
**Napraforgó Család- és Gyermekjóléti Központ
Család- és Gyermekjóléti Szolgálat
családsegítés tevékenységének**

2023. évi fenntartói átfogó értékelése



2023. március

Tartalomjegyzék

I. Dokumentációs rend.....	5
II. Tevékenység átfogó értékelése	6
II. a. Az intézménybe történő felvétel gyakorlata, a megkötött megállapodások tartalmi vizsgálata, szakmai szempontú elemzése.....	6
Az intézménybe történő felvétel gyakorlata	6
Megállapodás.....	7
II. b. Az intézmény feladatainak ellátására vonatkozó szakmai program megvalósulása	8
II. c. Az intézmény működésének általános feltételei, a tárgyi, a személyi, illetve a szakmai feltételek.....	10
Tárgyi feltételek.....	10
Személyi feltételek.....	11
Szakmai feltételek	13
II. d. A gondozási tervek hatékonysága, eredményessége.....	18
II. e. Az intézmény szerepe a helyi szociális ellátórendszerben, valamint az ellátotti szükségletek alakulásának ismert tendenciái	18

Napraforgó Család- és Gyermekjóléti Központ Család- és Gyermekjóléti szolgálata családsegítés tevékenységének

2023. évi fenntartói átfogó értékelése

Budapest Főváros XVI. kerületi Önkormányzat (1163 Budapest, Havashalom utca 43. - a továbbiakban: Önkormányzat) által fenntartott Napraforgó Család- és Gyermekjóléti Központ (1163 Budapest, Cziráki utca 22. - a továbbiakban: Napraforgó Központ / intézmény) ellenőrzését és átfogó értékelését a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: Szt.) 92/B.§ (1) bekezdés d) pontja – mely szerint a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmény állami fenntartója ellenőrzi és évente egy alkalommal értékeli a szakmai munka eredményességét –, illetve a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet (a továbbiakban: Rendelet) 13. §-a alapján került elvégzésre.

A Rendelet 13. §-a alapján:

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

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

A Napraforgó Központon belül két szakmai egység, a Család- és Gyermekjóléti Központ (a továbbiakban: Központ) és a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat (a továbbiakban: Szolgálat) működik, melyek a jogszabályoknak megfelelő munkamegosztásban végzik feladataikat.

A működés struktúrájában változás történt 2023-ban: a Szolgálaton belüli két, korábbi – a hagyományos családsegítést végző Családsegítői Csoport és a gyermekjóléti alapellátás feladatait ellátó Gyermekjóléti Csoport – összevonásra került, mivel a gyermekvédelmi esetek túlsúlyba kerülése miatt a feladatellátás ezt tette szükségessé, így már nem különülnek el a szociális és gyermekvédelmi segítségnyújtás feladatai külön munkacsoportokra, és minden családsegítő munkatárs mindkét területen dolgozik.

A Szt. a családsegítés vonatkozásában írja elő a fenntartó számára az átfogó értékelést. Azonban szintén az Szt. 64. § (6) bekezdése szerint: „Családsegítés a gyermekjóléti szolgáltatással egy szolgáltató – a család- és gyermekjóléti szolgálat – keretében

működtethető. A család- és gyermekjóléti szolgálat ellátja a családsegítés (4) bekezdés szerinti feladatait, valamint a Gyvt. 39. és 40. §-a szerinti gyermekjóléti szolgáltatási feladatokat.”

Az intézmény ennek megfelelően működik, viszont pont ebből adódóan nem vonatkozhat csak a családsegítő tevékenységre egy átfogó vizsgálat, de lehetőség szerint inkább a család- és gyermekjóléti szolgálat tevékenységére, azon belül is a családsegítés feladatra koncentrálni.

I. Dokumentációs rend

A szolgáltatási hely adatai

Napraforgó Család- és Gyermekjóléti Központ (1163 Budapest, Cziráki utca 22.)

Bejegyzés szám: BP-0502/317-6/2016

Szolgáltatási hely által nyújtott és befogadott szolgáltatások adatai:

- családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás család- és gyermekjóléti szolgálat,
- illetve család- és gyermekjóléti központ formájában.

Alapító okirat

A Magyar Államkincstár Törzskönyvi Nyilvántartása alapján a módosításokkal egységes szerkezetbe foglalt jelenleg hatályos alapító okirat 2018.07.27. napján került bejegyzésre, az okirat azonosítója: A1/2018. Az alapító okirat tartalmazza az államháztartásról szóló törvény végrehajtásáról szóló 368/2011.(XII.31) Korm. rendelet (a továbbiakban: Ávr.) által elvárt tartalmi elemeket.

Bejegyzési engedély (Működési engedély)

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

Szervezeti és Működési Szabályzat (a továbbiakban: SZMSZ)

Az SZMSZ kötelező elemeinek alapját az Ávr. 13. § (1) bekezdése képezi, amely szerint tartalmaznia kell:

- az intézmény szervezeti felépítésének leírását,
- a szervezeti ábrát,
- több személyes gondoskodási forma egy szervezeti keretben történő megszervezése esetén a szervezeti formát,
- a belső szervezeti tagozódást, a szervezeti egységek megnevezését és feladatkörét,
- a szervezeti egységek szakmai együttműködésének, az esetleges helyettesítéseknek a rendjét,
- az intézmény irányítási és működési rendjével kapcsolatos kérdéseket, ideértve a munkáltatói jogok gyakorlásának rendjét.

A hatályos SZMSZ elfogadásra került 2020. október 12-én, melyet a fenntartó a 140/2020. (X. 12). ESZB határozattal hagyott jóvá.

Az SZMSZ tartalma megfelel a jogszabályi előírásoknak.

Szakmai Program

A szakmai programot jóváhagyta a 107/2020.(IX.14.). ESZB határozat.

Ennek részletes elemzését a II.b. pont tartalmazza.

Szabályzatok

A személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet (továbbiakban: Nmr.) 6. § (1) bekezdése szerint az Szt. 64. és 64/A. §-a szerinti szolgáltatásra Rendelet szabályait is alkalmazni kell. A Rendelet 5. §-a és az 1. számú melléklete tartalmazza a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények *kötelező* szabályzatait, melyekkel a Központ rendelkezik. Az egyes dokumentumok hatályosságának kezdete a zárójelben került feltüntetésre.

I. Az intézmény működésével összefüggő szabályzatok

1. *iratkezelési szabályzat (hatályos: 2024.01.01. napjától)*
2. *érdek-képviselői fórum működésének szabályzata (2021.03.03.)*

II. Gazdasági szabályzatok

1. *számvetési szabályzat (hatályos: 2022.04.01. napjától)*
2. *pénzkezelési szabályzat (hatályos: 2022.04.01. napjától)*
3. *anyaggazdálkodási, leltár és selejtezési szabályzat (hatályos: 2022.04.01. napjától)*
4. *vagyonvédelmi szabályzat (2019.08.06.)*

III. Műszaki ellátási szabályzatok

1. *tűzvédelmi szabályzat (hatályos: 2020.01.22. napjától)*
2. *munkavédelmi szabályzat (hatályos: 2021.12.09. napjától)*
3. *gépjármű használati szabályzat (hatályos: 2023.06.08. napjától)*

Továbbá rendelkezik az intézmény Informatikai Biztonsági Szabályzattal és Házirenddel. A Házirend megfelelő, és az intézményben jól látható helyen ki van függesztve.

