

ZALASZENTGRÓT VÁROS ÖNKORMÁNYZATA



SZOLGÁLTATÁSTERVEZÉSI KONCEPCIÓ

2020-2022

Készült a Községi beavatkozás a zalaszentgróti szegregált lakóterületek integrációja érdekében c. - A társadalmi együttműködés erősítését szolgáló helyi szintű komplex programok - TOP-5.2.1-15-ZA1-2016-00002 azonosítószerű program keretében.

SZÉCHENYI 2020



Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFECTETÉS A JÖVŐBE

Tartalom

1. BEVEZETÉS.....	3
2. A JÖVŐKÉP MEGFOGALMAZÁSA	4
3. ILLESZKEDÉS A STRATÉGIAI DOKUMENTUMOKHOZ.....	5
4. HELYZETELEMZÉS.....	7
4.1. Zalaszentgrót települési és demográfiai adatai	7
4.2. Foglalkoztatottság és képzettség adatai	13
4.3. Szegregáció a településen	17
5. A VÁROSI SZOLGÁLTATÁSI HELYZET EXPONÁLÁSA	22
5.1 Szolgáltatási paletta	22
5.1.1 Köznevelés, -oktatás:.....	22
Óvodai nevelés adatai.....	24
5.1.2 Egészségügyi ellátás.....	25
5.1.3 A személyes gondoskodás körében biztosított szociális szolgáltatások	28
5.1.4 Nemzetiségek érdekvédelme	29
5.1.5 Civil szervezetek és közművelődés	30
5.1.6 Pénzbeli, természetbeni ellátások.....	31
5.2. Szolgáltatási igények	39
6. ÉRTÉKEK, CÉLOK, BEAVATKOZÁSOK.....	40
6.1. Értékek és alapelvek	40
6.2. Célok meghatározása	42
6.3. Beavatkozások.....	43
7. A SZOLGÁLTATÁSSZERVEZÉS KERETEI: HATÁS-CÉL/FELADAT-AKCIÓTERV ...	45
8. SZOLGÁLTATÁSI TERVVÁZLAT.....	47
9. Felhasznált dokumentumok és jogforrásjegyzék	55

1. BEVEZETÉS

A szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 92. § (3) bekezdése szerint a legalább kétezer lakosú települési önkormányzat a szociális szolgáltatási feladatok meghatározása érdekében szolgáltatástervezési koncepciót készít. A szolgáltatástervezési koncepció tartalmát az önkormányzat két évente felülvizsgálja és aktualizálja.

A nem termelő ágazatok szakmai és finanszírozási szempontból is átalakulóban vannak. Az átalakulás időszerű. A szolgáltatások szakmai és finanszírozási oldalról is megújításra szorulnak. A megújítás alapgondolata, hogy aminek a bekövetkezését megakadályozni nem tudjuk, legalább álljunk a változások élére. Ebben a szellemben születik meg a humán szolgáltatások megújítását célzó terv

Zalaszentgrót Város Önkormányzata a jogszabályi keret figyelembe vételén túlmenően is figyelmet fordít, állandóan figyelemmel kíséri az általa fenntartott intézmények, szolgáltatások átlátható és kiszámítható működését, lehetőségeihez mérten igyekszik plusz forrásokat biztosítani azok működésére.

A Szolgáltatástervezési Koncepció összhangban a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 92. § (3) szerinti kötelezettséggel az önkormányzat szolgáltatásszervezési szemléletét tükrözi.

A koncepció a következő három esztendőre határozza meg a humán ellátórendszer működésének elveit valamint irányait.

Zalaszentgróton a szociális szolgáltatások rendszere alkalmas arra, hogy a dokumentumban rögzített igények és célok, továbbá a lehetőségek összhangját megteremtse úgy, hogy evvel kialakítja a fejlesztési irányok meghatározásának lehetőségét is. A 2020-as pandémiás helyzet minden korábbi eseménynél jobban ösztönzi a hatékony megoldások keresésére a szociális szolgáltatókat. A tapasztalható társadalmi nehézségek szakmailag és gazdaságilag egyaránt kihívások elé állítják a

humán szolgáltatókat. A járvány helyzet indukálta gazdasági, társadalmi problémák nem kezelhetők az egyes szakterületek együttműködése nélkül.

A Szolgáltatás tervezési koncepció egy olyan középtávú dokumentum, amely stratégiaként az általa kijelölt irányok összhangját és átláthatóságát teremti meg az ellátotti szükségletek, a rendelkezésre álló erőforrások között, így adva keretet a végrehajtandó cselekvési tervnek és nyújt lehetőséget a kívánt hatás mérésére is.

Zalaszentgrót Város Önkormányzata továbbra is nagy hangsúlyt kíván helyezni a hátrányos helyzetű célcsoportok támogatására. A társadalmi szolidaritás erősítése érdekében - a kiszámíthatóság és a fenntarthatóság szempontjainak figyelembevételével - prevenciós tevékenységét nem-rászoruló elvű ellátásokkal is bővíti.

2. A JÖVŐKÉP MEGFOGALMAZÁSA

A város lakosságának életminőségét javításának talán leghatékonyabb módja, ha a szociális és egészségügyi intézmények, illetve a lakásügyi, esélyegyenlőségi, településfejlesztési, közművelődési és köznevelési helyi szervezetei hatékony, horizontális együttműködést valósítanak meg. A Koncepció javaslatot tesz egy olyan szolgáltatás szervezési modell kialakításra amelynek keretében a humán szolgáltatások, az ágazati hatókörbe tartozó szociális, egészségügyi, családi, gyermekjóléti, továbbá az önkormányzati hatáskörben maradt pénzügyi és természetbeni ellátások egésze összeszervezésére. Ennek hatásaként a problémakezelés nyomon követhető és közelebb is vihető az ellátottakhoz. Másként fogalmazva: az intézményközpontú ellátás rendszerét egy olyan szisztéma váltja fel, melyben az ellátott érdekében együtt tevékenykedik a saját kompetenciáját megtartva: a háziorvos és a házi gyermekorvos, a védőnő, a fogászati és gyermekfogászati ellátás

végzője, a foglalkozás egészségügyi ellátás nyújtója, a családsegítő központ családgondozója, a család- és gyermekjóléti ellátást végző családgondozó, a házi segítséget nyújtó gondozónő, a segélyezési kérelem bírálását végző ügyintéző, a bölcsődei gondozónő, a civil szervezet munkatársa, és a laikus segítők.

Az egyik égető probléma a Zalaszentgrót Város Önkormányzatának területén található Gyár utcai szegregátum rehabilitációja a szegregált településrészen élő emberek számára megfelelő életkörülmények biztosítása.

3. ILLESZKEDÉS A STRATÉGIAI DOKUMENTUMOKHOZ

Helyi esélyegyenlőségi Program (HEP)

A Helyi Esélyegyenlőségi Program átfogó célja az esélyegyenlőség minden polgár számára történő biztosítása nemcsak jogszabályok által meghatározott kötelezettségek keretében, hanem hosszú távú érdekünk is, hiszen azt a célt szolgálja, hogy minden helyi állampolgárnak esélye legyen a jó minőségű közszolgáltatásokra, életminőségük javítását szolgáló feltételek biztosítására.

Zalaszentgrót Város Önkormányzata az Esélyegyenlőségi Program elfogadásával érvényesíteni kívánja:

- az egyenlő bánásmód, és az esélyegyenlőség biztosításának követelményét,
- a közszolgáltatásokhoz történő egyenlő hozzáférés elvét,
- a diszkriminációmentességet,
- szegregációmentességet,
- a foglalkoztatás, a szociális biztonság, az egészségügy, az oktatás és a lakhatás területén a helyzetelemzés során feltárt problémák komplex kezelése érdekében szükséges intézkedéseket.

A köznevelési intézményeket – az óvoda kivételével – érintő intézkedések érdekében együttműködik az intézményfenntartó központ területi szerveivel (járási tankerülettel).

Az esélyegyenlőség megvalósításának alapfeltétele a diszkrimináció- és szegregációmentesség. Az esélyegyenlőségi programnak a városban élő hátrányos helyzetű csoportokra kell irányulnia, akik számára a sikeres élet és társadalmi integráció esélye a helyi társadalmat célzó fejlesztések és beruházások ellenére korlátozott marad a különböző területeken jelentkező hátrányaikat kompenzáló esélyegyenlőségi intézkedések nélkül.

Zalaszentgrót Város Önkormányzat alapvető célja, hogy közvetlen vagy közvetett diszkrimináció vagy hátrányos megkülönböztetés senkit ne érjen sem faj, szín, nem, nyelv, vallás, politikai vagy más vélemény, nemzeti vagy társadalmi származás, vagyoni, születési vagy egyéb helyzet szerint.

Olyan intézkedések, eljárások megfogalmazása amelyek

- szolgálják egy összetartó, szolidáris társadalom erősítését a hátrányos megkülönböztetés megszüntetésével, az esélyegyenlőség, egyenlő bánásmód biztosításával a hátrányos helyzetű csoportok számára,
- biztosítják a hátrányok hatásainak mérséklését, akár megelőzését a pénzübeli, természetbeni juttatásokhoz való hozzájutással, az önkormányzat intézményeiben a különböző közszolgáltatásokhoz való egyenlő hozzáféréssel, a foglalkoztatási, oktatási, egészségügyi, szociális, igazgatási és területfejlesztési célok összehangolásával,
- kiszűrik az esetleges szegregációs és szelekciós mechanizmusok lehetőségét,
- támogatják a társadalmi integrációt a meglévő és eredményes szolgáltatások megtartásával, vagy a felmerülő igények, szükségletek kielégítését segítő új támogató szolgáltatások bevezetésével.

Integrált Települési Stratégia (ITS)

Zalaszentgrót Integrált Területfejlesztési Stratégiájában összesen egy konkrét akcióterület került lehatárolásra, ahol a város funkcióbővítő fejlesztéseket tervez megvalósítani. Ez az akcióterület tulajdonképpen a városközpontot jelöli és összhangban van a ROP-ok keretében megvalósított városrehabilitációs program akcióterületével. Az ITS anti-szegregációs program fejezete foglalkozik a városi szegregátumok helyzetével és jelöli meg az ott tervezett fejlesztéseket.

A két dokumentum közül jól láthatóan a HEP nyújt jobb keretet a szolgáltatás fejlesztési stratégia kialakítására. A ITS-be „elsüllyesztett” Antiszegregációs tervet, mindenképp felül kell vizsgálni a program lezárta után.

4. HELYZETELEMZÉS

4.1. Zalaszentgrót települési és demográfiai adatai

A város Zala megye északi részén (Nyugat-Balaton régió), Keszthelytől és a megyeszékhelytől, Zalaegerszegtől mintegy 30 km-re található.

Zalaszentgrót a Nyugat-és Közép-Dunántúl határán, a Balaton északnyugati csücskének közelében, a Zalai dombság területén fekszik. A település a Zala folyó mellett elterülő változatos domborzati viszonyokkal rendelkező térségben található, Sümeg és Zalacsány felől egyaránt jól megközelíthető.

A Zalaszentgróti járás minden tekintetben hátrányos helyzetűnek tekinthető, zárt földrajzi helyzettel, sajátos (aprófalvas) településszerkezettel, az országos a régiós, és a megyei adatokat is mindenkor meghaladó munkanélküliséggel és alacsony jövedelemmel.

A járási székhely, Zalaszentgrót város a térség körzetközpontja. Népessége a várossá nyilvánítása során 1986-ban úgy érte el az akkori 10.000 lélekszámot, hogy a környező

települések közül Tüskeszentpéter, Csáford, Zalakoppány, Zalaudvarnok, Tekenye is a közigazgatási területéhez tartozik. Zalaszentgrót és társközségei számtalan szálon kötődnek egymáshoz, akár a funkcionális kapcsolatokra, akár a településeket összekötő tájra gondolunk. A környező települések számára, mind az alap, mind a középfokú ellátást a város biztosítja.

A lakosságnak szolgáltatást nyújtó intézmények egyben a térség lakosságának rendelkezésére állnak. Működésükre az önkormányzat különös gondot fordít. Zalaszentgrót gazdasági, kereskedelmi, művelődési vonzása a térségben érvényesül. Jelenleg a település hat városrészszel rendelkezik: Aranyod, Csáford, Kisszentgrót, Tüskeszentpéter, Zalakoppány, Zalaudvarnok. A szolgáltatás fejlesztési koncepciónak ezt a tényt figyelembe kell vennie.

