

MOZGÁSSÉRÜLTEK MEZŐKÖVESDI EGYESÜLETE

Mezőkövesd város PRO URBE díjjal kitüntetett civil szervezete

3400 Mezőkövesd, Abkarovits Jenő tér 1.
Adószám: 18417803-1-05

**Intézményi Beszámoló.
2017.**

Felhasználás szöveges beszámolója



Sorstársi tanácsadás támogatás felhasználása

Jóváhagyta:.....
Bukta László elnök

Készült: 2018. január 15.

Szakmai beszámoló

„KÉZ A KÉZBEN” TÁMOGATÓ SZOLGÁLAT 2017. ÉVI MUNKÁJÁRÓL

Beszámolási időszak: 2017. január 01. – 2017. december 31.

A Mozgássérültek Mezőkövesdi Egyesület 2006. február 1. napjától saját fenntartású intézményt hozott létre „Kéz a Kézben” megnevezéssel Támogató szolgálatot. A Támogató szolgáltatás bemutatásánál kitérek a nyújtott szolgáltatás működési engedélyének jelenlegi helyzetére, feladatára, szakmai tartalmára, az esetleges problémákra, kiemelt történésekre.



A finanszírozási támogatás a B-A-Z Megyei Kormányhivatal és a Mozgássérültek Mezőkövesdi Egyesülete között létrejött szerződés alapján biztosított. A finanszírozási időszak 2017. január 01 - 2017. december 31.

A szolgálat működési engedély kiadását követően önálló költségvetéssel rendelkezik. A szakmai létszám és ellátotti létszám egymáshoz való viszonyát a mutatószámok tartalmazzák. A Támogató Szolgálat pénzügyi helyzetének beszámolóját a működtető Egyesület gazdasági beszámolója tartalmazza.

A támogató szolgálat a fogyatékos személyek önálló életvitelének megkönnyítése érdekében működtetett szolgáltatás. Célja a súlyos fogyatékos személyek életvitelének segítése, - a lakáson kívüli (köz)szolgáltatások elérésének segítségével és a lakáson belüli speciális segítség nyújtással a fogyatékkal élők kapcsolatainak erősítése, a társadalmi integráció biztosítása. Mindezek megvalósítása érdekében fontos feladat az alapvető szükségletek eléréséhez szállító szolgálat működtetése, az



egészségügyi – szociális ellátásokhoz való hozzájutás támogatása, információnyújtás, tájékoztatás, ügyintézés, tanácsadás, kapcsolatok javítása, önszervező csoportok elérésének segítése.

Új mikrobusz segíti a mozgáskorlátozottakat



A Magyar Nemzeti Bank Támogatásának köszönhetően új személyszállító kisbuszhoz jutott év végén a Mozgássérültek Mezőkövesdi Egyesületének „Kéz a Kézben” Támogató szolgálata. Ez azért fontos, mert viszonylag régi és sokat futott gépjárművekkal álltunk szolgálatára a hozzánk forduló súlyosan mozgáskorlátozott sorstársaink számára. A támogatószolgálat megindításával 2006-ban önerőből vásároltuk a már 11 éves Opel Combo szállító járművet és ezzel segítettünk a fogyatékosokkal élők sorstársaink mindennapi szállításában. A támogató szolgálat új gépjárműve a szolgáltatásunk színvonalát emeli. AZ MNB

támogatását követően vásároltuk ezt az új Ford Transit Custom 9 személyes járművet.

Hálás köszönetünket fejeztük ki a támogatóknak, hiszen e nélkül a támogató szolgáltatás hosszabb távon már nem működött volna akadálymentesen. Hatalmas segítség a Támogató Szolgálatunk a rászorulóknak, hiszen a mobilitással esélyegyenlőséget biztosíthatunk

mindenkinek. Az érintettek e nélkül a szolgáltatás nélkül nem tudnának eljutni az orvoshoz, a munkahelyükre, az iskolába vagy éppen vásárolni.

Az elmúlt napokban már ki is próbálta az első kliensünk és nagyon meg volt elégedve nem csak a szolgáltatást dicsérte külön kihangsúlyozta az új gépkocsi kényelmét, dicsérte az autó könnyen beszállhatóságát, kényelmes utasterét. Köszönet a támogatónk a Magyar Nemzeti Bank önzetlen felajánlását. Az eddig használt szolgálati járművet több mint 230 ezer kilométerrel a háta mögött, - havi szinten több mint 2300 kilométert ingázik az autó - kivontuk a feszített munkából, és csak indokolt esetben fogjuk használni.



Az új gépjármű kulcsát átvette a szolgálatunk gépkocsivezetőjének, Mezei István. A szolgálatvezetőnk Korenné Orosz Edit is nagyon örül az új autó lehetőségnek, hiszen sokkal kevesebb gondja lesz a szállítási igények kielégítésének tervezésénél, hiszen volt rá példa, hogy a régi autó javításának alkalmával több igényt kellett visszautasítani. Szívünk szakadt meg ilyen esetekben, hiszen tudjuk, hogy egy olyan lehetőséget utasítottunk vissza, ami a sorstársunk életnehézségeit enyhítette volna.

