.

Személyi Gondozás keretében:

Az ellátást igénybe vevővel segítő kapcsolat kialakítása és fenntartása körében:

- információnyújtás, tanácsadás és mentális támogatás
- családdal, ismerősökkel való kapcsolattartás segítése
- az egészség megőrzésére irányuló aktív szabadidős tevékenységben való közreműködés
- ügyintézés az ellátott érdekeinek védelmében

Gondozási és ápolási feladatok körében:

- mosdatás
- fürdetés
- öltöztetés
- ágyazás, ágyhúzás
- inkontinens beteg ellátása, testfelület tisztítása, kezelése
- haj, arcszőrzet ápolás
- száj, fog és protézis ápolás
- körömápolás, bőrápolás
- folyadékpótlás, étkeztetés (segédeszköz nélkül)
- mozgatás ágyban
- decubitus megelőzés
- felületi sebkezelés
- sztomazsák ürítése
- gyógyszer adagolás, gyógyszerelés monitorozása
- vérnyomás és vércukor mérése
- hely- és helyzetváltoztatás segítése lakáson belül és kívül
- kényelmi és gyógyászati segédeszközök beszerzésében való közreműködés,
- kényelmi és gyógyászati segédeszközök használatának betanítása, karbantartásában való segítségnyújtás
- a házi orvos írásos rendelésén alapuló terápia követése (a tevékenység elvégzéséhez való kompetencia határáig)

Nappali ellátás

A kerületben 4 idősek klubja működik területi megosztás szerint 200 fő részére, illetve az Értelmi Fogyatékosok Napközi Otthona 32 fő részére engedélyezett férőhellyel.

A 4 telephelyen lévő klubot 161 fő látogatja napi rendszerességgel.

A klub az étkezés biztosítása mellett lehetőséget nyújt a társas kapcsolatok kialakítására, az elmagányosodás megelőzésére, segítséget nyújt a hivatalos ügyek intézésében és az idősek életminőségének megőrzésében, javításában. Az idősek klubjában az arra rászorulóknak tisztálkodási, mosási lehetőséget, fodrász, pedikűr, szolgáltatást biztosítunk. Klubtagjaink az orvosi előadások során fontos információkat kapnak egészségükkel, életvezetésükkel kapcsolatban, továbbá gyógytornát is igénybe vehetnek.

Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás

Kérelemre az otthonukban nyújtunk segítséget azoknak, akiknek egészségi állapota indokolja a folyamatos felügyeletet, alkalmasak a készülék kezelésére, lakáskulcsot biztosítanak az ellátás érdekében. A segítségnyújtás célja, hogy a saját otthonukban egyedül élő időskorú személyek a fellépő veszély- és krízishelyzetekben, a lehető leggyorsabb segítséget megkapják.

2019-ben a 85 db készülékből átlagban 80 készülék került kihelyezésre a kerületben.

Értelmi Fogyatékosok Napközi Otthona

Az engedélyezett férőhelyek száma 32 fő. Elsősorban a kerületben élő felnőtt korú értelmi sérültek részére biztosítjuk a nappali ellátást, melyet átlagban 20 fő vett igénybe naponta. Az átlag életkor 35 év, a nemenkénti megoszlás pedig 13 nő, és 15 férfi. A feladatoknál továbbra is a szociális készségek fejlesztésére, a mindennapi életben való tájékozódásra fektettük a hangsúlyt.

A gondozottak részére biztosított fejlesztő és szinten tartó foglalkozások:

- önálló életvitelre való képesség kialakítása
- kézműves foglalkozások (szövés, korongozás),
- gyógytorna,
- zeneterápia

Igyekeztünk a fiatalokat az intézmény falai közül kimozdítani pl. színházlátogatással, kirándulással, nyaraltatással.

Szociális Konyha

A Területi Szociális Szolgálat által működtetett konyha napi 550 adag ebéd előállításához rendelkezik ÁNTSZ által kiadott engedéllyel.

2019-ben a konyhán készített ebéd napi átlaga 309 adag, mely tartalmazza a klubok, ÉNO, saját részre elvívők, pszichiátriai betegek nappali intézete, illetve Otthon Alapítvány étkezői számát is.

Nyugdíjasok Segítő Szolgálata

Összesen 5 munkatárs látja el a feladatokat: 2 fő délelőtt 4 órás munkaidővel és 1 fő változó beosztásban a betegszállításhoz igazodva.

A szervezési munka két 4 órás dolgozó feladata, melyet megbízási szerződéssel végeznek.

A bővítést egy új szolgáltatás bevezetése tette indokolttá, mellyel az idős embereket szállítjuk az Önkormányzattól kapott kisbusszal vásárolni és különböző programokra. Annak ellenére, hogy a Segítő Szolgálat rendkívül fontos és időszertű szociális igényeket elégít ki, alacsony költségráfordítással takarékos módon alkalmazkodik a jelen gazdasági helyzethez.

Kerületi szakrendelőinkbe és a kerepestarcsei kórházba történő betegszállítás összesen 830 esetben volt az elmúlt évben. Az igénybevevő idős emberek többsége rossz egészségi állapotban, alacsony jövedelemmel rendelkezik, nehezen közlekedik, nincs közelükben segítő családtag.

A szolgáltatás lehetővé teszi, hogy biztonságban eljussanak a szakrendelésekre, így megoldható a kezelésük. Többen már visszatérő nyugdíjasok, többször igénybe vették a szállítást. Vannak olyan visszatérők, akik a szolgálat segítségével

nélkül nem jutnának hozzá a megfelelő egészségügyi ellátáshoz. Hetente fordulnak a szolgálathoz szállítás, illetve gyógyszerkiváltás miatt.

A betegszállítói szolgáltatás továbbra is népszerű a kerületben élő idős, főleg egyedül élő lakosok körében. A szállítás előre egyeztetett időpontban vehető igénybe. Megnőtt az igény a kerületen kívüli kórházakba történő szállításra.

Az előző években havonta 1-2 eset volt, hogy távolabbi intézménybe kellett beteget szállítani, 2019 évben heti rendszerességgel kértek segítséget a kezelésekre történő szállításhoz. A hosszabb út miatt megnövekedtek a szállítás költségei.

Házkörüli segítség

Ez a feladat két részre osztható egyrészt a többnyire szezonális, az időjárással és az évszakokkal összefüggő tevékenységekre: tavaszi és nyári hónapokban kerti és ház előtti fűnyírás, sövénynyírás. Többnyire mi biztosítjuk a gépi eszközöket. Őszi és téli hónapokban a lombseprés, zsákolás, hólapátolás, ároktakarítás. Többeknek a téli tűzifa aprításban, is segítséget nyújtottak a munkatársak. Másrészt a ház körüli belső munkálatokra elsősorban olyan tevékenységek ellátásában segítünk az idős embereknek, amit azelőtt férfi családtagok el tudtak látni, pl. zár javítás, csengő javítás, tv csatornák beállítása, csöpögő vízcsap javítása vagy cseréje, képek, polcok falra szerelése. Van olyan idős hölgy, akinek a nagytakarítás után mindig a szolgálat dolgozója teszi fel a függönyöket. Tapasztalatom, hogy ezt a szolgáltatást többnyire idős egyedülálló hölgyek veszik igénybe és a szolgálat munkatársainak hozzáértését emeli ki, hogy ismerőseiknek is ajánlják.

Nyugdíjasok Segítő Szolgálat a kerületben élő idős, rászoruló lakosok számára ingyenesen biztosította a különböző kerti munkák elvégzését, pl. szőlőmetszés, gallyazás, ásás, ültetés, fűnyírás, gyümölcszedés, lombgyűjtés, sövénynyírás, és a háztartásban előforduló kisebb javítási munkákat.

A szolgálat az idős emberek lakásának felújításánál, iparost igénylő munkákhoz megbízható, jó referenciával rendelkező kerületi vállalkozót ajánlott több esetben.

A nyugdíjasok leginkább kőműves, víz-gáz és villanyszerelési, festő és mázó munkákhoz kérték szakember segítségét.

A fenti ingyenes szolgáltatást 2019-ben összesen 172 fő vette igénybe.

A kerületben élő idős embereknek segítünk a vásárlásban. Rövid idő alatt igen népszerű lett ezen szolgáltatásunk, hiszen külön kisbusszal szállítjuk őket háztól – házig, ezzel megkímélve őket a cipekedéstől, összesen 304 fő vette igénybe ezen szolgáltatásunkat.

Kedvelt célpont a csömöri Auchan áruház, Lidl, Aldi illetve karácsony előtt az Ázsia Center áruház.

Heti három alkalommal biztosított a vásárlási lehetőség, a kisbusz teljes kapacitásának kihasználásával.

„Kattints nagy!” program, számítógépes oktatást a kerületben élő nyugdíjasok részére szervezi a szolgálat.

2019 január – december között összesen 35 fő részesült oktatásban, kezdő, haladó és ismétlő szintről.

Kis létszámú csoportokban zajlik az oktatás, így mindenkinek egyénileg nyújtanak segítséget.