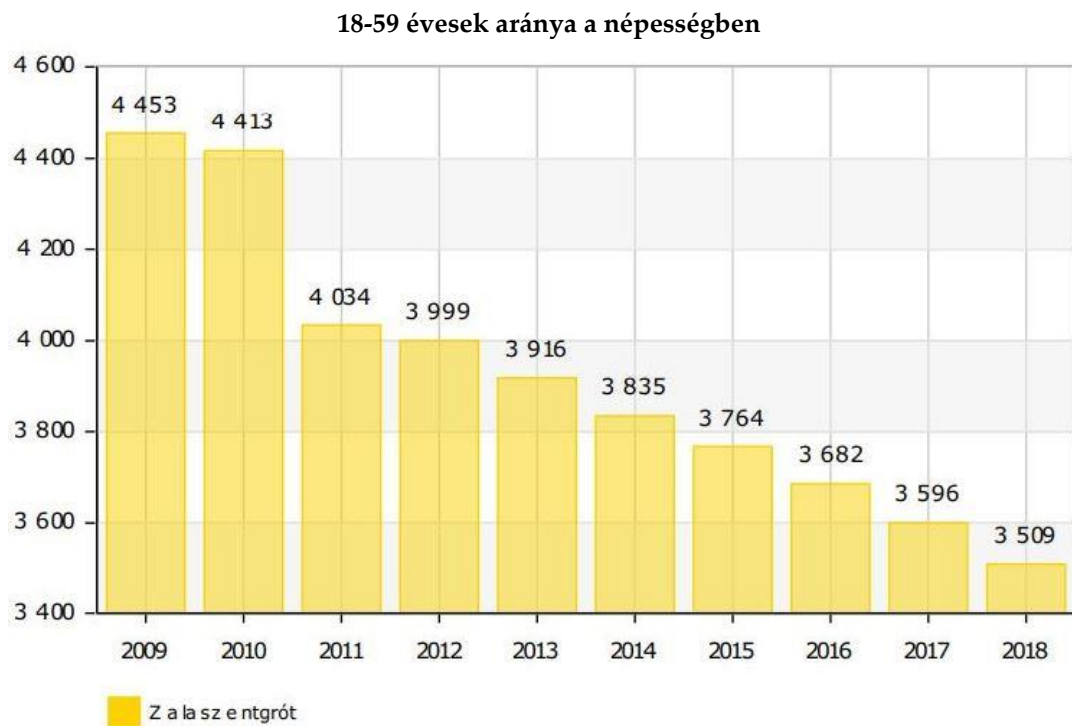
Zalaszentgrót lakosságának alakulása 2009-2018



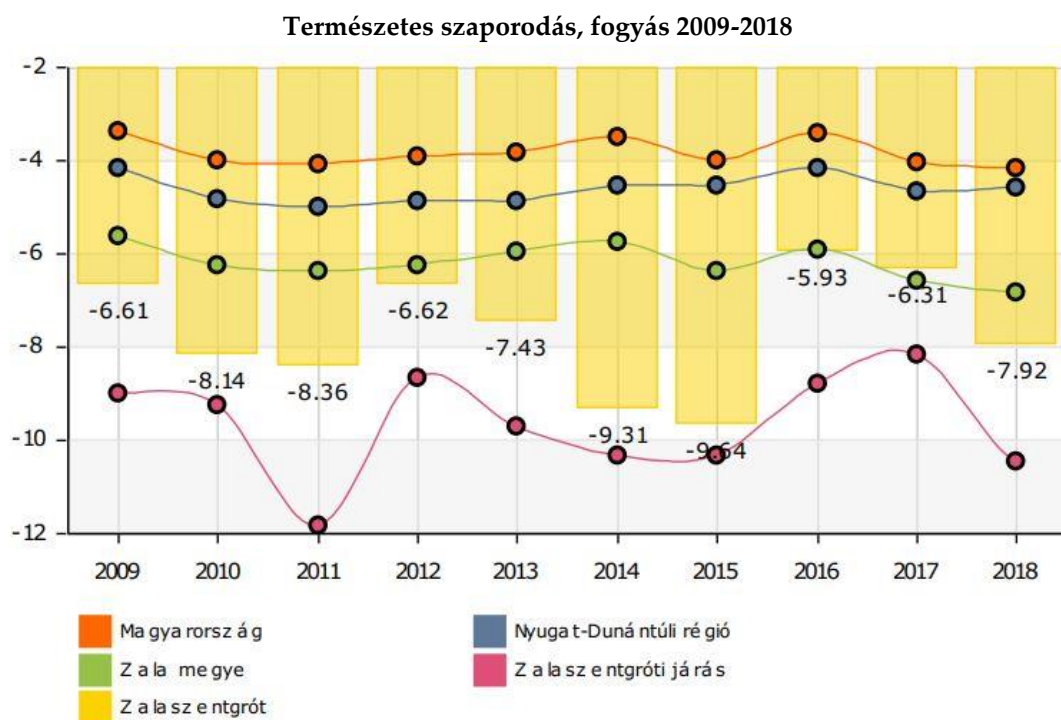
Forrás: TEIR

A lakosság szám csökkenés a várossá nyilvánítás óta folyamatos. Az elmúlt tíz esztendő sem törte meg ezt a tendenciát a lakosság mai száma, a 2009-es esztendőt bázis évként használva csak 85%-a. Ez azt jelenti, hogy mindössze egy évtized alatt a város elvesztette lakosságának 15%-át.

Még szomorúbb ez a tendencia, ha a 18-59 év közötti korosztály népesedési adatait vizsgáljuk. Ha 2009 évet vesszük bázis évnek akkor ebben a korosztályban 4453 főt tartott nyilván a statisztika. Ez a szám 2019-re 3509-re csökkent. Ez a szám az induló 78,8%, vagyis kicsivel több, mint 20%-al kevesebben vannak ebben a korosztályban.



Forrás: TEIR



Forrás: TEIR

A természetes fogyást bemutató ábra nagyon beszédes. A város lakosság csökkenése egy országos tendencia része, de azokat jóval meghaladó arányú. Figyelemre méltó, hogy a népesedési mozgások együtt haladnak az országos, régiós, megyei adatokkal, de azoknál nagyobb mértékűek. A természetes fogyás, csak a zalaszentgróti járásban magasabb, mint a városban. Vagyis a város vonzáskörzetében ez még nagyobb mértékű. Ez egy ellátási szerződés esetében azt is jelenti, hogy a város vonzáskörzetében lévő településekre más típusú szolgáltatásokat kell szervezni. Az e dokumentumban a későbbiekben bemutatandó, Területi Elosztási Modell szerkezete, ezeket a szolgáltatásbeli különbségeket jól képes kezelni. Az integrált intézményi szolgáltatási rendszer, oda és annyi szolgáltatást biztosíthat, ahol, amennyire szükséglet mutatkozik, a meglévő kapacitások hatékonyabb eloszlása révén.

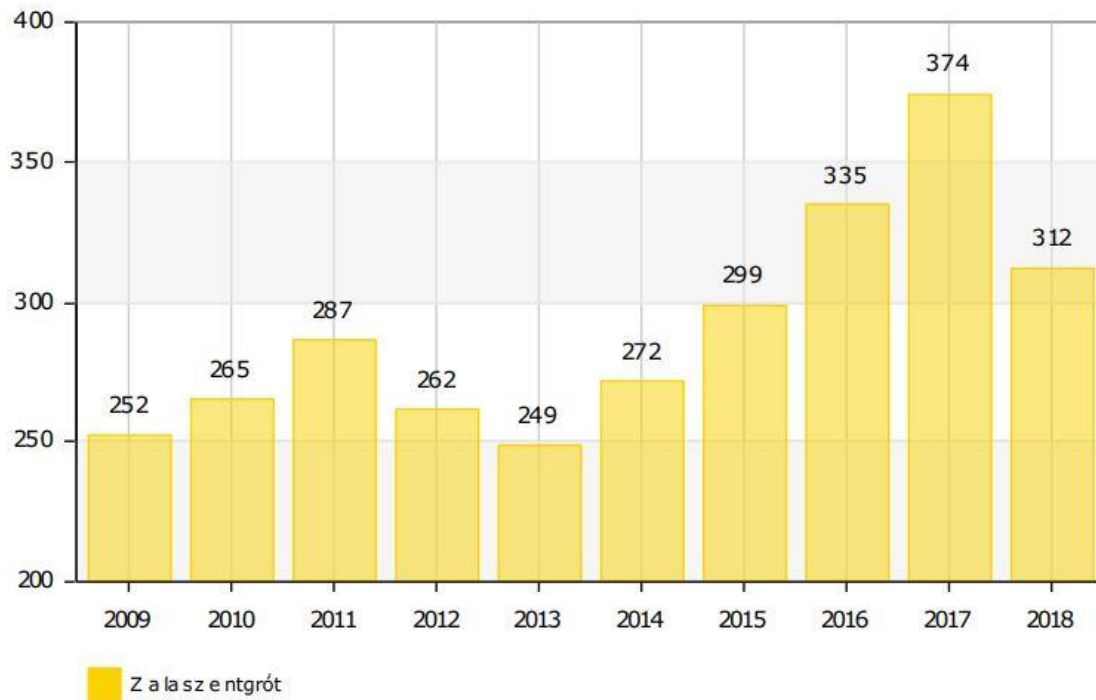
A vándorlási egyenleg megmutatja, azt is, hogy a város és a járásmennyire vonzó célpontja a belső migrációnak, illetve, hogy az itt élők hogyan tekintenek a város és vonzáskörzete nyújtotta életlehetőségekre.



Forrás: TEIR

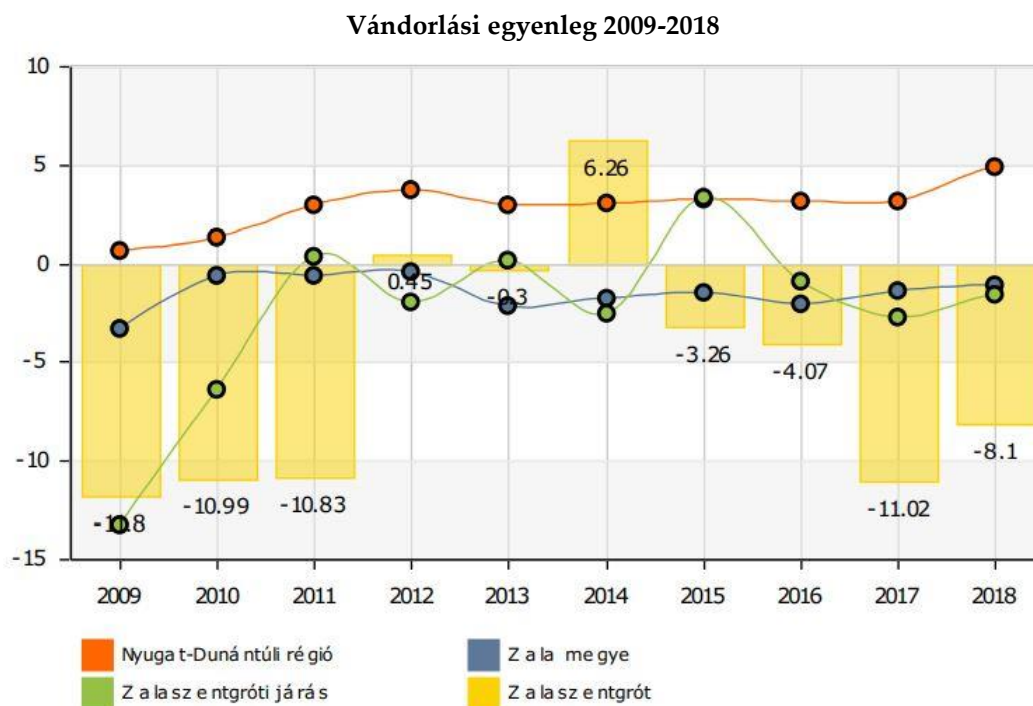
A vizsgált évtized elején a gazdasági válság közepén nagyon alacsony volt a városba történő beköltözések száma. Ez a szám folyamatosan emelkedett a 2014 évi csúcsig, utána egy hullámvész kezdett, aminek végére a beköltözések száma 2018-ban visszaesett az 2012 évi szintre.

Elvándorlások száma 2009-2018



Forrás: TEIR

Érdekes megfigyelni, hogy az elvándorlások száma lényegében ugyanolyan tendenciát mutat, mint az odavándorlások száma, de – a 2014-es esztendő kivételével – mindig meghaladta az odavándorlás eset számait. Vagyis az elvándorlás dinamikáját nem a gazdasági válság növelte, hanem a gazdasági konjunktúra, tehát a gazdasági konjunktúra nem csökkenti, sőt növeli Zalaegerszeg esetében a népesség csökkenését. Amikor e tendenciák mögé kérdeztünk a Támogató Csoport ülésén, akkor azt az egybehangzó magyarázatot kaptuk a helyi viszonyokat jól ismerő tagoktól, hogy a járás aprófalvaiból történik a bevándorlás, és a város fiataljai hagyják el egy jobb élet reményében a várost.