Sofőrünk Mezei István is tetszését fejezte ki az új autóval kapcsolatban. Elmondta, hogy három éve lett az egyesület munkatársa, még soha nem vezetett új autót. Az első kilométerek megtétele után megállapította, hogy a mostani Ford kisbusz sokkal korszerűbb és biztonságosabban lehet vezetni. Természetesen idő kell, hogy megismerjük a gépjármű műszaki állapotát, az általa nyújtott kényelmi szempontokat és a stabilitását az utakon.

Bukta László elnök úr külön kihangsúlyozta, hogy az új jármű sokkal gazdaságosabb és a fenntartási költsége is kedvezőbb lesz az Egyesület számára. A régi gépkocsikat szinte havi rendszerességgel kellett javítani, aminek munkadíja már jócskán meghaladta a százezreket. A támogató szolgálatunknak több mint 130 ellátottja van, de mi emellett a nem szociálisan rászorult sorstársaink számára is rendelkezésére állunk. A gondozás mellett nagy százalékban óriási igény merül fel a szállítás területén.

Havonta több mint 50 személynek segítünk a mindennapi szállításában. Fogyatékossgal élő sorstársaink nagyon sokfajta igénnyel jönnek hozzánk. Ez jelentheti – orvoshoz, kórházba, ügyintézés, munkába járás illetve vásárlás, rokon látogatása céljából való szállítást – amit nekünk illik kielégíteni, hiszen legtöbb esetben, ha nem lennénk, nem tudnának otthonukból kimozdulni, egyik pontról a másikba eljutni. Gyakran szállítunk gyerekeket is, ami történhet kísérővel, gondozóval. Nagy szükség van a szállításra napi 8-10 órát, havi szinten 2000 km-t is fut a gépkocsi. Ez is tükrözi, hogy már nélkülözhetlenné vált a régi járművünk cseréjét. Ahhoz, hogy a Magyar Nemzeti Bank támogatásával beszerzett kisbusz a Támogató szolgálat rendelkezésére álljon, és működési engedélyt kaphasson, akadálymentesíteni, átalakítani kell azt.

Ez azt jelenti, hogy az előírásoknak megfelelően egy 4+3 pontos biztonsági rendszert kell beépíteni a gépkocsiába. Szükség van rámpára, fellépőre, kapaszkodóra és a szükséges rögzítésekre. Ennek költsége több mint egy millió forint. E feladat megvalósítása érdekében egyesületünk támogatási igényt nyújtott be 2017. októberében a Magyar Fejlesztési Bankhoz, ahol pozitív elbírálásban részesültünk. A döntés értelmében a Fejlesztési Bank ötszázezer forinttal járul hozzá a gépkocsi akadálymentesítési munkálataihoz.

A szolgáltatás célcsoportja:



Egyedül, vagy családban élő, önmaga ellátására nem képes, vagy csak részben képes fogyatékkal élő látás-, hallás-, mozgás-, értelmi-, halmozottan sérült-, vagy autista személy, aki az ellátási területen életvitelszerűen tartózkodik.

Ellátási területünk: Mezőkövesd, Bogács, Borsodivánka, Bükkábrány, Csincse, Egerlövő, Mezőkeresztes, Mezőnyárad, Sály, Szentistván, Szomolya, Tard.

Elsődleges ellátási terület: Mezőkövesd

Támogató szolgálat szakmai jellemzői

A szolgálat fogyatékkal élő személyek önrendelkezésén alapuló önálló életvitelének megkönnyítése, elsődlegesen a lakáson kívüli közszolgáltatások elérésének segítségével, valamint önállóságának megőrzése mellett a lakáson belüli speciális segítségnyújtás biztosítása.

A szolgáltatás főbb területei:

- Személyi segítség (szociális gondozás, ápolás)
- Szállító szolgálat
- Információnyújtás, tanácsadás

A támogató szolgálat révén, a súlyos fogyatékkal élő ember aktív közreműködésével hozzájárulunk az esélyegyenlőség megteremtéséhez, életminőségük javításához, személyi szükségleteik kielégítéséhez a fizikai, egészségügyi ellátás, mentális gondozás során.

A szolgáltatás igénybevétele a szociálisan rászorulóknak (súlyos fogyatékkal élő személy: fogyatékosági támogatásban részesülő, magasabb összegű családi pótlékban részesülő, orvos szakértői határozattal rendelkező, vakok személyi járadékában részesülő) részére térítésmentes.

Adott időszakban az ellátásban részesülők 100%-a szociálisan rászoruló személy volt.

