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

2021. évi fenntartói átfogó értékelése



Fejlődő Kertváros

2022. április

Tartalomjegyzék

I. Dokumentációs rend.....	4
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.....	6
II. b. Az intézmény feladatainak ellátására vonatkozó szakmai program megvalósulása	7
II. c. Az intézmény működésének általános feltételei, a tárgyi, a személyi, illetve a szakmai feltételek.....	9
Tárgyi feltételek.....	9
Személyi feltételek	11
Szakmai feltételek.....	13
II. d. A gondozási tervek hatékonysága, eredményessége	17
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

2021. 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: intézmény) ellenőrzése és átfogó értékelése a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: Szt.) 92/B.§ (1) bekezdés d) pontja, 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.

Az intézményen 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 Szolgálat integrált formában ellátja a családsegítés és a gyermekjóléti szolgáltatás körében végzendő feladatokat egyaránt. Ez alapján a Szolgálaton belül 2 csoport működik, így a hagyományos családsegítést a Családsegítő Csoport, a gyermekjóléti alapellátást pedig a Gyermekjóléti Csoport végezi.

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

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 által elvárt tartalmi elemeket.

Bejegyzési engedély (Működési engedély)

Az intézmény rendelkezik valamennyi engedéllyel, az 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 a Rendelet 5/B. §-a 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 2020. október 12.-én került elfogadásra, melyet a fenntartó a 140/2020. (X. 12). E.SZ.B. határozattal hagyott jóvá.

Az SZMSZ tartalma megfelel a jogszabályi előírásoknak.

Szakmai Program

A szakmai programot jóváhagyta a 107/2020.(IX. 14.). E.SZ.B. 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 a

Rendelet szabályait is alkalmazni kell. A Rendelet 5. § (1) bekezdése 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 (aktualizálás alatt)*
2. *érdek-képviselői fórum működésének szabályzata (2021.03.03.)*

II. Gazdasági szabályzatok

1. *számvetési szabályzat (2012.01.01.)*
2. *pénzkezelési szabályzat (2020.01.01.)*
3. *anyaggazdálkodási, leltár és selejtezési szabályzat (2020.01.01.)*
4. *vagyonvédelmi szabályzat (2019.08.06.)*

III. Műszaki ellátási szabályzatok

1. *tűzvédelmi szabályzat (2020.01.22.)*
2. *munkavédelmi szabályzat (2021.12.09.)*
3. *gépjármű használati szabályzat (2019.07.31.)*

Az intézmény rendelkezik továbbá Informatikai Biztonsági Szabályzattal (2019.09.21.) és Házirenddel (2019.09.21.). A Házirend megfelelő, és az intézményben jól látható helyen ki van függesztve.

Az előző évi ellenőrzés során megállapítást nyert, hogy a tűzvédelmi szabályzat élet-, vagyon- és tűzvédelmi szempontok miatt aktualizálásra szorul. A jelenlegi ellenőrzés során megállapítást nyert, hogy a szabályzat felülvizsgálata, és a hatályos jogszabályoknak megfelelő átdolgozása 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 érkezhetsz a nevelési-oktatási intézménytől, bölcsődétől, Budapest Főváros XVI. Kerületi Önkormányzat Területi Szociális Szolgálatától (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 felülvizsgálják, 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 kérnek valamivel kapcsolatban, vagy szolgáltatást szeretnének igénybe venni (pl.: jogász) és nem igénylik, vagy nem szükséges a továbbiakban a rendszeres családsegítés, akkor 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. Az „Esetnapló”-kat 3 havonta

ellenőrzi a szakmai vezető. A használt „Esetnapló” tartalmilag megfelel a közzétett formanyomtatványnak, szerkezete a mindennapi használatot elősegítő formára lett igazítva, azonban a magyarázó lábjegyzetet nem tartalmazza.

Amennyiben a látókörbe került családban a gyermek veszélyeztettségére 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 „Gyermekeink 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, melyeket a GYVR rendszerben is rögzíteni kell.