Forrás: TEIR

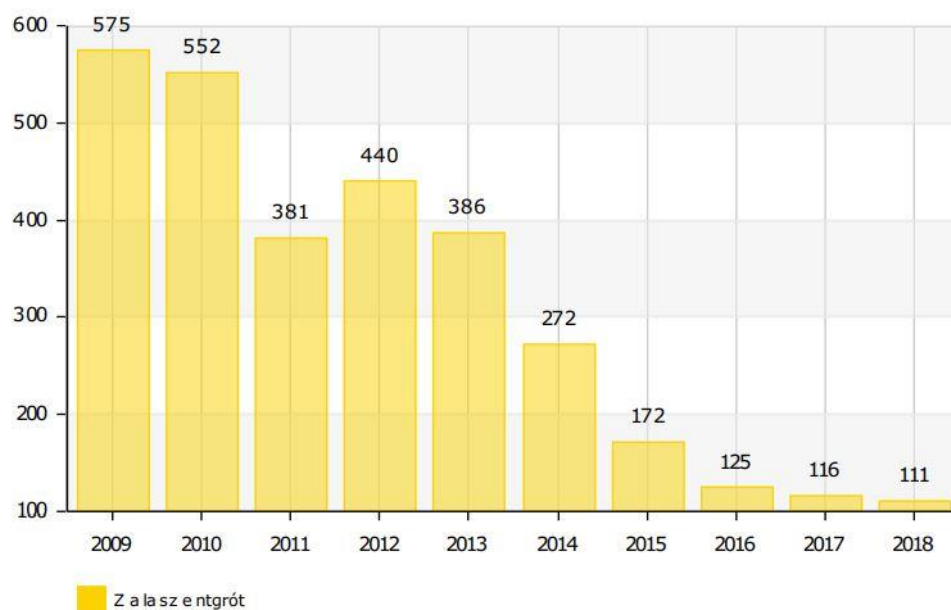
Az oda és elvándorlások száma 2014-et kivéve negatív előjelű számokat mutat, ez a tendencia alatta marad a Nyugat-Dunántúli régióra jellemző pozitív adatoknak, együtt halad a megyei és a járási számokkal.

Vagyis a népesség megtartó ereje mind a városnak, mind a járásnak alacsony. Ezért nem képes ellensúlyozni a bevándorlás a természetes fogyást. A demográfiai folyamatok jó mutatói a gazdasági, munkaerő-piaci helyzetnek, és az azok háttérében megbújó iskoláztatási adatoknak.

4.2. Foglalkoztatottság és képzettség adatai

Zalaszentgrót Város lakosságára a 2008-ban kirobban válság hatására az alacsony szintű foglalkoztatottság, illetve munkanélküliségi ráta, továbbá az inaktív népesség magas aránya volt a jellemző.

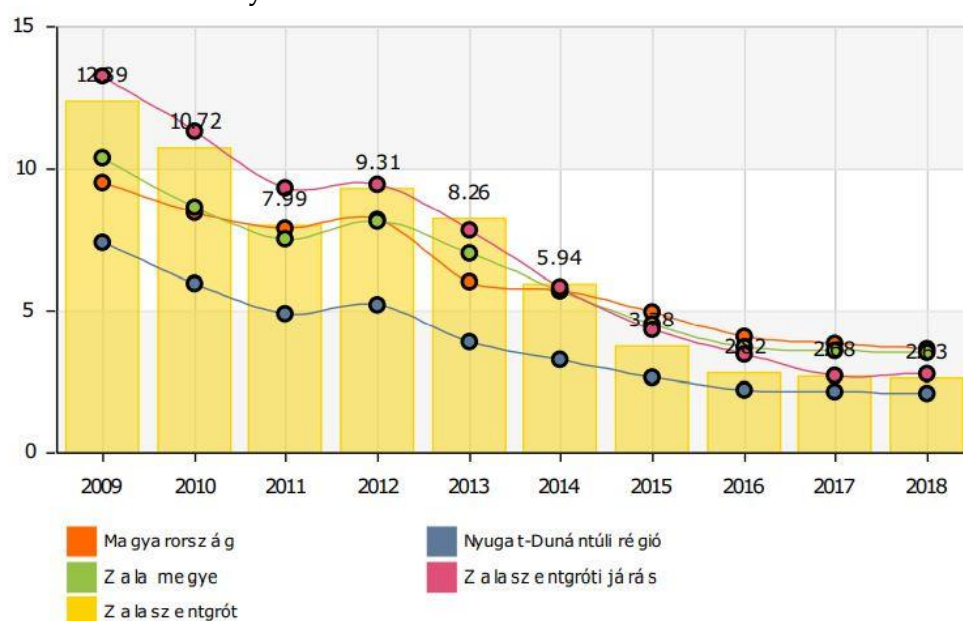
A munkanélküliek számának alakulása 2009-2018 között



Forrás: TEIR

A tízes évektől a gazdasági konjunktúra hatására a regisztrált munkanélküliek száma csökkenést mutatott. Ebben szerepe volt a regisztrációs rendszer változásának, illetve a közfoglalkoztatás bevezetésének is. Mindezek együttes hatására a munkanélküliek száma az ötödére esett vissza a vizsgált időszakban.

Nyilvántartott álláskeresőik száma 2009-2018



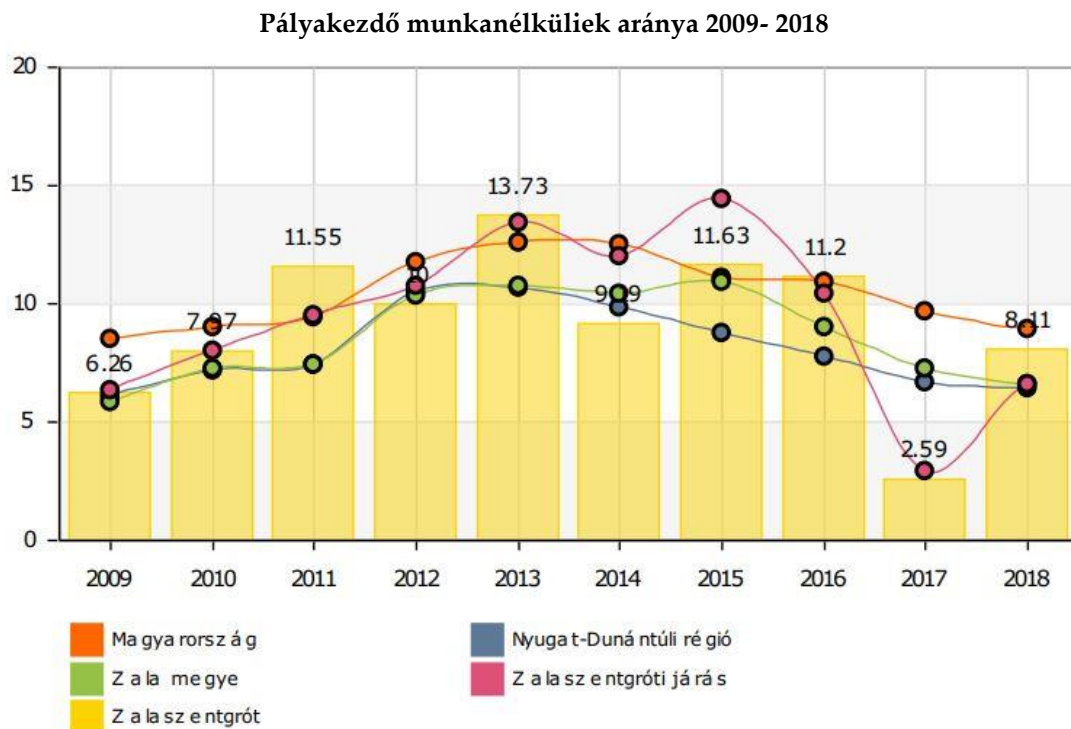
Ha az adatokat tágabb környezetben járási, megyei, régiós összevetésben nézzük, akkor értelmet azt látjuk, hogy a konjunktúra ellenére az álláskeresők száma meghaladja, az országos, és a régiós adatok mellett a megyei adatokat is. A járási adatok azok, amelyek kicsit rosszabb a zalaszentgróti adatoknál. Vagyis a konjunktúra előnyei csak kisebb mértékben éreztették a hatásukat a város munkaerő piacán, mint a régióban vagy akár a megyében. Zalaszentgrótnál még rosszabb helyzetben vannak a környékbeli falvak.



Forrás: TEIR

A népesedési adatokból, és Támogató Csoportban szerzett információk alapján azt láthatjuk, hogy a munkavállaló korú népesség munkaerőpiacról történő távolmaradásának csak kisebbik része tekinthető a társadalom szempontjából kívánatosnak (gyermekgondozás, továbbtanulás). A településen egyre csökkenő mértékben, de jelen vannak a tartósan munkanélküliek. A munkakeresés átlagos időtartama rövidül, de még mindig meghaladja a 180 napot. Az alacsony

foglalkoztatási és munkanélküliségi rátában a munkaképes korú lakosságnak a fekete/szürkegazdaságban tevékenykedő, nem regisztrált munkavállalása is szerepet játszhat. Ez különösen igaz a roma népességre.



Forrás: TEIR

A konjunktúra ellenére látható, hogy a fiatal munkavállalók munkaerőpiacra történő belépése, az országos átlaghoz fogható nehézségeket okoz; a kistérségi fiataloknak van szignifikánsan rosszabb helyzetük.

Az alábbi táblázat mutatja, hogy az iskolai, képzettségbeli deficitek súlyos munkaerőpiaci hátrányt eredményeznek, megélhetési zavarokhoz vezetnek, meghatározóak a mélyszegénység összetett jelenségében.

A szegénység és társadalmi kirekesztés elleni küzdelemnek a hatékony szociális védelemre és a foglalkoztatás politikára kell épülnie. Az innovatív szociális védelmi beavatkozások, szociálpolitikai intézkedések széles körére van szükség, beleértve a

célirányos oktatást, szociális ellátást, a lakáskörülmények javítását, az egészségügyet, a munka és a magánélet összeegyeztethetőségét és a családpolitikát.

Regisztrált álláskeresők havi átlagos zárónapi száma	2019					
	ellátás nélkü l	álláskeresés i járadék	álláskeresés i segély III.	foglalkoztatá s helyettesítő támogatás	rendszere s szociális segély	Ellátás
Férfi	18	12	10	9		49
Nő	22	14	9	17	1	60
Nem	40	26	18	26	1	110
18 év és alatta	2	1		1		2
19 év	1	1		1		2
20 - 24 év	4	2		2		8
25 - 29 év	6	3		4		13
30 - 34 év	4	2		4		10
35 - 39 év	4	3		2		8
40 - 44 év	4	4		5		13
45 - 49 év	6	5		3	1	13
50 - 54 év	4	3		4		11
55 - 59 év	3	3		3		8
60 - 62 év	1	2	12	1		15
62 év felett	1	1	6	1		7
Összeg	40	26	18	26	1	110
ált. iskolai végz. nélkül	5	2	1	5		12
általános iskola	11	6	5	9		31
szakiskola	1	1	1	1		2
szakmunkásképző	6	8	7	5	1	26
gimnázium	8	4	2	4		18
szakközépiskola	3	3	1	2		9
szakgimnázium						
technikum	1	1	2			4
főiskola	2	2	1	1		4
egyetem	2	2		1		4
Összeg	40	26	18	26	1	110

4.3. Szegregáció a településen

A szegregált területek lehatárolása a 314/2012-es Kormányrendelet 10. mellékletében meghatározott szegregációs mutató alapján történt, olyan területileg egybefüggő tömbök kiválasztásával, amelyek együttesen megfelelnek a szegregációs mutató határértékének. A szegregált vagy szegregációval veszélyeztetett terület olyan

egybefüggő terület – önálló településrész, vagy településrészhez tartozó terület -, amelyen a lakónépesség száma eléri az 50 főt és koncentráltan élnek együtt az alacsony társadalmi státuszú családok, illetve tapasztalhatók a társadalmi státuszcsökkenés jelei, ezért a területen közösségi beavatkozás szükséges. Szegregátumnak tekinthető terület, ahol az aktív korúakon (15-59 év) belül a legfeljebb általános iskolai végzettséggel rendelkezők és a rendszeres munkajövedelemmel nem rendelkezők aránya eléri, illetve meghaladja a településtípusra vonatkozó határértéket, mely járasszékhely esetén az alábbi:

- Szegregált terület, amelynél a szegregációs mutató értéke: nagyobb egyenlő, mint 35%
- Szegregációval veszélyeztetett terület, amelynél a szegregációs mutató értéke: nagyobb egyenlő, mint 30%, de kisebb, mint 35%

A 2011-es népszámlálási adatok alapján Zalaszentgróton egy szegregátum és egy szegregációval veszélyeztetett terület került kijelölésre. Ez utóbbi esetében az elemzéstől eltekinthetünk, mivel a kijelölt területen található bérlakások időközben felszámolásra kerültek, az ott lakók a város más részeire költöztek, és ezek a költözések nem tömbszerűen történtek, így a szegregációval veszélyeztetett terület megszűnt.

A szegregátum a Gyár u. északi oldalán található ipari övezetbe ágyazódott lakóterület, a KSH 2011-es népszámlálási adatai szerint 57 lakóval. A területen összesen 24 lakás található 4 épületben, többségük állapota erősen leromlott, az egyszobás, és alacsony komfort fokozatú lakások aránya 95%. A projekt akcióterülete a Gyár utcai szegregált településrészt teljes egészében magába foglalja. Az akcióterület tehát a 314/2012. (XI. 8.) Korm. rendelet 10. mellékletében foglalt kritériumoknak megfelelő a szegregált területet tartalmaz. A zalaszentgróti Gyár utcai szegregátum olyan egybefüggő terület, amelyek lakónépességének száma eléri az ötven főt és a KSH 2011-es népszámlálásának adatai alapján a legfeljebb általános iskolai végzettséggel rendelkezők és munkajövedelemmel nem rendelkezők aránya az aktív korúakon (15-59 év) belül járasszékhely város révén nagyobb egyenlő, mint 35 %. A két kritérium

együttesen (vagyis személyenként) teljesül. A városban csak ez az egy szegregált településrész található a szegregációval veszélyeztetett terület felszámolása miatt, így a szegregáció mértéke szerinti prioritás nem értelmezhető, a bemutatása nem szükséges.