A feladatellátás szakmai tartalma

Személyi segítő szolgálat

- az általános egészségi állapotnak és a fogyatékoság jellegének megfelelő egészségügyi-szociális ellátásokhoz való hozzáférés segítése
- a fogyatékkal élő ember személyi, higiénés, életviteli, életfenntartási szükségleteinek kielégítése
- segítségnyújtás az önálló munkavégzéshez, tanulmányok folytatásához, szociális és egészségügyi szolgáltatások igénybevételehez, kulturális, művészeti, sport, szabadidős tevékenységek végzéséhez
- segítségnyújtás a családi, a közösségi, a kulturális, a szabadidős, kapcsolatokban egyenrangú részvételhez szükséges feltételek biztosítása

Tanácsadás, információs szolgáltatás

- a fogyatékkal élő személyeket érintő szolgáltatásokról, juttatásokról, jogokról információnyújtás

Szállító szolgálat

- az alapvető szükségletek kielégítését segítő szolgáltatásokhoz való hozzájutás biztosítása

Támogató szolgálat szakmai mutatói:

Támogató szolgálat (szociálisan rászorult személyek)	
Mezőkövesd	45 fő
Bogács	2 fő
Egerlövő	1 fő
Mezőkeresztes	4 fő
Szomolya	2 fő
Mezőnyárád	3 fő
Szentistván	1 fő
Összesen:	58 fő

2017. évben az ellátottak száma összesen: 58 fő

Tárgyév folyamán az ellátásba vettek száma: 5 fő

Tárgyév folyamán az ellátásból kikerültek száma: 5 fő

2017. évben teljesített feladatmutató:

A B-A-Z Megyei Kormányhivatal által 2017. évre meghatározott feladatmutató alapján kapta a fenntartó a működési támogatást.

- kötelezően teljesítendő feladatmutató: évi **3 811** feladategység
- a vállalt feladatmutató elfogadása:
 - szállító szolgáltatás: **2 604** feladategység
 - személyi segítség: **1 207** feladategység

Tényleges feladatmutató meghatározása	
Szolgáltatás megnevezése	Tényleges teljesített feladatmutató
1.Halmazott fogyatékosága miatt szociálisan rászorult személyek személyi segítésére fordított idő alapján számított feladatmutató	-
2.Más szociálisan rászorult személyek személyi segítésére fordított idő alapján számított feladatmutató	3110 egység
3.Szociálisan rászorult személyek szállítása közben megtett km-ből számított feladatmutató	4577,2 egység
4. Összesen:	7687,2 egység

/Személyes gondozás esetén: 1 egység = 60 perc gondozási tevékenység

Személyi szállítás esetén: 1 egység = 5 km (csak a gépkocsiban ülő fogyatékos személlyel megtett km vehető figyelembe)/.

Látható, hogy a megállapított támogatható feladatmutatót jóval meghaladta szolgálatunk.

A támogató szolgáltatás és a közösségi ellátások finanszírozásának rendjéről szóló 191/2008. (VII. 30.) Kormányrendelet 11. § (4) bekezdése alapján a támogató szolgálatok fenntartói évente egyszer kérhetik a finanszírozási szerződésben vállalt feladatmutató évközi módosítását.

A fenntartó élt a jogszabály adta lehetőséggel. Miniszteri döntés alapján szolgálatunk részére feladategység többlettámogatást nem hagytak jóvá.

Az év során több esetben segítette a szolgálat a fogyatékkal élőket pénzbeli és természetbeni támogatásokhoz, illetve kedvezményes segédeszközök beszerzésében (pl.: személyi emelő, decubitus matrac, rolátor, járókeret, kerekesszék, elektromos moped, gyógycipő).

A szolgálat szoros együttműködésben végzi tevékenységét a tagtelepülések személyi segítőivel, intézményvezetőkkel, fogyatékos személyek nappali ellátását biztosító intézményekkel, egészségügyi és szociális szakellátást biztosító szolgáltatókkal.

A Magyar Államkincstár a 2016. évben igénybevett támogatás elszámolásának szabályszerűségét, a felhasználás jogszerűségének vizsgálatát 2017. március 12-én ellenőrizte. Az ellenőrzés a szakmai munkában hiányosságot nem tárt fel.

Ezúton is szeretném megköszönni Mezőkövesd város Képviselőtestületének támogatását, a szoros szakmai együttműködést, és segítő munkájukat!

2009. óta a „Kéz a Kézben” Támogató Szolgálatunk új pályázati rendszernek köszönhetően egy teljesen más finanszírozási szerződés alapján végzi - a pályázati időszakban megkötött szerződés alapján - munkáját -, és a továbbiakban eszerint folytatja működését.

2009. februárjától átköltöztünk a Mozgássérült Mezőkövesdi Egyesület által helyi Önkormányzattól bérleménybe kapott komplexumba, ahol önálló iroda és tárgyalóhelyiséget kaptunk, így a szállítási feladatok és a személyi segítség irányítása, szervezése nyugodtabb környezetben zajlik és ezáltal a szervezeti munka is könnyebbé vált.