A „Cselekvési terv”-ek és „Együttműködési 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 2020-ban kialakult veszélyhelyzet korlátozó intézkedései 2020 őszére ugyan enyhítéseket hoztak, azonban még így is előnyben kellett részesíteni a telefonos és elektronikus kapcsolattartási formákat. Az „Esetnapló” „Cselekvési terv”-ébe továbbra is ez a kapcsolattartási forma került felvezetésre. A veszélyhelyzettel kapcsolatos intézkedések 2021. június 16-tól enyhítésre kerültek. A védelmi intézkedések megtartásával fokozatosan visszatérhettek a személyes kapcsolattartásra és ügyfélfogadásra. Kapcsolattartás esetében a védőtávolságra vonatkozó előírásokat családtagok esetében nem kellett betartani.

A személyes találkozások számának korlátozásakor az ügyfelek továbbra is telefonon kaptak tájékoztatást és nyilatkoztak, hogy megismerték és elfogadják a „Cselekvési terv” tartalmát.

Az előző évi ellenőrzés tapasztalata az volt, hogy a dokumentáció sorrendben lefűzött és naprakészen nyilvántartott, azonban használatukkor azokban az esetekben, amikor ez lehetséges, fokozottan kellene törekedni a gépi kitöltésre. A 2021-es év ellenőrzése során megállapítást nyert, hogy a dokumentációk vezetésekor a gépi kitöltésre az esetek 95 %-ában megtörtént az áttérés.

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 fenti jogszabályok alapján 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 nevelőszülőt a gondozásában elhelyezett gyermek, fiatal felnőtt ellátására megillető juttatások elszámolásáról.

Az intézmény szakmai programja megfelel a rendeletekben előírt feltételeknek.

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

A szakmai munka a program elemeinek megfelelően megvalósult az alábbiakban részletezettek szerint:

A szakmai program szerinti szervezeti ábra jól mutatja, hogy a Szolgáltatáson belül a családsegítés feladatát külön csoport végzi. A mindennapi munkában ez természetesen nem minden esetben válik szét élesen.

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 közzétett 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 hatékony 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 egy jelentős beruházás egyik fontos eleme volt, az intézmény épületének részleges felújítása keretében, mely az Önkormányzat Intézményfejlesztési Irodájának koordinálásával, önkormányzati forrásból valósult meg.

2021-ben az intézményben leginkább informatikai fejlesztések történtek. A gyermekjóléti ágazatban országosan bevezetésre került a GYVR, mely jelentős fejlesztési követelményeket támasztott az intézmény informatikai rendszerében is. A családsegítő és esettanácsadó/tanácsadók az ellátásokat kísérő, kötelező adminisztrációt számítógépen végzik.

Az intézmény megbízásából a Flash-Com Számítástechnikai Kft. (1165 Budapest, Emma utca 2.) által elkészített felmérés szerint a szükséges elvárásoknak megfelelő szintre a meglévő gépek közül 16 volt felfejleszhető, 7-et azonban selejtezni kellett és újat vásárolni helyettük így a 2021-es évben sor került a fejlesztésre 1 929 606,- Ft értékben. További, jelentős fejlesztés volt az

intézmény részére, hogy megvásárlásra került az ügyfényilvántartó program (CSAGYEK, CSAGYESZ). Az intézmény által eddig használt ügyfényilvántartó rendszer - ami valójában egy általuk szerkesztett EXCELL táblázat volt - nem felelt meg adatbiztonsági szempontoknak. Ennek megoldására keresett az intézmény a szakterületükön, más intézmények által is használt, költségtakarékos programot.

Egyéb beruházás az emeleten lévő gázkazán cseréje volt, mely a fűtést és meleg víz ellátást is biztosítja a fenti szinten dolgozóknak. A régi készülék több alkalommal leállt, javítása nem volt gazdaságos, működtetése nem volt biztonságos. Az Önkormányzat Intézményfejlesztési Irodája közreműködésével a cserét biztosították, kondenzációs gázkazánt kapott az intézmény.