Az elmúlt évi ellenőrzéskor megállapításra került, hogy az intézmény „*Iratkezelési szabályzat*”-a és a „*Gépjármű használati szabályzat*”-a aktualizálása esedékes. Ezen szabályzatok aktualizálása is megtörtént.

II. Tevékenység átfogó értékelése

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

Vizsgálati módszer: a nyomtatványok vizsgálata, valamint a dokumentáció szűrőpróba szerű ellenőrzése (7 db).

Az intézménybe történő felvétel gyakorlata

Az ügyfelekkel több módon kerülhet kapcsolatba az intézmény:

- önként keresik fel az intézményt – a családsegítés esetében ez a jellemzőbb –,
- vagy jelzés érkezik a jelzőrendszer tagjaitól (a jelzés érkezik a nevelési-oktatási intézményből, bölcsődéből, Budapest Főváros XVI. Kerületi Önkormányzat Területi Szociális Szolgálatból (1165 Budapest, Veres Péter út 109. - a továbbiakban: TERSZOC), egészségügyi szolgáltatótól, polgármesteri hivataltól, vagy a lakosságtól),

- vagy irányítottan, kötelező jelleggel (pl.: határozat alapján).

Az intézmény által vezetendő nyilvántartások és nyomtatványok köre három kategóriába sorolható:

- jogszabály alapján kötelezően és jogszabály alapján meghatározott formátumban vezetendők,
- jogszabály alapján kötelezően vezetendők, de nincsen rá formai előírás,
- jogszabály alapján nem kötelező, de a mindennapi munkát megkönnyítését segítőek.

Az intézmény a jogszabályokban meghatározott nyomtatványokon felül – az adatvédelemre vonatkozó jogszabályi előírások betartása mellett - létrehozott olyan egységes „iratmintákat”, mely anyagokat a jogszabályi változásokra figyelemmel folyamatosan karbantartanak, szükség esetén módosítják, és a változásokat a munkatársakkal tudatják.

A Szolgálat munkatársainak kötelessége minden kliensre vonatkozóan kitölteni a „Regisztrációs lap” első oldalát, amin a főbb adataikon kívül az is megjelenik, milyen problémával érkeztek. Amennyiben a kliens csak tájékoztatást kér valamivel kapcsolatban vagy szolgáltatást szeretne igénybe venni (pl.: jogász) és nem igényli, vagy nem szükséges a továbbiakban a rendszeres családsegítés, egyszeri esetként kezelik őket. Ekkor csak a „Regisztrációs lap”-ot, valamint az adatkezelésről, panaszjogról, jogszabályokról szóló „Nyilatkozat tájékoztatásról” című dokumentumot töltik ki. Ez alapján rögzítik a jogosultsággal rendelkező munkatársak az igénybevevői nyilvántartásba (a megelőző jogszabályi elnevezése: Központi Elektronikus Nyilvántartás a Szolgáltatást Igénybevevőkről, melynek rövidítése KENYSZI volt) és/vagy a Gyermekünk védelmében elnevezésű informatikai rendszerbe (a továbbiakban: GYVR) a klienseket.

Megállapodás

Amennyiben a probléma indokoltá teszi, és a kliens elfogadja az együttműködésen alapuló családsegítést, a már említett nyomtatványokon kívül „Együttműködési megállapodás”-t ír alá, továbbá a kapcsolatfelvételt követő 15 napon belül az „Esetnapló” is kitöltésre kerül. Az NMr. 8. § (4) bekezdése alapján az esetnaplót a miniszter által meghatározott, a Szociális Ágazati Portálon (<https://szocialisportal.hu>) közzétett formában kell vezetni. A használt „Esetnapló” tartalmilag megfelel a közzétett formanyomtatványnak, szerkezete a mindennapi használatot elősegítő formára lett igazítva.

Az NMr. 33. §-a alapján a családból kiemelt gyermek esetében az esetmenedzser a GYVR útján megismerhető helyzetértékelésben teszi javaslatot a gyámhivatal felé a kapcsolattartás formájának és módjának megváltoztatására, ha a szülő vagy a kapcsolattartásra jogosult más személy körülményeiben, életvitelében beállott változás azt indokoltá teszi. A gyermek nevelésbe vételének felülvizsgálata során a család- és gyermekjóléti központ az esetmenedzser helyzetértékelését a GYVR-ben megismerhetővé teszi a gyámhivatal, a területi gyermekvédelmi szakszolgálat és a gyermekvédelmi gyám számára. Az utógondozás felülvizsgálata során a családi kapcsolatok tervének megvalósítását, a helyzetértékelést a család- és gyermekjóléti központ a GYVR tervező és értékelő alrendszerében teszi elérhetővé a gyámhivatal számára. A helyzetértékelést a szakmai vezető 3 havonta ellenőrzi, és ő hagyja jóvá.

Amennyiben a látókörbe került családban gyermek veszélyeztetettségére utaló jelek vannak, a gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, a gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról szóló 235/1997. (XII. 17.) Korm. rendelet (a továbbiakban: 235/1997. (XII. 17.) Korm. rendelet) 2. számú melléklet a „Gyermekünk védelmében” elnevezésű

adatlaprendszer I. számú adatlap „T” – Törzslap is kitöltésre került 2021. május 13-ig. A 235/1997. (XII. 17.) Korm. rendelet 11. §-ának módosítása értelmében a család- és gyermekjóléti szolgáltatást, valamint a gyermekek átmeneti gondozását nyújtók a gyermek védelembe vételekor, előreláthatólag tizenöt napot meghaladó átmeneti gondozásakor, nevelésbe vételekor vagy ideiglenes hatályú elhelyezésekor a gyermek egészségügyi adatait a gyermekek és az ifjúság védelméért felelős miniszter által e célra rendszeresített formanyomtatvány szerinti „Egészségügyi lapon” kéri be a gyermek házi orvosától. A kormányzati portálon és a Szociális Ágazati Portálon közzétett formanyomtatvány tartalmazza a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (a továbbiakban: Gyvt.) 135. § (2) bekezdés a) pont aa), af) és ah) alpontja, b) pont bd) alpontja és c) pont cf) alpontja szerinti adatokat.

A „Cselekvési terv”-ek és „Együtműködési megállapodás”-ok megfelelő szerkezetűek és adattartamúak ahhoz, hogy meghatározzák a munka kereteit, az elérendő célokat. A vizsgált dokumentumok teljes körűen kitöltöttek, csak a szükséges személyes adatokat tartalmazzák. A cselekvési terv megvalósulása, vagy a célok módosulása jól nyomon követhető, átlátható.