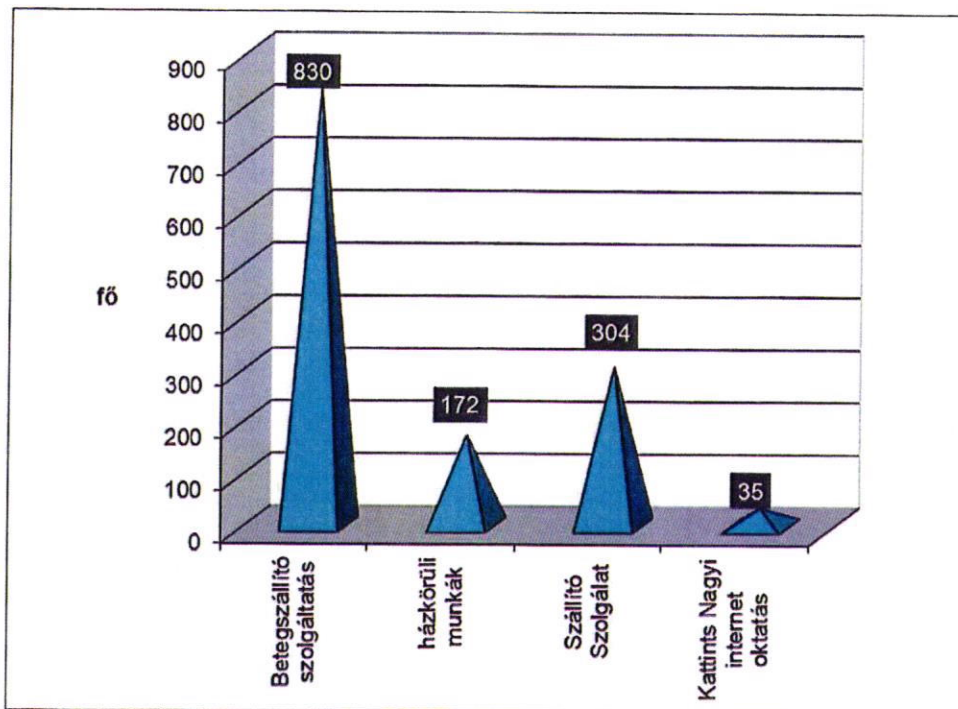
Sokan továbbra is e-mailen tartják a kapcsolatot egymással és a tanárral, így a segítségnyújtás nem szűnt meg a tanfolyam végével. Igény szerint indítunk kezdő, haladó illetve „ismétlő” csoportokat.

A fenti program nagy népszerűségnek örvend és 2020 évben is folytatódik.

Jó az együttműködés a kerületi Napraforgó Családsegítő Szolgálattal és az egyházakkal is.

Több esetben kellett intézkednünk krízis helyzetben lévő idős szakszerű ellátásáról. Folyamatosan tartjuk a kapcsolatot a Flór Ferenc kórház szociális munkásaival, és a katasztrófavédelmi szakemberekkel. Gyors segítséget kaptunk a Kerületgazda szervezettől is, amikor egyedül élő idős, beteg embernek kellett tűzifát biztosítanunk.

Több esetben nyújtottunk segítséget támogatások intézéséhez, melyet a Szállító Szolgálat koordinátora közreműködésével. A kerületben élő nyugdíjasok nagy meglepedéssel és köszönettel fogadták a fenntartó részéről nyújtott ingyenes szolgáltatásokat.



Nyugdíjasok Segítő Szolgálat

Szakmai munka értékelése

A Területi Szociális Szolgálat engedélyezett létszáma: 73 fő.

A dolgozók létszáma telephelyek szerint:

1. „Reménysugár” Gondozási Csoport 1165. Bp. Veres P. út 109 sz.

- 1 fő intézményvezető
- 1 fő csoportvezető
- 1 fő klubvezető
- 1 fő adminisztrátor
- 1 fő gazdasági ügyintéző
- 10 fő gondozónő
- 0,75 fő pedikűrös
- 2 fő klubgondozónő
- 2 fő konyhai kisegítő
- 1 fő takarító
- 1 fő fűtő-kertész

2. „Derűs Alkony” Gondozási Csoport 1162 Bp. János u.49 sz.

- 1 fő csoportvezető
- 1 fő klubvezető
- 1 fő gazdasági ügyintéző
- 5 fő gondozónő
- 2 fő klubgondozónő
- 2 fő konyhai kisegítő
- 1 fő takarító
- 1 fő fűtő – kertész

3. „Segítőkéz” Gondozási Csoport 1164 Bp. Vidámvásár u.7 sz.

- 1 fő csoportvezető
- 1 fő gazdasági ügyintéző
- 3 fő gondozónő
- 2 fő klubgondozónő
- 1 fő konyhai kiegészítő
- 1 fő takarító
- 1 fő fűtő - kertész

4. „Borostyán” Idősek Klubja 1161 Bp. Érsekújvár u 7-13 sz.

- 1 fő klubvezető
- 1 fő takarító

5. „ÉNO” 1161 Bp. Érsekújvár u. 7-13 sz.

- 1 fő ÉNO vezető
- 0,5 fő takarító
- 1 fő terápiás munkatárs
- 2 fő gondozónő

6. Szociális Konyha 1161 Bp. Érsekújvár u. 7-13 sz.

- 1 fő élelmezésvezető
- 1 fő szakács
- 0,5 fő gk. vezető
- 3 fő konyhalány

Házi segítségnyújtás

A gondozási feladatokat mely kiterjed a kerület egészére (Mátyásföld, Sashalom, Cinkota, Rákosszentmihály, Árpádföld), a Szolgálat 18 fő szakképzett gondozónővel látta el.

2019-ben 156 fő/hó részesült házi segítségnyújtásban, ami nem mutat változást az előző évekhez képest.

Több ellátottunk szorult napi több órás ápolásra.

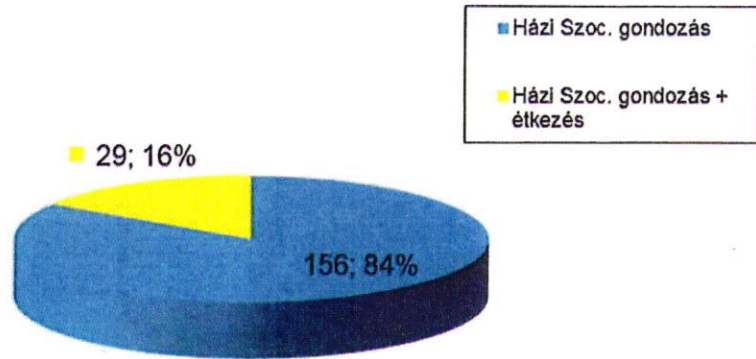
Egészségi állapotuk miatt valamint, családi segítség hiányában a tartós bentlakásos elhelyezési igény megnőtt.

A gondozónők lelkiismeretesen, hivatástudattal végzik munkájukat az esetek többségében nehéz fizikai, illetve pszichés megterheléssel járó feladatokat. Az előző évek tapasztalataiból kiindulva elmondható, hogy az intézményi ellátásba egyre súlyosabb állapotban lévő idősek kerülnek be.

Javaslat: A fentiekben jelzett „Segítőkéz” gondozási csoport által ellátott gondozási területet javasoljuk átcsoportosítani a másik két gondozási csoportba. Ezen a területen 3 gondozónő lát el gondozási feladatot.

A cinkotai idősek klubjában 40 fő ellátottnak továbbra is biztosított a lehetőség a klub illetve klub étkezés igénybevétele.

Ellátottak számának alakulása ellátási formák szerint

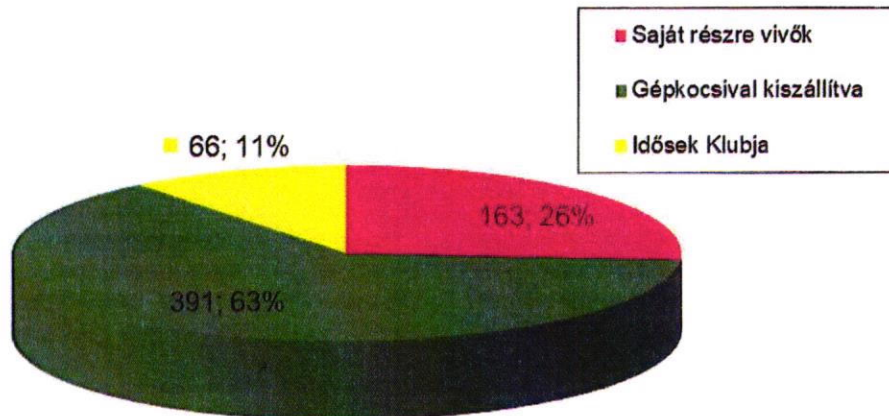


Házi segítségnyújtás

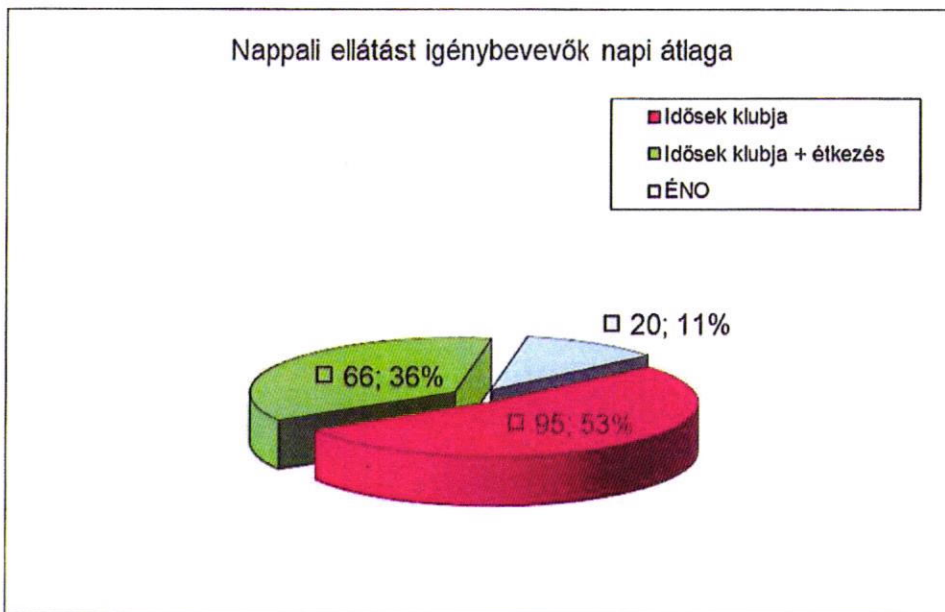
Étkezés

Étkeztetésben naponta összesen 620 fő vesz részt.