Személyi állomány: 1 fő szolgálatvezető
2 fő gépjárművezető
3 fő személyi segítő
2 fő adminisztrátor



A „Kéz a Kézben” Támogató Szolgálat működéséért felelős Egyesület biztosítja, hogy a vele munkajogi viszonyba kerülő munkatársak munkahelyi környezete mindenkor megfeleljen a hatályos egészségügyi, munkabiztonsági és tűzvédelmi követelményeknek, továbbá a zavartalan és minőségi munkavégzéshez szükséges felszerelések, eszközök és anyagok a munkát végzők rendelkezésre álljanak.

A Támogató Szolgálat vezetőjével, valamint minden dolgozóval szembeni elvárás a munkahelyi környezet folyamatos jobbítására való törekvés a követelmények, a valós igények, szükségletek és a lehetőségek határain belül. A vezető tisztában van azzal, hogy a kellemes és nyugodt munkahelyi környezet záloga a minőségi és hatékony munkavégzésnek.

Egy időszakban egyszerre 2 fő személyi segitőt alkalmazunk. A 2 fő gépkocsivezető és a 2 fő adminisztrátor közvetlenül az Egyesület alkalmazásában áll, egy megállapodás keretében biztosítja a Szolgálat részére. A Szolgálat munkáját megkönnyíti az egyesületnél foglalkoztatott személyek, akik segítenek a mindennapi feladatok elvégzésében, valamint az információszolgáltatásban és a pályázatírásban egyaránt minőségi változást jelent a mindennapi munkavégzésünk során.

Új elem a szolgálatban a diszpécseri szolgáltatás bevezetése, amely a szolgálatvezető és az adminisztrátor távolléte esetén jelent nagy segítséget. Elektronikus, telefonos és személyes információnyújtás, tanácsadás, a támogató szolgálat szakmai munkájának segítése, a felmerülő problémák megválaszolása. Folyamatos információs szolgáltatást biztosítunk

személyesen, telefonon valamint az információs rendszeren keresztül. A működésünkért felelős egyesületünk szolgáltatásairól, programjairól információt szolgáltatunk, a készített szórólapokat, tájékoztató anyagokat eljuttatjuk az érdeklődőkhöz.

A munkaidő 2017. január 01-vel 6 óra 30 perctől 16 óráig tart, de kapacitásunktól függően tudunk vállalni munkaidőn túli, és hétvégi ellátásokat, szállításokat. Gépjárművezetők esetében 2 fő végzi a szolgáltatást, ezen kívül hétvégi szolgáltatás bevezetését követően szükségünk volna még egy fő felvételére a folyamatos szállítás biztosítása érdekében. A szállítás megszervezése 2010. január 1. óta diszpécser közvetítésével történik, ez a feladat a továbbiakban is nélkülözhetetlen a gépjárművek koordinálása végett.

A felhalmozódott dokumentáció, az adminisztrációs terhek csökkentése érdekében szükségessé vált a továbbiakban két fő **adminisztrációs** munkatárs beiktatása. Adminisztrációs munkatársaink a szolgálat beindításának kezdetétől részt vesznek a szervezésben és a pályázatok elkészítésében. A személyi segítség és szállítás előzetes egyeztetés alapján történik. A kötelezően szükséges nyomtatványok kitöltését követően a környezettanulmány elvégzése után a szolgálat munkatársainak véleménye és megbeszélése alapján dől el, hogy az igényt tudjuk-e vállalni és maradéktalanul teljesíteni.

Tárgyi feltételek:

A jogszabályban előírt 1 gépjármű teljes körű akadálymentesítését a bevezetési határidő előtt az üzemeltető egyesületünk önerőből elvégeztette. A 2009. év elejétől – bár az egyik gépjármű rendelkezett rámpával – a jogszabály szerinti, hatóságok által is elfogadott 4+3 pontos biztonsági felszereléssel az év végére rendelkezett mindkét autónk.



Az egyesületünk székhelye, „Kéz a Kézben” támogató szolgáltatásunk Mezőkövesd város Önkormányzatának határozata értelmében ingyenes bérleményében várja az ügyfeleit.

Az épület átalakításokat követően teljesen akadálymentessé vált az esélyegyenlőség biztosítása érdekében. Az irodák számítógépekkel, szoftverekkel, telefon és internet elérhetőséggel, korszerű irodabútorral felszereltek. A fogyatékos ügyfelek rendelkezésére áll az információs szolgálat, az ügyfélfogadó helyiség, az akadálymentesített WC, mosdó, valamint kísérő szolgáltatásokat vehetnek igénybe. Sikeres pályázatainkat követően irodáinkat korszerű számítógépekkel szereltük fel és internet elérhetőség biztosítja a szolgálat munkatársainak és a gondozottjaink számára a világháló elérését.