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:

8 db iroda (ebből 3 db vezetői iroda, 3 db családsegítő, 1 esetenedzseri szoba, 1 db a gazdasági tevékenység végzését biztosítja, 2 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 légkondicionáló berendezésnek köszönhetően.

A kliensek fogadására szolgáló helyiségek a funkcióknak 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 lehetett volt, így az óvodai és iskolai szociális segítői munka bevezetésekor szükség volt egy telephely kialakítására, és az akkori 8 új munkatárs elhelyezésére a Centenárium Általános Iskola (1165 Budapest, Sasvár u. 101.) 3. emeletének két helyiségébe, amit az intézmény telephelyként kapott meg 2018 augusztusában. Ebből az egyik helyiség a munkatársak irodahelyiségéül szolgál, a másik a Centenárium Általános Iskolában szervezendő programok lebonyolítására. 2021-es évben a Szent-Györgyi Albert Általános Iskola (1161 Budapest, Csömöri út 20.) alsó tagozatosoknak fenntartott épületének átépítése miatt a Centenárium Általános iskola fogadta be az alsós tagozatosakat ideiglenesen. Így az óvodai és iskolai szociális segítő foglalkoztató termére is szükség volt. A 2021-es évben csak az irodát használhatták az óvodai és iskolai szociális segítő, akik már 10-en voltak. A hely zsúfoltság vált, hiszen a foglalkoztató helyiségből is át kellett tárolásra pakolni ideiglenesen. Az intézmény legégetőbb problémája a fluktuáció mellett a zsúfoltsága. 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 a 2021-es év kiemelt területe volt. A GYVR bevezetésével a szkennelési feladatok jelentősen megnöttek, mivel a kliensek minden iratanyagát szkennelve kell az országos programba feltölteni. A 2021-es évben a meglévő nyomtatók átalakítására tett kísérletek nem sikerültek, mivel a nyomtatók olyan régiiek, hogy a szkennelés biztonsági előírásainak nem felelnek meg. Ezért az intézmény szkennelési kapacitásainak bővítése szükséges.

Az előző évi ellenőrzés során megállapítást nyert, hogy a munkatársak hivatalos, intézményi e-mail címmel történő ellátására kell törekedni, amely akkor még nem volt teljes. 2021-ben az intézményi email címek kialakításra kerültek, és év vége óta használják őket. A levelező rendszer átállítását is jelentette az intézmény életében.

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

Szükség esetén rendelkezésre áll egy gépjármű az adományok és ellátottak szállítására, családlátogatásra és külső prevenció programokra való eljutáshoz.

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	6,5
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	9

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 intézmény létszáma kevesebb, mint a jogszabályban javasolt. Ezen belül a betöltetlen álláshelyek magas száma (2021-ben átlagosan 2-3) miatt a helyettesítések a 2021-es évben is igen nagy problémát jelentettek a feladatellátásban. További problémát jelent a magas a fluktuáció is, ami 2021-ben 16 ki- és belépést jelentett. Ezt a helyzetet tovább nehezítette a Covid-19 járvány, mely a feladatokat kissé növelte, a feladatvégzés módját átrendezte. Ez részben a gyermekes munkatársakat érintő, a digitális oktatás miatti karantén intézkedéseket jelentette, részben a magasabb számú munkatársi megbetegedéseket, részben pedig a kliensekkel való kapcsolattartást is jelentette, továbbá nehezítette is, hogy ott is gyakori volt a betegség/karanténba kerülés, mely a családlátogatásokat, gyermekveszélyeztetettség miatti gyakori kapcsolattartásokat igen nehezítette. Mindezek ellenére az intézmény ellátta feladatát.

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 segítőknek 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 segítőknek 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 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 kell elvégezniük.

A Központ munkatársai közül az óvodai és iskolai szociális segítő munkakörben foglalkoztatott 9 fő közül senki nem tudta teljesíteni a képzést, mivel a képzések továbbra sem voltak elérhetőek.