A dokumentáció sorrendben lefűzött és naprakészen nyilvántartott, a megállapodásokat elektronikusan készítik el, fokozottan érvényesül a nyomtatványok és dokumentumok gépi kitöltése.

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

Vizsgálati módszer: a szakmai program áttekintése, és a dolgozók beszámolója alapján, valamint tapasztalati úton összevetni a látottakkal.

A szakmai program kötelező elemeinek alapját a Rendelet 5/A. § (1) bekezdése képezi, azonban a Rendelet 1. § (2) bekezdése alapján az Szt. 64. §-a, valamint Gyvt. 39–40/A. §-a szerinti szolgáltatásra a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint a NMr. 4/A. §. (1) bekezdés szabályait is alkalmazni kell. Ebből következően a szakmai program felépítésénél mindkét jogszabályban foglaltakat figyelembe kell venni.

A kötelező tartalmi elemek az alábbiak:

A gyermekjóléti, gyermekvédelmi szolgáltató, intézmény szakmai programjának tartalmaznia kell:

- a szolgáltató, intézmény nevét, székhelyét, telephelyét;
- az ellátandó célcsoport és az ellátandó terület jellemzőit;
- a szolgáltatás célját, feladatát, alapelveit, így különösen
 - a megvalósítani kívánt program konkrét bemutatását, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírását,
 - az intézményen belüli és más intézményekkel történő együttműködés módját,
- a feladatellátás szakmai tartalmát, módját, a biztosított szolgáltatások formáit, körét, rendszerességét, valamint a szolgáltatási típusnak megfelelően a gondozási, nevelési, fejlesztési feladatok jellegét, tartalmát, módját;
- az ellátás igénybevételének módját;
- a gyermekjóléti szolgáltató, intézmény szolgáltatásáról szóló tájékoztatás helyi módját;

- az igénybe vevők és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályokat;
- a szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültsége biztosításának módját, formáit,
- a nevelőszülői foglalkoztatási jogviszony és a helyettes szülői jogviszony egyes kérdéseiről szóló kormányrendeletben foglaltak szerinti
 - alkalmassági felülvizsgálat módját,
 - eljárásrendet a nevelőszülő a gondozásában elhelyezett gyermek, fiatal felnőtt ellátására megillető juttatások elszámoltatásáról.

Az intézmény szakmai programja tartalmazza a rendeletekben előírtakat, azonban a Szolgálaton belül, 2023-ban történt struktúraváltás miatt aktuálissá vált mind a szakmai program, mind a szervezeti és működési szabályzat aktualizálása. A Szakmai Program és a Szervezeti és Működési Szabályzat véglegesítése után Budapest Főváros XVI. kerületi Önkormányzat Képviselő-testületének Egészségügyi és Szociális Bizottsága hoz döntést.

A 2023-as év közepén történt struktúraváltás előtt a Szolgálaton belül a családsegítés feladatot külön csoport végezte, azonban a mindennapi munkában ez természetesen nem minden esetben vált szét élesen, de a fentiekre tekintettel is szükségessé vált a fenti dokumentumok aktualizálása.

Az intézmény nevelőszülői és helyettes nevelőszülői hálózatot nem működtet, ezért a Szakmai Program nem érinti a nevelőszülői foglalkoztatási jogviszony és helyettes szülői jogviszony kérdését.

Az intézmény a jogszabály által számukra előírt feladatokat a szakmai előírásoknak megfelelően a Szociális Munka Etikai Kódexe alapján látja el. A magas színvonalú szakmai munka biztosítása érdekében figyelemmel kíséri a módszertani intézmények útmutatásait, a Szociális Ágazati Portálon közé tett iratmintákat, tájékoztatókat, a Budapest Főváros Kormányhivatala Gyámügyi és Igazságügyi Főosztály Szociális és Gyámügyi osztályának állásfoglalásait, azokat napi munkájába beépíti.

Az SZMSZ szerint a családsegítés célja: „Hozzájárulni a települési önkormányzat működési területén élő egyének, családok, valamint különböző közösségi csoportok jólétéhez és fejlődéséhez, továbbá a környezetükhöz való alkalmazkodáshoz.” A cél megvalósulása érdekében a segítő szakemberek minden rendelkezésükre álló eszközt használnak.

A feladat szakmai tartalma az alábbiakat foglalja magába:

- tájékoztatás, információnyújtás,
- prevenció,
- a kialakult problémák megoldásának segítése,
- krízisintervenció.

A Szolgálat alaptevékenysége a családgondozás, melynél az egyéni esetkezelés módszerét alkalmazva, az önként jelentkező, vagy jelzés útján a Szolgálattal kapcsolatba került családok vagy egyedülálló emberek problémáik megoldásához kapnak segítséget.

Szakképzett munkatársaik személyes támogatást nyújtanak a hozzájuk fordulóknak. Feladatuk az ügyfelek tájékoztatása, érdekeik védelme, a családok megerősítése abban, hogy saját életük rendezésében önállóvá váljanak.

A családsegítés, mint tevékenység annyira szerteágazó, amennyire az intézményhez forduló ellátottak problémái. Ezért feladatuknak csak a körvonalai lehetnek meghatározottak, és szakmai programjuk általános, de állandó célokat fogalmazhat meg. Tevékenységük a programnak megfelelően zajlik.

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

Vizsgálati módszer: empirikus, valamint személyi feltételek vonatkozásában a költségvetéssel biztosított munkakörök és státusszám áttekintése, dokumentumok vizsgálata.

Tárgyi feltételek

Az intézmény tömegközlekedéssel jól megközelíthető, parkolási lehetőség megfelelő. Az épületben az akadálymentes közlekedés részben megoldott, így a fogyatékkal élő vagy mozgásukban más okból korlátozott kliensek ellátása is biztosított. Az akadálymentesítés következő lépése a mozgáskorlátozott kliensek feljutásának megoldása az intézmény emeleti részlegére, a konferencia terembe.

A Rendelet szerint: „4. § (2) Családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás esetében ki kell alakítani

- a) legalább egy olyan helyiséget, ahol csak a szolgáltatást nyújtó szakember és a segítséget igénylő személy, család vagy csoport tartózkodik, és folyamatosan biztosítottak a bizalmas beszélgetés körülményei,
- b) várakozóhelyiséget,
- c) az adminisztrációs és ügyintézési tevékenységhez külön helyiséget, ha több munkatársat foglalkoztatnak, és nem áll valamennyi munkatárs számára önálló helyiség rendelkezésre.”

A feladat ellátásához biztosított helyiségek: 9 db iroda (ebből 3 vezetői iroda, 2 iroda a családsegítők és a gépkocsivezető részére, 2 esetmenedzseri szoba, 1 db a gazdasági tevékenység végzését biztosítja, 1 asszisztensi iroda) 1 db konferencia terem a prevenció programokra, esetkonferenciákra, reprezentatív eseményekre 5 db kliensfogadó helyiség (segítő beszélgetés, pszichológus, jogász, fejlesztő pedagógus, mediáció számára).