A személyi segítőink igényeiknek megfelelő általuk kiválasztott korszerű kerékpárral közlekednek, a szállításra pedig jelenleg egy, a törvényi feltételeknek megfelelően akadálymentesített Fiat Doblo személygépkocsival és egy részben átalakított Opel Combo gépjárművek állnak rendelkezésre, amelyek alkalmasak kerekesszékekkel közlekedő emberek számára is. A megemelkedett szállítási igények, illetve a gépkocsik futott km-re alapján indokolt lenne az Opel Combó gépkocsi cseréje. Szolgáltatásunk rendelkezik egy 250 kg teherbírással rendelkező mobil rámpapárral. Szükség esetén igen jó szolgáltatást biztosít az erre rászoruló klienseink számára.

Képzési feltételek:

Valamennyi munkatársunkat lejelentettük Salgótarján által szervezett kötelező képzésekre, visszaigazolások megtörténtek, időközben beiskolázott kollégáink sikeres vizsgát tettek. A munkánk biztonságos végzése érdekében a szükséges kreditpontot adó képzésekre 2018-ben is szándékozunk dolgozóinkat beiskolázni, valamint figyelemmel kísérjük, hogy a továbbképzési időszak vége előtt a kötelezően előírt feltételek is teljesítve legyenek.

Munkánk megkönnyítése érdekében az adatbevitelre e célra fejlesztett számítógépes programrendszert vásároltunk, mely elsősorban a személyi segítség, szállítás adatainak rögzítésére szolgál, valamint a diszpécser munkáját is megkönnyíti azáltal, hogy az igényeket napi szinten, kinyomtatható formában rögzíti. Az új adatkezelő rendszerünk megkönnyíti továbbá a napi, heti, havi szinten történő elszámolást, statisztikai jelentéseket valamint a dolgozónk munkájának, teljesítményének nyomon követését is. A rendszerbe bármikor, az arra jogosultak léphetnek be.

Szakmai tevékenység:

2017. december 31-én **182** fő nyilvántartott ellátottunk volt. A **182** főből **58** fő szociálisan rászorult, **124** fő szociálisan nem rászorult. Feladategységet csak a szociálisan rászorult személyek ellátásáért kapunk. 2016-tól támogató szolgáltatásunk normatív formában működik, nem kell pályázatot benyújtani, hanem az idei évre kapott feladatmutatót fogadták be jövő évre is.



A 2017-es évre kapott feladatmutató: 3.811 egység.

Ledolgozott órák száma - gondozás: 3 110 óra = 3 110 egység
Elszámolható km-ek száma - szállítás: 22 886 km/5 = 4 577,2 egység
Össz. Egység: 7 687,2

Feladategységek megoszlása:

	személyi segítés	szállítás	összesen
január	359,3333	386,4	745,7333
február	340,3333	294,8	635,1333
március	305,6666	234,4	540,0666
április	250,5	489,4	739,9
május	268,6666	467,8	736,4666
június	152	375,6	527,6
július	236,3333	468,8	705,1333
augusztus	265,6666	357,4	623,0666
szepember	204,8333	489,6	694,4333
október	271,3333	495,2	766,5333
november	286,8333	355,2	642,0333
december	168,5	162,6	331,1
összesen	3110	4577,2	7687,2

Mutatóink

Kötelező feladategység: 3 811 egység	Megállapodások száma: 182 fő
Teljesített feladategység: 7 687,2 egység	- Szociálisan rászoruló: 58 fő
- személyi segítség: 3 110 egység	- Nem elszámolható: 124 fő
- szállítás: 4 577,2 egység	

Statisztikai adatok: a szociálisan rászorult személyek - **58 fő** - megoszlásáról

Lakóhely szerinti megoszlás: Mezőkövesd: 45 fő
Vidéki település: 13 fő

Nemek szerinti megoszlás: Férfi: 31 fő
Nő: 27 fő

Életkor szerinti megoszlás:

0-18 év:	1 fő
19-24 év:	4 fő
25-40 év:	8 fő
41-59 év:	19 fő
60-70 év:	21 fő
70 év felett:	5 fő

Tájékoztatási kötelezettségeink:

- ⇒ Magyar Államkincstár részére: évente – támogató szolgálatunk működési pályázat finanszírozási szerződésben foglaltak szerinti elszámolás.
- ⇒ Fenntartó felé: működéssel kapcsolatos szakmai jelentés féléves, éves beszámoló továbbítása. Működési engedélyünk szükség szerinti felülvizsgálata, törvényi kötelezettség módosításának átvezetése.

Együttműködés, kapcsolatrendszer:

Támogató Szolgálatunk hat Önkormányzattal - Mezőnyárad, Mezőkeresztes, Egerlövő, Szomolya, Tard, Szentistván – kötött ellátási szerződést.

