



ZALAEGRSZEG MEGYEI JOGÚ VÁROS POLGÁRMESTERÉTŐL

☒ 8901 Zalaegerszeg, Kossuth L.u.17-19. ☎ 92/502-106, fax: 92/311-474
Email: mayor@ph.zalaegerszeg.hu

.....napirendi pont

ELŐTERJESZTÉS

Zalaegerszeg Megyei Jogú Város Közgyűlése
2017. szeptember 14-i ülésére

Tárgy: Zalaegerszeg Megyei Jogú Város középtávú szociális szolgáltatástervezési koncepciójának aktualizálása

Előterjesztő:

Balaicz Zoltán
polgármester

Készítette:

Humánigazgatási Osztály
Dancs Jenő intézményfenntartó szakreferens

Egyeztetve:

Szociális intézmények vezetőivel
Szociálpolitikai kerek asztallal

Tárgyalta:

Szociális, Lakás és Egészségügyi Bizottság
Gazdasági Bizottság
Ügyrendi, Jogi és Vagyonynyilatkozatot Ellenőrző Bizottság
Roma Nemzetiségi Önkormányzat
Idősügyi Tanács

Közgyűlésre meghívást kap:

Törvényességi és tartalmi, formai szempontból ellenőrizte:

Önkormányzati Osztály

Tisztelt Közgyűlés!

A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: Szocvtv.) 92. § (3) bekezdése alapján a legalább 2000 lakosú települési önkormányzatnak a településen élő, szociálisan rászorult személyek részére biztosítandó szolgáltatási feladatok meghatározása érdekében szolgáltatástervezési koncepciót kell készítenie.

Amennyiben a települések egyes szociális feladataikat társulás keretében látják el, e szolgáltatások tekintetében a szolgáltatástervezési koncepciót a társulás készíti el. A szolgáltatástervezési koncepció tartalmát az önkormányzat, illetve a társulás két évente felülvizsgálja és aktualizálja.

A koncepció célja meghatározni a szociális szolgáltatások fejlesztésének alapelveit, irányait, céljait, a hiányzó ellátások megszervezésének gyakorlati módját, valamint elősegíteni a bevezetésre kerülő új szolgáltatások létrehozását, feladatainak ellátását.

A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 111/A. § (1) bekezdése rögzíti a koncepció kötelező tartalmi elemeit, amelyek a következők:

- a lakosságszám alakulása, a korösszetétele, a szolgáltatások iránti igények, az ellátási kötelezettség teljesítésének helyzete, az ütemterv a szolgáltatások biztosításáról
- a szolgáltatások működtetési, finanszírozási, fejlesztési feladatai, az esetleges együttműködés keretei
- az egyes ellátotti csoportok (idősek, fogyatékos személyek, hajléktalan személyek, pszichiátriai betegek, szenvedélybetegek) sajátosságaihoz kapcsolódóan a speciális ellátási formák, szolgáltatások biztosításának szükségessége
- a megye, főváros területén működő szolgáltatási rendszer struktúrája, legfontosabb jellemzői
- a szolgáltatások iránti igények alakulása, a várakozók száma, korösszetétele, legfontosabb szociális jellemzői
- a szolgáltatások iránt jelentkező szükségletek alapján az intézményrendszer korszerűsítésének irányai

ZMJV Közgyűlése 2015. február 5-i ülésén a 20/2015. (II.5) sz. határozatával fogadta el a város **2015-2016. közötti időszakra** vonatkozó szociális szolgáltatástervezési koncepcióját.

I. A 2015. évben elfogadott szolgáltatástervezési koncepcióban rögzített feladatok értékelése

I.1. Egyes szociális szolgáltatások infrastrukturális fejlesztése (Idősek Gondozóházának korszerűsítése)

A fejlesztés által az Idősek Gondozóházában élő, rendszeres gyógyintézeti kezelést nem igénylő, de jelentős önellátási deficittel rendelkező, segítségre szoruló idős emberek életminőségének javítása, az intézményi feltételek és adottságok javítása, felszereltség hiányosságainak leküzdése, valamint humánusabb, élhetőbb élettér kialakítása vált elérhetővé. Az előkészítő tevékenység eredményeként, a Terület- és Településfejlesztési Operatív Program részül a „Zalaegerszegi Gondozási Központ Idősek Gondozóháza TOP-6.5.1-15-ZL1-2016-00002 azonosítószámú projekt keretében, valamint ehhez kapcsolódóan biztosított önkormányzati önerőből 2017. augusztusában a fejlesztésre irányuló munkálatok elkezdődtek. A belső szakipari munkák várhatóan 2017. november 10-ig, az energetikai korszerűsítést szolgáló beruházás pedig 2018. január végéig valósul meg. A korszerűsítés a gondozásra szorulóknak közvetlen életterének és életminőségének javításán túlmenően elősegíti az ellátottak aktivitását, közösségben való részvételüket, illetve esélyegyenlőségüket. A műszaki tartalom

korszerűsítése a fenntartó oldaláról nézve költséghatékonyabb üzemeltetést tesz lehetővé, az így keletkező megtakarítás eszköz és szolgáltatási tartalom fejlesztésére fordítható.

I.2. Idősek tartós bentlakását biztosító intézmény infrastrukturális fejlesztése, valamint kapacitás bővítése

A feladat körében fő célként a Mindszenty iskolában 1993-tól működtetett, a Notre Dame Női Kanonok- és Tanítórend által fenntartott, 34 fő elhelyezését biztosító Miasszonyunk Idősek Otthona elhelyezése került meghatározásra. A koncepció terveként fogalmazta meg Zalaegerszeg Megyei Jogú Város és körzetének várható tendenciái ismeretében a korábbi ellátotti létszám bővítését és a demens ellátás hangsúlyosabbá tételét. A fenntartó rend kivonulási szándékának bejelentését követően alig két évvel, 2015. decemberében a 2010-ben megszüntetett, egykori Pais Dezső Általános Iskola épületében a nyugdíjkorhatárt betöltött életkorú, egészségi állapotuk, valamint szociális helyzetük miatt rászoruló személyek részére az újonnan kialakított idősothton átadása megtörtént. A korábbi férőhelyek száma 16 fővel bővült, elérte, sőt meghaladta a tervezett 50 főt. Az így létrejött intézmény egyházi fenntartásban maradt, fenntartói feladatait a Kolping Oktatási és Szociális Intézményfenntartó Szervezet vállalta.

I.3. Innováció, szolgáltatásfejlesztés a szociális és gyermekjóléti szolgáltatásokban

A feladat megvalósulásának eredményeként javul és könnyebbé válik a szolgáltatásokhoz való hozzáférés, ezáltal csökken az ellátatlan rászorulóknak száma. A szolgáltatások épület-fenntartási, üzemeltetési költségei csökkennek, és a felszabaduló források a szolgáltatások szakmai tartalmának és minőségének növelésére fordíthatók. A technikai fejlesztések magasabb színvonalú szakmai feladatellátást tesznek lehetővé. Tovább erősödik az egyes ellátástípusok és ellátási szintek közötti kapcsolat, mely az esetek komplex kezelését teszi lehetővé.

A Terület- és Településfejlesztési Operatív Programhoz kapcsolódóan 2017. áprilisában a TOP-6.6.2-15-ZL1-2016-00001 azonosítójú „Szociális alapszolgáltatások fejlesztése Zalaegerszegen” c projekt keretében az intézmények fejlesztési munkálatai megkezdődtek. A Zalaegerszegi Gondozási Központ által nyújtott alapszolgáltatások körében az étkeztetés, házi segítségnyújtás feltételeinek javításán túlmenően a nappali ellátást biztosító Landorhegyi Idősek Klubja, a Belvárosi Idősek Klubja, a Szociális Klub, továbbá a Zalaegerszegi Család- és Gyermekjóléti Központ elhelyezésére szolgáló épületek megújultak, valamint műszaki tartalmuk korszerűsítésre került. A fejlesztésekhez eszközbeszerzés is társult. A szociális és gyermekjóléti intézményhálózatot érintő beruházás várhatóan 2018. április 15-ig az Andrásidai Idősek Klubja elhelyezésére szolgáló épület korszerűsítésével zárul.

I.4. Önkéntes Ház projekt

A projekt a szolgáltatástervezési koncepció 2015-2016-os periódusában nem valósult meg, további előkészítő munkát igényel. Hagyományok hiányában nehézségként jelentkezik az önkéntes bázis kiépítése, résztvevők felkészítése, a helyi közérdekű önkéntes fogadószervezetek pontos körének meghatározása, valamint tevékenységi körök feltérképezése.

I.5. Járási székhelyből adódó térségközponti szerepkör erősítése (pl.: az esélyegyenlőség területén modell jellegű együttműködési programok kialakítása)

Az ÁROP-1.A.3-2014-2014-0078 ÚJ ESÉLY- Együttműködési program Zalaegerszeg Járás települései számára című projekt keretében „A Zalaegerszegi Járás Esélyegyenlőségi Fejlesztési Programja 2015-ben megalkotásra került, melyet a Zalaegerszegi Járás Felzárkózási Kerekasztal jóváhagyott.

Mint arra a program is kitér, az Európai Szociális Alap (ESZA) által preferált célok alkalmasak arra, hogy hosszú távú változásokat legyenek képesek előidézni a lakosság esélyegyenlőségének javítása érdekében. A program stratégiai javaslatok ezért a magasabb

megjelenési gyakoriságú, ESZA típusú célokra építkeznek, melyek alapján a járási esélyegyenlőségi célok az alábbiak szerint kerültek megfogalmazásra:

1. Lakosság munkaerő-piaci kompetenciafejlesztése nem formális oktatással, képzéssel, tanácsadással
2. Helyi munkahelyteremtés aktív eszközökkel (szociális szövetkezet, vállalkozói környezet javítása)
3. Turisztikai vonzerő növelése (szálláshelyek, attrakciók fejlesztése, falusi turizmus)
4. Óvodai, bölcsődei ellátás, családi napközik fejlesztése (munkaerő-piaci céllal is)
5. Időskorúak ellátásának fejlesztése

A megvalósítás szempontjából releváns 2014-2020 ciklusra szóló Operatív Programok és prioritásaik:

- Terület- és Településfejlesztési OP (TOP): foglalkoztatás növelése, éghajlatvédelem és fenntartható energiagazdálkodás, küzdelem a szegénység és a társadalmi kirekesztés ellen
- Emberi Erőforrásfejlesztési OP (EFOP): társadalmi felzárkózás, a család társadalmi szerepének megerősítése és a társadalmi összetartás erősítése, egészségfejlesztés és betegségmegelőzés, egészségügyi fejlesztések, a köznevelés minőségének fejlesztése, kiemelt tekintettel a végzettség nélküli iskolaelhagyás csökkentésére, a munkaerő-piaci változásokhoz alkalmazkodni képes felsőfokú végzettséggel rendelkezők számának növelése, utánpótlás mennyiségi és minőségi megerősítése a humán intézményekben dolgozók körében és a kutatás-fejlesztésben
- Közigazgatás- és közszolgáltatás- fejlesztési OP: közigazgatás fejlesztés, közszolgáltatási rendszer fejlesztése
- Gazdaságfejlesztési és Innovációs OP (GINOP): gazdasági szereplők versenyképességének javítása és nemzetközi szerepvállalásuk fokozása, foglalkoztatás növelése a gazdasági növekedés elősegítése révén és a társadalmi felzárkóztatás révén, energia- és erőforrás-hatékonyság növelése, társadalmi felzárkóztatási és népesedési kihívások kezelése, gazdasági növekedést segítő helyi és térségi fejlesztések megvalósítása
- Rászoruló Személyeket Támogató OP (RSZTOP): élelmiszersegély biztosítása szegény gyermekes családok számára, alapvető fogyasztási cikkek biztosítása szegény gyermekes családok számára, élelmiszersegély biztosítása közterületen élők csoportjába tartozók számára, élelmiszersegély biztosítása szociálisan rászoruló megváltozott munkaképességű, valamint rendkívül alacsony jövedelmű időskorú személyek számára

A járási esélyegyenlőségi célok megvalósítását, a 2020-ig tartó operatív programok köréből több sikeres pályázat is segíti.

Összességében a városban működő ellátórendszer intézményei által nyújtott ellátásokat számba véve megállapítható, hogy az alapszolgáltatásoktól a speciális szolgáltatásokat biztosító szakellátásokig terjedő ellátó hálózat kiépült.

A jövőben a fejlesztések középpontjába elsősorban az intézményi ellátások és szolgáltatások minőségének fejlesztését kell helyezni. A jövőben is hangsúlyosan szükséges kezelni a szolgáltatások összehangolását, hatékony működtetését, speciális igények, szükségletek kielégítését, illetve kritikus élethelyzetek kezelését.

II. A koncepció aktualizálása, felülvizsgálata során felmerülő új feladatok meghatározása

- Egyes szociális és gyermekjóléti szolgáltatások infrastrukturális fejlesztése (A Zalaegerszegi Család- és Gyermekjóléti Központ városközponti ügyfélszolgálati irodájának létrehozása, iskolai szociális munka elindítása)
- Idősek tartós bentlakását biztosító intézmény fejlesztése keretében a demenciával küzdő gondozottak életkörülményeinek javítása, humánusabb környezet kialakítása
- Nappali ellátási formában végzett demens-ellátás feltételeinek javítása érdekében gépjármű beszerzése, mely több rászoruló számára biztosítana kedvezőbb feltételeket a szolgáltatáshoz való hozzájutás vonatkozásában
- Hospice gondozás, mint intézményi keretek között végzett ellátási forma bevezetésének elősegítése a bentlakásos intézményi ellátás körében
- Önkéntes Ház projekt.

A szolgáltatástervezési koncepció aktualizálása során a változó társadalmi-gazdasági feltételek, a helyi népesség változó igényei, a jogszabályokban meghatározott ellátási kötelezettségek és azok változása, valamint az ebből eredő szükségletek alapján jártunk el. Megállapítható, hogy a város területén működő szociális és gyermekjóléti intézmények magas szakmai színvonalon biztosítják szolgáltatásaikat az ellátást igénybevevők részére, azonban a jogszabályi környezet változásai, a szakmai elvárások, valamint a helyi társadalmi igények, szükségletek szakadatlan változása következtében állandóan fennáll az egyes szolgáltatások permanens, adekvát fejlesztés iránti igénye.

A **Szociális, Lakás és Egészségügyi Bizottság** – 13 igen, egyhangú szavazattal – az előterjesztést közgyűlési tárgyalásra alkalmasnak tartja. [155/2017. sz. határozat]

Az **Ügyrendi, Jogi és Vagyonnyilatkozatot Ellenőrző Bizottság** 8 igen egyhangú szavazattal - jogi szempontból – tárgyalásra alkalmasnak tartja az előterjesztést. [142/2017. sz. határozat]

A **Gazdasági Bizottság** az előterjesztést 11 igen, egyhangú szavazattal támogatta. [145/2017. sz. határozat]

Zalaegerszeg Megyei Jogú Város Roma Nemzetiségi Önkormányzata az előterjesztés vonatkozásában határozatképtelenség miatt nem alkotott véleményt.

A szociális- és egészségügyi intézmények vezetőivel kibővült **Helyi Szociálpolitikai Kerekasztal** véleménye a Szociális Szolgáltatástervezési koncepció aktualizálásáról:

"Zalaegerszeg Megyei Jogú Város Szociálpolitikai Kerekasztala Zalaegerszeg Megyei Jogú Város Önkormányzata Szociális Szolgáltatástervezési Koncepciójának (2017-2018.) véleményezése során megállapítja, hogy

- a koncepció a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvényben meghatározott tartalmi követelményeknek megfelel, továbbá

- a koncepcióban meghatározott célokkal és prioritásokkal valamint a feladatok ütemezésével egyetért,

ezért javasolja a Közgyűlésnek elfogadásra."

Zalaegerszeg Megyei Jogú Város **Időügyi Tanácsa** 8 igen, egyhangú szavazattal az előterjesztésben foglaltakkal egyetért, és azt elfogadásra ajánlja a közgyűlésnek. [9/2017. (IX. 07.) sz. határozat]

Kérem a Tisztelt Közgyűlést, hogy Zalaegerszeg Megyei Jogú Város aktualizált és kiegészített szociális szolgáltatástervezési koncepcióját elfogadni szíveskedjen.

Határozati javaslat:

Zalaegerszeg Megyei Jogú Város Közgyűlése elfogadja Zalaegerszeg Megyei Jogú Város 2017-2018. évre vonatkozó szociális szolgáltatástervezési koncepcióját.

A közgyűlés felkéri a polgármestert, hogy a koncepció elfogadásáról, kétévenkénti aktualizálásáról gondoskodjon, továbbá az aktualizált koncepcióról az Emberi Erőforrások Minisztériumát tájékoztassa.

Határidő: a minisztérium tájékoztatására: 2017. szeptember 30.

a koncepció aktualizálására: 2019. június 30.

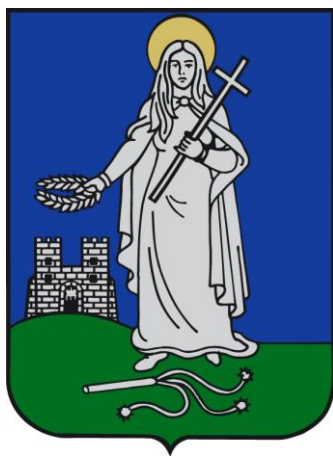
Felelős: Balaicz Zoltán polgármester

Zalaegerszeg, 2017. szeptember 7.



Balaicz Zoltán
polgármester

ZALAEGERSZEG MEGYEI JOGÚ VÁROS
SZOCIÁLIS SZOLGÁLTATÁSTERVEZÉSI
KONCEPCIÓJA



2017-2018

I. BEVEZETÉS

A többször módosított szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (továbbiakban: Szocvtv.) 92. § (3) bekezdése alapján a legalább 2000 lakosú települési önkormányzat a településen élő szociálisan rászorult személyek részére biztosítandó szolgáltatási feladatok meghatározása érdekében szolgáltatástervezési koncepciót készít.

A szolgáltatástervezési koncepció tartalmát a helyi önkormányzat két évente felülvizsgálja és aktualizálja.

A törvényi kötelezettség teljesítésén túl elsődleges célunk, hogy a város minden lakója számára elérhetőek legyenek a szociális biztonságot garantáló ellátási formák, másrészt a szociális szféra működése magas színvonalon feleljen meg a szakmai kritériumoknak és eredményesen, hatékony formában nyújtson szolgáltatásokat.

II. ELVI ALAPOK

II.1. Jövőkép

Zalaegerszeg Megyei Jogú Város Szociális Szolgáltatástervezési koncepciójának jövőképét a következők szerint határozhatjuk meg.

Jövőkép:

Zalaegerszeg a környezetével harmóniában élő, dinamikus gazdasággal rendelkező középváros, gazdag szellemi potenciállal, nívós feltöltődési lehetőségekkel.

A jövőképben alapuló városfejlesztési stratégiai célok alapvetően egy fő célkitűzésre vezethetők vissza: **a városban élők életminőségének jobbá tételére**. A *jólét*, az életminőség magában foglalja az egyén egészségi, szociális, mentális és anyagi létét, és utal a közösség szintjén értelmezhető javak milyenségére. Ez utóbbiak közül kiemelkedően fontos a környezet minősége.

A jövőkép meghatározásakor az életminőséget az alábbi fogalmak segítségével definiáljuk:



Egészség: tágra értelmezve az egyén egészségét, a preventív tevékenységeket éppúgy a fogalomhoz kötjük, mint a környezet „egészségét”, a fenntarthatóságot.

Prosperitás: a kifejezés az egyén szintjén és a város gazdaságára utalva is kifejezi a versenyképességet, a jövedelemtermelő-képességet, az innovációs készséget, a munkaerőpiac kiegyensúlyozottságát, valamint az iparági diverzifikációt.

Megújulás: a fogalommal azonosítjuk a közjavak, a közszolgáltatások, a közösségi szolgáltatások, illetve a városi infrastruktúra (utak, közművek, intézmények, város rehabilitáció) megújítását, valamint a hosszú távú érdekeknek alárendelt térhasználati szabályozást.

Igazságosság: a tényező az esélyegyenlőség követelményének érvényesülése mellett utal a szolidaritás eszméjéből következő szociális vívmányok kiteljesítésére.

II.2. Alapelvek

A város területén működő intézmények magas szakmai színvonalon biztosítják szolgáltatásaikat az ellátást igénybevevők részére, azonban a jogszabályi változások és a szakmai elvárások következtében szükséges az egyes szolgáltatások fejlesztése.

A szolgáltatások fejlesztésével és működtetésével kapcsolatos feladatokat az alábbi **alapelvek** határozzák meg:

- a helyi társadalom változó igényeinek, szociális szükségleteinek figyelembevételével kell kialakítani a szolgáltatások rendszerét;
- a különböző problémák, esetek bonyolultsága és komplex módon történő kezelése az egyes ellátási típusok és szintek egymásra épülését igényli (komplex, integrált ellátások);
- a szolgáltatások kínálatánál biztosítani szükséges a választhatóságot;
- a szociális szolgáltatások biztosításában – az önkormányzat ellátási felelősségének hangsúlyozása mellett - erősíteni szükséges a civil szervezetek részvételét (az ellátások társadalmisítása).

II.3. Értékek

A helyi szociálpolitika gyakorlatában, a szolgáltatások biztosítása során az alábbi értékek érvényesülését tekintjük elsődlegesnek:

- Szociális biztonság (ne fordulhasson elő, hogy a szükséglet szenvedők ellátás nélkül maradjanak);
- Relatív biztonság (valamilyen „társadalmi kockázat” bekövetkezésekor az egyén vagy a család életszínvonala ne süllyedjen túlságosan nagyot);
- Az ellátások, szolgáltatások „kliensközei” biztosítása;
- Társadalmi integráció erősítése;
- Minőség a szolgáltatásokban.

II.4. A szolgáltatástervezési koncepció célja

- meghatározni azokat az alapelveket, irányokat, célokat, amelyeket a város a szociális szolgáltatások biztosítása, fejlesztése során követ, illetve amelyekkel orientálni kívánja a szociális szolgáltatások fejlesztésének további szereplőit;

- elősegíteni a szociális és gyermekvédelmi törvény által bevezetésre kerülő új típusú szolgáltatások, intézmények létesítését;
- a városban a szociális szolgáltatásoknak egy olyan rendszere működjön, amely minőségi és egyben differenciált;
- a városban olyan szolgáltató rendszer jöjjön létre, amely összehangoltan, koordináltan működik, és amely a lehető legteljesebb mértékben képes lefedni és kezelni a szociális szükségleteket.

II.5. A szolgáltatástervezési koncepció feladata

A megfogalmazott célok alapján a koncepció feladatát a következőképpen foglalhatjuk össze:

- Világítson rá a városban működő szociális ellátórendszer hiányosságaira;
- jelölje ki az irányokat egy mindenki számára minimális biztonságot jelentő szociális védőháló kialakításához;
- segítse elő egy egységes „szociális szolgáltató politika” kialakítását a településen;
- biztosítson információkat egyéb fejlesztési koncepciók, programok (pl. területfejlesztési koncepció, rekonstrukciós program, fogyatékosok ellátásának korszerűsítése, rehabilitációs programok, stb.), tervek kidolgozásához és megvalósításához.