Alkalmazkodva a veszélyhelyzet által kialakult helyzethez a Rendelet a szociális diagnózist készítő esetmenedzserekre vonatkozó előírásai is módosításra kerültek, 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 Központ munkatársai közül a szociális diagnózist készítő esetmenedzser munkakörben 1 fő foglalkoztatott van, aki szintén nem tudta teljesíteni a képzést, mivel az továbbra sem volt elérhető.

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

Az intézmény 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. A nyilvántartás EXCEL formátumban történik, amely 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
- h) az előgondozás lefolytatásának időpontja, ha annak elvégzése kötelező.

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 kellett 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 a GYVR bevezetésre kerül a gyermekjóléti alapellátásban is. A gyermekjóléti alapellátásra vonatkozóan a GYVR működése jogi alapjainak megteremtéséhez a Gyvt. egyes rendelkezéseinek módosítása vált szükségessé, így ez az elektronikus felület tartalmazza a család- és gyermekjóléti szolgáltatás és a gyermekek átmeneti gondozása igénybevevőinek meghatározott adatait, itt kell dokumentálni a szociális segítő munkát. A felkészülési idő érdekében a vonatkozó rendelkezések 2021. március 1-jén léptek hatályba, a felület 2021. július 1-től nyílt meg, és lett teljes mértékben használható, viszont a tapasztalatok alapján el kell mondani, hogy sok hibával működik.

Helyi, belső nyilvántartást is vezetnek, melynek oszlopai igazodnak a szociális esetmunka során felmerült és szükséges adatokhoz.

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 megfelelően történik.

Ellátotti jogok érvényesülése

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

A panaszokat kivizsgálják, 15 napon belül az intézményvezető írásban értesíti a panasztevőt panaszának kivizsgálásának eredményéről.

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 adósságterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékossgal 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 szétosztása. A nagy mennyiségű ruha adományokat egy különálló raktárhelyiségben tárolják. Ruhaosztást heti három alkalommal biztosítanak a kerületi rászoruló lakosok számára. 2021-ben – a járványügyi helyzetre való tekintettel a raktár kénytelen volt időszakosan bezárni, a ruha adományok átvételét szüneteltetni. A nagyobb értékű felajánlásokat (bútor, mosógép, TV, porszívó, stb.) közös döntés után juttatják el a rászoruló családok számára.

A magánszemélyek adományain kívül a Magyar Vöröskereszt helyi szervezete havonta átlagosan 20 családot támogat élelmiszer csomaggal az intézmény ajánlására, továbbá a Gyermek Étkeztetési Alapítvány (a továbbiakban: GYEA) 14 a kerületben élő rászorultaknak nyújt havi segítséget 1 éven keresztül. Ezekből a családokból 13 kap 10.000,- Forint értékű Tesco, vagy Spar utalványt, mely támogatásról blokkal kell elszámolniuk, 1 családnak pedig havi 25.000,- Forintot utalnak, de az elszámolási kötelezettség ebben az esetben is fennáll a GYEA felé.

A családsegítő a krízishelyzetben levő családok számára ún. krízis csomagot adhat. Fontos szempontnak tartják, hogy a krízisbe jutott család helyzetét ismerjék, klienskörükbe tartozzon, így elkerülhetőek a visszaélések.

2021-ben 100 db karácsonyi csomagot osztottak szét a nehéz anyagi körülmények között élő családok számára, köszönhetően a lelkes kerületi adományozó lakosoknak bőséges ajándékban részesülhettek ezek a családok.

2020. év tavaszán a digitális oktatás megjelenése több családban okozott némi problémát, hiszen nem mindenki rendelkezett az ehhez szükséges eszközökkel. Akkor a felajánlás nem késett, és 3 család kapott laptopot használatra egy képviselő jóvoltából. Ezeket az eszközöket használatra kiadták a 2020-as év tavaszi digitális oktatásának végig. A védekezés újbóli, őszi szakaszánál nagyobb diákoknál hasznosultak a gép, mert akkor elsők között ők álltak át a digitális oktatásra. Tekintettel a veszélyhelyzet folyamatos fennállására, a gépeket 2021-évben is használták a diákok. 2021 tavaszán 5 család tablettel gazdagodhatott egy képviselő adománya révén.