Együttműködési megállapodásokat kötöttünk: háziorvosokkal, a Borsod Abaúj Zemplén Megyei Mozgásszervi Rehabilitációs Központ Mezőkövesdi Korházával, Mezőkövesd és vonzáskörzetében, illetve a megyében más szervezetek által működtetett támogató szolgálatokkal, egyéb szociális intézményekkel (pl. Családsegítő és Gyermekjóléti Központ, Közösségi Pszichiátriai ellátás, Idősek Otthona stb.). Ezek mellett kapcsolatban állunk egyéb területek szakembereivel: jeltolmács, építész, Hospice ellátás, megyei egyesületek.

Összességében elmondható, hogy támogató szolgálatunk az új formájában, megnövekedett kapacitásának, valamelyest új adminisztrációs rendszernek megfelelően alkalmazkodott a megváltozott feltételekhez, ehhez azonban időre volt szükség.

Minőségbiztosítás az ISO 9001:2001 szabvány szerint!

A „Kéz a Kézben Támogató Szolgálat abból kiindulva, hogy minőségirányítási rendszer bevezetésével előnyöket akar elérni tevékenységeinek eredményessége, kliensei és ügyfelei megelégedettsége, és a működést biztosító egyesület iránti bizalom erősítése terén, kialakította minőségpolitikáját.

A Támogató Szolgálat tevékenységének eredményessége hosszú távon csak úgy biztosítható, ha szolgáltatásainak színvonala a környezetének és a hazai piac mindenkorai igényeihez igazodik. Mivel szervezetünk hírnevének, piaci pozíciójának erősítését a kliensek igényeinek megfelelő minőség, valamint a hatékony minőségirányítás garantálja, kiemelt fontosságot tulajdonítunk mindazon tevékenységeknek, amelyek a minőség állandó javítása révén fokozzák szervezetünk teljesítőképességét.

Minőségirányítási rendszerünket úgy működtetjük, hogy az feleljen meg a hazai szabványok előírásainak, biztosítsa a minőségcélok megvalósítását, a szervezet működésének eredményességét, a dolgozók megelégedettségét.

A „Kéz a Kézben” Támogató Szolgálat vezetése nyitott minden kezdeményezésre, amely a tevékenységének javítását, a minőségirányítási rendszer fejlődését szolgálja. A minőségirányítási rendszer bevezetésekor minden dolgozóval megismertettük a minőségpolitikát. Teljes körű képzést tartottunk a minőségpolitika megváltoztatása esetén. A minőségpolitikát az új dolgozókkal a belépésükkor megismertetjük!

Minden szinten biztosítva van a minőségi munkavégzés valamennyi feltétele. Rendelkezésre állnak azok a források, amelyek a folyamatok működésének és figyelemmel kísérésének alátámasztásához szükségesek. Mérjük és elemezzük azokat a folyamatokat és alkalmazzuk azokat a tevékenységeket, amelyek a tervezett eredmények elérése érdekében szükségesek. Lehetővé tesszük, hogy a minőségirányítási információk áramlása minden irányba működjön, ezzel biztosítva az eltérések felismerését és a megelőző, ill. a hibajavító folyamatok végzését.

Minőségpolitika:

A „Kéz a Kézben” Támogató Szolgálat legfőbb céljának tekinti a tevékenységi körébe tartozó feladatok hazai és környezetének minőségi követelményeket egyaránt kielégítő színvonalú ellátását. Tevékenységünk jó minőségét hatékony módszerek alkalmazásával, klienseink igényeit messzemenően szem előtt tartva kívánjuk biztosítani. Ugyanakkor kötelességünk, hogy ezeket az igényeket a mindenkorai szakszerűségi követelményeknek megfelelően összhangba hozzuk:

- klienseink és partnereink követelményeivel,
- a területi és hazai a gyakorlatban alkalmazott módszerekkel, eljárásokkal, (kiadott módszertani ajánlásokkal)
- a törvényekkel, rendeletekkel, a hatósági előírásokkal, illetve a vonatkozó nemzeti és nemzetközi szabványokkal, egyéb előírásokkal,
- az előírt és megkívánt biztonsági követelményekkel, mely vonatkozik mind a kliensre, dolgozóra és a környezetre egyaránt.

A gondozási tevékenységünk minőségi követelményeinek mind teljesebb körű kielégítése érdekében az elnökség elvárja a szakembereitől a szakadatlan megújulást, a töretlen szakmai fejlődést. Minden szinten elvárjuk a minőségi szemlélet, a minőség iránti elkötelezettség érvényesülését és a minőségi munkavégzést. Munkatársaink hivatásukat küldetésnek tekintik és törekszenek arra, hogy ezt a kliensek érezzék és tapasztalják is. Így természetesnek érzik, hogy kötelességük a jó minőség biztosítására, védelmére és fejlesztésére való törekvés, a minőségi előírások és követelmények betartása. Partneri kapcsolatainkban a minőségközpontú magatartás és az eredményesség alapvető követelmény. Minőségirányítási feladataink ellátását a minőségirányítási vezető segíti, aki ezen a területen - egyéb felelősségeitől függetlenül - önálló intézkedési jogkörrel rendelkezik.