A szegregátumot a település központja felől az Október 23. utca, a másik irányból a városhatár fogja közre. Az akcióterület a belvárostól megközelítőleg 1 500 méterre helyezkedik el, a Gyár u. – Kossuth Lajos u. útvonalon közvetlenül a városközpontba jutunk el. A Gyár utca a külterületi irányból Tekenye település felé vezet.

Demográfiai helyzet a szegregátumban: Az akcióterületen található négy lakóépület vonatkozásában a lakónépesség száma a 2011-es KSH népszámlálás, a lakcímnnyilvántartás és a tényleges lakók vonatkozásában más-más adatokat mutat. A népszámlálás még 57 lakossal számolt, a lakcímnnyilvántartás jelenlegi TOP-5.2.1-15-ZA1-2016-00002 adatai azonban 83 főt mutatnak. A családgondozók felmérése alapján jelenleg 69-an laknak az épületekben, melynek házszaámok szerinti megoszlása az alábbi:

Házszaám	Lakosok száma	Lakások száma
57.	14	6
59.	31	11
61.	23	6
63.	1	1
Összesen	69	24

A korcsoportonkénti megoszlás tekintetében a 2011-es népszámlálás adatai elavultak és nem mutatnak a tervezett szolgáltatások szempontjából elég részletes képet, ezért szükséges volt a konzorciumi partnerek által történő adatfelmérést is felhasználni.



Zalaszöntgrót szegregált területe (szegregációs mutató 35% felett)

Forrás: KSH Népszámlálás, 2011.

Az egyes projekt szempontjából releváns korcsoporti megoszlást az alábbi táblázat mutatja:

Korcsoport	Saját adatfelmérés, fő	Saját adatfelmérés, százalék	KSH 2011-es adatai, százalék
0 – 7 éves	10	14,5	-
8 – 14 éves	10	14,5	-
0 – 14 éves	20	29	26,3
0 – 16 éves	20	29	-
0 – 18 éves	25	36	-
19 – 59 éves	40	58	-
15 – 59 éves	45	65,2	68,4
60 – X éves	4	5,8	5,3

A célcsoport nemek szerinti megoszlását tekintve 32 nő és 37 férfi él a szegregátum területén, tehát a nemek aránya meglehetősen kiegyensúlyozottnak mondható.

Munkaerő-piaci, foglalkoztatási és jövedelmi helyzet: Az akcióterületen élő lakosság számára elsődlegesen a csigafeldolgozó üzemben vállalt szezonális munka,

az eseti jelleggel előforduló mezőgazdasági tevékenységekben való részvétel és a közmunkaprogram jelent foglalkoztatási lehetőséget. A közfoglalkoztatás keretében parkgondozási, fűnyírési és köztisztasági feladatokat láttak el.

Megállapítható, hogy az akcióterületen található háztartások nagy részének jövedelme szinte kizárólag központi, vagy helyi önkormányzati támogatásból származik és az önkormányzat által elosztott rendszeres támogatásokból a települési átlaghoz képest több család részesül a területen.

Lakáshelyzet és az épített környezet: A szegregátum területén (Gyár u. 57.- 63.) négy épület található, melyből kettőben vannak önkormányzati bérlakások. A lakások nagysága 26 és 42 m² között van, csak egy olyan lakás található itt, melynek területe 57 m²-es. Az 57-es házszám egy földszinti épület, melyben 6 db önkormányzati bérlakás került kialakításra. A lakosságszám az épületben összesen 14 fő. Az épület rendkívül rossz állapotban van, lehetőség szerint a lebontása javasolt. A Gyár u. 59.-ben 11 db önkormányzati bérlakás található, három lépcsőházban összesen 31-en laknak. Az épület egy emeletes, statikailag jó állapotban van, felújítható. A 61-es számú házban 6 db lakás magántulajdonban van, 23 személy lakik benne. Az épület emeletes, három lépcsőházzal. A földszinten laknak a családok, a tetőtér az önkormányzat tulajdona, de rossz állapota miatt lakhatatlan, így ezt nem is adják ki bérbe. A Gyár u. 63. egy 1 lakásos ház, magánszemély tulajdonában van, az állaga rendezett. A területen minden ház komfort nélküli, nincs víz és gáz az épületekben. A villany be van ugyan vezetve, de tartozás miatt sok helyen már azt is kikapcsolták. A házak nem közvetlenül egymás mellé épültek, köztük kisebb területű „udvar” található.

Közigazgatási és közösségi szolgáltatásokat nyújtó közcélú létesítmények jelenléte: A szegregátumban élőknek a szolgáltatásokhoz való hozzáférését nehezíti, hogy a település szélén helyezkedik el a terület, a városközpontba való bejutás nehezen megoldott. A legközelebbi buszmegálló a Gyár u. 47. szám előtt van, kb. 300 m-re, de az itt lakóknak sokszor nincs pénzük buszjegyet váltani és elmondásuk szerint nem is mindig áll meg nekik a busz. Az egyes közintézmények és közcélú

létesítmények távolsága: iskolák: 1 700 m, ill. 1400 m; polgármesteri hivatal: 1 560 m; családsegítő központ: 1 700 m; orvos: 1 460 m; gyógyszertár: 1 440 m; posta: 1 640 m; bolt: 920 m; munkaügyi hivatal: 1 560 m; művelődési ház: 1 640 m.

5. A VÁROSI SZOLGÁLTATÁSI HELYZET EXPONÁLÁSA

5.1 Szolgáltatási paletta

Az intézmények egymástól tagoltan működnek, az együttműködéseket egy-egy konkrét feladathoz való kötődés jellemzi.

Zalaszentgrót város fejlett humán infrastruktúrával rendelkezik, az oktatás, az egészségügyi és szociális szolgáltatások, közművelődési intézmények a lakosság rendelkezésére állnak.

5.1.1 Köznevelés, -oktatás:

A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC. törvény (Nkt.) 74. § (1) bekezdése alapján 2013. január 1-jétől az állam gondoskodik - az óvodai nevelés, a nemzetiséghez tartozók óvodai nevelés, a többi gyermekkel, tanulóval együtt nevelhető, oktatható sajátos nevelési igényű gyermekek óvodai nevelése kivételével - a köznevelési alapfeladatok ellátásáról.

„Az állami köznevelési közfeladat ellátásában fenntartóként részt vevő szervekről, valamint a Klebelsberg Központról” szóló 134/2016. (VI. 10.) Korm. rendelet alapján a köznevelési intézmények fenntartásával és működtetésével kapcsolatos feladatok ellátása céljából a KLIK-ből a területi szervei 2017. január 1-jével kiváltak, és a Korm. rendeletben meghatározott tankerületi központba olvadtak be, a KLIK központi szerve 2017. január 1-jétől Klebelsberg Központ néven működik tovább. Az Átvevő

illetékességi körébe tartozó köznevelési intézmények fenntartói jogai és kötelezettségei tekintetében 2017. január 1-jétől a KLIK jogutódja az Átvevő.

A 0-18 éves korú lakosság kor szerinti megoszlása:

Év	0-3-ig	4-6-ig	7-14-ig	15-18-ig	Összesen
2010.	218	151	511	340	1 220
2011.	208	143	499	324	1 174
2012.	203	135	481	311	1 130
2013.	207	148	466	296	1 117
2014.	185	162	449	264	1 060
2015.	192	163	427	260	1 042
2016.	203	162	427	255	1 047
2017.	214	147	416	257	1 034
2018.	213	133	421	240	1 007
2019.	214	135	421	236	1 006

A területi statisztikai adatok rendszere szerint Zalaszentgróton 2019. január 1-jén 6.442 személy élt, ebből 1.006 fő esett a 0-18 éves életkorúak csoportjába. Az elmúlt évek során a gyermekek száma tovább csökkent, az időskorúak aránya viszont nőtt. Mindez komoly problémát vet fel a gyermekkorúakkal foglalkozó, valamint az időseket ellátó egészségügyi és szociális intézmények vonatkozásában. Ez a tendencia egyúttal negatívan hat a lakosság gazdasági aktivitására.

Ugyanakkor pozitívumként értékelhető, hogy a 0-3 éves korcsoportba tartozó gyermekek száma a 2014. évi létszámadathoz (185 gyermek) képest folyamatos emelkedést mutat, a 2019. évre immáron 214 fős gyermekszám jutott.

A településen a bölcsődei ellátás nem maradéktalanul megoldott. Önálló bölcsőde intézmény nincs, kizárólag egységes óvodai-bölcsődei csoport létezik 2009. szeptember 1-jétől, melybe maximum 5 bölcsődés korú gyermeket lehet felvenni.

Zalaszentgróton egyetlen köznevelési intézmény, a Zalaszentgróti Napköziotthonos Óvoda és Egységes Óvoda-bölcsőde működik. A 2016. évben az alábbi engedélyezett felosztás szerint alakult az intézmény alkalmazotti létszáma: a 28 főből 3 fő főiskolát végzett, szakvizsgázott óvodapedagógus, további 11 fő főiskolai diplomával rendelkező óvodapedagógus, 2 fő középfokú óvodapedagógus képesítéssel rendelkező alkalmazott, valamint a 12 fős nevelő munkát segítő munkatársak közül 8 fő dajka, 2 fő pedagógiai asszisztens, 1 fő szakképzett gondozónő/kisgyermeknevelő, 1 fő óvodatitkár.

Óvodai nevelés adatai

ÓVODAI ELLÁTOTSÁG	db
Az óvoda telephelyeinek száma	2
Hány településről járnak be a gyermekek: Az intézmény felvételi körzete Zalaszentgrót város és Sénye község közigazgatási területére terjed ki. Szabad kapacitása terhére vidéki gyermekeket fogad. (forrás: Zalaszentgróti Napköziotthonos Óvoda és Egységes Óvoda-bölcsőde alapító okirata)	2
Óvodai férőhelyek száma	200
Óvodai csoportok száma	8
Az óvoda nyitvatartási ideje (...h-tól ...h-ig):	5.30-17.00 (Batthyány úti telephely)
	6.30-17.00 (Ady úti telephely)
A nyári óvoda-bezárás időtartama: Az óvoda egész évben üzemel, mindazonáltal június 1-jétől augusztus 31-ig a nyári napirendhez és a 4 hétig tartó takarítási szünethez igazodva, kevesebb csoportszámmal és csökkentett létszámmal működik, továbbá szükség esetén kérelemre ellátja a nyári időszakban a környező településeken működő óvodák nyári bezárásának időtartama alatt a szünetelő óvodákban óvodai	

jogviszonnyal rendelkező gyermekek nevelését. Csökkentett létszámmal való működés ideje alatt a takarékoság elvét betartva kerül kijelölésre a gyermekeket fogadó óvodai egység. (forrás: Zalaszentgróti Napköziotthonos Óvoda és Egységes Óvoda-bölcsőde házirendje)		
Személyi feltételek	Fő	Hiányzó létszám
Óvodapedagógusok száma	16	-
Ebből diplomás óvodapedagógusok száma	14	-
Gyógypedagógusok létszáma	-	-
Dajka/gondozónő	9	-
Kisegítő személyzet	3	-

Forrás: TeIR, KSH Tstar, önkormányzati adatgyűjtés

A 2019. év folyamán a Deák Ferenc Általános Iskola, Gimnázium és Alapfokú Művészeti Iskolában 167 fő (105 alsó osztályos, 38 felső osztályos, 24 gimnazista) zalaszentgróti tanuló étkezett teljes áron, míg az intézményi térítési díj 50 %-os kedvezményében 76 fő (44 alsó osztályos, 23 felső osztályos, 9 gimnazista), az intézményi térítési díj 100 %-os kedvezményében pedig 61 fő (26 alsó osztályos, 35 felső osztályos és 0 gimnazista) zalaszentgróti tanuló részesült.

Mind az általános iskolai oktatásban, mind pedig a gyógypedagógiai oktatásban csökkenő tendenciát mutat az osztályok száma, mely a folyamatosan csökkenő tanulói létszám következménye.

5.1.2 Egészségügyi ellátás

A városi egészségügyi ellátások nem függetleníthetők a járási ellátásoktól, a kapacitástervezés, a közlekedés, a település szerkezet miatt az egészségügyi szakellátásoknak és az ügyeletnek is Zalaszentgróton van a központja.

A Zalaszentgróti járás települései egészségügyi infrastruktúrával, és szakembergárdával viszonylag jól lefedett. Minden orvosi körzet betöltött, és biztosított a legkisebb településen is az egészségügyi ellátás.

