
**Budapest Főváros XVI. Kerületi Önkormányzat
Területi Szociális Szolgálat**

2016. évi fenntartói átfogó értékelése



Fejlődő Kertváros

2018. március

Tartalomjegyzék

I. Alapadatok	3
II. Tevékenység átfogó értékelése	5
II. a. Az intézménybe történő felvétel gyakorlata, a megkötött megállapodások tartalmi vizsgálata, szakmai szempontú elemzése	5
Az intézménybe történő felvétel gyakorlata	5
Megállapodás.....	6
II. b. Az intézmény feladatainak ellátására vonatkozó szakmai program megvalósulása	7
II. c. Az intézmény működésének általános feltételei, a tárgyi, a személyi, a működési, illetve a szakmai feltételek.....	10
Tárgyi feltételek.....	10
Személyi feltételek	11
Működési feltételek.....	13
Szakmai feltételek	14
II. d. A gondozási tervek hatékonysága, eredményessége, összhangban az intézményben folyó ápolási-gondozási munkával	16
II. e. Az intézmény szerepe a helyi szociális ellátórendszerben, valamint az ellátotti szükségletek alakulásának ismert tendenciái.....	17

Budapest Főváros XVI. Kerületi Önkormányzat Területi Szociális Szolgálat

2016. évi fenntartói átfogó értékelése

Budapest Főváros XVI. kerületi Önkormányzat (1163 Budapest, Havashalom u. 43.) által Fenntartott Budapest Főváros XVI. Kerületi Önkormányzat Területi Szociális Szolgálat (1165 Budapest, Veres Péter út 109.) (továbbiakban: T. Sz. Sz.) székhely és telephelyei ellenőrzése és átfogó értékelését a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (továbbiakban: Szt.) 92/B.§ (1) bekezdés d) pontja, illetve az a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet (továbbiakban: rendelet) 13.§-a alapján végezzük el.

I. Alapadatok

A szolgáltatás helyi adatai:

Budapest Főváros XVI. kerületi Önkormányzat Területi Szociális Szolgálat „Reménysugár” Gondozási csoport és I. sz. Idősek Klubja (1165 Budapest, Veres Péter út 109.)

Bejegyzés szám: BPC/020/1925/3/2014, kiegészítve a BPC-020/1925/21/2014 számon

Szolgáltatás hely által nyújtott szolgáltatások: - Szociális Étkeztetés: szociális konyha
- Házi segítségnyújtás
- Nappali Ellátás: idősek nappali ellátása
- Jelzőrendszeres Házi segítségnyújtás

Engedélyezett és befogadott férőhelyek száma: nappali ellátás: időskorúak nappali ellátása: 50 férőhely, engedélyezett, személyi gondozásban ellátható személyek befogadott száma: házi segítségnyújtás: 81 Fő, Kihelyezhető Jelzőkészülékek száma: 80 készülék

„Derűs Alkony” Gondozási Csoport és II. számú Idősek Klubja (1162 Budapest, János utca 49.)

Bejegyzés szám: BPC/020/1925/4/2014, kiegészítve a BPC-020/1925/22/2014 számon

Szolgáltatás hely által nyújtott szolgáltatások: - Szociális Étkeztetés: szociális konyha

- Házi segítségnyújtás
- Nappali Ellátás: idősek nappali ellátása

Engedélyezett és befogadott férőhelyek száma: nappali ellátás: időskorúak nappali ellátása: 80 férőhely, engedélyezett, személyi gondozásban ellátható személyek befogadott száma: házi segítségnyújtás: 99 Fő

„Segítőkéz” Gondozási Csoport és III. sz. Idősek Klubja (1164 Budapest, Vidámvásár utca 7.)

Bejegyzés szám: BPC/020/1925/6/2014, kiegészítve a BPC-020/1925/24/2014 számon

Szolgáltatás hely által nyújtott szolgáltatások: - Szociális Étkeztetés: szociális konyha

- Házi segítségnyújtás
- Nappali Ellátás: idősek nappali ellátása

Engedélyezett és befogadott férőhelyek száma: nappali ellátás: időskorúak nappali ellátása: 40 férőhely, engedélyezett, személyi gondozásban ellátható személyek befogadott szám: házi segítségnyújtás: 76 Fő

„Borostyán” Idősek Klubja és Értelmi Foglyatékos Személyek Nappali Ellátása (1161 Budapest, Érsekújvár utca 7-13.)

Bejegyzés szám: BPC/020/1925/5/2014.

Szolgáltatás hely által nyújtott szolgáltatások: - Szociális Étkeztetés: szociális konyha

- Nappali Ellátás: Foglyatékos személyek nappali ellátása
- Nappali Ellátás: idősek nappali ellátása
- A telephelyen főzőkonyha üzemel.

Engedélyezett és befogadott férőhelyek száma: nappali ellátás: időskorúak nappali ellátása: 30 férőhely, foglyatékos személyek nappali ellátása: 32 férőhely

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 megkötött megállapodások szűrőpróbaszerű ellenőrzése, ellátási formánként 5-10 db.

Az intézménybe történő felvétel gyakorlata

Az Szt. szerinti ellátási formák esetében az ellátást az ellátott vagy törvényes képviselője szóban vagy írásban kérelmezheti, ezt minden esetben írásban rögzítik adatlapon. Orvosi zárójelentést, a jövedelemnyilatkozatot és a jövedelemigazolást csatolni szükséges (kivéve idősek nappali ellátása).

A jövedelemvizsgálatot követően az ellátott által fizetendő személyi térítési díj megállapításra kerül.

Az intézményvezető a döntésről, a megállapított térítési díjról (személyi térítési díjváltozásról is) írásban értesíti az igénylőt, illetve törvényes képviselőjét a fellebbezési joggal.

Minden ellátottal kötnék megállapodást a jogszabályi előírásoknak megfelelően. A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás igénylése esetén a személyi igazolvány és a TAJ kártya másolata csatolva van. Az ellátottak adatait minden esetben rögzítik a Szocio.Net programban, illetve a KENYSZI rendszerében.

Térítési díjcsökkentés: Az ellátást igénylők szociális rászorultságának vizsgálata minden esetben megtörténik. A rászorultságot igazoló dokumentumok másolata az ellátotti dokumentációban megtalálhatóak. A térítési díjcsökkentést az ellátást igénybevevő vagy törvényes képviselője kérelmezheti, a polgármester jogköre a csökkentés engedélyezése. A vezető gondozónak javaslata szükséges az elbíráláshoz.

Ellátási formánként eltérő eljárási rend:

Étkezés

Speciális étrend (diéta) szakorvosi igazolás alapján biztosítható.

Házi segítségnyújtás

A szolgáltatás igénybevételét megelőzően a gondozási szükséglet vizsgálatot valamennyi ellátott estén elvégezték.

A gondozási szükséglet megítélését szolgáló leletek, szakvélemények, igazolások beszerzése, csatolásra kerültek. A gondozási szükséglet vizsgálata és a vizsgálat eredményének igazolása – a 36/2007. (XII. 22.) SZMM rendelet 3. számú melléklet szerinti értékelő adatlapon. A gondozási szükséglet vizsgálata keretében megállapításra kerül, hogy az ellátást igénylőnél szociális segítség vagy személyi gondozás indokolt-e.

(Szt.63.§ (5) bekezdése alapján). Amennyiben a házi segítségnyújtás során szociális segítség biztosítása esetén szakápolási feladatok ellátása válik szükségessé, az otthonápolási szolgálat keretében történő ellátás kezdeményezése megtörténik. (Szt.63.§ (7) bekezdés b) pont alapján)

Ha a gondozási szükséglet a III. fokozatú, a szolgáltatást igénylőt az intézményvezető tájékoztatja a bentlakásos intézményi ellátás igénybevételének lehetőségéről.

Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás

Az ellátás igénybevételének alapfeltétele a pszichés alkalmasság a jelzőkészülék kezelésére.

Nappali ellátás:

Az Értelmi Fogyatékosok Napközi Otthonába az ellátottak felvétele a jogszabályi előírásoknak megfelelnek, ez 3 hónapos próbaidővel történik.

Nyugdíjasok Segítő Szolgálat

A szolgáltatást telefonon, szóban vagy személyesen történt jelentkezés alapján vették igénybe.

Megállapodás

(Szt. 94/C. §)

Minden ellátottal vagy törvényes képviselőjével a jogszabályban előírtaknak megfelelően kötnek megállapodást.

A megállapodás tartalmazza:

- Az intézményi ellátás időtartalmát (határozott vagy határozatlan időtartamig),
- Intézmény által nyújtott szolgáltatások formáját, módját, körét,
- személyi térítési díj megállapítására fizetésére vonatkozó szabályokat,
- Ellátás megkezdésének időpontját,
- Megszüntetésének módját,
- Igénybevevő személyazonosító adatait.

A vizsgált megállapodások aláírással ellátottak.

A megállapodás tartalmazza a szolgáltatás típusát. A megállapodások megkötése jogszerű, az Szt. 63. § (8) bekezdés alapján.

Ellátási formánként eltérő eljárási rend:

Szociális étkeztetés:

A megállapodás tartalmazza a munkaszüneti és pihenőnapokon történő étkezésekre vonatkozó adatokat. A szolgáltatás igénybevételétől történő távolmaradás bejelentésének szabályait. Ezt pontosítani a szükséges a 29/1993. II. 17.) Korm. rendelet 9.§ (6) bekezdésben foglaltak szerint. A térítési díjnyilvántartó törzslap vezetése a hatályos jogszabályi előírásoknak megfelelően, a 29/1993. (II. 17.) korm. rendelet 3. számú melléklete szerinti adattartalommal 2016.12.31. napjáig megtörtént

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.

Szakmai program:

Jóváhagyó határozat: E.Sz.B. 163/2015. (XI.16.) sz. határozat

A szakmai program kötelező elemeinek alapját az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 5/A.§ (1) bekezdés képezi, amely szerint:

- Szolgáltatás célja, feladata,
- különösen a megvalósítani kívánt programok konkrét bemutatása, létrejövő kapacitás,
- a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása
- más intézményekkel történő, együttműködés
- ellátandó célcsoport jellemzői
- a feladatellátás szakmai tartalmát, módját, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége, bentlakásos intézmény esetén a gondozási, rehabilitációs és fejlesztési feladatok jelege, tartalma
- ellátás igénybevételének módja
- szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja
- ellátások és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok.

Az intézmény szakmai programja megfelel a rendeletben előírt feltételeknek.

A szakmai munka a program elemeinek megfelelően megvalósult az alábbiak szerint:

Szociális étkeztetés

Étkeztetés keretében azoknak a szociálisan rászorulóknak a napi egyszeri meleg étkezéstről gondoskodnak, akik azt önmaguknak, illetve eltartottjaik részére tartósan vagy átmeneti jelleggel nem képesek biztosítani, valamint koruk vagy egészségi állapotuk miatt nem tudnak étkezésükről más módon gondoskodni.

2016.-ban gépkocsival házhoz szállított ebédet átlagosan havonta 384 fő részére biztosítanak.

Saját részre elvívók száma 225 fő, Idősek Klubjában étkezők pedig 104 fő volt.

Napi háromszori étkezést az Értelmi Fogyatékosok Napközi Otthonában biztosítottunk, átlagban 28 fő részére.

Az intézmény az étkezést a Nutritive Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.-vel kötött szerződés keretében (szerződéses szolgáltatás), illetve saját főzőkonyhán előállítva biztosítja. A szolgáltatás hétfőtől szombatig biztosít kiszállított étkezést, helyben fogyasztásra hétfőtől

péntekig van lehetőség. A napi egyszeri meleg étkezéssel kívül lehetőség van reggeli igénybevételére is. Diétás étkezést orvosi előírásra készítenek.

Az ellátást az ellátást igénylő, vagy törvényes képviselője írásban illetve szóbeli kérelmére történik (a szóbeli kérelem adatlapon rögzítésre kerül) melyhez mellékelik a jogosultsági feltételekre vonatkozó igazolásokat (személyazonosításra alkalmas okmány, orvosi igazolás a jövedelemigazolás, jövedelemnyilatkozat, stb.)

A jövedelem vizsgálatot követően az ellátott által fizetendő személyi térítési díj – konkrét összegben- megállapításra kerül.

Térítési díjcsökkentés: Az ellátást igénylők szociális rászorultságának vizsgálata minden esetben megtörténik. A rászorultságot igazoló dokumentumok másolata az ellátotti dokumentációban megtalálhatóak. A térítési díjcsökkentést az ellátást igénybevevő vagy törvényes képviselője kérelmezheti, a Polgármester jogköréhez tartozik a csökkentés engedélyezése. A vezető gondozónak javaslata szükséges az elbíráláshoz.

Az intézményvezető a döntéséről (kérelem elbírálása), a megállapított személyi térítési díjról (személyi térítési díjváltozásról is) írásban értesíti az ellátást igénylőt, illetve a törvényes képviselőjét a fellebbezési jog biztosításával.

A telephelyek a szolgáltatás minőségének megítéléséről rendszeresen végeznek elégedettségi vizsgálatot. Szóban és írásban is kapnak visszajelzést, egyrészt a szolgáltatást igénybevevőktől, másrészt a családtagoktól, más hozzátartozóiktól is. Minőségi, mennyiségi kifogás esetén a panasz kivizsgálása és orvoslása azonnal megtörténik.

Házi Segítségnyújtás

Gondoskodik

- azokról a személyekről, akik otthonukban önmaguk ellátására saját erőből nem, vagy csak részben képesek és róluk nem gondoskodnak,
- azokról a pszichiátriai betegekről, fogyatékos személyekről, akik állapotukból adódóan az önálló életvitellel kapcsolatos feladataik ellátásában segítséget igényelnek, de egyébként önmaguk ellátására képesek, valamint
- azokról az egészségi állapotuk miatt rászoruló személyekről, akik ezt az ellátási formát igénylik.

Házi segítségnyújtásban 2016-ban havonta összesen 150 főt részesítettek. Házi segítségnyújtás és mellette étkezést 52 fő vett igénybe.

Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás

Az intézmény a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatósággal határozott időre (2016.01.01. – 2016.12.31.) kötött szerződés alapján látja el a feladatott.

Kérelemre az otthonukban nyújtanak segítséget azoknak, akiknek egészségi állapota indokolja a folyamatos felügyeletet, alkalmasak a készülék kezelésére, lakáskulcsot biztosítanak az ellátás érdekében. A segítségnyújtás célja, hogy a saját otthonukban egyedül élő időskorú személyek a fellépő veszély- és krízishelyzetekben, a lehető leggyorsabb segítséget megkapják.

2016.-ban a 80 db készülékből átlagban 75 készülék került kihelyezésre a területben.

A 24 órás folyamatos jelzőrendszeres házi segítségnyújtás igénybevételére 80 db jelzőkészülék állt rendelkezésre 2016-ban, feladatmutató alapján 75 fő vette igénybe a fenti szolgáltatásokat.

Időskorúak nappali ellátása

A kerületben 4 idősek klubja működik területi megosztás szerint 200 fő részére, 4 telephelyen lévő klubot 168 fő látogatja napi rendszerességgel.

A klub az étkezés biztosítása mellett lehetőséget nyújt a társas kapcsolatok kialakítására, az elmagányosodás megelőzésére, segítséget nyújt a hivatalos ügyek intézésében és az idősek életminőségének megőrzésében, javításában.

Az idősek klubjában az arra rászorulóknak tisztálkodási, mosási lehetőséget, fodrász, pedikűr szolgáltatást biztosítanak. A klubtagok az orvosi előadások során fontos információkat kapnak egészségükkel, életvezetésükkel kapcsolatban, továbbá gyógytornát is igénybe vehetnek.

Az intézmény biztosítja a jogszabály által előírt kötelező szolgáltatásokat (1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 77. § (1) bekezdés)

- tanácsadás,
- készségfejlesztés,
- háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás,
- idősek nappali ellátása kivételével étkeztetés,
- esetkezelés,
- felügyelet,
- gondozás és
- közösségi fejlesztés

Az intézményben folyamatos az egészségnevelő tanácsadás, mentális segítségnyújtás. Rendszeresen tartanak életvezetési tanácsadásokat és egészségügyi felvilágosítást, kreatív foglalkozásokat, ünnepi és névnapi megemlékezéseket, beszélgetéseket az időseket érintő problémákról, egyéni és csoportos beszélgetéseket szerveznek valamint a hivatalos ügyekbe való segítségnyújtás folyamatos. Az intézményben heti 1 alkalommal, illetve szükség szerint testsúly és vérnyomásmérés, évente 1 alkalommal vércukor, valamint a látás hallásvizsgálat, gyógymasszázs is biztosított. Az intézmény nagy gondozott kerttel, rendelkezik, amely lehetőséget teremt a kertészkedésre, sportolásra, közösségi szabadtéri programokra. Rendszeresen vannak kirándulások, mozi, színház. Térítésmentesen van fodrász, pedikűr.

Fogyatékos személyek nappali ellátása

Értelmi Fogyatékosok Napközi Otthona 32 fő részére engedélyezett férőhellyel. Az intézményben életkor és fejlettségi szint szerint kialakított 6 – 8 fős gondozási csoportokban folyik a gondozás- fejlesztő tevékenység. Egyéni és kiscsoportos fejlesztést biztosít az intézmény az egyéni gondozási/fejlesztési tervben foglaltaknak megfelelően. Napi háromszori étkezés és diéta is biztosított.

Az intézmény által biztosított szolgáltatási elemek: tanácsadás, kommunikáció, vizuális készségfejlesztés, finommotoros képességek fejlesztése, esetkezelés, egyénre szabott foglalkozás, egyéni bánásmód, felügyelet, gondozás, közösségi fejlesztés, hivatalos ügyek

intézése, egészségügyi ellátás megszervezése és biztosítása, gyógypedagógiai segítségnyújtás.

Az engedélyezett férőhelyek száma 32 fő. Elsősorban a kerületben élő felnőttkorú értelmi sérültek részére biztosítanak nappali ellátást, melyet átlagban 25 fő vett igénybe naponta. Az átlag életkor 34 év, a nemenkénti megoszlás pedig 13 nő, és 15 férfi. A feladatoknál továbbra is a szociális készségek fejlesztésére, a mindennapi életben való tájékozódásra fektették a hangsúlyt.

Az intézmény rendelkezik a jogszabályban meghatározott alábbi helyiségekkel:

- Közösségi együttlétre alkalmas helyiség
- Pihenésre alkalmas helyiség
- Személyi tisztálkodásra alkalmas helyiség
- Személyes ruházat tisztítására alkalmas helyiség
- Többfunkciós helyiség, mely alkalmas a foglalkozás
- Gondozott kert is rendelkezésre áll a szabadidős programokhoz

Az intézmény házi rendje (1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 5. § (2) bekezdés b) pontja) jól látható helyen (hirdetőtáblán) kifüggesztésre került, mely tartalmazza a jogszabályban meghatározott kötelező elemeket (1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 80. §):

- az intézmény nyitvatartási idejét
- az intézmény által nyújtott szolgáltatások körét
- étkeztetés biztosítása esetén az étkezések számát és az étkezések rendjét
- az intézmény által szervezett foglalkozásokból származó bevétel felhasználására vonatkozó előírást
- az intézményi jogviszony megszűnésének szabályait
- az intézmény alapfeladatát meghaladó program körét és térítési díját

Az intézmény nyitva tartása a helyi igényeknek és jogszabályi előírásoknak megfelelnek.

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

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

Tárgyi feltételek

Az intézmények infrastrukturális elhelyezkedése kiváló, tömegközlekedéssel jól megközelíthetők. Az épületek építészeti megoldásai az akadálymentes közlekedést részben teszik lehetővé (rampa, kapaszkodó, kerekesszék méreteihez megfelelő ajtószélesség, mozgáskorlátozott vizesblokk, küszöbnélküliség). A bútortzat, berendezési, felszerelési tárgyak az ellátottak életkori sajátosságainak, egészségi és mozgásállapotának megfelelnek.

A nappali ellátás esetében az intézmény összes feladatellátási helye rendelkezik a jogszabályban előírt alábbi helyiségekkel:

- Közösségi együttlétre alkalmas helyiség
- Pihenésre alkalmas helyiség
- Személyi tisztálkodásra alkalmas helyiség
- Személyes ruházat tisztítására alkalmas helyiség
- Étél melegítésre, tálalására és fogyasztására alkalmas helységgel

Az Idősek klubjai helyi sajátosságukból adóan nem egyforma feltételekkel rendelkeznek, helyenként szűkösebb az optimálisnál.

Dolgozók számára biztosított: íróasztal, internet hozzáférés, számítógép, telefon, fax, nyomtató, fénymásoló, zárható szekrény, munkavégzéshez szükséges bérlet.

Ellátottak részére biztosított: Tv, rádió, DVD, számítógép, internet hozzáférés, játékok, folyóiratok, napilapok.

Gépjármű az ellátottak szállítására, szükség esetén rendelkezésre áll.

Az intézmény technikai felszerelése a munkavégzéshez és a szervezett foglalkozásokhoz, programokhoz biztosított.

Személyi feltételek

Az intézmény rendelkezik továbbképzési tervvel.

Munkaszerződéssel, kinevezéssel, névre szóló munkaköri leírással minden dolgozó rendelkezik.

A személyes gondoskodás körébe tartozó feladatokat ellátó személyek részére munkaruha, védőruha biztosított.

Az 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet 6. § (10) bekezdésben foglalt tartási, életjáradék és öröklési szerződés tilalma megismertetésre került.

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

Étkeztetés

- „Reménysugár” Gondozási Csoport és I. sz. Idősek klubja: 2 fő
- „Segítőkéz” Gondozási Csoport és III. sz. Idősek klubja: 1 fő
- „Derűs Alkony” Gondozási Csoport és II. sz. Idősek Klubja: 2 fő
- „Borostyán” Idősek klubja és Értelmi Fogyatékos Személyek Nappali Ellátása: 1 fő

Házi segítségnyújtás

A feladat ellátását 25 fő szakképzett gondozónő végezte. Telephelyenként egy vezető gondozó biztosított.

Az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 5. számú melléklet A) pontja szerinti tevékenységi naplóban összesített óraszám alapján a jogszabályi létszám: „szociális gondozó 1 fő, 10 vagy több főállású szociális gondozó esetén vezető gondozó 1 fő”

A szociális gondozók havi számát az 5. számú melléklet A) pontja szerinti tevékenységnaplóban ellátottanként, havonta rögzített időtartalmak összesítése alapján kell meghatározni. A tevékenység megkezdésének első hónapjában a megállapodásokban rögzített időtartalmak összesítése az irányadóak. Egy gondozó közvetlen gondozásra fordított havi órakerete 147 óra. Ellátotti szám számítása: 21 óra = 1 fő ellátott.

A szakmai létszám minden telephelyen meghaladja a fentiek szerint kalkulált létszámot, azonban ez az alábbiak miatt indokolt: az ellátottak számában, a gondozási óraszámokban nincs számottevő változás. A jogszabályi környezet az, ami változik, és időről-időre másképp határozza meg a szükséges gondozói létszámot. Az ellátottak igényei alapján az a jellemző, hogy egy-egy gondozó több gondozottat lát el egy napon, alkalmanként kevesebb ideig. Ebből és a kerületben lévő nagy távolságokból adódóan sok az utazásra fordított idő.

Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás

- A jogszabály által előírt létszám: 40 készülékenként legalább 2 fő. A kerületben biztosított készülékszám: 80 készülék.
- A jogszabályban előírt munkakör: szociális gondozó
- Az ügyeletet a házi segítségnyújtásban foglalkoztatott gondozónők látják el heti váltásban, előre elkészített beosztás alapján 14 fővel. Tapasztalatuk szerint az igénylőknek megnyugtató, hogy gyors, szakszerű segítséget kaphatnak.
- A szolgáltatás megfelel az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 28§ (1)-(2)-(3)-(6) bekezdésének.

Nappali ellátás idősök számára

Jogszabály által előírt létszám (időskorúak nappali ellátása) 1 fő nappali ellátást vezető, 1 fő szociális gondozó/ 30 férőhely.

Intézményi létszám engedélyesenként:

- „Reménysugár” Gondozási Csoport és I. sz. Idősök Klubja (1165. Bp. Veres P. út 109 sz.) 1 fő nappali ellátást vezető, 2 fő szociális gondozó
- „Derús Alkony” Gondozási Csoport és II. sz. Idősök Klubja (1162 Bp. János u.49 sz.) 1 fő nappali ellátást vezető, 2 fő szociális gondozó
- „Segítőkéz” Gondozási Csoport és III. sz. Idősök Klubja (1164 Bp. Vidámvásár u.7 sz.) 1 fő nappali ellátást vezető, 2 fő szociális gondozó
- „Borostyán” Idősök Klubja és Értelmi Fogyatékos Személyek Nappali Ellátása (1161 Bp. Érsekújvár u 7-13 sz.) 2 fő nappali ellátást vezető, 4 fő szociális gondozó

A személyi feltételek a jogszabálynak megfelelnek.

Nappali ellátás fogyatékos személyek számára

Jogsabály szerinti szakmai létszám:

- Intézményvezető: 1 fő
- terápiás munkatárs (három gondozási csoport): 1 fő
- szociális gondozó: 1 fő
- súlyos vagy halmozottan fogyatékos személy ellátása esetében szociális gondozó (gondozási csoportonként) 1 fő

Intézményi létszám: 1 fő intézményvezető, 1 fő szakmai vezető, 1 fő terápiás munkatárs, 3 fő szociális gondozó.

A személyi feltételek megfelelnek a jogszabályi követelményeknek. A nappali ellátásban részesülők látogatási és eseménynaplója a jogszabályi előírásoknak megfelelnek.

Működési feltételek

Alapító okirat

Rendelkezik az intézmény, a módosításokkal egységes szerkezetbe foglalt alapító okirat szám: A2/2016.

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, alapidokumentumok adatai a szolgáltatói nyilvántartás adataival megegyeznek. A tanúsítvány jól látható helyen ki van függesztve valamennyi telephelyen, 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.

Jelentései, adatszolgáltatási kötelezettségek (országos jelentési rendszer, igénybevevői nyilvántartás, várakozói nyilvántartás):

Az intézmény kijelölt munkatársai teljesítik a napi, havi, féléves jelentési kötelezettséget, valamint az intézményi térítési díjakat és annak változásait. Az adatszolgáltatási kötelezettség teljesítése valamennyi szolgáltatás vonatkozásában a jogszabályi előírásoknak megfelelnek.

Szervezeti és Működési Szabályzat

A szervezeti és működési szabályzat kötelező elemeinek alapját az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 5/B.§ képezi, amely szerint:

- A belső szervezeti tagozódás, szervezeti egységek megnevezése, feladatköre,

- A szervezeti egységek szakmai együttműködésének, az esetleges helyettesítésének rendjét,
- Az intézmény irányítási és működési rendjével kapcsolatos kérdések,
- A munkáltatói jogok gyakorlásának rendje
- Az intézmény szervezeti felépítésének leírása, szervezeti ábra

A szervezeti és működési szabályzat megfelel a rendeletben leírtaknak.

A házirend megfelelő, és a székhelyen, valamint a telephelyeken jól látható helyen ki van függesztve.

Szakmai feltételek

Nyilvántartás vezetés

Az intézmény az Szt. 20. § szerinti nyilvántartást a személyes gondoskodást kérelmező és igénybevevő személyekről a hatályos adattartalommal végzik, a nyilvántartás elektronikusan dokumentált a szocio.NET számítógépes program segítségével. Az adatok tárolása és a módosítások visszakereshetősége biztosított.

A nyilvántartás a személyes szociális gondoskodást kérelmező személyről az alábbi kötelező elemeket tartalmazza: (Szt.20.§ (2) bekezdés):

- 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 kezeli a TEVADMIN (Tevékenység-adminisztráció) –KENYSZI (Központi Elektronikus Nyilvántartás a Szolgáltatást Igénybevevőkről) rendszert.

A nyilvántartás a személyes szociális gondoskodást igénybevevő személyekről a (2) bekezdés szerinti nyilvántartásban rögzített adaton kívül az alábbi kötelező elemeket tartalmazza: (Szt.20.§ (4) bekezdés)

- b) az ellátás megkezdésének és megszüntetésének dátuma, az ellátás megszüntetésének módja, oka,

c) a jogosultsági feltételekre és az azokban bekövetkezett változásokra vonatkozó adatok, különösen a szociális rászorultság fennállása, a rászorultságot megalapozó körülményekre vonatkozó adatok,

d) bentlakásos ellátás esetén, a soron kívüli elhelyezésre vonatkozó döntés, a férőhely elfoglalásának időpontja, közgyógyellátásban részesül.

Az intézmény vezetője szóban is és írásban is tájékoztatja az ellátottakat arról, hogy az Szt. 20 §(2), (4) bekezdésben foglalt adatokat az országos nyilvántartásban kezeli.

Egyéni gondozási tervet a személyi gondozásban részesülőknek készítettek, az ellátás igénybevételét követő 1 hónapon belül a jogszabályban előírt szempontok alapján (1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 9.§). Rendelkezik a szükséges tartalmi elemekkel. Évente vagy jelentős állapot változás esetén felülvizsgálják azt.

Tevékenységnapló: (1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 5. számú melléklete). A jogszabálynak megfelelően vezetik. Az intézményvezető havonta ellenőrzi és aláírja

Egyéni fejlesztési tervet minden ellátottra készítenek a *fogyatékos személyek nappali ellátása esetén*, (alapszolgáltatás esetén nem kötelező) egyénre szabottan, az ellátás igénybevételét követően 1 hónapon belül a jogszabályban előírt szempontok szerint (1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 12.§). Félévente felülvizsgálják és szükség esetén módosítják

- az ellátást igénybe vevő állapotának leírását és az abban bekövetkezett változást, az egyéni fejlődést,
- az egyénileg szükséges külön szolgáltatásokat, pedagógiai, mentális, egyéb segítségnyújtási feladatokat, azok időbeli ütemezését, a foglalkoztatásban való részvételt,
- szükség szerint az új szolgáltatás vagy az új ellátási forma igénybevételére való felkészítést,
- a hiányzó, vagy korlátozottan meglévő személyes funkciók helyreállítása, pótlása érdekében teendő intézkedéseket,
- a konfliktushelyzetek kezelésének, megoldásának módjait.

Egyéni gondozási tervet készítettek. Az ellátást igénybevételét követő 1 hónapon belül készítették el (1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 9 §). Az egyéni gondozási terv egyénre szabott, évenként felülvizsgálják vagy jelentősebb állapot változáskor. Tartalma:

- az ellátott fizikai, mentális állapota
- állapotmegőrzés ill. javulás érdekében szükséges feladatok, azon időbeli ütemezése
- a segítségnyújtás egyéb elemei
- átfogó eredményértékelés

A nappali ellátásban részesülők látogatási és eseménynaplója a jogszabálynak megfelelően vezetett.

Ellátotti jogok érvényesülése: A panaszbejelentés módja szabályozott. Az ellátott jogi képviselő neve, elérhetősége, fogadóórája az intézményekben ki van függesztve. A panaszokat kivizsgálják, és érdemben megoldásra kerül. Az intézmény folyamatosan kapcsolatot tart a szociális és egészségügyi intézményekkel, háziorvosokkal, civil

szervezetekkel. A lakosság tájékoztatása az igénybe vehető szolgáltatásokról, rendezvényekről folyamatos.

Pénzügyi vonatkozások

Az intézmény költségvetési támogatást vesz igénybe. A szolgáltatási önköltség dokumentált, az intézményi térítési díj megállapítása az Szt. 115 § (1) bekezdés szerint, a személyi térítési díjak megállapítása az önkormányzat rendelet szerint történik. Étkezésnél az intézményi térítési díj az igénybevétel módjától függően differenciált (Tr.9 § (4) bekezdés). A fenntartó jövedelemarányosan, az intézményi térítési díjnál alacsonyabb mértékben határozta meg a személyi térítési díjak megállapításának alapját. Az intézmény vezetője ellenőrzi, hogy a megállapított térítési díj befizetése havonként megtörténik-e. A térítési díj nem fizetése estén dokumentálás, hátralékkezelés történik.