Minőségirányítás:

A „Kéz a Kézben” Támogató Szolgálat a minőség iránti elkötelezettségét és általános minőségcéljait a Minőségpolitikában határozta meg. A működtetésért felelős egyesület elnöksége, a Támogató Szolgálat valamennyi munkatársa a minőségpolitikában elkötelezett céloknak megfelelően évente külön dokumentumban határozza meg a Támogató Szolgálat céljait, amely útmutatóul szolgál a szervezeti egység céljainak kitűzéséhez. A „Kéz a Kézben” Támogató Szolgálat céljául tűzte ki, hogy megfeleljen az országos ajánlásoknak, irányelveknek, így lehetősége szerint megvalósít új, vagy már elfogadott, kipróbált és alkalmazott módszereket, szolgáltatásokat, amelyek bevezetése és tervezése az éves minőségcélok részét képezhetik.

A célok a távlati minőségirányítási tervezés alapjául szolgálnak, és segítséget nyújtanak az új folyamatok bevezetéséhez, a beruházáshoz, a folyamatok állandó tökéletesítéséhez. Általános céljaik, hogy a Támogató Szolgálat: a minőségirányítással kapcsolatos elvárásoknak megfeleljen, kliensei és partnereinek minőségi igényeit maradéktalanul és szakszerűen kielégítse, az ellátott kliensek megítélése kedvező legyen, megalapozott jó hírnevét folyamatosan erősítse, minőségkultúrája fejlődjék és a minőség iránti elkötelezettség minden munkatársnál belső késztetéssé, igényessé formálódjék.

A változásoknak köszönhetően minőségirányítási rendszerünk is módosításra szorul, ez folyamatban van. Együttműködve, egyeztetve a társegyesületekkel 2017-ben is együtt dolgoztunk a minőségirányítás kialakításán. A korábbi évek minőségirányítással kapcsolatos tapasztalatait figyelembe véve kezdtük el kialakítani „belső” módszertani alapjainkat, melyeket mindennapi munkánkba építve igyekszünk azt minél színvonalasabban ellátni.

Infrastruktúra:

A „Kéz a Kézben” Támogató Szolgálat vezetője arra törekszik, hogy a kor színvonalán álló és a szakmai követelményeknek megfelelő infrastrukturális feltételeket biztosítsa a zavartalan ellátás érdekében. A Támogató Szolgálat rendelkezik minden olyan tárgyi eszköz állománnyal és immateriális javak összességével, mellyel folyamatosan biztosítható a minőségi követelményeket kielégítő munkafeladat ellátása és kiszolgálása. A Támogató Szolgálatnál a munkatevékenységek támogatására az alábbi infrastruktúra áll rendelkezésre:

- ❖ az előírásoknak megfelelően kialakított irodák, telephely,
- ❖ számítógépes informatikai rendszer,
- ❖ kommunikációt biztosító telefonhálózat,
- ❖ a szolgáltatás nyújtásához szükséges közlekedési eszköz költségeinek támogatása,

❖ dokumentáció.

Tervek, Célok:

A fogyatékos személyek és családtagjaik saját lakóhelyükön, lakókörnyezetükben történő segítése személyre szabott, komplex feladatok és ellátások közvetítésével; az igénybevevő életvitelének megkönnyítése lakáson kívüli (köz)szolgáltatások elérésének segítségével, valamint önállóságának megőrzése mellett a lakáson belüli speciális segítségnyújtás biztosítása; azaz a társadalmi hátrányok csökkenése érdekében és az igénybevevő társadalmi aktivitását növelő módon végzett segítő, támogató szolgáltatás a cél, amelyet a szolgáltató a jogosult személy lakásán és azon kívül egyaránt végez.

Feladataink:

- A fenntartó egyesület működési területén élő valamennyi fogyatékos személy felkutatása, az önkormányzatokkal kötött együttműködési megállapodás alapján
- Személyi segítő szolgálat szervezése és működtetése
- Információnyújtás, tanácsadás, ügyintézés
- Szállító szolgáltatáshoz való hozzájutás megszervezése
- Gyógyászati segédeszköz kölcsönzés
- Közösségi, kulturális és szabadidős programokban való egyenjogú részvétel elősegítése
- A fogyatékkal élő személy általános egészségi állapotának és a fogyatékosága jellegének megfelelő egészségügyi, szociális ellátásokhoz való hozzájutás biztosítása.
- Jeltolmács biztosítása
- Alap- és szakellátási rendszerekkel való kapcsolattartás
- Önkormányzatok szociális vezetőivel való kapcsolattartás
- Egészségügyi, oktatási, gyermekjóléti, valamint gyermekvédelmi szervezetekkel, egyházi és civil rendszerekkel való együttműködés.