Mindezek mellett az épület előtere váróként funkcionál, az épületen belül egy helyiség irattárként működik, az ingatlan melléképületében adományraktár üzemel. A dolgozók számára biztosított teakonyha és ebédlő helyiség. A nyári napi munkavégzés komfortosabb körülmények között történik, illetve az előtérben a várakozó ügyfelek is kellemesebben érzik magukat a felszerelt légkondicionálónak köszönhetően. A tetőtérben lévő egyik asszisztensi irodában nincs még felszerelt légkondicionáló, ennek jövőbeni pótlását tervezi az intézmény a 2024-es évben.

A kliensek fogadására szolgáló helyiségek a funkciónak megfelelően berendezettek, mennyiségük a megfelelő szervezésnek köszönhetően elegendő.

A Cziráki utcai épület irodai célt szolgáló helyiségei elérték a maximális befogadóképességüket, ezt bővíteni csak a szintén az épületben működő bölcsőde rovasára lehetne. Ezért volt szükség egy telephely kialakítására az óvodai és iskolai szociális segítői munka bevezetésekor, az akkori 10 munkatárs – akik száma évek alatt hol csökkent, hol

ismételten elérte a 10 főt - elhelyezésére a Centenárium Általános Iskola (1165 Budapest, Sasvár u. 101.) 3. emeletének két helyiségébe, amit a Napraforgó Központ telephelyként kapott meg 2018 augusztusában. Ebből az egyik helyiség a munkatársak irodahelyiségül szolgál, a másik a Centenárium Általános Iskolában szervezendő programok lebonyolítására. Az iskola nyitvatartása (pl.: tanítási szünetekben) nem az óvodai és iskolai szociális segítők munkarendje szerinti, a nyári és téli szünetben, az iskola zárva tartása alatt így az óvodai és iskolai szociális segítők csak a Cziráki utcai székhelyen tartózkodhatnak. Ezekben a napokban a telephelyet nem használhatják. A zsúfoltság az intézmény legégetőbb problémája a fluktuáció mellett. Az intézmény szakmai létszámának jogszabályi szintre történő emelése indokolt lenne, de a mostani épületek miatt ez nem lehetséges.

Megfelelő eszközrendszerrel rendelkeznek: íróasztal, internet hozzáférés, számítógép, telefon, mobiltelefonok, fax, nyomtató, scanner, fénymásoló, zárható szekrény, munkavégzéshez szükséges bérlet. A számítógépes állomány fejlesztése már a 2021-es évben megtörtént. A GYVR bevezetésével a szkennelési feladatok jelentősen megnöttek (a kliensek minden iratanyagát szkennelve kell az országos programba feltölteni. Az intézmény szkennelési kapacitásainak bővítése miatt 2022-ben egy újabb nyomtató bérlésére került sor, így összesen 2 db nagy teljesítményű nyomtató áll rendelkezésre bérelt formában, mivel ez a forma költséghatékonyabb a vásárlásnál. 2022-ben jelentős informatikai beruházás zajlott le az intézményben. Az intézmény informatikai hálózatának felmérésére és teljes rekonstrukciójára került sor, így a hálózat a kornak megfelelő szintre fejlesztése megtörténhetett.

A kor elvárásaihoz igazodva a munkatársak hivatalos, intézményi e-mail címmel rendelkeznek.

Az intézmény saját honlappal (www.napraforgo16.hu) rendelkezik, mely aktuális információkat tartalmaz, valamint közösségi oldalon is megtalálható.

Az intézmény rendelkezésre áll egy 7 személyes gépjármű az adományok, az ellátottak szállítására, így megkönnyítve a kerületben élő családoknak a különböző szolgáltatásokhoz való hozzáférést, és hozzájárulnak a családok életminőségének javításához, valamint alkalmas családlátogatásra és külső prevenció programokra való eljutáshoz. A Gyvt. 94. § (3) bekezdés b) pontja szerint az Önkormányzat számára kötelezően ellátandó feladat a gyermekek átmeneti otthonának működtetése. Az Önkormányzat e feladat ellátására ellátási szerződést kötött Budapest Főváros IV. kerület Újpest Önkormányzatával. A 2023. évben hatályos ellátási szerződés 2.10. pontja alapján: *„Fenntartó – az Otthon közreműködésével – kötelezettséget vállal a gyermek köznevelési intézménybe vagy gyermekjóléti alapellátások keretében bölcsődébe történő szállítására és onnan az Otthonba történő visszaszállítására.”* 2023-ban 5 kerületi gyermeket érintett az elhelyezés ebből 3-6 éves volt 1 gyermek, 6-10 éves 2 gyermek, 10-14 éves volt 1 gyermek. Nemek szerinti elosztásban az 5 gyermekből 4 fiú és egy lány vette igénybe a szolgáltatást. Ebből egy testvérpár rendszeres oktatási intézménybe szállítását az intézmény vállalta, tekintettel arra a tényre, hogy a szülők önerőből nem tudták biztosítani gyermekeik iskolába történő eljutását. A 2023-as tanévben heti rendszerességgel a Kertvárosi Szállító Szolgálat biztosította a család számára a szolgáltatást.

Személyi feltételek

A NMr. 1. számú melléklete szerinti szakmai létszámnormái, és annak teljesülése:

b) Család- és gyermekjóléti központ	munkakör	Fő	Kerületre vetítve	Központ létszáma
	intézményvezető	1	1	1
4000 fő lakosságszámra (település/közös hivatalhoz tartozó települések) vetítve, vagy - ha ez magasabb létszámot eredményez - minden 25 ellátott családra 1 fő, de minimum 1 fő	családsegítő	1	18	11
7000 fő járási lakosságszámra vetítve, de minimum 3 fő azzal, hogy esetmenedzser esetében - ha ez magasabb létszámot eredményez - minden 50 ellátott családra 1 fő	esetmenedzser/ tanácsadó	1	10, 2	8,5
család- és gyermekjóléti központonként	szociális diagnózist készítő esetmenedzser	1	1	1
10 000 fő járási lakosságszámra vetítve	szociális asszisztens (ajánlott létszám)	1	7,2	4
1000 fő köznevelési intézményben nyilvántartott gyermekekre vetítve	óvodai és iskolai szociális segítő	1	13	10

A fenti adatok az intézmény 2023. december 31. napi állapotát mutatják.

Az intézményt az intézményvezető vezeti, mind a Szolgálat, mind a Központ szakmai munkáját egy-egy szakmai vezető irányítja. A további szakmai létszám belső megoszlásának meghatározása intézményi szinten történik.

Az intézményben megbízási szerződéssel heti 4-4 órában jogász, klinikai szakpszichológus, illetve fejlesztőpedagógus is dolgozik. Őket a szakmai létszám meghatározásakor a tanácsadó munkakörbe kell beszámítani. Az intézményben 2,5 munkakörben pszichológust foglalkoztatnak, ami nagy segítség a feladatellátásban, azonban a folyamatosan növekvő igények miatt még így is több hónapos a várólista.