III. HELYZETKÉP

III.1. VÁROSTÖRTÉNET

Zalaegerszeg a Dunántúl délnyugati részén, a Nyugat-dunántúli régió alsó és középső harmada metszéspontjában fekszik. A térség az Alpok-Adria térséghez kötődik. A város nemzetközi kapcsolatrendszerei jellemzően dél-délnyugati irányúak, ami Szlovéniát, Horvátországot és Olaszországot jelenti.

A település első írásos említése 1247-ből való, egy, a veszprémi káptalan által kiadott oklevélben Egurscugként, 1293-ban pedig már Egerszeg néven. 1266-ban Egerszeg először egyházi birtok lett. A 14. század során Egerszeg a környék legnagyobb települése volt, a legtöbb adót fizette.

1568-ban indult meg a város erősítése a török visszaverése érdekében. A településen vár épült, amelyet a környező mocsarak védtek. Kanizsa 1600-as elestét követően megnőtt Egerszeg szerepe: a török ellen felépült sok apró zalai végvár irányítását innen szervezték. 1664-ben rövid időre a vár is török kézre került.

Zalaegerszeg mai fogalommal élve megyeszékhellyé válása a 18. századra tehető. Ez idő tájt a megyegyűlések mintegy 75%-át itt tartották. Hivatalos székhellyé 1732 után vált. 1885-ben szerezte meg a rendezett tanácsú városi rangot, az ekkor még kisvárosnak számító Zalaegerszeg (1900-ban tízezer, 1920-ban tizenháromezer ember lakta.) A 20. század közepén jelentős változást hozott a Ruhagyár, a Tejipari Vállalat, a Kőolajfeldolgozó felépítése, később a bútoripar, a fémfeldolgozás és az élelmiszeripar különböző vállalatai növelték Egerszeg gazdasági súlyát. A város század eleji lakosság száma ennek következtében 1990-re a négyszeresére nőtt.

Az épített örökség tekintetében a város számos műemlékkel rendelkezik. 1732 után építették a megyeházát, majd még abban az évszázadban a Mária Magdolna Plébániatemplomot, a Kálvária kápolnát, az olai temetőkápolnát, a – 20. században kibővített – plébániát és

kvartélyházat. A 18. századi városképre jellemző, hogy egy jó darabig az egyetlen kiemelkedő épület a barokkos megyeháza volt. 1885 után épült a Zrínyi Miklós gimnázium, a múzeum mai épülete, a szálloda, a Főtér emeletes házai, a Baross liget, a huszárlaktanya. 1904-re készült el a bizánci stílusban emelt neológ zsinagóga (ma Városi Hangverseny- és Kiállítóterem). Az 1920-as évek során épült meg a postapalota, a vasútállomás, a tűzoltóság épülete, a rendőrségi székház (a mai ügyészség), illetve a Notre Dame-rend kolostora. Ezt követően 1940-ig épült a ferences templom, a zárda, a Kosztolányi utcai villasor, a Rózsa liget.

Hazánkban elsőként nyílt meg a később finnugor néprajzi parkkal bővülő szabadtéri néprajzi múzeum, s egyedülként az Olajipari Múzeum. 1983 óta működik a Hevesi Sándor Színház a városban.

III.2. A VÁROS GAZDASÁGA

Zalaegerszeg Zala megye székhelye, egyben első számú gazdasági, igazgatási és intézményi központja. A megyeszékhely és a megye fejlődése tehát egymástól elválasztva nem kezelhető. Zalaegerszeg gazdasági potenciálja alapvetően meghatározza a megye gazdaságának teljesítményét és fejlődési potenciálját, a megye gazdasági teljesítményében a lakosságszámának megfelelő arányt meghaladó arányban vesz részt, míg a város fejlődésének potenciáljai részben a megye adottságaiban gyökereznek.

Az is tény viszont hogy a megye egyéb településeinek és térségeinek problémái is fokozottan terhelik a megyeszékhelyet. A kistérségi szinten számított GDP szerint a zalaegerszegi a megyei GDP 45%-át termeli (a nagykanizsai pedig 30%), a két nagyváros hozza tehát a megyei GDP háromnegyedét, Zalaegerszeg pedig önmagában csaknem a felét.

Az egy főre jutó GDP tekintetében a zalaegerszegi kistérség jelentősen kiemelkedik a többi Zala megyei kistérség közül, bár 2010-re a nagykanizsai kistérség csaknem utolérte. E két kistérség jóval a megyei átlag fölött teljesített e mutató tekintetében.

Zalaegerszeg közepesen fejlett város, zalaegerszegi székhellyel több, mint tízezer (2014. évi adat: 11.572 forrás: Teir) gazdasági szervezet működik. A város gazdasági szerkezetére elsősorban a helyi kis- és középvállalkozások túlsúlya jellemző. Zalaegerszeg tradicionálisan jelentős iparágai, az élelmiszeripar, a bútorgyártás és a textilipar az ezredforduló után visszaszorultak. A nagyobb cégek helyett kis utódcégek jöttek létre, melyek a válság okozta bizonytalanságok után 2011. óta újra megerősödni látszanak. Ezek újraélesztése a helyi gazdaságfejlesztés egyik lehetséges iránya, amelyhez az alapanyagok és a szervezeti háttér (pl. Fa- és Bútoripari Klaszter, a második akkreditált klaszter országosan) mellett a szükséges készségek és munkatapasztalat jelenleg még megtalálható.

A textilipar területén az utóbbi időszak fejleménye, hogy a kínai munkaerő drágulása megindított egy visszatelepülési folyamatot, ezért képzéssel, a horvát és szlovén partnerekkel való együttműködéssel a jövő egyik fejlődőképes ágazata lehet, amely a kevésbé képzett, leginkább női munkaerő foglalkoztatási gondjain is segíteni képes.

A város iparában a gépgyártás (járműipar, mechatronika) valamint az elektronika a meghatározó. Ezek komoly hagyományokkal rendelkező, fejlődőképes ágazatok, amelynek sikeresebb KKV képviselői nemzetközi kapcsolatokkal és exportpiacokkal is rendelkeznek és a beszállítóvá válás lehetőségét is magukban hordozzák.

Ezen tevékenységek jelentik elsősorban azt a létező és perspektivikus gazdasági bázist, amely - a statisztikákból is visszaköszönően - hozzájárul ahhoz, hogy a csekély és elmaradó külföldi

tőkebefektetések, beruházások ellenére egy magasabb jövedelemtermelő képességet biztosít a város gazdasága számára, beágyazottsága pedig a hosszú távú biztonságot erősíti.

Az ipar összetételében emellett még a közúti árufuvarozás jelentős. Az elmúlt időszakban ennek erőteljes felfutása, megerősödése figyelhető meg, amelyhez a nemzetközi fuvarozásban előnyt jelentő délnyugati határ közeli fekvés is hozzájárul, illetve a válság hatására kielezett árversenyben a „keleti” fuvarozók versenyképesebbekké váltak nyugati versenytársaiknál, ami jelentős mértékű piaci térnyeréssel járt.

A foglalkoztatásban kiemelkedő szerepet játszó multinacionális vállalkozások telepedtek le, a tömeges foglalkoztatásra azonban a betanított munka a jellemző, a magasabb kvalifikációt igénylő posztok száma kevesebb a kívánatosnál. Az elmúlt években a turizmus-, vendéglátás területe is kiemelt hangsúlyt kapott, 2015. évben elkészült a város turisztikai stratégiája, melyben megfogalmazódtak különböző turisztikai termékek adott célcsoporthoz igazodóan. A turisztikai koncepció céljainak gyakorlati megvalósítása előkészítés alatt van.

III.3. DEMOGRÁFIAI HELYZET

Zalaegerszeg lakónépessége az elmúlt időszak statisztikai adatai alapján valamelyest csökkenő tendenciát mutat. 2006. év óta folyamatosan csökken a születések száma, ugyanakkor a halálozások száma 2006-tól folyamatosan emelkedik és meghaladja a születések számát, melynek eredményeképpen **2006. év óta folyamatosan csökken a város lakossága.**

A népmozgalmi adatokból kitűnik, hogy a várost hátrányosan érintő elvándorlási különbözet bár enyhén csökkent, még mindig jelentős. Egyre csökken a házasulandók száma és nő a válások száma is. E tendenciának az a következménye, hogy az elvándorlások negatív népmozgalmi adatai, amelyek elsősorban a fiatalabb, pályakezdő korosztálynál a legmagasabbak, továbbá a házasságkötések elmaradása és a válások számának növekedése növeli annak kockázatát, miszerint városunkban **egyre több lesz a magára maradó időskorú ember.**

1. sz. táblázat

A zalaegerszegi népesség megoszlása 2006-2016.

2006. december 31.			2011. december 31.			2016. december 31.					
Életkor [év]	Férfi	Nő	Összesen	Összesen	Férfi	Nő	Összesen	Életkor [év]	Férfi	Nő	Összesen
0-14	4016	3692	7708	0-14	3800	3512	7312	0-14	3730	3526	7256
15-17	1022	1000	2022	15-17	883	805	1688	15-17	731	642	1373
18-24	2735	2565	5300	18-24	2394	2236	4630	18-24	2138	1956	4094
25-29	2565	2506	5071	25-29	1992	1914	3906	25-29	1808	1692	3500
30-34	2774	2662	5436	30-34	2464	2453	4917	30-34	1983	1972	3955
35-39	2165	2101	4266	35-39	2700	2631	5331	35-39	2595	2547	5142
40-44	1736	1865	3601	40-44	2133	2126	4259	40-44	2528	2472	5000
45-49	2013	2313	4326	45-49	1710	1848	3558	45-49	2040	2025	4065
50-54	2414	2994	5408	50-54	1920	2279	4199	50-54	1689	1941	3630

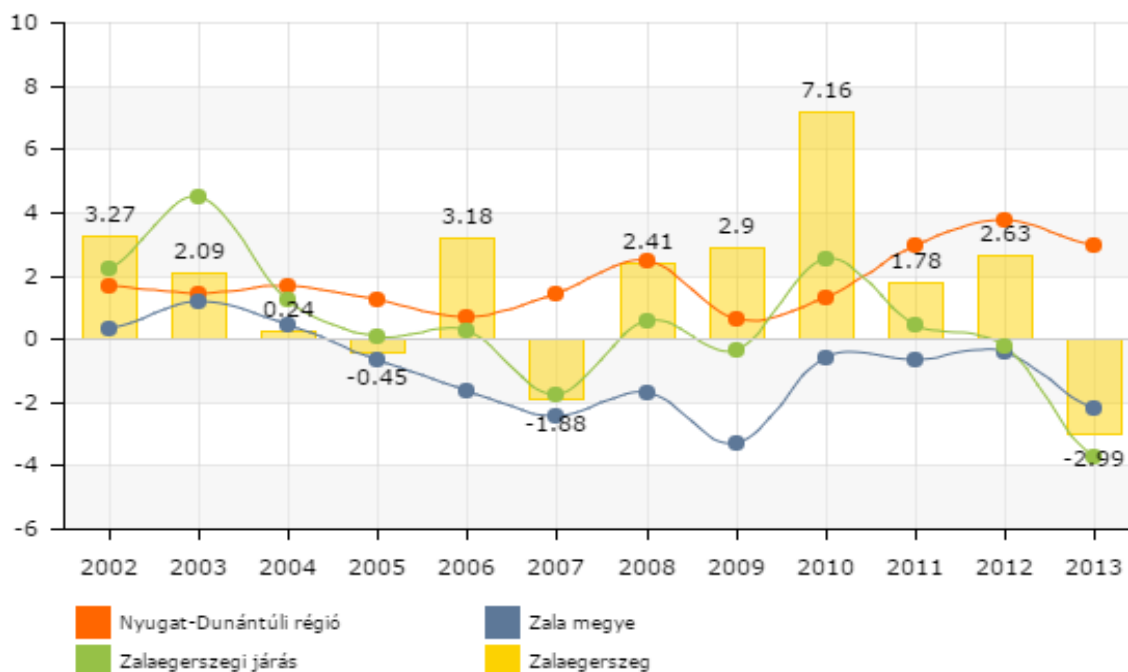
55-59	2143	2473	4616	55-59	2318	2910	5228	55-59	1937	2391	4328
60-64	1564	1888	3452	60-64	1961	2392	4353	60-64	2148	2763	4911
65-69	1170	1667	2837	65-69	1380	1813	3193	65-69	1709	2211	3920
70-74	939	1396	2335	70-74	967	1553	2520	70-74	1150	1654	2804
75-	1251	2453	3704	75-	1419	2759	4178	75-	1522	3047	4569
Összesen:	28507	31575	60082	Összesen:	28030	31242	59272	Összesen:	27708	30839	58547

Forrás: Zalaegerszeg Megyei Jogú Város népesség nyilvántartása 2016.

2. sz. táblázat

Vándorlási egyenleg (ezrelék)

(c) 2016 Lechner Nonprofit Kft. Készült a TeIR-rel.



A korosztályok aránya átrendeződést mutat: a fiatal népesség aránya folyamatosan és jelentős mértékben csökken, a 40-49 évesek aránya enyhe növekedést, míg az 50-59 évesek aránya enyhe csökkenést mutat, az időskorú lakosság aránya trendszerűen és jelentős mértékben emelkedik, ez a tendencia egy **öregedő zalaegerszegi népesség képét vetíti előre**.

III.4. CSALÁDI ÁLLAPOT

A zalaegerszegi népesség családi állapotára vonatkozó adatok bemutatása során a KSH népszámlálási eredményeit használtuk fel.

3. sz. táblázat

A 15 éves és idősebb népesség családi állapot szerint Zalaegerszegen

Családi állapot	2001. év (fő)	2011. év (fő)
Nőtlen, hajadon	15 266	16 678
Házias	27 689	23 561
Özvegy	5 018	5 296
Elvált	4 589	6 452
Összesen	52 562	51 987
Közülük élettársi kapcsolatban él	2 786	5 415

Forrás: KSH Népszámlálás 2001 és 2011.

A vizsgált időszakban mind országosan, mind Zalaegerszegen folytatódott az a hosszabb ideje érvényesülő tendencia, mely szerint egyre kevesebben élnek házasságban (2001-ben a zalaegerszegiek 53%-a, míg 2011-ben csak 45%), miközben az egyedülállók és az elváltak (2001-ben 9%-a, míg 2011-ben már 12,5%) aránya emelkedett. Ez utóbbiakkal párhuzamosan elterjedt az élettársi kapcsolat, mint együttélési forma.

A 2001. évi népszámlálás idején 2.786 fő, míg 2011-ben már 5.415 fő élt élettársi kapcsolatban Zalaegerszegen, azaz megkétszereződött az élettársi kapcsolatban élők száma.

III.5. FOGLALKOZTATÁS, MUNKANÉLKÜLISÉG

A munkanélküliséget, mint az egyik legsúlyosabb következményekkel járó társadalmi jelenséget a regisztrált munkanélküliek és a tartós munkanélküliek számának alakulásával mérjük. Vizsgálati szempont a pályakezdő munkanélküliség alakulása, továbbá a munkanélküliség nemek szerinti megoszlása.

4. sz. táblázat

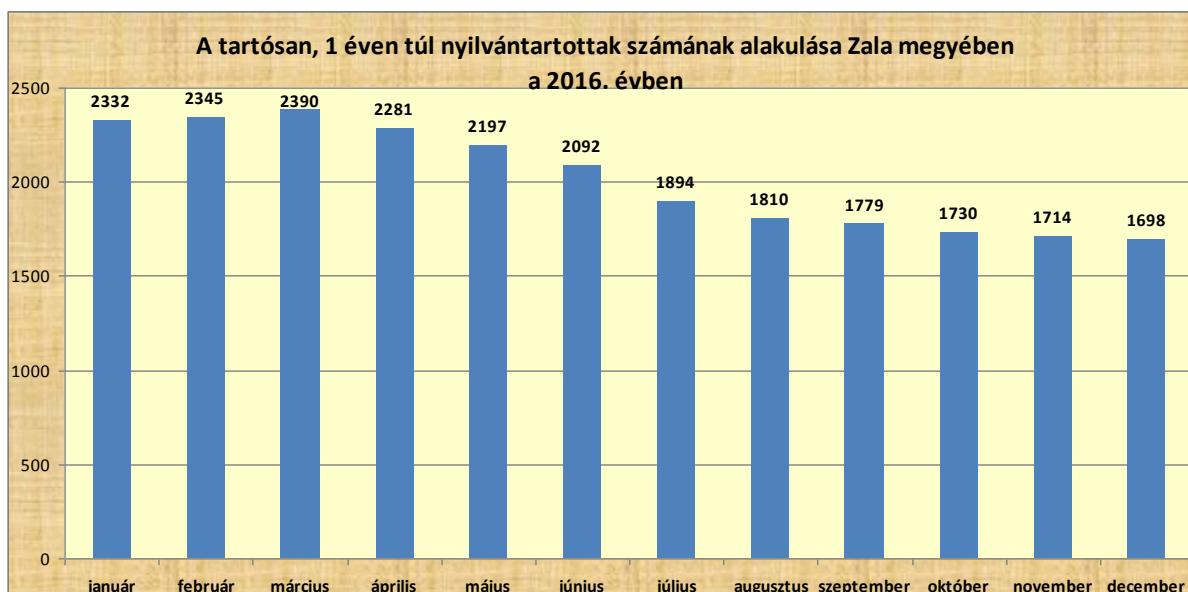
Munkanélküliségi adatok
Zala megyében

Megnevezés	2015. nov.	2016. nov.	Változás az előző évihez, %	Változás az előző havihoz, %
Nyilvántartott álláskeresők száma, fő	8.497	6.918	- 18,6	- 0,7
Nyilvántartott álláskeresők aránya, %	6,6	5,5	- 1,1%-pont	-
Pályakezdő	961	660	- 31,3	- 6,8
25 éves és fiatalabb	1515	1.216	- 19,7	- 3,7
Férfi	4.193	3.469	- 17,3	- 0,8
Nő	4.304	3.449	- 19,9	- 0,6
Szakképzetlen	3.243	2.461	- 24,1	- 2,2
Diplomás	517	410	- 20,7	- 1,7
Nyilvántartásba belépő a hónap során	1.535	1.232	- 19,7	- 14,2
Ebből: első alkalommal belépő	153	136	- 11,1	- 5,5
Álláskeresési járadékban részesül	1.078	1.110	+ 3,0	+ 0,5
Tartósan (egy éven túl) regisztráltak*	2.330	1.714	- 26,4	- 0,9
Tartósan regisztráltak aránya, %	27,4	24,8	- 2,6%-pont	-

* Egy éve, vagy annál régebben megszakítás nélkül minden hónapban szerepelt a regisztráltak állományában
Forrás: Zala Megyei Kormányhivatal Társadalombiztosítási és Foglalkoztatási Főosztály 2016.

5. sz. táblázat

A tartósan álláskeresők számának alakulása 2016-ban



Forrás: Zala Megyei Kormányhivatal Társadalombiztosítási és Foglalkoztatási Főosztály 2016.

2016. november végén a megyében a **nyilvántartott álláskeresők száma 6.918 fő** volt, ami az októberinél 0,7 %-kal, az előző év azonos időszakához képest pedig 1.579 fővel kevesebb. Tehát a nyilvántartott álláskeresők száma az egy évvel korábbinál 18,6 %-kal alacsonyabb érték. Érdeemes megjegyezni továbbá, hogy a 2014. év azonos időszakához viszonyítva a munkahelyteremtő beruházások és fejlesztések eredményének köszönhetően két év alatt 42,8 %-os csökkenést ért el a mutató. Az álláskeresők számának csökkenésében a szezonális munkaerőigények bővülése, valamint a feldolgozóipari munkáltatóknál jelentkező viszonylag magas kereslet, továbbá a közfoglalkoztatás bővülése is szerepet játszott. Ilyen alacsony érték ezt megelőzően csak 1990-ben, a munkanélküliség felfutásakor volt tapasztalható a nyilvántartott álláskeresők vonatkozásában. A korábbi időszakokhoz hasonlóan a nyilvántartott álláskeresők száma novemberben átmeneti mérsékelt növekedést mutat, ezt többnyire a szezonális foglalkoztatás átmeneti csökkenése igazolja. Így történt ez az utolsó vizsgált periódusban is. Megyén belül valamennyi járásban csökkent a nyilvántartott álláskeresők száma az előző év azonos időszakához mérten. A Keszthelyi és a Zalaegerszegi járásban a megyei átlagot meghaladó, vagy is 20 %-nál is magasabb a mérséklődés mértéke. Folyamatosan csökken a **tartósan** – egy évnél régebb óta folyamatosan – **álláskeresők száma**. November végén 1.714 fő volt, az egy évvel korábbinál 616 fővel azaz 26,4 %-kal kevesebb.

6. sz. táblázat

A nyilvántartott álláskeresők száma és változása

Járás	Szám(fő)			2016. november havi		
	2015. november	2016.		az év novemberi	előző havi	
		október	november			
				százalékában		
Keszthely	1308	956	984	75,2	102,9	

Lenti	440	387	390	88,6	100,8	
Nagykanizsa	3093	2610	2628	85,0	100,7	
Zalaegerszeg	2645	2093	2030	76,7	97,0	
Zalaszentgrót	414	352	349	84,3	99,1	
Letenye	597	568	537	89,9	94,5	
Megye összesen	8497	6966	6918	81,4	99,3	

Forrás: Zala Megyei Kormányhivatal Társadalombiztosítási és Foglalkoztatási Főosztály 2016.

A **nyilvántartott álláskeresők aránya** 2016. november végén 5,5%-os volt a megyében, ami az egy évvel korábnál 1,1%-ponttal alacsonyabb. Értéke Lenti, Zalaegerszeg és Keszthely térségében 4,3-4,6 % körüli, a megyei átlagtól mintegy 1,1 %-ponttal alacsonyabb. Ezek a területeken tartósan alacsonyabb az arány a megyei átlagnál, de 2016. novemberében már a zalaszentgróti járásban is átlag alatti nyilvántartott álláskeresők arányt regisztráltak. Korábban itt is - a nagykanizsai és a letenyei járással együtt - folyamatosan magasabb volt a ráta értéke a megyeinél. Hosszú ideje a Letenyei járásban a legmagasabb a ráta, de Nagykanizsa térségében is átlag feletti nagyságrendű.

7. sz. táblázat

A nyilvántartott álláskeresők arányának alakulása

Járás	Álláskeresők aránya (%)			Változás az előző	
	2015.	2016.		év novemberihez	hónaphoz
	november	október	november	viszonyítva	
Keszthely	5,9	4,4	4,5	-1,4	0,1
Lenti	5,1	4,6	4,6	-0,5	0,0
Nagykanizsa	8,7	7,5	7,6	-1,1	0,1
Zalaegerszeg	5,4	4,4	4,3	-1,1	-0,1
Zalaszentgrót	6,0	5,3	5,2	-0,8	-0,1
Letenye	8,7	8,5	8,0	-0,7	-0,5
Megye összesen	6,6	5,5	5,5	-1,1	0,0

Forrás: Zala Megyei Kormányhivatal Társadalombiztosítási és Foglalkoztatási Főosztály 2016.

Az újonnan bejelentett nem támogatott álláshelyek száma novemberben az előző havihoz hasonlóan ezer körüli volt, ami több az átlagosnál. Az év első 10 hónapjában 9100 volt az összes új, nem támogatott igény, ami 400-zal alacsonyabb a rendkívül magas egy évvel korábnál.