Bankszámlával rendelkező önállóan működő 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 (továbbiakban: GAMESZ), mint önállóan működő és gazdálkodó intézmény látja el, a 725/1996. (XII. 3.) Kt. határozata alapján. Számviteli, pénzügyi nyilvántartási, adatszolgáltatási feladatát kivéve a szakmai munkához kötődő statisztikák - nyilvántartások, - a GAMESZ látja el. Az együttműködési megállapodásban rögzítették a munkamegosztásra és a felelősségre vonatkozó előírásokat.

II. d. A gondozási tervek hatékonysága, eredményessége, összhangban az intézményben folyó ápolási-gondozási munkával

Vizsgálati módszer: szűrőpróbaszerűen a gondozási tervek áttekintése (15 db), majd a vezető gondozók bevonásával egy-egy terv megvalósulásának vizsgálata.

A gondozónők folyamatos kapcsolatot tartanak a házi orvosokkal, szakorvosokkal. Az ellátott egészségi állapotát figyelembe véve bővítik a gondozási feladatokat. Céljuk az egészség romlás lassítása, az ellátott még meglévő aktivitásának megőrzése.

A gondozási tervek hatékonysága nem megfelelő, hiszen állapot javulásról csak speciális esetekben beszélhetünk, egyébként szinten tartás, illetve az állapotromlás megakadályozása a cél. A gondozási tervek akkor működnek jól, ha akut eset után (pl. csonttörés, agyvérzés utáni állapot, vagy műtét után), rehabilitálhatóak az ellátottak, az eseményt megelőző egészségügyi szintig. Sajnos ezeknek az eseteknek a száma elenyésző, legtöbbször az egészség gyors romlása jellemző, amire a gondozási terv nem ad megfelelő

támpontot. A gondozónők mindig az ellátott aktuális egészségi állapota alapján végzik a tevékenységüket.

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

Vizsgálati módszer: dokumentum elemzés.

A TSzSz látja el az önkormányzat olyan feladatait, melyek klasszikusan az idősellátással kapcsolódnak össze. Az ellátottjaik jelentős részét is ez a korosztály teszi ki, ezért kézenfekvő, hogy a felmerülő igényekre, az időseket érintő problémákra az intézmény bevonásával reagáljon az önkormányzat.

Az alapellátás intézményeinek az is feladata, hogy erősítse azokat a társadalmi szerepeket, mellyel az idős emberek helyüket megtalálhatják a mindennapokban. Kérdés csupán, hogy a feladat az, hogy régi tanító, bölcselő, tudásátadó szerepeiket erősítsük a generációk közötti szakadék csökkentésével, vagy abban segítsük őket, hogy feldolgozzák: a jövő már nemcsak az ő tapasztalataikra épül és ezért intézményeinknek elsődleges feladata e téren, hogy segítsenek abban, hogy az idős emberek új szerepeikre rátalálhassanak.

A helyi tapasztalat azt mutatja, hogy e két iránynak meg kell férnie egymás mellett, és a szakembereknek személyre szabottan kell felismerniük, kinek mire van igénye, lehetősége, kit melyik irány motivál jobban.

A fentiek alapján a TSzSz a fenntartó döntéseink végrehajtása során az idősek igényeit szem előtt tartva reagál a különböző helyzetekre.

Ennek eredményeként:

- A meglévő szolgáltatásokat megtartjuk. Megmaradt a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás is, ami már nem önkormányzati feladat.
- A szolgáltatási formákat a lehetőségekhez mérten az ellátottak igényeihez alakítjuk.
- Működik a „Kattints Nagy!” program, mely nagyon népszerű, számítógép- és internethasználatot oktató program, az élethosszig tartó tanulás jegyében.
- Létrejött és eredményesen működik a Nyugdíjasok Segítő Szolgálata, mely a bevásárlásban, ház körüli apróbb munkákban, és egészségügyi ellátáshoz való hozzáférésben (eljutás) segíti az időseket.
- A szervezett programokon, az ünnepeken keresztül minden alkalmat megragadnak a generációk közötti kapcsolat építésére.

Az igények változására figyelve a jövőkép alakításba is bevonjuk az érintett korosztályt, az ellátottak körét. Az alapellátással kapcsolatos szükségletek számottevően nem változnak, inkább a hangsúlyeltolódás jellemző, egyik vagy másik irányba. Az önként vállalt feladatok rugalmasabban alakíthatóak, gyorsabban tudnak reagálni az igények változására.

**Budapest Főváros XVI. Kerületi Önkormányzat
Területi Szociális Szolgálat**

2017. évi fenntartói átfogó értékelése



Fejlődő Kertváros

2018. március

Tartalomjegyzék

I. Alapadatok	3
II. Tevékenység átfogó értékelése	5
II. a. Az intézménybe történő felvétel gyakorlata, a megkötött megállapodások tartalmi vizsgálata, szakmai szempontú elemzése	5
Az intézménybe történő felvétel gyakorlata	5
Megállapodás	6
II. b. Az intézmény feladatainak ellátására vonatkozó szakmai program megvalósulása	7
II. c. Az intézmény működésének általános feltételei, a tárgyi, a személyi, a működési, illetve a szakmai feltételek.....	10
Tárgyi feltételek.....	10
Személyi feltételek	11
Működési feltételek.....	13
Szakmai feltételek	14
II. d. A gondozási tervek hatékonysága, eredményessége, összhangban az intézményben folyó ápolási-gondozási munkával	16
II. e. Az intézmény szerepe a helyi szociális ellátórendszerben, valamint az ellátotti szükségletek alakulásának ismert tendenciái.....	17

Budapest Főváros XVI. Kerületi Önkormányzat Területi Szociális Szolgálat

2017. évi fenntartói átfogó értékelése

Budapest Főváros XVI. kerületi Önkormányzat (1163 Budapest, Havashalom u. 43.) által Fenntartott Budapest Főváros XVI. Kerületi Önkormányzat Területi Szociális Szolgálat (1165 Budapest, Veres Péter út 109.) (továbbiakban: T. Sz. Sz.) székhely és telephelyei ellenőrzése és átfogó értékelését a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (továbbiakban: Szt.) 92/B.§ (1) bekezdés d) pontja, illetve az a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet (továbbiakban: rendelet) 13.§-a alapján végezzük el.

I. Alapadatok

A szolgáltatás helyi adatai:

Budapest Főváros XVI. kerületi Önkormányzat Területi Szociális Szolgálat „Reménysugár” Gondozási csoport és I. sz. Idősek Klubja (1165 Budapest, Veres Péter út 109.)

Bejegyzés szám: BP-0502/424-3/2017

Szolgáltatás hely által nyújtott szolgáltatások: - Szociális Étkeztetés: szociális konyha
- Házi segítségnyújtás
- Nappali Ellátás: idősek nappali ellátása
- Jelzőrendszeres Házi segítségnyújtás

Engedélyezett és befogadott férőhelyek száma: nappali ellátás: időskorúak nappali ellátása: 50 férőhely, engedélyezett, személyi gondozásban ellátható személyek befogadott száma: házi segítségnyújtás: 81 Fő, Kihelyezhető Jelzőkészülékek száma: 80 készülék

„Derűs Alkony” Gondozási Csoport és II. számú Idősek Klubja (1162 Budapest, János utca 49.)

Bejegyzés szám: BP-0502/424-2/2017

Szolgáltatás hely által nyújtott szolgáltatások: - Szociális Étkeztetés: szociális konyha
- Házi segítségnyújtás
- Nappali Ellátás: idősek nappali ellátása

Engedélyezett és befogadott férőhelyek száma: nappali ellátás: időskorúak nappali ellátása: 80 férőhely, engedélyezett, személyi gondozásban ellátható személyek befogadott száma: házi segítségnyújtás: 99 Fő

„Segítőkéz” Gondozási Csoport és III. sz. Idősek Klubja (1164 Budapest, Vidámvásár utca 7.)

Bejegyzés szám: BP-0502/424-1/2017.

Szolgáltatás hely által nyújtott szolgáltatások: - Szociális Étkeztetés: szociális konyha
- Házi segítségnyújtás
- Nappali Ellátás: idősek nappali ellátása

Engedélyezett és befogadott férőhelyek száma: nappali ellátás: időskorúak nappali ellátása: 40 férőhely, engedélyezett, személyi gondozásban ellátható személyek befogadott szám: házi segítségnyújtás: 76 Fő

„Borostyán” Idősek Klubja és Értelmi Fogyatékos Személyek Nappali Ellátása (1161 Budapest, Érsekújvár utca 7-13.)

Bejegyzés szám: BPC/020/1925/5/2014.

Szolgáltatás hely által nyújtott szolgáltatások: - Szociális Étkeztetés: szociális konyha
- Nappali Ellátás: Fogyatékos személyek nappali ellátása
- Nappali Ellátás: idősek nappali ellátása
- A telephelyen főzőkonyha üzemel.

Engedélyezett és befogadott férőhelyek száma: nappali ellátás: időskorúak nappali ellátása: 30 férőhely, fogyatékos személyek nappali ellátása: 32 férőhely

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 megkötött megállapodások szűrőpróbaszerű ellenőrzése, ellátási formánként 5-10 db.

Az intézménybe történő felvétel gyakorlata

Az Szt. szerinti ellátási formák esetében az ellátást az ellátott vagy törvényes képviselője szóban vagy írásban kérelmezheti, ezt minden esetben írásban rögzítik adatlapon. Orvosi zárójelentést, a jövedelemnyilatkozatot és a jövedelemigazolást csatolni szükséges (kivéve idősek nappali ellátása).

A jövedelemvizsgálatot követően az ellátott által fizetendő személyi térítési díj megállapításra kerül.

Az intézményvezető a döntésről, a megállapított térítési díjról (személyi térítési díjváltozásról is) írásban értesíti az igénylőt, illetve törvényes képviselőjét fellebbezési joggal.

Minden ellátottal kötnék megállapodást a jogszabályi előírásoknak megfelelően. A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás igénylése esetén a személyi igazolvány és a TAJ kártya másolata csatolva van. Az ellátottak adatait minden esetben rögzítik a Szocio.Net programban, illetve a KENYSZI rendszerében.

Térítési díjcsökkentés: Az ellátást igénylők szociális rászorultságának vizsgálata minden esetben megtörténik. A rászorultságot igazoló dokumentumok másolata az ellátotti dokumentációban megtalálhatóak. A térítési díjcsökkentést az ellátást igénybevevő vagy törvényes képviselője kérelmezheti, a polgármester jogköre a csökkentés engedélyezése. A vezető gondozónak javaslata szükséges az elbíráláshoz.

Ellátási formánként eltérő eljárási rend:

Étkezés

Speciális étrend (diéta) szakorvosi igazolás alapján biztosítható.

Házi segítségnyújtás

A szolgáltatás igénybevételét megelőzően a gondozási szükséglet vizsgálatot valamennyi ellátott estén elvégezték.

A gondozási szükséglet megítélését szolgáló leletek, szakvélemények, igazolások beszerzése, csatolásra kerültek. A gondozási szükséglet vizsgálata és a vizsgálat eredményének igazolása – a 36/2007. (XII. 22.) SZMM rendelet 3. számú melléklet szerinti értékelő adatlapon. A gondozási szükséglet vizsgálata keretében megállapításra

kerül, hogy az ellátást igénylőnél szociális segítség vagy személyi gondozás indokolt-e. (Szt.63.§ (5) bekezdése alapján). Amennyiben a házi segítségnyújtás során szociális segítség biztosítása esetén szakápolási feladatok ellátása válik szükségessé, az otthonápolási szolgálat keretében történő ellátás kezdeményezése megtörténik. (Szt.63,§ (7) bekezdés b) pont alapján)

Ha a gondozási szükséglet a III. fokozatú, a szolgáltatást igénylőt az intézményvezető tájékoztatja a bentlakásos intézményi ellátás igénybevételének lehetőségéről.

Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás

Az ellátás igénybevételének alapfeltétele a pszichés alkalmasság a jelzőkészülék kezelésére.

Nappali ellátás

Az Értelmi Fogyatékosok Napközi Otthonába az ellátottak felvétele a jogszabályi előírásoknak megfelelően, ez 3 hónapos próbaidővel történik.

Nyugdíjasok Segítő Szolgálat

A szolgáltatást telefonon, szóban vagy személyesen történt jelentkezés alapján vették igénybe.

Megállapodás

(Szt. 94/C. §)

Minden ellátottal vagy törvényes képviselőjével a jogszabályban előírtaknak megfelelően kötnek megállapodást.

A megállapodás tartalmazza:

- Az intézményi ellátás időtartalmát (határozott vagy határozatlan időtartamig),
- Intézmény által nyújtott szolgáltatások formáját, módját, körét,
- személyi térítési díj megállapítására fizetésére vonatkozó szabályokat,
- Ellátás megkezdésének időpontját,
- Megszüntetésének módját,
- Igénybevevő személyazonosító adatait.

A vizsgált megállapodások aláírással ellátottak.

A megállapodás tartalmazza a szolgáltatás típusát. A megállapodások megkötése jogszerű, a Szt. 63§ (8) bekezdés alapján.

Ellátási formánként eltérő eljárási rend:

Szociális étkeztetés:

A megállapodás tartalmazza a munkaszüneti és pihenőnapokon történő étkezésekre vonatkozó adatokat. A szolgáltatás igénybevételétől történő távolmaradás bejelentésének szabályait. A megállapodások szövege pontosításra került, teljes mértékben megfelel

29/1993. II. 17.) Korm rendelet 9. § (6) bekezdésben foglaltaknak. A térítési díjnyilvántartó törzslap vezetése a hatályos jogszabályi előírásoknak megfelelően, a 29/1993. (II. 17.) korm. rendelet 3. számú melléklete szerinti adattartalommal 2016.12.31. napjáig megtörtént.

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.

Szakmai program:

Jóváhagyó határozat: E.Sz.B. 163/2015. (XI.16.) sz. határozat

A szakmai program kötelező elemeinek alapját az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 5/A.§ (1) bekezdés képezi, amely szerint:

- Szolgáltatás célja, feladata,
- különösen a megvalósítani kívánt programok konkrét bemutatása, létrejövő kapacitás,
- a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása
- más intézményekkel történő, együttműködés
- ellátandó célcsoport jellemzői
- a feladatellátás szakmai tartalmát, módját, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége, bentlakásos intézmény esetén a gondozási, rehabilitációs és fejlesztési feladatok jelege, tartalma
- ellátás igénybevételének módja
- szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja
- ellátások és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok.

Az intézmény szakmai programja megfelel a rendeletben előírt feltételeknek.

A szakmai munka a program elemeinek megfelelően megvalósult az alábbiak szerint:

Szociális étkeztetés

Étkeztetés keretében azoknak a szociálisan rászorulóknak a napi egyszeri meleg étkezésről gondoskodnak, akik azt önmaguknak, illetve eltartottjaik részére tartósan vagy átmeneti jelleggel nem képesek biztosítani, valamint koruk vagy egészségi állapotuk miatt nem tudnak étkezésükről más módon gondoskodni.

2017.-ben gépkocsival házhoz szállított ebédet átlagosan havonta 382 fő részére biztosítanak.

Saját részre elvívók száma 198 fő, Idősek Klubjában étkezők pedig 73 fő volt.

Napi háromszori étkezést az Értelmi Fogyatékosok Napközi Otthonában biztosítottnak, átlagban 25 fő részére.

Az intézmény az étkezést a Nutritive Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.-vel kötött szerződés keretében (szerződéses szolgáltatás), illetve saját főzőkonyhán előállítva biztosítja. A szolgáltatás hétfőtől szombatig biztosít kiszállított étkezést, helyben fogyasztásra hétfőtől péntekig van lehetőség. A napi egyszeri meleg étkezésen kívül lehetőség van reggeli igénybevételére is. Diétás étkezést orvosi előírásra készítenek.

Az ellátást az ellátást igénylő, vagy törvényes képviselője írásban illetve szóbeli kérelmére történik (a szóbeli kérelem adatlapon rögzítésre kerül) melyhez mellékelik a jogosultsági feltételekre vonatkozó igazolásokat (személyazonosításra alkalmas okmány, orvosi igazolás a jövedelemigazolás, jövedelemnyilatkozat, stb.)

A jövedelem vizsgálatot követően az ellátott által fizetendő személyi térítési díj – konkrét összegben- megállapításra kerül.

Térítési díjcsökkentés: Az ellátást igénylők szociális rászorultságának vizsgálata minden esetben megtörténik. A rászorultságot igazoló dokumentumok másolata az ellátotti dokumentációban megtalálhatóak. A térítési díjcsökkentést az ellátást igénybevevő vagy törvényes képviselője kérelmezheti, a Polgármester jogköréhez tartozik a csökkentés engedélyezése. A vezető gondozónak javaslata szükséges az elbíráláshoz.

Az intézményvezető a döntéséről (kérelem elbírálása), a megállapított személyi térítési díjról (személyi térítési díjváltozásról is) írásban értesíti az ellátást igénylőt, illetve a törvényes képviselőjét a fellebbezési jog biztosításával.

A telephelyek a szolgáltatás minőségének megítéléséről rendszeresen végeznek elégedettségi vizsgálatot. Szóban és írásban is kapnak visszajelzést, egyrészt a szolgáltatást igénybevevőktől, másrészt a családtagoktól, más hozzátartozóiktól is. Minőségi, mennyiségi kifogás esetén a panasz kivizsgálása és orvoslása azonnal megtörténik.

A helyben fogyasztott ételt igénylők száma lecsökkent az elmúlt évhez képest. Indokolt az okok külön vizsgálata!

Házi Segítségnyújtás

Gondoskodik

- azokról a személyekről, akik otthonukban önmaguk ellátására saját erőből nem, vagy csak részben képesek és róluk nem gondoskodnak,
- azokról a pszichiátriai betegekről, fogyatékos személyekről, akik állapotukból adódóan az önálló életvitellel kapcsolatos feladataik ellátásában segítséget igényelnek, de egyébként önmaguk ellátására képesek, valamint
- azokról az egészségi állapotuk miatt rászoruló személyekről, akik ezt az ellátási formát igénylik.

Házi segítségnyújtásban 2017-ben havonta összesen 168 főt részesítettek. Házi segítségnyújtás és mellette étkezést 26 fő vett igénybe.

Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás

Az intézmény a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatósággal határozott időre (2017.01.01. – 2017.12.31.) kötött szerződés alapján látja el a feladatott.

Kérelemre az otthonukban nyújtanak segítséget azoknak, akiknek egészségi állapota indokolja a folyamatos felügyeletet, alkalmasak a készülék kezelésére, lakáskulcsot biztosítanak az ellátás érdekében. A segítségnyújtás célja, hogy a saját otthonukban egyedül élő időskorú személyek a fellépő veszély- és krízishelyzetekben, a lehető leggyorsabb segítséget megkapják.

A 24 órás folyamatos jelzőrendszeres házi segítségnyújtás igénybevételére 80 db jelzőkészülék állt rendelkezésre 2017-ben, feladatmutató alapján 76 fő vette igénybe a fenti szolgáltatásokat.

Időskorúak nappali ellátása

A kerületben 4 idősek klubja működik területi megosztás szerint 200 fő részére, 4 telephelyen lévő klubot 159 fő látogatja napi rendszerességgel.

A klub az étkezés biztosítása mellett lehetőséget nyújt a társas kapcsolatok kialakítására, az elmagányosodás megelőzésére, segítséget nyújt a hivatalos ügyek intézésében és az idősek életminőségének megőrzésében, javításában.

Az idősek klubjában az arra rászorulóknak tisztálkodási, mosási lehetőséget, fodrász, pedikűr szolgáltatást biztosítunk. A klubtagok az orvosi előadások során fontos információkat kapnak egészségükkel, életvezetésükkel kapcsolatban, továbbá gyógytornát is igénybe vehetnek.

Az intézmény biztosítja a jogszabály által előírt kötelező szolgáltatásokat (1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 77. § (1) bekezdés)

- tanácsadás,
- készségfejlesztés,
- háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás,
- idősek nappali ellátása kivételével étkeztetés,
- esetkezelés,
- felügyelet,
- gondozás és
- közösségi fejlesztés

Az intézményben folyamatos az egészségnevelő tanácsadás, mentális segítségnyújtás. Rendszeresen tartanak életvezetési tanácsadásokat és egészségügyi felvilágosítást, kreatív foglalkozásokat, ünnepi és névnapi megemlékezéseket, beszélgetéseket az időseket érintő problémákról, egyéni és csoportos beszélgetéseket szerveznek valamint a hivatalos ügyekbe való segítségnyújtás folyamatos. Az intézményben heti 1 alkalommal, illetve szükség szerint testsúly és vérnyomásmérés, évente 1 alkalommal vércukor, valamint a látás hallásvizsgálat, gyögmasszázs is biztosított. Az intézmény nagy gondozott kerttel rendelkezik, amely lehetőséget teremt a kertészkedésre, sportolásra, közösségi szabadtéri programokra. Rendszeresen vannak kirándulások, mozi, színház. Térítésmentesen van fodrász, pedikűr.

Fogyatékos személyek nappali ellátása

Értelmi Fogyatékosok Napközi Otthona 32 fő részére engedélyezett férőhellyel. Az intézményben életkor és fejlettségi szint szerint kialakított 6 – 8 fős gondozási csoportokban folyik a gondozás- fejlesztő tevékenység. Egyéni és kiscsoportos fejlesztést

biztosít az intézmény az egyéni gondozási/fejlesztési tervben foglaltaknak megfelelően. Napi háromszori étkezés és diéta is biztosított.

Az intézmény által biztosított szolgáltatási elemek: tanácsadás, kommunikáció, vizuális készségfejlesztés, finommotoros képességek fejlesztése, esetkezelés, egyénre szabott foglalkozás, egyéni bánásmód, felügyelet, gondozás, közösségi fejlesztés, hivatalos ügyek intézése, egészségügyi ellátás megszervezése és biztosítása, gyógypedagógiai segítségnyújtás.

Az engedélyezett férőhelyek száma 32 fő. Elsősorban a kerületben élő felnőtt korú értelmi sérültek részére biztosítanak nappali ellátást, melyet átlagban 25 fő vett igénybe naponta. Az átlag életkor 34 év, a nemenkénti megoszlás pedig 13 nő, és 15 férfi. A feladatoknál továbbra is a szociális készségek fejlesztésére, a mindennapi életben való tájékozódásra fektették a hangsúlyt.

Az intézmény rendelkezik a jogszabályban meghatározott alábbi helyiségekkel:

- Közösségi együttlétre alkalmas helyiség
- Pihenésre alkalmas helyiség
- Személyi tisztálkodásra alkalmas helyiség
- Személyes ruházat tisztítására alkalmas helyiség
- Többfunkciós helyiség, mely alkalmas a foglalkozás
- Gondozott kert is rendelkezésre áll a szabadidős programokhoz

Az intézmény házi rendje (1/2000.(I.7.) SzCsM rendelet 5. § (2) bekezdés b) pontja) jól látható helyen (hirdetőtáblán) kifüggesztésre került, mely tartalmazza a jogszabályban meghatározott kötelező elemeket (1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 80. §):

- az intézmény nyitvatartási idejét
- az intézmény által nyújtott szolgáltatások körét
- étkeztetés biztosítása esetén az étkezések számát és az étkezések rendjét
- az intézmény által szervezett foglalkozásokból származó bevétel felhasználására vonatkozó előírást
- az intézményi jogviszony megszűnésének szabályait
- az intézmény alapfeladatát meghaladó program körét és térítési díját

Az intézmény nyitva tartása a helyi igényeknek és jogszabályi előírásoknak megfelelnek.

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

Vizsgálati módszer: empirikus, valamint személyi feltételek vonatkozásában a költségvetéssel biztosított munkakörök és státusszám áttekinése

Tárgyi feltételek

Az intézmények infrastrukturális elhelyezkedése kiváló, tömegközlekedéssel jól megközelíthetők. Az épületek építészeti megoldásai az akadálymentes közlekedést részben

teszik lehetővé (rámpa, kapaszkodó, kerekesszék méreteihez megfelelő ajtószélesség, mozgáskolátózott vizesblokk, küszöbnélküliség). A bútorzat, berendezési, felszerelési tárgyak az ellátottak életkori sajátosságainak, egészségi és mozgásállapotának megfelelnek.

Dolgozók számára biztosított: íróasztal, internet hozzáférés, számítógép, telefon, fax, nyomtató, fénymásoló, zárható szekrény, munkavégzéshez szükséges bérlet.

Ellátottak részére biztosított: Tv, rádió, DVD, számítógép, internet hozzáférés, játékok, folyóiratok, napilapok.

Gépjármű az ellátottak szállítására, szükség esetén rendelkezésre áll.

Az intézmény technikai felszerelése a munkavégzéshez és a szervezett foglalkozásokhoz, programokhoz biztosított.

A nappali ellátás esetében az intézmény összes feladatellátási helye rendelkezik a jogszabályban előírt alábbi helyiségekkel:

- Közösségi együttlétre alkalmas helyiség
- Pihenésre alkalmas helyiség
- Személyi tisztálkodásra alkalmas helyiség
- Személyes ruházat tisztítására alkalmas helyiség
- Étél melegítésre, tálalására és fogyasztására alkalmas helyiséggel

Az Idősek klubjai helyi sajátosságukból adóan nem egyforma feltételekkel rendelkeznek, helyenként szűkösebb az optimálisnál.

Személyi feltételek

Az intézmény rendelkezik továbbképzési tervvel.

Munkaszerződéssel, kinevezéssel, névre szóló munkaköri leírással minden dolgozó rendelkezik.

A személyes gondoskodás körébe tartozó feladatokat ellátó személyek részére munkaruha, védőruha biztosított.

Az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 6. § (10) bekezdésben foglalt tartási, életjáradék és öröklési szerződés tilalma megismertetésre került.

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

Étkeztetés

- „Reménysugár” Gondozási Csoport és I. sz. Idősek klubja: 2 fő
- „Segítőkéz” Gondozási Csoport és III. sz. Idősek klubja: 1 fő
- „Derűs Alkony” Gondozási Csoport és II. sz. Idősek Klubja: 2 fő
- „Borostyán” Idősek klubja és Értelmi Fogycatékos Személyek Nappali Ellátása: 1 fő

Házi segítségnyújtás

A feladat ellátását 25 fő szakképzett gondozónő végezte. Telephelyenként egy vezető gondozó biztosított.

Az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 5. számú melléklet A) pontja szerinti tevékenységi naplóban összesített óraszám alapján a jogszabályi létszám: „szociális gondozó 1 fő, 10 vagy több főállású szociális gondozó esetén vezető gondozó 1 fő”

A szociális gondozók havi számát az 5. számú melléklet A) pontja szerinti tevékenységnaplóban ellátottanként, havonta rögzített időtartalmak összesítése alapján kell meghatározni. A tevékenység megkezdésének első hónapjában a megállapodásokban rögzített időtartalmak összesítése az irányadóak. Egy gondozó közvetlen gondozásra fordított havi órakerete 147 óra. Ellátotti szám számítása: 21 óra = 1 fő ellátott.

A szakmai létszám minden telephelyen meghaladja a fentiek szerint kalkulált létszámot, azonban ez az alábbiak miatt indokolt: az ellátottak számában, a gondozási óraszámokban nincs számottevő változás. A jogszabályi környezet az, ami változik, és időről-időre másképp határozza meg a szükséges gondozói létszámot. Az ellátottak igényei alapján az a jellemző, hogy egy-egy gondozó több gondozottat lát el egy napon, alkalmanként kevesebb ideig. Ebből és a kerületben lévő nagy távolságokból adódóan sok az utazásra fordított idő.

Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás

- A jogszabály által előírt létszám: 40 készülékenként legalább 2 fő. A kerületben biztosított készülékszám: 80 készülék.
- A jogszabályban előírt munkakör: szociális gondozó
- Az ügyeletet a házi segítségnyújtásban foglalkoztatott gondozónők látják el heti váltásban, előre elkészített beosztás alapján 14 fővel. Tapasztalatuk szerint az igénylőknek megnyugtató, hogy gyors, szakszerű segítséget kaphatnak.
- A szolgáltatás megfelel az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 28§ (1)-(2)-(3)-(6) bekezdésének.

Nappali ellátás idősek számára

Jogszabály által előírt létszám (időskorúak nappali ellátása) 1 fő nappali ellátást vezető, 1 fő szociális gondozó/ 30 férőhely.

Intézményi létszám engedélyesenként:

- „Reménysugár” Gondozási Csoport és I. sz. Idősek Klubja (1165. Bp. Veres P. út 109 sz.) 1 fő nappali ellátást vezető, 2 fő szociális gondozó
- „Derűs Alkony” Gondozási Csoport és II. sz. Idősek Klubja (1162 Bp. János u.49 sz.) 1 fő nappali ellátást vezető, 2 fő szociális gondozó
- „Segítőkéz” Gondozási Csoport és III. sz. Idősek Klubja (1164 Bp. Vidámvásár u.7 sz.) 1 fő nappali ellátást vezető, 2 fő szociális gondozó
- „Borostyán” Idősek Klubja és Értelmi Fogyatékos Személyek Nappali Ellátása (1161 Bp. Érsekújvár u 7-13 sz.) 2 fő nappali ellátást vezető, 4 fő szociális gondozó

A személyi feltételek a jogszabálynak megfelelnek.

Nappali ellátás fogyatékos személyek számára

Jogszabály szerinti szakmai létszám:

- Intézményvezető: 1 fő
- terápiás munkatárs (három gondozási csoport): 1 fő
- szociális gondozó: 1 fő
- súlyos vagy halmozottan fogyatékos személy ellátása esetében szociális gondozó (gondozási csoportonként) 1 fő

Intézményi létszám: 1 fő intézményvezető, 1 fő szakmai vezető, 1 fő terápiás munkatárs, 3 fő szociális gondozó.

A személyi feltételek megfelelnek a jogszabályi követelményeknek. A nappali ellátásban részesülők látogatási és eseménynaplója a jogszabályi előírásoknak megfelelnek.

Működési feltételek*Alapító okirat*

Rendelkezik az intézmény, a módosításokkal egységes szerkezetbe foglalt alapító okirat szám: A2/2016.

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, alapidokumentumok adatai a szolgáltatói nyilvántartás adataival megegyeznek. A tanúsítvány jól látható helyen ki van függesztve valamennyi telephelyen, 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.

Jelentései, adatszolgáltatási kötelezettségek (országos jelentési rendszer, igénybevevői nyilvántartás, várakozói nyilvántartás):

Az intézmény kijelölt munkatársai teljesítik a napi, havi, féléves jelentési kötelezettséget, valamint az intézményi térítési díjakat és annak változásait. Az adatszolgáltatási kötelezettség teljesítése valamennyi szolgáltatás vonatkozásában a jogszabályi előírásoknak megfelelnek.

Szervezeti és Működési Szabályzat

A szervezeti és működési szabályzat kötelező elemeinek alapját az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 5/B.§ képezi, amely szerint:

- A belső szervezeti tagozódás, szervezeti egységek megnevezése, feladatköre,
- A szervezeti egységek szakmai együttműködésének, az esetleges helyettesítésének rendjét,

- Az intézmény irányítási és működési rendjével kapcsolatos kérdések,
- A munkáltatói jogok gyakorlásának rendje
- Az intézmény szervezeti felépítésének leírása, szervezeti ábra

A szervezeti és működési szabályzat megfelel a rendeletben leírtaknak.

A *házirend* megfelelő, és a székhelyen, valamint a telephelyeken jól látható helyen ki van függesztve.

Szakmai feltételek

Nyilvántartás vezetés

Az intézmény az Szt. 20. § szerinti nyilvántartást a személyes gondoskodást kérelmező és igénybevevő személyekről a hatályos adattartalommal végzik, a nyilvántartás elektronikusan dokumentált a szocio.NET számítógépes program segítségével. Az adatok tárolása és a módosítások visszakereshetősége biztosított.