Az intézmény létszáma kevesebb, mint a jogszabályban javasolt. Ezen belül a betöltetlen álláshelyek magas száma (2023-ban átlagosan 5) miatt a helyettesítések a 2023-as évben is igen nagy problémát jelentettek a feladatellátásban. További problémát jelent a magas fluktuáció is, ami 2023-ban 10 be- és 3 kilépést jelentett.

Kinevezéssel, névre szóló munkaköri leírással minden dolgozó rendelkezik. A munkaköri leírások követik a jogszabályváltozásokat, azoknak megfelelő aktualizálásra kerültek.

Az intézmény rendelkezik továbbképzési tervvel.

Az Nmr. alapján az óvodai és iskolai szociális segítőknél a munkakör betöltéséhez szükséges speciális képzést a foglalkoztatás kezdő időpontjától számított 2 éves határidőn belül el kell végezniük. A 2019. február 28-án foglalkoztatásban álló óvodai és iskolai szociális segítőknél 2021. január 1-jéig kellett volna elvégezniük a speciális képzést.

Országos szinten tapasztalható volt, hogy a járványhelyzetre tekintettel méltányolható okokból a képzésen nem tudtak részt venni, így azoknak a határidőben történő elvégzése akadályba ütközött. Annak érdekében, hogy ezeknek a személyeknek a jogviszonya ne szűnjön meg, indokoltá vált a képzésekre irányadó határidőknek a 2021-ben életben lévő veszélyhelyzet és az egészségügyi válsághelyzet időtartamával való meghosszabbítása, így az Nmr. 162. §-a és a 179. §-a módosításra került, mely alapján a képzést 2022. január 1-jéig kellett volna elvégezniük.

Az ellenőrzés során megállapítást nyert, hogy a Központ munkatársai közül az óvodai és iskolai szociális segítő munkakörben foglalkoztatott 10 fő közül - az intézmény hibáján kívül eső okok miatt – egy sem tudta teljesíteni a képzést, mivel a képzések továbbra sem voltak elérhetőek. A 2022-es év végén az NSZI az intézmény tudomására hozta, hogy 1 fő óvodai és iskolai szociális segítő a várólistáról bekerült a 2023 év elején képzésbe kerülők közé. A 2023-as évben az óvodai és iskolai szociális segítő munkakörben lévő munkatársak részére elérhetővé vált a képzés, így a munkatársak el tudták kezdeni a jogszabály által kötelező képzést.

Alkalmazkodva a veszélyhelyzet által kialakult helyzethez a Rendelet a szociális diagnózist készítő esetmenedzserekre vonatkozó előírásai is módosításra kerültek 2021. évben, mivel személyeknek a munkakör betöltéséhez szükséges speciális képzést a foglalkoztatás kezdő időpontjától számított 1, illetve 2 éves határidőn belül kellett volna elvégezniük. A 2020. január 1-jén foglalkoztatásban álló szociális diagnózist készítő esetmenedzsereknek pedig 2021. december 31-ig kellett volna elvégezniük a speciális képzést. A járványhelyzetre tekintettel ebben a munkakörben is indokolt volt a képzések elvégzésére rendelkezésre álló idő meghosszabbítása, így a Rendelet 124. §-a módosításra került, illetve kiegészült a 125. §-al.

A 2022-es évben az állást nem sikerült betölteni, mivel nem volt jelentkező, azonban a 2023-as évben ez az álláshely is betöltésre került. Így a szociális diagnózis készítést már nem az esetmenedzsereknek és a szakmai vezetőnek kellett elvégezniük.

A magas színvonalú szakmai munka és a kiegészítés elkerülése érdekében fontosnak tartják az esetmegbeszélő szupervíziót, team-építést, szervezetfejlesztésen való részvételt, melyre a költségvetésükben biztosított mértékben van lehetőség.

Az intézményben szakmai munkát végző dolgozói ruházati költségtérítésben részesülnek, míg a takarító/kézbesítő alkalmazott munkaruha juttatást kap.

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

Szakmai feltételek

Nyilvántartás vezetés

Az intézmény a jogszabályokban kötelezően előírt nyilvántartásokat vezeti.

A Szolgálat ügyfélnyilvántartást vezet a Szt. 20. §-a alapján. Ehhez a CSAGYESZ és CSAGYEK programot és 2022.január 1-től ezt alkalmazza.

Ez a program is tartalmazza ugyanezen paragrafus (2) bekezdése szerinti, taxatív módon felsorolt kötelező tartalmi elemeket, melyek az alábbiak:

- a) a kérelmező természetes személyazonosító adatai és Társadalombiztosítási Azonosító Jele,
- b) a kérelmező telefonszáma, lakó- és tartózkodási helye, értesítési címe,
- c) a kérelmező állampolgársága, bevándorolt, letelepedett vagy menekült, hontalan jogállása, a szabad mozgás és tartózkodás jogára vonatkozó adat,
- d) a kérelmező cselekvőképességére vonatkozó adat,
- e) a kérelmező törvényes képviselőjének, a kérelmező megnevezett hozzátartozójának, továbbá tartós bentlakásos intézményi ellátás esetében a kérelmező nagykorú gyermekének neve, születési neve, telefonszáma, lakó- és tartózkodási helye vagy értesítési címe,
- f) a kérelem előterjesztésének vagy a beutaló határozat megküldésének időpontja,
- g) soron kívüli ellátásra vonatkozó igény és
- A h) pontot, az „előgondozás lefolytatásának időpontja” -t azért nem tartalmazza, mivel annak elvégzése a Szolgálatnál nem releváns.

Az intézmény napi szinten, és a jogszabályi előírásoknak megfelelően kezeli a központi igénybevevői nyilvántartó rendszert, és/vagy a GYVR rendszert.

A GYVR vonatkozó törvényi szabályok 2020. július 1-jén léptek hatályba. A rendszerbe a gyermekvédelmi szakellátásban részesülő gyermekek adatait kell rögzíteni. A gyermekjóléti és a gyermekvédelmi ágazat működésének átláthatósága, a hatékonyság javítása, a gyorsabb, hatékonyabb szakmai kommunikáció és feladatellátás érdekében, valamint az adminisztrációs terhek és a papíralapú kommunikáció csökkentését szolgálva bevezetésre kerül GYVR rendszer a gyermekjóléti alapellátásban is. Majd a GYVR működése jogi alapjainak megerősítéséhez a Gyvt. egyes rendelkezéseinek módosítása is megtörtént, így ez az elektronikus felület tartalmazza a család- és gyermekjóléti szolgáltatás és a gyermekek átmeneti gondozása igénybevevőinek meghatározott adatait, ahol dokumentálni a szociális segítő munkát. A felkészülési idő érdekében a vonatkozó rendelkezések 2021. március 1-jén léptek hatályba. Az adatok feltöltése időben megkezdődött, bár a GYVR rendszer éles használatakor mutatkoztak meg a problémák, amelyek – a fent leírtakkal ellentétben - megnehezítik az adminisztrációt. A program folyamatos fejlesztésével – az elvárásoknak megfelelően - csökkentek a rendszer adminisztrációs terhei, azonban még mindig adódnak fennakadások a rendszer működésében.