A konkrét munkaköröket tekintve a jelentős számú, szakképzettséget nem igénylő egyszerű foglalkozású (többségében összeszerelő) mellett bolti eladókat, bútorasztalosokat, kőműveseket, valamint ácsokat kerestek a munkáltatók az októberi új bejelentések alapján. Az előző hónapról áthúzódó keresletet is figyelembe véve a fentiekén kívül még többek közt tehergépkocsi vezetők, hegesztők, lakatosok, forgácsolók, varrók iránt is jelentős volt az igény.

A be- és kiáramlás adatait vizsgálva látható, hogy 2016. novemberében 1.232 fő került a nyilvántartásba, míg a regisztrációból 1.280 fő lépett ki. A kilépők száma 48 fővel haladta meg a belépőkét, melyet a nyilvántartott álláskeresőkön belül a pályakezdők számának egyenes csökkenése magyaráz.

November hónap során az álláskeresővé váló nem pályakezdő belépők száma a kilépőkével egyensúlyban volt. Munkakörönkénti összetételt tekintve a segédmunkások, alkalmi munkások, egyéb egyszerű foglalkozásúak száma volt legmagasabb ezúttal is.

8. sz. táblázat

A be- és kiáramlás adatai

Megnevezés	2016. október			2016. november		
	Belépők	Kilépők	Egyenleg	Belépők	Kilépők	Egyenleg
Nem pályakezdők	1268	1262	6	1082	1082	0
Pályakezdők	168	213	-45	150	198	-48
Összesen	1436	1475	-39	1232	1280	-48
Belépőkből:						
- első ízben jelentkező	144	-	-	136	-	-
- visszalépő	1292	-	-	1096	-	-

Forrás: Zala Megyei Kormányhivatal Társadalombiztosítási és Foglalkoztatási Főosztály 2016.

Két év alatt a nyilvántartott álláskeresőkön belül 1.300 főről 660 főre mérséklődött a pályakezdő álláskeresők száma, ami az összes álláskereső 9,5 %-a. Az előző havihoz viszonyítva 6,8 %-kal az előző év azonos időszakához képest pedig 31,3 %-kal kevesebb a számuk. Jelentősen mérséklődött az első ízben jelentkező pályakezdők beáramlása is.

9. sz. táblázat

A nyilvántartott álláskereső pályakezdők száma és aránya a megyében

Járás	A nyilvántartott álláskereső pályakezdők száma, fő			Arányuk, az összes álláskereső %-ában		
	2015. november	2016. november	Változás, %	2015. november	2016. november	Változás, %-pont
Keszthely	130	76	- 41,5	9,9	7,7	- 2,2
Lenti	30	20	- 33,3	6,8	5,1	- 1,7
Nagykanizsa	286	196	- 31,5	9,2	7,5	- 1,7
Zalaegerszeg	371	283	- 23,7	14,0	13,9	- 0,1
Zalaszentgrót	60	36	- 40,0	14,5	10,3	- 4,2
Letenye	84	49	- 41,0	14,1	9,1	- 5,0
Zala összesen	961	660	- 31,3	11,3	9,5	- 1,8

Forrás: Zala Megyei Kormányhivatal Társadalombiztosítási és Foglalkoztatási Főosztály 2016.

Ami a zalaegerszegi álláskeresőket illeti, számuk negyedével (25 %-kal) csökkent az elmúlt egy év során. A 2014. novemberéhez viszonyított adat ennél még kedvezőbb képet mutat. A csökkenés mértéke az óta elérte a 44 %-ot. A rendelkezésre bocsátott adatok szerint 1.079 fő álláskeresőt tart nyilván a Zala Megyei Kormányhivatal Társadalombiztosítási és Foglalkoztatási Főosztálya. Az álláskeresők közel fele (49,4 %-a) továbbra is a 26-50 év közötti korosztályból kerül ki, minimálisan csökkent a fiatalabbak és enyhén emelkedett ugyanakkor az idősebbek aránya. Az álláskeresők között az elmúlt évben csökkent a pályakezdők aránya, jelenleg 146 fő pályakezdőt tart nyilván a rendszer.

10. sz. táblázat

**A zalaegerszegi álláskeresők nem és korcsoport szerint
[2015. november -2016. november]**

	2015. november		2016. november	
	fő	arány	fő	arány
Férfi	678	46,9	519	48,1
Nő	767	53,1	560	51,9
Nem együttesen	1445	100	1079	100
25 év és alatta	268	18,5	194	18,0
26 - 50 év	732	50,7	533	49,4
50 év felett	445	30,8	352	32,6
Korcsoport együttesen	1445	100	1079	100
Nem pályakezdő álláskereső	1253	86,7	933	86,5
Pályakezdő álláskereső	192	13,3	146	13,5

Forrás: Zala Megyei Kormányhivatal Társadalombiztosítási és Foglalkoztatási Főosztály 2016.

A zalaegerszegi álláskeresők közel 1/3-a (310 fő) alacsony iskolai végzettséggel rendelkezik (általános iskola, vagy általános iskolai végzettség nélkül), mely jelentősen rontja az egyén elhelyezkedési esélyeit. A diplomás munkanélküliek aránya az összes álláskereső között 9,4 %-os. A következő táblázat adataiból jól látszik, hogy változatlanul a szakmunkások jelentik a legnagyobb hányadát az álláskeresőknek (26,6 %).

11. sz. táblázat

**A zalaegerszegi álláskeresők iskolai végzettsége
[2015. november -2016. november]**

Iskolai végzettség	2015. november		2016. november	
	fő	arány	fő	arány
ált. iskolai végz. nélkül	53	3,7	43	4,0
általános iskola	413	28,6	267	24,7
szakiskola	34	2,3	18	1,7
szakmunkásképző	352	24,4	287	26,6
gimnázium	135	9,3	118	10,9
szakközépiskola	255	17,6	189	17,5
technikum	71	4,9	56	5,2
főiskola	89	6,2	59	5,5
egyetem	43	3,0	42	3,9
Összes	1445	100	1079	100

Forrás: Zala Megyei Kormányhivatal Társadalombiztosítási és Foglalkoztatási Főosztály 2016.

Az elmúlt időszakban több, a vállalkozások igényeire alapuló foglalkoztatás-fejlesztési program indult a városban működő vállalkozások bevonásával, melyek a munkaerőpiacra történő visszavezetést segítik elő.

III.6. ISKOLÁZOTTSÁG, NYELVTUDÁS

12. sz. táblázat

A 7 éves és idősebb népesség a legmagasabb befejezett iskolai végzettség szerint

Iskolai végzettség		2001. év (fő)	2011. év (fő)
Az általános iskola	Első évfolyamát sem végezte el	815	495
	1-7. évfolyam	7 920	4 599
	8. évfolyam	12 184	11 229
Középfokú iskola érettségi nélkül, szakmai oklevéllel		13 197	11 468
Érettségi		14 854	17 613
Egyetemi, főiskolai oklevél		9 080	10 451
Összesen		58 050	55 855

Forrás: KSH Népszámlálás 2001 és 2011.

Az elmúlt évtizedekben az általános tendenciákhoz hasonlóan a városban is jelentősen nőtt az iskolázottság színvonala. Valamennyi végzettség tekintetében számottevő volt a javulás, elsősorban azonban a közép- és felsőfokúak száma és aránya nőtt. Ebben jelentős szerepe volt annak, hogy egyre többen tanultak tovább, s egyúttal számos oktatási forma közül is választhattak. Ezzel párhuzamosan csökkent a 8 osztálynál alacsonyabb végzettségűek hányada, ami szorosan összefügg az általános tankötelezettség korhatárának emelkedésével, s a korábbi iskolarendszerben tanuló időskorúak számának fokozatos csökkenésével.

Érdekes, hogy amíg Zala megyében (elsősorban a megye határmenti fekvésének köszönhetően) a leggyakrabban beszélt idegen nyelv a német, addig Zalaegerszegen az angol a legnépszerűbb idegen nyelv.

III.6.1. NEMZETISÉG, ANYANYELV

13. sz. táblázat

Zalaegerszeg város lakónépessége nemzetiségek szerint

Nemzetiség, nyelv	2001. év (fő)	2011. év (fő)
Magyar	58 464	50 832
Arab	1	18
Bolgár	3	8
Cigány (romani, beás)	472	802
Görög	1	3
Horvát	27	36
Kínai	-	10
Lengyel	18	25
Modern héber, zsidó	3	-
Német	64	138
Orosz	-	14
Örmény	1	6
Román	22	69

Ruszin	2	6
Nemzetiség, nyelv	2001. év (fő)	2011. év (fő)
Szerb	6	22
Szlovák	1	17
Szlovén	14	12
Ukrán	21	25
Vietnámi	-	12
Egyéb	-	81
Nem válaszolt	2 586	8 392
Ismeretlen	210	-
Összesen	61 866	60 528
Népesség	61 654	59 499

Forrás: KSH Népszámlálás 2001 és 2011.

A 2011. évi népszámlálás során a nemzetiségi hovatartozásra és az anyanyelvre vonatkozó kérdésekre nem volt kötelező a válaszadás, ugyanakkor egy személy több nemzetiséget is megjelölhetett. A városban 2001-ben az összeírandó személyek 4 százaléka nem nyilatkozott az anyanyelvéről, 4,2 százaléka pedig a nemzetiségi kötődéséről, 2011-ben pedig mindkét kérdésre egyformán 14 százaléka nem adott választ.

A cigányokon kívül (akiknek létszáma 10 év alatt a kétszeresére emelkedett) a határmenti fekvés miatt elsősorban németek és horvátok, illetve románok élnek ezen a vidéken, ám viszonylag kis létszámú közösséget alkotnak.

A 2001. évi census időpontjában a válaszolók 95 százaléka volt magyar anyanyelvű, ez 2011. évre 86 százalékra csökkent, ezzel párhuzamosan jelentősen emelkedett (10%-kal) a választ megtagadók száma. Magyar anyanyelvűek mellett elsősorban cigány, valamint német és horvát anyanyelvűek élnek a városban. 2001. évhez képest jelentősen emelkedett a városban a kínai és az arab anyanyelvű polgárok száma.

III.6.2. VALLÁS

A lakosság vallási hovatartozásáról is a népszámlálási adatokból nyerhetünk információkat.

14. sz. táblázat

A zalaegerszegi népesség vallás, felekezet szerint

		2001. év (fő)	2011. év (fő)
Katolikus	Római katolikus	44 466	31 242
	Görög katolikus	115	86
Ortodox keresztény		32	19
Református		2 332	1 727
Evangélikus		983	637
Izraelita		33	30
Más vallási közösséghez, felekezethez tartozik		299	658
Vallási közösséghez, felekezethez nem tartozik		7 162	7 744
Ateista		- ¹	764
Nem kívánt válaszolni, nincs válasz		6 232	16 592
Összesen		61 654	59 499

1

A népszámlálási kérdőív ilyen válaszlehetőséget nem tartalmazott.

Az egyén felekezethez, vallási közösséghez tartozására vonatkozó kérdés 1949 után 2001-ben jelent meg újból a népszámlálási kérdőíveken. Akárcsak 2001-ben, úgy 2011-ben sem volt kötelező válaszadás a hitbéli meggyőződésre vonatkozóan. A legutolsó népszámlálás időpontjában Zala megye népességének 76 %-a, míg a város lakosságának 72 %-a, vagyis közel 43 ezer személy nyilatkozott vallási meggyőződéséről.

A táblázat adataiból kitűnik ugyanakkor, hogy 2001. évihez képest jelentősen emelkedett a 2011. évi népszámlálás során a vallásra vonatkozó kérdésre vonatkozó választ megtagadók száma és aránya. Amíg 2001-ben valamivel több, mint a népesség 10 %-a, addig 10 évvel később már több, mint 16.000 ember nem kívánt válaszolni a vallásra, felekezetre vonatkozó kérdésekre.

A vallásra vonatkozó kérdésre válaszolók körében közel 20%-kal nőtt az egyházhoz, felekezethez nem tartozók aránya. 2001-ben válaszolók közel nyolctizede tartozott valamelyik felekezethez, 2011-ben már csak 58%-uk. Zalaegerszegen a római katolikusok száma a legnagyobb (31.242 fő), őket követik reformátusok (1.727 fő), majd az evangélikusok (637 fő), az izraelita vallásúak száma 30 fő volt.

III.7. LAKÁS, LAKHATÁS

A 2011. október 1-jei népszámlálás időpontjában 127.122 lakást számláltak össze Zala megyében, ez az országos állomány 2,9 százalékát – a népességhez hasonló arányt – jelentette. Területi összehasonlításban – a népességszámhoz hasonlóan – csupán a Nógrád, a Tolna és a Vas megyei állomány kisebb a zalainál. A lakások száma a két utolsó census között 8,4 százalékkal nőtt, ami az átlagoshoz hasonló bővülésnek felel meg, az országos rangsorban pedig az első harmadba sorolódott. Az ezredfordulót követően kibontakozó lakáspiaci fellendülés, majd visszaesés itt is nyomon követhető, elsősorban az évtized első felében épültek nagy számban – jelentős részben a városokban piaci céllal – új lakások.

Ez a változás a lakásállomány korösszetételében is megfigyelhető. 2011. október 1-jén a lakott lakások száma (lakott üdülőkkel együtt) a megyében 109.699, a nem lakottaké 17.423 volt. Az üres, idényszerűen vagy más célra (például irodaként, orvosi rendelőként) használt lakások állománya ismét nagyobb ütemben (37 százalékkal) bővült, mint a lakottaké (5,0 százalék).

Ebben a megye aprófalvas településszerkezete, a községek népességcsökkenése, az átlagosnál nagyobb fokú öregedése mellett a városi kínálat növekedése, valamint néhány település esetében a turizmus – s így az összeírás őszi időpontja – is szerepet játszott.

Erre utal az is, hogy az üres lakások hányada egyedül Somogy megyében magasabb a Zalainál.

Településtípus alapján az üres lakások előfordulása a községekben jóval nagyobb mint a városokban, s ezen belül is népességnagyságuk alapján jelentős különbségek láthatók. Mindkét körben a kisebb lélekszámúak helyzete tekinthető kedvezőtlenebbnek.

A városokban a lakásállomány átlagosan 11, a községekben viszont 17 százaléka állt üresen, vagy használták más célra. Zalaegerszegen a lakások 6,5 százaléka állt üresen, ez lényegesen alacsonyabb, mint a megyei átlag, ugyanakkor a 2001- évi cenzushoz képest jelentősen emelkedett a nem lakott lakások aránya.

15. sz. táblázat

A lakott és nem lakott lakások, Zala megye
[2011. év]

Településtípus	Lakott	Nem lakott	Összesen	Lakott	Nem lakott	Összes
	Lakások száma			Lakás a 2001. évi százalékában		
Zalaegerszeg	24 189	1 694	25 883	109,6	169,2	112,2
Nagykanizsa	20 616	1 808	22 424	106,3	159,2	109,2
Többi város	20 139	4 473	24 612	106,7	141,9	111,8
Városok összesen	64 944	7 975	72 919	107,6	150,8	111,1
Községek, nagyközségek	44 755	9 448	54 203	101,4	127,0	105,1
Megye összesen	109 699	17 423	127 122	105,0	136,9	108,4

Forrás: KSH Népszámlálás 2011.

16. sz. táblázat

A zalaegerszegi lakott lakások tulajdonjelleget és használati jogcím szerint
[2001. év]

megnevezés	Összesen	Tulajdon jelleg		
		Magánszemély	önkormányzat	Más intézmény, szervezet
		tulajdona		
Tulajdonosi	20 326	20 326	-	-
Bérleti	1 814	900	714	200
Más jogcímű	74	61	5	8
Összesen	22 214	21 287	719	208

Forrás: KSH Népszámlálás 2001.

17. sz. táblázat

A zalaegerszegi lakott lakások tulajdonjelleget és használati jogcím szerint
[2011. év]

megnevezés	Összesen	Tulajdon jelleg		
		magánszemély	önkormányzat	Más intézmény, szervezet
		tulajdona		
Tulajdonosi	21 800	21 800	-	-
Bérleti	2 126	1 246	731	149
Más jogcímű	263	214	16	33
Összesen	24 189	23 260	747	182

Forrás: KSH Népszámlálás 2011.

Ami a lakott lakások tulajdoni szerkezetét jellemzi, megállapítható, hogy a lakások döntő többsége (90 %-a) magántulajdonban van, a két népszámlálás közötti időszakban valamelyest emelkedett a bérelt lakások száma és aránya (8,1 %-ról 8,8 %-ra) és gyakorlatilag stagnált az önkormányzati lakások aránya. Az építőipart érintő központi intézkedések (áfa csökkentés,

CSOK módosítása) hatására közel két éve emelkedő tendenciát mutat az építések, azon belül a lakásépítések száma, mely a kereslet és a lakásárak emelkedésével jár együtt.

2001. és 2011. között a lakások nagyságának alakulását az új építkezések összetetten befolyásolták. Az elsősorban a lakosság által építtetett családi házak mérete nőtt, miközben főként a városokban, piaci céllal kivitelezettek között emelkedett a kisebb alapterületűek hányada. Ezáltal a két utolsó népszámlálás időpontja között a megye és a város lakásállományának átlagos alapterülete kismértékben nőtt, a nagyság szerinti megoszlás pedig a tágasabb lakások felé tolódott el. 2011. október 1-jén a lakott lakások átlagos alapterülete 82 m²-t tett ki, ami a nagyobbak közé tartozott az országban.

Településtípus alapján a megyei jogú városokban találhatóak átlagosan a legkisebb, a községekben pedig a legnagyobb otthonok.

18. sz. táblázat

A lakások alapterülete Zala megye [2011. év]

Településtípus	-39	40-59	60-79	80-99	100-	Összesen	-39	100-
	m ² alapterületű lakások száma						m ² alapterületű lakások (2001=100,0)	
Zalaegerszeg	1 396	9 759	5 814	3 403	3 807	24 189	107,6	114,9
Nagykanizsa	1 264	8 535	4 950	2 600	3 267	20 616	101,8	113,1
Többi város	758	4 318	4 996	4 119	5 948	20 139	97,2	117,1
Városok összesen	3 418	22 622	15 760	10 122	13 022	64 944	103,0	115,5
Községek, nagyközségek	671	4 537	9 621	13 210	16 716	44 755	60,2	121,2
Megye összesen	4 089	27 159	25 381	23 332	29 738	109 699	92,2	118,6

Forrás: KSH Népszámlálás 2011.

19. sz. táblázat

A zalaegerszegi lakott lakások szobaszám és alapterület szerint [2001. év]

Megnevezés	Szobaszám			
	1	2	3	4
-29	281	18	1	-
30-39	901	104	7	-
40-49	662	1 652	69	4
50-59	142	5 594	1 228	9
60-79	69	1 853	3 094	350
80-99	17	714	1 433	684
100-	8	214	1 088	2 018
összesen	2 080	10 149	6 920	3 065

Forrás: KSH Népszámlálás 2001.

A zalaegerszegi lakott lakások szobaszám és alapterület szerint [2011. év]

Megnevezés	Szobaszám			
	1	2	3	4-
-29	246	14	1	-
30-39	937	182	11	5
40-49	587	1 890	118	7
50-59	115	5 592	1 425	35
60-79	74	1 777	3 358	605
80-99	20	679	1 659	1 045
100-	6	180	1 030	2 591
összesen	1 985	10 314	7 602	4 288

Forrás: KSH Népszámlálás 2011.

A lakott lakások szobaszáma a két census között jelentősen nem változott. Az egyszobás lakások száma és aránya valamelyest csökkent (9%-ról 8,2%-ra), szintén csökkent a kétszobás lakások száma, ugyanakkor emelkedett a három és négy szobás lakások száma és aránya. A lakások alapterületének változása szintén illeszkedik ezekhez a folyamatokhoz, azaz jelentősen emelkedett a nagyobb alapterületű lakások száma.

A lakosság életminőségét a lakásszám gyarapodása, valamint az alapterület növekedése mellett a lakások felszereltsége, komfortossága is befolyásolja, ami a két utolsó népszámlálás között tovább javult. Már az 1990-es évek végére a város majd minden lakása (98,6 %-a) vezetékes vízzel ellátott volt, a közcsatorna, és a gázhálózat ugrásszerű fejlődése az utóbbi két évtizedben ment végbe. E közüzemi fejlesztések az új építésű lakások jobb felszereltsége mellett a meglévő állomány folyamatos korszerűsítését is szolgálták.

III.7.1. AZ ÖNKORMÁNYZATI BÉRLAKÁSOK MUTATÓI

A szociálpolitika szempontjából különösen fontos területe a lakásrendszernek az önkormányzati bérlakás-szektor.

Zalaegerszegen az önkormányzati bérlakások száma jelenleg 794, tehát ennyi család, háztartás él az önkormányzat tulajdonában lévő lakásokban.

Az önkormányzati bérlakások a lakások komfortfokozata szerint

Év	Komfortfokozat										összesen db
	Összkomfortos		Komfortos		Félkomfortos		Komfort nélküli		Szükséglakás		
	db	%	db	%	db	%	db	%	db	%	
2011.	485	55,42	298	34,06	5	0,57	67	7,66	20	2,29	875
2012.	481	56,59	278	32,71	5	0,59	66	7,76	20	2,35	850
2013.	471	58,22	267	33,00	1	0,12	56	6,92	14	1,74	809
2014.	472	58,78	262	32,63	1	0,13	54	6,72	14	1,74	803
2015.	466	58,54	261	32,79	1	0,13	54	6,78	14	1,76	796
2016.	466	58,69	260	32,75	1	0,13	53	6,67	14	1,76	794

Forrás: Polgármesteri Hivatal Szociális és Igazgatási Osztály 2016.

A táblázatból látható, hogy a vizsgált időszakban folyamatosan csökkent az önkormányzati bérlakások száma. A csökkenés elsődleges oka, hogy tovább folytatódott a bérlakás elidegenítés folyamata. Az elmúlt évben az elővásárlási joggal érintett lakások bérlők számára történő eladása mellett sor került üres lakások és bérlakások lakottan történő értékesítésére is. A lakásállományon belül a lakások komfortfokozata lényegében nem változott.

22. sz. táblázat

Az önkormányzati bérlakások a lakások szobaszáma szerint

Év	Szobaszám											
	1		1,5		2		2,5		3		3 <	
	db	%	db	%	db	%	db	%	db	%	Db	%
2011.	395	45,14	148	16,92	285	32,57	23	2,63	19	2,17	5	0,57
2012.	383	45,06	144	16,94	278	32,71	21	2,47	19	2,47	5	0,58
2013.	359	44,38	137	16,93	270	33,37	19	2,35	19	2,35	5	0,62
2014.	353	43,95	136	16,94	271	33,75	19	2,37	19	2,37	5	0,62
2015.	352	44,22	136	17,09	264	33,16	19	2,39	20	2,51	5	0,63
2016.	352	44,34	135	17,00	263	33,12	19	2,39	20	2,52	5	0,63

Forrás: Polgármesteri Hivatal Szociális és Igazgatási Osztály 2016.

Az elmúlt 3 évben minimálisan emelkedett a lakásállományon belül az 1 és 1,5 szobás lakások aránya, míg a 2 szobás lakások aránya minimálisan csökkent a lakásszámok csökkenése mellett.