A nyilvántartás a személyes szociális gondoskodást kérelmező személyről az alábbi kötelező elemeket tartalmazza: (Szt.20.§ (2) bekezdés):

- 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 kezeli a TEVADMIN (Tevékenység-adminisztráció) –KENYSZI (Központi Elektronikus Nyilvántartás a Szolgáltatást Igénybevevőkről) rendszert.

A nyilvántartás a személyes szociális gondoskodást igénybevevő személyekről a (2) bekezdés szerinti nyilvántartásban rögzített adaton kívül az alábbi kötelező elemeket tartalmazza: (Szt.20.§ (4) bekezdés)

- b) az ellátás megkezdésének és megszüntetésének dátuma, az ellátás megszüntetésének módja, oka,
- c) a jogosultsági feltételekre és az azokban bekövetkezett változásokra vonatkozó adatok, különösen a szociális rászorultság fennállása, a rászorultságot megalapozó körülményekre vonatkozó adatok,

d) bentlakásos ellátás esetén, a soron kívüli elhelyezésre vonatkozó döntés, a férőhely elfoglalásának időpontja, közgyógyellátásban részesül.

Az intézmény vezetője szóban is és írásban is tájékoztatja az ellátottakat arról, hogy az Szt. 20. § (2), (4) bekezdésben foglalt adatokat az országos nyilvántartásban kezeli.

Egyéni gondozási tervet a személyi gondozásban részesülőknek készítettek, az ellátás igénybevételét követő 1 hónapon belül a jogszabályban előírt szempontok alapján (1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 9.§). Rendelkezik a szükséges tartalmi elemekkel. Évente vagy jelentős állapot változás esetén felülvizsgálják azt.

Tevékenységnapló: (1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 5. számú melléklete). A jogszabálynak megfelelően vezetik. Az intézményvezető havonta ellenőrzi és aláírja

Egyéni fejlesztési tervet minden ellátottra készítenek a *fogyatékos személyek nappali ellátása esetén*, (alapszolgáltatás esetén nem kötelező) egyénre szabottan, az ellátás igénybevételét követően 1 hónapon belül a jogszabályban előírt szempontok szerint (1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 12.§). Félévente felülvizsgálják és szükség esetén módosítják

- az ellátást igénybe vevő állapotának leírását és az abban bekövetkezett változást, az egyéni fejlődést,
- az egyénileg szükséges külön szolgáltatásokat, pedagógiai, mentális, egyéb segítségnyújtási feladatokat, azok időbeli ütemezését, a foglalkoztatásban való részvételt,
- szükség szerint az új szolgáltatás vagy az új ellátási forma igénybevételére való felkészítést,
- a hiányzó, vagy korlátozottan meglévő személyes funkciók helyreállítása, pótlása érdekében teendő intézkedéseket,
- a konfliktushelyzetek kezelésének, megoldásának módjait.

Egyéni gondozási tervet készítettek. Az ellátást igénybevételét követő 1 hónapon belül készítették el (1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 9 §). Az egyéni gondozási terv egyénre szabott, évenként felülvizsgálják vagy jelentősebb állapot változáskor. Tartalma:

- az ellátott fizikai, mentális állapota
- állapotmegőrzés ill. javulás érdekében szükséges feladatok, azon időbeli ütemezése
- a segítségnyújtás egyéb elemei
- átfogó eredményértékelés

A nappali ellátásban részesülők látogatási és eseménynaplója a jogszabálynak megfelelően vezetett.

Ellátotti jogok érvényesülése: A panaszbejelentés módja szabályozott. Az ellátott jogi képviselő neve, elérhetősége, fogadóórása az intézményekben ki van függesztve. A panaszokat kivizsgálják, és érdemben megoldásra kerül. Az intézmény folyamatosan kapcsolatot tart a szociális és egészségügyi intézményekkel, házi orvosokkal, civil szervezetekkel. A lakosság tájékoztatása az igénybe vehető szolgáltatásokról, rendezvényekről folyamatos.

Pénzügyi vonatkozások

Az intézmény költségvetési támogatást vesz igénybe. A szolgáltatási önköltség dokumentált, az intézményi térítési díj megállapítása az Szt. 115. § (1) bekezdés szerint, a személyi térítési díjak megállapítása az önkormányzat rendelet szerint történik. Étkezésnél az intézményi térítési díj az igénybevétel módjától függően differenciált (Tr. 9. § (4) bekezdés). A fenntartó jövedelemarányosan, az intézményi térítési díjnál alacsonyabb mértékben határozta meg a személyi térítési díjak megállapításának alapját. Az intézmény vezetője ellenőrzi, hogy a megállapított térítési díj befizetése havonként megtörténik-e. A térítési díj nem fizetése estén dokumentálás, hátralékkezelés történik.

Bankszámlával rendelkező önállóan működő 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 (továbbiakban: GAMESZ), mint önállóan működő és gazdálkodó intézmény látja el, a 725/1996. (XII.3.) Kt. határozata alapján. Számviteli, pénzügyi nyilvántartási, adatszolgáltatási feladatát kivéve a szakmai munkához kötődő statisztikák - nyilvántartások, - a GAMESZ látja el. Az együttműködési megállapodásban rögzítették a munkamegosztásra és a felelősségre vonatkozó előírásokat.

II. d. A gondozási tervek hatékonysága, eredményessége, összhangban az intézményben folyó ápolási-gondozási munkával

A gondozási terv készítése 2017. február 16. -a után nem kötelező. A tapasztalat alapján az esetek túlnyomó részében nem is volt célravezető a gondozási tervek készítése.

A gondozónők folyamatos kapcsolatot tartanak a háziorvosokkal, szakorvosokkal. Az ellátott egészségi állapotát figyelembe véve bővítik a gondozási feladatokat. Céljuk az egészség romlás lassítása, az ellátott még meglévő aktivitásának megőrzése.

A gondozónők mindig az ellátott aktuális egészségi állapota alapján végzik a tevékenységüket.

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

Vizsgálati módszer: dokumentum elemzés.

A TSzSz látja el az önkormányzat olyan feladatait, melyek klasszikusan az idősellátással kapcsolódnak össze. Az ellátottjaik jelentős részét is ez a korosztály teszi ki, ezért kézenfekvő, hogy a felmerülő igényekre, az időseket érintő problémákra az intézmény bevonásával reagáljon az önkormányzat.

Az alapellátás intézményeinek az is feladata, hogy erősítse azokat a társadalmi szerepeket, mellyel az idős emberek helyüket megtalálhatják a mindennapokban. Kérdés csupán, hogy a feladat az, hogy régi tanító, bölcselő, tudásátadó szerepeiket erősítsük a generációk közötti szakadék csökkentésével, vagy abban segítsük őket, hogy feldolgozzák: a jövő már nemcsak az ő tapasztalataikra épül és ezért intézményeinknek elsődleges feladata e téren, hogy segítsenek abban, hogy az idős emberek új szerepeikre rátalálhassanak.

A helyi tapasztalat azt mutatja, hogy e két iránynak meg kell férnie egymás mellett, és a szakembereknek személyre szabottan kell felismerniük, kinek mire van igénye, lehetősége, kit melyik irány motivál jobban.

A fentiek alapján a TSzSz a fenntartó döntéseink végrehajtása során az idősek igényeit szem előtt tartva reagál a különböző helyzetekre.

Ennek eredményeként:

- A meglévő szolgáltatásokat megtartjuk. Megmaradt a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás is, ami már nem önkormányzati feladat.
- A szolgáltatási formákat a lehetőségekhez mérten az ellátottak igényeihez alakítjuk.
- Működik a „Kattints Nagyi!” program, mely nagyon népszerű, számítógép- és internethasználatot oktató program, az élethosszig tartó tanulás jegyében.
- Létrejött és eredményesen működik a Nyugdíjasok Segítő Szolgálata, mely a bevásárlásban, ház körüli apróbb munkákban, és egészségügyi ellátáshoz való hozzáférésben (eljutás) segíti az időseket.
- A szervezett programokon, az ünnepeken keresztül minden alkalmat megragadnak a generációk közötti kapcsolat építésére.

Az alapszolgáltatási feladatok igénybevételi száma egyértelműen mutatja, hogy az épp aktuális igényekre reagál, a jogszabályi keretek és a meglévő tárgyi /személyi feltételek adta keretek között.

Az önként vállalt feladatok rugalmasabban alakíthatóak, gyorsabban tudnak reagálni az igények változására.



NAPRAFORGÓ

Család- és Gyermekjóléti Központ

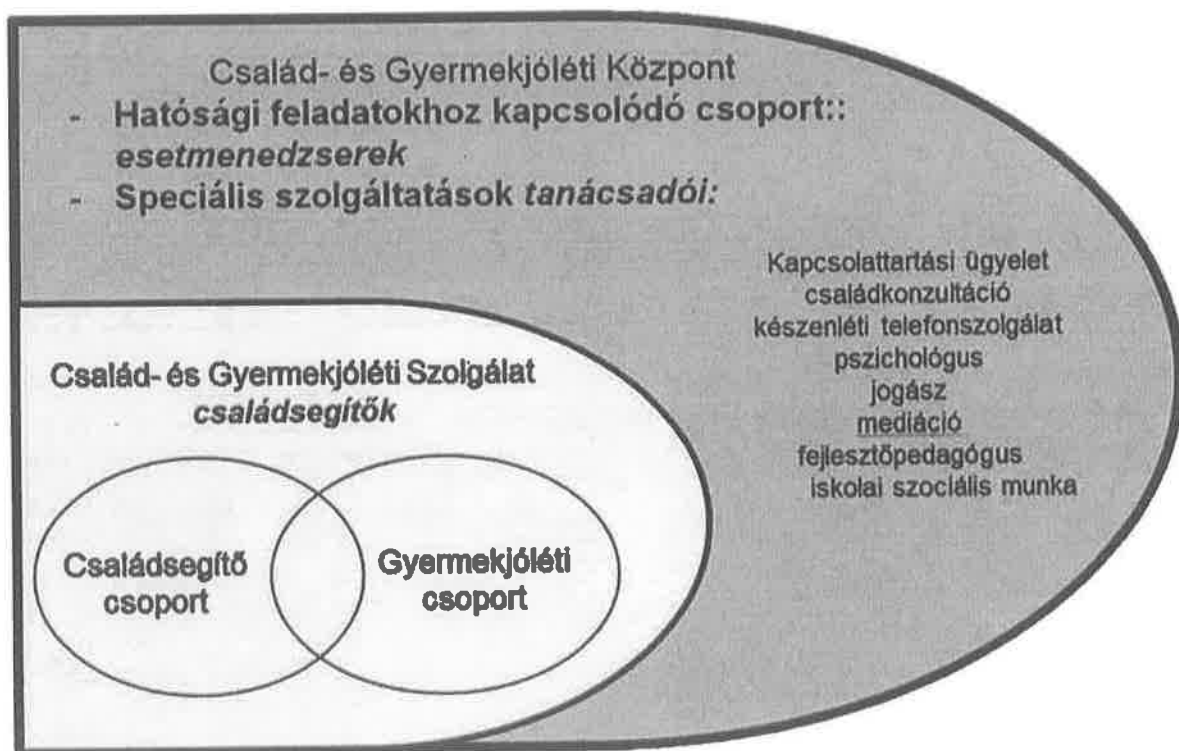
ÉVES SZAKMAI BESZÁMOLÓ

a Napraforgó Család- és Gyermekjóléti Központ

2017. évi tevékenységéről

AZ INTÉZMÉNY SZERVEZETI EGYSÉGEI

Az intézményen belül működő két szakmai egység (a Család- és Gyermekjóléti Központ és a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat) munkatársai a jogszabályoknak megfelelő munkamegosztásban végzik feladataikat immár 2. éve (2016. jan. 1-i struktúra-váltás óta).



1. ábra A Napraforgó Család- és Gyermekjóléti Központ működési modellje

I. CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT

A Család és Gyermekjóléti Szolgálat minden XVI. kerületben élő egyén, család, közösség számára nyitott, szolgáltatásai állampolgári jogon, **önkéntes alapon** vehetők igénybe, illetve veszélyeztetett gyermekekkel kapcsolatos jelzésekre **kötelezően** is fel kellett venni a kapcsolatot az érintett gyermekekkel, családokkal. Az alapellátás keretében segítséget nyújtottunk szociális, lelki, életvezetési, pszichológiai, jogi, foglalkoztatási, lakhatási ügyekben, és hozzánk tartozott a gyermekjóléti alapellátás is. Az önkéntes alapú együttműködés mellett a rezsihátralékot csökkentő rendkívüli települési támogatás esetében jelen volt az életünkben a **kötelező**, szabályozott, szankciós háttérű ügyfél-segítő munka, ahol az együttműködésről (annak milyenségéről) rendszeresen beszámoltunk a Szociális Irodának jelentési kötelezettségünk miatt, a támogatás utalásának ugyanis ez minden esetben a feltétele volt.

A szolgálat munkatársai - az igényekre válaszolva - preventív közösségi szociális munkát is végeznek/végeztek.

Az ügyfelek számára minden program, szolgáltatás, klub, csoport ingyenesen volt igénybe vehető.

Az 55/2015. EMMI rendelet 2016. január 01-től megváltoztatta a működésünket. A változásra reagálva akkor a Család- és Gyermekjóléti Szolgálaton belül 2 csoportot hoztunk létre, így a hagyományos családsegítést a Családsegítő Csoport, az új feladatot, a gyermekjóléti alapellátást pedig a Gyermekjóléti Csoport végezte, amely 2017-ben sem volt másképp. A csoportok nem zártak, van „átjárás”, indokolt és szükséges esetben a családsegítő munkatársak a másik csoport tevékenységét is ellátták. Segítséget jelentettek a Család- és Gyermekjóléti Központ szakmai egység eszmenezdzserei, ők szakmai segítséget, tanácsokat adtak a kiemelt gyermekvédelmi eseteknél.

1.1. Családsegítő Csoport

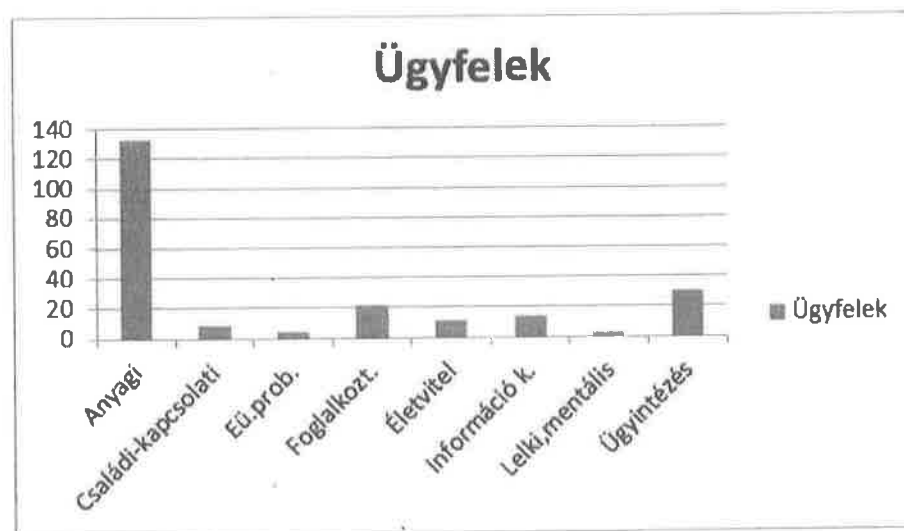
A családsegítés célja: hozzájárulni a települési önkormányzat működési területén élő egyének, családok, valamint közösségi csoportok jólétéhez, fejlődéséhez, továbbá a környezetükhöz való alkalmazkodáshoz. Cél ugyanakkor, a szociális és mentálhigiénés problémák miatt veszélyeztetett, illetve krízishelyzetbe került személyek, családok életvezetési képességének megőrzése, az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, valamint a krízishelyzet megszüntetésének elősegítése.

Csoportunk alaptevékenysége a **családgondozás**, melynél az egyéni esetkezelés módszerét alkalmazva, az önként jelentkező családok vagy egyedülálló emberek problémáik megoldásához kapnak segítséget.

Szakképzett munkatársaink **személyes támogatást** nyújtanak most is a hozzánk fordulóknak. Feladatunk az ügyfelek tájékoztatása, érdekeik védelme, a családok megerősítése abban, hogy saját életük rendezésében önállóvá váljanak.

2017-ben **237 új ügyféllel** kerültek kapcsolatba a családsegítő kollégák, ebből 195 esetben önként keresték fel Szolgálatunkat az egyének.

A 2017-ben újként megjelenő esetre vonatkozó főbb problémák megoszlása a következő volt:



Továbbra is az anyagi probléma szerepelt legtöbbször hozott problémaként (56%), hasonlóan az előző évhez.

Csökkenett az ügyintézés miatt a csoportot megkeresők aránya (12%, ami az előző évben 15% volt), és erőteljesen csökkent a foglalkoztatási problémával hozzánk fordulók száma is.

CSALÁDSZERKEZET SZERINTI MEGOSZLÁS	
Egyedülálló	128
Házaspár/együttélő pár	25
1 szülő gyerekkel/gyerekekkel	24
2 szülő gyerekkel/gyerekekkel	33
Egyéb	27
Összesen:	237

Továbbra is magas az egyedülállók aránya (54%) ami 10%-kal több, mint az előző évben (45%), ami az "1 szülő gyerekkel/gyerekekkel" helyzettel együtt már 64%, tehát a "társnélküliség" (ami egyéb problémákat generálhat természetesen) ügyfeleink esetében jellemzőnek tekinthető.

GAZDASÁGI AKTIVITÁS SZERINTI MEGOSZLÁS	
Aktív kereső, foglalkoztatott	50
Munkanélküli	63
Nyugdíjas	83
Egyéb inaktív	41
Összesen:	237

A munkanélküliek száma ugyanannyi, mint 2016-ban. Az elmúlt évekhez képest azonban drasztikusan csökkent a Csoportnál arányuk, aminek az oka az lehet, hogy a szociális törvény korábbi változásával véglegesen megszűnt az álláskeresőkkel való kötelező együttműködés, ami miatt jelentősen kevesebben kerestek meg bennünket foglalkoztatási problémával!

Az inaktív helyzetben lévők viszonylag magas aránya (52 %) jelzi, hogy akár nyugdíjasként, akár egyéb inaktív státuszban (GYES, GYET, ápolási díj stb.), a nyugdíjas létből fakadó, vagy egyéb problémákkal sűrűn keresték meg a Családsegítő Csoportot.

Természetesen az év folyamán nemcsak az újonnan érkezőkkel folyt családgondozás, hanem a régi, **2016-ban gondozás alatt állt** családokkal is, így összesen **329 ügyféllel végeztek segítő tevékenységet a családsegítők 2017-ben**. Az említett 329 ügyfél közül 195-tel kötöttek együttműködési megállapodást, a többieket egyszeri esetkezeléssel segítették.

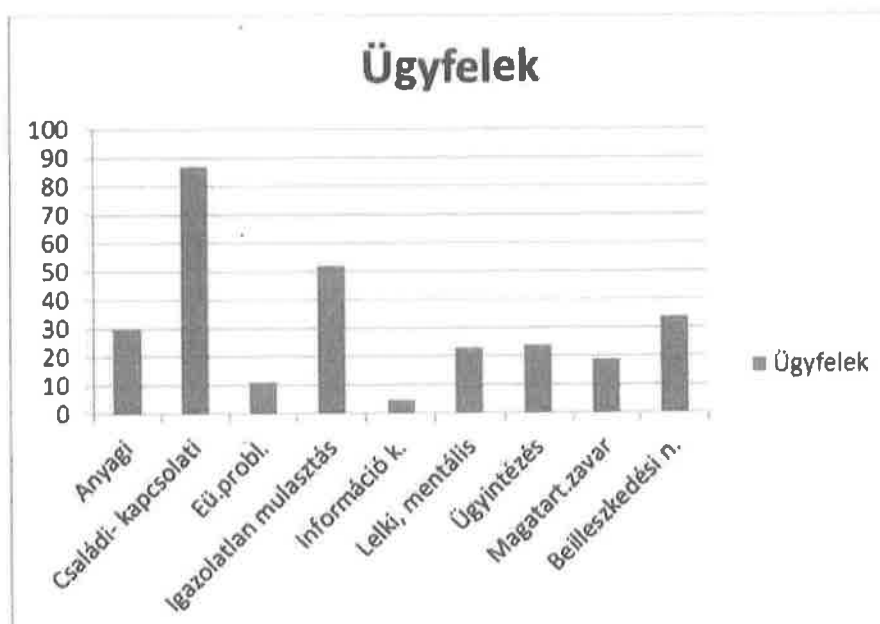
1.2. Gyermekjóléti Csoport

A Gyermekjóléti Csoport látja el a gyermekjóléti alapellátó tevékenységet, működteti az észlelő- és jelzőrendszert, a hatósági jellegű gondozó tevékenység a Központ feladata, ahol a Szolgálatnak is lehet szerepe, kaphat részfeladatokat.

A Gyermekjóléti Csoport ügyfeleinek nagy része a jelzőrendszer által kerül a Szolgálathoz, a családok kisebb arányban fordulnak a Csoporthoz önként problémáikkal.

A Gyermekjóléti Csoport munkatársai **2017-ben 461 új ügyféllel találkozhattak, ezekből 264 gyermekkorú volt.**

A 2017-ben újként megjelenő esetre vonatkozó főbb problémák megoszlása a következő volt:



A Gyermekjóléti Csoportnál új esetként megjelent ügyfeleknél a családi-kapcsolati problémákkal küzdők aránya nagyon magas, ez az elhúzódó válásokra vezethető vissza, ahol a szülők közötti elmérgesedett viszony elszenvedője maga a gyermek.

Számottevő a beilleszkedési zavarokkal küzdő gyermekek száma is. Nagyobb azonban az igazolatlan mulasztás következtében a Csoporthoz kerülő kiskorúak aránya.

CSALÁDSZERKEZET SZERINTI MEGOSZLÁS (szülők tekintetében)	
Egyedülálló (gyermekétől külön élő)	10
Házaspár/együttélő pár gyerekekkel	115
1 szülő gyerekekkel/gyerekekkel	67
Családtag gyerekekkel	5
Összesen:	197

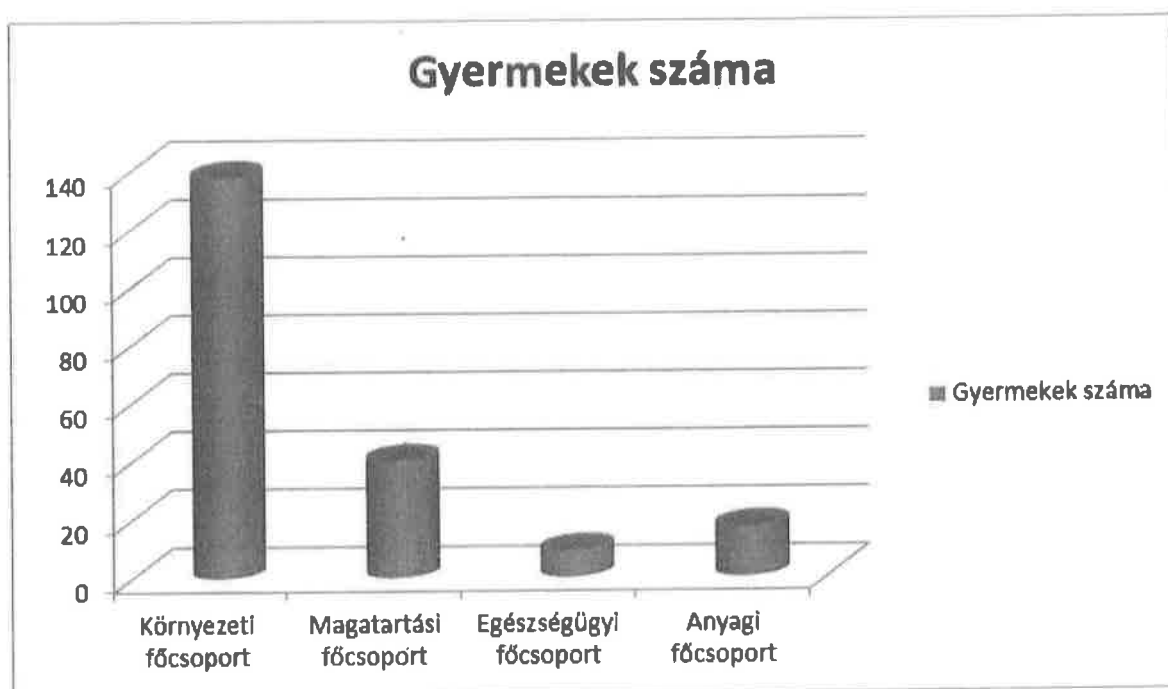
Az adatokból kitűnik, hogy a gyermekeket közösen nevelő szülők, élettársak magas számban vannak jelen a segítő tevékenységnél, de az egyszülős családok száma sem elenyésző.

GAZDASÁGI AKTIVITÁS SZERINTI MEGOSZLÁS (szülők tekintetében)	
Aktív kereső, foglalkoztatott	122
Munkanélküli	16
Nyugdíjas	8
Egyéb inaktív	51
Összesen:	197

A Csoporttal kapcsolatban álló felnőttek nagy arányban foglalkoztatottak, azonban magas a számuk az egyéb inaktívaknak is.

A Gyermekjóléti Csoportnál gondozásba került **gyermekek nagy számban veszélyeztetettek**. A veszélyeztetettségről 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 veszélyeztetett kiskorúak száma a veszélyeztetettség fő oka szerint



A gondozás és a jelzések alapja sokféle veszélyeztetettségi ok lehet. A fenti ábra a vezető okok alapján történő megoszlást mutatja, melynek mentén zajlottak a gondozási folyamatok. Természetesen a gyermekvédelmi problémák sokrétegűek, minden gondozott család speciális problémahalmazzal rendelkezik, egy vezető ok kiválasztása sokszor nem életszerű, de a statisztika és áttekinthetőség miatt fontos.

A vezető okok a *környezeti főcsoportba* sorolhatók: a szülők konfliktusai (37), illetve a család/szülők életmódja (29), a nevelési problémák (22), esetleg a gyermek elhanyagolása (10), bántalmazása (9) volt az, mely a gyermeket veszélyeztette. Ide sorolható még az iskolai kirekesztés(1), a kortárs csoport negatív hatása (3), vagy az elégtelen lakáskörülmények (19). Az általunk kezelt problémák közül a *magatartási főcsoportba* sorolható okok is gyakoriak voltak, mint például a gyermekintézménybe való beilleszkedési nehézség (12), valamint a tankötelezettség mulasztása (13). Ezek után következik csak az *anyagi főcsoport*. A munkánk fókuszusa tehát a családi működésbeli zavarok elhárítása volt.

A családsegítők éves tevékenységüket nemcsak az újonnan érkezőkkel, de az addigi gondozottakkal is ellátták, összesen **663 felnőttel és gyermekkel** végeztek szociális segítő tevékenységet.

391 gyermekkel kerültünk kapcsolatba 2017-ben, ez valamivel kevesebb, mint a tavalyi évben, ebből 261 gyermeket gondoztunk együttműködési megállapodás alapján az alapellátás keretében. Az egyszeri információ nyújtások száma 130 volt.

2. A Család-és Gyermekjóléti Szolgálat tevékenysége a 2017. évben

A két egység nem különül el teljesen egymástól, az elvégzett szakmai tevékenységüket (a KSH statisztikával összhangban) összevontan jelenítem meg.

Szakmai tevékenységek adatai

(minden ügyfél szerepel, aki valamilyen szolgáltatást igénybe vett a 2017. évben a Családsegítő Csoportban és a Gyermekjóléti Csoportban)



Az esetkezelések kapcsán ugyanannál a kliensnél az aktuális helyzetben szükséges segítő tevékenység természetesen "többváltozós", tehát nemcsak ismétlődések, hanem a problémakezelés jellege szerint, a problémahelyzetre adott, a gondozó tevékenység során sokszor változó és különböző válaszok is jellemzők.

A *segítő beszélgetés* viszonylag gyakran szerepelt a családgondozók „repertoárjában”, főleg az inaktív helyzetben lévők miatt, akik igényelték, hogy a családgondozók meghallgassák őket. Ez a technika ugyanakkor minden gondozó tevékenységénél jól használható, hiszen a cél, hogy az ügyfél „maga termelje ki” a megoldást a problémájára az együttgondolkodás során.

Az *információnyújtás* előfordulási aránya továbbra is magas, mivel a helyzetjavulást segítő információk biztosítása természetesen alapvetően szükséges az esetkezeléseknél.

Az *ügyintézés* jelentős mértékű, ami a tűzifa támogatás feltételeként a kerületi rendeletben előírt családsegítő javaslattevő szerepnek is volt köszönhető.

Egyetlen szociális intézmény sem tudja feladatait elszigetelten megoldani. Csoportunk egyrészt kapcsolatban áll a szakmai irányítás különböző fórumaival: hivatallal, döntéshozókkal, másrészt közvetlenül együttműködik azzal a társadalmi környezettel, melynek igényeit kielégíti, és amelyre ez által hatást is gyakorol.

Ennek érdekében a munkatársak munkaidejük jelentős részét terepmunkával töltik.

A terepmunka során, a következő módokon segítettük klienseinket:

- családlátogatás
- hivatalos ügyek intézésének segítése: kísérés, érdekképviselés, szállítás, stb.

Az év során szoros kapcsolatot tartottunk az alábbi szervekkel, intézményekkel:

- XVI. ker. Önkormányzat / **Szociális Iroda** és az Egészségügyi és Szociális Bizottság /,
- Napraforgó Család- és Gyermejjóléti Központ,
- Fővárosi Pedagógiai Szakszolgálat XVI. kerületi tagintézménye,
- egészségügyi intézmények,
- szociális intézmények, gondozási központok,
- bentlakásos intézmények, hajléktalanellátó intézmények,
- oktatási intézmények / óvodák, iskolák,/,
- más kerületekben működő család- és gyermekjóléti szolgálatok
- **közüzemi szervek, szolgáltatók** /Díjbeszedő Zrt, ELMŰ, Fővárosi Gázművek stb./,
- társadalmi szervezetek / Nyugdíjfolyósító Intézet, OEP, stb. /,
- civil szervezetek / pl. **Hálózat Alapítvány, Héra Alapítvány, Vöröskereszt XVI. kerületi Intézménye és Utcai Szociális Gondozó Szolgálat** stb. /,
- egyházak
- területileg illetékes **Regionális Munkaügyi Kirendeltség**

Adománykövetítés

2017-ben 152 alkalommal osztottunk ruhát az intézményünk mellett lévő raktárhelyiségünkben (a szolgáltatást közmunkás bevonásával működtettük). A kerületi lakosok nagy számban igénylik a támogatást (574 kerületi lakos keresett meg minket összesen 1127 esetben ezzel az igénnyel).

A nagyobb értékű felajánlásokat /bútor, babakocsi, TV, egyéb háztartási eszköz stb./ közös döntés után juttattuk el a rászoruló kerületi lakosok számára (összesen 27 ügyfelünket tudtuk segíteni ezen a módon).

2017-ben, a korábbi évektől eltérően 28 esetben volt lehetőségünk a nagyon rászoruló helyzetben lévő klienseink számára *krízis csomagot* adni. 54 *karácsonyi csomagot* a Területi Szociális Szolgálat jóvoltából adhattunk a nehéz helyzetben lévő és velünk együttműködő, gondozott családjainknak, beleértve a Központ ügyfeleit is.

A Vöröskereszt kerületi szervezete összesen 11 alkalommal 218 ügyfélnek adott élelmiszer csomagot, amely a szűkös anyagi helyzetben lévőknek jelentett aktuálisan komoly segítséget. Az ügyfelek a Központ és a Szolgálat ügyfélköréből kerültek ki.

A kerületi Szociális Irodával és a Kerületgazda Szolgáltató Szervezettel együttműködve (az ő segítségükkel) a kerületben kivágott fák feldolgozásával, 63 rászoruló család számára 165 alkalommal tudtunk tüzelőfát juttatni.