A szakmai feladatok ellátásnak módja a vonatkozó jogszabályok és a szakmai program szerint történik.

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

Az intézmény kijelölt munkatársai teljesítik a napi, havi, féléves jelentési kötelezettséget. Az adatszolgáltatási kötelezettség teljesítése valamennyi szolgáltatás vonatkozásában a jogszabályi előírásoknak megfelelnek.

Ellátotti jogok érvényesülése

A panaszbejelentés módja szabályozott. Az ellátottjogi és gyermekjogi képviselő neve, elérhetősége, fogadóórása az intézményben mindenki számára jól látható helyen kifüggesztésre került. A kliensek által aláírt „Tájékoztatási nyilatkozat”-on mind az ellátottjogi, mind a gyermekjogi képviselőről, továbbá a panaszkezelés folyamatáról informálódhat a kliens.

A panaszokat kivizsgálják, 15 napon belül az intézményvezető írásban értesíti a panasztevőt panaszának kivizsgálásának eredményéről. Panaszok száma a 2023-as évben 6 db volt.

Az intézmény folyamatosan kapcsolatot tart a szociális és egészségügyi intézményekkel, óvodákkal, iskolákkal, bölcsődékkal, az átmeneti ellátást biztosító intézményekkel, civil szervezetekkel.

A lakosság tájékoztatása az igénybe vehető szolgáltatásokról, rendezvényekről folyamatos.

A családsegítés tevékenység szakmai tartalma

Az Szt., a Gyvt., a Rendelet, és az Nmr. alapján a Szolgálat az alábbiak szerint látja el a családsegítés tevékenységet: Nmr. 6. § (2) bekezdése alapján „A családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás a feladatait tájékoztatás nyújtásával, szociális segítőmunkával, ezen belül a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet 2. § 1) pont lb) alpontja szerinti esetkezeléssel, valamint más személy, illetve szervezet által nyújtott szolgáltatások, ellátások közvetítésével látja el.”

A Szolgálat az egyének és a családok életvezetési képességének megőrzése, valamint az egyén és a család életében jelentkező probléma megszüntetése érdekében az alábbi szolgáltatásokat biztosítja:

- tájékoztatást ad szociális, a családtámogatási és a társadalombiztosítási ellátások formáiról, az ellátáshoz való hozzájutás módjáról, információt nyújt az önkormányzatnál igényelhető pénzügyi- és természetbeni ellátásokról;
- a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás megszervezését, hivatalos ügyek intézésben való közreműködést;
- szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást;
- szociális segítőmunkát a családban jelentkező krízis, működési zavarok, illetve konfliktusok megoldásának elősegítésére;
- szükség esetén közösségfejlesztő programokat, valamint egyéni és csoportos készségfejlesztést szervez;
- tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adósságtérhekkel 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 tanácsadást (információt) nyújt;
- kríziskezelést;
- a családokon belül kapcsolaterősítést szolgáló közösségépítő, családterápiás, konfliktuskezelő mediációs programokat és szolgáltatásokat, valamint a nehéz élethelyzetben élő családokat segítő szolgáltatásokat biztosít.

A családsegítés keretében végzett tevékenységnek – a szolgáltatást igénybe vevő érdekében, mások személyiségi jogainak sérelme nélkül – a szükséges mértékig ki kell terjednie az igénybe vevő környezetére, különösen családjának tagjaira.

Kiskorú személyre a családsegítés akkor terjedhet ki, ha a kiskorú családtagjának ellátása a családsegítés keretében indult, illetve a kiskorú érdekei – a gyermekjóléti szolgáltatás igénybevétele nélkül – e szolgáltatás keretében is megfelelően biztosíthatók.

Természetbeni segítségnyújtás – adománygyűjtés és közvetítés

Adományokat lakossági felajánlásból egész évben folyamatosan gyűjt az intézmény. Fontos feladat számukra a felajánlásoknak a klienskörbe tartozó családok közötti szétoztása. A nagy mennyiségű ruha adományokat egy különálló raktárhelyiségben tárolják. Ruhaosztást heti három alkalommal biztosítanak a kerületi rászoruló lakosok számára. A nagyobb értékű felajánlásokat (bútor, mosógép, TV, porszívó, stb.) közös döntés után juttatják el a rászoruló családok számára. 2023-ban ilyen módon (ruhaosztás) segítséget nyújtani a ruharaktárukából 416 alkalommal tudtak, amely segítségnyújtást 128 kerületi lakos vett igénybe. A nagyobb értékű felajánlásokat (pl.: bútor, babakocsi, TV, egyéb háztartási eszköz felajánlása esetén) tárolásra sajnos továbbra nincs módja az intézménynek, így ezek esetében csak a közvetítésben tudnak továbbra is segíteni.

A magánszemélyek adományain kívül, 2023-ban a Magyar Vöröskereszt helyi szervezete 10 alkalommal, 122 ételkészlet csomagot ajánlott fel, mely szintén nagy segítségnyújtás a rászorulóknak részére.

A családsegítő a krízishelyzetben levő családok számára ún. krízis csomagot adhat. Fontos szempontnak tartják, hogy a krízisbe jutott család helyzetét ismerjék, klienskörbe tartozzon, így a visszaélések elkerülhetőek. 2023-ban 78 esetben volt lehetőség a nagyon rászoruló helyzetben lévő kliensek számára (46 fő) krízis ételkészlet csomagot adni.

2023-ban 75 db karácsonyi csomagot osztottak a nehéz anyagi körülmények között élő családok számára. 2023. karácsonyán a lelkes kerületi adományozóknak köszönhetően számos lakos bőséges ajándékban részesülhetett.

Kirándulást, táborozást, egyéb szabadidős programot szerveztek 2023-ban is.

Klienseik érdekében, indokolt esetben (pl.: munkakeresés) a családsegítő közreműködésével és csak korlátozott mértékben telefonálási, nyomtatási (limitált) lehetőséget biztosítanak.