A szolgálatnak vannak állandó kliensei, akikre nézve folytatni kívánjuk a megkezdett munkát. Illetve célunk a kliens kör bővítése. Szórólapok, plakátok terjesztésével igyekszünk továbbra is a lakosság figyelmét felhívni szolgáltatásainkra, illetve a jelenlegi klienseinknek nyújtott szolgáltatások minősége, az arról alkotott vélemény, és annak az ellátási területen történő terjedése a legjobb „cégér”.

Néhány helyi civil szervezettel közösen olyan szabadidős programok megvalósítására törekszünk, ahol a társadalom sérült és egészséges tagjai együtt vehetnek részt. Ezekben a programokban a sérültek személyi segítségét és szállítását végezzük majd igény szerint. Megjelenünk az ellátási területek kulturális, szabadidős rendezvényein.

Ellátással, szakmai munkával kapcsolatos összegzés:

Az elmúlt időszokról elmondhatom, hogy számtalan nehézsége ellenére - a bevont ellátási formáknál és ellátási területeken - általában minőségi és mennyiségi előre lépést jelentett a Támogató szolgálat szociális ellátó rendszerét tekintve. Eredményeink biztatóak, de nem lehetünk elégedettek, mert még számos területen van javítani valónk. A működtető új intézményi struktúrában, a feladat ellátás bővülésével főleg a vezetői team munkája növekedett meg. Az irányítói, szervezői és ellenőrzési feladatok megsokszorozódtak. Munkánkat jelentős tárgyi és személyi hiányok nehezítik. Elengedhetetlenül szükséges lenne egy gépkocsi beszerzése is. Kisebbségi eszközfejlesztéseket végre tudtunk hajtani önerőből az év során, de az előbb felsoroltakhoz szükség van a Társulás Tanácsának támogató hozzáállására.

Úgy gondolom a nehézségek ellenére, szolgáltatásaink sikeres évet zárt, és a kihívásoknak megfelelt. A 2017. év fő feladata, a meglévő szolgáltatások minőségi javítása, és a Mozgássérültek Mezőkövesdi Egyesület szolgáltatási koncepciójában szereplő, „Kéz a Kézben” Támogató Szolgálat célcsoportjaira vonatkozó hiányzó szolgáltatások bevezetésének előkészítése. Kéthetente eszmegbeszélést tartottunk, ahol próbáltunk minden a gondozottat és a gondozót érintő kérdésekre választ találni.

Az ellenőrzések során kiderült, hogy mind a dokumentáció, mind a jelentési kötelezettség helyesen és rendben zajlott. A személyi segítők szakmai felkészültsége kiváló, sok alkalommal tanácsadással többet segítettek, mint az orvosok. A gondozottak elégedettek, és a szolgálat munkatársai számára ez a legfontosabb. A kötelezően előírt feladategységeket túllépve teljesítettük 2017. évben. A panaszok, észrevételek kivizsgálása megtörtént, sikerült minden alkalommal minden érintett számára ideális megoldást találni.

A törvényi megfelelés alapján elkészített 2017. évi beszámoló bemutatja tevékenységeink, feladataink és rendelkezésre álló feltételeink meglétét és hiányosságait. Intézményünk által nyújtott szolgáltatások körét folyamatosan bővítettük annak érdekében, hogy az ellátási területünkön élő idősek, fogyatékossgal élők, pszichiátriai betegek, betegek, szociálisan hátrányos helyzetűek, önálló életvitelének megtartásához megfelelő segítséghez juthassanak. Feladatellátásunkat a szociális törvény és végrehajtási rendeletek alapján végezzük, részletes leírását a Szakmai Programunk tartalmazza.

A szociális ellátási formák sokrétűek, a feladatok területi szintű ellátásával a szolgálatunk alapszolgáltatásainak köre tovább nőtt. A tárgyi feltételek tekintetében a feladatellátáshoz szükséges feltételek 2017. évben is javultak. A Támogató szolgálat további javuló szolgáltatási feltételeinek biztosításához „Szociális komplexum” – átépítése jelent majd megoldást, amelyhez Önkormányzati tulajdonú épület révén közösen elkészített épület rekonstrukcióra irányuló pályázat elkészítésére lenne szükség.

2017. évben energiáinkat főleg a meglévő szolgáltatások megtartására és azok minőségének javítására koncentráltuk, *az idei év megfogalmazott célja az, hogy eredményeket érjünk el a szolgáltatási paletta további bővítésében főleg azokon a településeken, ahol hiányoznak alapszolgáltatási formák.*

Mezőkövesd, 2018. január 04.

P.h.

.....
Korenné Orosz Edit szolgálatvezető