Tűzifa támogatáshoz a Család- és Gyermejjóléti Szolgálat ajánlásával ellátott és a Szociális Irodához beadott kérelemmel juthat az azt igénylő kerületi lakos, amennyiben megfelel a rendeletben előírt feltételeknek.

A Royal Premium Étterem vezetője 2016 folyamán naponta egy család számára ingyenesen biztosított vacsora lehetőséget. A vacsoravendégeket a Család- és Gyermejjóléti Központ és a Család- és Gyermejjóléti Szolgálat ügyfélköréből válogattuk, s az általunk készített listát a Vöröskereszt kerületi képviselőjének (Mohácsyné Rózsa Jolán) bevonásával továbbítottuk az étteremnek. Ügyfeleink hálásak voltak a lehetőségért, s megható volt az is, hogy a vendéglőben nem kellett pironkodniuk az ingyen vacsora miatt, egyáltalán nem volt érezhető semmilyen kellemetlen megkülönböztetés, sőt éppen, hogy igen nagy szeretettel szolgálták ki őket! Mi is hálásak vagyunk Edwin Martin tulajdonosnak és utódjának ezért a lehetőségért! Sajnos tulajdonos váltás miatt az étterem **2017-ben csak az első hónapban tudta biztosítani ezt a lehetőséget.**

Díjhátralékkal küzdő családok számára ügyintézés

Folyamatosan támogattuk a hátralékot felhalmozó kerületi lakosokat. Megoldást kerestünk a problémára külső és belső erőforrások figyelembevételével, segítettünk az ügyintézésben, figyelemmel kísértük klienseink további életvitelét. A gazdálkodási szokások racionalizálásában, munkakeresésben működünk együtt klienseinkkel.

Felvettük a kapcsolatot a számlázó cégekkel, vállalatokkal, **29** ügyfelünk érdekében adtunk be pályázatot a HÁLÓZAT - Budapesti Díjfizetőkért és Díjhátralékosokért Alapítványnak, amely révén az érintettek víz, csatorna, szemétdíj, lakbér számlákon összesen valamivel több, mint **4.000.000 forint** jóváírandó támogatási lehetőséget nyertek a vállalt saját rész kifizetésének függvényében.

A rezsihátralékot csökkentő rendkívüli települési támogatás kerületi lehetőségének segítségével nagyobb összegű hátralékok megszüntetésére is reális lehetőségünk volt.

2017-ben Rezsihátralékot csökkentő rendkívüli települési támogatásra 49 kérelmet adtunk be, ebből 46 ügyfelünket támogatta az önkormányzat.

A hátralék csökkentését szolgáló RTT támogatások részletezve:

Rezsielmaradást csökkentő rendkívüli települési támogatás (RTT) összege:	3 252 001.- Ft
Aram	515 819.-Ft
Gáz	1 094 157.- Ft
Díjbeszedő	1 276 730.- Ft
Összefogás Lakásszövetkezet	81 200.- Ft
Egyéb társasház közösség	264 000.- Ft
Vagyonhasznosítási Iroda	20 095.- Ft

Munkavállalás tanácsadás

Jogszabályváltozás miatt megszűnt a kötelező együttműködés az álláskeresőkkal, ami miatt jóval kevesebben kerestek meg bennünket. Elhelyezkedésük érdekében **álláskereső klubot** működtettünk, ahol álláskereső ügyfeleink újsághirdetések alapján és a kinyomtatott aktuális fővárosi álláslisták (melyeket e-mailen minden héten megkapunk) alapján álláshirdetésekre jelentkezhetnek, amihez biztosítottuk a telefonálás lehetőségét, önéletrajzírásban segítettünk, s az interneten is kerestünk számukra munkalehetőségeket.

Folyamatosan tarjuk a kapcsolatot a Fővárosi Munkaügyi Központ Regionális Kirendeltségével, ahová, ha indokolt, az álláskereső eredményessége érdekében, vagy az átképzési lehetőségek miatt tovább tudjuk irányítani klienseinket. Álláskereső klubunkban összesen 18-an vettek részt a 36 foglalkozáson.

2016. őszén együttműködési megállapodást kötöttünk a zuglói Állás-les Munkaközvetítő Irodával, így rajtuk keresztül is ki tudjuk közvetíteni az ügyfeleinket.

Hajléktalanok (lakhatási problémákkal küzdők) ellátása

Szolgálatunk 1 hajléktalannal került kapcsolatba, akit családgondozóink, az alapellátás keretén belül, információval, ruhaadománnyal, illetve ügyintézésel (iratpótlás) segítettek.

Az általunk ellátott hajléktalanok száma nem jelentős, aminek az oka az, hogy a Vöröskereszt az Önkormányzattal kötött szerződés alapján utcai szociális gondozó szolgálatot működtet a kerületben, tehát a hajléktalanokkal való törődés speciálisan az ő feladatuk.

Távoltartás készenléti szolgálat működtetése

Jogsabályi kötelezettség szerint, bántalmazás esetén, az ideiglenes távoltartó határozat rendőrségi megküldése után a bántalmazottal és a bántalmazóval is 24 órán belül fel kell, hogy vegyünk a kapcsolatot.

Hétvégéken előzetes beosztás szerint álltak készenlétben a Szolgálat kijelölt szakemberei.

3. Megelőző tevékenység, prevenciós szolgáltatások

Prevenációs tevékenységeinkkel nagy létszámban érjük el a gyerekeket és a felnőtteket egyaránt. Célunk, hogy ha lehet, klubjaink segítségével megelőzzük a problémák kialakulását. Célzottan próbáljuk elérni a valamilyen szempontból veszélyeztetett gyermekeket is, hiszen minél korábban történik a beavatkozás, a gyermek optimális fejlődéséhez való hozzájárulás, vagy a szükséges korrekció, annál hatékonyabb lesz a munkánk, és annál ritkább lesz a későbbiek során esetlegesen jelentkező, nagy társadalmi károkat okozó deviancia.

3.1 Szünidei Napraforgós Napok

A nyári szünetben, júniusban 2 hetes, naponta szervezett vonzó, szabadidős programokat biztosítottunk az unatkozó, napközben egyedül lévő gyerekeknek (Állatkert, Csodák Palotája, Természettudományi Múzeum, Könyvtár stb.).

3.2 Filmklub idősöknek kéthetente

Romantikus filmek, meleg tea, pogácsa, beszélgetés. A programra nagy szükség van, ezt bizonyítja az, hogy klubtagjaink folyamatosan jöttek a vetítésekre, s igazi, egymást jól ismerő és segítő közösséggé fejlődtek az év során.

3.3 Kézműves klub

Kerületi gyermekek részére szervezett készség-, és kreativitásfejlesztő foglalkozások, ahol használati-, ajándék-, és dísz tárgyakat készíthetnek a résztvevők. A klub az év első hónapjaiban működött.

3.4 Baba-mama klub

A Baba-mama klub régi hagyomány intézményünkben. A kismamák tapasztalatot cserélnek, míg gyermekeik együtt játszanak. Ezek az alkalmak a szülők visszajelzései szerint nagyban elősegítik a gyermekek beilleszkedését a bölcsődébe, illetve óvodába. Ezen túlmenően az anyák számára jó lehetőség a kisgyermekes időszak során is a közösséghez való tartozás, az izoláció csökkentése. A programot színesítették a meghívott előadók valamint az ünnepi alkalmak.

3.5 Erzsébet tábor

Az intézményünkben gondozott gyermekek között sokan vannak, akik nem jutnak el nyaralni. Így újra pályáztunk a Magyar Nemzeti Üdülési Alapítvány Erzsébet tábor programjára. 18 fős gyerekcsoport vett részt két kísérővel a Fonyódligeti táborban.

3.6 Gomoku verseny

Immár hagyományosnak mondható, budapesti szintű diák gomoku (amóba)-versenyünket idén is megrendeztük, melyen 8 iskola képviseltette magát, a gyermekek pedig 3 korcsoportban, összesen 36-an vettek részt. Programunk lényege a logikai játék népszerűsítésén túl egy értelmes, közösségi alternatíva felkínálása a szabadidő eltöltésére, melynek során szülők, gyerekek, tanárok és szociális szakemberek találkozhatnak egymással, s mint ilyen, a prevenció kiváló terepe is. Az esemény színvonalát emelte, hogy hazánk gomoku-világbajnoka, László Zoltán is részt vett rajta a rendezői csapatot erősítve, és a verseny után szimultán mérkőzést adott a gyerekeknek.

3.7 Kamaszklub

Nyitott, személyiségfejlesztő jellegű csoportfoglalkozás.

A csoportfoglalkozások célcsoportja: 12-14 éves kamaszok. A csoport tervezett létszáma: 8-12 fő volt.

A foglalkozások időtartama: 2 óra volt.

Helyszín: Napraforgó Család- és Gyermejkölési Központ konferencia terme

A csoportfoglalkozások célja volt, hogy a résztvevők jártasságot szerezzenek az önmegismerés, a reális önismeret megteremtésében és karbantartásában. Elsajátítsák az önbizalom-erősítés, a konfliktusok megoldásának, a felnőtt személyiség megalapozásának néhány módszerét is. Célunk volt még, a résztvevők önismeretének a fokozása, segítése az önmegértésben, valamint az egyén érzelmi, és kommunikációs készségeinek, képességeinek fejlesztése.

A szabadidő tartalmas eltöltése, társas kapcsolatok kialakítása és az egyének rekreációjának formálása heti rendszerességgel megtartott klubfoglalkozás keretében.

Tartalmilag mindezt játékos formában, közös beszélgetésekkel, egyéni, páros és csoportos önismereti feladatok, játékok segítségével történt.

3.8 Társasjátékklub

Nyitott, személyiségfejlesztő jellegű csoportfoglalkozás.

A csoportfoglalkozások célcsoportja: 12-14 éves kamaszok. A csoport tervezett létszáma: 10-15 fő volt.

A foglalkozások időtartama: 2 óra volt.

Helyszín: Napraforgó Család- és Gyermekjóléti Központ konferencia terme

A csoportfoglalkozások célja volt, hogy a résztvevők szabadidejüket tartalmasan töltsék el, a kialakult társas kapcsolataikat megőrizzék, elmélyítsék. A megértéssel, tisztelettel, a másik elfogadásával fejlődhetett az empátiájuk és az önismeretük. A közös játék során a kommunikáció fejlesztése, ismeretátadás is megvalósult.

A programokat a fiatalok iskolai elfoglaltságaihoz igazodva, késő délutánra szerveztük.

Fontosnak tartottuk, hogy a programok a fiatalok igényeihez igazodjanak.

A foglalkozásokon, lényeges volt a résztvevők aktív közreműködése, hiszen nekik és róluk szóltak, ami teljes mértékben megvalósult.

KLUBOK, CSOPORTOK STATISZTIKÁJA		
KLUBOK NEVE	Foglalkozások (alkalmak) száma	Forgalom
Kézműves klub	4	6
Szünidei Napraforgós Napok	10	249
Film Klub	16	91
Álláskereső klub	36	18
Baba-mama klub	31	460
Erzsébet tábor	1	18
Gomoku verseny	1	36
Kamaszklub	17	108
Társasjáték klub	17	151
Összesen	133	

4. Átmeneti gondozás

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

Support Alapítvány Családok Átmeneti Otthona

A XVI. kerületi Önkormányzat és a Support Alapítvány közti szerződés szerint az Alapítvány éves szinten két kerületi család számára biztosítja a szolgáltatást, azaz a családok átmeneti otthonában való elhelyezést.

Az Alapítvány az elmúlt év során 3 családnak biztosított lakhatási lehetőséget. Kettő 2 fős család még 2016-ban került be a Családok Átmeneti Otthonába, ebből egy család 385 gondozási napot töltött itt, míg a másik 129 napot. A harmadik család 2017. februárjában került be a CSÁO-ba, és még jelenleg is ott tartózkodik.

Sajnos, egyre több család küzd lakhatási gondokkal a kerületben, a férőhelyek száma kevésnek bizonyul. Amennyiben hosszabb távon ez lesz a tendencia, hogy a családok átmeneti elhelyezésére a férőhelyek nem elegendőek, érdemes átgondolni a szolgáltatás bővítésének lehetőségét, esetleg más megoldási módokat keresni.

SOS Krízis Alapítvány Családok Átmeneti Otthona

Mivel az SOS Krízis Alapítvány a kerületünkben működteti az egyik családok átmeneti otthonát, 2016-ban fel kellett vegyünk velük a kapcsolatot. A szakmaközi megbeszélésen abban egyeztünk meg, hogy a családok gondozását az Otthon szakemberei végzik, ugyanakkor használják az általunk nyújtott szolgáltatásokat.

2017-ben összesen 9 családdal kerültek kapcsolatba a mi ajánlásunkkal, de ezek közül egy családot sem vettek fel intézményünkbe. Végig teljes kihasználtsággal működtek.

Aranyhíd Gyermek Átmeneti Otthona

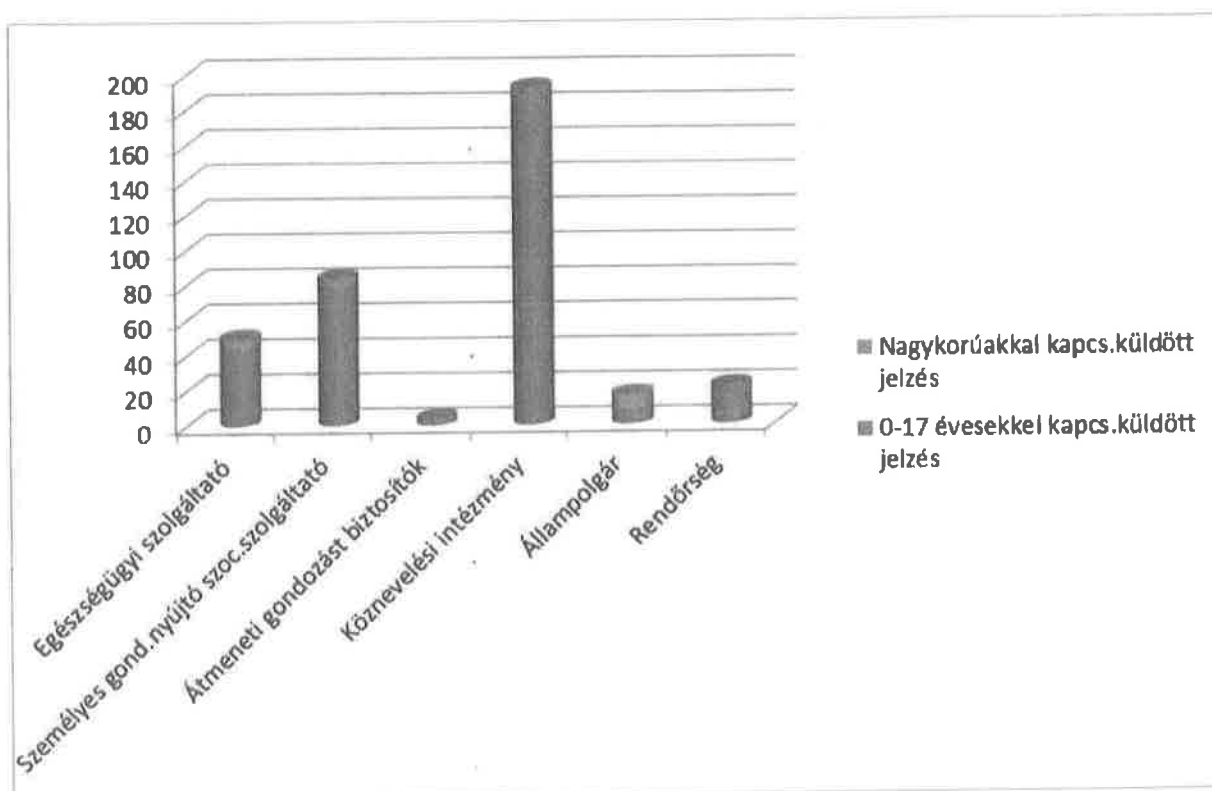
2017-ben egyetlen gyermeket sem kellett elhelyeznünk a IV. kerületi Aranyhíd Gyermek Átmeneti Otthonában, bár több esetben is felmerült megoldásként ez az ellátási forma. A gyermekek átmeneti otthonával kötött szerződés lefedi a felmerülő szükségleteket, bár krízisellátásként a kihasználtság előre nem kalkulálható.

5. Észlelő- és jelzőrendszer működtetése

Az egyének, családok, gyermekek problémáinak időben történő felismerése és azok mihamarabbi enyhítése, megoldása érdekében az állam a szociális és gyermekjóléti ellátórendszerének keretében észlelő- és jelzőrendszert működtet.

Ez az észlelő- és jelzőrendszer ágazatok, intézmények, szakemberek és magánszemélyek közötti együttműködés, amelynek célja a problémák, veszélyeztető tényezők, krízishelyzetek észlelése és felismerése és jelzése az erre a célra kijelölt szolgáltató felé. Ezt a funkciót az 1993. évi III. törvény és az 1997. évi XXXI. törvény a család- és gyermekjóléti szolgáltatók keretében jelöli meg.

A tárgyévben az észlelő és jelzőrendszer által küldött jelzések száma (halmozott adat)



Alacsony számban keresték meg Szolgálatunkat az átmeneti gondozást biztosító intézmények (4), viszont a személyes gondoskodást nyújtó szociális szolgáltatók - más család- és gyermekjóléti szolgálat, család- és gyermekjóléti központ- gyakran küldtek jelzést (79). Legtöbbször esetátadás keretében kerül hozzánk egy korábban máshol gondozott család, akik a kerületbe költöztek. A köznevelési intézmények láttak el minket a legtöbb jelzéssel (193), kapcsolatunk az intézményeikkel a legaktívabbnak mondható. Az egészségügyi szolgáltatók közül a védőnők kiemelt szerepet töltenek be a jelzők rangsorában (21 esetben jeleztek).

A jelzőrendszer tagjainak találkozási pontjai

1. A *szakmaközi találkozások* a jelzőrendszer működéséhez és a szociális- és gyermekjóléti munkában érintettek személyes kapcsolatainak kialakításához, megerősítéséhez fontos eszköz, illetve a közös munkánkat érintő változások, új információk megosztására ad lehetőséget.

2017-ben 7 alkalommal szerveztünk szakmaközi megbeszélést, a következő intézményekkel:

- Védőnői Szolgálat
- Kerületi iskolák
- Kerületi óvodák
- Kerületi bölcsődék
- Pedagógiai Szakszolgálat
- BFKH XVI. kerületi Hivatal Gyámügyi Osztálya
- Emberbarát Alapítvány

2. Az *éves szakmai tanácskozás* is egyfajta találkozási pont a jelzőrendszeri tagoknak. Idén 83 megkeresést küldtünk ki (megszólítva a felnőttekkel kapcsolatban lévő intézményeket is: pl.: házi orvosok, területi szociális szolgáltató stb.) A kiküldött megkeresésekre 47 jelzőrendszeri tag válaszolt.



A 2018. február 22-én megtartott tanácskozáson Dr. Gyurkó Szilvia gyermekjogi szakértő tartott előadást a gyermekeket ért szexuális abúzusokról. A Szolgálat és a Központ röviden, szórólap formájában számolt be az éves tevékenységéről. PPT formában kiértékeltük a jelzőrendszeri visszajelzéseket, és a tanácskozás II. részében esetismertetésen keresztül mutattuk be a családokkal folytatott segítő tevékenységünket.

3. Esetmegbeszélés, esetkonferencia

2017-ben 13 esetkonferencia volt intézményünkben. Az esetkonferenciák célja az adott gyermekkel foglalkozó, különböző szakmák képviselői és a család közti információcsere, és közös gondolkodás az adott probléma minél hatékonyabb megoldása érdekében. Többnyire olyan esetben kerül sor a megrendezésére, ha a gyermek veszélyeztetettsége olyan mértékben megnő, mely szükségessé teszi az azonnali beavatkozást, vagy az eset kapcsán több szakma képviselői érintettek, így a megfelelő cselekvési mód egyeztetése, a munkamegosztás összehangolása elengedhetetlen a hatékonysághoz. Az eredményes szociális segítőmunka, valódi változások csak a rendelkezésre álló erőforrások bevonásával, folyamatos összehangolásával történhetnek.

1. A működés személyi és tárgyi feltételei

- Személyi feltételek

2017-ben a Szolgálat szakmai dolgozói voltak:

- 1 fő szakmai vezető/ családsegítő
- 12,75 fő családsegítő;
- 2 fő szociális asszisztens;

A Szolgálat dolgozóinak munkakörülményeit javító jelentősebb beruházás volt egy nagy felületű beépített szekrény megvalósítása. Az érintett irodában dolgozó 6 munkatárson kívül a szomszéd irodában dolgozók irattárolását is megkönnyíti, továbbá így már betartható az ügyfelek aktáinak zárt tárolási kötelezettsége.

A Szolgálatnál öt fő jelentkezett szakmai gyakorlatra a 2017-es évben.

120 órás gyakorlatukat töltötték négyen, az Eötvös Lóránt Tudományegyetem, a Pázmány Péter Tudomány Egyetem és a Károly Gáspár Református Egyetem szociális munkás, illetve szociálpedagógia szakos hallgatóiként. Továbbá 240 órás gyakorlatra fogadtunk, szintén a Károly Gáspár Református Egyetemről egy felsőfokú szakképzésben részt vevő, ifjúságsegítő szakos hallgatót.

II. CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT

1. A Család- és Gyermekjóléti Központ feladatai

1.1. A gyermek veszélyeztetettségének megszüntetése, a gyermek védelme érdekében a gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó **hatósági intézkedésekhez kapcsolódó tevékenységek;**

1.2. **speciális szolgáltatások biztosítása;**

1.3. **szakmai támogatás nyújtása** a Család- és Gyermekjóléti Szolgálatnak és a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében a területén működő **jelzőrendszer** munkájának **koordinálása;**

1.1. Hatósági intézkedésekhez kapcsolódó tevékenységek

Az intézményen belül a hatósági ügyekben érintett csoportja továbbra is az esetmenedzseri team. Négy esetmenedzser végzi a javaslatkészítéseket a gyámhivatali megkeresések nyomán, illetve a már valamilyen intézkedéssel érintett gyerekek körüli munka koordinálását.

A Központ szolgáltatásait 2017-ben 807 fő vette igénybe. Hatósági intézkedéssel 96 kiskorú volt érintett.

46 gyermek esetében védelembe vétel keretében, 35 gondozott gyermek vonatkozásában pedig szakellátás keretében (ideiglenes elhelyezéssel, vagy nevelésbe vétellel) végeztünk esetmenedzseri tevékenységet. Megelőző pártfogás alatt 4 gyermek állt. Az év során 6 gyermek került ideiglenes hatályú elhelyezéssel szakellátásba, csakúgy, mint az ezt megelőző évben.

Ezekhez kapcsolódóan a kollégák 44 védelembe vételi tárgyaláson, ill. 22 védelembe vétel felülvizsgálati tárgyaláson, valamint 5 elhelyezési tárgyaláson (TEGYESZ) vettek részt, 33 esetben készítettek védelembe vételhez kapcsolódó gondozási-nevelési tervet, 286 családlátogatást végeztek, és 32 külön környezettanulmányt készítettek.

Kiemelt veszélyeztetettségi területek az év során:

2017-ben 155 kiskorút tartott nyilván a Központ veszélyeztetettnek (akik esetében töltöttük a gyermekeink védelemében c. adatlaprendszer), akik közül a vezető probléma alapján legnagyobb arányban (94 kiskorú) a környezeti tényezők (döntően család életvitele, nevelési probléma, családi konfliktus) játszottak szerepet. A magatartási főcsoportba 23 kiskorút soroltunk (ide tartoztak pl. a tankötelezettségüket elmulasztó, vagy iskolai beilleszkedési nehézségekkel küzdő, ill. szerfogyasztó gyerekek), az egészségi főcsoportba pedig 14 gyermeket (túlnyomórészt magatartási problémák tartoztak ide).

Külön ki kell térni a családon belüli szexuális abúzus eseteire, mely a korábbi évekhez képest sajnos növekvő tendenciát mutat. 2017-ben 4 gyermek ügyében érkezett ilyen tárgyú jelzés. Sajnos az esetmenedzsereknek nagyon nehéz dolguk van az ilyen típusú esetek alapos feltárása, felgöngyölítése, megfelelő intézkedések megtétele területén, hiszen nagyon fontos az ügy súlyához mért adekvát reakció, ugyanakkor frusztráló azt tapasztalni, hogy egy adott helyzetben egy kisgyermek védtelen a családjában, és mégis lezárul pl. egy rendőrségi nyomozás bizonyítottság hiányában (holott pl. szakértői vélemény sem készült). Éppen ezért a 2017. évről szóló Éves Szakmai Tanácskozás előadása kifejezetten erre a témára lett felfűzve a Hintalovon Alapítvány jóvoltából.

1.2. Speciális szolgáltatások

A speciális szolgáltatások kínálatának sokfélesége, aránya, erőssége nagyban meghatározza egy Központ munkájának minőségét, lehetőségeit. Ezek jövő-orientált szolgáltatások, melyek fejlesztésére oda kell figyelni, ha minőségi ellátást kíván egy gyermekjóléti intézmény biztosítani.

A lakosság körében is népszerűek, és számunkra, szociális- és gyermekvédelmi szakemberek számára is nagyon fontos eszközök, amikor megtervezünk egy segítő folyamatot adott probléma mentén. A munkánknak elengedhetetlen feltételrendszere az, hogy házon belül elérhető ingyenes jogsegély szolgálat, pszichológiai tanácsadás, fejlesztőpedagógus, stb. álljon rendelkezésre.

A segítő foglalkozások gyakori jellemzője, hogy egy szakemberről minél „több bőrt” szeretnénk lehúzni, így van ez jelenleg intézményünkben is. Az esetmenedzserek és családsegítők egy része, (a megfelelő képzettséggel rendelkezők), végzik napi munkájuk mellett a mediációt, a kapcsolatügyleti szolgáltatást, látják el a készenléti krízistelefon szolgálatot, az iskolai szociális munkát, családkonzultációt. A sokoldalúság nem baj, a megterhelés mértéke a kérdés. Sajnos a megváltozott jogszabályok sem írnak elő kötelező óraszámokat a speciális szolgáltatásokkal kapcsolatban, csak a szolgáltatás megléte a kérdés egyelőre. A speciális szolgáltatások drága szolgáltatások, nagy a munkaidő- és szakértelem-igényük. Ahhoz azonban- hogy családi- és kapcsolati konfliktusokban, krízishelyzetekben, veszélyeztetett gyermekek környezetében változásokat lehessen elérni, nem spó-

rolhatóak el ezek az erőforrások, különben folyamatosan csak a baj diagnosztizálásáig jutunk el, anélkül, hogy bármiféle kezelési lehetőséget fel tudnánk villantani.

1.2.1 Iskolai szociális munka

Az iskolai szociális munka, mint kötelező szolgáltatás bevezetése 2018. szeptemberétől jelenik meg, de közvetlen előkészületeit megkezdtük már, ill. bizonyos, évek óta iskolai helyszíneken végzett szolgáltatásaink, csoportjaink „utat törtek” az új szolgáltatásnak. Hiszen intézményünk a kezdektől kiemelt feladatának tartotta az oktatási intézményekkel való együttműködést, a pedagógusokkal, gyermekvédelmi felelősökkel való (adott gyermek kapcsán akár napi szinten történő) kapcsolattartást, sőt évek óta a Napraforgó Központ szakembereinek és szolgáltatásainak a kerület iskoláiba való eljuttatását is. Így az új szolgáltatás bevezetésére intézményünkben előkészített a talaj: képzettségek, tapasztalatok, programok szintjén is.

Az iskolai szociális munka szükségessége évtizedek óta ismert. A pedagógusok számos olyan szociális, nevelési, gondozási problémával találkoznak munkájuk során, melynek kezelése nem lehet a pedagógus többletteleherként megélt feladata, és amely túl is mutat a pedagógia szakmai keretein. Az iskolán belül gyakran alakulnak ki konfliktushelyzetek a gyermekek között, vagy az iskola és a gyermekek között, vagy az iskola és a szülők között. Ez abban az esetben, ha a konfliktuskezelésre nincsenek eszközök, idő, lehetőség, a gyermek elidegenedését okozhatja az iskolába járástól, vagy komoly pszichés problémák formájában jelentkeznek, adott esetben kirekesztés, bántalmazás okozója lehet.

A problémák kezelésén túl azonban kiemelt jelentősége és helye van az iskolákban a különböző prevenciós tevékenységeknek, melyek nemcsak a szabadidő eltöltésének biztonságos, és a gyermekek számára vonzó alternatíváit jelenti, hanem az iskolás korosztály különösen fogékony önismereti, szociális készségeket fejlesztő csoportfoglalkozásokat is, melyek szintén nem illeszthetők be a pedagógusok munkájába.

Mindezek a szociális szakember napi jelenlétét teszik indokolttá az iskolákban, ezt célozza meg az iskolai szociális munka 2018-as bevezetése.

Jelenlegi programkínálatunk - az iskolai szociális munka keretében- az 1) **iskolai játékklub** /A játékklub nagyszerű lehetőségeket nyújt abban, hogy kötetlen keretek között személyes kapcsolatba kerüljünk a gyerekekkel, és így más szempontból lássunk rá hétköznapi életükre, problémáikra. A billiárd és a csocsó mellett sokféle társasjáték is előkerül a klubfoglalkozásokon. /, illetve a különböző 2) **csoportfoglalkozások**: szociális kompetenciafejlesztés és tematikus beszélgető csoportok. Csoportfoglalkozásaink keretében szociális kompetenciafejlesztést vállaltunk különböző évfolyamokon, tréningyszerűen, 8 alkalmas blokkokban, iskolai helyszínen. Olyan készségek ezek, melyek nélkülözhetetlenek a közösségben való együttéléshez, a konfliktusok kezeléséhez, a sikeres közös munkavégzéshez. A foglalkozások megtervezett, elsősorban élménypedagógiai alapú játékokból, és azok megbeszéléséből állnak.

Iskolai játéklklubra munkaerő kapacitásunk miatt egy iskolában került sor (Szent-Györgyi Albert Általános Iskola) szerdánként 14.00-16.00-ig, ezen kívül iskolában folyt osztályfőnöki vagy egyéb tanórák keretében tematikus prevenciós vagy kompetenciafejlesztő foglalkozás. Így az iskolai szociális munka keretében már a „felvezető” évben is összesen 80 alkalommal 212 diákot értünk el. Ennek koordinátora és fő szervezője Horváth Andrea családsegítő, aki a tervek szerint az új munkacsoportot is vezeti majd 2018. szeptemberétől. Hiszen az iskolai szociális munka általános bevezetése csak munkaerő bővüléssel elképzelhető el, a törvény útmutatása szerint 1.000 gyermekenként 1 fő iskolai szociális munkással. Ez megteremtené annak a feltételeit is, hogy a már használt, jól bevált prevenciós eszközöket a felmerülő igényekhez és lehetőségekhez jobban alkalmazkodó mértékben tudjuk használni.

1.2.2. Pszichológiai tanácsadás

A közgondolkodásban még mindig tartja magát az a tévhit, hogy pszichológushoz csak az forduljon, aki beteg. Ez a nézet ma már régen túlhaladott. A pszichológiai tanácsadás azért fontos, mert valamennyien kerülhetünk váratlan, kaotikusnak tűnő helyzetekbe, szembenézhetünk új kihívásokkal, amikor nem találjuk a helyes utat. Ilyenkor jó lehet, ha áll mellettünk valaki, aki szakértelmével, ítélet-mentességével és objektivitásával támogatni tud a fejlődés, az önismeret és a döntéshozatal útján. Tanácsadó szakpszichológusunk, Faragó Anikó változatos eszköztárral dolgozik, melyet a kliens személyiségéhez és problémája jellegéhez kapcsolódva rugalmasan használ. Leggyakoribb problémák, melyekkel hozzá fordulnak: életvezetési, gyermeknevelési gondok, normatív krízis, stressz és szorongás kezelése, önértékelési kérdések, önmegvalósítás, pszichoszomatikus tünetek.