Szociális étkeztetés megoszlása igénybevétel szerint



Szociális étkeztetés



Nappali ellátás

A 4 telephelyen működő Idősek klubja szintén lefedi a kerület egészét.

A klubok kihasználtsága 2019 évben 80,5 %-os volt.

Nagy az érdeklődés és a részvétel, az évente több alkalommal megszervezésre kerülő buszos kirándulásra. A klubtagok örömmel veszik az ezzel egybekötött kulturális programokat.

A klubnapok megszervezése, az ünnepek, rendezvények (karácsony, farsang, húsvét, idősök világnapja) iránt szintén nagy az érdeklődés.

Köszönettel fogadják a fodrász, pedikűr, gyógytorna, ingyenes szolgáltatás igénybevételének lehetőségét is.

A klubtagok tartalmas időtöltéséről, kézműves foglalkozások illetve programok szervezéséről klubonként 2 fő klubgondozónő gondoskodik.

Harmadik éve folyamatosan tartjuk a kapcsolatot a Szerb Antal gimnázium testnevelő tanárával, aki a tanulókkal közösen tart havonta az idősök egészségi állapotának megfelelő tornát.

Az osztály 6-8 tanulója a gondozónők jelenlétében a gondozottak otthonában segít a kert és a lakás rendbetételében. Ez nem csak a két generáció közötti kommunikációt szolgálja, hanem hozzájárul, hogy a tanulók teljesíteni tudják a törvény által előírt ötven óra közösségi munkát.

Az Idősök Világnapja alkalmából 2019 október 1-én ismét megrendezésre került az ünnepi műsor a Corvin Művelődési Ház színháztermében.

Ezen ünnepségen több mint 550 fő kerületi nyugdíjas vett részt, a visszajelzések alapján nagy meglepetéssel fogadták a műsort, valamint az azt követő megvendéglést.

Az Értelmi Fogyatékosok nappali ellátásában 2 fő szakképzett gondozónő és 1 fő terápiás munkatárs lát el napi feladatot.

Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás

A 24 órás folyamatos jelzőrendszeres házi segítségnyújtás igénybevételére 85 db jelzőkészülék állt rendelkezésre 2019-ban, feladatmutató alapján 80 fő vette igénybe a fenti szolgáltatásunkat. Az ügyeletet házi segítségnyújtásban foglalkoztatott gondozónőkkel látjuk el heti váltásban, előre elkészített beosztás alapján 12 fővel. Tapasztalatunk szerint az igénylőknek megnyugtató, hogy gyors, szakszerű segítséget kaphatnak.

Költségvetés, gazdálkodás

A fenntartó által, a Szolgálat részére biztosított költségvetési fedezetet a tervezésnek megfelelően használtuk fel.

A zavartalan működés érdekében, az intézmény részére biztosítottak voltak a munkafeltételek, teljesíteni tudtuk a törvényben előírt feladatokat.

Nagy értékű tárgyi eszközök beszerzését tette lehetővé a költségvetésünk.

Valamennyi központban biztosított a személyi és tárgyi feltétel a munka megfelelő színvonalú biztosításához.

Az elmúlt év során szolgálatvezetői feladataim közé tartozott:

- A Szolgálat működése érdekében, folyamatos munkát igényelt a gazdasági, pénzügyi tevékenység nyomon követése, a költségvetés tervezés, az előirányzott személyi és dologi kiadás felhasználásának figyelése, egyeztetés a Gamesz-szal, a költségvetési módosítások javaslatának az elkészítése.
- Munkaüggyel kapcsolatos feladatok koordinálása, konzultálás, (kinevezés, átsorolás, illetve ki- és belépés) munkáltatói jogkörökhöz tartozó feladatok ellátása. A munkaerőmozgás szolgálaton belül 2019 évben megemelkedett az előző évekhez képest.
- Az étkeztetéssel, a kiszállított ebéd minőségével, mennyiségével kapcsolatos panaszok kivizsgálása, a szállítóval való kapcsolattartás, napi koordinálás szintén feladataim közé tartoznak.
- A 18 fő gondozónő területen végzett munkáját a gondozási csoportvezetőkkel együtt az elmúlt év során folyamatosan ellenőriztem. A házi segítségnyújtás keretében ellátott gondozottakat otthonukban meglátogattam, így győződve meg arról, hogy megfelelő ellátásban részesülnek, illetve elégedettek a szolgáltatásunkkal.
- Az ellátottak visszajelzéseit figyelembe véve a szükséges intézkedéseket megtettem.
- A klubtagokkal a kapcsolatot folyamatosan tartom, problémáikat meghallgatom és azokat szükség szerint orvosolom.
- A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás koordinálása, a feladat ellátás során megjelenő kiemelt fontossággal bíró esetekben a helyszínen intézkedem.
- A Nyugdíjasok Segítő Szolgálatával, valamint a Kattints nagy program megszervezésével, és lebonyolításával kapcsolatos feladatokban közreműködöm.
- A minél magasabb színvonalú munkavégzés érdekében, a csoportvezető, klubvezető, ÉNO vezető, konyha és élelmezésvezető kollégákkal havonta szakmai megbeszélést tartunk.
- A kerületben működő társintézményekkel a Szolgálat jó kapcsolatot ápol. Az ellátottak érdekében végzett közös munka eredményeként pozitív a visszajelzés az ellátottjainktól, illetve a segítő szolgáltatásainkat igénybe vevőktől.

A Területi Szociális Szolgálat célja továbbra is a minél magasabb színvonalú ellátás biztosítása, figyelembe véve a kerületben élő idős, illetve segítségre szoruló lakosok igényeit.

Budapest, 2020. március 25.

Balogh
Baloghné Szabó Olga
intézményvezető



**Budapest Főváros XVI. Kerületi Önkormányzat
Területi Szociális Szolgálat**

2019. évi fenntartói átfogó értékelése



Fejlődő Kertváros

2020. március

Tartalomjegyzék

I. Alapadatok.....	3
II. Tevékenység átfogó értékelése	4
II. a. Az intézménybe történő felvétel gyakorlata, a megkötött megállapodások tartalmi vizsgálata, szakmai szempontú elemzése	4
Az intézménybe történő felvétel gyakorlata	4
Megállapodás.....	6
II. b. Az intézmény feladatainak ellátására vonatkozó szakmai program megvalósulása	7
II. c. Az intézmény működésének általános feltételei, a tárgyi, a személyi, a működési, illetve a szakmai feltételek.....	12
Tárgyi feltételek.....	12
Személyi feltételek	12
Működési feltételek.....	14
Szakmai feltételek	15
II. d. A gondozási tervek hatékonysága, eredményessége, összhangban az intézményben folyó ápolási-gondozási munkával	17
II. e. Az intézmény szerepe a helyi szociális ellátórendszerben, valamint az ellátotti szükségletek alakulásának ismert tendenciái	18

Budapest Főváros XVI. Kerületi Önkormányzat Területi Szociális Szolgálat

2019. évi fenntartói átfogó értékelése

Budapest Főváros XVI. kerületi Önkormányzat (1163 Budapest, Havashalom u. 43.) által fenntartott Budapest Főváros XVI. Kerületi Önkormányzat Területi Szociális Szolgálat (1165 Budapest, Veres Péter út 109.) (a továbbiakban: T. Sz. Sz.) székhely és telephelyei ellenőrzését és átfogó értékelését a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: Szt.) 92/B.§ (1) bekezdés d) pontja - a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmény állami fenntartója ellenőrzi és évente egy alkalommal értékeli a szakmai munka eredményességét -, illetve a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet (a továbbiakban: Rendelet) 13. §-a alapján végeztük el.

A Rendelet 13. §-a alapján:

„Az állami fenntartó az Szt. 92/B. §-ában meghatározott feladataira figyelemmel, legalább évente egyszer ellenőrzi és ennek alapján átfogóan értékeli a személyes gondoskodást nyújtó intézmény működését. Az értékelés magában foglalja különösen

- a) az intézménybe történő felvétel gyakorlatát, a megkötött megállapodások tartalmi vizsgálatát, szakmai szempontú elemzését,
- b) az intézmény feladatainak ellátására vonatkozó szakmai program megvalósulását,
- c) az intézmény működésének általános feltételeit, a tárgyi, a személyi, a működési, illetve a szakmai feltételeket,
- d) a gondozási tervek hatékonyságát, eredményességét, összhangban az intézményben folyó ápolási-gondozási munkával,
- e) az intézmény szerepét a helyi szociális ellátórendszerben, valamint az ellátotti szükségletek alakulásának ismert tendenciáit.