Zalaszentgrót központi ellátó helye a Zalaszentgróti Városi Önkormányzat Egészségügyi Központja, amely harminckét település lakosságának nyújt egészségügyi problémái megoldásában segítséget. A Központban huszonkét szakrendelés működik. Az épületben négy felnőtt háziorvos, két házi gyermekorvos, négy védőnő, valamint egy fogorvosi tevékenykedik, tovább az ügyeleti ellátásnak is a Központ biztosít helyet.

Háziorvosi körzetek: 12 háziorvosi körzet működik a járásban: Zalaszentgrót négy körzet, (a további háziorvosi körzetközpontok: Pakod, Zalabér, Túrje, Óhid, Sümegcsehi, Zalaszentlászló, Kehidakustány, Zalacsány). Minden településre eljut a háziorvosi rendelés, kistelepülésekre hetente általában egyszer. A rendelők többsége jól, vagy közepesen felszerelt. A háziorvosok többsége vállalkozói háziorvosként dolgozik.

Gyermekeorvosok: a járás területén két gyermekeorvos dolgozik vállalkozóként. A gyermekeorvosok a központi településeken is tartanak rendelést: Túrje, Pakod, Zalabér, Zalavég, Óhid, Sümegcsehi. A zalacsányi háziorvos gyermekeorvosi végzettséggel is rendelkezik, így helyben látja el a gyermekeorvosi feladatokat.

Védőnői szolgálat: hét védőnői szolgálat működik a járásban a következő körzetek szerint, a védőnői szolgálat központja Zalaszentgróton található.

Védőnői körzetközpont ellátott települések: Zalaszentgrót Zalaszentlászló, Tekenye, Sénye Pakod DötkZalabér Batyk, Zalavég TúrjeÓhid Döbröce, Mihályfa, Kisvásárhely, Nagygörbő, Szalapa, Óhid, Sümegcsehi Zalacsány Almásháza, Tilaj, Ligetfalva

Fogorvosi ellátás: A járás területén öt fogorvosi körzet működik a következő elosztásban:

1. körzet: Zalaszentgrót, Túrje, Tekenye,
2. körzet -Zalaszentgrót, Zalaszentlászló, Sénye
3. körzet -Kehidakustány, Kallósd, Zalacsány, Almásháza, Ligetfalva, Tilaj
4. körzet -Óhid, Mihályfa, Kisvásárhely, Szalapa, Sümegcsehi, Döbröce, Kisgörbő, Nagygörbő,
5. körzet -Zalabér, Zalavég, Batyk, Pakod, Dötk,

Fogorvosi rendelők: Zalaszentgrót, Túrje, Óhid, Kehidakustány, Zalabér

Központi Ügyelet: az ügyeleti ellátás Zalaszentgróton külsős vállalkozóval megoldott. Kiemelt hangsúlyt kell fektetni az egészségmegőrző, szemléletformáló, és szűrőprogramokszervezésére. Ezt a célt szolgálja a városban működő egészségfejlesztési iroda működése, mely pályázati forrásból valósult meg. Az EFI egészségügyi prevenciós feladatai mellett, a közösség-szervezésben is jelentős szerepet kellene, hogy betöltsön. Ezen szerepére vonatkozólag a jövő fogja eldönteni, mennyire volt sikeres a működés. A központilag meghirdetett programokhoz a települések többsége csatlakozik, de ezek a programok nélkülözik a helyi szükségleteket, és problémák kezelését.



Forrás: TEIR

Az öregedő lakósságú járásban kiugróan magas a házi orvosokhoz fordulók aránya.

A városi adatok is jócskán meghaladják mind az országos, mind a régiós, mind a megyei adatokat.

5.1.3 A személyes gondoskodás körében biztosított szociális szolgáltatások

A 2016. január 1-jétől hatályos törvényi változások értelmében a Zalaszentgróti Szociális és Gyermekjóléti Alapszolgáltatási Központ átalakult, és új néven, jelesül **Zalaszentgróti Szociális, Család- és Gyermekjóléti Központ** megnevezéssel működött tovább. A névváltoztatáson túl szervezeti átalakítás is történt, mivel a feladatok átcsoportosítását követően két önálló szakmai egységben – *Család- és Gyermekjóléti Szolgálat, valamint Család- és Gyermekjóléti Központ* – végzik a munkatársak a tevékenységeket. Az átalakítás értelmében országosan a Szolgálatok látják el az alapfeladatokat, a Központok a hatósági feladatokhoz kapcsolódó tevékenységeket és a speciális szolgáltatásokat biztosítják.

A **Zalaszentgrót és környező települések Intézményfenntartó Társulása** által fenntartott Zalaszentgróti Szociális, Család- és Gyermekjóléti Központ **25 település** részére a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat, mint önálló szakmai egység által biztosítja az alapfeladatokat, a gyermekjóléti szolgáltatást, családsegítést. A Család- és Gyermekjóléti Központ önálló szakmai és szervezeti egységén keresztül a Zalaszentgróti járás húsz településén végzi a speciális szolgáltatásokat és a hatósági feladatokhoz kapcsolódó tevékenységeket, ellátási szerződés keretében. Az érvényben lévő ellátási szerződést Zalaszentgrót és környező települések Intézményfenntartó Társulásának Társulási Tanácsa a 13/2015. (XI. 19.) számú határozatával jóváhagyta, melyet Zalaszentgrót Város Önkormányzatának Képviselő-testülete a 161/2015. (XI. 26.) számú határozatával fogadott el.

Az **integrált intézmény** az Idősek Klubja keretében Zalaszentgrót város, Kallósd, Sénye és Tekenye községek részére a *szociális étkeztetést* és a *nappali ellátást időskorúak részére*, valamint Zalaszentgrót város, Döbröce, Felsőpáhok, Kallósd, Kisvásárhely, Ligetfalva, Sénye, Tekenye és Zalacsány községek részére biztosította a *házi segítségnyújtást* 2019. évben.

Kötelező feladat: A Gyvt. 40. §-a és a 94. § (2a) bekezdése alapján család- és gyermekjóléti szolgálat, valamint a Gyvt. 40/A. §-a alapján a család- és gyermekjóléti központ működtetése, a Szocvt. 62. §-a alapján étkeztetés, 63.§-a alapján a házi segítségnyújtás és 65/F. § (1)

bekezdésének a.) pontja alapján a nappali ellátás szociális szolgáltatásának biztosítása. Az intézmény teljesítési kötelezettséggel végez család- és gyermekjóléti szolgáltatást, valamint szociális ellátást bentlakás nélkül, továbbá működteti a család- és gyermekjóléti központot a Zalaszentgrót és környező települések Intézményfenntartó Társulása Társulási Tanácsának Zalaszentgrót Város Önkormányzatával kötött ellátási szerződése alapján a Zalaszentgróti járás közigazgatási területén (Alapító okirat száma: 1-2/2018.).

Az intézmény hatályos, módosított Szervezeti és Működési Szabályzatát, valamint Szakmai Programját a Társulási Tanács a 22/2019. (XII. 11.) számú határozatával fogadta el.

Az intézmény irányító szerve a Zalaszentgrót és környező települések Intézményfenntartó Társulásának **Társulási Tanácsa**. Az intézmény jogállása: önálló jogi személy.

A feladatokat a két alábbi intézmény látja el:

- Család- és Gyermekjóléti Szolgálat
- Család- és Gyermekjóléti Központ

Az intézmény gazdálkodása az előirányzatok feletti jogosultság szempontjából teljes jogkörrel rendelkező költségvetési szerv. Pénzügyi-gazdasági feladatait 2014. január 1-jétől 2019. december 31-ig a Zalaszentgróti Gazdasági Ellátó Szervezet (továbbiakban: GESZ) látta el, amely költségvetési szerv 2020. január 1-jétől a Zalaszentgróti Közös Önkormányzati Hivatalba, mint jogutódba történő beolvadással megszűnt.

A családokat érintő problémák sok esetben nem az egyéni életben gyökereznek, hanem társadalmi okokra vezethetők vissza. Szükséges ezért, hogy az egyéni esetkezeléseken túl a közösségközpontú megközelítés is előtérbe kerüljön, ezzel elérve minél több család és gyermek esetében a társadalmi integrációt.

5.1.4 Nemzetiségek érdekvédelme

A településen működik a Zalaszentgróti Roma Nemzetiségi Önkormányzat. Az Önkormányzat együttműködési megállapodás keretében a Roma Nemzetiségi

Önkormányzat működési feltételeit biztosítja, támogatja a pályázati tevékenységében, a tevékenységek finanszírozáshoz nyújt kiszámítható támogatást.

5.1.5 Civil szervezetek és közművelődés

A települési és tágabban a kistérségi identitást egyértelműen befolyásolót tényező a turisztikai iparág. Több civil szervezet is képviseli a helyi érdekeket, és dolgozik a város adottságainak kihasználásán. Zalaszentgrót városának saját fúvószenekara van, amelynek története 1948-ig nyúlik vissza.

A városban kiterjedt sportélet zajlik, tíz sportegyesület működik a településen, amelyek a karate, fitnesz, lövészet, teke és futball sportok népszerűsítésén fáradoznak. A városban lovas klub, motorsport egyesület is működik.

Zalaszentgrót Város Önkormányzata küldetesként fogalmazta meg a lakosság helyben tartását, valamint az odavándorlás növelését. Ezzel együtt előirányozta a széles körű foglalkoztatottság megteremtését is, amely nagyban hozzájárul a mélyszegénységben élők számának a lehető legkisebb értékre történő csökkentéséhez.

Releváns feladatként jelölték meg továbbá az ifjúságpolitika szélesebb körű érvényesítését.

A településen olyan civil szervezet nem működik, amelynek szerepe lenne a helyi esélyegyenlőségi feladatok ellátásában. Ugyanakkor a térségi ifjúság életében fontos szerepet tölt be a Zalai Hazatérők Egyesülete, amely számos program megvalósításán keresztül próbálja megszólítani a térségben élő fiatalokat, amelyet erősítenek a rendszeresen megtartott ifjúsági kerekasztal megbeszélések is.

Kifejezetten a szegregátumban élőkkel foglalkozó civil szervezet nincs a városban. Nehezíti a helyzetet, hogy a szegregátumban élők a cigányság csoportjai közül a beás, tehát a román nyelv egyik nyelvjárását beszélő cigányok közé tartoznak, míg a város belső területén élő cigányok az oláh cigány csoporthoz. A helyi roma nemzetiségi

önkormányzat tagjait elsősorban oláh cigányok alkotják, ami konfliktust ugyan nem okoz, de a szegregátum lakossága szerint nem is jelent előrelépést számukra.

5.1.6 Pénzbeli, természetbeni ellátások

A Magyarország 2015. évi központi költségvetésének megalapozásáról szóló 2014. évi XCIX. törvény 80. §-a a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: Szocvtv.) módosításával a települési támogatás 2015. március 1-jétől való bevezetéséről rendelkezik, mely az önkormányzati segély ellátási formáját váltotta fel. Ezért a pénzbeli és természetbeni szociális ellátások rendszere jelentős mértékben átalakult. Az állam és az önkormányzat segélyezéssel kapcsolatos feladatai élesen elválasztásra kerültek.

A kötelezően nyújtandó ellátásokat 2015. március 1-től a járási hivatalok állapítják meg. Ezek az ellátások a következők:

- aktív korúak ellátása,
- időskorúak járadéka,
- ápolási díj (alapösszegű, emelt összegű és kiemelt ápolási díj),
- közgyógyellátás (alanyi és normatív formák),
- egészségügyi szolgáltatásra való jogosultság.

A hatáskörváltás tehát az aktív korúak ellátását érinti. Egyéb támogatás biztosításáról, típusainak jogosultsági feltételeiről a települési önkormányzatok döntenek, az általuk nyújtható támogatás neve egységesen települési támogatás. A létfenntartást veszélyeztető rendkívüli élethelyzetbe került, valamint az időszakosan vagy tartósan létfenntartási gonddal küzdő személyek részére az önkormányzat – kötelező jelleggel - rendkívüli települési támogatást nyújt, az egyéb települési támogatások biztosításának tekintetében kizárólagos mérlegelési jogkörrel rendelkezik.

Zalaszentgrót Város Önkormányzat Képviselő-testületének az egyes szociális ellátásokról és szolgáltatásokról szóló 4/2015. (II. 13.) önkormányzati rendelete (a továbbiakban: szociális rendelet) értelmében a települési támogatás pénzbeli vagy természetben nyújtott ellátásként adható. A szociális rendelet a települési támogatás odaítélését a Szociális Bizottság, illetőleg a polgármester átruházott hatáskörébe utalta.

2019. évben a Szociális Bizottság hat alkalommal ülésezett segélyelbírálás ügyben, melynek során 189 fő részére 1.301.800,-Ft összegű települési támogatás került kiosztásra. Emellett 100 család részesült tűzifa támogatásban természetbeni juttatásként.

A szociális rendelet alapján a polgármester hatáskörébe utalt feladatok közé tartozik az azonnali elbírálást igénylő rendkívüli élethelyzetekhez kapcsolódó eseti segélyekkel kapcsolatos döntéshozatal. 2019. évben polgármesteri hatáskörben 72 fő részesült rendkívüli települési támogatásban 847.540,-Ft összegben.