A szolgáltatást igénybe vevők nagy száma és a hozott problémák súlyossága továbbra is indokolná a pszichológuslétszám bővítését. Itt kell megjegyezni, hogy az iskolapszichológus lehetőségei kicsit mások (bár az iskolák is szeretnének bővítést). A Napraforgóban történő vizsgálat ill. tanácsadás még védettebb közegben történik, és sokszor hatósági intézkedéshez is kapcsolódik. Például ha a pszichológiai ellátásunkban várólisták vannak, miközben egy védelembé vétel kapcsán a gyámhivatal pszichológus segítségének igénybevételét írja elő pl. a gyermeknek, vagy valaki akut krízishelyzetben önként kér segítséget, az súlyos szakmai hiba, hiszen krízisben, gyerekeket érintő kérdésekben az azonnaliság nagyon lényeges elem. A pedagógiai szakszolgálatnál is rendelkezésre állnak pszichológusok, gyakran élünk is ezzel a lehetőséggel, amennyiben közvetítjük hozzájuk klienseinket. A veszélyeztetett gyerekek ügyében azonban minél alacsonyabbra tesszük a szolgáltatási küszöböt (azaz nem küldjük át másik intézménybe, mindent elérhet egy helyen), annál valószínűbb, hogy a szükséges segítséget igénybe veszik.

Faragó Anikó pszichológusunk a Pedagógiai Szakszolgálatnál is dolgozik, ez szorosabb együttműködést tesz lehetővé a Pedagógiai Szakszolgálattal. Rendszeresen részt vesz a Központ team-üléseiben, mely nagy segítséget jelent az esetmenedzsereknek az esetkonzultációknál.

A 2017-es évben pszichológiai tanácsadásra 403 esetben került sor, az érintett kliensek száma 112 fő volt.

Év közben sajnos ez a szolgáltatásunk, a nagy igénybevétel ellenére szűkült: két félállású pszichológusunk helyett augusztustól csupán egyik fél állást tudtuk megtartani, a másik helyettesítő állásként megszűnt, mivel gyermekgondozási időszakból tért vissza esetmenedzser kolléganőnk. A fenntartóval való egyeztetést követően heti 4 órában megbízási szerződéssel

foglalkoztatjuk Konecz Judit, klinikai szakpszichológust, Faragó Anikó fél állású pszichológiai tanácsadónk mellett. Ennek a szolgáltatásnak a bővítése jövőbeni céljaink közé tartozik, minimum egy teljes állást szeretnénk elérni.

1.2.3. Fejlesztőpedagógus

Intézményünkben továbbra is heti négy órában áll rendelkezésre fejlesztőpedagógus.

A nálunk fejlesztésre kerülő gyerekek legtöbb esetben már súlyos iskolai kudarcokkal küzdenek. Fő cél ilyen esetekben az iskolai kudarcok okainak feltárása, ezt követően új tanulási stílus és napirend kialakítása. Akinél ez a folyamat sikeres, ott a gyermek önértékelése is javul az elért eredmények fényében, ez azonban nagyon lassú, munkaigényes folyamat.

A fejlesztésre a tanulók egy része folyamatosan, egész évben igényt tart, de jellemző a nyári szünetben jelentkező gyermekek csoportja is, akik a pótvizsgára való felkészüléshez kérnek segítséget.

A fejlesztőpedagógus az esetmenedzserekkel és családsegítőkkal is rendszeresen konzultál, az általa ellátott gyermekek között vannak gyámhatósági intézkedésekkel érintettek is. A fejlesztőpedagógus bevonására minden esetben kísérletet teszünk, ahol a gyermek tanköteles, de nem jár be az iskolába.

A 2017-es évben 22 gyermek kapott intézményünkben fejlesztőpedagógiai szolgáltatást, összesen 133 alkalommal.

1.2.4. Jogi tanácsadás

Dr. Mihályi Erzsébet 212 alkalommal tartott jogi tanácsadást, az igénybe vevő kliensek száma 205 fő volt.

A jogi tanácsadásra folyamatosan nagy az igény a lakosság részéről, heti négy órában működik Központunkban a szolgáltatás.

1.2.5. Családi konzultáció

Családkonzultációs szolgáltatásunk az év első felében működött, azóta két kollégánk távozása miatt szünetel. Ennek a szolgáltatásnak a biztosítása törvényi kötelezettségünk, jelenleg azonban csak Faragó Anikó pszichológus tanácsadónk rendelkezik ehhez szükséges képzettséggel. Szükséges lenne mellé családterápiás, vagy családkonzultációs képzésben részt vett munkatársat állítani.

Ennek megoldását keressük.

Sajnos az a tapasztalat, hogy egy szolgáltatás beindítása nehézkes folyamat, és amennyiben annak biztosítása nem folyamatos, újra kell indítani a nulláról minden alkalommal. **A kerületben fontos szemléletformálás lenne, ha a családi és pár konfliktusok esetén időben fordulnának az érintettek külső szakemberhez, ezzel sok válás és elmérgesedő viszony lenne megelőzhető. Ehhez azonban stabil szolgáltatási bázis szükséges, mely jelenleg intézményünkben a szakember hiány miatt nem biztosítható.**

1.2.6. Mediáció

A munkánk során továbbra is nagy arányban foglalkozunk a válásokat megszenvedő gyerekekkel, akik azt élik át napról napra, hogy a szülők nem tudnak másra fókuszálni, mint a válási harcra. Az alternatív konfliktusrendezést, a bajok korai kezelését sajnos a mindennapi mentálhigiénés kultúránk még nem elégségesen tartalmazza, Központunkban gyakran a végletekig elrontott emberi kapcsolatokkal kellene valamit kezdenünk. Pedig a konfliktusok kialakulásának korábbi fázisaiban nagyobb esély lenne az érintettek számára is élhető megoldások és egyezségek kialakítására. Ennek a kultúrának a hiányát mutatja mediációs szolgáltatásunk viszonylag alacsony kihasználtsága is. Pedig ha a közös gyerek kapcsán úgysem lehet elkerülni, hogy a válás körül/ után bizonyos kérdésekben ne legyen együttműködés, valamiféle megállapodás, akkor jóval fájdalommentesebb, egyénre szabottabb és olcsóbb is egy szakemberek közvetítésével végigvitt egyeztetési folyamat, mint az évekig tartó pereskedés. Szeretnénk ezt a szolgáltatásunkat tovább erősíteni, népszerűsíteni.

2017-ben 13 család/pár kért mediációs szolgáltatást, mely 41 mediációs ülésben valósult meg.
A munkacsoport vezetője Guth Katalin családsegítő.

1.2.7. Kapcsolattartási Ügyelet

A szolgáltatás továbbra is kéthetente péntekenként 14,00-20,00 óra között működik. **2017-ben összesen 89 alkalommal** vették igénybe ügyeletünket, mely további növekedés az előző évekhez képest is.

Szolgáltatásunk célja, hogy a gyermekek válás után is kapcsolatban maradjanak szüleikkel, nagyszüleikkel, testvéreikkel. Ha a gyermeknek ez az alapvető joga valamilyen ok miatt nem biztosított, kapcsolattartási ügyeletünk mediátori (közvetítői) segítséget, semleges helyet és a gyermek számára

természetes környezetet (játékokkal berendezett szobát) tud felajánlani. A szülők közvetlenül, saját kérésükre, vagy a gyámhivatal, bíróság révén kerülhetnek intézményünkhöz.

A munkacsoport vezetője: Dr. Bán Istvánné esetmenedzser.

1.2.8. Készenléti szolgálat

A Készenléti szolgáltatásunk igénybe vétele nagy biztonságérzetet nyújt baj esetén a lakosság részére. A készenléti szolgálatot az intézmény **nyitvatartási idején kívül** működtetjük, melynek keretében ügyeletes munkatársunk telefonon tanácsadást, tájékoztatást ad **krízishelyzetbe** került XVI. kerületben élő egyéneknek és családoknak. **Elsődleges cél, hogy aki a kerületben veszélyhelyzetbe került gyerekekről tudomást szerez, jelezze a bajt, és szakemberrel konzultálni tudjon a szükséges lépésekről.**

A 2016-os évben 42 alkalommal hívták a kerület lakosai a készenléti szolgálatot, ez 2017-ben csaknem megduplázódott, 80 hívást regisztráltunk.

1.2.9. Egyéb speciális szolgáltatások

Ami még a Központhoz tartozó speciális szolgáltatás, de az előzőekben nem került említésre:

- Utcai/lakótelepi szociális munka (ennek keretében megy a Gázoló kalandklub és az Iskolai Játékklub): 64 gyermek, 44 alkalom;
 - Munkavállalási/pályaválasztási tanácsadás: 30 alkalom, 56 igénybevevő;
 - Menekültekkel, oltalmazottakkal végzett tevékenység: 1 kliens, 13 alkalom;
 - Hátralékkezelési tanácsadás: 95 kliens, 612 alkalom;
- Bővebb kifejtésük a Szolgálat éves beszámolójában található.

1.3. Szakmai támogatás nyújtása a Család- és Gyermekjóléti Szolgálatnak és a jelzőrendszer munkájának koordinálása

A gyermekvédelmi jelzőrendszer működtetése a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat feladatai közé került a jogszabályi változásokkal. A Család- és Gyermekjóléti Központnak azonban szakmai támogatást kell nyújtania a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat számára, kiemelten a jelzőrendszeri munkájának segítése, koordinálása érdekében is.

Mivel intézményünkben egy helyen működik mindkét intézményi részegység, ezért kiválóan megszervezhető az együttműködés, illetve számtalan lehetőség van a munkatársak személyes kon-

zultációira, informális találkozásaira, és több területen közös munkavégzés is folyik (lásd a speciális szolgáltatások és prevenciós beszámolókat).

2016-ban kialakítottuk a havonként egyszeri közös team menetet, ahol a két szakmai egység találkozik: esetmegbeszélés, jogszabályi változtatások, szakmai protokollok átbeszélésére teremtve így lehetőséget. 2017. ősztől pedig már 3 hetente tartunk közös teamet, melynek fő tartalmi eleme a közös gyermekjóléti esetek részletes átbeszélése, elemzése, további teendők összeállítása.

A Központ folyamatosan tájékoztatja a Szolgálatot az általa nyújtott szolgáltatásokról, illetve kölcsönösen informáljuk egymást a klienseink számára elérhető, más intézmények és szervezetek által nyújtott ellátásokról.

Az év során fogadtuk a Család- és Gyermekjólét Szolgálat megkeresését, amennyiben az a jelzőrendszer működtetése körében a Központ feladatkörébe tartozó, vagy szakmai támogatást igénylő esetről szerzett tudomást. Ilyen esetben segítséget nyújtottunk és intézkedtünk.

A Központ a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében koordinálja a területén működő jelzőrendszer munkáját.

A feladatellátáshoz szűken elégséges munkatársi létszám nem teszi lehetővé a Központnak egy olyan önálló jelzőrendszeri tanácsadó kijelölését, aki csak ezzel a feladattal jelentős óraszámban foglalkozhatna. A jelzőrendszer koordinálása kiemelten fontos munkaterület, számtalan jó gyakorlat van, melyet intézményünk is szívesen végezne (pl. a kerület minden jelzőrendszeri intézményében, elsősorban óvodákban és iskolákban történő rendszeres fogadóórák tartása), ezért jövőbeni céljaink közé tartozik, hogy ez a terület valamely munkatársunk részéről munkaideje felében végzett feladattá válhasson.

A jelzőrendszer koordinálásának konkrét esetek mentén kiemelkedő eszköze az úgynevezett esetkonferenciák tartása, ahol az érintett család és az életterükbe tartozó intézmények meghívásával definiáljuk a problémát és határozzuk meg a megoldáshoz szükséges lépéseket. 2017-ben 13 esetkonferenciát és 4 esetmegbeszélőt (utóbbin a család nem vesz részt, csak az érintett szakemberek) tartottunk.

A 2017-es év jelzőrendszeri működéséről szóló éves szakmai tanácskozás 2018. február 22-én került megrendezésre, ennek megszervezése 2016. óta szintén a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat szakmai egységének feladata, a Központ azonban aktív segítséget nyújtott az esemény előkészítésében és lebonyolításában.

2. Együttműködés a hivatali szervekkel és a gyermekvédelemben résztvevő más intézményekkel, civil szervezetekkel

A Család- és Gyermekjóléti Központ kapcsolatban áll a **jelzőrendszer** összes résztvevőjével, illetve törekszik is az együttműködésre mindazokkal, akik gyermekvédelmi feladatokat látnak el. A kapcsolat - megítélésünk szerint - jónak mondható, de folyamatos munkát igényel a kiépített kapcsolatok megtartása, az újak kialakítása, adott gyermekek kapcsán a rendszeres kommunikáció megszervezése.

A Központ eszményrendszerei közvetlen munkakapcsolatban vannak a **gyámhatóság** munkatársaival. A gyámhatóság életében a 2017-es évben is jelentős személycserék történtek, ez nehezítette, lassította az együttműködést és az ügyek intézését, de mindkét szervezet kiemelt fontosságúnak tartotta és tartja a mielőbbi egymásra hangolódást. Együttműködésünket jellemzi a másik munkaterületének elismerése és tisztelete, a kölcsönös egymásra utaltság.

A **Kábítószerügyi Egyeztető Fórum** munkájában - az elmúlt évhez hasonlóan - az intézményvezető és Váradiné Nóra családgondozó vett részt. Elmenetelüket követően Hanuláné Kurdi Ágnes és Horváth Andrea léptek be a KEF munkájába.

A KEF-nek köszönhető 2016-os KOMP-képzés nyomán 2017. januártól a Szent Györgyi Albert Általános Iskolában elindítottunk egy csoportot (egy hetedikos osztállyal dolgozunk), és kapacitásaink függvényében a jövőben vállalkunk más osztályokat is ezzel a bűnmegelőzési programmal.

A Polgármesteri Kabinet uniós koordinátora, dr. Pécsi Mária jóvoltából pályázatot nyertünk a Bűnmegelőzési Tanács és a Belügyminisztérium által kiírt „Benne vagy?”projektre, melynek keretében a Gázoló kalandklub, két kihelyezett iskolai, valamint két újonnan, a Napraforgóban induló kamaszklub nyert támogatást, valamint három munkatársunk vehetett részt élménypedagógiai és bűnmegelőzési képzéseken. Mindez jelentős humán erőforrás fejlesztés a beinduló óvodai és iskolai szociális munkához.

2017-ben folytatódott a **fővárosi család- és gyermekjóléti központok közös munkacsoportjának** találkozásai. A havi egy találkozón mi is részt veszünk, a helyszínt minden hónapban másik központ biztosítja. A találkozó jelentős szakmai fórum, ahol a jogszabályi változásoktól kezdve, az új szakmai feladatok és problémák átbeszélésére, egyes kiugró, gyermekvédelmet érintő konkrét ügyben közös állásfoglalásra is lehetőség adódik. 2017-től ez a találkozó-sorozat a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság „A szociális ágazat módszertani és információs rendszereinek megújítása” c. kiemelt projekt részét képezi, Papp Krisztina és Takács Imre hálózati szakértők koordinálják.

A 2016. évi első felkérést követően 2017-ben is fogadta intézményünk a Testnevelési Egyetem végzős hallgatóit, akik a család- és gyermekvédelem c. kurzus keretében érkeztek hozzánk tanárukkal, Dr. Borosán Livia tanszékvezető-egyetemi docenssel. A már most is edzőként ill. testnevelő tanár-

ként dolgozó hallgatók számára elsődlegesen fontos ezen terület alapos ismerete, és adott helyzetekre való megfelelő felkészülés, különös tekintettel a bántalmazás területén. A visszajelzések alapján nagyon hasznos volt számukra a látogatás.

3. A működés személyi és tárgyi feltételei

- Személyi feltételek

2017-ben a Központ szakmai dolgozói voltak:

- 1 fő szakmai vezető/ esetmenedzser/tanácsadó.
- 4 fő esetmenedzser/tanácsadó;
- 1 félállású pszichológusunk mellett még egy fél állású pszichológus határozott időre 2017 augusztusig, Némethné Jakabos Hadassa; ezt követően heti 4 órában megbízással Koncz Judit pszichológus;
- 2 fő szociális asszisztens;

A jogi és fejlesztőpedagógusi szolgáltatást megbízással heti négy-négy órában tudta intézményünk biztosítani.

A személyes gondoskodás formáinak szakmai létszámnormái az 55/2015 EMMI rendeletben találhatóak, mely alapján a terület létszámához 10 esetmenedzser/tanácsadó szükséges. Intézményünkben a tanácsadók alacsony létszáma a speciális szolgáltatások biztosításában jelent erős korlátozottságot, adott esetben minimum szintű szolgáltatást.

Minden évben jelentkeznek intézményünkbe hallgatók, akik a szakmai gyakorlatukat szeretnék a Napraforgó Központban tölteni. A Szolgálat és a Központ felváltva igyekszik eleget tenni a megkereséseknek. Szakmaiságunk fontos tükrének tartjuk, hogy folyamatosan vannak jelentkezők, a gyakorlat közben jó visszajelzések jönnek intézményünkkel és munkánkkal kapcsolatban, sőt vannak, akik a kötelező gyakorlati időn túl is maradnak nálunk önkéntesként. A 2017-es évben is egy egykori gyakorlaton lévő szociális asszisztens önkéntesen vett részt a társasjáték klubunkon segítőként.

A 2017-es évben a Központban Váradiné Nóra esetmenedzser, mint tereptanár vezetett 120 órás gyakorlatot, a Pázmány Péter Tudomány Egyetem III. éves szociálpedagógus hallgatójának. Az asszisztens hallgatók tereptanára Bíróné Molnár Magdolna asszisztens kolléganőnk volt.

4. Képzések, Szupervízió

A 2016-os év jogszabályi változásai¹ **kötelezővé tették** a család- és gyermekjóléti szolgáltatásban dolgozók számára a **szupervízióban való részvételt**. A szupervízió a segítő foglalkozású szakemberek mentálhigiénés karbantartása és fejlesztése mellett minőségbiztosítási elem is, hiszen az esetek külső szakember vezetésével történő elemzése, kiértékelése a gyermekvédelem érzékeny és számtalan támadásra lehetőséget adó terepén elősegíti a magas szakmaisággal történő szociális esetmunkát. A team szupervízió pedig mindezek mellett szervezetfejlesztési jelentőséggel is bír. A szupervízió csak akkor hatékony, ha bizonyos rendszerességgel történik.

Sajnos a jogszabály jelenleg a szupervízió mértékét nem határozza meg, így csak az általános szakmai gyakorlat lehet irányadó.

A 2017-es évben 9 munkatársunknak tudtunk biztosítani szupervíziót. A következő év fontos célkitűzése, hogy minden munkatársunk számára biztosítsuk ezt a szolgáltatást.

Munkatársaink képzése szintén jogszabályi kötelezettség.

A Magyar Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgáltatások Országos Egyesületének XXV. szakmai konferenciájának három napján 3 kolléga vett részt, az akkori (2017. okt.) „átmeneti vezetői team” tagjai, Hanuláné Kurdi Ágnes, Frecska Veronika és Simon Gábor. A konferencia témája volt: Innovációk a szabályozásban – innovációk a szolgáltatásokban.

A Központban dolgozó eszménedzsereknek és asszisztenseknek képzési kötelezettsége van, adott időszak alatt meghatározott pontszám összegyűjtésére.

2018. júliusától a képzési rendszer is változni fog, a vezetők vezetői képzésen vesznek majd részt, a többi kolléga pontszerző képzéseinek aránya és pontértéke, ill. a pontszerző idő változása később kerül pontosan meghatározásra.

A szociális segítő munka és a speciális szolgáltatások erőteljes professzionalizálódási folyamatai zajlanak hazánkban, a jogszabályi környezet gyakori változásaival. Ezek követése, a formálódás folyamatában való részvételünk biztosítása elengedhetetlen, és intézményünk szolgáltatási színvonalának fenntartásához is nélkülözhetetlen alapfeltétel.

5. Jövőbeni célok, tervek

- új vezetői team felállása 2018. február 15-től → Hanuláné Kurdi Ágnes intézményvezető, Matolcsi Ildikó szolgálat szakmai egység vezető, Simon Gábor központ szakmai egység vezető
- ehhez kapcsolódóan szervezetfejlesztés, csapatépítés → 1 napos kihelyezett tréning Leányfalun márc. 22., tréner: Vízi Beáta

¹ 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről

7. §⁶¹ A családsegítést és gyermekjóléti szolgáltatást végzők számára biztosítani kell e) a szupervíziót.

- éves szakmai tanácskozás szervezése → febr. 22., meghívott előadó: Hintalovon Alapítvány, téma: gyermekekkel szembeni szexuális abúzus
- iskolai szociális munka kötelező bevezetésével kapcsolatos előkészületek, tárgyalások, önálló szakmai stáb kialakítása, keretek összeállítása
- Kertvárosi Családi Szállító Szolgálat bevezetése, ennek koordinálása, működtetése

Budapest, 2018. március 27.



Matolcsi Ildikó
Napraforgó Család- és
Gyermekjóléti Szolgálat
szakmai vezető



Hanuláné Kurdi Agnes
Napraforgó Család- és
Gyermekjóléti Központ
intézményvezető



Simon Gábor
Napraforgó Család- és
Gyermekjóléti Központ
szakmai vezető

**Napraforgó Család- és Gyermekjóléti Központ
család- és gyermekjóléti szolgálata
családsegítés tevékenységének**

2017. évi fenntartói átfogó értékelése



Fejlődő Kertváros

2018. március

Tartalomjegyzék

I. Alapadatok	4
II. Tevékenység átfogó értékelése	4
II. a. Az intézménybe történő felvétel gyakorlata, a megkötött megállapodások tartalmi vizsgálata, szakmai szempontú elemzése	4
Az intézménybe történő felvétel gyakorlata	4
Megállapodás	4
II. b. Az intézmény feladatainak ellátására vonatkozó szakmai program megvalósulása	5
II. c. Az intézmény működésének általános feltételei, a tárgyi, a személyi, a működési, illetve a szakmai feltételek.....	6
Tárgyi feltételek.....	6
Személyi feltételek	7
Működési feltételek.....	8
Szakmai feltételek	9
II. d. A gondozási tervek hatékonysága, eredményessége, összhangban az intézményben folyó ápolási-gondozási munkával	13
II. e. Az intézmény szerepe a helyi szociális ellátórendszerben, valamint az ellátotti szükségletek alakulásának ismert tendenciái.....	13

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

2017. évi fenntartói átfogó értékelése

Budapest Főváros XVI. kerületi Önkormányzat (1163 Budapest, Havashalom u. 43.) által Fenntartott Napraforgó Család- és Gyermekjóléti Központ (1163 Budapest, Cziráki utca 22.) (továbbiakban: Napraforgó Központ) ellenőrzését és átfogó értékelését a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (továbbiakban: Szt.) 92/B.§ (1) bekezdés d) pontja, illetve az a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet (továbbiakban: rendelet) 13.§-a alapján végezzük el.

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, azonban pont ebből adódóan nem vonatkozhat csak a családsegítő tevékenységre egy átfogó vizsgálat, de most lehetőség szerint inkább a család- és gyermekjóléti szolgálat tevékenységére, azon belül is a családsegítés feladatra koncentrálnak.

I. Alapadatok

A szolgáltatás helyi adatai:

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

Bejegyzés szám: BP-0502/317-6/2016

Szolgáltatási hely által nyújtott szolgáltatások: - családsegítés,

- gyermekjóléti szolgáltatás,

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

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, 10 db.

Az intézménybe történő felvétel gyakorlata

Az ügyfelekkel több módon kerülhet kapcsolatba az intézmény. Van, hogy önként keresik meg az intézményt - a családsegítés esetében ez a jellemző -, van, hogy jelzés érkezik velük kapcsolatban. Kötelességük mindenkivel felvenni a „Regisztrációs lapot”, amin a főbb adataikon kívül az is megjelenik, milyen problémával érkeztek. Amennyiben csak tájékoztatást kérnek valamivel kapcsolatban vagy szolgáltatást szeretnének igénybe venni (pl.jogász) és nem igénylik/szükséges a továbbiakban a rendszeres családsegítés, egyszeri esetként kezelik őket (ekkor csak a Regisztrációs lapot, a Tájékoztatási nyilatkozatot töltik ki).

Ennek alapján rögzítik a klienseket a TEVADMIN (Tevékenység-adminisztráció) – KENYSzi (Központi Elektronikus Nyilvántartás a Szolgáltatást Igénybevevőkről) rendszerbe.

Megállapodás

Amennyiben a probléma indokolttá teszi, és az ügyfél elfogadja az együttműködésen alapuló családsegítést, a már említett nyomtatványokon kívül „Együttműködési nyilatkozatot” ír alá, valamint a kapcsolatfelvételt követő 15 napon belül az „Esetnapló” is

kitöltésre kerül. Az „Esetnapló” B. része tartalmazza a „Cselekvési tervet”, amely a hozott és a feltárt problémák megoldására, enyhítésére irányul. A „Cselekvési tervben” mindenki szerepelhet, és vállalhat feladatot, aki érintett. Ezt minden érintett félnek meg kell ismernie, el kell fogadnia (aláírásával ellátni). A „Cselekvési tervet” fél évente kell felül vizsgálni, de amennyiben új problémák jelentkeznek, aktualizálni kell. A családdal folytatott segítő tevékenységet az „Intézkedések” elnevezésű lapon vezetik a családsegítők. Az „Esetnapló”-kat 3 havonta ellenőrzi a szakmai vezető. Az együttműködésen alapuló családsegítés során (éves átlagot nézve) havonta 3 alkalommal kell találkozni az ügyfélnek a családsegítővel (vagy az otthonában, vagy a Szolgálatnál vagy egyéb helyen).

A „Cselekvési tervek” és „Együttműködési megállapodások” megfelelő szerkezetűek és adattartamúak ahhoz, hogy meghatározzák a munka kereteit, az elérendő célokat. A vizsgált dokumentumok teljeskörűen kitöltöttek, csak a szükséges személyes adatokat tartalmazzák. A megvalósulás, vagy a célok módosulása jól nyomon követhető, átlátható.

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.

Szakmai program:

Jóváhagyó határozat: E.Sz.B. 10/2016. (I.25.) sz. határozata

A szakmai program kötelező elemeinek alapját az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 5/A.§ (1) bekezdése képezi amely szerint:

- Szolgáltatás célja, feladata,
- különösen a megvalósítani kívánt programok konkrét bemutatása, létrejövő kapacitás,
- a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása
- más intézményekkel történő, együttműködés
- ellátandó célcsoport jellemzői
- a feladatellátás szakmai tartalmát, módját, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége, bentlakásos intézmény esetén a gondozási, rehabilitációs és fejlesztési feladatok jelege, tartalma
- ellátás igénybevételének módja
- szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja
- ellátások és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok.

Az intézmény szakmai programja megfelel a rendeletben előírt feltételeknek.

A szakmai munka a program elemeinek megfelelően megvalósult az alábbiak szerint:

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

A Napraforgó Központ, mint 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 Budapest Főváros Kormányhivatala Szociális és Gyámhivatalának 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 használnak minden rendelkezésükre álló eszközt.

A feladat szakmai tartalma az alábbiakat foglalja magába:

- Megelőzés
- A kialakult problémák megoldásának segítése
- Krízisintervenció
-

Csoportunk alaptevékenysége a családgondozás, melynél az egyéni esetkezelés módszerét alkalmazva, az önként jelentkező 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 tevékenység annyira szerteágazó, amennyire a Napraforgó Központhoz forduló ellátottak problémái. Ezért feladatuknak csak a körvonalai lehetnek meghatározottak, és szakmai programjuk általános, de állandó célokat fogalmazhat meg. Tevékenységük a programnak megfelelően zajlott.

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

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

Tárgyi feltételek

Az intézmény elhelyezkedése jó, tömegközlekedéssel jól megközelíthető. Az épületben az akadálymentes közlekedés nem megoldott, de a fogyatékkal élő vagy mozgásukban más okból korlátozott kliensek ellátása megoldott.

Az 1/2000. (I.7.) SzCSM 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, 1 db a gazdasági tevékenység végzését biztosítja, 1 asszisztensi iroda)

1 db konferencia terem a prevenciós programokra, esetkonferenciákra, reprezentatív eseményekre

5 db kliensfogadó helyiség (segítő beszélgetés, pszichológus, jogász, fejlesztő pedagógus, mediáció számára)

E mellett az épület előtere váróként funkcionál, az épületen belül egy helyiség irattárként működik, az ingatlanon melléképületben adományraktár üzemel. A dolgozók számára biztosított teakonyha és ebédlő helyiség.

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

Az irodahelyiségek elérték a maximális befogadóképességüket.

Dolgozók számára biztosított: íróasztal, internet hozzáférés, számítógép, telefon, fax, nyomtató, fénymásoló, zárható szekrény, munkavégzéshez szükséges bérlet.

Gépjármű az adományok és ellátottak szállítására, családlátogatásra és külső prevenciós programokra eljutáshoz szükség esetén rendelkezésre áll.

Személyi feltételek

A 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet 1. számú melléklete szerinti szakmai létszámnormái, és annak teljesülése az alábbi:

			<i>lakosságszám:</i>	72000
			kerületre vetítve	Napraforgóban van
1. Családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás				
b) Család- és gyermekjóléti központ				
	intézményvezető	1 fő	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 fő	18	12,75
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 fő	10,2	5
10 000 fő járási lakosságszámra vetítve	szociális asszisztens (ajánlott létszám)	1 fő	7,2	5
<i>pszichológus</i>				0,5
<i>pszichológus</i>				heti 4 óra
<i>jogász</i>				heti 4 óra
<i>Fejl. Ped.</i>				heti 4 óra

2016. január 1-je óta (A családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás átalakulásával, a család- és gyermekjóléti központok létrejöttével) a szakmai létszám belső megoszlásának meghatározása intézményi szinten történik.

A biztosított létszámban a pszichológusok, a jogász és fejlesztő pedagógus tanácsadó feladatkör létszámát növeli. A létszám kevesebb, mint a jogszabályban javasolt, azonban az intézmény ellátja feladatát.

A szolgálaton belül külön családsegítő csoport látja el a családsegítés feladatát.

Kinevezéssel, névre szóló munkaköri leírással minden dolgozó rendelkezik.

Az intézmény rendelkezik továbbképzési tervvel.

A magas színvonalú szakmai munka és a kiegészítő elkerülése érdekében fontosnak tartják az esetmegbeszélő szupervíziót, team-építést, szervezetfejlesztést való részvételt.

Az intézmény 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.

Működési feltételek

Alapító okirat

Rendelkezik az intézmény, a módosításokkal egységes szerkezetbe foglalt alapító okirat szám: A1/2016.

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, alapidokumentumok adatai a szolgáltatói nyilvántartás adataival megegyeznek. A tanúsítvány 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.

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.

Szervezeti és Működési Szabályzat

A szervezeti és működési szabályzat kötelező elemeinek alapját az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 5/B.§ képezi, amely szerint:

- A belső szervezeti tagozódás, szervezeti egységek megnevezése, feladatköre,
- A szervezeti egységek szakmai együttműködésének, az esetleges helyettesítésének rendje,
- Az intézmény irányítási és működési rendjével kapcsolatos kérdések,
- A munkáltatói jogok gyakorlásának rendje
- Az intézmény szervezeti felépítésének leírása, szervezeti ábra

A szervezeti és működési szabályzat megfelel a rendeletben leírtaknak.

A házirend megfelelő, és az intézményben jól látható helyen ki van függesztve.

Szakmai feltételek

Nyilvántartás vezetés

Az intézmény a jogszabályokban kötelezően előírt nyilvántartásokat vezeti.

A Szolgálat ügyfélnyilvántartást vezet a Szoc tv. 20.§-a alapján. A nyilvántartás EXCEL formátumban történik, amely tartalmazza ugyanezen paragrafus (2) bekezdése szerinti, taxatív módon felsorolt kötelező tartalmi elemeket.