I. Alapadatok

A szolgáltatás helyi adatai:

Budapest Főváros XVI. kerületi Önkormányzat Területi Szociális Szolgálat „Reménysugár” Gondozási csoport és I. sz. Idősek Klubja (1165 Budapest, Veres Péter út 109.)

Bejegyzés szám: BP-0502/1606-14/2019

Szolgáltatás hely által nyújtott szolgáltatások: - Szociális étkeztetés: szociális konyha
 - Házi segítségnyújtás
 - Nappali ellátás: időskorúak nappali ellátása
 - Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás

Engedélyezett és befogadott férőhelyek száma: nappali ellátás, időskorúak nappali ellátása: 50 férőhely.

Engedélyezett, személyi gondozásban ellátható személyek befogadott száma: házi segítségnyújtás: 81 fő.

Kihelyezhető jelzőkészülékek száma: 85 készülék.

„Derűs Alkony” Gondozási Csoport és II. számú Idősek Klubja (1162 Budapest, János utca 49.)

Bejegyzés szám: BP-0502/424-2/2017

Szolgáltatás hely által nyújtott szolgáltatások: - Szociális étkeztetés: szociális konyha
- Házi segítségnyújtás
- Nappali ellátás: időskorúak nappali ellátása

Engedélyezett és befogadott férőhelyek száma: nappali ellátás, időskorúak nappali ellátása: 80 férőhely.

Engedélyezett, személyi gondozásban ellátható személyek befogadott száma: házi segítségnyújtás: 99 fő

„Segítőkéz” Gondozási Csoport és III. sz. Idősek Klubja (1164 Budapest, Vidámvásár utca 7.)

Bejegyzés szám: BP-0502/424-1/2017.

Szolgáltatás hely által nyújtott szolgáltatások: - Szociális étkeztetés: szociális konyha
- Házi segítségnyújtás
- Nappali ellátás: időskorúak nappali ellátása

Engedélyezett és befogadott férőhelyek száma: nappali ellátás, időskorúak nappali ellátása: 40 férőhely.

Engedélyezett, személyi gondozásban ellátható személyek befogadott szám: házi segítségnyújtás: 76 fő

„Borostyán” Idősek Klubja és Értelmi Fogyatékos Személyek Nappali Ellátása (1161 Budapest, Érsekújvár utca 7-13.)

Bejegyzés szám: BPC/020/1925/5/2014.

Szolgáltatás hely által nyújtott szolgáltatások: - Szociális étkeztetés: szociális konyha
- Nappali ellátás: Fogyatékos személyek nappali ellátása
- Nappali ellátás: időskorúak nappali ellátása
- A telephelyen főzőkonyha üzemel.

Engedélyezett és befogadott férőhelyek száma: nappali ellátás, időskorúak nappali ellátása: 30 férőhely, fogyatékos személyek nappali ellátása: 32 férőhely

II. Tevékenység átfogó értékelése

II. a. Az intézménybe történő felvétel gyakorlata, a megkötött megállapodások tartalmi vizsgálata, szakmai szempontú elemzése

Vizsgálati módszer: a nyomtatványok vizsgálata, valamint a megkötött megállapodások szűrőpróbaszerű ellenőrzése, ellátási formánként 5-10 db.

Az intézménybe történő felvétel gyakorlata

Az ellátás igénybevétele önkéntes.

A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről szóló 9/1999. (XI. 24.) SzCsM. rendelet 3. § (1) bekezdése alapján a szociális ellátásokat szóban vagy írásban kell kérelmezni. A jogszabályban foglaltak alapján az ellátás az ellátást igénylő, vagy törvényes képviselője írásbeli, illetve szóbeli kérelmére történik (a szóbeli kérelem adatlapon rögzítésre kerül), melyhez mellékelik a jogosultsági feltételekre vonatkozó igazolásokat (személyazonosításra alkalmas okmány, orvosi igazolás – egészségi állapotra vonatkozó igazolás - , jövedelemigazolás, jövedelemnyilatkozat, stb.)

A kérelem benyújtása történhet személyesen, ha a kérelmező egészségi állapota, mozgáskorlátozottsága ezt nem teszi lehetővé telefonon, vagy családtag, házi orvos kezdeményezésére. Ez utóbbi esetekben, továbbá házi segítségnyújtás, jelzőrendszeres házi segítségnyújtás szolgáltatás esetén a Gondozási Csoportok vezetői vagy az általuk megbízott személy a lakásán az előre megbeszélte időpontban, felkeresi a kérelmezőt és a helyszínen végzi el a szolgáltatás igényléséhez szükséges nyomtatványok kitöltését.

A kérelmeket elektronikus nyilvántartásba rögzítik, melynek tartalma megfelel a szociális törvényben foglaltaknak.

A kérelem benyújtásával egyidejűleg történik a jövedelem vizsgálat. A jövedelem vizsgálatot követően az ellátott által fizetendő személyi térítési díj - konkrét összegben - megállapításra kerül. A személyi térítési díj meghatározása a szociális szolgáltatásokról, a személyes gondoskodás keretébe tartozó gyermekjóléti alapellátásokról és a szociálpolitikai kerekasztalról szóló 9/2010. (III. 29.) Budapest Főváros XVI. kerületi Önkormányzat Képviselő-testületének önkormányzati rendelete alapján történik.

Az intézményvezető a döntéséről (kérelem elbírálása), a megállapított személyi térítési díjról (személyi térítési díjváltozásról is) írásban értesíti az ellátást igénylőt, illetve a törvényes képviselőjét a fellebbezési jog biztosításával. Szt. 94/A. § (3) bekezdése alapján, ha az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője az intézmény vezetőjének a (2) bekezdés szerinti döntését vitatja, az arról szóló értesítés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a fenntartóhoz fordulhat. Ebben az esetben a fenntartó dönt az ellátás iránti kérelemről. A fenntartó döntésének felülvizsgálata bíróságtól kérhető. Fenntartóhoz a kérelem elbírálásával kapcsolatban fellebbezés nem érkezett.

Minden ellátottal kötnek megállapodást, amely a jogszabályi előírásoknak megfelelő. A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás igénylése esetén a személyi igazolvány és a TAJ kártya másolata csatolva van. Az ellátottak adatait minden esetben rögzítik a Szocio.Net programban, illetve a KENYSZI rendszerében.

Térítési díj csökkentés, elengedés: az ellátást igénylők szociális rászorultságának vizsgálata minden esetben megtörténik. A rászorultságot igazoló dokumentumok másolata az ellátotti dokumentációban megtalálhatóak. A térítési díj csökkentését vagy elengedését az ellátást igénybevevő vagy törvényes képviselője kérelmezheti, a csökkentés vagy elengedés engedélyezése a polgármester jogköréhez tartozik. Az elbíráláshoz a vezető gondozó javaslatot ír.

Ellátási formánként eltérő eljárási rend:

Étkeztetés

Az étkeztetés keretében főétkezésként napi egyszeri meleg ételt biztosítanak, lehetőség van reggeli megigénylésére is. Speciális étrend (diéta) szakorvosi igazolás alapján biztosítható.

Az étel helyben fogyasztása esetén biztosítva van az igénybevevők részére a kézmosási lehetőség, nemenkénti elkülönített illemhely, evőeszköz, étkezéslet.

Házi segítségnyújtás

A szolgáltatás igénybevételét megelőzően a gondozási szükséglet vizsgálatát valamennyi ellátott estén elvégezték.

A gondozási szükséglet megítélését szolgáló leletek, szakvélemények, igazolások csatolásra kerültek. A gondozási szükséglet vizsgálata és a vizsgálat eredményének igazolása – a 36/2007. (XII. 22.) SZMM rendelet 3. számú melléklet szerinti értékelő adatlapon történik. A gondozási szükséglet vizsgálata keretében megállapításra kerül, hogy az ellátást igénylő részére szociális segítséget vagy személyi gondozást kell-e nyújtani. Amennyiben a házi segítségnyújtás során szakápolási feladatok ellátása válik szükségessé, az otthonápolási szolgálat keretében történő ellátás kezdeményezése megtörténik. (Szt.63. § (7) bekezdés b) pont alapján).

Ha a gondozási szükséglet III. fokozatú, az intézményvezető tájékoztatja a szolgáltatást igénylőt a bentlakásos intézményi ellátás igénybevételének lehetőségéről. Ebben az esetben a szolgáltatást igénylő az intézményi elhelyezés időpontjáig házi segítségnyújtásra jogosult.

Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás

Az ellátás igénybevételének alapfeltétele a pszichés alkalmasság a jelzőkészülék kezelésére.

Nappali ellátás

Az Értelmi Fogyatékosok Napközi Otthonába az ellátottak felvétele a jogszabályi előírásoknak megfelelnek, ez 3 hónapos próbaidővel történik.

Nyugdíjasok Segítő Szolgálat

A szolgáltatást telefonon, szóban vagy személyesen történt jelentkezés alapján veszik igénybe.

Megállapodás

Minden ellátottal vagy törvényes képviselőjével a jogszabályban előírtaknak megfelelően kötnek megállapodást. A megállapodás tartalmazza a Szt. 94/C. § (3) bekezdésben előírtakat:

- az ellátás kezdetének időpontját
- az intézményi ellátás időtartalmát (határozott vagy határozatlan időtartam megjelölésével),
- Intézmény által nyújtott szolgáltatások formáját, módját, körét,
- Személyi térítési díj megállapítására fizetésére vonatkozó szabályokat.