A település demográfiai, lakhatási, gazdasági helyzetének, a családok és háztartások szerkezetének bemutatását és elemzését követően a helyi szociális ellátórendszer struktúráját, kapacitását, valamint az igénybevevők körének alakulást ismertetjük.

III.8. A ZALAEGRSZEGEN MŰKÖDŐ SZOCIÁLIS ÉS GYERMEKJÓLÉTI ELLÁTÓRENDSZER JELLEMZŐI

III.8.1. Szociális ellátórendszer jellemzői Zalaegerszegen és Zala megyében

23. sz. táblázat

A zalaegerszegi szociális ellátórendszer kapacitásai 2016. év

Szolgáltatások/ Ellátások	Szolgáltató/ Intézmény neve	Fenntartó	Ellátottak száma/ férőhelyszám ² (fő)	Várakozók száma ³ (fő)
Étkeztetés	Zalaegerszegi Gondozási Központ	Zalaegerszegi Szociális Társulás	414	0
Házi segítségnyújtás	Zalaegerszegi Gondozási Központ	Zalaegerszegi Szociális Társulás	71	0
Házi segítségnyújtás	Baptista Tevékeny Szeretet Misszió	Baptista Tevékeny Szeretet Misszió	148	0
Házi segítségnyújtás	Dániel Református Házigondozó Szolgálat	Magyarországi Református Egyház	59	0
Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás	Zalaegerszegi Gondozási Központ	Zalaegerszegi Szociális Társulás	67	30

² Az intézmények adatszolgáltatása alapján 2016.

³ Az intézmények adatszolgáltatása alapján 2016.

Támogató szolgálat	Dániel Református Támogató Szolgálat	Magyarországi Református Egyház	29	0
Támogató szolgálat	MMSZ Sorstárs Támogató Szolgálat	Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület	28	0
Támogató szolgálat	Fogyatékkal Élők Támogató Szolgálata Zalaegerszeg	Magyar Vöröskereszt Zala Megyei Szervezete	39	0
Támogató szolgálat	Kolping Támogató Szolgálat	Kolping Oktatási Szociális és Intézményfenntartó Szervezet	56	0
Közösségi ellátás	Pszichiátriai Betegek Közösségi Ellátó Szolgálata Zalaegerszeg	Magyar Vöröskereszt Zala Megyei Szervezete	48	0
Közösségi ellátás	Szenvedélybetegek Közösségi Ellátó Szolgálata Zalaegerszeg	Magyar Vöröskereszt Zala Megyei Szervezete	52	0
Család- és gyermekjóléti szolgáltatás	Zalaegerszegi Család- és Gyermekjóléti Központ	Zalaegerszeg Megyei Jogú Város Önkormányzata	1853	0
Utcai szociális munka	Hajléktalanok Átmeneti Gondozási Központja	Magyar Vöröskereszt Zala Megyei Szervezete	121	0
Időskorúak nappali ellátása	Zalaegerszegi Gondozási Központ	Zalaegerszegi Szociális Társulás	130	0
Fogyatékos személyek nappali ellátása	Mandulavirág Fogyatékkal Élők Református Gondozóháza	Magyarországi Református Egyház	30	0
Hajléktalan személyek nappali ellátása	Hajléktalanok Átmeneti Gondozási Központja	Magyar Vöröskereszt Zala Megyei Szervezete	20	0
Pszichiátriai betegek nappali ellátása	Zalaegerszegi Gondozási Központ	Zalaegerszegi Szociális Társulás	20	0
Szenvedélybetegek nappali ellátása	Zalaegerszegi Gondozási Központ	Zalaegerszegi Szociális Társulás	10	0
Időskorúak gondozóháza	Zalaegerszegi Gondozási Központ	Zalaegerszegi Szociális Társulás	42	71
Hajléktalanok éjjeli menedékhelye és átmeneti szállása	Hajléktalanok Átmeneti Gondozási Központja	Magyar Vöröskereszt Zala Megyei Szervezete	70	0
Idősek otthona	Zalaegerszegi Gondozási Központ	Zalaegerszegi Szociális Társulás	98	157
Idősek otthona	Zala Megyei Gondoskodás Egyesített Szociális Intézmény	Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság	265	67
Idősek otthona	Miasszonyunk Időskorúak Otthona	Kolping Oktatási és Szociális Intézményfenntartó Szervezet	54	154
Fogyatékos személyek otthona	Mandulavirág Fogyatékkal Élők Református Gondozóháza	Magyarországi Református Egyház	39	17
Fogyatékos személyek otthona	Zala Megyei Gondoskodás Egyesített Szociális	Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság	100	24

	Intézmény			
Pszichiátriai betegek otthona	Zala Megyei Gondoskodás Egyesített Szociális Intézmény	Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság	100	24
Pszichiátriai betegek lakóotthona	Levendél László Otthon	Esthajnal Alapítvány	20	1

Forrás: Polgármesteri Hivatal Humánigazgatási Osztály 2016.

A fenti táblázatban igyekeztünk átfogóan (fenntartótól, ellátási kötelezettségtől függetlenül) bemutatni a zalaegerszegi szociális ellátórendszert.

Látható, hogy meglehetősen széleskörű szolgáltatási palettáról van szó, a városban 19 különböző személyes gondoskodást nyújtó szociális szolgáltatás érhető el. Egyes szolgáltatásokat több szolgáltató/intézmény is biztosít, így például 3 szolgáltató végez házi segítségnyújtást, 4 szolgáltató nyújt támogató szolgáltatást, és 3 idősek otthona működik a városban. A szolgáltató oldal is meglehetősen színes, hiszen állami, önkormányzati, egyházi és civil fenntartó is biztosít szolgáltatásokat.

A szolgáltatások közül

- 9 szolgáltatást/ellátást önkormányzati,
- 8 ellátást egyházi,
- 7 ellátást civil
- 3 ellátást állami, fenntartó nyújt⁴.

Ami a szolgáltatások igénybevevőit illeti:

- étkeztetésben: 414 fő
- házi segítségnyújtásban: 278 fő
- jelzőrendszeres házi segítségnyújtásban: 67 fő
- támogató szolgáltatásban: 149 fő
- közösségi ellátásban 100 fő
- család- és gyermekjóléti szolgáltatásban 1853 fő
- utcai szociális munkában: 121 fő
- nappali ellátásban: 210 fő
- idősek otthonában 417 fő
- idősek gondozóházában 42 fő
- fogyatékos személyek otthonában: 139 fő
- pszichiátriai betegek otthonában és lakóotthonában 120 fő

részére biztosított férőhely, illetve kerül ellátásra.

Az **alapszolgáltatások** rendszere a városban teljes körűen kiépített, az igénybevevők számára számos szolgáltatás esetében biztosított a választás lehetősége is, a szolgáltatások kapacitása is elégségesnek mondható, hiszen mindösszesen egyetlen ellátási forma (jelzőrendszeres házi segítségnyújtás) esetében tartanak nyilván (30 fő) várakozót. Itt két férőhelybővülés történt, de ennek ellenére megötszöröződött a várakozók száma.

A **szakellátások** vonatkozásában igazán komoly várakozó lista az idősek ápoló-gondozó otthonainál tapasztalható, itt a 417 férőhelyre összesen 443 fő várakozót tartanak nyilván, ami jelentősen meghaladja a rendelkezésre álló kapacitást. Igen magas még a várakozók száma és aránya az idősek gondozóházában is, itt a 42 férőhelyre 71 fő várakozik.

⁴

A szolgáltatások száma a halmazódásokkal együtt összesen 27

A városi szociális ellátórendszer bemutatása mellett a koncepcióban kizárólag a Zala megyei bentlakásos rendszer elemzésére térünk ki, hiszen a városi rendszer szervezése, struktúrájának fejlesztése, működtetése szempontjából ennek van relevanciája. A bentlakásos ellátórendszer adatait az 1. számú melléklet tartalmazza.

Bentlakásos intézmények kapacitása ellátotti csoportonként

- idősök ellátása: 1.643 férőhely
- fogyatékos személyek ellátása: 419
- pszichiátriai betegek ellátása: 461
- hajléktalanok ellátása: 195
- szenvedélybetegek ellátása: 52

Összesen: 2.770 férőhely

Látható, hogy a meglévő férőhelyek (2.770) 59%-a (1.643) idősök ellátására (idősök ápoló-gondozó otthona emelt szintű férőhelyekkel együtt, idősök gondozóháza) szolgál. Ez a demográfiai trendek és a megjelenő szükségletek alapján természetesen nem meglepő. A rendelkezésre álló kapacitás 15 %-a fogyatékkal élőkre, 17 %-a pszichiátriai betegek, 7%-a hajléktalanokra, míg mindössze 2%-a a szenvedélybetegekre irányul.

Megállapítható, hogy a megyében teljesen hiányzik a pszichiátriai-, és szenvedélybetegek átmeneti ellátása.

III.8.2. Ellátási kötelezettség teljesítése

A Szocvtv. település nagyság szerint határozza meg az egyes önkormányzatok feladatait a **szociális szolgáltatások** biztosítása terén.

A hatályos Szocvtv. alapján Zalaegerszeg Megyei Jogú Város Önkormányzata - mint 30.000 főnél több állandó lakossal rendelkező megyei jogú város - köteles az alapszolgáltatási feladatokat, éjjeli menedékhelyet, hajléktalan személyek átmeneti szállását, időskorúak gondozóházát, idősök otthonát, valamint - amennyiben a lakossági szükségletek indokolják - hajléktalanok otthonát és hajléktalan személyek rehabilitációs intézményét megszervezni és fenntartani.

A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (a továbbiakban: Gyvt.) szabályozza az önkormányzatok **gyermekvédelmi feladatait**.

24. sz. táblázat

Zalaegerszeg Megyei Jogú Város Önkormányzata által - saját intézményében vagy ellátási szerződés útján – biztosított szociális szolgáltatások

Szolgáltatási forma megnevezése	Szolgáltatást nyújtó intézmény Megnevezése
• étkeztetés	Zalaegerszegi Gondozási Központ
• házi segítségnyújtás	Zalaegerszegi Gondozási Központ
• család- és gyermekjóléti szolgáltatás	Zalaegerszegi Család-és Gyermekjóléti Központ
• jelzőrendszeres házi segítségnyújtás	Zalaegerszegi Gondozási Központ

• utcai szociális munka ⁵	Hajléktalanok Átmeneti Gondozási Központja
• időskorúak nappali ellátása	Zalaegerszegi Gondozási Központ
• fogyatékos személyek nappali ellátása ⁶	Mandulavirág Fogyatékkal Élők Református Gondozóháza
• hajléktalan személyek nappali ellátása ⁷	Hajléktalanok Átmeneti Gondozási Központja
• pszichiátriai betegek nappali ellátása	Zalaegerszegi Gondozási Központ
• szenvedélybetegek nappali ellátása	Zalaegerszegi Gondozási Központ
• időskorúak gondozóháza	Zalaegerszegi Gondozási Központ
• hajléktalanok éjjeli menedékhelye és átmeneti szállása ⁸	Hajléktalanok Átmeneti Gondozási Központja
• idősek otthona	Zalaegerszegi Gondozási Központ
• fogyatékos személyek otthona ⁹	Mandulavirág Fogyatékkal Élők Református Gondozóháza

25. sz. táblázat

Zalaegerszeg Megyei Jogú Város Önkormányzata által - saját intézményében vagy ellátási szerződés útján – biztosított gyermekjóléti/gyermekvédelmi szolgáltatások

Szolgáltatási forma megnevezése	Szolgáltatást nyújtó intézmény Megnevezése
• család- és gyermekjóléti szolgáltatás	Zalaegerszegi Család- és Gyermekjóléti Központ
• bölcsődei ellátás	Zalaegerszegi Egyesített Bölcsődék
• helyettes szülői ellátás	Zalaegerszegi Család-és Gyermekjóléti Központ
• családok átmeneti otthona ¹⁰	Magyar Vöröskereszt Családok Átmeneti Otthona

A szociális és gyermekvédelmi szolgáltatásokat önkormányzatunk 3 intézmény fenntartásával biztosítja. Két intézmény végleges, a Zalaegerszegi Család- és Gyermekjóléti Központ határozott idejű működési engedéllyel rendelkezik (2019. december 31-ig).

Az ellátórendszer bemutatását követően világossá válik, hogy önkormányzatunk mind a **szociális területen, mind a gyermekvédelem területén** ellátási kötelezettségének eleget téve, **valamennyi – jogszabályban előírt – szolgáltatást biztosítja.**

⁵ Ellátási szerződés keretében biztosított ellátás

⁶ Ellátási szerződés keretében biztosított ellátás

⁷ Ellátási szerződés keretében biztosított ellátás

⁸ Ellátási szerződés keretében biztosított ellátás

⁹ Ellátási szerződés keretében biztosított ellátás

¹⁰ Ellátási szerződés keretében biztosított ellátás

III.8.3. Zalaegerszeg Megyei Jogú Város Önkormányzata által nyújtott pénzbeli és természetbeni ellátások (2016. év)

A pénzbeli és természetben nyújtott ellátások célja, hogy a nehéz anyagi körülmények között élő családok terheit csökkentse, az ilyen családban élő gyermekek hátrányos helyzetét mérsékelje, illetve anyagi okok miatt egyetlen gyermeket se kelljen kiemelni a családjából.

A Szocvtv. megújította a rászorulókat támogató rendszerét. Az új rendszerben 15 önkormányzati hatósági ügy, 1 jegyzői hatáskörbe tartozó gyermekvédelmi támogatás és 1 szociális pályázat intézése tartozik az Önkormányzat feladatkörébe. A jelentkező igények és támogatások rászorultsági feltételeinek az összehangolása érdekében az év során három alkalommal került sor az önkormányzati rendelet módosítására. Ennek során pozitív irányú változtatások történtek, miáltal az ellátások a rászorulókat szélesebb köre számára váltak elérhetővé. Ennek érdekében, hogy az önhibájukon kívül nehéz helyzetbe kerülő személyek kaphassanak segítséget a közösségtől, ugyanakkor a támogatási rendszer visszaélésre se adjon módot, folyamatosan vizsgálja az önkormányzat a szabályok érvényesülését.

Az alacsony jövedelmű családok áram- és gázdíj költségéhez 2015-ben az Önkormányzat havi 3.000.- Ft összegű energiatámogatással járult hozzá. A támogatást 2016. évtől a **lakásfenntartási segély** váltotta fel. A lakásfenntartási segély – elődjével szemben - a lakhatással kapcsolatos kiadások szinte teljes köréhez (kivéve az albérleti díjat és a lakáshitelt) megállapítható. Mivel azonban az elsődleges cél a lakhatás megőrzése, így a segély az önkormányzati lakásban élők számára csak lakbér és külön szolgáltatások díjához nyújtható. Az idős (öregségi nyugdíjban) és egészségkárosodott (rehabilitációs, vagy rokkantsági ellátásban részesülő) személyekből álló családok és az egyedül élők magasabb jövedelemig vehetik azt igénybe, és magasabb összegű támogatást kapnak (6000 Ft). A célzott felhasználás érdekében a segély folyósítása természetben, a szolgáltató részére történik. A lakásfenntartási segélyt 606 igénylőnek állapítottuk meg, ami 132 fővel magasabb az energiatámogatásban részesülők számánál. A segélyre jogosultak 37,4 %-a egyedül élő, 32 fő előrefizetős áram, vagy gázmérő feltöltéséhez, 52 fő jogosult pedig szilárd tüzelő vásárláshoz vette igénybe a támogatást.

A **gyógyszertámogatás** az igazoltan és rendszeresen vényköteles gyógyszert fogyasztók költségeihez nyújt segítséget. Ennek érdekében, hogy a legrászorultabbak hathatós segítséget kapjanak az elmúlt évben két alkalommal került sor a támogatás feltételeinek módosítására. Februártól a szükséges minimális havi gyógyszerköltség 6.000.- Ft-ról 5.000.- Ft-ra csökkent, a támogatás összege pedig az addigi egységes 6.000.- Ft helyett a kiváltott gyógyszerek költségéhez lett igazítva, 3-4-6-8 és 10 ezer forintot meghatározva. A második féltévtől az idősek és rokkantak esetében a rászorultság jövedelmi értékhatára az öregségi nyugdíjminimum 25-50 %-ával emelkedett. A célzott felhasználás biztosítására 2016. II. féltévtől pedig a támogatást gyógyszerutalvány formájában biztosítja az új igénylőknek.

Februártól van lehetőség **szociális krízisalap támogatás** megállapítására olyan esetekben, amikor a család önhibáján kívül, neki fel nem róható okból került kilátástalan helyzetbe, és amelyet maguk, illetve környezetük támogatásával sem tudtak megoldani. A hatáskört a Szociális, Lakás és Egészségügyi Bizottság gyakorolja. A döntés előkészítésére és a döntés tartalmára egy munkacsoport tesz javaslatot. A támogatást 71 olyan rászoruló számára állapította meg a Bizottság, ahol az adható összeggel a krízishelyzet még kezelhető volt. A jogosultak közül 51 fő átlag 112.505,- Ft eseti támogatásban, míg 25 fő átlagosan 5 hónapig havi 17.830,- Ft rendszeres támogatásban részesült.

A **lakhatási krízisalap támogatás** a jogalkotói szándék szerint azoknak teremtene lehetőséget a lakhatási költségekből keletkezett adósság felszámolására, akik krízishelyzet miatt 2016.

január 1-jét követően legfeljebb háromhavi hátralékot halmoztak fel. Mindössze egy esetben került sor lakbér és közös költség tartozás okán 116.836,- Ft támogatás megállapítására a 75 % visszafizetésétől eltekintve.

A munkanélküliek közül a nyugdíjkorhatárt 5 éven belül betöltők, vagy a munkaképesség-csökkenéssel rendelkezők egyéb feltételek fennállása esetén **megélhetési támogatást** igényelhetnek. A havi 25.650,- Ft összegű segély 2016. évben havonta 18 fő részére lett utalva.

Temetési segéllyel 64 rászoruló kapott átlagosan 36.230,- Ft összegű segítséget hozzátartozója végtisztességének megadásához.

Köztemetés elrendelésére 34 esetben került sor, ami 79 %- a az előző évinek. A szilárd tüzelő beszerzéséhez 2016. februártól igényelhető **tűzifa támogatást** 22 olyan rászoruló kapta, aki koránál, egészségi állapotánál fogva nem képes kereső tevékenységgel előteremteni annak fedezetét.

A rendszeres gyermekvédelmi támogatás célja, hogy az anyagi okok miatt veszélyeztetett gyermeket segítse abban, hogy a gyermeki jogokkal összhangban a rászorult család képes legyen a gyermek otthonában történő ellátására. A támogatás szabályai 2016. január elsejétől kiegészültek azzal, hogy a kedvezmény alapján a gyermek szünidei gyermekétkeztetésre is jogosult.

A **rendszeres gyermekvédelmi kedvezmény** megállapítását nevelési-oktatási intézmény, gyámhatóság, más családvédelemmel foglalkozó intézmény, illetve természetes személy vagy a gyermekek érdekeinek védelmét ellátó társadalmi szervezet is kezdeményezheti.

A jogosultságot a szülő, a gyám, vagy a nagykorú gyermek részére lehet megállapítani. Kedvezményben részesülhet:

- a kiskorú,
- a nagykorú, 23 évesnél fiatalabb, a nappali oktatás munkarendje szerint tanulmányokat folytató gyermek,
- a 25 évesnél fiatalabb, felsőoktatási intézmény nappali tagozatán tanulmányokat folytató gyermek.

A rendszeres gyermekvédelmi kedvezményt azok a gyermeket gondozó családok vehetik igénybe, ahol az egy főre jutó jövedelem nem haladja meg az öregségi nyugdíj mindenkori legkisebb összegének (a továbbiakban: nyugdíjminimum) 130 %-át (37.050 Ft). Azokban az esetekben, amikor a gyermeket a törvényes képviselő egyedül neveli, a gyermek tartósan beteg, illetve súlyosan fogyatékos, 23 év alatti és középiskola nappali tagozatán, vagy 25 év alatti és felsőfokú oktatási intézmény nappali tagozatán tanul, a rászorultság jövedelmi határa a nyugdíjminimum 140 %-a (39.900 Ft).

A jogosultságnak vagyoni feltétele is van: a gyermeket gondozó családban az egy főre jutó vagyon (hasznosítható ingatlan, jármű, vagyoni értékű jog) értéke nem haladhatja meg külön-külön számítva az öregségi nyugdíj legkisebb összegének (28.500,-Ft) húszszorosát (570.000,-Ft), vagy együtt számítva annak hetvenszerezését (1.995.000,-Ft). Nem minősül vagyonnak az az ingatlan, amelyben a szülő vagy a tartásra köteles más törvényes képviselő életvitelszerűen lakik, az a vagyoni értékű jog, amely az általuk lakott ingatlanon áll fenn, továbbá a mozgáskorlátozottságra vagy tartós betegségre tekintettel fenntartott gépjármű.

A jegyző a kedvezményt egy évre, de legfeljebb a gyermek 23., ill. 25. életévének betöltéséig állapítja meg. A támogatás természetbeni ellátás, mellyel az óvodás, bölcsődés és általános iskoláskorúak a gyermekétkeztetést ingyenesen, a középiskolások 50 %-os kedvezménnyel

vehetik igénybe, továbbá egyéb kedvezményekre (pl.: ingyenes tankönyvre) is jogosultak. Ezen felül két alkalommal (augusztusban és novemberben) külön kérelem nélkül természetbeni támogatást kapnak **Erzsébet utalvány** formájában. Ennek összege gyermekenként 5.800 Ft. Az utalvány, fogyasztásra készétel, ruházat, valamint tanszer vásárlására használható fel.

Rendszeres gyermekvédelmi kedvezményre az év során 1027 gyermek, illetve fiatal felnőtt szerzett jogosultságot. Ez a szám 16,3 %-kal marad el a megelőző évitől (1227). A csökkenésben valószínűleg több körülmény játszik szerepet. Befolyásolja a családok anyagi helyzetének relatív javulása, a csökkenő gyermekszám, és az is, hogy a nyugdíjminimum 2008. február, a rászorultság jövedelmi határa pedig 2009. szeptember óta nem emelkedett. A jogosultak közül 403 volt az új igénylő, míg 624 esetben a lejárt jogosultság meghosszabbítását kérték.

Elutasításra 11 család esetben került sor, ebből egy család a vagyoni helyzete miatt, míg a többi kérelmező a törvényben foglaltnál magasabb egy főre jutó jövedelme miatt nem felelt meg a jogosultsági feltételeknek. A döntés ellen jogorvoslati kérelemmel nem éltek.

Az Erzsébet utalványt augusztus végén 748, november végén pedig 720 gyermek számára kézbesítette a posta. Fedezetét a központi költségvetés biztosította.

A rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesülő, a gyermek tartására köteles családba fogadó gyámul kirendelt hozzátartozó **pénzbeli ellátásra** jogosult, ha nyugellátásban, időskorúak járadékában, illetve egyéb nyugdíjszerű ellátásban részesül. Összege havi 6.270 Ft. A jogosultság megállapítására nem került sor.