Speciális élethelyzetekkel kapcsolatos szolgáltatások részletezése

A speciális élethelyzetekkel kapcsolatos szolgáltatások különösen:

- *Távoltartás készenléti szolgálat működtetése*, így jogszabályi kötelezettség szerint, bántalmazás esetén, az ideiglenes távortartó határozat rendőrségi megküldése után a bántalmazottal és a bántalmazóval is 24 órán belül fel kell, hogy vegyék a kapcsolatot. Az ügyeletet folyamatosan biztosítják, hétvégéken előzetes beosztás szerint álltak készenlétben a Szolgálat kijelölt szakemberei.
- Együttműködnek az *aktív korú munkanélküliekkel*, elhelyezkedésük segítése érdekében egyéni álláskereső tanácsadást végeznek. A munkanélküli kliensek álláshirdetésekre jelentkezhetnek, amihez biztosítják a telefonálás lehetőségét, önéletrajzírásban segítenek, az interneten is keresnek számukra munkalehetőségeket, valamint tarják a kapcsolatot a Budapest Főváros Kormányhivatala X. Kerületi Hivatala Foglalkoztatási Osztályával (1105 Budapest, Kőrösi Csoma Sándor út 53-55.), illetve a zuglói Állás-LES Munkaközvetítő Irodával (1144 Budapest, Füredi park 6.).
- *Díjhátralékkal küzdő családok számára* ügyintézkést biztosítanak. Folyamatosan támogatják a hátralékot felhalmozó kerületi lakosokat. Megoldást keresnek a

problémára külső- és belső erőforrások figyelembevételével, segítenek az ügyintézésben, figyelemmel kísérik a kliensek további életvitelét. A gazdálkodási szokások racionalizálásában, munkakeresésben működnek együtt klienseikkel. Támogatásukkal az Önkormányzat Szociális és Szociális Intézményi Irodájától rezsihátralékot csökkentő rendkívüli települési támogatás igényléséhez nyújtott segítséggel, illetve a Hálózat Alapítvány (1117 Budapest, Budafoki út 107-109.) támogatásával a nagyobb összegű hátralékok megszüntetésére is reális lehetőségük volt a klienseknek. A 2023. évben 3 kliens érdekében nyújtottak be pályázatot, mellyel 557 951 forint jóváírandó támogatási lehetőséget nyertek a vállalt, 530 209 forintos saját rész kifizetésének függvényében.

- A *hajléktalanok* ellátása az Önkormányzat és a Magyar Vöröskereszt Budapest Fővárosi Szervezete (1051 Budapest, Arany János utca 31.) között létrejött ellátási szerződés alapján valósul meg. Az intézmény munkatársainak az utcai szociális munkásokkal nagyon jó, aktív a munkakapcsolata.
- Az Szt. szerint már nem kötelező feladat a *szociális információs szolgáltatás*, de természetesen az intézmény kliensei számára továbbra is szükséges a szociális biztonság megteremtéséhez kapcsolódó ellátásokkal és szolgáltatásokkal kapcsolatos tájékoztatás biztosítása, hiszen ez a családsegítés egyik alapját képezi.
- *Kertvárosi Családi Szállító Szolgálat* biztosítja azt a szolgáltatást, melynek célja, hogy a kerületben élő családoknak megkönnyítse a különböző szolgáltatásokhoz való hozzáférést, amely a családok életminőségének javításához kíván hozzájárulni. A szállítások az intézmény gépjárművével történnek. A szolgáltatást 2023-ban 37 kliens (22 család) vette igénybe 791 alkalommal. A gyermekek így eljutottak a szükséges fejlesztésre, orvosi rendelőbe, kórházakba, intézményekbe. Az eddigi tapasztalatok azt mutatják, hogy elsősorban a fogyatékkal, krónikus betegséggel élő gyermekek szülei számára jelent nagy segítséget a szállítás, illetve óvoda részéről is felmerült igény a fejlesztések megszervezésében, ahol a fejlesztés másik intézményben zajlik és a napközbeni utaztatása a gyermekeknek körülményes.

A Szolgálat által biztosított szolgáltatások igényesek, széleskörűek, nagy hangsúlyt fektetnek a prevencióra.

A szolgáltatások térítésmentesen állnak a lakók rendelkezésére.

Pénzügyi vonatkozások

Az intézmény költségvetési támogatást vesz igénybe. Bankszámlával rendelkező önállóan gazdálkodó költségvetési szerv.

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

II. d. A gondozási tervek hatékonysága, eredményessége

A családsegítés célja a Szakmai program alapján: hozzájárulni a települési önkormányzat működési területén élő egyének, családok, valamint különböző közösségi csoportok jólétéhez, fejlődéséhez, továbbá a környezetükhöz való alkalmazkodáshoz. A családsegítés szakmai munkamódszerei azt várják el, hogy a problémák feltárását követően a családsegítő a segített családdal közösen célokat tűzzön ki, és a célok elérése érdekében megállapodjon a megvalósítás módjáról. Ennek eszköze a II. a. pontjában említett „Cselekvési terv”. A „Cselekvési terv” a hozott és a feltárt problémák megoldására irányul. Szerepelhet benne és vállalhat feladatot minden érintett. Ezt minden érintettnek meg kell ismernie és el kell fogadnia, melyet az aláírásukkal igazolnak. A terv félévente felülvizsgálatra, és amennyiben szükséges, aktualizálásra kerül a fenti feltételekkel.

A családsegítők munkájának hatékonyságát nehéz számokkal kifejezni, erre szolgáló mérési módszer nincsen. Sokrétű problémákkal kerülnek szembe a szakemberek a szociális segítő munka folyamán, a családsegítés eredményességét egy-egy pozitív irányú elmozdulás jelentheti, ami hozzásegíti a családot, ügyfelet a feltárt, megfogalmazott probléma megszűnéséhez.

Ugyanakkor a siker időnként maga a további élethelyzet-, családi-, kapcsolati állapotromlás megakadályozása, a kliens szinten tartása. Ehhez viszont nemcsak a családsegítő munkája szükséges, hanem maga az ügyfél (szülő, gyermek, egyén) is. A siker attól is függ, milyen típusú, mélységű a probléma, mennyire motivált az ügyfél annak megoldásában, mennyire tud/akar változtatni az adott helyzeten.

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

Vizsgálati módszer: dokumentumelemzés.

Az intézmény ellátja a család- és gyermekjóléti központ és a család- és gyermekjóléti szolgálat feladatait. Jelen értékelés elsősorban a szolgálat feladatai közül a családsegítés feladatot értékeli, ezért ennek a feladatnak az ellátórendszerben betöltött szerepét ismertetjük.

A családsegítés a szociális ellátórendszeren belül az a tevékenység, amely igyekszik választ adni minden problémátípus felmerülése esetén. Amennyiben nem saját maga kínál megoldást, úgy információt ad a segítség egyéb lehetőségeiről, továbbirányítja az ügyfelet az ellátórendszer adekvát tagjához. Ez alapján a kerületi ellátórendszerben egy központi szerepet tölt be.

Az intézmény szerkezeti tagozódása és a jogszabályi előírások alapján szoros kapcsolatot tart a gyermekjóléti tevékenységgel, hisz annak részeként működik. Ez egy-egy család esetén, illetve település-szinten is pozitív hozadékkal jár.

Az intézmény mindennapi munkájában nem válnak szét élesen a tevékenységek. Az intézményben közös teamen tartanak esetmegbeszélést, illetve szakmai segítséget nyújtanak egymásnak. Mindez úgy valósul meg, hogy tiszteletben tartják egymás szakmai kompetenciáit, a családsegítést végzők önállóan látják el tevékenységüket.