A támogatást legtöbb alkalommal a gyermek iskoláztatásához, ruházattal történő ellátásához, tisztálkodási szerek vásárlásához, az egészségügyi ellátással kapcsolatban felmerült költségekhez, valamint a gyermek megélhetésének biztosításához kérték a törvényes képviselők.

Zalaszentgrót Város Önkormányzatának Képviselő-testülete a 2016. március 31-i ülésén döntött a szociális rendelet módosításáról és elfogadta annak kiegészítését a „Gyermekneveléshez kapcsolódó többletkiadások enyhítését szolgáló rendkívüli települési támogatások” alcímmel. Ezen alcímen belül kerültek részletezésre a születési támogatás, a tankönyvtámogatás, valamint a tanulói utazási bérlettámogatás szabályai, továbbá 2019. augusztus 31. napjától ezen alcím keretében bevezetésre került az iskolakezdési támogatás is. A képviselő-testület az első ellátást a polgármester, az utóbbi hármat pedig a Szociális Bizottság hatáskörébe utalta. 2019. évben 31 fő részesült születési támogatásban gyermekenként 30.000,-Ft összegű természetbeni juttatás formájában. A tanévkezdést követően 21 fő részére került

megtérítésre a kifizetett tankönyv ára mindösszesen 239.105,-Ft összegben. Tanulói utazási bérlet támogatásra az elmúlt évben 14 kérelem érkezett be, melynek keretében mindösszesen 123.590,-Ft összegben került megtérítésre a kifizetett bérletek ára. Iskolakezdési támogatásban 124 fő részesült mindösszesen 1.760.000,- Ft értékben.

A pénzbeli és természetbeni ellátások közül a rendszeres gyermekvédelmi kedvezményre és pénzbeli ellátásra (korábbi kiegészítő gyermekvédelmi kedvezmény), a hátrányos és a halmozottan hátrányos helyzet megállapítása maradt. 2019. december 31-én 100 fő részesült rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben, ebből 62 személy kérte hátrányos vagy halmozottan hátrányos helyzetének megállapítását. A gyermek hátrányos helyzetének megállapításához a szülő/gyám esetében teljesülnie kell a továbbiakban felsoroltakból egy feltételnek: alacsony iskolai végzettség, alacsony foglalkoztatottság és elégtelen lakókörnyezet. Halmozottan hátrányos helyzetnél két feltételnek kell teljesülnie. Ezek alapján a 62 személy közül 40 hátrányos helyzetű, 22 pedig halmozottan hátrányos helyzetűnek minősült.

Zalaszentgrót Város Önkormányzat Képviselő-testületének a gyermekvédelem helyi rendszeréről szóló 4/1998. (V. 01.) számú önkormányzati rendelete határozza meg azon (immáron kizárólagosan) természetbeni ellátásokat – úgy, mint a gyermek étkeztetéséért fizetendő személyi térítési díj egészének vagy egy részének átvállalása, tandíj, kollégiumi díj, albérleti díj, egészségügyi szolgáltatásért fizetendő térítési díj egészének vagy egy részének átvállalása –, amelyeket Zalaszentgrót Város Önkormányzata biztosít a rendelet hatálya alá tartozóknak. 2018. évben a Szociális Bizottság nem állapított meg térítési díjcsökkentést.

A lakásfenntartási támogatás szabályai, az adósságkezelési szolgáltatás, méltányossági közgyógyellátás, a méltányossági ápolási díj szabályai 2015. március 1-étől kikerültek a szociális törvényből, ezek a támogatások települési támogatásként biztosíthatóak a helyi rendeletben szabályozott módon.

Települési támogatás keretében nyújtható támogatás különösen:

- a) a lakhatáshoz kapcsolódó rendszeres kiadások viseléséhez,
- b) a 18. életévét betöltött tartósan beteg hozzátartozójának az ápolását, gondozását végző személy részére,
- c) a gyógyszerkiadások viseléséhez,
- d) a lakhatási kiadásokhoz kapcsolódó hátralékot felhalmozó személyek részére.

2018. évben a rendszer átszervezése miatt már nem került sor közgyógyellátási igazolvány méltányosságból történő kiadására. Ezt az ellátást teljes mértékben felváltotta a gyógyszerköltség támogatás, amelyet negyven fő igényelt. A hozzátartozó ápolásához kapcsolódó települési támogatásban átlagosan havonta hét fő részesült. Ebben az évben a lakásfenntartási támogatás, mint ellátási forma is teljesen kifutott a helyébe lépő lakhatáshoz kapcsolódó rendszeres települési támogatást igénylők száma éves szinten elérte a hetvenhárom főt.

2019. évben már nem került sor közgyógyellátási igazolvány kiadására méltányosságból. Ezt az ellátást teljes mértékben felváltotta a gyógyszerköltség támogatás, amelyet 37 fő igényelt.

Települési támogatások számát és jogcímenkénti megoszlása 2019-ben

Megnevezés		<i>Zalaszentgrót</i>
		2019
Rendszeres települési támogatások	- hozzátartozó ápolásához	3
	- lakhatáshoz kapcsolódó támogatáshoz	83
	- gyógyszer-támogatáshoz	37
Rendkívüli települési támogatások	- egyszeri rendkívüli	361
	- hozzátartozó eltemettetéséhez	9
	- születési támogatás	31
	- tankönyvtámogatás	21
	- tanulói bérlet támogatás	14
	- iskolakezdési támogatás	124

A hozzátartozó ápolásához kapcsolódó települési támogatásban az év elején igényt benyújtók 7 főről év végére fokozatosan 1 főre csökkent.

Ebben az évben a lakásfenntartási támogatás is teljesen kifutott a helyébe lépő lakhatáshoz kapcsolódó rendszeres települési támogatást igénylők száma éves szinten elérte az 58 főt. Az önkormányzat 2019 évében négy fő temetési költségeihez járult hozzá.

Települési támogatásban részesülő személyek száma
(rendszeres és rendkívüli települési támogatás)

<i>Év</i>	<i>Ellátásban részesülők száma (fő)</i>
2015	309
2016	499
2017	337
2018	326
2019	369
2020	305

Ha a települési ellátásban részesülők elmúlt öt évnyi adatait vizsgáljuk, azt láthatjuk, hogy a 2016-os esztendőben több mint a másfélszeresére emelkedett a támogatottak száma. Az ezt követő évek adatai egyfolyamatos csökkenést mutatnak, 2020-ban a már kevesebb az ellátásban részesülők száma, mint 2015-ben. A 2020-as esztendő a vírus helyzet miatt amúgy is nagy kihívások elé állította az ellátó rendszert, és az elvonások miatt az önkormányzatokat is.

Lakhatást segítő támogatásban részesülők

év	lakásfenntartási támogatásban részesítettek száma	lakhatáshoz kapcsolódó rendszeres települési támogatás
2011	66	-
2012	140	-
2013	140	-
2014	153	-
2015	75	108
2016		129
2017		102
2018		86
2019		83
2020		66

A lakhatási támogatásban részesülők száma az elmúlt tíz esztendőben egy ívet járt be, noha az ellátás típus neve közben megváltozott, és 2015 óta lakhatáshoz kapcsolódó rendszeres települési támogatás a neve. Az eset számok 2015 óta folyamatos csökkenést mutatnak. A 2016 évinek már csak a fele.

A családok támogatása illetve a gyermekek elégtelen táplálkozásának visszaszorítása érdekében a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvénynek az ingyenes bölcsődei és óvodai gyermekétkeztetés kiterjesztése érdekében történő módosításáról szóló 2015. évi LXIII. törvény kibővítette az iskoláskor előtti intézményrendszerben ingyenesen étkezők körét, 2015. év szeptember 1. napjától kiterjesztette a 100 %-os normatív kedvezményt a bölcsődében valamint az óvodában étkező gyermekek esetében. A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (a továbbiakban: Gyvt.) 2015 év szeptember 1-jétől hatályos módosítása értelmében a bölcsődében és az óvodában az ingyenes étkeztetésre való jogosultság kiterjed a rendszeres gyermekvédelmi kedvezményre jogosult gyermekeken kívül a jelenleg 50%-os étkezési térítési díj-

kedvezményre jogosult gyermekekre (3 vagy több gyermeket nevelő családok gyermekei, tartósan beteg és fogyatékos gyermekek) és azon két vagy egy gyermeket nevelő szülők gyermekeire, ahol a családban az egy főre jutó jövedelem a család nyilatkozata alapján nem haladja meg a kötelező legkisebb munkabér nettó összegének 130%-át. Ingyenes étkezésben részesülnek továbbá a fogyatékos, tartósan beteg gyermeket nevelő családok egészséges, bölcsődébe vagy óvodába járó gyermekei is.

2016. január 1. napjától a Gyvt. következő módosítása alapján az önkormányzatok feladat – ellátásának részét képezi a szünidei gyermekétkeztetés, miszerint a gyermek szociális helyzete alapján az ingyenes vagy kedvezményes intézményi gyermekétkeztetésen kívül – ha hátrányos, halmozottan hátrányos helyzetét megállapították – jogosult a szünidei gyermekétkeztetésre is.

A szünidei gyermekétkeztetés a bölcsőde és az óvoda zárva tartása, valamint az iskolában a tanítási szünetek időtartama alatt biztosítandó. Az intézményi és a szünidei gyermekétkeztetés biztosítására kötelezett önkormányzat a közigazgatási területén kívülről érkező gyermek, tanuló lakóhelye szerinti önkormányzattól hozzájárulást kérhet. A szünidei gyermekétkeztetés biztosítására a települési önkormányzat köteles, ha a jogosult gyermek szülője, törvényes képviselője azt kéri. A szünidei gyermekétkeztetés a déli meleg főétkezés biztosítását jelenti. A szünidei gyermekétkeztetés időtartama igazodik a gyermek ellátását, nevelését biztosító intézmények zárva tartásához, illetve a tanítási szünetekhez

Rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesülők Zalaszentgróton

	<i>Erzsébet utalvány</i>				<i>Készpénz</i>	
	<i>2017</i>	<i>2017</i>	<i>2018</i>	<i>2018</i>	<i>2019</i>	<i>2019</i>
<i>Zalaszentgrót</i>	<i>Család</i>	<i>Gyermek (fő)</i>	<i>Család</i>	<i>Gyermek (fő)</i>	<i>Család</i>	<i>Gyermek (fő)</i>
Augusztus	71	141	74	131	67	115
November	68	127	65	114	60	106

A gyermekek napközbeni ellátását biztosító intézményben az alapellátások keretébe tartozó szolgáltatások közül csak az étkezésért állapítható meg térítési díj. A gyermekétkeztetés intézményi térítési díjának alapja az élelmezés nyersanyagköltségének egy ellátottra jutó napi összege. Az intézményi gyermekétkeztetést az Önkormányzat 2015. június 1. napjától a VÁSÁRTÉR Kereskedelmi és Vendéglátó Bt.-vel (székhely: 8790 Zalaszentgrót, Templom tér 1.) való szerződéskötés révén biztosítja.

5.2. Szolgáltatási igények

A 2016 áprilisában elkészített Projekt-előkészítő tanulmány - TOP-5.2.1-15-azonosítószámú program - keretében Zalaszentgrót Város Önkormányzata elvégezte a szolgáltatásfejlesztést megalapozó adatgyűjtést, a konzorciumi partnerek - az Zalaszentgróti Szociális, Család- és Gyermekjóléti Központ illetve a Zalai Hazatérők Egyesülete körében végzett adatgyűjtéssel feltárta a célcsoport szükségletrendszerét. (Az egyesület időközben kilépett a projektből, feladatait az Önkormányzat vette át.)

A szegregátum lakossági igényeinek felmérését alapvetően három módszer segítette; szakértői interjúk a konzorciumba bevont partnerek releváns szakembereivel, a családgondozók célcsoport körében végzett személyes adatgyűjtése és a 2011-es KHS felmérés, kiegészülve a támogató csoportban résztvevő partnerek által gyűjtött adatok elemzésével. A Projekt-előkészítő tanulmányhoz kapcsolódó igényfelmérés során az érintett lakosság és a releváns intézmények igényeinek felmérése, és a korábbi fejlesztést célzó programok eredményeinek elemzése is megtörtént. Az igényfelmérés hiányzó szegmenseinek kérdéseire – a szolgáltatásfejlesztéshez kapcsolódó irányok, a meglévő erőforrások felhasználásának optimalizálása – további, a Községi Beavatkozási Terv készítéséhez kapcsolódó kérdőíves felmérés és konzultáció adott válaszokat.

A felmérés során vezető problémaként fogalmazódott meg a lakhatás problémája, a hátrányos helyzetű gyermekek fejlesztése és tanulmányi előmenetelének támogatása, továbbá a célcsoport természetes védőhálójának hiánya, gyengesége. A szolgáltatások eredményessége körében a család- és gyermekjóléti szolgáltatások 2016. évtől kötelezően előírt, új szolgáltatásait – családterápia és családkonzultáció - ítélték a legmagasabb minőségűnek és a leghatékonyabbnak, ám a szociális ellátásokhoz való hozzáférés hatékonysága közepes értékelést kapott.