A nyilvántartás a személyes szociális gondoskodást kérelmező személyről az alábbi kötelező elemeket tartalmazza: (Szt.20.§ (2) bekezdés):

- 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.

Az intézmény napi szinten kezeli a TEVADMIN (Tevékenység-adminisztráció) –KENYSzi (Központi Elektronikus Nyilvántartás a Szolgáltatást Igénybevevőkről) rendszert.

Ellátotti jogok érvényesülése:

A panaszbejelentés módja szabályozott. Az ellátott jogi és gyermekjogi képviselő neve, elérhetősége, fogadóórása az intézményben ki van függesztve. A panaszokat kivizsgálják, és érdemben megoldásra kerül. Az intézmény folyamatosan kapcsolatot tart a szociális és egészségügyi intézményekkel, óvodákkal, iskolákkal, bölcsődékkel, az átmeneti ellátást biztosító intézményekkel, civil szervezetekkel. A lakosság tájékoztatása az igénybe vehető szolgáltatásokról, rendezvényekről folyamatos.

A családsegítés tevékenység szakmai tartalma

Az Szt. és rendeletei alapján a Napraforgó Központ Szolgálata az alábbiak szerint látja el a családsegítés tevékenységet:

A családsegítő 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 a szociális, a családtámogatási és a társadalombiztosítási ellátások formáiról, az ellátáshoz való hozzájutás módjáról;
- szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást nyújt;
- meghallgatja az egyén, család panaszát és lehetőség szerint intézkedik annak orvoslása érdekében;
- családgondozással elősegíti a családban jelentkező krízis, működési zavarok, illetve konfliktusok megoldását;
- szükség esetén közösségfejlesztő, valamint egyéni és csoportos terápiás programokat szervez;
- tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adósságterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékkal élők, a krónikus betegek, a szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, a kábítószer-problémával küzdők, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek és családtagjaik részére tanácsadást (információt) nyújt;

- információt nyújt az önkormányzatnál igényelhető pénzbeli- és természetbeni ellátásokról;
- a családokon belül kapcsolaterősítést szolgáló közösségépítő, családterápiás, konfliktuskezelő mediációs programokat és szolgáltatásokat, valamint a nehéz élethelyzetben élő családokat segítő szolgáltatásokat biztosít;

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 álláskereső klubot működtet.

A családsegítő szolgáltatás 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. Az aktív korú munkanélküliek átminősítésével lehetőségük van arra, hogy a ruhaosztást közmunkában végeztessék el, így hetente több alkalommal tudják ezt az ellátást biztosítani a kerületi rászoruló lakosok számára. A nagyobb értékű felajánlásokat / bútor, mosógép, TV, porszívó stb./ közös döntés után juttatják el a rászoruló családok számára.

A családgondozó krízishelyzetben levő családok számára egy évben két alkalommal ún. krízis csomagot adhat. Fontos szempontnak tartják, hogy a krízisbe jutott család helyzetét ismerjék, klienskörbe tartozzon, így a visszaélések elkerülhetők.

Karácsonyi csomagot osztanak a nehéz anyagi körülmények között élő családok számára.

Kirándulást, táborozást, egyéb szabadidős programot szerveznek.

Klienseik érdekében, indokolt esetben (pl. munkakeresés) a családgondozó közreműködésével és csak korlátozott mértékben telefonálási lehetőséget biztosítanak.

Speciális élethelyzetekkel kapcsolatos szolgáltatások részletezése

A speciális élethelyzetekkel kapcsolatos szolgáltatások különösen:

- Nehéz élethelyzetben levők: a tartós munkanélküliek, az aktív korú nem foglalkoztatottak, a fiatal munkanélküliek, az adósság terhekkel,- lakhatási problémákkal küzdők.
- Díjhátralékkal küzdő családok számára ügyintézés: 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.

A rezsihátralékot csökkentő rendkívüli települési támogatás kerületi lehetőségének segítségével nagyobb összegű hátralékok megszüntetésére is reális lehetőségük volt.

- A hajléktalanok ellátására a Szolgálat anyagi és személyi feltételei nem megfelelőek, ellátásuk részben a Vöröskereszttel kötött önkormányzati szerződés alapján valósul meg, a szolgálat családgondozói, az alapellátás keretén belül információt nyújtanak, krízisélelmiszer csomagot, ruhát biztosítanak a számukra.
- Hátrányos helyzetben lévők: információnyújtással, tanácsadással segítik a kábítószer problémával küzdőket, szenvedélybetegeket, fogyatékosokkal élőket, a krónikus és pszichiátriai betegeket, s egyéb szociálisan rászorult személyeket és családtagjaikat. Szükség esetén a különböző szolgáltatók vagy egyéb segítő intézmények felé közvetítik, irányítják klienseiket.
- Menekültek segítése, gondozása: a 2007. évi LXXX törvény és a 301/2007. Korm. rendelet 61. §-a alapján az ellátási területen tartózkodó illetve, letelepedő menekültekkel az integrációs szerződés alapján, gondozási terv szerint kellett elősegíteni a társadalomba való beilleszkedést, s az együttműködésről a Menekültügyi Hatóság felé a jogszabályok szerint kellett beszámolni. 2017-ben ez már nem kötelezően ellátandó feladat. Amennyiben felkeresi az intézményt a menekült, az alapellátás keretein belül nyújtható számára segítség.
- Információadás kötelezettsége: a Szociális törvény szerint már nem kötelező feladat a *szociális információs szolgálat*, de természetesen ügyfelek számára továbbra is szükséges a szociális biztonság megteremtéséhez kapcsolódó ellátásokkal és szolgáltatásokkal kapcsolatos tájékoztatás biztosítása.
- Aktív korú tartós munkanélküliekkel kapcsolatos tevékenység:
Elhelyezkedésük érdekében működtetett álláskereső klubban a munkanélküli kliensek újsághirdetések alapján álláshirdetésekre jelentkezhetnek, amihez biztosítják a telefonálás lehetőségét, önéletrajzírásban segítenek, az Interneten is keresnek számukra munkalehetőségeket, valamint tarják a kapcsolatot a fővárosi munkaügyi központ kerületi kirendeltségével, kapják a Fővárosi Munkaügyi Központ aktuális állásajánlatait, amit hozzáférhetővé teszik a számukra.

Pénzügyi vonatkozások

Az intézmény költségvetési támogatást vesz igénybe.

Bankszámlával rendelkező önállóan működő 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 (továbbiakban: GAMESZ), mint önállóan működő és gazdálkodó intézmény látja el, a 725/1996.(XII.3.) Kt. határozata alapján. 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. A bérelszámolási járulék-, adófizetési kötelezettséggel kapcsolatos feladatokat erre vonatkozó szerződés alapján a Magyar Államkincstár illetékes szerve végzi.

II. d. A gondozási tervek hatékonysága, eredményessége, összhangban az intézményben folyó ápolási-gondozási munkával

Vizsgálati módszer: Cselekvési tervek szűrőpróbaszerű vizsgálata (10 db), és a megvalósulás megbeszélése a családgondozókkal.

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 „Cselekvési terv”, melynek funkciója jelen értékelés II.a. pontjában került ismertetésre.

A családsegítők munkájának hatékonyságát nehéz számokkal kifejezni, erre szolgáló mérési módszer még nincsen. Sokrétű problémákkal találják szembe magukat a szakemberek a szociális segítő munka folyamatában, 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 állapotromlás megakadályozása, a kliens szinten tartása. Ehhez viszont nem csak 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.

A Központ által nyújtott speciális szolgáltatásoknál megfigyelhető, hogy egyre nagyobb az igény a pszichológus által nyújtott tanácsadásra, valamint az iskolákban jelenleg is folyó prevenciós munkára.

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. Ez alapján a kerületi ellátórendszerben egy központi szerepet tölt be.

Az intézmény szerkezeti tagozódása 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 eszmegbeszélést, 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 és tart a Területi Szociális Szolgálattal, mely intézménnyel a kapcsolat két irányú: mindkét intézmény jelzi a másik felé, ha olyan kliens kerül a látókörébe, akinek a másik intézmény tud megfelelő segítséget nyújtani.

2017-ben 237 új ügyféllel kerültek kapcsolatba a családsegítő kollégák, ebből 195 esetben önként keresték fel Szolgálatunkat az egyének.

A 2017-ben újként megjelenő esetre vonatkozó főbb problémák megoszlása a következő volt: anyagi ok: 133 esetben, ügyintézésben való segítségkérés: 30 esetben, foglalkoztatottság: 22 esetben, információ kérés 14 esetben, életviteli probléma: 11 esetben, családi-kapcsolati ok: 9 esetben, egészségügyi ok: 4 esetben, lelki, mentális ok: 3 esetben.

Továbbra is az anyagi probléma szerepelt legtöbbször hozott problémaként (56%), hasonlóan az előző évhez.

Csökken az ügyintézés miatt a csoportot megkeresők aránya (12%, ami az előző évben 15% volt), és erőteljesen csökkent a foglalkoztatási problémával hozzájuk fordulók száma is.

Továbbra is magas az egyedülállók aránya (54%) ami 10%-kal több, mint az előző évben (45%), ami az "1 szülő gyerekkel/gyerekekkel" helyzettel együtt már 64%, tehát a "társnélküliség" (ami egyéb problémákat generálhat természetesen) ügyfeleik esetében jellemzőnek tekinthető.

A munkanélküliek száma ugyanannyi, mint 2016-ban. Az elmúlt évekhez képest azonban drasztikusan csökkent a Csoportnál arányuk, aminek az oka az lehet, hogy a szociális törvény korábbi változásával véglegesen megszűnt az álláskeresővel való kötelező együttműködés, ami miatt jelentősen kevesebben keresték meg őket foglalkoztatási problémával.

Az inaktív helyzetben lévők viszonylag magas aránya (52 %) jelzi, hogy akár nyugdíjasként, akár egyéb inaktív státuszban (GYES, GYET, ápolási díj stb.), a nyugdíjas létből fakadó, vagy egyéb problémákkal sűrűn keresték meg a Családsegítő Csoportot.

Természetesen az év folyamán nemcsak az újonnan érkezőkkel folyt családgondozás, hanem a régi, 2016-ban gondozás alatt állt családokkal is, így összesen 329 ügyféllel végeztek segítő tevékenységet a családsegítők 2017-ben. Az említett 329 ügyfél közül 195-tel kötöttek együttműködési megállapodást, a többieket egyszeri esetkezeléssel segítették.



XVI. kerületi Kertvárosi Egyesített Bölcsőde
1165 Budapest, Centenárium sétány 5/a Tel.: 400-1263

IKTATÓSZÁM: 75/2018.

KELT: 2018.04.09.

TÁRGY: Beszámoló a kerületi bölcsődék éves tevékenységéről.



*„Nincs fontosabb, értékesebb munka, mint a gyermeknevelés”
/Paula Hawkins/*

*Készítette: Tamás Jánosné
Intézményvezető*

Tartalomjegyzék

I. Bevezető	3.
II. A Bölcsődei felvétel tapasztalata a 2016/2017-es nevelési évben	3.
III. Működési feltételek	4.
✦ Humán erőforrás	4.
✦ Szakképzés-továbbképzés	4.
✦ Személyi feltételek	5.
✦ Fluktuáció	5.
IV. A bölcsőde feladat mutatói	5.
Kapacitásmutató	6.
✦ Statisztikai adatok	6.
✦ Szolgáltatások	7.
✦ Étkezési kedvezmények kimutatása	8.
✦ Sajátos nevelési igényű gyermekek ellátása	8.
✦ Elért szakmai eredmények	9.
V. Bölcsődei élelmezés	10.
VI. Karbantartás-felújítás	10.
VII. Ellenőrzések	11.
VIII. Az intézmény kapcsolatrendszere	11.

Tisztelt Képviselő Testület!

I. Bevezető

Kerületben a gyermekek napközbeni ellátását, gondozását a bölcsődés korú gyermekek esetében (20 hetes kortól-3 éves korig) a XVI. Kerületi Kertvárosi Egyesített Bölcsőde öt részlege biztosítja. Intézményünk az ellátást igénybe vevő gyermekek életkorának megfelelő felügyeletet, gondozást, nevelést, foglalkoztatást, étkeztetést biztosít. A gyermek személyiségében, fejlődésében meghatározó az első három életév, ezért is fontos számunkra, hogy a legoptimálisabb személyi és tárgyi környezet biztosításával hozzájáruljunk a felnövekvő generáció fejlődéséhez.

Az alapellátási tevékenységen kívül az intézmény szolgáltató tevékenységként napközbeni gyermekfelügyeletet, nyújtott nyitva tartást, – az országban elsőként, este 20 óráig, vacsorával, – otthoni gyermekgondozást, só terápiát, játékos gyermektornát, fejlődésvizsgálatot, tanácsadást, egyéni, komplex fejlesztést, kiscsoportos komplex képességfejlesztést, komplex, játékos baba-mamafoglalkozást, gyermekjáték-, bútor-, eszközkölcsonzést, baba-mama muzsikát működtet.

A Bölcsődei ellátás:

Az 1997.évi XXXI. tv. 42. § alapján

„ 42. §- (1) A bölcsődei ellátás keretében - ha e törvény kivételt nem tesz - a három éven aluli gyermekek napközbeni ellátását kell biztosítani.

(2) Bölcsődei ellátást biztosíthat a bölcsőde, a mini bölcsőde, a munkahelyi bölcsőde és a családi bölcsőde.

(3)- Bölcsődei ellátás keretében a sajátos nevelési igényű gyermek, valamint a korai fejlesztésre és gondozásra jogosult gyermek nevelése és gondozása is végezhető.

(4) A bölcsődei ellátás keretében az (1) bekezdés szerinti ellátáson túl - szolgáltatóként - speciális tanácsadás, időszakos gyermekfelügyelet, gyermekhotel működtetése vagy más gyermeknevelést segítő szolgáltatás is biztosítható. Ezeket a szolgáltatásokat a gyermek hatodik életévének betöltéséig lehet igénybe venni.

(5) A bölcsődei nevelési év szeptember 1-jétől a következő év augusztus 31-éig tart.

42/A. §- (1) Bölcsődei ellátás keretében a gyermek húszhetes korától nevelhető és gondozható

a) az óvodai nevelésre nem érett gyermek esetén a (2) bekezdésben meghatározott időpontig,

b) a sajátos nevelési igényű gyermek, valamint a korai fejlesztésre és gondozásra jogosult gyermek esetén a (3) bekezdésben meghatározott időpontig,

c) az a) és b) pont alá nem tartozó gyermek esetén, ha a harmadik életévét

ca) január 1-je és augusztus 31-e között tölti be, az adott év augusztus 31-éig,

cb) szeptember 1-je és december 31-e között tölti be, a következő év augusztus 31-éig, ha a szülő, törvényes képviselő nyilatkozik arról, hogy a gyermek napközbeni ellátását eddig az időpontig bölcsődei ellátás keretében kívánja megoldani.

(2) Ha a gyermek harmadik életévét betöltötte, de testi vagy értelmi fejlettségi szintje alapján még nem érett az óvodai nevelésre, és óvodai jelentkezését az orvos nem javasolja, bölcsődei ellátás keretében gondozható, nevelhető a gyermek negyedik életévének betöltését követő augusztus 31-éig.

(3) A bölcsődei ellátásban a sajátos nevelési igényű gyermek annak az évnek az augusztus 31. napjáig vehet részt, amelyben a hatodik életévét betölti.”

Feladataink ellátásában 2017. évben is figyelembe vettük a bölcsődék számára kötelezően előírt szakmai, törvényi változásokat. A módszertani levelek útmutatásainak betartására törekszünk, valamint a minőségi munka fejlesztésére nagy hangsúlyt fektetünk.

A bölcsődei kisgyermeknevelő feladata, hogy minden gyermeket a korának, egyéni fejlettségi szintjének megfelelően a saját fejlődési ritmusa szerint segítsen át a cseppet sem egyszerű folyamatokon.

A gyermekek napirendjének, valamint a gyermekeket ellátó kollégák szakmai munkájának összehangolására folyamatos figyelmet fordítunk. Fontosnak érezzük a hangulatos bölcsődei környezet - évszakokhoz, jeles napokhoz alkalmazkodó dekorációk-kialakítását.

A szülők és a kisgyermeknevelők számára már gyakorlattá vált a bölcsődék rugalmassága, a szülői igényekhez közelítve. A rugalmasság azt jelenti, hogy a szülők a gyermekeket, a reggeliztetési időt kivéve, a délelőtti időszakban bármikor behozhatják. Ilyen esetekben a gyermek a napirendhez igazodva kapcsolódik a bölcsődei élethez.

II. A Bölcsődei felvétel tapasztalata a 2017/2018-as nevelési évben:

A jelentkezők száma a 2016/2017-ös nevelési évről: 299 fő volt, felvett gyermekek száma 191 fő, elutasított gyermekek száma 108 fő.

Az elmúlt években folyamatosan emelkedik azon gyermekek száma, akik férőhely hiány miatt nem kerülnek be a bölcsődei alapellátásba.

A gyermekek bölcsődei adaptációja folyamatos volt.

III. Működési feltételek

↳ Humánerőforrás.

Munkavállalói létszámunk 110,25 fő.

Alkalmazottaink béren kívüli juttatásait az Önkormányzat a költségvetésben biztosította.

2017-ben is április 21-én tartottuk a „**Bölcsődék napját**”. Minden évben igyekszünk munkatársaink szakmai tudását bővíteni, emellett jó hangulatú közös programokat szervezni.

A szakmai napon, Hollókőn kirándultunk, ahol a „Baba Múzeum” kiállítását, a hagyományörző műhelyeket és a várat tekintettük meg.

Ezen a napon 6 munkatársunk szakmai elismerésben részesült.



Szociális Munka Napja az elmúlt évben is megrendezésre került, a kiváló teljesítményt nyújtott munkatársainkat elismerésben részesítettük (2 fő).

↳ Szakképzés-továbbképzés:

A mai szakmai követelményeknek megfelelő magas színvonalú munkát a bölcsődei szakemberek csak úgy tudják megvalósítani, ha folyamatosan képezik, továbbképezik magukat. Ismereteiket bővítik, gazdagítják. Az Egyesített Bölcsőde kiemelt feladata kerületi szinten, a továbbképzések szervezése, a helyszín biztosítása, az önképzés támogatása. Különös figyelmet fordítunk a pályakezdő kisgyermeknevelők továbbképzésére.

A 8/2000. (VIII.4.) SzCsM rendelet szabályozza a személyes gondoskodást végző személyek adatainak működési nyilvántartásba vételét.

A 9/2000. (VIII.4.) SzCsM rendelet pedig a személyes gondoskodást végző személyek továbbképzését határozza meg. Ezen rendeletek értelmében, a nyilvántartásba vett, szakképzett dolgozónak meghatározott számú kredit pontot kell gyűjteni, a 6 éves képzési ciklus alatt. Fontos az ezzel kapcsolatos szervezési-, koordinációs feladatok zökkenőmentes és jól szervezett ellátása. 2017-ban 6 fő vett részt akkreditált továbbképzésben.

A szakmai munka minőségének emelése érdekében több kolléganőnk vesz részt iskola rendszerű képzésben. Minden évben nő a diplomával már rendelkező kisgyermeknevelőink száma, jelenleg 4 fő kisgyermeknevelő vesz részt főiskolai képzésben. A pedagógus életpálya modell bevezetése ösztönzőleg hat a kisgyermeknevelőkre a képzés, önképzés területén.

A végzettségnek és a munkakörnek megfelelőek a besorolások.

Intézményünk aktívan részt vesz gyakorlati helyet biztosítva kisgyermeknevelők képzésében. A Károli Gáspár Református Egyetem tanulói.

Az iskola hallgatói (4 fő) 320 óras szakmai gyakorlatukat a Centi és Napsugár Bölcsődében töltötték. Ez idő alatt ismerték meg az intézmény, intézményvezető, bölcsődevezető, valamint kisgyermeknevelők által vezetett dokumentációkat, helyi sajátosságokat. Ebben az időben ismerkedtek meg a bölcsőde működésével, az intézményünk szabályzataival, az intézmény működését szabályozó jogszabályi háttérrel. Az előirányzott

tematika szerint végezték a megfigyeléseket. Megfigyelési témakörök: Folyamatos napirend szervezése, napirend, munkarend egysége, udvarra való kimenetel szervezése, udvaron tartózkodás, önállóság, önellátás, fürdőszoba használat, szobatisztaság, játék tevékenység, ének-zene, a kisgyermeknevelők személye, megjelenése, társ gondozónők kapcsolata., kommunikáció-metakommunikáció., család-kisgyermeknevelő kapcsolata, kommunikáció a bevétel, kiadás időszakában.

✚ Személyi feltételek:

A személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998 (IV.30.) NM rendelet létszámminimumra vonatkozó melléklete rendelkezik arról, hogy a fenntartónak a bölcsődék számára milyen szakmai létszámot kell biztosítania.

A rendelettel összhangban, bölcsődéinkben dolgozó minden kisgyermeknevelő szakképzett, többen rendelkeznek főiskolai oklevéllel is. A főiskolai oklevéllel rendelkezők száma évről évre emelkedik.

✚ Fluktuáció:

2017-ben a fluktuáció az előző évhez viszonyítva nőtt, elsősorban a technikai kisegítő és egyéb munkakörökben (takarítónő, konyhalány, élelmezésvezető, szakács).

IV. A Bölcsőde feladatmutatói:

2017-ben a működési férőhelyek száma változatlan volt, 360 férőhelyen fogadtuk a bölcsődés korú gyermekeket.

Bölcsőde megnevezése, címe:	Férőhelyek száma:	Felvett gyermekek száma 2017. december 31-én
„Napsugár Bölcsőde” 1164 Budapest, Felsőmalom u 5-7.	80 fő	49 fő (ebből sajátos nevelési igényű 14 fő)*
„Borostyán Bölcsőde” 1162 Budapest, Monoki u. 67.	40 fő	35 fő
„Szivárvány Bölcsőde” 1163 Budapest, Cziráki u. 22.	52 fő	48 fő
„Bóbita Bölcsőde” 1163 Budapest, Kolozs u.36.	80 fő	72 fő (ebből 3 fő sajátos nevelési igényű)*
„Centi Bölcsőde” 1165 Budapest, Centenáriumi sétány 5/a.	108 fő	94 fő

* A Napsugár és Bóbita Bölcsődékben a feltöltöttséget nagymértékben meghatározza a sajátos nevelési igényű gyermekek ellátása.

A „15/1998. (IV. 30.) NM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről „46. §- (1) A bölcsődében egy bölcsődei csoportban legfeljebb tizenkét gyermek nevelhető, gondozható, kivéve, ha a bölcsődei csoportban

a) valamennyi gyermek betöltötte a második életévét, vagy

b) sajátos nevelési igényű, illetve korai fejlesztésre és gondozásra jogosult gyermeket is nevelnek, gondoznak

(2) Az (1) bekezdés a) pontja szerinti esetben egy bölcsődei csoportban legfeljebb tizenöt gyermek nevelhető, gondozható.

(3) Az (1) bekezdés b) pontja szerinti esetben egy bölcsődei csoportban, ha

a) egy sajátos nevelési igényű, illetve korai fejlesztésre és gondozásra jogosult gyermeket látnak el, legfeljebb tíz gyermek,

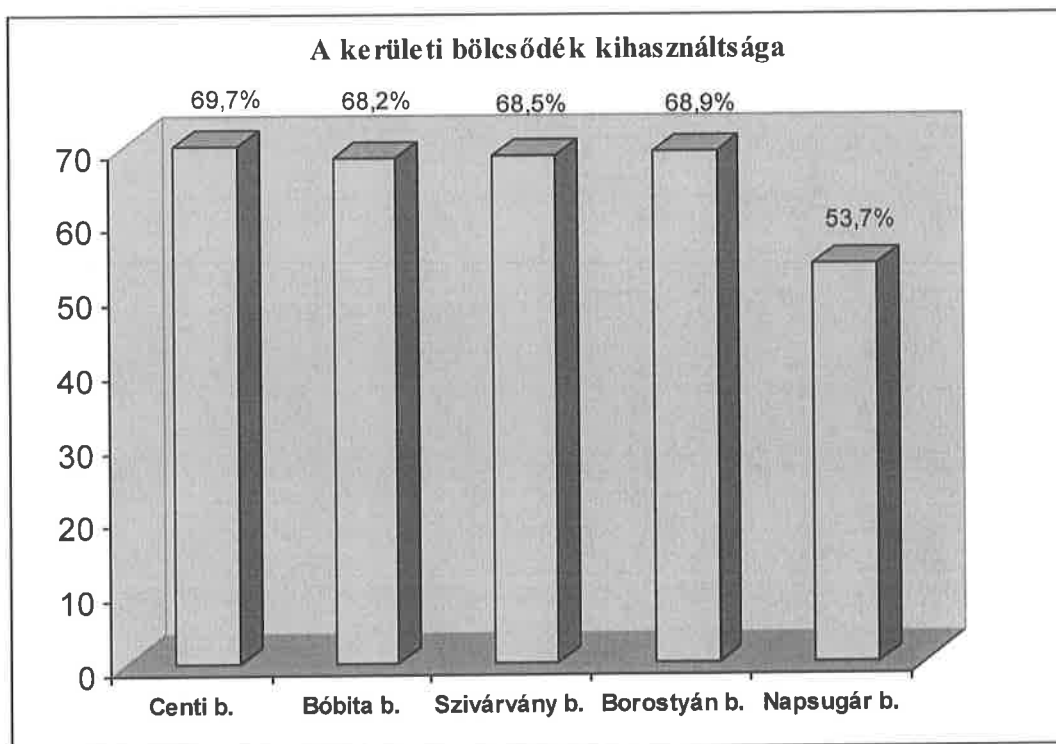
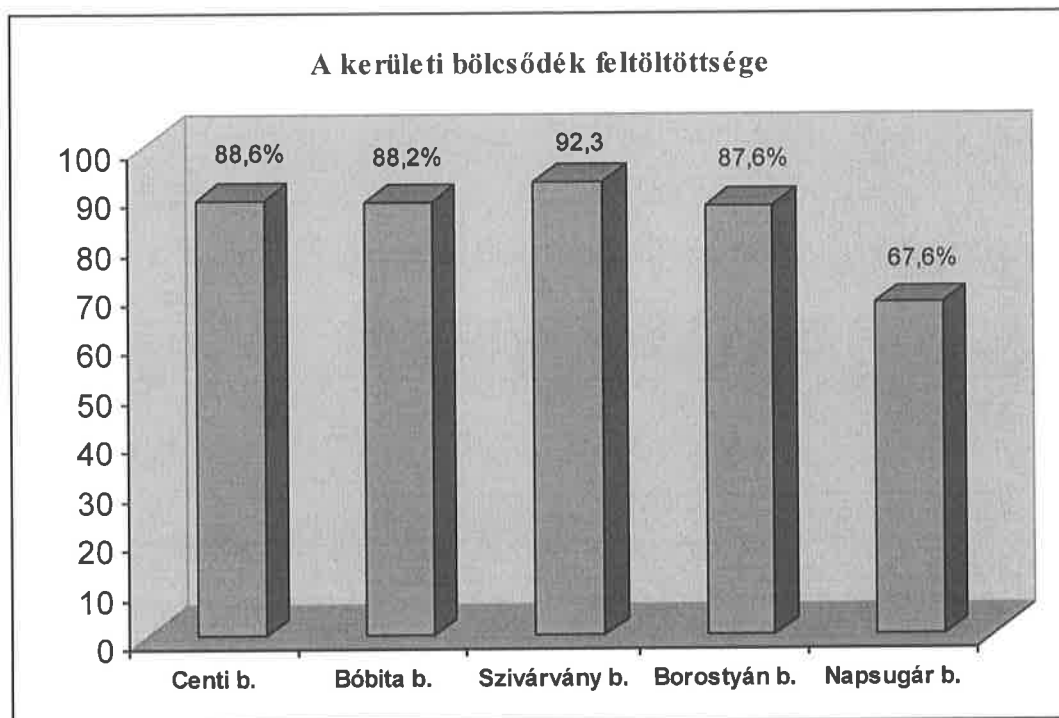
b) kettő sajátos nevelési igényű, illetve korai fejlesztésre és gondozásra jogosult gyermeket látnak el, legfeljebb nyolc gyermek,

c) három-hat sajátos nevelési igényű, illetve korai fejlesztésre és gondozásra jogosult gyermeket látnak el, legfeljebb hat gyermek nevelhető, gondozható.”

✦ **Statistikai adatok:**

2017-ban 232 nyitvatartási napon fogadtuk a gyermekeket, év végén az ellátott gyermekek száma 298 fő.
Éves feltöltöttség: 84 %-os volt.

2018 tavaszáig 34 kisgyermek beszoktatása valósul meg, a szülők ekkortól igényelték a gyermekük bölcsődei elhelyezését.



✦ **Szolgáltatások:**

Otthoni gyermekgondozás keretében azon család gyermekei gondozhatók, ahol

- a) *hármás vagy többes ikerszülés történt;*
- b) *vagy kettes ikrekkel együtt legalább három, iskolaköteles kor alatti gyermeket nevelnek.*

Az otthoni gyermekgondozás maximális időtartama másfél év. Ez az idő meghosszabbítható összesen két évig a Bizottság határozata alapján.

Otthoni gyermekgondozás keretében az elmúlt évben **kettő** családnak nyújtottak segítséget ikergyermekek gondozásában, szeptembertől 2 fő kisgyermeknevelő biztosításával. Ezekben a családoknak kevés a nagyszülői segítség, s emiatt igénylik a kisgyermeknevelői segítséget. Az elmúlt időben nőtt az igény a szolgáltatás iránt.

Az időszakos gyermekfelügyelet keretében a bölcsődei ellátásban egyébként nem részesülő, 4 éven aluli gyermek szakszerű gondozása történhet.

Az időszakos gyermek felügyelet szolgáltatást a kerület bölcsődéiben 2641 alkalommal vették igénybe. A szülő, elfoglaltsága idejére néhány órára kérheti gyermeke felügyeletét, ahol gyermekeiket képzett szakemberek felügyeletére bízhatják, míg ügyeiket intézik.

A csoportösszetétel változékonysága és a széles skálán mozgó elvárások kezelése a kisgyermeknevelőtől kiemelkedően magas szintű ismereteket, rugalmasságot igényel. A kisgyermeknevelő feladatai, munkarendje a bölcsődei gondozás-nevelés elvei és a napi gyakorlat alapján szervezendő.

Az időszakos bölcsődei elhelyezés igénybevétele esetén is fokozatosan, lehetőleg a szülővel történik a kisgyermek beszoktatása.

A fejlődésvizsgálat, tanácsadás a szülők számára nyújt segítséget a nevelési, fejlesztési kérdések megválaszolásában, illetve a hiányosságok feltárásában.

- ✦ *tanácsadás 13 fő,*
- ✦ *egyéni fejlesztés 9 fő vett igénybe,*
- ✦ *kiscsoportos foglalkozás 12 fő,*
- ✦ *komplex baba-mamafoglalkozás 13 fő.*

A játék, eszköz és gyermekbútor kölcsönzés iránti kereslet az elmúlt évhez viszonyítva növekedett.. Az a tapasztalat, hogy egyes termékek nagyon keresettek a családok körében, mint pl. csecsemőmérleg, babakocsi, járókáka, gyermekhinta, légzésfigyelő. Ez év során összesen 149 alkalommal béreltek a szülők eszközöket a bölcsődéből.