Szoros kapcsolatot épített ki a TERSZOC-al, mely intézménnyel a kapcsolat kétirányú: mindkét intézmény jelzi a másik felé, ha olyan kliens kerül a látókörébe, akinek a másik intézmény tud megfelelő segítséget nyújtani.

2023-ban 1 101 ügyféllel (650 családdal) kerültek kapcsolatba az alapellátás szakemberei. Ebből 394 fővel (216 családdal) együttműködési megállapodás alapján történt az ellátás, 707 fő (434 család) pedig egyszeri esetkezelés kapcsán került a szolgálat nyilvántartásába. Új kliensek száma 651 fő, amelyben 368 család volt érintett a 2023-as évben.

A családi-kapcsolati problémákkal küzdők aránya lett a legmagasabb (22%), ami szinte azonos a tavalyi tendenciával. A több évig tartó válási procedúrákra vezethető vissza ez, ahol mind a szülők, mind a gyermekek szenvednek a kialakult helyzettől. 2023-ban – statisztikánk szerint – minimálisan csökkent az intézményünknel megforduló, anyagi nehézséggel küzdő családok aránya (9,8%-ról 9%-ra). A családon belüli bántalmazás miatt látóköreinkbe került ügyfelek száma 11% volt, ami 1%-al több, mint 2022-ben. Az elmúlt évek tendenciája tovább folytatódott, azaz nőtt (16%-ról 20%-ra) a lelki-mentális, pszichiátriai betegséggel diagnosztizált, alapellátott kerületi lakosok száma. Azonban az emelkedés már nem volt olyan drasztikus, mint a 2021-es évhez képest 2022-ben duplájára emelkedő aránynál. Az igazolatlan mulasztás következtében látóköreinkbe került ügyfelek száma minimálisan, de ismét nőtt, hasonlóan a beilleszkedési nehézségekkel küzdők aránya is (2%-ról 3%-ra). A gyermeknevelési problémák vezető helyet foglaltak el ügyfelek életében az elmúlt években, amivel kapcsolatban ismét majdnem duplájára emelkedett az arány (14%-ról 20%-ra).

Az intézménynél megfordult egyedülállóak aránya némileg csökkent (18 fő), valamint a házastársi, élettársi kapcsolatban élő, gyermek nélküliek száma is (3 fő). A tavalyi évhez képest harmadával csökkent az egyszülős, 1 vagy több gyermeket nevelő családok száma (80 fő). Legnagyobb arányban 2023-ban is a házastársi / élettársi kapcsolatban, 1 vagy több gyermekkel együtt élők aránya volt a legnagyobb (105 fő).

A gazdasági aktivitás szerinti megoszlás a 2022-es év adataival csaknem megegyezik. A munkanélküliek ügyfelek száma 14 fő volt, az aktív, keresettel rendelkező foglalkoztatottak száma 168 fő volt. A Szolgálat látókörébe került nyugdíjasok száma 2023-ban 14 fő volt.

A Szolgálat gondozásába került gyermekek nagy számban veszélyeztetettek. A veszélyeztetettségéről beérkezett jelzést követően a családsegítő felveszi a kapcsolatot az érintett gyermek/gyermekek családjával, és elkezdődik az együttműködésen alapuló segítő munka, melynek célja az észlelt veszélyeztetettség enyhítése, megszüntetése. A gondozás és a jelzések alapja sokféle veszélyeztetettségi ok lehet.

A vezető okok a környezeti főcsoportba sorolhatóak:

- nevelési probléma (41 kliens érintettségével),
- családi konfliktus (45 kliens érintettségével),
- gyermek családon belüli bántalmazása (23 kliens érintettségével),
- szülők, család életvitele (21 kliens érintettségével),
- gyermek elhanyagolása (7 kliens érintettségével),
- oktatási, nevelési elhanyagolás (2 kliens érintettségével)


voltak azok az okok, mely a gyermekeket veszélyeztette. Ide sorolható még az elégtelen lakáskörülmények (18 kliens érintettségével). Az intézmény által kezelt problémák közül a magatartási főcsoportba sorolható okok között szerepel például a gyermekintézménybe való beilleszkedési nehézség (5 kliens érintettségével).

A krízisellátás eszközei között kiugró jelentőségű az átmeneti gondozást nyújtó otthonok megléte. Kerületünk ellátási szerződés formájában tesz eleget jogszabályi kötelezettségének.

- *Családok Átmeneti Otthona*: a XVI. kerületi Önkormányzat és a Magyar Protestáns Segélyszervezet közti szerződés szerint a Segélyszervezet éves szinten két kerületi család számára biztosítja a szolgáltatást, azaz a családok átmeneti otthonában való elhelyezést. Az elmúlt év során 1 kerületi családnak biztosított lakhatási lehetőséget a családok átmeneti otthona.
- *„Aranyhíd” Gyermek Átmeneti Otthona*: A VI. kerületi Aranyhíd Gyermek Átmeneti Otthonával van a XVI. kerületi Önkormányzatnak ellátási szerződése, oda helyezhetőek el az időszakos szülői felügyelet nélkül maradt, vagy teljes ellátásra, bentlakásra szoruló, de jó eséllyel visszagondozható gyermekek ideiglenes elhelyezésre. 2023-ban 5 kerületi gyermeket érintett az elhelyezés.
- *Idősek Átmeneti Otthona*: A IV. kerületi Őszi Fény Integrált Gondozási Központtal van XVI. kerületi Önkormányzatnak ellátási szerződése. Az intézmény közreműködésével 1 idős hölgy nyert elhelyezést átmeneti időszakra, míg tartós idősothtoni elhelyezésére nem kerül sor.

Észlelő és Jelzőrendszer működtetése: a Szolgálathoz a 2023-as évben 150 jelzés érkezett, 45-el kevesebb, mint az ezt megelőző évben. A köznevelési intézmények adták a legtöbb jelzést, kapcsolatuk az intézményeikkel a legaktívabbnak mondható. A személyes gondoskodást nyújtó szociális szolgáltatók - más család- és gyermekjóléti szolgálat, család- és gyermekjóléti központ- is gyakran küldtek jelzést, legtöbbször esetátadás keretében kerül ide egy korábban máshol gondozott család, akik a kerületbe költöztek. Az egészségügyi szolgáltatók közül a védőnők 5 esetben, a kórházi szociális munkások 10 esetben jeleztek. Lecsökkent a járási hivatal gyámhivatalából érkező, főleg a felnőtt korosztályt érintő jelzések száma.


Budapest, 2024. március 28.


 Müller Kinga
 irodavezető
 Szociális és Szociális
 Intézményi Iroda


 Hanuláné Kurdi Ágnes
 intézményvezető
 Napraforgó Család- és
 Gyermekjóléti Központ




 Török Szilvia
 intézményi referens
 Szociális és Szociális
 Intézményi Iroda


 Berecz Ilona
 szakmai vezető
 Napraforgó Család- és
 Gyermekjóléti Szolgálat