Az intézmény számos kirándulást, táborozást, egyéb szabadidős programot szervez.

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:

- *Adósságkezeléssel* segíti a hátralékot felhalmozó kerületi lakosokat. Kideríti a hátralék keletkezésének okait. Megoldást keres a problémára külső és belső erőforrások figyelembevételével, segít az ügyintézésben, figyelemmel kíséri a kliens további életvitelét.
- Együttműködik az *aktív korú munkanélküliekkel*, elhelyezkedésük segítése érdekében egyéni álláskereső tanácsadást végez. 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 ügyintézészt 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.

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 és van a klienseknek.

- *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 intézménynek az utcai szociális munkásokkal nagyon jó, aktív a munkakapcsolat.
- *A hátrányos helyzetben lévők*et információnyújtással, tanácsadással segítik. Hátrányos helyzetben lévők többek között: a kábítószer problémával küzdők (melyhez a helyi Kábítószerügyi Egyeztető Fórumban vállalt tagsága is segíti az intézményt); a szenvedélybetegek; a fogyatékossgal élők; a krónikus és pszichiátriai betegek; és egyéb kategóriába tartozó, szociálisan rászorult személyek és családtagjaik. Szükség esetén a különböző szolgáltatók vagy egyéb segítő intézmények felé közvetítik, irányítják klienseiket.
- Az Szt. szerint már nem kötelező feladat a *szociális információadás 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.
- *Környezettanulmányok készítése* a Gyámhivatal (pl.: gondnokság alá helyezés), kórház, vagy az Önkormányzat Szociális és Szociális Intézményi Irodájának felkérésére.

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 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

Vizsgálati módszer: Cselekvési tervek szűrőpróbaszerű vizsgálata (6 db), és a megvalósulás megbeszélése a családsegítővel.

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 kerül, és amennyiben szükséges, aktualizálása megtörténik a fenti feltételekkel.

A családsegítők munkájának hatékonyságát nehéz számokkal kifejezni, erre szolgáló mérési módszer még 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 a kliens (szülő, gyermek, egyén) is. A siker attól is függ, milyen típusú, mélységű a probléma, mennyire motivált a kliens 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 feladatát 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 hozzáadékkal 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.

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

2021-ben 1 072 klienssel (392 családdal) kerültek kapcsolatba az alapellátás szakemberei. Ebből 392 fővel (293 családdal) együttműködési megállapodás alapján történt az ellátás, 680 fő (293 család) pedig egyszeri esetkezelés kapcsán került a szolgálat nyilvántartásába.

A családi-kapcsolati problémákkal küzdők aránya lett a legmagasabb (23 %), ami 2%-al több az elmúlt évhez képest. Ez a több évig tartó válási procedúrákra vezethető vissza, ahol mind a szülők, mind a gyermekek szenvednek a kialakult helyzettől.

2021-ben – az intézmény statisztikája alapján - csökkent az anyagi nehézséggel szembenező családok aránya, a múlt évi 21%-ról 11%-ra!

A családon belüli bántalmazás miatt az intézmény látókörébe került ügyfelek száma 9% volt, ami 3%-al kevesebb, mint 2020-ban volt.

Az elmúlt évben majdnem duplájára nőtt (8%) a lelki-mentális, pszichiátriai betegséggel diagnosztizált, alapellátott kerületi lakosok száma.

Az igazolatlan mulasztás következtében látókörünkbe került ügyfelek száma lecsökkent, ami a nevelési-oktatási intézmények bezárásával is magyarázható, míg a beilleszkedési nehézségekkel küzdők aránya 2021-hez képest növekedést mutat.