A játékos gyermek torna szolgáltatást 39 kisgyermek vette igénybe rendszeresen. A játékos gyermek torna harmonikus, összerendezett mozgás a környezet megismerésével párhuzamosan alakul ki, a személyiségfejlődésben nagyon fontos szerepet tölt be. A megfelelő környezet biztosításával, mozgásfejlesztő eszközökkel, játékokkal segítve a gyermek kidolgozza a számára leggazdagosabb és legharmonikusabb mozgásokat. A gyermekek kiegyensúlyozott mozgásfejlődéséhez szükség van a rendszeres mozgásra, a hely-helyzetváltoztatás, egyensúlyfejlesztésre és labdakezelésre, mely elősegíti a harmonikus járást, helyes testtartás kialakulását, az irányok elsajátítását. A bölcsőde erre a célra kialakított tornatermében gyógypedagógus, szakképzett kisgyermeknevelő segítségével szolgáltatásként baba-torna igénybevitelére van lehetőség. Kiscsoportos (10-12 fő) foglalkozásokon heti 2x30 percben a gyermekek játékos, énekes-mondókás testmozgáson vehetnek részt a gondozónők irányításával.

A só terápia hozzájárul az immunrendszer erősítéséhez, a felső-légúti megbetegedések kiküszöböléséhez, az elmúlt évben 371 alkalommal látogatták a só szobát a Napsugár Bölcsődében.

Itt a kisgyermeknevelő felügyelete mellett aktívan játszva az inhalálás jótékony hatását élvezhetik a gyermekek. A Szivárvány és a Centi Bölcsődékben is teljes létszámmal látogatták a gyerekek a só szobát.

A nyújtott nyitva-tartás szolgáltatást nem vették igénybe az év folyamán.

Baba-mama muzika szolgáltatást 49 kisgyermek vette igénybe rendszeresen.

A szülők kérésére a Bóbita Bölcsőde 2017 novemberétől játékos gyermek torna és baba - muzika szolgáltatást biztosít a gyermekek részére.

Étkezési kedvezmények kimutatása 2017.01.01-2017.12.31-időszakban.

2017. év	Étkeztetési napok száma	100 %-os normatív kedvezményben részesülők adagszáma	Normatív kedvezményben nem részesülők adagszáma	Étkeztettek adagszáma összesen
		négyszeri étkeztetésben részesül	négyszeri étkeztetésben részesül	négyszeri étkeztetésben részesül
január	22	2559	2339	4898
február	20	2677	2150	4827
március	22	3270	2532	5802
április	17	2428	1987	4415
május	22	3461	2637	6098
június	15	2395	1950	4345
július	14	1589	1213	2802
augusztus	21	2534	1851	4385
szeptember	21	2116	1855	3971
október	21	2319	2413	4732
november	21	2406	2523	4929
december	16	1767	1762	3529
Összesen:	232	29.521	25.212	54.733

✦ **Sajátos nevelési igényű gyermekek ellátása:**

A tanév elejétől 2017-ben 18 sajátos nevelési igényű gyermek gondozását, nevelését végeztük.

A Bóbita bölcsődében alakítottunk ki integrált csoportot, ahol 2 kisgyermek fejlődését segítettük. Intézményünk ellát különböző sérüléssű gyermekeket: autizmus spektrum zavar, megkésett beszédfejlődés, mozgás fejlődésében elmaradt gyermekeket.

A gyermekek fejlesztését a Kerületi Pedagógiai Szakszolgálat munkatársa, valamint a bölcsőde gyógypedagógusa látja el. Munkájukat összehangolva, a gyermekek egyéni fejlődését figyelembe véve végzik.

Ebben az életkorban a sajátos nevelési igényű gyermekek fejlődésbeli különbsége, egészséges társaikhoz képest a legkisebb, sok esetben a megfelelő fejlesztési móddal a különbség minimalizálható, esetleg teljesen eltüntethető. A korai fejlesztésben részesülő gyermek utolérheti társait.

Fontos a sajátos nevelési igényű gyermekek helybeli korai fejlesztése, és családjuk számára az esélyegyenlőség biztosítása. Az intézményes ellátás lehetőséget nyújt a szülők számára, hogy akár rész munkaidőben munkát vállalhassanak.

Egyénre szabott fejlesztéssel lehetőséget kapnak az idejáros gyermekek arra, hogy felzárkózzanak, vagy életminőségükben jelentősen előre lépve teljesebb életet élhessenek.

A különböző sérüléssel élő 20 hetes kortól-6 éves korig történik a gyermekek korai, komplex játékba ágyazott fejlesztése,

✦ részleges integráció keretében az ép társak közösségébe való beilleszkedésének elősegítése

✦ szociális képességük fejlesztése, a kortárs csoport mintanyújtó szerepének kihasználásával

A speciális szükségletű gyermekek ellátására jelentkező kisgyermeknevelők folyamatos képzésen, önképzésen vesznek részt, ezzel is készülve a kisgyermek fogadására.

A kisgyermeknevelők szerepe a korai fejlesztő munkában

Mind az ép, mind a sajátos nevelési igényű gyermek fogadása esetében fontos, hogy megismerjük a gyermek szociokulturális környezetét is, amelyben él. A másként fejlődő gyermek ellátása – az esetek többségében – a család számára is sok nehézséget okoz. Nemcsak az addig alkalmazott esetleges orvosi kezelések, terápiák, korai fejlesztés időbeni megoldása, hanem a gyermek jövőjéért való aggodás, a testvérekkel való foglalkozás, a családi terhek megosztása... stb. A problémák megoldásában többnyire szívesen együttműködnek a kisgyermeknevelővel, gyógypedagógussal. Az együttműködést megalapozhatja a bölcsődébe lépést megelőző **családlátogatás**. A családlátogatás során akkor kaphatunk teljesebb képet a gyermek környezetéről, kötődési kapcsolatairól, ha minden családtag jelen van.

A Szülővel történő fokozatos beszoktatás, az ismeretlen felnőttek, gyermekek, környezet, a megváltozott napirend, és az új szokások minden gyermek gyermekek számára nehéz időszakot jelentenek. A biztonságot jelentő szülői jelenlét a már megismert kisgyermeknevelők biztosíthatják az új környezet elfogadását. Ez a szülő számára is fontos, mert megtapasztalja, hogy gyermekeit elfogadják, szükség esetén segítik a különböző tevékenységekben, türelemmel támogatják, fejlesztik, és ugyanolyan gondozásban részesül, mint társai.

✦ Elért szakmai eredmények

A kerületben a bölcsődék 2017-ben is elkészítették szakmai programjaikat, és annak megfelelően végezték tevékenységüket, megvalósították céljaikat. A programok, nyíltnapok sokasága, színessége a gyermekeknek, szülőknek és a kollégáknak is nagy örömet okozott.

A bölcsődében folyó gondozási-nevelési munka magas szinten történő végzésére törekszünk. Figyelembe vesszük, hogy a gyermek első és legfontosabb életközössége a **család**, amely az elsődleges szocializáció színtere. Itt alakul ki az első személyi kötődés az anya és gyermeke között, mely egy életre meghatározó, célunk a szülők megerősítése a szülői szerepükben.

Nagy hangsúlyt fordítunk az önállóság elősegítésére, a gyermek kreativitásának kibontakoztatására. Célunk, hogy kiegyensúlyozott, a társadalomba beilleszkedni tudó, kreatív felnőtté váljanak a ma gyermekei.

A bölcsődében folyó munka szakmai tartalma, elvei és módszerei középpontjában mindig a **gyermek** áll. A gyermek feltétel nélküli elfogadása, szeretete, megértése munkánk fontos része.

Az egyéni bánásmód biztosítja a teljes odafordulást, megértést. Ezt csak személyi állandósággal, felmenőrendszerrel tudjuk elérni, amely a kisgyermeknevelő-gyermek kapcsolat elengedhetetlen része. A bölcsőde gondozó-nevelő feladata, hogy minden gyermeket a korának, egyéni fejlettségi szintjének megfelelően a saját fejlődési ritmusa szerint segítsen át a cseppet sem egyszerű folyamatokon.

Fontos és kiemelt feladatunk a családdal való együttműködés

A szülőkkel napi szinten fenntartunk egy őszinte, korrekt, a kölcsönös bizalmon alapuló kapcsolatot.

A szülők és a bölcsőde folyamatosan tájékoztatják egymást a gyermek fejlődéséről. A tájékoztatás mindig őszinte, hiteles személyes hangvételű, az érintett személyiségi jogait tiszteletben tartó. Időpont egyeztetést követően lehetőséget biztosítunk a szülőknek a gyermekkel kapcsolatos kérdések megbeszélésére.

A sajátos nevelési igényű gyermekek szüleivel való kapcsolattartás, személyes találkozások száma gyakoribb, igazodik a szülő igényeihez.

A Team megbeszéléseken részt vesz a gyermek kisgyermek nevelője, gyógypedagógiai asszisztens, a gyógypedagógus, bölcsődevezető és a gyermekorvos. Az ilyen jellegű találkozások lehetőséget adnak arra, hogy a szülő reális képet kapjon gyermekéről, gondozási, nevelési kérdéseire választ kapjon.

Az idei évben megrendezésre került „Kertvárosi Pedagógiai Napok”-on bölcsődénk is részt vett.

A kerület Pedagógiai Napjainak keretében lehetőségünk volt az óvodai nevelésbe betekinteni. A Bölcsődéből sok kisgyermeknevelő vett részt a nyílt napokon és az előadásokon.

Nyílt napok, ünnepek:

A nevelési év során törekedtünk arra, hogy a szülőket minél több rendezvényünkre bevonjuk, ezáltal erősítettük a család-bölcsőde kapcsolatát.

Közös családi programok:

- ✦ Farsang
- ✦ Tavasz alkotó délután,
- ✦ Anyák napja
- ✦ Gyermeknap,
- ✦ Bölcsőde-búcsúztató

- ✦ Mikulás-várás
- ✦ Alkotó délutánok
- ✦ Karácsony

V. Bölcsődei ételmezés:

A gyermekek ételmezése intézményünkben központi étlap alapján történik, melyet dietetikusok és az ételmezésvezetők közösen készítenek el.

Az étlapok tervezése során folyamatosan figyelembe vesszük a törvényi változásokat, igyekszünk minél zökkenő mentesebbé tenni a gyermekek számára a változások bevezetését, nagy hangsúlyt fordítunk a fokozatosságra.

A 37/2014 (IV.30) EMMI rendelet módosítása számos változást hozott a gyermek ételmezés területén.

A szülők számára több alkalommal tartottunk tájékoztatást a változásokról, egybekötve étel bemutatóval, ahol megismerhették az ételmezés során felhasznált alapanyagokat, valamint az egészséges táplálkozás irányelveit.

Az elmúlt évben a Szivárvány, Bóbita és Napsugár Bölcsődékben volt ételbemutató és kóstoló a gyermekek és szülők számára.



VI. Karbantartás-felújítás:

A 2017 évben is a költségvetés végrehajtását a gazdaságosság, hatékonyság figyelembevétele jellemezte, a működéshez szükséges legfontosabb eszközök kerültek beszerzésre.

Az öt bölcsőde készpénzigénylésein túl a kiadásokat igyekeztünk átutalással teljesíteni.

2017 évi költségvetés során az alább felsorolt működéshez szükséges kiadásaink voltak:

- ✦ Folyamatos élelmiszer beszerzés,
- ✦ Üzemeltetési-karbantartási kiadások,
- ✦ Tisztítószer beszerzés,
- ✦ Kommunikációs szolgáltatások kiadásai,
- ✦ Könyv-folyóirat beszerzés,
- ✦ Irodaszer beszerzés,
- ✦ Kis értékű tárgyi eszköz beszerzés,
- ✦ A Centi, Napsugár Bölcsőde zsírfogó tisztítása,
- ✦ A szakmai eszközök, játékok, gyermek bútorok vásárlása,
- ✦ Konyhai eszközök, edények vásárlása,
- ✦ Méteráru vásárlás a gyermekek ágyneműjének elkészítéséhez,
- ✦ Időszakos gyermekfelügyeleti csoport bútor és játékeszköz beszerzés,
- ✦ Az öt Bölcsőde részére játék beszerzés,
- ✦ 2 db nyomtató és 1 db monitor beszerzés,
- ✦ Salgó polcrendszer beszerzés.

Felújítások:

- ✦ Borostyán Bölcsőde fürdőszobai törölköző állvány beszerzése,
- ✦ Szivárvány Bölcsőde folyosó, csoportszobák, átadók festése,
- ✦ Bóbita Bölcsőde teljes körű udvar felújítás,
- ✦ Centi Bölcsőde 1 udvar felújítása, műfűvel való borítás, valamint térkő burkolat elhelyezés,
- ✦ Centi Bölcsőde 1 teraszának térkővel való borítása,
- ✦ Centi Bölcsőde három bejárati ajtóinak cseréje,

- ✦ Centi Bölcsőde időszakos felügyeleti csoport szoba festése, laminált parkettával való borítása,
- ✦ Centi Bölcsőde udvarán meglévő kerítések cseréje,
- ✦ Valamennyi bölcsőde udvari játszóeszközeinek felülvizsgálata, javítása.



A kerület bölcsődéi a Napsugár Bölcsőde kivételével régi épületek, az állag megóvás mellett néhány intézményben nagyobb felújításra, nagyobb ráfordításra lenne szükség.

VII. Ellenőrzések

A helyi szakmai program működésének, ellenőrzésének rendszere

A bölcsődében több rétegű ellenőrzési feladatokat végzünk. A szakmai ellenőrzés tematikáját, rendszerességét a „Szabályzat a bölcsőde szakmai ellenőrzéséről” készült szabályzatunk tartalmazza, mely megkönnyíti a bölcsődevezetők, kisgyermeknevelők munkáját. Részletesen tartalmazza a szakmai tevékenységgel összefüggő ellenőrzési feladatokat:

- ✦ A szakmai program és az éves munkaterv végrehajtásának ellenőrzése.
- ✦ Éves tervezés tematikus foglalkozási áganként (technikai, kisgyermeknevelői, étellemezéssel kapcsolatos tevékenységek ellenőrzése).
- ✦ Lebontás – havi /egyéni fejlesztések

A gyermek egyéni fejlődését tükröző feljegyzések:

- ✦ Negyedéves jellemzések, üzenő füzetek, törzslapok.
- ✦ A bölcsőde és a család kapcsolata csoportonként / családlátogatás /.
- ✦ A szakmai munka tartalmának és színvonalának viszonyítása.
- ✦ Szolgáltatások minőségének ellenőrzése.
- ✦ A felvételi naplók és a gondozással, neveléssel, fejlődéssel kapcsolatos adminisztráció folyamatos szabályszerű vezetésének ellenőrzése.

2017 évben folyamatosan zajlott a bölcsődék szakmai munkájának ellenőrzése, a kerület bölcsődéiben a szakmai munka egységesítésére törekszünk. Az ellenőrzések során az intézményekben folyó szakmai munka megfelel a törvényi, szakmai előírásoknak.

A szakmai ellenőrzések tapasztalatai:

A bölcsődék tárgyi felszerelése számban megfelelő és biztosított. A csoportszobák berendezései méretei a korosztálynak megfelelőek. A kiszolgáló helységek, a gyermeköltözők, fürdőszobák felszerelése megfelelőek, de állapotuk elavult.

Az udvarok, játszóterek felszerelésének bővítésére lenne szükség a Centi Bölcsődében.

VIII. Az Intézmény kapcsolatrendszere:

Fenntartói szinten:

- ✦ Polgármesteri Hivatal,
- ✦ Képviselő-testület,
- ✦ Bizottságok, Egészségügyi és Szociális Bizottság
- ✦ Humán Ügyosztály
- ✦ Ügyosztályok, stb.

Hatósági, ellenőrzési szinten:

- NÉBIH

Gyermekvédelmi szinten:

- ↳ Napraforgó Család- és Gyermekjóléti Szolgálat
- ↳ Gyermekjogi képviselő
- ↳ 15/1998. (IV. 30.) 2. §
- ↳ Fővárosi XVI. kerületi Pedagógiai Szakszolgálat

Továbbképzési szinten:

- ↳ Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet (Budapest)
- ↳ Szakképző iskolák

Társintézmények szintjén:

- ↳ Óvodák
- ↳ Védőnői Szolgálat
- ↳ Egyéb szociális intézmények
- ↳ Korai Fejlesztő központ
- ↳ Tanulási Képességet Vizsgáló Szakértői és Rehabilitációs Intézet

Érdekképviseleti szinten:

- ↳ Közalkalmazotti Tanács
- ↳ Szülői Érdekvédelmi Fórum

Szülőkkel gyakorolt partnerkapcsolati formák:

- ↳ Szülőcsoportos beszélgetés
- ↳ Szülői értekezlet
- ↳ Nyílt napok
- ↳ Ünnepek

Szülői Fórum:

Minden bölcsődében működik Szülői Érdekvédelmi Fórum

A Fórum tagjai az adott részleg szakmai programjába betekintést nyerhetnek.

Napraforgó Család és Gyermekjóléti Központ:

2017 évben az Egyesített Bölcsőde intézményei, aktívan részt vettek, folyamatosan együttműködtek a Napraforgó Család- és Gyermekjóléti Központ munkatársaival.

A bölcsődék jelzőrendszeri kötelezettségüket folyamatosan ellátták.

A gyermekvédelemmel kapcsolatban minden bölcsődében gyermekvédelmi felelős végzi a családok támogatását.

Az észlelő és jelzőrendszer az intézmények között jól működik, a gyermekvédelmi feladatokkal megbízott kollégák lelkiismeretesen végzik munkájukat.

Az öt gyermekvédelmi felelős félévente közös megbeszélést tart, év végén beszámolót készítenek.

A kerületen kívüli szakmai kapcsolatunk a Magyar Bölcsődék Egyesületével, a budapesti Egyesített Bölcsődevezetőkkel megfelelő.

Meggyőződésem, hogy a nehézségek ellenére az Intézmény teljesíti küldetését, feladatait és többletfeladatokat is vállal szolgáltatásaival. Az Intézmény munkatársai sokszor erőn felül teljesítenek, melyet hivatástudatból, a gyermekek és a kerület szeretetért tesznek.

Kérem beszámolómmal elfogadását.



Tamás Jánosné
Tisztelettel: Tamás Jánosné
Intézményvezető



www.szei.hu

Újpest Önkormányzatának Szociális Intézménye

Központi Igazgatás

1042 Budapest, Deák Ferenc u. 93.
Tel.: 231-6010, 231-0000 Fax: 390-4370
E-mail: szeiujp@axelero.hu



Budapest Főváros
XVI. kerület Önkormányzata
1163 Budapest Havashalom út 43.

ikt.sz.: 31/2018
ügyintéző: Bruzsa Melinda
gazdasági vezető
tel: 231-6015
tárgy: 2017. évi gazdálkodói jelentés

Dobrosiné Ladjánszki Tímea
Humán Ügyosztály
Intézményi Iroda
részére

Tisztelt Főosztályvezető Asszony!

A Társulási Megállapodásban foglaltak szerint megküldjük Önök részére a 2017. év gazdálkodásáról elszámolásunkat szíves felhasználás céljából.

Az "Aranyhíd Gyermek Átmeneti Otthona" látja el 2003-tól - ellátási szerződés keretében - a XVI. kerület gyermekek átmeneti szociális, otthoni ellátását.

Személyi juttatás (bér):	2.370.104.-
Közlekedési költségterítés:	81.972.-
Megbízási díj	79.675.-
SZEMÉLYI JUTTATÁSOK ÖSSZESEN:	2.531.751.-

Szociális hozzájárulási adó	533.594.-
JÁRULÉK ÖSSZESEN:	533.594.-

Dologi kiadások	1.167.602.-
1.) Szakmai anyagok	
Gyógyszer beszerzés	7.596.-
2.) Üzemeltetési anyagok	93.387.-
3.) Szolgáltatások	
Telefon	5.406.-
Internet	15.991.-
Vásárolt élelmezés	194.159.-
Közüzemi díjak	299.043.-
Karbantartás, kisjavítás	67.801.-
Szakmai és egyéb szolgáltatás	282.627.-

4.) Egyéb dologi	
Áfa	201.587.-
Egyéb dologi	5.-

Zsebpénz	0.-
----------	-----

Beruházás	19.951.-
-----------	----------

Felújítás	441.671.-
-----------	-----------

KIADÁS ÖSSZESEN:	4.694.569.-
-------------------------	--------------------

Normatíva 2 fő részére:	0.-
Bevétel XVI. kerülettől:	3.778.480.-


BEVÉTEL ÖSSZESEN:	3.778.480.-
--------------------------	--------------------

1 fő 1 napi bevétele: 5.176.-

1 fő 1 napi kiadása: 6.413.-

Budapest, 2018. március 26.

Tisztelettel:


Dr. Varga József
igazgató



Kapják: Címzett
 Irattár



SUPPORT

HUMÁN SEGÍTŐ ÉS SZOLGÁLTATÓ ALAPÍTVÁNY

CSALÁDOK ÁTMENETI OTTHONA

SZAKMAI BESZÁMOLÓ

(A családok átmeneti otthona 2017. évi tevékenységről Budapest XVI. kerület képviselőtestülete részére)

I. Az intézmény célkitűzése

Intézmény az átmenetileg lakhatási nehézségekkel küzdő gyermekes családoknak, várandós, esetlegesen bántalmazott anyáknak nyújt segítséget problémáik megoldásában. A bekerülő családok az együttes elhelyezés révén megőrzik egységüket, így a gyermeket vagy gyermekeket nem kell elszakítani szüleiktől a szociális krízis miatt. Ezt az átmeneti ellátást tizenkét hónapra vehetik igénybe a rászorult családok, ami szükség esetén hat hónappal meghosszabbítható. Fontos a családok az intézményből való kikerülésének elősegítése, önálló életének erősítése, erőforrásaik olyan fejlesztése, amelynek segítségével a szolgáltatás igénybe vétele után alkalmassá válnak az önálló életvitel ismételt kialakítására. Ennek megvalósítására komplex család gondozási programot biztosít az intézmény.

II. A szolgáltató tevékenység alapelvei

Az intézmény igénybevétele az önkéntesség elvén alapul, ennek megfelelően a szolgáltató tevékenység elsődleges alapelve az ellátást igénybe vevő szülők és gyermekek emberi méltóságának, önrendelkezési jogának tiszteletben tartása.

Az intézmény által nyújtott szolgáltatásokat olyan módon szervezzük, hogy az ne sértse a családok autonómiáját.

III. Az intézmény működése

1. Az intézménybe történő felvétel

Az intézményünkbe a családok saját kérelmük, vagy az illetékes családsegítő és gyermekjóléti szolgálat javaslata alapján kerülnek felvételre. A felvételtől szóló döntést egy személyes interjú előzi meg, amelyen a család tájékoztatást kap a szolgáltatás igénybevételének feltételeiről, az intézmény működéséről és a házi rendben foglalt szabályrendszeréről, az intézmény vezetése pedig képet kap a család előtt álló kihívásokról, illetve a megoldásra váró problémákról. Kedvező döntés esetén az intézmény a családdal gondozási megállapodást köt. Ebben a megállapodásban a család vállalja, hogy megfizeti az intézmény által megszabott személyi térítési díjat, elfogadja a házi rendet, és együttműködik a gyermekjóléti szolgálattal. Az intézmény szolgáltatásának igénybevétele önkéntes.

2. Az intézményben végzett gondozási tevékenység

A felvétel után megkezdődik a család komplex családgondozási folyamata, amelynek főbb elemei a következők:

- A kikerülési motiváció folyamatos fenntartása, előtakarékosági programban való részvétel szorgalmazása.
- A családok belső erőforrásainak feltérképezése.
- A családok rokoni, társadalmi és intézményi kapcsolatainak erősítését, helyreállítását elősegítő szolgáltatások biztosítása.
- Ügyintézés, információ közvetítés, tanácsadás, érdekképviselés.
- Jogsegélyszolgálat.
- Mentálhigiénés segítségnyújtás.
- Alternatívák kidolgozása az intézményből való kikerüléshez, és a lakhatás hosszú távú megoldására.
- Kapcsolatfelvétel a szélesebb család körében.
- Albérleti lehetőségek keresése.
- Gazdálkodási terv készítése a kikerülés utáni hónapokra fókuszálva.
- Rendszeres jövedelem – megfelelő munkahely megtalálásának segítése.
- Gyermekjóléti szolgálattal való folyamatos kapcsolattartás.

A gondozást intézményünkben családsegítő, gyermekgondozó, pszichológus, pszichiáter, mentálhigiénés szakember és jogász munkatársak végzik.

3. Az intézményben történő ellátás megszűnése

A család gondozása a gondozási idő lejártá, vagyis egy-másfél év után szűnik meg. A problémák idő előtti megoldódása vagy bármilyen más ok miatt a család is dönthet úgy a gondozási folyamat bármely pontján, hogy felbontja a gondozási megállapodást, és kiköltözik az intézményből. Az intézmény is felbonthatja idő előtt a megállapodást, amennyiben az igénybevevő nem tartja be a gondozási megállapodásban foglaltakat, nem működik együtt az intézmény munkatársaival, nem fizeti a vállalt személyi térítési díjat, vagy súlyosan megsérti az intézmény házirendjét.

IV. Az otthon által a 2017. évben biztosított szolgáltatások, ellátások

1. A szülők számára a 2017. évben biztosított szolgáltatások:

- *Háztartásgazdálkodási csoport, életvezetési, gyermeknevelési tanácsadás*

Az otthonban lakó családok rendszerint komplex problémahalmazzal küzdenek. Az intézményünkben folyó szociális munka során igyekszünk ezen problémák mindegyikével foglalkozni. Folyamatos nehézséget jelent a háztartásvezetés, az anyagi források beosztásának kérdése, amit kiemelten kezelünk. Felajánljuk háztartási napló vezetését, amelyen a család nyomon tudja követni, hogy mire mennyi pénzt költött, és ennek átlátása után közösen stratégiát dolgozunk ki a források hatékonyabb felhasználására. Hasonlóan fontosnak tartjuk az életvezetési és gyereknevelési tanácsadást, amelyek révén a konfliktus-mentesebbé válhat a családi élet, és a jobb szülői nevelési kompetenciák egyértelműen a gyermekek javát szolgálják.

-

- *Filmklub szülők számára* A vetítések között egyaránt vannak olyan alkotások, amelyek valamilyen módon elgondolkodtatóak lehetnek, vagy megoldási stratégiákat közvetíthetnek a szülők felé, esetleg pusztán a szórakozást szolgálják, mert a szülők számára is fontos, hogy néha kiszakadjanak a mindennapok problémái közül. A filmklub idején az intézmény munkatársai látják el a gyerekek felügyeletét.

- *Jogi tanácsadás*

A hozzánk érkező családoknál gyakoriak a rendezetlen jogi ügyek, például a válóperek, gyermektartás-megállapítások, örökségi és ingatlanügyek. Az ilyen ügyekben való eligazodáshoz intézményünk jogi tanácsadást biztosít, az ügyintézésben pedig az intézmény családsegítői segítenek.

- *Intézményi kapcsolattartás koordinálása*

Az intézményünk munkatársai a szülőkkel együttműködve tartják a kapcsolatot azokkal az intézményekkel, amelyekkel a család kapcsolatban áll. Szükség esetén közvetítünk, kezeljük a felmerülő konfliktusokat, képviseljük a klienseink érdekeit.

- *Adósságkezelés segítése*

Az intézményeinkben lakó családoknál a rossz anyagi helyzet miatt visszatérő probléma az eladósodottság. Ennek megoldására segítünk a családoknak felkutatni az adósságrendezési lehetőségeket, szükség esetén pedig szakembert is bevonunk ebbe a folyamatba.

- *Mentálhigiénés tanácsadás és konzultáció*

A szülők lelki egészsége kiemelt fontosságú, mind a saját, mind pedig gyermekeik érdekében, de más területeken, például a munkaerőpiacon való érvényesülés terén is nagy jelentősége van. Ezért intézményünkben mentálhigiénés szakember áll a családok rendelkezésére.

- *Ingatlanpiaci tanácsadás*

A tartós és biztonságos lakhatás megoldása az egyik legnagyobb kihívás, amellyel a családjaink küzdenek. Családsegítőink segítenek felkutatni a különböző lakhatási lehetőségeket – önkormányzati bérlakás, albérlés, lakáshitel-felvétel –, segítenek a szükséges nyomtatványok kitöltésében és célba juttatásában.

- *Munkaerő-piaci reintegráció előkészítése, segítségnyújtás az álláskeresésben*

A családok helyzetének javításához elengedhetetlen, hogy a család felnőtt tagja(i) elhelyezkedjenek, és a transzferjövedelmeken túl munkajövedelemhez is jussanak. Lakóink munkaerő-piaci reintegrációja komplex feladat, szükség van hozzá többek között az önbizalom erősítésére, az önismeret fejlesztésére, a munkalehetőségek felkutatására, egy a munkaadók figyelmét felkeltő önéletrajz elkészítésére, a napirend, a gyerekek iskolába-óvodába járásának megszervezésére, esetenként gyerekfelügyelet biztosítására. Intézményünk dolgozói mindezekben segítenek, hogy a munkaerő-piaci reintegráció sikeres legyen.

- *Telefonálási és internetezési lehetőség*

Intézményünkben a lakóknak internetezési és telefonálási lehetőséget biztosítunk az

álláskereséshez, a hivatalos ügyek intézéséhez, a családi kapcsolatok ápolásához. A hivatalos ügyek intézésekor szükség esetén intézményünk munkatársai beszélnek a kliens nevében, de alapvetően az az elvünk, hogy ha képes rá, akkor az ügyfél maga intézze az ügyeit.

- *Hivatalos ügyek intézésében való segítségnyújtás*

Intézményünk munkatársai segítséget nyújtanak a klienseknek hivatalos ügyeik intézésében, például beadványok, fellebbezések, kérelmek fogalmazásában, űrlapok kitöltésében, képviselik az ügyfelek érdekeit, szükség esetén közvetítenek.

- *Pszichiátriai segítségnyújtás*

2017-ben új szolgáltatásként bevezettük az intézményben lakók számára a pszichiátriai segítségnyújtást, mivel az utóbbi években azt tapasztaltuk, hogy egyre több pszichiátriai problémával küzdő kliens érkezik az intézményünkbe. Most rendszeres időközönként pszichiáter áll lakóink rendelkezésére az intézményünkben, aki egyrészt szűri a pszichiátriai problémákat, másrészt racionalizálja, és kontroll alatt tartja a (korábban kontroll nélkül szedett) gyógyszereket.

2. A gyermekek számára a 2017. évben biztosított szolgáltatások:

- *Játszóház*

A gyerekek traumatizáltságának enyhítése kiemelt fontosságú feladata intézményünknek. Ennek egyik eszköze a heti több alkalommal megtartott játszóházi foglalkozás, amelynek célja, hogy a gyerekek az intézmény által biztosított játékokkal szabadon játszhassanak, hogy ezzel is kicsit kiszakadjanak a mindennapokból. A játszóház arra is alkalmat teremt, hogy a képzett nevelők a gyakorlatban is mintát közvetítsenek a szülők felé a gyerekekkel való helyes foglalkozásról, az erőszakmentes konfliktuskezelésről, illetve arra, hogy a szülők megtapasztalják, hogy a gyermekekkel való foglalkozás, a közös játék mennyire javíthat egy gyermek lelki állapotán, magatartásán.

- *Filmklub*

Rendszeresen szervezünk filmklubot a gyerekeknek. A vetítéseket az intézmény klubhelyiségében tartjuk, kivetítő segítségével. Főleg rajzfilmeket vetítünk. A program nagy népszerűségnek örvend a gyerekek körében.

- *Mozgásfejlesztés és egyéb fejlesztő foglalkozások*

Az intézményünkben lakó gyermekek többsége hátrányos helyzetű, amivel az is vele jár, hogy sokuk nem kapja meg a majdani sikeres iskolai előmenetelhez szükséges fejlesztéseket, kompetenciákat. Ezen hátrány enyhítésére fejlesztő foglalkozásokat tartunk, amelyeken egyénre szabva igyekszünk fejleszteni a gyerekek különböző képességeit.

- *Korrepetálás*

A családi háttér esetleges hiányosságai miatt a nálunk lakó gyerekek sokszor küzdenek tanulási nehézségekkel. Ezért a korai fejlesztés mellett a konkrét iskolai feladatok sikeresebb teljesítésében is segítünk a gyerekeknek, amennyiben szükség van rá. Az

intézmény könyvtárában elérhetőek fejlesztő kiadványok és kötelező olvasmányok.