A szakmaközi és társintézményekkel való együttműködés értékelésének átlaga közepesnél jobb, illetve jó, de sok esetben megfogalmazódott, hogy az együttműködési hatékonyság elsősorban a telephelyeken, illetve adott szolgáltatásokon belül eredményes, a szakma- és ágazatközi problémakezelés több szempontból nehezített, a szakmák szolgáltatásintegrációs működése eseti jellegű a problémakezelésben. Az ügykezelés során az egyéb szolgáltatások igénybevétele nehezen követhető, általában csak az ügyfél elmondása vagy külön adatkérés alapján azonosítható. Az információáramlás gyakran elégtelen, a szakma- és ágazatközi együttműködések egységes módszertanának hiánya jelentősen kihat a problémakezelésre.

6. ÉRTÉKEK, CÉLOK, BEAVATKOZÁSOK

6.1. Értékek és alapelvek

A város korábbi fejlesztési törekvései rendelkeznek eredményekkel, ám a szociális és egészségügyi intézmények, szervezetek, támogató partnerek visszajelzéseiből és a humán szolgáltatások átalakulási irányából egyértelművé válik, hogy az ellátások átszervezése is szükségszerű a hatékonyság növelése érdekében. Zalaszentgrót (és a társulásban lévő települések) elemi érdeke és célja, hogy az egyenlő hozzáférés, az esélyegyenlőség és az integráció elve a város egésze számára érvényesüljön, melyhez az életminőséget nagyban meghatározó lakhatási körülmények javítása mellett

szakmaközi együttműködésen alapuló, a szolgáltatásokhoz való hozzáférést javító intézkedések együttese szükséges.

Az alacsony státuszú lakosság integrációjának támogatásához az egyenlő hozzáférés mellett olyan szolgáltatások és lehetőségek biztosítása is elengedhetetlen, melyek valós munkaerő-piaci pozíciót indukálnak, így javítva a foglalkoztatási esélyeket, és ezzel hozzájárulva az alacsony státusz megváltozásához.

A szolgáltatásfejlesztés bázisát alkotó értékek:

- Egészség
- Jólét
- Munka
- Prevenció
- Családi egység támogatása
- Egyéni felelősségvállalás
- Társadalmi igazságosság
- Szükségletalapú ellátásszervezés

A stratégiai tervezést meghatározó kihívások:

- Az ellátó rendszer átalakulása
- A kötelező és választott önkormányzati feladatok változása
- Változó jogszabályi környezet, a jogszabályi keretek megtartása
- Finanszírozhatóság, fenntarthatóság
- Széles körű elfogadhatóság
- Átláthatóság

Összegezve: *A kihívások ismeretében a megvalósítás fő eszközei az alábbiak: partnerség, igényfelmérés, monitoring, kapacitás-szabályozás, forrásbevonás.*

SWOT-analízis

▪ az önkormányzat érzékenysége a szociális problémák iránt ▪ jó településszerkezeti kapcsolat ▪ széles szolgáltatási paletta ▪ képzett humán erőforrás ▪ megújult, integrált intézményi struktúra ▪ együttműködési készség, partnerség a társintézmények között ▪ a fejlesztésekhez szükséges pénzügyi támogatás rendelkezésre áll <i>Erősségek</i>	▪ szegregáció megjelenése ▪ hátrányos helyzetű népesség koncentrációja ▪ igény és szükséglet felmérés hiánya ▪ intézményközpontú ellátás ▪ a szakma- és ágazatközi kommunikáció változó minősége ▪ párhuzamosságok az ellátásban ▪ behatárolt saját források <i>Gyengeségek</i>
<i>Lehetőségek</i> ▪ a stratégiai céloknak megfelelő forráselosztás ▪ intézményi célok helyett egységes ágazati célok meghatározása ▪ infrastruktúra fejlesztése ▪ szükségletalapú, ügyfélközpontú szolgáltatásszervezés ▪ támogató információs rendszerek kialakítása ▪ infrastruktúra fejlesztése ▪ fenntartható fejlődés	<i>Veszélyek</i> ▪ társadalmi integráció elmaradása ▪ bizonytalan szabályozási környezet ▪ egységes szakma- és ágazatközi módszertan hiánya ▪ alacsony foglalkoztatottság és képzettségi szint ▪ egyenlőtlenségek a hozzáférésben ▪ alacsony ellátotti motiváció a helyzetváltoztatásra

6.2. Célok meghatározása

A humán szolgáltatások magas minőségű biztosítása mellett kiemelt cél a szegregált településrészen élő hátrányos helyzetű lakosság társadalmi felzárkózásának és integrációjának elősegítése, életkörülményeinek javítása és a társadalmi hátrányok kompenzálása szociális, oktatási, mentálhigiénés, kompetenciafejlesztő, foglalkoztatási, egészségügyi, antidiszkriminációs, szolgáltatásszervezési és közbiztonsági programok megvalósításával.

Specifikus célok:

1. A közösségi és egyéni szintű társadalmi integráció feltételeinek megteremtése,
2. A hátrányos helyzetű lakosság felzárkóztatásának támogatása folyamatos szociális munka biztosításával, a gyermekek fejlesztésével és a képzettségi szint növelésével,
3. A lakosság munkaerő-piaci helyzetének javítása, foglalkoztathatóságának és foglalkoztatásának elősegítése,
4. A lakosság egészségi állapotának fejlesztése,
5. A lakosság szolgáltatásokhoz való hozzáféréseinek javítása,
6. A közbiztonság erősítése, a bűnelkövetés mérséklése.

6.3. Beavatkozások

A szolgáltatásszervezés szolgáltatásfejlesztési és forrásoptimalizálás fókuszú átalakítására, a szolgáltatásintegrációs működés bevezetésére a területi alapú munkaszervezés bevezetésének bázisán kerül sor. Az átszervezés területi alapjául - a források szükségletalapú közvetíthetősége érdekében – a fenntartó a védőnői körzeteket jelöli ki. A védőnői körzetek bázisán létrejövő szakmai munkacsoportban együtt tevékenykedik az összes területért felelős egészségügyi, szociális és egyéb szakember. A területi alapon átszervezett struktúra a munkaszervezési háttérét biztosítja annak a fejlesztési tevékenységnek, amely a kompetencialapú feladatellátás garanciájával, team-munkában, helybe vitt szolgáltatásokkal és ún. helyzetváltató programok (az ügyfél aktív szerep- és felelősségvállalása esetén alkalmazható intenzív gondozás) működtetésével kívánja elérni a segítségre szorulás állapotának mielőbbi megszüntetését, továbbá a szolgáltatásra jogosultak elérését.

A kialakított szolgáltatásintegrációs működés eredményeképpen a jelenlegi források célzottabb felhasználása mellett hatékonyságnövelés érhető el. A gyorsabb problémakezelés megelőzheti a problémahalmozódást és csökkentheti a gondozási időt, ezáltal a rendszer a probléma keletkezésének helyén képes reagálni, mert a kapacitások átszervezésével és felszabadításával a humán erőforrást a szegregált területre képes koncentrálni, a szegregátumot lefedő munkacsoportnak pedig

lehetősége nyílik további akcióterület-specifikus megoldások kidolgozására és megvalósítására. A munkamodell kötelező eleme a rendszeres szakmai konzultáció. A szakmaközi együttműködések erősödnek és bővülnek, a szolgáltatások átjárhatóbbá és átláthatóbbá válnak a szolgáltatók és az igénybevevői kör számára egyaránt, a szolgáltatáselérés útja leegyszerűsödik, az indokolatlanul elhúzódó gondozási folyamatok helyébe a célzott segítségnyújtás lép.

A célok eléréséhez rendelt beavatkozások, tevékenységek az alábbiak:

- *Közösségfejlesztő programok:* a közösségi és egyéni szintű társadalmi integráció feltételeinek megteremtése, a szolidaritás erősítése, az elszigetelődés oldása, az egyéni és társadalmi felelősségvállalás támogatása érdekében.
- *Jelenlét típusú szociális munka:* a szolgáltatáselérés támogatása, ellátások kihelyezése a célcsoport saját környezetébe, szolgáltatásnyújtás ún. helybe vitt szolgáltatási színtereken.
- *Komplex munkaerő-piaci programok:* a lakosság gazdasági aktivitásának erősítése a felnőtt korú személyek munkaerő-piaci kulcskompetenciáinak fejlesztésével, az álláskeresés támogatása mind a munkáltató, mind a munkavállaló felkészítésével.
- *Gyermekek fejlesztése, a hátrányos helyzetű lakosság képzettségi szintjének növelése:* kisgyermekkorai fejlesztés – különösen - a szociális hátrányok kompenzálása érdekében, korszpecifikus szolgáltatások és képzési lehetőségek biztosítása.
- *A lakosság egészségi állapotának fejlesztése:* a betegségek megelőzése, a jelenlegi állapot javítása és az egészséges életmód népszerűsítése kihelyezett egészségügyi szűrőprogramok keretében.
- *A szolgáltatásokhoz való hozzáférés javítása:* a teljes városi humán szolgáltatási ellátórendszer területi alapú modernizációja a szolgáltatás-szervezés, munkaszervezés – és megosztás területén.
- *A közbiztonság erősítése, a bűnelkövetés mérséklése:* felvilágosító, tudatformáló programok megvalósítása, melyek felhívják a lakosság figyelmét a

bűnelkövetés következményeire, továbbá hozzájárulnak a gyermekek és fiatalok áldozattá és elkövetővé válásának megelőzéséhez.

- *Lakossági tájékoztatás:* A programokhoz, eseményekhez kapcsolódó tudásmegosztó, kommunikációs platformok (nyomtatott és online felületek) kialakítása és fenntartása.

7. A SZOLGÁLTATÁSSZERVEZÉS KERETEI: HATÁS-CÉL/FELADAT-AKCIÓTERV

A szolgáltatások létrehozásának, működtetésének kereteit az alábbi célok határozzák meg a kívánt hatások elérése érdekében. A célokhoz rendelt akciótervek a szolgáltatók éves munkatervében kerülnek részletes meghatározásra az ellátotti szükségletek szerint.

Hatás – Cél/Feladat – Akcióterv

Szolgáltatás-optimalizálás; -
fejlesztés



- ☐ Szolgáltatásintegráció
- ☐ Kapacitás-szabályozás
- ☐ Szervezetfejlesztés, a szervezeti kultúra és szemléletváltás támogatása

- Területi alapú munkaszervezés kialakítása
- Szolgáltatásintegrációs protokoll létrehozása; multidiszciplináris és interprofesszionális együttműködési környezet kialakítása az ügyféllátásban
- Munkavállalói tréningek, képzések
- Szakemberek szupervíziója
- Lokális, szükségletalapú intézkedések, szolgáltatások

Minőségi hatékonyság és hatásosság



- ☐ Szükségletalapú szolgáltatásnyújtás
- ☐ Szabályozott és hatékony jelzőrendszeri folyamatok
- ☐ Támogató információs rendszerek

- Kitelepülő egészségfejlesztési és szűrőprogramok
- Szabadidős, sport, prevenciós és készségfejlesztő programok helybe vitt szolgáltatási szintereken
- Mentálhigiénés, életvezetési és kapcsolati kommunikációt támogató foglalkozások. Értékközvetítés és közösségfejlesztő programok.
- Kábítószerügyi Egyeztető Fórum létrehozása

Kimenetvezérelt, ügyfélközpontú működés



- ☐ Egyenlő hozzáférés
- ☐ Helyzetváltoztatás elősegítése
- ☐ Területspecifikus megoldások

- Kihelyezett ügyfélfogadás és egyablakos ügyintézés, ellátás biztosítása helybe vitt szolgáltatási szintereken
- Gyermek készségfejlesztése, tanulmányi előmenetelt támogató programok
- Komplex, célcsoport specifikus, foglalkoztatást elősegítő programcsomagok a munkaerő-piaci aktivizálás elősegítésére
- Infrastrukturális beruházások forrásbevonással
- Ügyfél-elégedettség mérés

Prevenció, egészség-; és közösségfejlesztés



- ☐ Egészségnevelés, egészségmegőrzés, betegségmegelőzés
- ☐ Családi egység támogatása
- ☐ Egyéni és társadalmi felelősségvállalás erősítése

- Szolgáltatási helyzet exponálása
- Szükségletmérés
- Egységes nyilvántartási rendszer kialakítása
- Szolgáltatások monitorozása, folyamatba épített ellenőrzés
- Tájékoztatás, értékközvetítés

8. SZOLGÁLTATÁSI TERVVÁZLAT

Az egészségügyi, szociális és gyermekjóléti ellátórendszer számos előnnyel, de legalább ennyi hátránnyal is rendelkezik. Előnynek tekinthető az Önkormányzat viszonylagos piaci monopóliuma, illetve a széleskörű ellátás biztosítását lehetővé tevő kapacitások. Ugyanakkor hátrányt jelent a rugalmatlan, sokszor indokolatlan kapacitással is rendelkező intézményrendszer, valamint az intézményközpontú ellátások rendszere.