A megállapodás jogszabály szerint nem kötelező, de javasolt tartalmi elemei az alábbiak (az Emberi Erőforrások Minisztériuma által 2019. évben kiadott „Vonal vezető házi segítségnyújtás szolgáltatást biztosítók számára” című módszertani dokumentum alapján):

- megszüntetésének módját,
- igénybevevő természetes személyazonosító adatait,
- panaszkezelés módját, ellátottjogi képviselő nevét, elérhetőségét,
- adatvédelem
- a személyi térítési díj napi összegét.

A megállapodásokban megfogalmazottak szakmai szempontból érthetőek, világosak.

A személyre szabott megállapodásokat a kérelmező az aláírásával véglegesíti.

A vizsgált megállapodások aláírással ellátottak.

A megállapodás tartalmazza a szolgáltatás típusát. A megállapodások megkötése jogszerű, a jogszabályban foglaltak és a módszertani ajánlások alapján történik.

Ellátási formánként eltérő eljárási rend:

Szociális étkeztetés:

A megállapodás tartalmazza a munkaszüneti és pihenőnapokon történő étkezésekre vonatkozó adatokat, valamint a szolgáltatás igénybevételének típusát (helyben fogyasztás, elvitel, lakásra szállítás), a szolgáltatás igénybevételétől történő távolmaradás bejelentésének szabályait.

Házi segítségnyújtás:

A megállapodás egyénre szabott. A megállapodás egyénenként tartalmazza a gondozási szükséglet mértékét, a gondozás gyakoriságát és a szolgáltatás pontos tartalmát.

II. b. Az intézmény feladatainak ellátására vonatkozó szakmai program megvalósulása

Vizsgálati módszer: a szakmai program áttekintése, tapasztalati úton összevetve a látottakkal.

Szakmai program:

Jóváhagyó határozat: 89/2019. (VIII. 5.) E.SZ.B. határozat

A szakmai program kötelező elemeinek alapját a Rendelet 5/A. § (1) bekezdés képezi, amely szerint:

- szolgáltatás célja, feladata,
- különösen a megvalósítani kívánt programok konkrét bemutatása, létrejövő kapacitás, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása,
- más intézményekkel történő, együttműködés,
- ellátandó célcsoport megnevezése,
- a feladatellátás szakmai tartalmát, módját, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége, bentlakásos intézmény esetén a gondozási, rehabilitációs és fejlesztési feladatok jelege, tartalma,
- ellátás igénybevételének módja,
- szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja,
- ellátások és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok.

Az intézmény szakmai programja formailag és tartalmilag megfelel a jogszabályban előírt feltételeknek.

A szakmai munka a program elemeinek megfelelően megvalósult az alábbiak szerint:

Szociális étkeztetés

Étkeztetés keretében azoknak a szociálisan rászorulóknak a napi egyszeri meleg étkezésről gondoskodnak (igény esetén reggeliről is), akik azt önmaguknak, illetve eltartottjaik részére tartósan vagy átmeneti jelleggel nem képesek biztosítani, valamint koruk vagy egészségi állapotuk miatt nem tudnak étkezésükről más módon gondoskodni.

2019-ben gépkocsival házhoz szállított ebédet átlagosan havonta 391 fő részére biztosítottak.

Saját részre elvívók száma 163 fő, idősek klubjában étkezők száma pedig 66 fő volt.

Napi háromszori étkezést az Értelmi Fogyatékosok Napközi Otthonában biztosítanak, átlagban 20 fő részére.

Az intézmény az étkezést a Nutritive Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.-vel kötött szerződés keretében (szerződéses szolgáltatás), illetve saját főzőkonyhán előállítva biztosítja. A szolgáltatás hétfőtől szombatig biztosít kiszállított étkezést; helyben fogyasztásra, valamint az ebéd elvitelére hétfőtől péntekig van lehetőség. A telephelyeken a szolgáltatás minőségének megítéléséről folyamatosan történik az elégedettségmérése. Szóban és írásban is kapnak visszajelzést, egyrészt a szolgáltatást igénybevevőktől, másrészt a családtagoktól, más hozzátartozóiktól is. Minőségi, mennyiségi kifogás esetén a panasz kivizsgálása és orvoslása azonnal megtörténik.

A 2019. évhez képest csökkent a helyben fogyasztott ételt igénylők száma, ez megerősíti az a tény, hogy a nappali ellátást igénybevevők egy része elsősorban a társas kapcsolatok, a kulturális programok, a hasznos időtöltés miatt veszi igénybe a szolgáltatást és másodsorban csak az étkezés miatt.

A T. Sz. Sz. által működtetett konyhán készített ebéd napi átlaga 309 adag, mely tartalmazza a 4 klub, a saját részre elvívők, az Értelmi Fogyatékosok Nappali Otthona, a Cogito Alapítvány által működtetett pszichiátriai betegek nappali intézete, illetve az Otthona Alapítvány étkezői számát is.

Házi segítségnyújtás

A házi segítségnyújtás olyan szolgáltatás, amely az igénybe vevő önálló életvitelének fenntartását - szükségleteinek megfelelően - lakásán, lakókörnyezetében biztosítja.

A házi segítségnyújtás olyan szolgáltatás, amely az igénybe vevő önálló életvitelének fenntartását - szükségleteinek megfelelően - lakásán, lakókörnyezetében biztosítja. A házi segítségnyújtás hozzájárul ahhoz, hogy az ellátást igénybe vevő fizikai, mentális, szociális szükséglete saját környezetében, életkorának, élethelyzetének és egészségi állapotának megfelelően, meglévő képességeinek fenntartásával, felhasználásával, fejlesztésével biztosított legyen. (Rendelet 25. §)

Házi segítségnyújtásban 2019-ban havonta átlagosan 136 főt részesítettek. Házi segítségnyújtást és mellette étkezést 29 fő vett igénybe.

Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás

Az Szt. 65. § (1) bekezdése alapján 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.

Kérelemre az otthonukban nyújtanak segítséget azoknak, akiknek egészségi állapota indokolja a folyamatos felügyeletet, alkalmasak a készülék kezelésére, lakáskulcsot biztosítanak az ellátás érdekében. A segítségnyújtás célja, hogy a saját otthonukban egyedül élő időskorú személyek a fellépő veszély- és krízishelyzetekben, a lehető leggyorsabb segítséget megkapják.

Az intézmény a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatósággal határozott időre (2019.01.01. – 2019.12.31.) kötött szerződés alapján látja el a feladatot.

A diszpécser központ üzemeltetését és a technikai háttérrel az S.O.S. Központ Kft.-vel 2015. október 22. napján 5 év határozott időtartamra kötött szerződéssel biztosítja az Intézmény.

Ezáltal a Rendelet 28. §-ban foglaltaknak maximálisan eleget tesznek:

„28. § (1) A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás megszervezéséhez biztosítani kell a) a segélyhívásokat fogadó diszpécserközpontot,

b) a segítségnyújtást végző gondozókat foglalkoztató olyan szakmai központot vagy központokat, amelyek a teljes ellátási terület vonatkozásában biztosítják a gondozónak a (4) bekezdés szerinti időtartamon belüli helyszínre érkezését.

(2) Egy szakmai központ keretében legalább 40, a segélyhívó készülék megfelelő használatára képes időskorú vagy fogyatékos személy, illetve pszichiátriai beteg otthonában kell segélyhívó készüléket elhelyezni. A diszpécserközpontot úgy kell kialakítani, hogy annak folyamatos működése és elérhetősége biztosított legyen. Egy diszpécserközpont több szakmai központ ellátási területéről fogadhat segélyhívásokat.

(3) A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás működtetéséhez biztosítani kell

a) a műszaki rendszer körében az ellátottnál elhelyezett segélyhívó készüléket, jelzést továbbító berendezést, a jelzés fogadására alkalmas vevőberendezést, továbbá ügyeleti személyi számítógépet ügyeleti szoftverrel,

b) a gondozó saját felszerelése körében mobiltelefont, készenléti táskát, továbbá a gyors helyszínre érkezéshez szükséges feltételeket.

(4) A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás folyamatos készenléti rendszerben működik. A diszpécserközpont segélyhívás esetén – a segítséget kérő nevének, címének és az egyéb rendelkezésre álló információknak a közlésével – értesíti a készenlétben levő gondozót. A gondozónak 30 percen belül kell az ellátott lakásán megjelennie.

(5)

(6) A (3) bekezdés a) pontja szerinti műszaki rendszernek alkalmasnak kell lennie az események dokumentálására, az önellenőrzésre, a szociális gondozó helyszínre érkezésének nyugtázására, valamint a kétirányú kommunikációra. Az ellátottnál elhelyezett segélyhívó készüléknek testen viselhetőnek, ütés- és cseppállóknak kell lennie.”

A 24 órás folyamatos jelzőrendszeres házi segítségnyújtás igénybevételére 85 db jelzőkészülék állt rendelkezésre. 2019-ban az éves feladatmutató alapján 80 készülék került beüzemelésre.

Nappali ellátás

a) Időskorúak nappali ellátása

A kerületben 4 idősek klubja működik területi megosztás szerint 200 fő részére, 4 telephelyen lévő klubot 161 fő látogatja napi rendszerességgel.

A klub az étkezés biztosítása mellett lehetőséget nyújt a társas kapcsolatok kialakítására, az elmagányosodás megelőzésére, segítséget nyújt a hivatalos ügyek intézésében és az idősek életminőségének megőrzésében, javításában.