Az intézményi gyermekétkeztetés költségének mérséklése céljával **gyermekétkeztetési támogatást** igényelhettek azok a családok, ahol az egy főre jutó jövedelem nem haladta meg egyedül nevelés esetén a nyugdíjminimum 170 %-át (48.450,-Ft), egyéb esetben a nyugdíjminimum 150 %-át (42.750,-Ft), és vagyonuk nincs. A támogatás egy évre szól. Összege étkezési naponként 150,-Ft, melyet természetben, közvetlenül a térítési díj beszedését végző intézményhez utalunk.

A gyermekétkeztetési támogatásra jogosult 40 gyermek számára az iskolai étkezés költsége közel felére csökkent.

A Bursa Hungarica Felsőoktatási Önkormányzati Ösztöndíjrendszer 2000. őszén indult és célja az esélyteremtés érdekében a hátrányos helyzetű, szociálisan rászoruló fiatalok felsőfokú tanulmányainak támogatása. Önkormányzatunk a program indulásától kezdve részt vesz a pályázati rendszerben.

Az ún. „A” típusú ösztöndíjat a nappali tagozatos hallgatók, a „B” típusút az utolsó éves, érettségi előtt álló középiskolások, illetve diplomával nem rendelkező és felsőoktatási intézménybe felvételt még nem nyert érettségizettek nyerhették el, ha a családjukban az egy főre jutó jövedelem nem haladta meg a nyugdíjminimum 200 %-át (57.000,-Ft-ot), 2016. július elsejétől pedig a 225 %-át (64.125,-Ft-ot) és vagyonuk nincs. A pályázat elbírálása során tanulmányi eredmény nem vehető figyelembe, illetve a megállapítás egyéb feltételhez, kötelezettség vállalásához (pl. letelepedés, munkavállalás...) sem köthető.

Az „A” ösztöndíj két félévre, a „B” hat félévre szól.

A támogatás két részből áll. Az **önkormányzati ösztöndíjrész** kiegészül a vele azonos összegű, de legfeljebb havi 5.000 Ft **minisztériumi támogatással**. Az elmúlt évben az ösztöndíjat havonta 69 felsőoktatásban tanulónak folyósítottuk, ami azonos az előző évvel, de csupán 68 %-a a 2013. évinek. Az elmúlt két évben a szociális rászorultság jövedelmi határának jelentős (21.375.- Ft-tal történő) felemelésére került sor, hatása azonban egyelőre nem mutatkozott. Az

ösztöndíjjal önkormányzati forrásból átlagosan 8.250.- Ft támogatáshoz jutottak a hallgatók. Az ösztöndíjra fordított összes önkormányzati kifizetés 5.455 eFt volt.

A beiskolázás kiadásaihoz a legalacsonyabb jövedelmű, azaz a rendszeres gyermekvédelmi kedvezményre jogosult családban élő gyermekek, ill. fiatal felnőttek **egyszeri nevelési juttatást** igényelhetnek. A támogatás összege 8.550,-Ft, amit 360 gyermek és 35 fiatal felnőtt iskolakezdését könnyítette meg.

Az **átmeneti segély** azoknak a jövedelmi és vagyoni helyzetük alapján rászorulóknak tekinthető családoknak nyújt segítséget, akik elemi kár, váratlan esemény miatt létfenntartásukat veszélyeztető rendkívüli élethelyzetbe kerültek és a felmerült többletkiadáshoz családi támogatásra sem számíthatnak. Kifejezetten a gyermeknevelés kiadásaihoz 11 igénylő részesült átlagosan 20.450,-Ft összegű segélyben.

A támogatást szemüveg, tápszer, tankönyv és tanszerek vásárlására, óvodai, iskolai térítési díj hátraléokra fordították.

Az **újszülött gyermekek támogatásával** az önkormányzat a szülőknek a gyermekszületéssel kapcsolatos kiadásaihoz kíván hozzájárulni. Külön kérelem nélkül jogosult rá minden anyakönyvezett, újszülött gyermek, akinek állandó lakóhelyül a lakcímnnyilvántartásba zalaegerszegi lakcím került bejegyzésre.

A támogatás természetbeni ellátásként, vásárlási utalvány formájában vehető igénybe. Névértéke az első félévben gyermekenként 10.000,-Ft, július elsejétől pedig 30.000,-Ft-ra emelkedett.

Az utalványt 465 újszülött törvényes képviselője vehette át. A felhasznált önkormányzati forrás járulékokkal együtt 7.660 eFt-ot tett ki.

A hátrányos és halmozottan hátrányos helyzet fennállásának megállapítása jegyzői hatáskörben

A törvény értelmében a jegyző a hátrányos, halmozottan hátrányos helyzet megállapítására irányuló kérelem esetén az alábbi tényezők fennállását vizsgálja:

- a család nehéz anyagi helyzetét, amit a rendszeres gyermekvédelmi kedvezmény igazol;
- a szülő, vagy családba fogadó gyám alacsony iskolai végzettségét;
- a szülő, vagy családba fogadó gyám alacsony foglalkoztatottságát;
- az elégtelen lakáskörülményeket;
- azt a körülményt, hogy a család szegregátumnak nyilvánított lakókörnyezetben él-e.

Abban az esetben, ha a rendszeres gyermekvédelmi kedvezményre való jogosultságon kívül egy további feltétel megléte állapítható meg, az a hátrányos helyzet, ha két további feltétel megvalósul, az a halmozottan hátrányos helyzet fennállását jelenti. Az elmúlt évben 145 hátrányos helyzetű és 87 halmozottan hátrányos helyzetű gyermek jogosultságát állapította meg. Ebből a hátrányos helyzetet döntően, 122 esetben a szülő alacsony iskolai végzettsége, 19 esetben munkanélkülisége, 4 esetben pedig az elégtelen lakókörnyezet alapozta meg. A halmozottan hátrányos helyzetűek 60 százalékának (49 fő) szülője alacsony iskolai végzettségű és álláskereső, míg 39 százalékuk (32 fő) alacsony iskolai végzettségű, a gyermek pedig egészségtelen lakáskörülmények között él. Két gyermek fejlődését mindhárom körülmény hátráltatja.

A fentiekén túl a gyámhivatal hatáskörébe tartozó nevelésbe vétel, valamint a tanulói, hallgatói jogviszonyban álló fiatal felnőtt számára nyújtott utógondozói ellátás önmagában

megalapozza a halmozottan hátrányos helyzet fennállását. Adatokat erről a Zalaegerszegi Járási Hivatal, mint érintett hatóság tud adni a saját gyermekvédelmi feladatainak értékelésében.

Szünidei gyermekétkeztetés

A Gyvt. gyermekétkeztetésre vonatkozó szabályozása szerint 2016. január 1-jétől a települési önkormányzatok kötelező feladatává vált, új természetbeni, gyermekvédelmi ellátásként a **szünidei gyermekétkeztetés** biztosítása. A szünidei gyermekétkeztetés kiterjed az iskolai szünetre (téli, tavaszi, nyári, őszi) időszakára, valamint a bölcsőde és óvoda zárva tartása idejére is. A szünidei gyermekétkeztetés keretében a települési önkormányzatnak – a szülő, törvényes képviselő kérelmére – a napi, egyszeri, déli meleg főétkezést kell ingyenesen biztosítani a hátrányos helyzetű gyermek és a rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesülő, halmozottan hátrányos helyzetű gyermekek számára.

III.8.4. Zalaegerszeg Megyei Jogú Város Önkormányzata által biztosított szociális és gyermekjóléti szolgáltatások

III.8.4.1. Alapszolgáltatások

III.8.4.1.1. Étkeztetés

Az étkeztetés keretében azoknak a szociálisan rászorultaknak a legalább napi egyszeri meleg étkezéséről kell gondoskodni, akik azt - koruk, egészségi állapotuk, fogyatékoságuk, pszichiátriai betegségük, szenvedélybetegségük, vagy hajléktalanságuk miatt - önmaguk, illetve eltartottjaik részére tartósan vagy átmeneti jelleggel nem képesek biztosítani.

A **Zalaegerszegi Gondozási Központ** feladatkörébe tartozó *szociális étkeztetés* keretében napi egyszeri meleg ételt biztosít a rászorulóknak. Az étkeztetés az intézmény saját konyháinak igénybevételeivel, valamint két külső szolgáltató bevonásával történik. A konyhák területi elhelyezkedése révén lehetőség van arra, hogy az igénylő lakóhelyéhez legközelebb eső helyen vegye igénybe az ellátást.

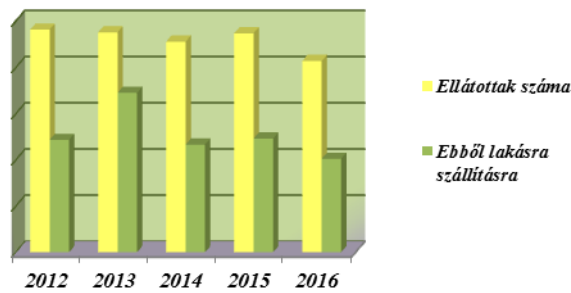
26. sz. táblázat

Kihasznátltság alakulása az étkeztetésben

	2012	2013	2014	2015	2016
Ellátottak száma	482	476	456	474	414
Ebből lakásra szállításra	243	345	233	246	202

Forrás: Zalaegerszegi Gondozási Központ 2016.

27. sz. táblázat



Zalaegerszegen az ellátottak 47 %-ának kiszállítással, a többieknek helyben fogyasztással vagy elvitel lehetőségével biztosítjuk az étkeztetést. Az utóbbi években megfigyelhető az étkeztetés piacosodása. Egyre több helyi vállalkozás, illetve különböző futárcégek lehetőséget biztosítanak a lakosság, többek között az idősek részére is, hogy tőlük, kiszállítással rendeljék meg a szolgáltatást.

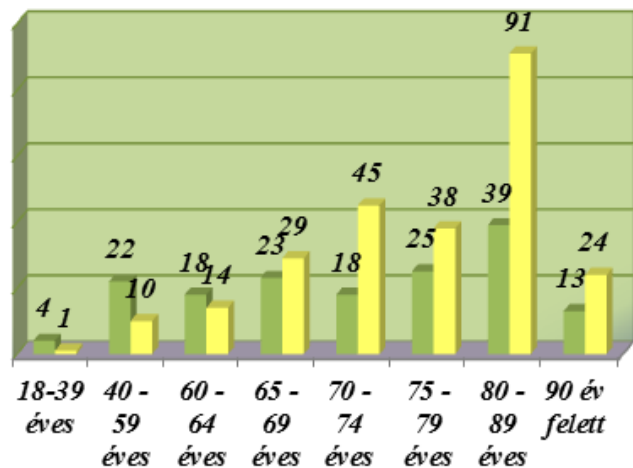
2016. évben a közétkeztetésre vonatkozó táplálkozás–egészségügyi előírásokról szóló 37/2014. (IV.30.) EMMI rendelet előírásai jelentős problémát okoztak, hiszen annak előírásait nehéz volt elfogadtatni az ellátottakkal.

A fenti két ok nagymértékben hozzájárult, hogy visszaesett az étkezők száma.

28. sz. táblázat

Az étkeztetésben ellátottak neme, kora

	Férfi	Nő
18-39 éves	4	1
40 - 59 éves	22	10
60 - 64 éves	18	14
65 - 69 éves	23	29
70 - 74 éves	18	45
75 - 79 éves	25	38
80 - 89 éves	39	91
90 év felett	13	24
Összesen:	162	252



Forrás: Zalaegerszegi Gondozási Központ 2016.

Az igénybe vevők életkorát tekintve az ellátottak 40 %-a (167 fő) 80 éven felüli. A nemek arányait tekintve 60%-uk nő, ugyanakkor látható, hogy „alacsonyabb életkorban” (65 év alatt) markáns férfi többlet tapasztalható, ebben a korban a rászorultságot az ellátottak pszichiátriai- vagy szenvedélybetegsége, illetve egészségi állapota indokolja.

III.8.4.1.2. Házi segítségnyújtás

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

A házi segítségnyújtás keretében biztosítani kell

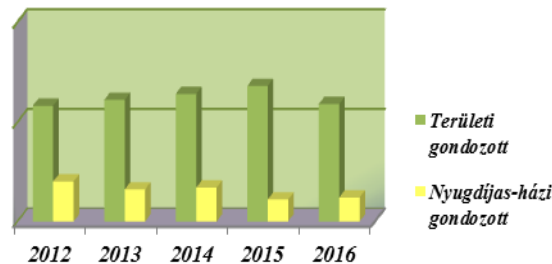
- a) az alapvető gondozási, ápolási feladatok elvégzését,
- b) az önálló életvitel fenntartásában, az ellátott és lakókörnyezete higiénias körülményeinek megtartásában való közreműködést,
- c) a veszélyhelyzetek kialakulásának megelőzésében, illetve azok elhárításában való segítségnyújtást.

Szintén a **Zalaegerszegi Gondozási Központ** biztosítja a *házi segítségnyújtást*, amely mint alapszolgáltatási forma a városban két részből áll, területi és nyugdíjsházi gondozásból.

29. sz. táblázat

**Kihasznátltság alakulása és megoszlása a házi segítségnyújtásban
2016. december 31-én**

	2012	2013	2014	2015	2016
Ellátottak száma	78	77	81	79	71
Területi gondozott	58	61	64	68	59
Nyugdíjas-házi gondozott	20	16	17	11	12



Forrás: Zalaegerszegi Gondozási Központ 2016.

A hatályos működési engedély szerint a szolgáltatásban ellátható személyek száma 2016. évben 171 fő, a tényleges ellátottak száma: 71 fő.

Az ellátottak számának csökkenésében szerepet játszott, hogy a városban több szolgáltató is biztosít házi segítségnyújtást alacsonyabb térítési díj ellenében.

Házi segítségnyújtásban részesülők gondozási szükséglet szerinti megoszlása 2016. évben

	1 órát el nem érő	napi 1 óra	napi 2 óra	napi 3 óra	napi 4 óra
0. fokozat	7	-	-	-	-
I. fokozat	-	33	13	7	-
II. fokozat	-	-	-	-	6
III. fokozat	-	-	-	-	5
Összesen:	7	33	13	7	11

Forrás: Zalaegerszegi Gondozási Központ 2016.

2016. december 31-én 64 fő személyi gondozásban, 7 fő pedig szociális segítségben részesült. Az igénylők közül magas a 80 éven fölüliek aránya (65%) és meghatározó hányada a nők köréből kerül ki.

2016. évben 114 személyt láttunk el, közel 40%-uknak év közben megszűnt a gondozása. Sajnos csak kisebb részükről mondható el, hogy állapotuk oly mértékben javult, hogy már nem igényelték tovább a segítségnyújtást. Ez a nagyfokú fluktuáció jelentős szervezési munkát és a dolgozókra nagyfokú lelki terhet ró.

A megszűnt ellátottak 20%-a elhunyt. A szolgáltatások átjárhatóságát mutatja, hogy a megszűntek 18%-a átmeneti, 26%-a tartós elhelyezést nyújtó intézménybe került a házi segítségnyújtásból.

Az ellátottak egy része a nagyobb gondozási igényű, nem ritkán a napi többszöri gondozást igényelő rászorulóknak kerül ki. Egy gondozónő átlagosan naponta 5-6 rászorulóknak nyújt segítséget. Emelkedik azon ellátottaknak a száma, akikhez naponta kétszer, háromszor (reggel, ebédidőben és az esti órákban) kell kimenni a gondozónőnek. A napi kétszeri, háromszori gondozásra az ellátott egészségi állapota és szociális helyzete miatt van szükség.

Az ellátottak egy részével évek óta kapcsolatban áll az intézmény, náluk is megfigyelhető a kor előrehaladtával a testi, szellemi leépülés. Egyre több olyan ellátott jelenik meg a rendszerben, aki már bekerülésekor igen rossz egészségi állapotban van, vagy a demencia tüneteit mutatja, ami nagy szakmai kihívást jelent a velük foglalkozó szociális gondozónak.

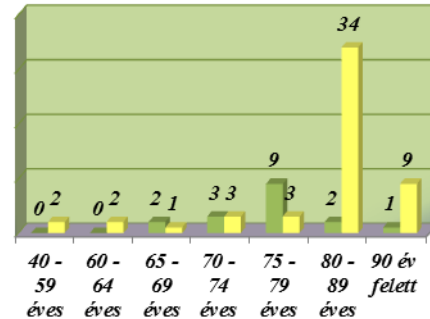
A házi segítségnyújtás keretében leggyakrabban nyújtott szolgáltatások:

- Szociális segítség keretében: bevásárlás, segítségnyújtás ételkészítésben és az étkezés előkészítésében, takarítás a lakás életvitelszerűen használt helyiségeiben
- Személyi gondozás keretében: gyógyszer adagolása, gyógyszerelés monitorozása, gyógyszerek kiváltása, a házi orvos írásos rendelésén alapuló terápia követése (véralvadást gátló injekció és inzulin beadása), mosdatás, öltöztetés, inkontinens beteg ellátása, bőrápolás. Jellemző még az ügyintézés, mentális tanácsadás, valamint a hely-helyzetváltogatás segítése lakáson belül és kívül.

31. sz. táblázat

A házi segítségnyújtásban részesülők nemenként és életkoronként

	Férfi	Nő
40 - 59 éves	0	2
60 - 64 éves	0	2
65 - 69 éves	2	1
70 - 74 éves	3	3
75 - 79 éves	9	3
80 - 89 éves	2	34
90 év felett	1	9
Összesen:	17	54



Forrás: Zalaegerszegi Gondozási Központ 2016.

Ami az igénybevevők *életkorát* illeti, itt is fokozatos emelkedés figyelhető meg, jelenleg az ellátottak 65%-a (46 fő) 80 éven felüli, a nemenkénti arányait tekintve 76%-uk nő.

III.8.4.1.3. Család- és gyermekjóléti szolgáltatás

2016. január 1-től a törvényi változások következtében a Zalaegerszegi Család- és Gyermekjóléti Központ belső struktúrája átalakult. A jogszabály az addig külön működő családsegítést és gyermekjóléti szolgáltatást integrálta. A járásszékhelyi települések család- és gyermekjóléti szolgálataiból létrejöttek a család- és gyermekjóléti központok. Zalaegerszeg, járásközpontként a szolgálat és a központ feladatait is ellátja.

Az intézmény két önálló szakmai egységben dolgozik (SZMSZ szerint):

Családsegítő szakmai egység: család- és gyermekjóléti szolgálat feladatait látja el

Esetmenedzseri szakmai egység: család- és gyermekjóléti központ feladatait látja el.

A feladatkörök átalakultak, de az alapellátás célja nem változott: hozzájárulni „a gyermek testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődésének, jólétének, a családban történő nevelésének elősegítéséhez, a veszélyeztetettség megelőzéséhez és a kialakult veszélyeztetettség megszüntetéséhez, valamint a gyermek családjából történő kiemelésének a megelőzéséhez”. (1997. évi XXXI. tv.)

A szakmai egység ellátja a Gyvt. 39. § (2)-(4) bekezdése, 40. §-a, valamint a Szocvtv. 64. §-a szerinti feladatokat.

A családsegítés keretében biztosítandó feladatok:

- a szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadás,
- az anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzübeli, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás megszervezése,
- a családgondozás, így a családban jelentkező működési zavarok, illetve konfliktusok megoldásának elősegítése,
- a közösségfejlesztő programok szervezése, valamint egyéni és csoportos készségfejlesztés,
- a tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adóssághterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékosokkal élők, a krónikus betegek, a szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, a kábítószer-problémával küzdők, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek és családtagjaik részére tanácsadás nyújtása,
- a kríziskezelés, valamint a nehéz élethelyzetben élő családokat segítő szolgáltatások,
- a menedékjogról szóló törvényben meghatározott társadalmi beilleszkedés elősegítése,
- a veszélyeztetettséget észlelő és jelző rendszer működtetése, a nem állami szervek, valamint magánszemélyek részvételének elősegítése a megelőző rendszerben,

A gyermekjóléti szolgáltatás keretében biztosítandó feladatok:

- a gyermek testi, lelki egészségének, családban történő nevelésének elősegítése,
- a szabadidős programok szervezése,
- a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése,
- a kialakult veszélyeztetettség megszüntetése,
- a gyermekkel és családjával végzett szociális munkával (a továbbiakban: családgondozás) elősegíteni a gyermek problémáinak rendezését, a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozása,
- a családi konfliktusok megoldásának elősegítése, különösen a válás, a gyermekelhelyezés és a kapcsolattartás esetében,
- kezdeményezni: egyéb gyermekjóléti alapellátások, szociális alapszolgáltatások, egészségügyi ellátások, pedagógiai szakszolgálatok igénybevitelét.

Család- és gyermekjóléti szolgáltatás keretében **mindösszesen 670 család** került kapcsolatba (341 család tárgyévben új kliensként jelent meg) az intézménnyel, melyből **500 család részére biztosítottak szociális segítőmunkát** az önkéntesség keretein belül, **108 család egyszeri ügyintézésben** részesült, **62 család esetében került sor védelembe vételre**, amely **91 gyermeket** érintett.

A családok részére intézményen belül **6619 alkalommal**, intézményen kívül **4314 alkalommal** nyújtottunk valamilyen szolgáltatást, ami összesen **10933 alkalom** volt 2016-ban.

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

A családsegítő szolgáltatás célja a Zalaegerszeg városban, és Nagypáli Közös Önkormányzati Hivatalhoz tartozó településeken élő, szociális és mentálhigiénés problémák miatt veszélyeztetett, illetve krízishelyzetbe került személyek, családok életvezetési képességeinek

megőrzése, az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, valamint a krízishelyzet megszüntetésének elősegítése.

A szociális szakemberek megelőző, probléma-specifikus szolgáltatásokkal, egyéni esetkezeléssel, szociális segítőmunkával, tanácsadással, látják el működési területükön alapszolgáltatási feladataikat.

A korábbi évekhez képest a statisztikai adatszolgáltatási kötelezettség is megváltozott, így nincs viszonyítási alap arra, hogy összehasonlításokat végezzünk, és abból vonjunk le következtetéseket.

Az esetszám (670 család 1853 fő) tükrében és a családokkal való munka során az látszik, hogy – az országos trendnek megfelelően – a családsegítést igénybe vevők aránya csökkent a legradikálisabban, valamint, hogy nagyobb figyelem helyeződött a gyermekes családokra, ezen belül a veszélyeztetettekre és a súlyos veszélyeztetettségben élőkre.

Az elsődleges probléma, amiben a szolgáltatást igénybe vevő család elsősorban segítséget kért. A családokkal végzett szociális munka során azt tapasztaljuk, hogy az esetek többségében a kliens/család által hozott probléma mellett valamilyen más nehézség, váratlan életeseemény vagy krízishelyzet is jelen van, ekkor a segítő már több problémával is dolgozik. A 2016-os év során megállapítható, hogy növekszik azon ügyek aránya, ahol több probléma van jelen egyidejűleg, amelyek felerősítve egymást nehezen megoldható problémák elé állítják a családokat és a segítőket egyaránt.

A korábbi évekhez képest megfigyelhető a családlátogatások számának az emelkedése, a családsegítők 1810 alkalommal voltak terepen a 2016-os év során. Az intézményen belüli és kívüli forgalmi adatokat vizsgálva elmondható, hogy a jogszabály által előírt 50%-os arányú terepen töltött munka csaknem minden családsegítő esetében megvalósult. A Nagypáli Közös Önkormányzati Hivatalhoz tartozó településeken a munkavégzés csaknem 100%-osan terepen történik, igazodva a helyi igényekhez.