A változtatást az alábbi értékek mentén kívánjuk megszervezni:

- *Egészség*
- *Szolgáltatástervezés a valódi igények, szükségletek alapján*
- *Emberi kapcsolatok kiemelt szerepe*
- *Család, mint elsődleges természetes támasz*
- *Az egyéni felelősségvállalás*
- *Jólét*
- *Munka*
- *Prevenció*

A tervezés során az alábbi **kihívásokkal** kell szembe néznünk:

- Ellátó rendszer átalakulása
- A kötelező és választott önkormányzati feladatok változása
- Jogszabályi keretek megtartása
- Finanszírozhatóság - a teljesítmények nem értékarányosan kerülnek finanszírozásra, minimális bevételt hozó szolgáltatások
- Fenntarthatóság
- A szolgáltatásokat nyújtó és a szolgáltatásokat igénybe vevők közötti kapcsolatba beékelődik a finanszírozó és önálló igényekkel (adminisztráció) jelenik meg.

- A szolgáltatás biztosítása anyagi előnyökkel nem jár az Önkormányzat számára, de megvalósulása jelentős társadalmi haszonnal és a szociális kiadások csökkenésének eredményével járhat
- Széles körű elfogadhatóság
- Átláthatóság
- Az intézményi keretek mentén tagolt ellátások középpontjában nem minden esetben az ellátotti igények, hanem az intézmény által biztosítható ellátások állnak. A szolgáltatások igénybevevői számára nem az intézményi keret, sokkal inkább a kielégítésre váró igény jelent keretet a szolgáltatásokkal kapcsolatban.
- Ez folyamatos elégedetlenséget generál, mind az ellátott, mind pedig az intézmény oldaláról. Az ellátott azért nem elégedett, mert nem a számára megfelelő szolgáltatást kapja, az intézmény pedig azért elégedetlen az ellátottal, mert „nem jó neki semmi”, „mindig más kell neki, mint amit kaphat”.
- Ráadásként az is elmondható, hogy mindez az ellátás drága. Az ellátások párhuzamossága, az ellátások nem egymásra épülő rendszere, az a tény, hogy minden igénybevétel esetén gyakorlatilag újrakezdjük az ellátottal az intézményi kapcsolatot, mindenképpen költségnövelő tényezők.
- Ha a figyelembe vesszük az ellátások igénybevételi adatait, illetve önköltséget határozunk meg egy-egy szolgáltatás kapcsán, pontosabb képet kapunk arról, mibe is kerül az ellátás az adófizetőknek, illetve az Önkormányzatoknak. Fontos tudni, hogy az ellátások döntő többségét közpénzből finanszírozzuk, legyen az állami, vagy önkormányzati forrás. Mindkettő adófizetői hozzájárulás a működéshez.
- Az ellátások a jelenlegi forrásokból is működtethetők hatékonyabban. Ennek a hatékony működésnek teremtyük meg az alapjait azzal, hogy **az ellátásokat egymásra épülő, egymással együttműködő rendszerbe szervezzük, valamint az ellátottakhoz közelebb visszük.**

A szervezeti hatékonyság kialakítása érdekében a jelenleg tagoltan működő intézményrendszertől való elmozdulásra teszünk javaslatot. Az átalakítás révén a fenntartó irányítása alatt egy komplex problémamegoldásra, illetve lakossági igények széles körű kielégítésére alkalmas szervezet jön létre, mely a gyermekjóléti, a szociális ellátások és az egészségügyi ellátások rendszerét is képes lefedni.

A szervezeten belüli esetleges párhuzamosságokat megszüntetve, a gazdálkodás hatékonyabbá tehető. A párhuzamosságok megszüntetésének további eredményeként egységes szakmai és gazdasági irányítási elvek mentén lehet működtetni az igényekre és szükségletekre reagáló szolgáltatásokat.

Az intézményközpontú szemléletmód helyett, a szolgáltatás igénybevevőit állítjuk a rendszer középpontjába.

Az ellátásszervezés fontos részét képezi, hogy területi alapon szervezi át a szolgáltatásokhoz való hozzáférés biztosítását.

Területi alapként a jelenlegi védőnői körzeteket javasoljuk, mely körzetek kialakítása során figyelembe kell venni a települési rendszert, és hogy 1500 fő-nél ne kerüljön ellátásba egy – egy körzetben.

Az egy ablakos szolgáltatási/ellátási rendszert lehet kialakítani, amelynek az „bázisa” az ellátott lakókörnyezete. Az igénybevevő egyablakos ügyintézéshez jut hozzá, a saját otthonában. A szolgáltatók közelebb vitele az igénybevevőhöz jelenti egyrészt az intézményi struktúra merevségének feloldását, másrészt az ellátásszervezés irányának megfordulása miatt a szolgáltatói szemlélet erősödését is.

Az összes ellátást végzőt egységes szemléletű, egységes elveken működő, egységes minőségi követelményeket támasztó rendszerré alakul át.

Ha az összes közreműködő a rendszerben a szolgáltatási igényeknek megfelelően tevékenykedik, illetve a kompetencia határok pontos kijelölésével együttműködési keretet kap a feladatai ellátásához, valamint „kézről-kézre” adja az esetet az ellátás

más szegmenseiben, akkor az igénybevevő elégedettsége, illetve a problémakezelés is javulhat.

A humán szolgáltatások ágazati hatókörbe tartozó szociális, egészségügyi, gyermekjóléti, illetve a pénzübeli és a természetbeni ellátást biztosító ellátás összehangozható; ily módon vihető közelebb az ellátottakhoz.

Fontos elem még az új modellben a lakossági tájékoztatás, mely magában foglalja a jogosultságok, igénybevételi feltételek, valamint az ellátást nyújtó személyek elérhetőségét, illetve részletes ismertetését.

A folyamat végén az intézményközpontú ellátás rendszerét, felválthatja egy olyan rendszer, melyben az ellátotti körzethez rendelve együtt tevékenykednek a szervezetek, miközben a saját illetékességeiket megtartják.

Az ellátási modell hatékonysága érdekében a fenti szakemberek együttműködése nélkülözhetetlen, a körzetben rájuk bízott emberek érdekében.

- a háziorvos,
- a házi gyermekorvos,
- a védőnő,
- az iskola egészségügyi szolgáltatást nyújtó,
- a fogászati ellátás végzője,
- a gyermek fogászati ellátás nyújtója,
- a foglalkozás egészségügyi ellátás nyújtója,
- a családsegítő központ családgondozója,
- a gyermekjóléti ellátást végző családgondozó,
- a házi segítséget nyújtó gondozónő,
- a segélyezési kérelem bírálatát végző ügyintéző,
- a kisgyermeket a bölcsődei egységben gondozó gondozónő,
- az ellátásban közreműködő civil szervezet munkatársa,
- valamint az önkéntes segítséget nyújtó szomszéd, rokon.

Az együttműködés fontos eleme, hogy rendszeres időközönként körzeti megbeszélést kell tartani az esetekről, illetve a kialakult problémákról.

Ebben minden, az ellátásban résztvevő szakember a saját kompetenciájával, de egyenrangú partnerként vesz részt. A partnerségen alapuló egységes szemléletű megközelítés kialakítását előre a résztvevő szakembereket képviselő, pilot programot kidolgozó munkacsoport tudja meghatározni, melynek eredményeit kötelezően vezetendő dokumentáció formájában közzé fog tenni, annak érdekében, hogy mérhető legyen az együttműködés.

A jelenlegi intézményközpontú modell helyére egy kimenet vezérelt rendszerre alakul át. A kimenet vezéreltség két alapvető dimenzióját különböztetjük meg.

Egyrészt, ha az ellátás igénybevevője az ellátási status felvételekor igényli, illetve állapota lehetővé teszi, úgy a gondozási szolgáltatás mellé fejlesztési szolgáltatást is igénybe vehet, melyet egy külön e célra létrehozott multifunkciós, több szakember részvételével megalakuló szervezeten belüli team biztosíthat. Ennek az a célja, hogy a fejlesztés révén az igénybevevő jelenlegi helyzetét megváltoztatva, vagy képzésbe, (pl. óvoda, iskola, szakképzés stb.) kerülhessen, vagy pedig bekapcsolódhasson a munkaerő-piacra.

Másik dimenzióként az állapotromlás megakadályozását, a jelenlegi állapot szinten tartását célul kitűző gondozás lehet az igénybevevő számára megajánlott szolgáltatás, mely szintén az állapotfelmérés során derülhet ki. A szolgáltatások szerződéses viszony alapján, többnyire térítési díjért járnak az igénybevevőknek, melyek önköltség alapján képzett árából, az önkormányzati támogatás révén az ellátott szociális helyzeténél fogva, jelentős kedvezményekben részesülhet.

A szolgáltató önálló szakmaiságukat és vezetőiket megtartó egészségügyi, szociális és gyermekjóléti intézményi egységeket fog össze.

Összegezve: az ellátásszervezés új modellje jöhet létre, mely a párhuzamosságok megszüntetésével, egy olyan modellt hoz létre, mely a települési védőnői ellátási körzetek bázisán humán ellátási körzeteket hoz létre. Minden esetben az ellátási

megállapodásban részt vevő településeken lakó igénybevevőkhöz rendelve nem csak az egészségügyi alapellátási, hanem a szociális gondozási, családsegítési, illetve a gyermekjóléti és segélyezési kapacitásokat is.

Az egységes szervezeti kultúra az önkormányzat(ok) hatékony rálátása az intézmény rendszer folyamatos működésére lehetővé teszi, hogy a lakosság a változások révén, hatékonyan működő, ugyanakkor emberközpontú, humán szolgáltatásokat vehessen igénybe.

IDŐTÁBLA

Akcióterv	2021				2022				2023			
	I.	II.	III.	IV.	I.	II.	III.	IV.	I.	II.	III.	IV
												.
Szolgáltatás-optimalizálás; -fejlesztés												
Területi alapú munkaszervezés kialakítása	x	x										
Szolgáltatásintegrációs protokoll létrehozása			x									
Munkavállalói tréningek, képzések			x				x				x	
Szakemberek szupervíziója		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Lokális, szükségletalapú intézkedések, szolgáltatások				x	x	x	x	x	x	x	x	x
Minőségi hatékonyság és hatásosság												
Szolgáltatási helyzet exponálása	x								x			
Szükségletmérés	x											
Egységes nyilvántartási rendszer kialakítása		x	x									
Szolgáltatások monitorozása, folyamatba épített ellenőrzés		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Tájékoztatás, értékközvetítés (lakossági fórumok, tájékoztató kiadvány)	x	x	x		x			x	x			x
Kimenetvezérelt, ügyfélközpontú működés												

Kihelyezett ügyfélfogadás és egyablakos ügyintézés, ellátás biztosítása helybe vitt szolgáltatási szintereken			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Gyermek készségfejlesztése, tanulmányi előmenetelt támogató programok		x			x	x	x	x	x	x	x	x
Komplex, célcsoport specifikus, foglalkoztatást elősegítő programcsomagok			x			x			x		x	
Infrastrukturális beruházások forrásbevonással						x	x	x	x	x	x	x
Ügyfél-elégedettség mérés			x				x				x	
Prevenció, egészség-; és közösségfejlesztés												
Kitelepülő egészségfejlesztési és szűrőprogramok			x				x				x	
Szabadidős, sport, prevenciós és készségfejlesztő programok helybe vitt szolgáltatási szintereken		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Mentálhigiénés, életvezetési és kapcsolati kommunikációt támogató foglalkozások. Értékközvetítés és közösségfejlesztő programok.			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Kábítószerügyi Egyeztető Fórum létrehozása				x								
Lakosság bevonása a fejlesztési programokba			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

9. Felhasznált dokumentumok és jogforrásjegyzék

Jogforrások:

- a szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény
- az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról szóló 2003. évi CXXV. törvény
- a Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény
- a foglalkoztatás elősegítéséről és a munkanélküliek ellátásáról szóló 1991. évi IV. törvény
- a nemzetiségek jogairól szóló 2011. évi CLXXIX. törvény
- az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény (továbbiakban: Eütv.)
- a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény
- a nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC. törvény
- 314/2012. (XI. 8.) Korm. rendelet. a településfejlesztési koncepcióról, az integrált településfejlesztési stratégiáról és a településrendezési eszközökről, valamint egyes településrendezési sajátos jogintézményekről.

Adatforrások és Zalaszentgrót város stratégiai dokumentumai:

- Zalaszentgrót Város Önkormányzata Helyi Esélyegyenlőségi Program 2019
- Zalaszentgrót Város Integrált Területfejlesztési Stratégiája (KD-ITS Konzorcium, 2015)
- Bicske Város Önkormányzata Anti-szegregációs Program
- Projekt-előkészítő tanulmány - TOP-5.2.1-15- számú program
- Országos Területfejlesztési és Területrendezési Információs Rendszer (TeIR) Zalaszentgrót Riport
- Központi Statisztikai Hivatal - Népszámlálás 2011.
- Zalaszentgrót Város Önkormányzatának adatbázisa, nyilvántartásai