A kerületben működő 4 idősklub alkalmas a nappali ellátás biztosítására, mivel rendelkezik a közösségi együttlétre, a pihenésre, a személyi tisztálkodásra, a személyes ruházat tisztítására szolgáló helyiségekkel, illetve az ebéd helyben fogyasztása esetén lehetőség van az étel melegítésére, tálalására és elfogyasztására.

Az idősek klubjában az arra rászorulóknak biztosítanak, térítésmentesen tisztálkodási, mosási lehetőséget, fodrász-, pedikűr szolgáltatást. A klubtagok az orvosi előadások során fontos információkat kapnak egészségükkkel, életvezetésükkel kapcsolatban, továbbá gyógytornát is igénybe vehetnek.

Az intézmény biztosítja a jogszabály által előírt kötelező szolgáltatásokat (Rendelet 77. § (1) bekezdés):

- tanácsadás,
- készségfejlesztés,

- háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás,
- idősök nappali ellátása kivételével étkeztetés,
- esetkezelés,
- felügyelet,
- gondozás és
- közösségi fejlesztés.

Az intézményben folyamatos az egészségnevelő tanácsadás, mentális segítségnyújtás. Rendszeresen tartanak életvezetési tanácsadásokat és egészségügyi felvilágosítást, kreatív foglalkozásokat, ünnepi és névnapi megemlékezéseket, beszélgetéseket az időseket érintő problémákról, egyéni és csoportos beszélgetéseket szerveznek, valamint a hivatalos ügyekbe való segítségnyújtás folyamatos. Az intézményben heti 1 alkalommal, illetve szükség szerint testsúly és vérnyomásmérés, évente 1 alkalommal vércukor, valamint a látás és hallásvizsgálat is biztosított. Az intézmény gondozott kerttel rendelkezik, amely lehetőséget teremt a kertészkedésre, sportolásra, közösségi szabadtéri programokra. Rendszeresen vannak kirándulások, mozi és színházlátogatások.

b) Fogycatékos személyek nappali ellátása

Az Értelmi Fogycatékosok Napközi Otthonában az engedélyezett férőhelyek száma 32 fő. Elsősorban a területben élő, felnőtt korú értelmi sérültek részére biztosítanak nappali ellátást, melyet átlagban naponta 20 fő vett igénybe. A feladatoknál továbbra is a szociális készségek fejlesztésére, a mindennapi életben való tájékozódásra fektették a hangsúlyt.

Az intézményben életkor és fejlettségi szint szerint kialakított 6-8 fős gondozási csoportokban folyik a gondozó-, fejlesztő tevékenység. Egyéni és kiscsoportos fejlesztést biztosítanak az egyéni gondozási/fejlesztési tervben foglaltaknak megfelelően. Napi háromszori étkezés és diéta is biztosított.

Az intézmény által biztosított szolgáltatási elemek: tanácsadás, kommunikáció, vizuális készségfejlesztés, finommotoros képességek fejlesztése, esetkezelés, egyénre szabott gyógypedagógiai foglalkozás, egyéni bánásmód, felügyelet, gondozás, közösségi fejlesztés, hivatalos ügyek intézése, egészségügyi ellátás megszervezése és biztosítása, gyógypedagógiai/pedagógiai segítségnyújtás.

Az intézmény Házirendje jól látható helyen (hirdetőtáblán) kifüggesztésre került, mely tartalmazza a jogszabályban meghatározott kötelező elemeket (Rendelet 80. §):

- az intézmény nyitvatartási idejét,
- az intézmény által nyújtott szolgáltatások körét,
- étkeztetés biztosítása esetén az étkezések számát és az étkezések rendjét,
- az intézmény által szervezett foglalkozásokból származó bevétel felhasználására vonatkozó előírásokat,
- az intézményi jogviszony megszűnésének szabályait,
- az intézmény alapfeladatát meghaladó program, szolgáltatás körét és térítési díját.

Az intézmény nyitva tartása a helyi igényeknek és jogszabályi előírásoknak megfelelnek.

Önként vállalt feladat:

Nyugdíjasok Segítő Szolgálata

A kerületben élő idős emberek szállítása az Önkormányzattól kapott kisbusszal valósul meg, mely vásárolni és különböző programokra, egészségügyi intézményekbe juttatja el az igénybe vevőket.

A kerületi szakrendelőbe és a Pest Megyei Flór Ferenc kórházba 830 esetben szállítottak betegeket az elmúlt évben.

A kerületben élő idős, rászoruló lakosok számára ingyenesen biztosítják a különböző kerti munkák elvégzését, pl. szőlőmetszés, gallyazás, ásás, ültetés, fűnyírás, gyümölcszedés, lombgyűjtés, sövénynyírás, és a háztartásban előforduló kisebb javítási munkákat.

A Szolgálat több esetben ajánlott az idős emberek lakásának felújításához, iparost igénylő munkákhoz megbízható, jó referenciával rendelkező kerületi vállalkozót. A nyugdíjasok leginkább kőműves, víz-, gáz és villanyszerelési, festő és mázoló munkákhoz kérték szakember segítségét.

A fenti ingyenes szolgáltatást, 2019-ban összesen 172 fő vette igénybe.

A vásárlásban történő segítségnyújtás egy népszerű szolgáltatás, mely során külön kisbusszal szállítják a nyugdíjas igénybevevőket háztól – házig, ezzel megkímélve őket a cipekedéstől. A szolgáltatást a 2019. évben összesen 304 fő vette igénybe.

„Kattints nagy!” program

Számítógépes oktatás a kerületben élő nyugdíjasok részére. 2019. január – december között összesen 35 fő részesült oktatásban, kezdő, haladó és ismétlő szintről.

II. c. Az intézmény működésének általános feltételei, a tárgyi, a személyi, a működési, illetve a szakmai feltételek

Vizsgálati módszer: empirikus, valamint személyi feltételek vonatkozásában a munkakörök és státusszám áttekintése

Tárgyi feltételek

A telephelyek infrastrukturális elhelyezkedése kiváló, tömegközlekedéssel jól megközelíthetőek. Az épületek építészeti megoldásai az akadálymentes közlekedést részben teszik lehetővé (rámpa, kapaszkodó, kerekesszék méreteihez megfelelő ajtószélesség, mozgáskorlátozott vizesblokk, küszöbnélküliség). A bútorzat, a berendezési -, a felszerelési tárgyak az ellátottak életkori sajátosságainak, egészségi - és mozgásállapotának megfelelnek.

Dolgozók számára biztosított: íróasztal, internet hozzáférés, számítógép, telefon, fax, nyomtató, fénymásoló, zárható szekrény, munkavégzéshez szükséges bérlet. Házi segítségnyújtás, ill. jelzőrendszeres házi segítségnyújtás esetén biztosított a gondozáshoz szükséges eszközök: gumikesztyű, vérnyomásmérő, vércukorszint mérő, hajszárító, stb.

Az intézmény honlappal rendelkezik (www.terzsocszolg16.hu).

Ellátottak részére biztosított: Tv, rádió, DVD, számítógép, internet hozzáférés, játékok, folyóiratok, napilapok.

Gépjármű az ellátottak szállítására, szükség esetén rendelkezésre áll.

Az intézmény technikai felszerelése a munkavégzéshez és a szervezett foglalkozásokhoz, programokhoz biztosított.

A nappali ellátás esetében az intézmény összes feladat-ellátási helye rendelkezik a jogszabályban előírt alábbi helyiségekkel:

- Közösségi együttlétre alkalmas helyiség
- Pihenésre alkalmas helyiség
- Személyi tisztálkodásra alkalmas helyiség
- Személyes ruházat tisztítására alkalmas helyiség
- Ételmelegítésre, tálalására és fogyasztására alkalmas helyiséggel

Az Idősek klubjai helyi sajátosságukból adódóan nem egyforma feltételekkel rendelkeznek, helyenként szűkösebb az optimálisnál.

Személyi feltételek

Az intézmény rendelkezik továbbképzési tervvel. A továbbképzési időszak 4 év.

Munkaszerződéssel, kinevezéssel, névre szóló munkaköri leírással minden dolgozó rendelkezik.

A személyes gondoskodás körébe tartozó feladatokat ellátó személyek részére munkaruha, védőruha biztosított.

A Rendelet 6. § (10) bekezdésben foglalt tartási, életjáradék és öröklési szerződés tilalma megismertetésre került.

A működési nyilvántartásba való adatszolgáltatás a szakmai tevékenységet végző személyeket illetően a Szt. 92/F. § alapján biztosított.

Étkeztetést végző személyek:

- „Reménysugár” Gondozási Csoport és I. sz. Idősek klubja: 2 fő
- „Segítőkéz” Gondozási Csoport és III. sz. Idősek klubja: 1 fő
- „Derűs Alkony” Gondozási Csoport és II. sz. Idősek Klubja: 2 fő
- „Borostyán” Idősek klubja és Értelmi Fogyatékos Személyek Nappali Ellátása: 1 fő

Házi segítségnyújtás

A Rendelet 6. § (1) bekezdés c) pontja értelmében az ellátásban részesülő személyekkel közvetlenül foglalkozó, személyes gondoskodást végző személyek száz százalékának szakképzettnek kell lennie a házi segítségnyújtás keretében személyi gondozást végzőknek. Az előírásnak a vizsgált intézmény maximálisan megfelel.