III.8.4.1.4. Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás

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

A szolgáltatás elsődleges célja, hogy az egyedül, esetleg beteg hozzátartozóval élő sérült és idős emberek otthonukban is biztonságban érezhessék magukat, s ha szükséges, gondozásukat szakemberek végezzék.

A szolgáltatás fokozza az ellátást igénybe vevő biztonságérzetét, rugalmasan reagál az ellátottak szükségleteire, anélkül, hogy a rászorultság érzését váltaná ki bennük.

A szolgáltatást a **Zalaegerszegi Gondozási Központ** biztosítja 2004. évtől kezdődően.

Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás 2010. január 1-jétől kikerült a települési önkormányzatok kötelezően ellátandó feladatai köréből, azonban maga a feladat szorosan összefügg a házi segítségnyújtással. A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás finanszírozása, a feladatellátás átszervezésével, nem tartozik a központi költségvetési normatívával támogatott feladatok közé, a szolgáltatást biztosítóknak a szakmai felügyeletet ellátó szaktárcához kellett pályáznia, és a támogató – sikeres pályázat esetén - egyedi támogatási szerződéseket kötött a feladatot ellátókkal. Sikeres pályázat révén a Gondozási Központ ezen ellátást tudja biztosítani.

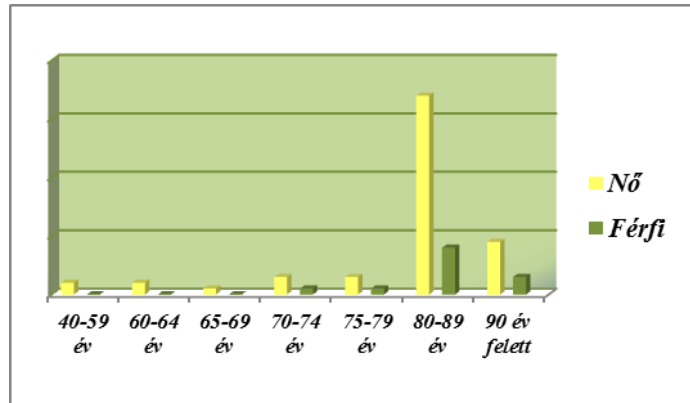
2012 nyarától a szolgáltatás biztosítása állami feladattá vált, az SZGYF a feladat ellátására további szerződést kötött.

2016. év december 31-én 66 készülékkel összesen 67 szociálisan rászoruló személy ellátására került sor.

32. sz. táblázat

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtásban részesülők száma és életkor szerinti megoszlása

	Nő	Férfi
40-59 év	2	0
60-64 év	2	0
65-69 év	1	0
70-74 év	3	1
75-79 év	3	1
80-89 év	34	8
90 év felett	9	3
Összesen:	54	13



Forrás: Zalaegerszegi Gondozási Központ 2016.

Az ellátásban részesülő 80 %-a nő, és ugyanennyien vannak a 80 év felettek.

33. sz. táblázat

Az ellátottak szociális rászorultság szerinti megoszlása 2016. évben

Egyedül élő 65 év feletti	62
Egyedül élő súlyos fogyatékos	1
Kétszemélyes háztartásban élő 65 év feletti	16
Kétszemélyes háztartásban élő súlyos fogyatékos	0
Összesen	79



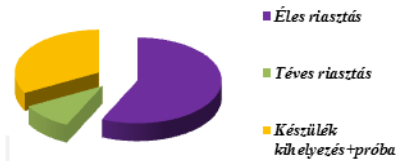
Forrás: Zalaegerszegi Gondozási Központ 2016.

A szociális rászorultság szerinti megoszlást tekintve elmondható, hogy zömében egyedül élő, 65 év felettek kérik a segélyhívó készüléket.

Segítségkérések számának alakulása

Év	2012	2013	2014	2015	2016
Segélykérések száma	124	77	169	98	79

	Január	Február	Március	Április	Május	Június	Július	Augusztus	Szeptember	Október	November	December	Összesen
Éles riasztás	6	4	4	5	8	1	7	4	2	1	0	3	45
Téves riasztás	1	0	2	3	0	1	0	0	0	0	1	0	8
Készülék kihelyezés+próba	6	0	2	1	0	2	0	4	6	0	3	2	26



Forrás: Zalaegerszegi Gondozási Központ 2016.

A riasztásokat 25%-ban rosszullet, betegség; 30%-ban elesés indokolta. A gondozói segítséget igénylő riasztások száma 2016 évben: 45.

Az ellátásra várakozók száma jelentősen megugrott, igény lenne a szolgáltatás bővítésére, ugyanakkor a szolgáltatás jövőjére vonatkozó tervek megvalósulása húzódik és csak részinformációk ismertek. A műszaki rendszer 13 éves, ma már nem tekinthető korszerűnek, teljes cserére szorulna. Az új szolgáltatási tartalom meghatározása céljából modellprogramot indítottak Segítő kezek elnevezéssel, melybe Budapest belvárosa, Kisvárdra és Szombathely kapcsolódott be. Ennek keretében egy olyan programon gondolkodnak, amely segítséget nyújtana az időseknek, pl. ha az idősek olyan karperecet hordhatnának, amellyel nemcsak orvosi vagy rendőri segítséget kérhetnek, de folyamatosan mérné vérnyomásukat is és még azelőtt vészjelzést adna le, hogy a rosszullet bekövetkezik. Az infokommunikációs eszközöket szociális rászorultság helyett pedig életkori alapján biztosítanák – bízunk benne, hogy a szolgáltatás jövőjére vonatkozó döntés hamarosan megszületik.

III.8.4.1.5. Utcái szociális munka

Az utcai szociális munka keretében biztosítani kell az utcán tartózkodó hajléktalan személy helyzetének, életkörülményeinek figyelemmel kísérését, szükség esetén ellátásának kezdeményezését, illetve az ellátás biztosításához kapcsolódó intézkedés megtételét.

A szolgálatot **Hajléktalanok Átmeneti Gondozási Központja** keretében 2 fő szakember (koordinátor és gondozó) látja el, az ellátást 2016. évben 121 fő vette igénybe, amely létszám a két évvel korábbihoz képest 20 %-os csökkenést mutat. Az utcán végzett munka elsősorban ártalomcsökkentésre irányul, ennek érdekében a szolgálat munkatársai az utcán élőknek, különösen a téli időszakban speciális természetbeni ellátásokat biztosítanak (teajarat, tartós élelmiszerek, takaró), krízishelyzetben pedig rendelkezésre állnak a Gondozási Központ széleskörű szolgáltatásai. Az „Útkereső” című -TÁMOP 5.3.3-13/1-2014-0008 számú projekt 2015. év közepéig tartott, mely Zalaegerszegen és Nagykanizsán komplex program (lakhatás, képzés, foglalkoztatás) keretében támogatta a kifejezetten utcán élő hajléktalanok reintegrációját. A TIOP 3.4.2-11/1.-2012-0286 számú „Élhető életteret gondozottjainknak”

című felújítási program keretében az Európai Unió és a Magyar Állam által nyújtott, mintegy 148.112.847,-Ft összegű támogatásból a hajléktalanok ellátását, illetve a családok átmeneti ellátását biztosító intézmények infrastrukturális fejlesztése történt meg 2015. októberéig.

Pályázati programok 2016-ban:

Étkeztetés:	378.000,- Ft (Hajléktalanokért Közalapítvány-EMMI)
Krízis autó működtetése:	1.000.000,- Ft (Hajléktalanokért Közalapítvány-EMMI)
Eü. ellátás, gyógyszer-kötszer:	755.000,- Ft (Hajléktalanokért Közalapítvány-EMMI)
Diszpécser szolgálat működése:	7.500.000,- Ft (Hajléktalanokért Közalapítvány-EMMI)
Országos Foglalkoztatási mintaprogram:	14.747.348,- Ft (Belügyminisztérium)

BM/1264-22-2016. számú pályázat:

A megyében 15 fő (Zalaegerszegen 6 fő) álláskereső hajléktalan részére teremtett lehetőséget közfoglalkoztatási jogviszonyban történő foglalkoztatásra intézményi takarító, kisegítő munkakörben. A pályázat időtartama: 2016.03.01.-2017.02.28.

A **Rászoruló Személyeket Támogató Operatív Program (RSZTOP)** keretében hajléktalan emberek részére kiegészítő étkeztetés-szolgáltatás történik, mely jelenleg napi 70 adag csomagolt meleg étel - mikrohullámú sütőben melegíthető adagonkénti csomagolásban - kerül kiosztásra az intézményben, illetve az utcai hajléktalanok körében Zalaegerszegen.

35. sz. táblázat

Hajléktalanok Átmeneti Gondozási Központja által biztosított ellátások igénybevételének alakulása

	Ellátási forma	Engedélyezett férőhely/létszám	Ellátottak száma fő		Kihasznátság %	
			2015. év	2016. év	2015. év	2016. év
1	Átmeneti szállás	40	65	54	100	100
2	Éjjeli menedékhely (férfi)	20	130	90	118	147
3	Éjjeli menedékhely (női)	10	52	47	118	147
4	Időszakos éjjeli m. hely	20	34	24	100	100
5	Nappali melegedő	20	172	154	174	183
6	Népkonyha	120	146	142	100	102
7	Utcai szociális munka	1	134	121	100	100

III.8.4.1.6. Időskorúak nappali ellátása

A nappali ellátás hajléktalan személyek és elsősorban a saját otthonukban élő,

- tizennyolcadik életévüket betöltött, egészségi állapotuk vagy idős koruk miatt szociális és mentális támogatásra szoruló, önmaguk ellátására részben képes személyek,
- tizennyolcadik életévüket betöltött, fekvőbeteg-gyógyintézeti kezelést nem igénylő pszichiátriai betegek, illetve szenvedélybetegek,
- harmadik életévüket betöltött, önkiszolgálásra részben képes vagy önellátásra nem képes, de felügyeletre szoruló fogyatékos, illetve autista személyek

részére biztosít lehetőséget a napközbeni tartózkodásra, társas kapcsolatokra, valamint az alapvető higiéniai szükségleteik kielégítésére, továbbá igény szerint megszervezi az ellátottak napközbeni étkeztetését.

A demográfiai adatok vizsgálatánál már megállapítást nyert az egész ország területét érintő előregedő társadalom ténye. A Zalaegerszegen élő 60 év felettek száma is fokozatosan emelkedik. Fokozott figyelmet igényel a 75 év felettek magas aránya.

Az **idősek nappali ellátása** a Zalaegerszegi Gondozási Központ feladata. Az idősek ellátása 3 telephelyen működő idősek klubjaiban, 120 férőhelyen történik. Az idős ellátásban 2016. évben naponta a 120 férőhelyen 101 ellátottat tartunk nyilván.

36. sz. táblázat

Férőhely kihasználtság alakulása az idősek nappali ellátásában

Időszak	Klubtagok száma december 31-én (fő)	Napi átlag megjelentek száma (fő)
2012	103	82
2013	102	81
2014	101	79
2015	100	79
2016	101	79

Forrás: Zalaegerszegi Gondozási Központ 2016.

A kihasználtsági mutatók alakulásában jelentős szerepet játszott, hogy időközben változtak az ellátottak számbavételre vonatkozó jogszabályi előírások. Természetesen az intézményi kihasználtságon belül az egyes klubok igénybevételi szintje között is vannak különbségek. Látható, hogy az ellátási kapacitás a felmerült igényekhez képest összességében megfelelő, várakozási idő nincs, a jelentkező szükségleteket jellemzően képes kielégíteni az intézmény. Az ellátottak 68 %-a nő. Az idősek ellátórendszerén belül a 80 éven felüliek aránya itt a legalacsonyabb (35% - 36 fő). Ez az arány – összehasonlítva más ellátásokban részesülők arányával - arra utal, hogy az életkor előrehaladtával egyre inkább más típusú szükségletek iránti igények merülnek fel (pl. otthoni gondozás, intézményi elhelyezés).

Demens személyek nappali ellátása:

A demens személyek nappali ellátása egy új típusú szolgáltatási forma, amelynek keretében valósítható meg a Pszichiátriai/Neurológiai Szakkollégium által befogadott demencia centrum demencia kórképet megállapító szakvéleményével rendelkező személyek szakszerű nappali ellátása.

Ez az új típusú ellátási forma 2009. július 1-jétől a Zalaegerszegi Gondozási Központ keretében működő **Landorhegyi Idősek Klubja** keretén belül működik **10 férőhellyel**.

2016. december 31-én 3 fő vette igénybe az ellátást, az év során 5 felvétel és 7 megszűnés volt. Az ellátottak 100%-a nő, 1 fő 80 év alatti.

III.8.4.1.7. Pszichiátriai és szenvedélybetegek nappali ellátása

A **pszichiátriai és szenvedélybetegek nappali intézménye** elsődleges feladata, hogy egyénre szabott rehabilitációs terv mellett elősegítse az igénybevevők társadalmi reintegrációját az intézmény által biztosított 30 férőhelyen (amelyből 20 férőhely szolgál a pszichiátriai betegek és 10 férőhely a szenvedélybeteg ellátására).

**A pszichiátriai és szenvedélybetegek nappali intézményében
ellátottak számának alakulása**

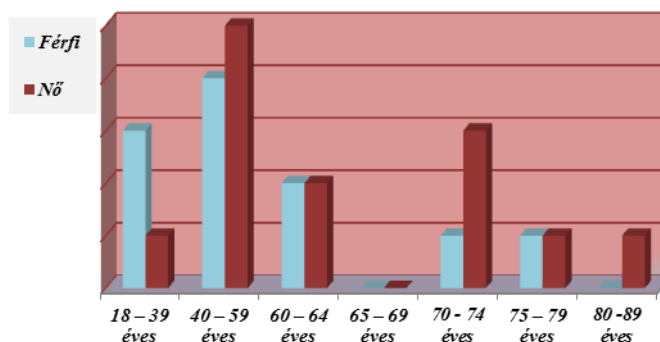
	2012	2013	2014	2015	2016
Ellátottak száma előző év végén	16	20	17	24	25
Ellátásba vettek száma	9	2	11	7	6
Ellátásból kikerültek száma	5	5	4	6	7
Ellátottak száma tárgyév végén	20	17	24	25	24

Forrás: Zalaegerszegi Gondozási Központ 2016.

2016. december 31-én a taglétszám: 24 fő, ebből 16 fő pszichiátriai beteg, 8 fő szenvedélybeteg.

Életkor szerinti megoszlás

Életkor	Férfi	Nő
18 – 39 éves	3	1
40 – 59 éves	4	5
60 – 64 éves	2	2
65 – 69 éves	0	0
70 - 74 éves	1	3
75 – 79 éves	1	1
80 -89 éves	0	1
Összesen:	11	13



Forrás: Zalaegerszegi Gondozási Központ 2016.

III.8.4.1.8. Fogyatékos személyek nappali ellátása

A *fogyatékkal élők nappali intézménye* a harmadik életévüket betöltött, önkiszolgálásra részben képes vagy önellátásra nem képes, és felügyeletre szoruló fogyatékos, illetve autista személyek részére biztosít lehetőséget a napközbeni tartózkodásra, társas kapcsolatokra, valamint az alapvető higiéniai szükségleteik kielégítésére, továbbá igény szerint megszervezi az ellátottak napközbeni étkeztetését.

A fogyatékos személyek nappali ellátást 2011. október 1-jétől a Magyarországi Református Egyház által fenntartott **Mandulavirág Fogyatékkal Élők Református Gondozóháza** biztosítja.

A fogyatékkal élők integrált intézménye

- **30 férőhelyes nappali intézményből,**
- **39 férőhelyes tartós bentlakásos ápolást, gondozást nyújtó intézményből áll.**

Az intézményhez támogató szolgálat is csatlakozik.

III.8.4.1.9. Hajléktalan személyek nappali ellátása

A hajléktalan személyek nappali ellátása a Magyar Vöröskereszt Zala Megyei Szervezete által fenntartott **Hajléktalanok Átmeneti Gondozási Központja** keretében működik.

A nappali melegedőn az engedélyezett férőhelyek száma 20, 2014. évben összesen 128 fő vette igénybe az ellátást, ez megfelel a korábbi évek adatainak.

A nappali melegedő szolgáltatásait a hajléktalanság határára sodródott, de szívességi alapon még éjszakai szálláslehetőséget találó deprivált személyek, illetve az éjjeli menedékhely kliensei veszik igénybe. A nappali melegedő elnevezéséből következően különösen ősszel és télen tölti be azt a funkciót, amire eredendően rendeltetett. Az intézmény arra törekszik, hogy ez a szolgáltatási forma az eredeti célon túlmutatva a különösen hátrányos helyzetben lévő emberek közösségi házaként működjön.

Az igényekhez igazodva a nappali tartózkodás keretében lehetőséget kínál társas kapcsolatok kialakítására, kötetlen beszélgetésekre, tévészésre, rádiózásra, tisztálkodásra, könyvtár használatára, ruha és élelmiszer adományok igénylésére, szociális és mentális segítségnyújtásra.

A nappali melegedőben lehetőség nyílik az igénybevevőknek személyes ruházatuk tisztítására, ételmelegítésre, főzésre és az étel elfogyasztására. A nappali melegedő igénybevétele térítésmentes.

III.8.4.2. Szakosított ellátások

III.8.4.2.1. Idősek gondozóháza

Az idősek átmeneti elhelyezését – a **Zalaegerszegi Gondozási Központ** keretében működő – Idősek Gondozóháza biztosítja, az engedélyezett férőhelyek száma 42 fő.

Az Idősek Gondozó Háza ideiglenes bentlakás - legfeljebb 4 hónap - időtartama alatt folyamatos, teljes körű ellátást, ápolást, gondozást biztosít. Az intézmény vezetője indokolt esetben engedélyezi az ellátás időtartamának további egy évvel történő meghosszabbítását az intézmény orvosának javaslata alapján.

A gondozóház átmenet a saját otthon és a tartós bentlakásos intézmény között.

Az Idősek Gondozóházában azoknak a nyugdíjkorhatárt betöltött idős embereknek a gondozását végezzük, akiknek egészségi állapota rendszeres gyógyintézeti kezelést nem igényel, ugyanakkor önellátásra nem, vagy csak folyamatos segítséggel képes. Jól képzett gondozónők és belgyógyász, geriáter szakorvos segíti testi-lelki egészségük megőrzését.

39. sz. táblázat

**Az Idősek Gondozóházában
ellátottak száma**

Év	Ellátásban részesülők száma	Kihasználtság
2009.	106 fő	100 %
2010.	100 fő	100 %
2011.	88 fő	100 %
2012.	100 fő	100 %
2013.	87 fő	100%
2014.	105 fő	100%
2015.	83 fő	100%
2016.	122 fő	100%

Forrás: Zalaegerszegi Gondozási Központ 2016.

2016. évben az ellátásban részesülő személyek száma: 122 fő volt, amely rendkívül magas, az intézmény továbbra is teljes kihasználtsággal működik.

A gondozottjaink közel 67 %-a 80 éven felüli, teljes körű ápolásra – gondozásra szorulnak. Emelkedő tendenciát mutat a demenciában, illetve más pszichiátriai betegségben szenvedők ellátásának igénye, de fogadásuk, ápolásuk nehézségekbe ütközik, mert részükre differenciált elhelyezést –jogszabályoknak megfelelően- az intézmény jelenleg nem tudja biztosítani.

40. sz. táblázat

Az átmeneti ellátás megszűnésének okai

	2012	2013	2014	2015	2016
Gondozása megszűnt	30	16	28	21	24
Tartós intézménybe került	15	15	19	13	24
Elhunyt	13	13	15	6	27
Összesen:	58	44	62	40	75

Forrás: Zalaegerszegi Gondozási Központ 2016.

A szolgáltatást igénybe vevők egyre hosszabb időre veszik igénybe a gondozóházi elhelyezést, folyamatosan csökken az ellátásból kikerülők száma.

Ennek oka, hogy az erőteljesebben mozgáskorlátozott személyek egészségi állapotuk miatt otthonukba nem helyezhetők vissza, idősotthoni elhelyezésre várnak. Átlagosan 1-2 fő kéri téli időszakban a fűtési, lakhatási problémák miatt, ill. a tavaszi és nyári hónapokban a családtagok elutazása, pihenése vagy épp a gondoskodó családtag megbetegedése miatt az átmeneti elhelyezést.

Az engedélyezett 1 év 4 hónap lejárta után sok esetben nem teljesült a bentlakásos intézményi elhelyezés férőhely hiányában, így Ápolási Osztályokra helyezték el a hozzátartozók ellátottjainkat.

Az intézményi felvételre várnakók száma 2016. december 31-én 71 fő, amely jelentősen meghaladja az intézmény férőhelyeinek (42 fő) számát.

Az átmeneti intézményi férőhelyeinken az ellátottak nagy része tartós segítségnyújtást igényel. Az idősotthoni várólisták hosszúak, ezért az átmeneti otthonokban keresnek helyet, amíg egy-egy bentlakásos intézményben felszabadul a hely.

III.8.4.2.2. Hajléktalanok éjjeli menedékhelye és átmeneti szállása

A hajléktalan személyek *éjjeli menedékhelye és átmeneti szállása* a Magyar Vöröskereszt Zala megyei Szervezete által fenntartott **Hajléktalanok Átmeneti Gondozási Központja** keretében történik.

Az Éjjeli menedékhely ellátási forma célja, hogy térítésmentesen, várakozás és különösebb feltételek nélkül, azonnali szükségmegoldásként emberi mértékkel elfogadható színvonalú (tisztá fűtött helyiség, alvási, tisztálkodási lehetőség) biztonságos szállást nyújtson a rászorulóknak néhány éjszakára. „Előgondozóként” is funkcionál: biztosítja a hajléktalan személynek az átmeneti szállásra való felvétel feltételeinek megismerését, lehetőséget ad arra, hogy viselkedésével igazolja alkalmasságát a bekerülésre, a szálló normáinak megtartására. Az éjjeli menedékhely, mint alacsonyabb ellátási szint még akkor is segítséget nyújt, ha az Átmeneti szállást a lakó sorozatos normasértés miatt kényszerül elhagyni.

Az éjjeli menedékhely lakóinak lehetőségük van a népkonyha és a csomagmegőrző szolgáltatásainak igénybevételére.

Az éjjeli menedékhely szolgáltatás a téli időszakban (november 1-től április 30-ig) a jelentkező igények alapján bővítésre kerül, így az intézmény a téli krízis időszakában 50 férőhelyen tudja fogadni a segítséget kérőket.

Az átmeneti szállás célja, hogy maximum 12 havi időtartamra (mely hosszabbítható) az otthont, segítő közösségével részben a családot is pótló, biztonságos háttérrel nyújtson a rendszeres munkavégzéshez, valamint a későbbi autonóm életvitel megalapozásához, társas kapcsolatok rendezéséhez. Az idősök otthoni elhelyezés előtt egy utolsó adaptációs lehetőséget kínál azon szociálisan-egzisztenciálisan ellehetetlenült személyeknek, akik a szállás normáinak elfogadására képesek.

Az éjjeli menedékhelyen az engedélyezett férőhelyek száma 30 (téli időszakban + 20 férőhely), míg az átmeneti szállón 40.

Az elmúlt év során az éjjeli menedékhelyet összesen 137 fő, míg az átmeneti szállót 54 fő vette igénybe, a kihasználtság így szinte az év egészében 100% feletti volt.