A gyermeknevelési problémák vezető helyet foglaltak el ügyfeleink életében a múlt évben, de idén lecsökkent az arány (10 %-ról 7%-ra), és növekedett a magatartászavarral, teljesítményzavarral küzdők aránya is (5 %-ról 7 %-ra).

Csökken az ügyintézés miatt a szolgálatot megkeresők aránya (1%).

Az elmúlt évhez képest nem változott az egyedülállók aránya (13 %), valamint a „Házastársi, élettársi kapcsolatban élők, gyerekek nélkül”-iek száma sem. Arányait nézve csökkent viszont azon családok száma, akik 1-2 gyereket nevelnek háztartási, élettársi kapcsolatban (36%- ról 30%-ra). Növekedett az „Egy szülő 1-2 gyerekkel/gyerekekkel” helyzetben lévők aránya (20%-ról 24 %-ra), ami múlt évben 30% volt.

A munkanélküliek száma az ügyfelek között enyhe emelkedést mutat 2020-hoz képest (8%-ról 11 %-ra nőtt). A foglalkoztatottak aránya 14 %-al nőtt az elmúlt évi adatokhoz képest (38%). A nyugdíjasok ugyan olyan számban kerültek a Szolgálat látókörébe 2021-ben, mint 2020-ban.

A Szolgálathoz a 2021-es évben 185 jelzés érkezett, ami harmad annyi, mint az ezt megelőző évben. Ebben nagy valószínűséggel közrejátszott, hogy az óvodák és iskolák a járványhelyzet miatt időszakosan bezártak, a többi intézmény is csökkentette a személyes kontaktusok számát, így a gyermekek életére való rálátás lehetősége jelentősen csökkent. A járványidőszak még inkább megmutatja, milyen pótolhatatlanok a jelzőrendszeri intézmények a gyermekek veszélyeztetettségének észlelésében és jelzésében.

Ennek ellenére még mindig a köznevelési intézmények láttak el minket a legtöbb jelzéssel (31), kapcsolatunk az intézményeikkel a legaktívabbnak mondható. A személyes gondoskodást nyújtó szociális szolgáltatók - más család- és gyermekjóléti szolgálat, család- és gyermekjóléti központ- is gyakran küldtek jelzést (17), legtöbbször esetátadás keretében kerül hozzánk egy korábban máshol gondozott család, akik a kerületbe költöztek. Az egészségügyi szolgáltatók közül a kórházak szociális munkásai jeleztek a legtöbbet. Átmeneti gondozást biztosító intézmények 16 esetben küldtek jelzést. Lecsökkent a járási hivatal gyámhivatalából érkező, főleg a felnőtt korosztályt érintő jelzések száma.

A járvány első hullámában - 2020 tavaszán - számos olyan jelzés érkezett, amelyben a járványügyi helyzetben „elszigetelt” lakos alapvető szükségleteinek kielégítéséhez kértek segítséget (pl.: élelmiszer, gyógyszer hiány, anyagi támogatás szükségessége, stb.). 2021-ben ezen jelzések száma csökkent.

2021-ben, a koronavírus miatt az alapellátást végző családsegítők munkája is még inkább megváltozott. A személyes kapcsolattartás mértéke lecsökkent Az ügyfélfogadás és a családlátogatások sem maradtak el, betartva az erre vonatkozó járványügyi előírásokat.

A 2020-ban már bevezetett telefonos kapcsolattartás jelentősége 2021-ben tovább nőtt. A már 2020-ban bevezetett online és elektronikus módon zajló szolgáltatás is megmarad, ha a kliens úgy igényelte.

A nyáron megvalósult személyes találkozások segítették a klienseket, a munkatársakat is abban, hogy a Központ a november 4-én újra bevezetett veszélyhelyzethez újra jól tudjon alkalmazkodni. A járvány megjelenése után bevált gyakorlatok maradtak, de a kliensek csak indokolt esetben maradtak távol a személyes kapcsolattartástól.