2019 év végén 161 gondozott rendelkezett megállapodással, akiket 18 gondozónő látott el. Telephelyenként egy vezető gondozó biztosított. (10 vagy több főállású szociális gondozó esetén vezető gondozó 1 fő)

A szociális gondozók létszámát az 5. számú melléklet A) pontja szerinti tevékenységnapló 5. oszlopában ellátottanként, havonta rögzített időtartalmak összesítése alapján kell meghatározni. A tevékenység megkezdésének első hónapjában a megállapodásokban rögzített időtartamok összesítése az irányadóak. Egy gondozó közvetlen gondozásra fordított havi órakerete éves átlagban 147 óra. Ellátotti szám számítása: 21 óra = 1 fő ellátott.

A szakmai létszám norma a szolgáltatások biztosítása érdekében a kötelezően alkalmazandó legkisebb létszámot jelenti a Rendelet 6. § (3) bekezdése alapján. Az ajánlott létszámtól a fenntartó pozitív irányban eltérhet.

A szakmai létszám minden telephelyen meghaladja a fentiek szerint kalkulált létszámot, azonban ez az alábbiak miatt indokolt: az ellátottak számában, a gondozási óraszámokban nincs számottevő változás. A jogszabályi környezet az, ami változik, és időről-időre másképp határozza meg a szükséges gondozói létszámot. Az ellátottak igényei alapján az a jellemző, hogy egy-egy gondozó több gondozottat lát el egy napon, alkalmanként kevesebb ideig. Ebből és a kerületben lévő gondozottak lakóhelyének nagy távolságából adódóan sok az utazásra fordított idő.

Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás

A jogszabály által előírt létszám: 40 készülékenként legalább 2 fő. A kerületben biztosított készülékszám: 85 készülék.

A jogszabályban előírt munkakör: szociális gondozó

Az ügyeletet a házi segítségnyújtásban foglalkoztatott gondozónők látják el heti váltásban, előre elkészített beosztás alapján 12 fővel. Tapasztalatuk szerint az igénylőknek megnyugtató, hogy gyors, szakszerű segítséget kaphatnak.

A szolgáltatás megfelel a Rendelet 28. §-ában foglaltaknak.

Nappali ellátás idősek számára

Jogszabály által előírt létszám: 1 fő nappali ellátást vezető, 2 fő szociális gondozó/50 fő.

Intézményi létszám:

- „Reménysugár” Gondozási Csoport és I. sz. Idősek Klubja (1165. Bp. Veres P. út 109 sz.) 1 fő nappali ellátást vezető, 2 fő szociális gondozó
- „Derús Alkony” Gondozási Csoport és II. sz. Idősek Klubja (1162 Bp. János u.49 sz.) 1 fő nappali ellátást vezető, 2 fő szociális gondozó
- „Segítőkéz” Gondozási Csoport és III. sz. Idősek Klubja (1164 Bp. Vidámvásár u.7 sz.) 1 fő nappali ellátást vezető, 2 fő szociális gondozó
- „Borostyán” Idősek Klubja és Értelmi Fogyatékos Személyek Nappali Ellátása (1161 Bp. Érsekújvár u 7-13 sz.) 1 fő nappali ellátás vezető (betöltetlen státusz), 1 fő szociális gondozó

A személyi feltételek a jogszabályban foglaltaknak megfelelnek.

Nappali ellátás fogyatékos személyek számára

Jogszabály által előírt létszám: 1 fő nappali ellátást vezető, 3 fő szociális gondozó, terápiás munkatárs/ 50 fő.

Intézményi létszám: 1 fő szakmai vezető, 1 fő terápiás munkatárs, 2 fő szociális gondozó.

A személyi feltételek megfelelnek a jogszabályi követelményeknek.

Nyugdíjasok Segítő Szolgálat

Összesen 5 munkatárs látja el a feladatokat: 2 fő délelőtt, 4 órás munkaidővel, és 1 fő változó beosztásban a betegszállításhoz igazodva.

A szervezési munka két 4 órás dolgozó feladata, melyet megbízási szerződéssel végeznek.

Működési feltételek

Alapító okirat

Rendelkezik az intézmény alapító okirattal, a módosításokkal egységes szerkezetbe foglalt alapító okirat száma: A2/2016. (2020. évben módosult az alapító okirat, melynek száma: A1/2020)

Az alapító okirat tartalmazza az államháztartásról szóló törvény végrehajtásáról szóló 368/2011.(XII. 31.) Korm. rendelet által elvárt tartalmi elemeket.

Bejegyzési engedély (Működési engedély):

Az intézmény rendelkezik valamennyi engedéllyel, az alapidokumentumok adatai a szolgáltatói nyilvántartás adataival megegyeznek. A tanúsítvány jól látható helyen ki van függesztve valamennyi telephelyen, mely tartalmazza a jogszabályban kötelezően előírtakat a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények és hálózatok hatósági nyilvántartásáról és ellenőrzéséről szóló 369/2013. (X. 24.) Korm. rendelet 3. melléklete szerint.

Jelentési, adatszolgáltatási kötelezettségek (országos jelentési rendszer, igénybevevői nyilvántartás, várakozói nyilvántartás):

Az intézmény kijelölt munkatársai teljesítik a napi, havi, féléves jelentési kötelezettséget, valamint az intézményi térítési díjakat és annak változásait jelentik a KENYSZI rendszerében.

Az adatszolgáltatási kötelezettség teljesítése valamennyi szolgáltatás vonatkozásában a jogszabályi előírásoknak megfelelnek.

Szervezeti és Működési Szabályzat

A Szervezeti és Működési Szabályzat kötelező elemeinek alapját az államháztartásról szóló törvény végrehajtásáról szóló 368/2011. (XII. 31.) Korm. rendelet 13. § (1) bekezdése képezi, amely szerint:

- a költségvetési szerv alapításáról szóló jogszabály teljes megjelölését, ha a költségvetési szerv alapításáról jogszabály rendelkezett,
- a költségvetési szerv alapító okiratának keltét, számát, az alapítás időpontját,
- az ellátandó, és a kormányzati funkció szerint besorolt alaptevékenységek, rendszeresen ellátott vállalkozási tevékenységek megjelölését,
- azon gazdálkodó szervezetek részletes felsorolását, amelyek tekintetében a költségvetési szerv alapítói, tulajdonosi (tagsági, részvényesi) jogokat gyakorol,
- a szervezeti felépítést és a működés rendjét, a szervezeti egységek - ezen belül a gazdasági szervezet - megnevezését, feladatait, a költségvetési szerv szervezeti ábráját,
- azon ügyköröket, amelyek során a szervezeti egységek vezetői a költségvetési szerv képviselőjeként járhatnak el,
- a szervezeti és működési szabályzatban nevesített munkakörökhöz tartozó feladat- és hatásköröket, a hatáskörök gyakorlásának módját, a helyettesítés rendjét (ideértve - a költségvetési szerv vezetőjének és gazdasági vezetőjének akadályoztatása esetén vagy ha a tisztség ideiglenesen nincs betöltve - az általános helyettesítés rendjét), az ezekhez kapcsolódó felelősségi szabályokat,
- meghatározott kivétellel a munkáltatói jogok gyakorlásának - ideértve az átruházott munkáltatói jogokat is - rendjét, és
- azoknak a költségvetési szerveknek a felsorolását, amelyek tekintetében a költségvetési szerv az Áht. 10. § (4a) és (4b) bekezdése alapján a 9. § (1) bekezdése szerinti feladatokat ellátja.

A Szervezeti és Működési Szabályzat megfelel a rendeletben leírtaknak.

A *Házirend* megfelelő, a székhelyen, valamint a telephelyeken jól látható helyen ki van függesztve.

A szolgáltatások működtetése állami támogatásból, önkormányzati hozzájárulásból és térítési díj bevételből biztosított.

Szakmai feltételek

Nyilvántartás vezetés

Az intézmény az Szt. 20. §-a szerinti nyilvántartást a hatályos adattartalommal végzi a személyes gondoskodást kérelmező és igénybe vevő személyekről, a nyilvántartás elektronikusan dokumentált, a Szocio.NET számítógépes program segítségével. Az adatok tárolása és a módosítások visszakereshetősége biztosított.

A nyilvántartás a személyes szociális gondoskodást kérelmező személyről az alábbi kötelező elemeket tartalmazza (Szt. 20. § (2) bekezdés):

- a) a kérelmező természetes személyazonosító adatai és Társadalombiztosítási Azonosító Jele,
- b) a kérelmező telefonszáma, lakó- és tartózkodási helye, értesítési címe,
- c) a kérelmező állampolgársága, bevándorolt, letelepedett vagy menekült, hontalan jogállása, a szabad mozgás és tartózkodás jogára vonatkozó adat,
- d) a kérelmező cselekvőképességére vonatkozó adat,

e) a kérelmező törvényes képviselőjének, a kérelmező megnevezett hozzátartozójának, továbbá tartós bentlakásos intézményi ellátás esetében a kérelmező nagykorú gyermekének neve, születési neve, telefonszáma, lakó- és tartózkodási helye vagy értesítési címe,

f) a kérelem előterjesztésének vagy a beutaló határozat megküldésének időpontja,

g) soron kívüli ellátásra vonatkozó igény és

h) az előgondozás lefolytatásának időpontja, ha annak elvégzése kötelező.

Az intézmény napi szinten kezeli a TEVADMIN (Tevékenység-adminisztráció) –KENYSZI (Központi Elektronikus Nyilvántartás a Szolgáltatást Igénybevevőkről) rendszert.