III.8.4.2.3. Idősek otthona

Az idősök otthonába olyan, a nyugdíjkorhatárt betöltött időszerű személyek kerülnek ellátásra, akik önmaguk ellátására nem, vagy csak folyamatos segítséggel képesek, illetőleg akiknek egészségi állapota rendszeres gyógyintézeti kezelést nem igényel.

Az intézményi férőhelyek megoszlása jelenleg az alábbiak szerint alakul:

- Átlagos ápolást-gondozást nyújtó részleg: 68 férőhely
- Emelt szintű elhelyezést biztosító részleg: 6 férőhely
- Demens részleg: 24 férőhely

41. sz. táblázat

Ellátottak száma az Idősek Otthonában

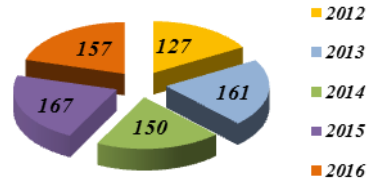
Év	Ellátottak száma (fő)	Új felvétel (fő)	Év végi zárólétszám
2011.	123	27	97 fő (80 nő; 17 férfi)
2012.	126	31	99 fő (81 nő; 18 férfi)
2013.	128	29	99 fő (82 nő; 17 férfi)
2014.	137	38	99 fő (81 nő; 18 férfi)
2015.	124	25	99 fő (81 nő; 18 férfi)
2016.	135	36	98 fő (80 nő; 18 férfi)

Forrás: Zalaegerszegi Gondozási Központ 2016.

Az intézményben gondozottak száma minimális emelkedést mutat, míg az intézményi elhelyezésre várók száma jelentős mértékben emelkedik. (2016. december 31-én a várakozók száma 157 fő). Ugyanakkor a várólistán egyre nő azok száma, akik még nem kívánnak beköltözni, illetve azok száma, akik időközben másik intézménybe felvételre kerültek, de amennyiben lehetőség adódna, átköltöznének.

**Az Idősek Otthonában
felvételre várakozók száma**

Év	Várakozók száma
2012	127
2013	161
2014	150
2015	167
2016	157



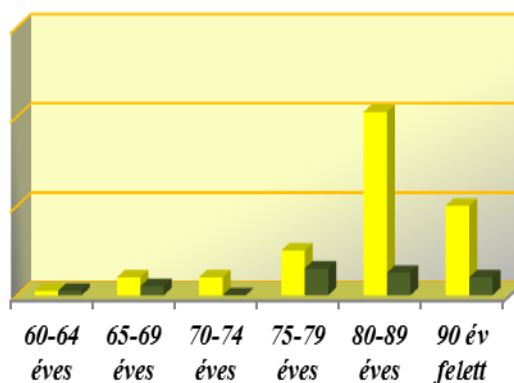
Forrás: Zalaegerszegi Gondozási Központ 2016.

Az intézmény lakóinak kor és betegségcsoportok, ellátási szükséglet szerinti összetétele az elmúlt évek szabályozásának változása következtében átalakult, magasabb az átlagéletkor, időnként egyes lakók gondozása néha szinte már kórházi körülményeket kíván, nagy a bennlakók ápolási szükséglete, mentális ellátási igénye.

Az ellátottak nemenkénti arányát vizsgálva megállapítható, hogy a demográfiai trendeknek megfelelő.

**Az Idősek Otthonában ellátottak nem és életkor szerinti megoszlása
[2016. december 31-i állapot]**

Életkor	Nő	Férfi
60-64 éves	1	1
65-69 éves	4	2
70-74 éves	4	0
75-79 éves	10	6
80-89 éves	41	5
90 év felett	20	4
Összesen:	80	18



Forrás: Zalaegerszegi Gondozási Központ 2016.

III.8.4.2.4. Fogytékos személyek otthona

A fogytékos személyek otthonában az a fogytékos személy látható el, akinek oktatására, képzésére, foglalkoztatására, valamint gondozására csak intézményi keretek között van lehetőség.

Az ellátást 2011. október 1-je óta a Magyarországi Református Egyház által fenntartott **Mandulavirág Fogyatékkal Élők Református Gondozóháza** biztosítja. Jelenleg a 39 férőhelyen 39 fő gondozását végzik.

A Református Gondozóház munkája három fő pilléren nyugszik a szakmai programját tekintve:

- A sérült ember méltóságát kiemelten figyelembe vevő, a magyar gyógypedagógia értékeinek, hagyományainak, sokszínű, gazdag tudásának beépítése a mindennapokba – a szociális intézményi lét hangsúlyozása helyett olyan gyógypedagógiai intézmény kialakítása, ahol a felnőtt korú sérült ember is állapotához igazodó fejlesztést, foglalkoztatást, figyelmet és lehetőséget kap.
- A sérült ember társadalmi integrálása – láthatóvá és természetessé tenni a sérült emberek megjelenését a hagyományos színtereken, a mindennapi helyzetekben és környezetekben, ezzel társadalmi elfogadásukat támogatni.
- A keresztyén értékrenden, a református hagyományokon alapuló szemlélet kialakítása, a diakónia (jelentése szeretetszolgálat, „porig hajlás”) mindennapi megjelenése – a krisztusi tanítás hangsúlyozása és megélése a kapcsolatokban, a tevékenységekben, a munkában, az egymáshoz való fordulásban.

III.8.4.3. Gyermekjóléti/gyermekvédelmi ellátások

III.8.4.3.1. Bölcsődei ellátás

A gyermekek napközbeni ellátásaként az életkornak megfelelő nappali felügyeletet, gondozást, nevelést, foglalkoztatást és étkeztetést kell megszervezni azon gyermekek számára, akiknek szülei, törvényes képviselői

- munkavégzésük - ideértve a gyermekgondozási díj, a gyermekgondozást segítő ellátás és a gyermeknevelési támogatás folyósítása melletti munkavégzést is -,
- munkaerő-piaci részvételt elősegítő programban,
- képzésben való részvételük,
- nappali rendszerű iskolai oktatásban, a nappali oktatás munkarendje szerint szervezett felnőttoktatásban, felsőoktatási intézményben nappali képzésben való részvételük,
- betegségük
- vagy egyéb ok miatt napközbeni ellátásukról nem tudnak gondoskodni.

A bölcsőde a 3 éven aluli gyermekek napközbeni ellátását, szakszerű gondozását és nevelését biztosító intézmény.

A gyermekjóléti alapellátás feladatkörébe tartozik a bölcsődék működtetése. Zalaegerszegen jelenleg 4 önkormányzati fenntartású bölcsőde működik 396 férőhellyel.

2012-ben a fenntartó önkormányzat sikeresen pályázott a NYDOP Gyermekjóléti alapellátások infrastrukturális fejlesztése pályázat bölcsődefejlesztésre vonatkozó komponensére, mely az Űrhajós bölcsődében egy bölcsődei részleg létrehozását tűzte ki célul 28 főnyi férőhely bővítésével. A kivitelezés a pályázati projekt ütemezésének megfelelően határidőre befejeződött.

2013. szeptember 29-én Soltész Miklós szociális és családügyekért felelős államtitkár avatta az új részleget.

A bölcsődei férőhelyek vonatkozásában a város így rendkívül kedvező helyzetbe került, hiszen a megnövekedett férőhelyszámmal a korosztály 20 %-nak biztosítható ellátás, ami országos szinten kiemelkedő arány.

Zalaegerszeg Megyei Jogú Város Egyesített Bölcsődéi tagbölcsődéinek ellátási területe Zalaegerszeg közigazgatási területére terjed ki.

2015 szeptemberétől az intézmény felvételi szabályzata – a jogszabályváltozásokat követve – módosult: „A bölcsőde a szolgáltatói nyilvántartásban szereplő férőhelyszáma legfeljebb 15%-áig az ellátási területén kívül lakóhellyel, ennek hiányában tartózkodási hellyel rendelkező gyermek ellátását is biztosíthatja, feltéve, hogy az ellátási területén lakóhellyel, ennek hiányában tartózkodási hellyel rendelkező valamennyi bölcsődei ellátást igénylő és arra jogosult gyermek ellátását biztosítani tudja.”

44. sz. táblázat

Feltöltöttség a tagbölcsődékben

Év	Cseperedő Bölcsőde	Napsugár Bölcsőde	Úrhajós Bölcsőde	Tipegő Bölcsőde	Egyesített Bölcsőde
2006.	116,3%	108,8%	120%	121,7%	116,07%
2007.	121,4%	134,4%	132,1%	124,3%	130,7%
2008.	127,4%	145,6%	147,3%	139,8%	139,4%
2009.	134,90%	143%	147,2 %	148,4%	142,4%
2010.	135,6%	132%	134,8%	140,8%	136%
2011.	90,00%	70%	95%	97%	88%
2012.	94%	84%	96%	76%	88%
2013.	73%	66%	73%	66%	69%
2014.	93%	81%	87%	91%	88%
2015.	91%	83%	91%	96%	93%
2016.	87%	64%	88%	83%	81%

Forrás: Zalaegerszegi Egyesített Bölcsődék 2016.

A 2010. évet megelőző szabályozás lehetőséget adott a felvételek tekintetében a jogszabályban meghatározott maximális csoportlétszámtól (10 fő) való eltérésre. Ezt követően a bölcsődei csoportokban gondozható gyermekek számát – életkortól függően – 12 illetve 14 főben maximálta a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. NM. rendelet úgy, hogy ezt a létszámot átlépni nem lehet. Így állt elő az a helyzet, hogy a 2011. évi felvételi eljárásban egyrészt a korábbiakhoz képest kevesebb gyermek került felvételre, valamint több gyermek került várólistára. A szabályozást tovább szigorította a TAJ alapú elektronikus nyilvántartás bevezetése. Ebbe a központi nyilvántartásba kerül be az ellátás kezdőnapján minden bölcsődei ellátott, naponta jelentés történik jelenlétéről vagy hiányzásáról. Bevezetésétől ez a nyilvántartás képezi az állami támogatás számításának alapját is.

A bölcsődék feltöltöttségében az utóbbi években mutatkozó csökkenő tendenciákat demográfiai és foglalkoztatási okokra vezetjük vissza

- a felvételt kért gyermekek tekintetében lényegesen több alkalommal kértek a szülők halasztást a bölcsőde megkezdésére – ezt mi a munkahelyek, az elhelyezkedés bizonytalanságának tudjuk be
- ugyanakkor a bölcsődei férőhelyek visszamondása a rendkívüli kérelmet beadott családok helyzetét könnyítette meg,

- 2013. évben fordult elő először hosszú évek óta, hogy volt olyan tagbölcsőde (Tipegő), ahol egész évben nem volt elérhető a teljes feltöltöttség
- minden tagbölcsőde tekintetében tapasztalható, hogy lerövidült a teljes feltöltöttséget mutató hónapok száma

Ezen okok miatt a bölcsődék **feltöltöttségének** mértéke az előző évekhez képest **megtorpanást** mutat.

A bölcsődék kihasználtsági mutatói

A nyitvatartási napok száma a bölcsődékben 2013. évben 236 volt, a Cseperedő bölcsődében pedig 240, mivel ebben a bölcsődében a szülői igényfelmérés alapján a decemberi ünnepek közötti munkahéten is igényelték a szülők bölcsődei ellátást.

45. sz. táblázat

A bölcsődék kihasználtsága

Év	Cseperedő Bölcsőde	Napsugár Bölcsőde	Úrhajós Bölcsőde	Tipegő Bölcsőde	Egyesített Bölcsőde
2006.	89,50%	84,35%	89,02%	81,77%	85,79%
2007.	88,70%	97,20%	95,90%	89,20%	92,80%
2008.	98,40%	111,40%	101,20%	97,80%	102,40%
2009.	102,10%	106%	103,50%	103,40%	103,90%
2010.	95%	94%	87,60%	95,80%	93,10%
2011.	70,1%	67,7%	68%	69,4%	68,8%
2012.	73%	68%	69%	67%	66%
2013.	61%	59%	65%	55%	60%
2014.	65%	57%	61%	62%	61%
2015.	66%	57 %	64%	66%	63%
2016.	65%	60%	65%	63%	63%

Forrás: Zalaegerszegi Egyesített Bölcsődék 2016.

A 2013. évi mélyponthoz képest a bölcsődék kihasználtsága enyhe emelkedést mutat. A bölcsődék kihasználtsága mindig párhuzamosan mozog a feltöltöttséggel (az eltérés általában 30-40 % között mozog). A feltöltöttség 2016. évben az előző évhez képest csökkent, de meglepő módon ez a kihasználtság csökkenését nem vonta magával, az a tavalyi szinten maradt.

A korábbi évek feltöltöttségének havonkénti és bölcsődénkénti közös jellemzői:

- a januártól májusig tartó folyamatos egyenletes gyermeklétszám növekedés;
- az augusztusig tartó vagy folyamatos, vagy hirtelen csökkenés, ami a gyermekek óvodába való eltávozásából, a nyári iskolai és óvodai szünetekből adódik;
- ezt követően pedig szeptembertől a feltöltöttség lassan, egyenletesen növekszik az újonnan érkezők beszoktatásával

A bölcsődék kihasználtsága mindig párhuzamosan mozog a feltöltöttséggel. A tapasztalatok azt mutatják, hogy a bölcsődék feltöltöttsége és kihasználtsága közötti eltérés 30-40 százalékos között mozog, így a bölcsődei csoportok feltölthetőségének szigorú jogszabályi korlátozásából fakadó csökkenés óhatatlanul együtt járt a kihasználtság csökkenésével.

Egy adott évben a ténylegesen ellátott gyermekek száma a százalékban mutatott kihasználtságához képest megítélésünk szerint pontosabb képet mutat arról, hogy arányaiban nagy visszaesés nincs az ellátottak tényleges számában.

46. sz. táblázat

A bölcsődék kihasználtsága

	<i>Cseperedő</i>	<i>Napsugár</i>	<i>Tipegő</i>	<i>Űrhajós</i>	<i>E.B.</i>	<i>számítás alapja</i>
2007.	16172	17725	12200	13124	59221	étkezési napok
2008.	18177	20492	13607	13964	66240	
2009.	19915	19912	14581	14587	68995	
2010.	15469	20023	15469	13634	64595	tényleges jelenlét
2011.	17218	19075	14560	13918	64771	
2012.	16771	18085	13128	13177	61160	
2013.	14675	16289	11433	13264	55661	tényleges jelenlét
2014.	14871	15335	12125	15925	58256	tényleges jelenlét
2015.	15283	15728	12864	16289	60614	tényleges jelenlét
2016.	15109	16028	12524	16907	60568	tényleges jelenlét

Forrás: Zalaegerszegi Egyesített Bölcsődék 2016.

A csökkenő feltöltöttség és kihasználtsági mutatók javítása, a kihasználtság optimalizálása érdekében az alábbi intézkedéseket tettük:

- Felére csökkentettük a nyári leállások időtartamát (minden egyes leállási nap 1 főnyi normatíva veszteséget jelent a tapasztalati adatok alapján)
- Minden lehetőséget megragadunk a bölcsődék népszerűsítésére (honlap, média, fb)
- Differenciáljuk a szolgáltatásainkat, hogy a bölcsődei alapellátásban azok részesüljenek, akiknek rendszeresen (napi szinten) szüksége van az ellátásra (időszakos gyermekfelügyelet), hiszen a jelenlegi normatíva számítási mód szempontjából ez kulcsfontosságú
- Az elmúlt két évben nagyobb odafigyeléssel, tudatosan törekedtünk arra, hogy május-júniustól figyelemmel kísérjük a gyermekeknek a nyár folyamán a bölcsődéből való kimaradását, hiszen a tapasztalatok azt mutatták, hogy – ha nem is magas számban – minden bölcsődében voltak olyan óvodába távozó gyerekek, akiket a nyári leállások után már nem hoztak bölcsődébe, ám a szülők ezt hivatalosan nem jelezték. Ennek következtében júniusban nem kezdhették meg azon gyermekek beszoktatását, akiknél a felvételi eljárásban erre igény mutatkozott, vagy felvételi kérelmüket az előző évi sikertelen felvétel miatt újra beadták, vagy a sikertelen felvétel miatt az anyagilag lényegesen megterhelőbb időszakos gyermekfelügyeletet vették igénybe.

E törekvésünket támogatta a gondozási díj 2012. márciusában történő bevezetése, hiszen újszerű térítési díjról volt szó, fontosnak tartottuk – az egyébként lezajlott februári tájékoztatáson túl – egy májusi felmérés elvégzését a szülők körében.

A felmérés két célt szolgált:

- a szülők emlékeztető tájékoztatása a gondozási díj kapcsán arra, hogy ha gyermekük számára a bölcsődei ellátást nem veszik igénybe és arról írásban nem mondanak le, a gondozási díjat fizetniük kell
- pontosabb adataink legyenek a várhatóan a nyár folyamán megürülő bölcsődei férőhelyekről

A felmérés eredményeképpen úgy tűnik, részben sikerült a fenti jelenségek kezelésére megoldást találnunk.

A továbbiakban is szeretnénk folytatni ezt a gyakorlatot, ami reményeink szerint az alábbiakat eredményezi:

- jobb feltöltöttség és kihasználtság biztosítása – a szeptemberi feltöltöttség kisebb mértékű visszaesése
- a tavasszal-nyáron született gyermekek esetében a család igényeihez igazított elhelyezés biztosítása

A felvételi könyvek forgalmi adatai

2016-ban a felvételi könyvek év végére elért sorszáma szerint összesen **554 kisgyermek részesült a tárgyévben bölcsődei ellátásban.**

- 2015-ben:593
- 2014-ben:620
- 2013-ban:581
- 2012-ben: 610
- 2011-ben: 650
- 2010-ben: 671
- 2009-ben: 648
- 2008-ban: 708
- 2007-ben: 612

2016-ban az év utolsó napján, a 396 férőhelyen 318 (80,3%) gondozott szerepelt nyilvántartásokban.

- 2016-ben 318 (80,3%)
- 2015-ben 308 (78%)
- 2014-ben 335 (85%)
- 2013-ban 299 (76%)
- 2012-ben 323 (88 %)
- 2011-ben 340 (92%)
- 2010-ben: 374 (124%)
- 2009-ben: 362 (129,3%)
- 2008-ban: 377 (134,6%)
- 2007-ben 366 (130,7 %)
- 2006-ban 325 (116%)

**A bölcsődékbe felvett gyermekek életkor szerinti megoszlása
2016. május 31. (KSH adatszolgáltatás szerint)**

	6 hó	1 – 11 hó	12 – 23 hó	24 – 35 hó	36 hó felett	összesen
Cseperedő			12	38	46	96
Napsugár			12	57	34	103
Tipegő			3	51	28	82
Úrhajós			14	61	33	108
Z.E.B.	0	0	41	207	141	389
	0%		11%	53%	36%	

Forrás: Zalaegerszegi Egyesített Bölcsődék 2016.

A tagbölcsődék tapasztalatai alapján:

- A gyermekek életkori megoszlása a korábbi évekhez képest jelentős elmozdulást nem mutat az alacsonyabb életkorok felé – a GYED extra hatása még nem kimutatható, annyi érzékelhető, hogy az évközi rendkívüli kérelmet benyújtó szülők gyermekei között magasabb számban vannak 8–18 hónapos gyermekek, ez a csoportbeosztásokban okoz változásokat év közben
- Legnagyobb számban a 2-3 évesek vannak jelen
- A 3 év felettiek aránya az előző évhez képest nem változott

A közoktatási törvény módosítása alapján a 3. életévtől kötelező az óvodáztatás 2015. szeptember 1-jei hatállyal. Hatása függ attól is, hogy az óvodák a megnövekedett számú beiratkozót maradéktalanul fel tudják-e venni.

A GYED extra megjelenésekor (2014. januártól) nem mutatkozott kiugró hatása az alacsonyabb életkorú gyermekek arányának növekedésében, míg 2014 második felétől már jelentős számban adtak be rendkívüli kérelmet az ezzel a lehetőséggel élni kívánó családok. Amíg korábban elégséges volt minden tagbölcsődében egy ún. csecsemő csoportszoba kialakítása, az elkövetkező időszakban nagyobb gyakorisággal válhat szükségessé, hogy 2 év alatti gyermekek számára kell helyet biztosítani. (az ő csoportjaik 12 főre feltölthetőek csak!)

A 3 év alatti gyermekek napközbeni ellátása területén megítélésünk szerint a város elégséges kapacitásokkal rendelkezik, ezek bővítése nem szükséges.

Az alapellátáson túli szolgáltatások körében vannak még olyan területek, ahol a szülők körében tapasztalunk igényeket (nem tömegesen), de ezek kielégítésére a bölcsődék nem rendelkeznek a szükséges személyi és tárgyi feltételekkel, illetve a városban működő – nem önkormányzati fenntartású – szolgáltatók (családi napközik) sokkal könnyebben és rugalmasabban tudnak alkalmazkodni:

- Nyitvatartási időn túli felügyelet – erre a 15/1998 NM rendelet 2017 január 1-i változásával a bölcsődék számára az alábbi lehetőség adott: *44. § (3) A bölcsőde...a napi nyitvatartási időn kívül is biztosíthatja a gyermekek felügyeletét ügyelet keretében. Az ügyelet igénybevételére a fenntartó külön térítés díjat állapíthat meg. Az ügyelet időtartama a napi három órát nem haladhatja meg azzal, hogy az ügyelet délután legfeljebb 19 óráig biztosítható.*
- Otthoni gyermekgondozás
- Hétfélig gyermekfelügyelet
- Gyermekhotel

III.8.4.3.2. Helyettes szülői ellátás

A helyettes szülő a családban élő gyermek átmeneti gondozását - a működtető által készített egyéni gondozási-nevelési terv alapján - saját háztartásában biztosítja. Önkormányzatunk 2011. január 1. napjától kezdődően a gyermekek átmeneti gondozásának biztosításáról – 3 férőhellyel - Családsegítő Szolgálat és Gyermekjóléti Központ intézmény keretein belül – helyettes szülői hálózattal – gondoskodik.

Az elmúlt három évben a gyermekek átmeneti gondozásának biztosítására igény nem volt.

III.8.4.3.3. Családok Átmenti Otthona

Az önkormányzattal kötött ellátási szerződés értelmében a Magyar Vöröskereszt Zala Megyei Szervezete működteti 40 férőhellyel.

A Családok Átmeneti Otthona folyamatos munkarend szerint működő bentlakásos intézmény, amely a gyermekjóléti alapellátás keretében átmeneti gondozást biztosít.

Az otthontalanná vált szülő kérelmére az intézményben helyezhető el a gyermek és szülője, akiknek elhelyezés hiányában lakhatásuk nem biztosított és így a gyermeket el kellene választani szülőjétől. Az intézmény célja, hogy átmeneti időre biztonságos és stabil háttérrel nyújtson az otthontalanná vált családok, gyermekes anyák, krízishelyzetbe került kismamák számára gyermekeik neveléséhez, gondozásához.

Az intézmény szolgáltatásait 2016. évben 102 fő (38 felnőtt, 64 gyermek) vette igénybe. Az intézmény férőhely kihasználtsága 103,87 %-os volt.

2016. évben 24 család kapott ellátást, 12 család ellátása szűnt meg, 1 család rokonokhoz költözött, 8 család költözött albérletbe, 1 család a házuk lakhatóvá tétele után visszaköltözött, 1 család (bántalmazott) visszaköltözött az élettárhoz, 1 család számára önkormányzati bérlakás került kiutalásra.