A nyilvántartásban rögzített adatokat a szolgáltatás megkezdésekor kiegészítik az alábbi adatokkal (Szt. 20. § (4) bekezdés):

- az ellátás megkezdésének és megszüntetésének dátuma, az ellátás megszüntetésének módja, oka,
- a jogosultsági feltételekre és az azokban bekövetkezett változásokra vonatkozó adatok, különösen a szociális rászorultság fennállása, a rászorultságot megalapozó körülményekre vonatkozó adatok.

Az intézmény vezetője szóban is és írásban is tájékoztatja az ellátottakat arról, hogy az Szt. 20. § (2), (4) bekezdésben foglalt adatokat az országos nyilvántartásban kezeli.

Tevékenységnapló (Rendelet 5. számú melléklete)

A szociális gondozó napi tevékenységéről ellátottanként tevékenységnaplót vezet, a résztvevőségek megnevezésével. Az ellátott és a gondozó részéről naponta aláírásra kerül a tevékenységnapló 6. oszlopa. A tevékenységnaplót az intézményvezető havonta aláírásával igazolja.

A jogszabályban foglaltak alapján a minimum A szociális gondozók létszáma a tevékenységnaplókban ellátottanként, a havonta rögzített időtartamok összesítése alapján kerül megállapításra.

A tevékenységnaplót a jogszabálynak megfelelően vezetik. Az intézményvezető havonta ellenőrzi és aláírásával látja el.

Látogatási és eseménynapló:

A nappali ellátás esetén a Rendelet 10. sz. melléklete alapján a látogatási és eseménynaplóban megjelenítésre kerülnek a nappali intézményekben a biztosítható szolgáltatási elemek. Az látogatási és eseménynapló alkalmas arra, hogy abban nyomon követhetőek legyenek az ellátottak részére nyújtott szolgáltatások.

A nappali ellátásban részesülők látogatási és eseménynaplója a jogszabálynak megfelelően vezetett.

Segélyhívási jegyzőkönyv:

Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás során minden jelzést és az elvégzett tevékenységet, intézkedést a segélyhívási jegyzőkönyvben és az eseménynaplóban rögzítik. A segélyhívási jegyzőkönyv és a segélyhívásokról szóló havi jelentés az intézményvezető által dokumentált.

Ellátotti jogok érvényesülése:

A panaszbejelentés módja szabályozott. Az ellátottjogi képviselő neve, elérhetősége, fogadóórája ki van függesztve a telephelyeken. Az ellátottjogi képviselő elérhetősége, neve szerepel a megállapodásban.

A panaszokat kivizsgálják, és érdemben megoldásra kerül. Az intézményvezető tizenöt napon belül köteles a panasztevőt írásban értesíteni a panasz kivizsgálásának eredményéről. Amennyiben az intézményvezető határidőben nem intézkedik, vagy a panasztevő nem ért egyet az intézkedéssel, az intézkedés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a fenntartóhoz fordulhat jogorvoslással.

Pénzügyi vonatkozások

Az intézmény költségvetési támogatást vesz igénybe. A szolgáltatási önköltség dokumentált, az intézményi térítési díj megállapítása az Szt. 115. § (1) bekezdés szerint, a személyi térítési díjak megállapítása az önkormányzat rendelete (Budapest Főváros XVI. kerületi Önkormányzat Képviselő-testületének a szociális szolgáltatásokról, a személyes gondoskodás keretébe tartozó gyermekjóléti alapellátásokról és a szociálpolitikai kerekasztalról szóló 9/2010. (III. 29.) önkormányzati rendelete) szerint történik. Étkezésnél az intézményi térítési díj az igénybevétel módjától függően differenciált (a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról szóló 29/1993. (II.17.) Korm. rendelet 9. § (4) bekezdés). A fenntartó jövedelemarányosan, az intézményi térítési díjnál alacsonyabb mértékben határozta meg a személyi térítési díjak megállapításának alapját. Az intézmény vezetője ellenőrzi, hogy a megállapított térítési díj befizetése havonként megtörténik-e. A térítési díj nem fizetése esetén dokumentálás, hátralék rendezésére intézkedés történik.

A nyilvántartott díjhátralékról az intézmény vezetője negyedévenként tájékoztatja a fenntartót a térítési díjhátralék behajtására vagy a behajthatatlan hátralék törlése érdekében. Az intézményvezető a fenntartót – az Szt. 119. § (3) bekezdése szerinti jelzalogbejegyzés kezdeményezéséről való döntés érdekében – évente értesíti a hátralékról.

Bankszámlával rendelkező önállóan működő költségvetési szerv.

Az előirányzatok feletti rendelkezési jogosultság szempontjából teljes jogkörrel rendelkező költségvetési intézmény. Az intézmény pénzügyi, gazdasági feladatait külön megállapodás alapján a Budapest Főváros XVI. kerületi Önkormányzat Gazdasági Működtető Ellátó és Szolgáltató Szervezete (a továbbiakban: GAMESZ) látja el. Számviteli, pénzügyi nyilvántartási, adatszolgáltatási feladatát - kivéve a szakmai munkához kötődő statisztikák - nyilvántartások, - a GAMESZ látja el. Az együttműködési megállapodásban rögzítették a munkamegosztásra és a felelősségre vonatkozó előírásokat.

II. d. A gondozási tervek hatékonysága, eredményessége, összhangban az intézményben folyó ápolási-gondozási munkával

A gondozási terv készítése 2017. február 17. napja után nem kötelező. Az új igénybe vevőknél nem kell elkészíteni a gondozási tervet, a korábban elkészített gondozási terveket pedig nem kell felülvizsgálni.

A gondozónők folyamatos kapcsolatot tartanak a házi orvosokkal, szakorvosokkal. Az ellátott egészségi állapotát figyelembe véve bővítik a gondozási feladatokat. Céljuk az egészségromlás lassítása, az ellátott még meglévő aktivitásának megőrzése.

A gondozónők mindig az ellátott aktuális egészségi állapota alapján végzik a tevékenységüket.

II. e. Az intézmény szerepe a helyi szociális ellátórendszerben, valamint az ellátotti szükségletek alakulásának ismert tendenciái

Vizsgálati módszer: dokumentumelemzés, intézményvezető történő megbeszélés

Az intézmény széleskörű kapcsolathálóval rendelkezik. Az intézmény folyamatosan kapcsolatot tart a szociális és egészségügyi intézményekkel, háziorvosokkal, civil szervezetekkel. A lakosság tájékoztatása az igénybe vehető szolgáltatásokról, rendezvényekről folyamatos.

A T. Sz. Sz. látja el az önkormányzat olyan feladatait, melyek klasszikusan az idősellátással kapcsolódnak össze. Az ellátottjaik jelentős részét is ez a korosztály teszi ki, ezért kézenfekvő, hogy a felmerülő igényekre, az időseket érintő problémákra az intézmény bevonásával reagáljon az önkormányzat.

Az idősellátás egyik célkitűzése az idősek szociális esélyegyenlőségének megvalósítása.

Az alapellátás intézményeinek az is feladata, hogy erősítse azokat a társadalmi szerepeket, mellyel az idős emberek helyüket megtalálhatják a mindennapokban. Kérdés csupán, hogy az e a feladat, hogy régi tanító, bölcselő, tudásátadó szerepeiket erősítsék a generációk közötti szakadék csökkentésével, vagy abban segítsék őket, hogy feldolgozzák: a jövő már nemcsak az ő tapasztalataikra épül és ezért az intézmények elsődleges feladata e téren, hogy segítsenek abban, hogy az idős emberek új szerepeikre rátalálhassanak.

A helyi tapasztalat azt mutatja, hogy e két iránynak meg kell férnie egymás mellett, és a szakembereknek személyre szabottan kell felismerniük, kinek mire van igénye, lehetősége, kit melyik irány motivál jobban.

A fentiek alapján a T. Sz. Sz. a fenntartó döntéseink végrehajtása során az idősek igényeit szem előtt tartva reagál a különböző helyzetekre.

Ennek eredményeként:

- A meglévő szolgáltatásokat megtartják. Megmaradt a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás is, ami már nem önkormányzati feladat.
- A szolgáltatási formákat a lehetőségekhez mérten az ellátottak igényeihez alakítják.
- Létrejött és eredményesen működik a Nyugdíjasok Segítő Szolgálat, mely a bevásárlásban, ház körüli apróbb munkákban, és egészségügyi ellátáshoz való hozzáférésben (eljutás) segíti az időseket. Egyre nagyobb az igény a kerületen kívüli egészségügyi szolgáltatókhoz való eljutás iránt.
- A szervezett programokon, az ünnepeken keresztül minden alkalmat megragadnak a generációk közötti kapcsolat építésére.
- A Helyi Esélyegyenlőségi Programban vállaltak alapján 2019-ben az Idősügyi Stratégia felülvizsgálatra került, ezt követően az Önkormányzat egy új Idősügyi Stratégiát fogadott el. Kidolgozása során támaszkodva a T. Sz. Sz. tapasztalataira, az Intézmény szolgáltatásait igénybe vevők véleményére.

Az alapszolgáltatási feladatok igénybevételi száma egyértelműen mutatja, hogy az épp aktuális igényekre reagál, a jogszabályi keretek és a meglévő tárgyi /személyi feltételek adta keretek között. Az önként vállalt feladatok rugalmasabban alakíthatóak, gyorsabban tudnak reagálni az igények változására.