IV. FEJLESZTÉSI IRÁNYOK, FELADATOK A SZOLGÁLTATÁSOK BIZTOSÍTÁSÁNAK EGYES SZINTJEIN

Összhangban a szociális szolgáltatások területén végbemenő folyamatokkal, változásokkal, a helyi szociális ellátórendszer fejlesztési irányja, feladatai az alábbiakban foglalhatóak össze.

IV.1. Önkormányzati szabályozási, irányítási feladatok

IV.1.1. A helyi szociális rendeletek átfogó felülvizsgálata

Tervezett intézkedés: A szociális és gyermekjóléti/gyermekvédelmi ellátásokról, szolgáltatásokról szóló rendeletek folyamatos aktualizálása. A szabályozás során elsődleges cél a szolgáltatások célzottabbá tétele, a legrászorultabbak elérése, illetőleg a szolidaritás elvének erőteljesebb érvényesítése.

IV.2. Önkormányzati ellátási szintű feladatok

IV.2.1. Egyes szociális és gyermekjóléti szolgáltatások infrastrukturális fejlesztése (A Zalaegerszegi Család- és Gyermekjóléti Központ városközponti ügyfélszolgálati irodájának létrehozása, iskolai szociális munka elindítása)

A **program célja:** A városközponti ügyfélfogadási iroda létrehozásának célja az egyének és családok számára kedvezőbb feltételek mentén elérhető ügyféltér kialakítása, a gyermekek családban való nevelkedésének elősegítése, veszélyeztetettségének megelőzése, igényeiknek és szükségleteiknek megfelelő szolgáltatások nyújtása és a komplex segítő tevékenység érdekében. Egyeztetett időpontban ügyfélfogadás tartása.

Az iskolai szociális munka célja a hátrányos helyzetű gyermekek és családjaik részére támogatást nyújtani a sikeres iskolai munka és a továbbtanulás érdekében, a gyerekek szociális háttérének biztosításával. A tanulók, a pedagógusok és a szülők részére adekvát szakmai segítség nyújtása, az elsődleges prevenció segítése, az észlelő- és jelzőrendszer működésének segítése, a gyermek- és ifjúságvédelmi felelősök munkájának szakmai segítése, megerősítése, egységes szemléleten alapuló szociális segítségnyújtás megszervezése, a szociálisan hátrányos helyzetű gyermekek helyzetét javító szolgáltatások nyújtása lehetőségeik maximális kihasználása érdekében, a veszélyeztetett gyermekek kiszűrése, a 6 – 18 éves korosztály szociális jólétének javítása. Az iskoláskorú gyerekek fejlődésének elősegítése, szociális kapcsolataik, társadalmi integrációjuk javítása. A munka során előtérbe kívánjuk helyezni a prevenciót. Az iskolai szociális munka következtében a gyermek-szülő és a gyermek-pedagógus viszony javulása is várható.

Célcsoport: hátrányos élethelyzetben lévő egyének és családok, veszélyeztetett gyermekek, hátrányos helyzetű gyermekek, az iskola valamennyi gyermeke, tanári közösség, szülők, gondviselők, nevelőszülők

Tervezett intézkedés: a szolgáltatási kör kialakítása, megtervezése, egyéni esetkezelés és tanácsadás feltételeinek kialakítása, pályázati projekt lebonyolítása, kapcsolat felvétel különböző szakszolgálatokkal (speciális tanácsadóhelyek, ifjúsági irodák, gyámügy, munkaügyi hivatal, drogambulancia stb.)

IV.2.2. Idősek tartós bentlakását biztosító intézmény fejlesztése keretében a demenciával küzdő gondozottak életkörülményeinek javítása, humánusabb környezet kialakítása

A **program célja:** Idősek Otthonában a demenciával küzdő gondozottak életkörülményeinek javítása, kockázatoktól mentes, humánusabb élettér kialakítása.

Célcsoport: Az intézményben élő időskorúak, akiknek szellemi hanyatlás következtében egészségi állapotuk állandó felügyeletet, rendszeres segítséget és kockázatmentes körülményeket tesz szükségessé.

Tervezett intézkedés:

forrás hozzárendelése, terveztetés, kivitelezés, terasz kialakítása

IV.2.3. Nappali ellátási formában végzett demens-ellátás feltételeinek javítása érdekében gépjármű beszerzése

A **program célja:** A különböző településrészekben élő rászorulóknak számára kedvezőbb feltételeket biztosítani a szolgáltatáshoz való hozzájutás vonatkozásában. A nappali ellátást biztosító intézményben – az ellátást igénybe vevők részére szociális, egészségi, mentális állapotuknak megfelelően – napi életritmust biztosító szolgáltatást nyújtani mely nagy szerepet játszik a szociális kapcsolatok fenntartásában, csökkentik az elmagányosodással járó

tünetegyüttes kialakulását. Célunk, hogy ez az ellátási forma a lakosság számára szélesebb körben elérhető legyen, valamint a hanyatlási folyamat késleltetése a fejlesztés módszereivel.

Célcsoport:

Zalaegerszeg különböző településrészein élő, tartós bentlakásos ellátási formát még nem igénylő, nappali ellátási formában támogatható idős korúak, akiknek szellemi hanyatlás (kezdődő demencia) következtében egészségi állapotuk állandó felügyeletet, rendszeres segítséget (fejlesztést) kockázatmentes körülményeket tesz szükségessé.

Tervezett intézkedés:

Pályázat útján forrás hozzárendelés, beszerzés, üzemben tartás, a szolgáltatás népszerűsítése.

IV.2.4. Hospice gondozás, mint intézményi keretek között végzett ellátási forma bevezetésének elősegítése a bentlakásos intézményi ellátás körében

A program célja:

A Miasszonyunk Idős korúak Otthonában, mint bentlakásos intézményben a súlyos betegségük végstadiumában levő, elsősorban daganatos betegek humánus, összetett ellátásához szükséges feltételek megteremtésének elősegítése, a betegek életminőségének javítása, testi és lelki szenvedéseik enyhítése, fizikai és szellemi aktivitásuk támogatása, valamint a hozzátartozók segítése a betegség és a gyász terheinek viselésében. Az ellátásban orvosok, ápolók, gyógytornászok, pszichológusok/mentálhigiénikusok, szociális munkások, lelkészek, dietetikusok és képzett önkéntes segítők vesznek részt, hogy a munkacsoport tagjai így komplex (testi, lelki, szociális, és spirituális) támaszt tudjanak nyújtani.

Célcsoport:

A Miasszonyunk Idős korúak Otthonában gondozott, súlyos betegségük végstadiumában levő, elsősorban daganatos betegek és hozzátartozóik.

Tervezett intézkedés:

Az ellátotti kör kialakítása, megtervezése, forrás hozzárendelése, a szolgáltatás feltételeinek kialakítása, kapcsolat felvétel a különböző szakemberekkel, egyéni esetkezelés és támogatás

IV.2.5. Önkéntes Ház projekt kidolgozása

A program célja:

A professzionális szociálpolitika mellett az önkéntesség elvének előtérbe helyezésével a helyi társadalom megtartó erejének erősítése. Az önkéntes munka a közösségépítés egyik legfontosabb eszköze, alapelve a szolidaritás. Az együttműködési készség fejlődésével nő a civil kezdeményezések és szervezetek jelentősége. Az önkéntes munka hozzájárulhat a gazdaságilag-társadalmilag hátrányos helyzetűek foglalkoztathatóságának javításához.

A pályakezdő fiatalok számára lehetőséget nyújt a tapasztalatszerzésre, az aktivitásukat megőrző idős korúaknak a társadalmilag (is) hasznos munkavégzésre, a fogyatékkal élőknek a társadalmi integrációra. Új munkahelyeket is teremthet azáltal, hogy igényt kelt bizonyos szolgáltatások iránt, így gazdaságélénkítő hatása is számottevő lehet.

Célcsoport:

A szociális és gyermekjóléti szolgáltatások igénybevevői, segítők és segítettek

Tervezett intézkedés:

Egy helyi erőforrásokon alapuló – az önkéntesség elvére épülő - fenntartható modell szervezeti, infrastrukturális és pénzügyi hátterének kidolgozása.

V. A TERVEZETT INTÉZKEDÉSEK MEGVALÓSÍTÁSÁNAK ÜTEMEZÉSE ÉS A SZOLGÁLTATÁSOK KIALAKÍTÁSÁNAK, FEJLESZTÉSÉNEK KÖLTSÉGVETÉSE

Szolgáltatás megnevezése	Szolgáltatás kialakításának költsége (eFt)	
	2017.	2018.
Egyes szociális és gyermekjóléti szolgáltatások infrastrukturális fejlesztése (A Zalaegerszegi Család- és Gyermekjóléti Központ városközponti ügyfélszolgálati irodájának létrehozása, iskolai szociális munka elindítása)		
Idősek tartós bentlakását biztosító intézmény fejlesztése keretében a demenciával küzdő gondozottak életkörülményeinek javítása, humánusabb környezet kialakítása		
Nappali ellátási formában végzett demens-ellátás feltételeinek javítása érdekében gépjármű beszerzése	9.000 ¹¹	
Hospice gondozás, mint intézményi keretek között végzett ellátási forma bevezetésének elősegítése a bentlakásos intézményi ellátás körében		
Önkéntes Ház projekt kidolgozása		

Az egyes szolgáltatások fejlesztése vonatkozásában a koncepció elkészítése időpontjában ismert költségigényt tüntettük fel.

VI. VÁRHATÓ EREDMÉNYEK

A szolgáltatástervezési koncepció gyakorlati megvalósítása a szociális szolgáltatások mennyiségének és minőségének, a szolgáltatások sokszínűségének fejlődését eredményezi. A szociális ellátórendszer nem csupán az egyes problémákat kezeli, hanem komplex segítséget nyújt a szociális munka egyes célcsoportjai számára életkörülményeik javításához.

Az integrált szolgáltatások elősegítik a választási és döntési lehetőséget, mind az ellátást igénylőnek, mind pedig a professzionális szakembereknek. A különböző gondozási formák egymásra épülése, a szervezeti struktúrák összehangolása az erőforrások optimális kihasználását és a hiányok pótlását teszik lehetővé.

¹¹ TOP-6.6.2. pályázati támogatásból

A szolgáltatástervezési koncepció megalkotása fontos annak érdekében is, hogy a különböző szolgáltatások fejlesztése, az ellátást igénylők megelégedésére, a magas színvonalú szakmai munka végzése átgondolt és megalapozott költségvetés-tervezésre épüljön.

Célunk, hogy az egyes szolgáltatások szintjén is megvalósuljanak a koncepcióban megfogalmazott értékek, alapelvek.

A koncepció végrehajtása biztosítja a helyi jóléti rendszer fenntartható fejlődését, lehetővé teszi a tudatos és tervezhető ágazati szolgáltatás- és minőségfejlesztést, ami jelentős mértékben hozzájárul a szolgáltatások színvonalának emelkedéséhez, a szakmai munka javulásához.

A szolgáltatástervezési koncepció egyes elemeinek végrehajtása már 2017. évben elkezdődött, a szociális szolgáltatást nyújtó intézményeknek, valamint a fenntartóknak két évente kötelessége a végrehajtás folyamatát értékelni, annak érdekében, hogy a dinamikusan változó szükségletekhez igazodjon a megvalósítás.

Bentlakásos szociális intézmények Zala megye																		
	Idősek ápoló-gondozó otthona	Idősek gondozóháza (átmeneti)	Idősek ápoló-gondozó otthona - emelt szintű	Fogyatékosok ápoló-gondozó otthona	Fogyatékosok rehabilitációs otthona	Fogyatékosok lakóotthona	Külső férőhely	Fogyatékos személyek gondozóháza (átmeneti)	Szenvedélybetegek ápoló-gondozó otthona	Szenvedélybetegek rehabilitációs otthona	Szenvedélybetegek lakóotthona	Pszichiátriai betegek ápoló-gondozó otthona	Pszichiátriai betegek rehabilitációs otthona	Pszichiátriai betegek rehabilitációs lakóotthona	Pszichiátriai betegek lakóotthona	Hajléktalanok átmeneti szállása	Éjjeli menedékhely	Időszakos Éjjeli Menedékhely
Zala Megyei Gondoskodás Egyesített Szociális Intézmény Margaréta Otthona (8900 Zalaegerszeg, Külső-Kórház utca 2.)												100						
Zala Megyei Gondoskodás Egyesített Szociális Intézmény 2. számú Levendula Idősek Otthona (8900 Zalaegerszeg, Külső-Kórház utca 2.)	90																	
Zala Megyei Gondoskodás Egyesített Szociális Intézmény 3. számú Búzavirág Idősek Otthona (8900 Zalaegerszeg, Külső-Kórház utca 2.)	85																	
Zala Megyei Gondoskodás	90																	

Egyesített Szociális Intézmény 1. számú Nefejejcs Idősek Otthona (8900 Zalaegerszeg, Külső-Kórház utca 2.)																		
Zala Megyei Gondoskodás Egyesített Szociális Intézmény Napraforgó Otthona (8900 Zalaegerszeg, Külső-Kórház utca 6.)			100															
Idősek Otthona Nagykapornak, Kisfaludy u. 2.	29																	
Szent Marcella Idősek Otthona Pókaszeptek, Zrínyi u. 31.	10																	
Szent Rita Idősek Otthona Zalabér, Templom tér 1.	20																	
Gondozási Központ Zalaegerszeg, Kossuth u.58- 60																		
Zalaegerszeg, Landorhegyi u. 13/A.		42																
Zalaegerszeg, Gasparich u. 3.	92		6															
Zalaegerszeg Kosztolányi u. 23.																		
Zalaegerszeg, Platán sor 4.																		
Zalaegerszeg, Andrásidai u. 5.																		
Miasszonyunk Időskorúak Otthona Zalaegerszeg, Pais D u. 2.	32																	

Kolping Idősek Ápoló Gondozó Otthona Túrje, Szabadság tér 20.	75																		
Zalaszentgrót, Dózsa u. 8.	35																		
Bentlakásos szociális intézmények Zala megye	Idősek ápoló-gondozó otthona																		
	Idősek gondozóháza (átmeneti)																		
	Idősek ápoló-gondozó otthona - emelt szintű																		
	Fogyatékosok ápoló-gondozó otthona																		
	Fogyatékosok rehabilitációs otthona																		
	Fogyatékosok lakóotthona																		
	Külső férőhely																		
	Fogyatékos személyek gondozóháza (átmeneti)																		
	Szenvedélybetegek ápoló-gondozó otthona																		
	Szenvedélybetegek rehabilitációs otthona																		
	Szenvedélybetegek lakóotthona																		
	Pszichiátriai betegek ápoló-gondozó otthona																		
	Pszichiátriai betegek rehabilitációs otthona																		
Pszichiátriai betegek rehabilitációs lakóotthona																			
Pszichiátriai betegek lakóotthona																			
Hajléktalanok átmeneti szállása																			
Éjjeli menedékhely																			
Időszakos Éjjeli Menedékhely																			
Szent Család Szociális Központ Pszichiátriai Betegek Nappali Ellátója Nagylengyel, Arany J. u. 2.																			
Autisták Védőotthona 8992 Boncodföldre, Dózsa Gy. u. 18.				14															
Levendel László Otthon 8900 Zalaegerszeg, Dr. Jancsó Benedek u. 6127 hrsz. Pf. 295.													20						

Magyar Vöröskereszt Zala Megyei Szervezete - Hajléktalanok Átmeneti Gondozási Központja Zalaegerszeg, Hock J. u. 98.																40	30	15
Zala Megyei Fagyöngy Egyesített Szociális Intézmény (8925 Búcsúszentlászló, Arany János u 17.)				12								60						
Zala Megyei Fagyöngy Egyesített Szociális Intézmény Domb Otthona (8741 Zalaapáti, Deák Ferenc utca 7. A épület, B épület)												130						
Zala Megyei Fagyöngy Egyesített Szociális Intézmény Boróka Otthona (8741 Zalaapáti, Deák Ferenc utca 3.)												72						
Zala Megyei Fagyöngy Egyesített Szociális Intézmény Olajág Otthona (8784 Kehidakustány, Kúria utca 7.)									20	24	8							
Magyar Máltai Szeretszolgálat Idősek Otthona Zalakomár (2017. július 1-től)	100	6																
Magyar Máltai Szeretszolgálat Idősek Otthona Sármellék (2017. július 1-től)	56	4																

Bentlakásos szociális intézmények Zala megye	Idősek ápoló-gondozó otthona	Idősek gondozóháza (átmeneti)	Idősek ápoló-gondozó otthona - emelt szintű	Fogyatékosok ápoló-gondozó otthona	Fogyatékosok rehabilitációs otthona	Fogyatékosok lakóotthona	Külső férőhely	Fogyatékos személyek gondozóháza (átmeneti)	Szenvedélybetegek ápoló-gondozó otthona	Szenvedélybetegek rehabilitációs otthona	Szenvedélybetegek lakóotthona	Pszichiátriai betegek ápoló-gondozó otthona	Pszichiátriai betegek rehabilitációs otthona	Pszichiátriai betegek rehabilitációs lakóotthona	Pszichiátriai betegek lakóotthona	Hajléktalanok átmeneti szállása	Éjjeli menedékhely	Időszakos Éjjeli Menedékhely
	Teréz Anya Idősek Otthon I.(székhely) Hévíz, Szent András u. 11/A.	25																
Hévíz, Honvéd u. 2.	32																	
Idősek Otthona Szentgyörgyvölgy, Kossuth u. 56.	27																	
Szociális Intézményfenntartó Társulás Csömödér Rákóczi F. u. 49.	42																	
Páka, Petőfi u. 4.																		
Lovászi Gondozási Központot Fenntartó Társulás 8878 Lovászi, Petőfi S. u. 1.	30																	
Szent Lukács Idősek Otthona 8380 Hévíz, Római u. 1.	42		38															
Kolping Idősek Ápoló Gondozó Otthona Letenye,	150																	

Petőfi u. 40.																		
Letenye, Kárpáti u. 5.	30																	
Szepetnek, József A. u. 1.	50																	
Kolping Gondozási Központ Letenye, Bajcsy Zs. U. 2.																		
Kolping Gondozási Központ Lenti és Kistérsége Lenti, Templom tér	36																	
Bentlakásos szociális intézmények Zala megye	Idősek ápoló-gondozó otthona																	
	Idősek gondozóháza (átmeneti)																	
	Idősek ápoló-gondozó otthona - emelt szintű																	
	Fogyatékosok ápoló-gondozó otthona																	
	Fogyatékosok rehabilitációs otthona																	
	Fogyatékosok lakóotthona																	
	Külső férőhely																	
	Fogyatékos személyek gondozóháza (átmeneti)																	
	Szenvedélybetegek ápoló-gondozó otthona																	
	Szenvedélybetegek rehabilitációs otthona																	
	Szenvedélybetegek lakóotthona																	
	Pszichiátriai betegek ápoló-gondozó otthona																	
	Pszichiátriai betegek rehabilitációs otthona																	
Pszichiátriai betegek rehabilitációs lakóotthona																		
Pszichiátriai betegek lakóotthona																		
Hajléktalanok átmeneti szállása																		
Éjjeli menedékhely																		
Időszakos Éjjeli Menedékhely																		
Rédics, Petőfi u. 35.	26																	
Cseszreg, Deák F. u. 1-2.		14																
Zalabaksa, Rákóczi F. u. 50.	50																	
Zala Megyei Szivárvány Egyesített Szociális Intézmény (8776 Magyarszerdahely, Újnéppusztá 9.)					57													
Zala Megyei Szivárvány						14												

Egyesített Szociális Intézmény Csillagfény Lakóotthona I. (8776 Magyarszerdahely, Újnéppuszta 23/B.)																					
Zala Megyei Szivárvány Egyesített Szociális Intézmény Hóvirág Otthona (8872 Muraszemenye, Béke út 14.)				76																	
Zala Megyei Szivárvány Egyesített Szociális Intézmény Napsugár Otthona (8773 Pölöskefő, Petőfi út 6.)				23	9																
Zala Megyei Szivárvány Egyesített Szociális Intézmény Platán Lakóotthona (8773 Pölöskefő, Petőfi út 29.)						8															
Zala Megyei Szivárvány Egyesített Szociális Intézmény Holdfény Otthona (8800 Nagykanizsa, Úrhajós u. 6/A. 1. ajtó)				60																	
Zala Megyei Szivárvány Egyesített Szociális Intézmény Ciklámen Lakóotthona (8887 Bázakerettye, Akácfa u. 2-4.)													16								
Zala Megyei Szivárvány Egyesített Szociális Intézmény Aranyág Otthona (8887 Bázakerettye, Virág utca 4.)												123	21								
Zala Megyei Szivárvány Egyesített Szociális Intézmény Csillagfény Lakóotthona II.						2															

(8800 Nagykanizsa, Fő u.8. I.lh. I.em.11.)																		
Zala Megyei Szivárvány Egyesített Szociális Intézmény Csillagfény Lakóotthona III. (8800 Nagykanizsa, Fő u.8. II.em.6.)						4												
Keszthely Város Egyesített Szociális Intézménye Keszthely, Csók I. u. 1/A.	55																	
Keszthely, Georgikon u. 3.		15																
Egyesített Szociális Intézmény Nagykanizsa, Teleki u. 19/B.	56	15																
Nagykanizsa, Zrínyi u. 40/a																		
Nagykanizsa, Corvin u. 2.																		
Nagykanizsa, Kodály Z. u. 10.																		
Bentlakásos szociális intézmények Zala megye	Idősek ápoló-gondozó otthona	Idősek gondozóháza (átmeneti)	Idősek ápoló-gondozó otthona - emelt szintű	Fogyatékosok ápoló-gondozó otthona	Fogyatékosok rehabilitációs otthona	Fogyatékosok lakóotthona	Külső férőhely	Fogyatékos személyek gondozóháza (átmeneti)	Szenvedélybetegek ápoló-gondozó otthona	Szenvedélybetegek rehabilitációs otthona	Szenvedélybetegek lakóotthona	Pszichiátriai betegek ápoló-gondozó otthona	Pszichiátriai betegek rehabilitációs otthona	Pszichiátriai betegek rehabilitációs lakóotthona	Pszichiátriai betegek lakóotthona	Hajléktalanok átmeneti szállása	Éjjeli menedékhely	Időszakos Éjjeli Menedékhely
Surd, Kossuth u. 35/A.																		
Zalacomár, Petőfi u. 6.																		

Zalakomár, Fő u. 2.																		
Kapernaum Szeretetotthon Gyenesdiás, Béke u. 43.	41																	
Magyar Vöröskereszt Zala Megyei Szervezete Átmeneti Szálló és Éjjeli Menedékhely 8800 Nagykanizsa, Dózsa Gy. u. 73.															35	30	25	
Női Éjjeli Menedékhely Nagykanizsa, Sugár u. 30.																20		
Integrált Szociális Intézmény Zalaszentlászló, Széchenyi u. 2.	47																	
Ószikék Időskorúak Otthona 8380 Hévíz, Egregyi u. 46.	20																	
Egregyi u. 41.	30																	
Mandulavirág Fogytékkal Élők Református Gondozóháza				39														
Férőhelyszám összesen	1503	96	44	381	9	28	0	0	20	24	8	485	21	16	20	75	80	40