- *A pedagógiai szakszolgálat szolgáltatásaihoz való hozzáférés biztosítása*

Fontosnak tartjuk, hogy az intézményeinkben lakó gyerekek minden szolgáltatáshoz hozzáférjenek, ami sikeresebb életpályához segítheti őket. Ennek érdekében jó kapcsolatot alakítottunk ki a helyi pedagógiai szakszolgálattal, amelynek szolgáltatásait – fejlesztés, gyermekpszichológus – a nálunk lakó gyerekek rendszeresen igénybe veszik.

- *A köznevelési intézményekhez való hozzáférés biztosítása*

A helyi iskolával és óvodával régi kapcsolatot ápolunk. Ezen intézmények azonnal felveszik a hozzánk költöző családok gyermekeit, a sajátos nevelési igényűeket is, akár a tanév végén is.

3. A családok egésze számára a 2017. évben az alábbi szolgáltatásokat biztosítottuk:

- *Személyi higiéné biztosítása, mosási lehetőség, tisztító és tisztálkodási szerek biztosítása, ruhanemű, textil, ruházat, ágynemű, törölköző*

Intézményünk közös fürdőszobában, beosztás szerinti mosógéphasználattal biztosítja a tisztálkodási és mosási lehetőséget. A lakószobák tisztán tartását és a közös helyiségek szintén beosztás szerinti takarítását naponta ellenőrzi. Intézményünk rendszeresen fogad ruhaadományokat intézményektől és magánszemélyektől.

- *Élelmezés, főzési lehetőség, élelmiszer nyersanyag biztosítása, élelmiszersegély-akciók*

Intézményünkben közös konyhák állnak a családok rendelkezésére. Krízis esetén alapvető élelmiszerekkel segítjük a családokat. Az elmúlt évek során jó kapcsolatot építettünk ki a Magyar Élelmiszerbank Egyesülettel, amely rendszeresen támogatja a családjainkat élelmiszerekkel. A tavalyi év végén szintén az Élelmiszerbank Egyesületen keresztül napi szintű együttműködésünk kezdődött egy Aldi áruházzal, amely minden nap rendelkezésünkre bocsátja az előző napról megmaradt pékárut, illetve más élelmiszereket, amelyek az intézményeinkben élő családok között osztunk szét.

- *Szolgáltatásokhoz és juttatásokhoz való hozzáférés biztosítása*

A hozzánk érkező családok sok esetben nem jutnak hozzá azokhoz a szolgáltatásokhoz, illetve szociális juttatásokhoz, amelyekre jogosultak lennének, és amelyek javíthatnának a helyzetükhöz. Az intézményünkben töltött idejük alatt tájékoztatjuk az őket megillető szolgáltatásokról és juttatásokról, és segítünk az ügyintézésben, hogy azokhoz hozzá is jussanak.

- *Egészségügyi ellátáshoz és védőnői szolgáltatásokhoz való hozzáférés biztosítása*

A hozzánk érkező családok sokszor különféle egészségügyi problémáktól szenvednek. Ezek megoldása, illetve kezelése elengedhetetlen fontosságú az egészségük, de akár munkaerőpiaci, iskolai lehetőségeik, teljesítményük javítása érdekében is. Ezért gondozási programunk részét képezi az egészségügyi problémák feltérképezése, és azok kezelésének elősegítése. Anyagi krízis esetén intézményünk segítséget nyújt a gyógyszereik kiváltásához.

- *Családi nap, közösségi programok*

A család kohéziójának erősítéséhez fontosnak tartjuk, hogy intézményünk évente többször olyan programokat biztosítson, amelyeken az egész család részt vesz. A közös élmény jótékonyan hat a családtagok lelki egészségére, a családok felnőtt és gyermek tagjai közötti kapcsolatra, illetve családok egymás közötti és az intézmény munkatársaival való kapcsolatára is.

- *Önsegítő csoportok*

Intézményeinkben önsegítő csoportokat is szervezünk, mert úgy véljük, hogy a klienseink helyzetének javításához elengedhetetlen, hogy pozitív példákat lássanak, amely pozitív példákat leginkább saját közegük, saját sorstársaik tudják biztosítani számukra. Egyes klienseink – a munkaerőpiacon, a családi kapcsolatok rendezésében, a gyereknevelésben elért – sikerei ösztönzőleg hathatnak intézményünk más lakóira is.

V. A 2017. év főbb programjai

- *Farsang – 2017. február*

Az ünnepségre a családokkal közös fánksütéssel, díszítéssel készülődtünk, mindenki beöltözött, felnőttek és gyermekek egyaránt. Háromtagú zsűri bírálta a jelmezeket, külön díjakkal jutalmazva a legviccesebb, legszebb és legötletesebb alkotásokat, mindenki kapott jutalmat. Tombola is volt, mely nagy izgalmat és evetéseket okozott a családok között. Mindenki nagyon jól érezte magát, a farsang végét a farsangi bál zárta le, mely közös táncolással, mókával ért véget.

- *Húsvét – 2017 tavasz*

A tavalyi évben is több alkalommal eljöttek hozzánk az Országos Bábmisszió munkatársai, mely kapcsán bábelőadásokat tartottak családjaink részére. Az előadás után a gyermekek és szüleik egy zenés, beszélgetős foglalkozáson vettek részt. Az első ilyen bábelőadás tavasszal, a húsvéti ünnepségre épülve került előadásra.

- *Családi nap – 2017 nyár eleje*

Nyár elején a szokásos családi napunkat megtartva a hagyománnyá váló közös bográcsozással, főzéssel, sport programokkal töltöttünk egy napot. A főzéshez az alapanyagokat, felszereléseket Intézményünk biztosította. Vállalkozó családfők, szülők készítették közösen kollegáinkkal az ételeket, az anyák süteményt sütöttek, míg a gyerekek sportvetélkedőn vettek részt.

- *Kirándulás – 2017. augusztus*

2017. 08. 17-én közös szabadidős tevékenység keretében a Póni Kaland Minifarmon vettünk részt, ahol a tulajdonos hölgy invitálta meg Intézményünket egy családi napra. A pónifarm bemutatása után a gyerekek lovagoltak, pónilovat simogattak, kocsikáztak. A tulajdonos hölgy egy korábban megszervezett adománygyűjtés alkalmával, minden családnak, gyermeknek osztott adományt. A program után közös pizzázás volt, a gyermekeket jégkrém várta. A program után élményeikhez kapcsolódva a gyermekeknek rajzversenyt hirdettünk, mely résztvevőit jutalmaztuk. Az első helyezett rajzát egy köszönőlevél kíséretében eljuttattuk a Pónifarm tulajdonosának.

- *Mikulás ünnepség – 2017. december*

2017. 12. 06-án meglátogattak bennünket a Mikulás és a krampusza. Klubhelyiségünkben közös énekléssel vártuk őket. Minden gyermeket név szerint szólítottak és néhány mondatos jellemzéssel átvehették csomagjaikat a gyermekek.

- *Karácsony*

Advent heteiben lázas készülődéssel vártuk a karácsonyt. Heti több alkalommal is táncpróbát tartottunk. Intézményi programunk keretében, 2017. 12. 17-én megtartottuk a karácsonyi ünnepségünket melyre meghívtuk támogatóinkat is. Nagyon szép, tartalmas műsort adtak elő lakóink dolgozóinkkal együtt, majd a várva várt ajándékosztás keretében a gyerekek átvehették személyre szóló ajándékaikat. Az estét a svédasztalos vacsorát követően egy táncos zenés bál zárta. Mindenki nagyon jól érezte magát.

- *Szilveszter*

Az évet a szilveszteri közös estével, tánccal, szórakozással és az újév köszöntésével zártuk néhány kollegánkkal és lakóinkkal.

VI. Statisztikai adatok

Intézményünk a 2017. évben 40 férőhelyen 40 családot, összesen 146 főt (ebből 63 fő felnőtt, 83 gyermek) látott el.

Az ellátási napok száma összesen 15.177, az egy főre jutó átlagos gondozási napok száma pedig 103,95 nap volt.

VII. A bekerülő családok általános jellemzői

Az utóbbi években bekerülő családok jelentős része több problémával kénytelen szembenézni, egyre nehezebb sorsú családok kerülnek otthonunkba. Ez mindenekelőtt a szegénységet jelenti, sokan eladósodottak, de legalább ilyen nagyságrendű probléma a családi háttér, a természetes segítő kapcsolatok hiánya (Pl. egyedülálló anya több gyermekkel, férj, élettárs, szülői háttér nélkül).

Egyre nagyobb létszámban jelennek meg intézményünkben a gondozott pszichiátriai beteg felnőttek, illetve a középsúlyos fogyatékkal rendelkező szülők is, akiknek ellátása, gyermekeik nevelésében való támogatása munkatársainktól még fokozottabb szakmai munkát igényel. Jellemző az alacsony iskolai végzettség, és a munkaerő piaci tapasztalat hiánya is.

Kivétel nélkül minden család számára rendkívül nagy kihívást jelent a hosszú távú, biztonságos lakhatás biztosítása. Az elmúlt években az eddig igénybevett lakhatási lehetőségek (albérlet, önkormányzati lakás, esetleg ingatlanvásárlás) még elérhetlenebbé váltak a szegényebb rétegek számára, ezért mind többen ragadnak benne a rendszerben, még akkor is, ha más problémáik nincsenek. Nálunk is mind nagyobb számban jelennek meg olyan családok, akik korábban már laktak az intézményünkben.

VIII. A bekerülés jellemző okai:

- A család megélhetési (anyagi, életvezetési) és lakhatással összefüggő problémái (kríziselhelyezés; hajléktalanná válás; elégtelen, egészségtelen lakhatási körülmények),
- a szülők és a gyermekek egészségi problémái, szenvedélybetegség, a családban,

- bántalmazás (fizikai, szexuális, lelki),
- családi konfliktusok (szülők egymás közötti, szülők-gyermek közötti),
- a gyermek(ek)nek magatartási és tanulási problémái voltak.

Elmondható, hogy az esetek többségében ritkán fordult elő egyetlen ok, mely miatt az intézmény szolgáltatását kérték a szülők, törvényes képviselők. Sokkal inkább jellemző volt a problémák halmozott, komplex megjelenése. A családokra jellemző, hogy nagyon szűk az a társas mező, melyben életük zajlik, kapcsolataik zöme az ellátórendszerre korlátozódik.

Az otthonba kerülő családok többsége rendkívül rossz körülmények közül kerül az intézménybe (zsúfoltság, komfortnélküliség, vizes, leromlott lakás), az albérletek megszűnésének legfőbb oka a családok fizetésképtelenné válása. Már a felvétel időszakában látható, hogy a gondozási idő letelte utáni lakhatásuk biztosításához jelentős erőforrásokat kell mozgósítani.

Az otthonban gondozott családok bemutatása

1. család

Az édesanya és gyermeke 2016. február 1. és 2017. február 20. között volt az intézményünk lakója. A család felvételét intézményünkbe a XVI. kerületi Napraforgó Család- és Gyermekjóléti Központ javasolta, hogy a gyermek ellátására az anya esélyt kaphasson, illetve elkerülje a gyermek szakellátásba kerülését.

Az anya korábban a XVI. kerületi Négylovas utcában lakott, amely azonban az ott élő rokonok létszáma, illetve a lakás állapota miatt alkalmatlan volt a gyermek hazaadásához. Az anya és újszülött gyermeke odaköltözését a védőnő és a küldő központ sem támogatta, mivel ez az ott élő és nevelkedő gyermekek ellátását is veszélyeztetné, ezért vált szükségessé az átmeneti otthonban történő elhelyezés.

A családban korábban fellépő problémák miatt az anya hét másik gyermeke nevelkedett szakellátásban, illetve rokonoknál, családba fogadással, akikhez azonban kötődik, rendszeresen látogatta őket, és más módokon is tartotta a kapcsolatot velük. A kapcsolattartási időpontokat számon tartotta.

Az anyáról feltételezhető volt, hogy közép súlyos mentális retardációban szenved, amelyről dokumentációval nem rendelkezünk, de egyértelmű volt, hogy fokozott segítséget és odafigyelést igényelt intézményünk munkatársai részéről. Ugyanakkor anyával való együttműködésünk jó volt, úgy láttuk, hogy minden tőle telhetőt megtett, hogy gyermekének, amit csak tud, megadjon, és megfelelően gondozza-ellássa.

A gyermeket rendszeresen eljuttatta a gyermekorvoshoz és a védőnőhöz, így a gyermek fejlődését egészségügyi szakemberek is megfelelően figyelemmel kísérték. A szükséges vizsgálatokra és védőoltásokra odafigyelt, azokban a gyermek időben részesült. Intézményünk munkatársainak tanácsait megfogadta, javaslatait igyekezett betartani, sokszor igényelte is. A megállapodásainkat betartotta, konfliktusa eddig a szakembereinkkel nem alakult ki. Az intézmény házirendjében foglaltakat is betartotta, figyelmeztetésben nem kellett részesítenünk. A többi lakóval is rendszerint megtalálta a közös hangot. Környezetére igényes volt. Káros szenvedélyei nem voltak.

Ugyanakkor nagyon nehéz helyzetben volt. Bevétele rendkívül alacsony volt, mindössze a családi pótlékból és a GYES-ből állt, amiből azonban korábbi tartozásai levonásra kerültek, így a teljes havi bevétele mindössze 26.365 forint volt. Intézményünk is támogatta őt élelmiszerrel, gyógyszerrel, pelenkával, a gyermek ellátásához szükséges eszközökkel stb., mert bármennyire is megfogadta a pénzbeosztásra vonatkozó tanácsainkat, ilyen kis összegből nem tudott mindent beszerezni, amire a gyermeknek és saját magának alapvetően szüksége volt. A kisfiúnak tejallergiája volt, ezért speciális tápszerrel lehetett csak táplálni, ami plusz költséget jelentett az anya számára. A Napraforgó Család- és Gyermekjóléti Központ segítségével sikerült elérni, hogy a Gyermekétkeztetési Alapítvány egy kisebb összeggel havonta támogassa az anyát. Az anya elsődleges prioritásként kezelte a gyermekét, és a kevés pénzből először a gyermek szükségleteit elégítette ki. Egyszer konkrétan meg is fogalmazta, hogy „ez a pénz a gyermeké”.

Családja nem tudta támogatni anyagilag, a gyermek apjával pedig megromlott a viszonya, segítséget tőle sem kapott. Az anya végül a XVI. kerületi Négylovas utcába, a családjához költözött vissza 2017 februárjában.

A család 2016. 02.01. és 2017.02.20. között volt az intézményünk lakója. A gondozásinapjaik száma a 2017. évben: 51 nap (összesen: 385 nap)

2. család

Az anya az óvodás korú gyermekével 2016.10.03-án költözött intézményünkbe, miután a főbérrel kialakult konfliktus miatt elhagyni kényszerült 16. kerületi albérletét. Az intézményünkbe való felvételét a Napraforgó Család- és Gyermekjóléti Központ javasolta. A beköltözés időpontjában az anya rendelkezett munkahellyel, de ezt nem sokkal később elvesztette.

A család beköltözése után sokrétű problémahalmaz kezdett körvonalazódni. Az anya hangulatingadozásai pszichiátriai problémákat sejtettek. A gyakran volt lehangolt, olykor az egész napot az ágyban töltötte, ami miatt előfordult, hogy a gyermekét sem látta el, máskor viszont nagyon feldobott volt. Gondozási előzményeiből kiderült, hogy ez nem új probléma volt, emiatt volt kénytelen gyakran változtatni a lakhelyét és a munkahelyeit.

Az anya labilis mentális állapota a gyermekével való kapcsolatát is negatívan befolyásolta. A XVI. kerületi Margaréta Óvoda jelezte a XVI. kerületi Napraforgó Család- és Gyermekjóléti Központnak, hogy a gyermek súlyos tüneteket mutat az óvodában, verekszik, káromkodik illetve „szexuális érdeklődést” mutat ellenkező nemű csoporttársai iránt. Az intézményünk munkatársai ezeket az otthonban nem tapasztalták, más családoktól sem érkezett ilyen jelzés felénk. Ennek az lehetett az oka, hogy az anya nagyon szigorúan bánt itthon a gyerekekkel, ezenkívül nem egyszer tapasztaltuk, hogy a saját problémáiért a gyermeket hibáztatta. Ez nagyon nagy feszültséget okozott a gyermekben, ami az óvodában tört ki. A kisfiú összességében egy súlyosan traumatizált gyermek képét mutatta.

A család gondozásában szorosan együttműködtünk a Napraforgó Család- és Gyermekjóléti Központtal, és a család intézményünkbe való beköltözése után két hónappal a Margaréta Óvoda javaslatára a három intézmény, a család korábbi gondozását ellátó XV. kerületi Fióka Család- és Gyermekjóléti Központtal kiegészülve, 2016 novemberében esetkonferenciát tartott, hogy az anyával közösen megoldást keressen az észlelt problémákra.

Az esetkonferencián abban állapodtunk meg, hogy a gyermeknek pszichiátriai kivizsgálásra van szüksége, és az anya pedig a Napraforgó Család- és Gyermekjóléti Központ pszichológusánál nevelési tanácsadáson fog részt venni.

Ezek csak részben teljesültek. Az anya a gyermeket egy elmulasztott időpont után végül elvitte a Bethesda Kórházba kivizsgálásra, ahol azt állapították meg, hogy a gyermek súlyosan traumatizált, és a családból való kiemelésre tettek javaslatot. Az anya a tanácsadáson csak két alkalommal vett részt. A kórházi vélemény, az előzmények és az intézményünkben tapasztaltak alapján úgy döntöttünk, hogy mi is javaslatot teszünk a gyermek kiemelésére.

A Napraforgó Család- és Gyermekjóléti Központ családgyógyozójának sikerült elérnie, hogy az anya el is fogadja ezt a döntést, mint a gyermek legjobb érdekét. Végül azonban váratlanul kiköltöztek egy albérletbe a XV. kerületbe. Az ügyet így átadtuk az illetékes családsegítő és gyermekjóléti szolgálatnak.

A család 2016.10.03. és 2017.02.08. között lakott intézményünkben. A gondozási napjaik száma 2017-ben: 39 nap (összesen 129 nap)

3. család

A család, egy anya iskolás- és egy bölcsődés korú gyermekével a Napraforgó Család- és Gyermekjóléti Központ 2017.02.10-én költözött intézményünkbe, mert az anyának megromlott a kapcsolata a férjével, a nagyobbik gyermek apjával. A kisebbik gyermek bölcsődébe jár, a nagyobbik iskolába, mindketten a XVI. kerületbe. Az anyának a beköltözéskor volt munkaviszonya, így rendszeres munkából származó jövedelme, amit a gyermekek után járó transzferek, valamint az apa által, a nagyobbik gyermek után fizetett gyerektartás egészített ki. A család eszközökkel ellátottsága jó.

Az anya a gondozási idő során munkahelyet váltott, és egy irodában helyezkedett el. Közben mellékállást is vállalt egy magát alapítványnak mondó zavaros háttérű szervezetnél, ahol azonban egy hónap után nem tartottak igényt tovább a munkájára, és nem fizették ki. Emiatt az anya panasszal élt az illetékes hatóságoknál. Közben a másik munkahelyét is elvesztette. Emiatt hosszabb ideig állást keresett, de a két gyermek ellátása mellett nehezen talált új munkahelyet. Nemrégiben azonban sikerült munkát találnia, és most megint dolgozik. A család transzfer-jövedelméből, a nagyobbik gyermek apja által fizetett gyerektartásból, és az anya munkajövedelméből él. Amikor az anya munkajövedelme kiesett esetenként krízisélelmiszerrel segítettük a családot, amit mi ajánlottunk fel.

A lakhatási problémáinak megoldásának érdekében az anya lakáspályázatot adott be a XVI. kerületi önkormányzathoz, ám azt a folytonos XVI. kerületi munkavállalás és ott lakás igazolhatóságának hiányában elutasították.

Az anya az intézmény életébe könnyen beilleszkedett, a több lakóval, illetve az intézmény munkatársaival konfliktusa nem alakult ki. Az intézmény házirendjének betartása nem okoz gondot számára. A lakószobáját, környezetét tisztán tartja. A gyermekeket megfelelően ellátja, az oktatási-nevelési intézményekből semmilyen jelzés nem érkezett róluk.

A családnak kevés problémával rendelkezik, csak a tartós lakhatás megoldása jelent akkora kihívást, amellyel jelenleg az anya nem tud megbirkózni.

A család gondozása jelenleg is tart.

A család 2017. február 10-én költözött be az intézményünkbe. A gondozási napjaik száma 2017-ben: 325 nap

4. család

Az anya kétéves gyermekével a XVI. kerületi Napraforgó Család- és Gyermekjóléti Központ

javaslatára költözött az intézményünkbe, mert nem maradhattak az albérletben, amelyben korábban laktak. A lakhatási problémájuk gyorsan megoldódott, így nem sok ideig laktak nálunk. Egy másik XVI. kerületi albérletbe költöztek tovább.

A család 2017. március 20. és 2017. április 3. között volt intézményünk lakója. A gondozási napjaik száma: 15 nap.

Erdőkertes, 2018. március 6.

Takács Imre

vezető

Előirat szorolva
2018. APR 03.



XVI. ker. Polgármesteri Hivatal	
Érkezett:	2018. MÁRC. 29.
Előadó:	AK
Előszám:	13/18909/18

Magyar Vöröskereszt Nappali Szociális Központ 3. sz. telephely Szakmai beszámoló 2017.

Intézmény bemutatása, általános adatok:

A telephelyen az ingatlan két részre tagolódik, az egyik (első) részben működik a melegedő, illetve a népkonyha, továbbá itt az udvaron található egy mosodává átalakított konténer, ami a X. kerületi önkormányzat segítségével nyílhatott meg.

A másik (hátsó) részben, irodák, raktár, illetve tárgyaló helyiségek segítik a napi munkát. Itt kap helyet az utcai szolgálatok háttér bázisa, illetve a helyi vezetőség irodáit is itt találjuk.

Fenntartó neve:	Magyar Vöröskereszt Budapest Fővárosi Szervezet
Székhely:	1051 Budapest Arany J. u. 31.
Nyilvántartásba vétel száma:	5525
Szolgáltató neve:	Magyar Vöröskereszt Nappali Szociális Központ 3.sz.telephely
Címe:	1107 Budapest, Bihari út 15.
Bankszámla száma:	11710002-20000552
Adószáma:	19003056-2-41
Az ingatlan tulajdonviszonya:	térítésmentes bérlemény
A szolgáltatás formája:	hajléktalanok nappali ellátása, konyhai ellátás, utcai szociális szolgálat, időszakos férőhely

Az intézmény ellátási területe: elsődlegesen Budapest X, XVI, XVII. kerület, továbbá egész Budapest területéről fogadunk ellátási igényeket

Nyitva tartás: Hétfőtől csütörtökig:8.00-16.30 óráig.
Pénteken:8.00 – 14.00 óráig

Engedélyezett férőhelyszám: Nappali melegedő 92 fő
Időszakos férőhely 19 fő
Népkonyha 250 adag

AZ INTÉZMÉNYI ENGEDÉLYEZETT LÉTSZÁMOK

Nappali melegedő – 92 főre engedélyezve

Népkonyha – 250 főre engedélyezve

Időszakos férőhely – 19 főre engedélyezve

Utcai gondozó szolgálat – X, XVI, XVII. kerület ellátása

Az Intézményben lebonyolított pályázatok eredménye:

Az intézmény bevételi forrásainak bővítése érdekében több pályázatot nyújtottunk be a Hajléktalanokért Közalapítványhoz 2017-ben is, melyek közül az alábbiakon nyertünk támogatást:

1. Kiegészítő étkezés támogatása időszakos férőhelyeken
2. 4 utcai gondozó szolgálat kiegészítő támogatása a téli időszakban
3. Gyógyszer-, kötszer és gyógyászati segédeszközök vásárlásnak támogatása
4. Álláskeresési esélyek növelése a Nappali Melegedő ügyfelei számára
5. Felújítási munkák támogatása a Nappali Szociális központ 3. sz. telephelyén
6. Sport- és Játék nap a nappali melegedőben
7. Étkeztetés támogatása a téli napi időszakban hétvégi és munkaszüneti napokon napi 19 fő számára 45 napon keresztül.
8. Tárgyi eszközök beszerzésének támogatása

AZ EGYES INTÉZMÉNYI EGYSÉGEK BEMUTATÁSA

NAPPALI MELEGEDŐ

Nappali melegedőnkben működési engedély alapján 92 főnek nyújtunk ellátást, napi szinten azonban 88-120 hajléktalan fordult meg nálunk. A nappali melegedő helyiségében éjszaka a krízis időszakban 19 főnek tudunk ellátást nyújtani.

A melegedőt igénybevevő hajléktalanok többsége utcán és éjjeli menedékhelyen tölti éjszakáit, illetve megjelentek a bár szállón lakó, de ellátatlan ügyfelek is az egyéni esetkezelésnek köszönhetően.

A kerületben élő rászoruló lakosság regisztrációja növekvő tendenciát mutat. A családsegítővel szoros együttműködést épített ki intézményünk, ennek az együttműködésnek eredménye, hogy több család mindennapi megélhetésében komoly segítséget jelent a reggeli, ebéd, uzsonna biztosítása.

A betérők 79%-a férfi, 21%-a nő, az alábbi korcsoportos megoszlásban:

18-30 év	77
31-40 év	102
41-50 év	208
51-60 év	229
61-70 év	126
71- év	20

Ellátottjaink között legnagyobb számban 51-60 év közötti férfiak vannak. A női ellátottak száma kisebb, de ők is ehhez a korosztályhoz tartoznak. Ez a korosztály a legveszélyeztetettebb az egészség, munkavállalás és kapcsolati hálójukat vizsgálva egyaránt. (Az egészségi állapotukra jellemző a több veszélyes műtéten való átesés, alkoholizmus és annak hatásai a szervezetre, keringési zavarok, rossz fogazat, emésztési zavarok,

egészségtelen táplálkozás. Balesetkből származó törések, régi sérülések, depresszió és egyéb mentális zavarok, pszichiátriai betegségek.)

Számítógép-internet használatot biztosítunk ügyfeleinknek, önéletrajzírásban segítkezünk, email címet létesítünk. Így az ügyfeleinknek nagyobb lehetőség van a munkaerőpiacra való visszakerülésre.

INTÉZMÉNY STATISZTIKA HAVI BONTÁSBAN

Nappali melegedő igénybevételi alkalmak (havonta) 2017.		Egyes szolgáltatások igénybevételi alkalmainak száma				
Hó	fő	Tisztálkodás	Mosás Szárítás	Szociális ügyintézés, szociális mentális segítségnyújtás	Étkeztetés	Ruhapótlás
január	2279	2279	20	2278	2279	171
február	2188	2188	8	2188	2188	183
március	2239	2239	22	2245	2239	302
április	1731	1731	5	1732	1731	365
május	2158	2158	15	2159	2158	24
június	1937	1937	22	1938	1937	1
július	1844	1844	17	1845	1844	4
augusztus	2059	2059	1	2060	2059	0
szeptember	1917	1917	13	1922	1917	1
október	1928	1928	18	1927	1928	2
november	1923	1923	21	1933	1923	1
december	1715	1715	6	1721	1715	1
összesen:	23918	23918	168	23948	23918	1055

Intézményünk nappali melegedőjében 2966 regisztrált kliensünk van. Ebből 762 fő az, akik bizonyos időnként igénybe veszik szolgáltatásainkat, vannak, akik naponta és vannak, akik több hónap kihagyás után jönnek ismét. 2017 második felében 87 új regisztráció történt.

Hétfőtől csütörtökig 8-16:30-ig pénteken 8-14 óráig tart nyitva a melegedő.

A melegedő rendszeres szolgáltatásai közé tartozik a tisztálkodás, mosás-szárítás lehetősége, ehhez biztosítjuk az eszközöket. Segítünk továbbá ruhapótlásban, illetve alapiratok (személyi igazolvány, lakcím, adó, TAJ-kártya pótlásában, rehabilitációs ellátások megkezdésében, nyugdíjazás elindításában, személyre szóló segélyezés) intézésében, melyeket egyéni esetkezelés alkalmával térképezünk fel). Biztosítunk zárható szekrényeket, a betérők tudnak álláshirdetéseket olvasni és munkaügyben telefonálni, tv-t nézni, kártyázni, sakkozni.

Karácsonyi programsorozatunk:

A nappali melegedőben és az időszakos férőhelyen Mikuláskor 112 ügyfelünket köszöntöttük édességgel (csokoládé mikulás). A melegedőt igénybe vevő ügyfeleknek adventi totót állítottunk össze, amit 35 fő töltött ki. A kérdőívet kitöltők édességet kaptak és „különdíjként” jelképes ajándékokat sorsoltunk ki.

12. 19-én intézményünkben 13 órától tartottuk a karácsonyi ünnepségünket ügyfeleink részére. Bejglivel, linzer süteménnyel, üdítővel, ünnepi dekorációval, feldíszített karácsonyfával fogadtuk az ügyfeleket. Ünnepi hangulatot pedig fokozta Angelidisz Vaszilisz hangulatos zenéje. Közös énekléssel együtt ünnepeltünk ügyfeleinkkel.

12. 22-én a nappali melegedőben a karácsonyi rendezvénysorozatunk karácsonyi csomagosztással zárult, mellyel a nappali melegedőt és az éjjeli menedékhelyet igénybevevő ügyfeleink karácsonyát tudtuk gazdagabbá tenni, összesen 150 csomag kiosztásával.

Az utcai gondozó szolgálatok december 22-től folyamatosan osztottak karácsonyi csomagot, összesen 240 fő részére. (X/1 kerületi utcai gondozó szolgálat 135 db csomag, X/2 kerületi utcai gondozó szolgálat 30 db csomag, XVI. kerületi utcai gondozó szolgálat 40 db csomag, XVII. kerületi utcai gondozó szolgálat 35 db csomag.)

Karácsonyi csomagot intézményi szinten összesen 390 ügyfél számra biztosítottunk.

Az időszakos férőhelyen 12. 24-én csülkös káposzta és mákos és diós bejgli volt a karácsonyi vacsora melyből 19 fő részesült.

A szilveszteri vacsorából (virslis mustárral, tormával, kenyérral és alkoholmentes pezsgő) 19 fő részesült. Minden programunk sikeresen zárult.

Együttműködés társintézményekkel

- Magyar Vöröskereszt Budapest Fővárosi Szervezet
- Vöröskeresztes hajléktalanellátó intézményeink
- X. Kerületi Önkormányzat
- XVI. Kerületi Önkormányzat
- XVII. Kerületi Önkormányzat
- BMSZKI
- Menhely Alapítvány
- Okmányiroda
- Fővárosi Hajléktalanszállók
- Nyugdíjfolyósító
- Munkaügyi Központ (VIII., Haller u. 6.)
- Baptista Szeretetszolgálat
- Gyermekjóléti Szolgálat
- Családsegítő Szolgálat

NÉPKONYHA

Népkonyhánkon naponta 250 meleg egy tál ételt osztunk ki a hajléktalanok és szegény családok között.

Háromszori étkezést biztosítunk reggelit, meleg ebédet, illetve uzsonnát.

A Melegedő szolgáltatásait igénybe vevőkön felül átlagosan 31 családnak biztosítjuk a meleg ételt, őket a kerületi családsegítő és gyermekjóléti szolgálat kérelmére látjuk el.

A Kőkert kft. részére 70 reggelit készítünk munkanapokon. Az elmúlt év 251 munkanapján 62.750 adag meleg ételt osztottunk ki. Az Amerika Ház Alapítvány hetente támogatja telephelyünket élelmiszeradománnyal.

UTCAI GONDOZÓ SZOLGÁLAT

Az utcai gondozószolgálatok feladataikat az 1993. évi III. tv. és az 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet alapján látják el. Feladataik közé tartozik az utcán élő hajléktalan emberek segítése, az ismeretlen hajléktalanok felderítése, a fizikai szükségletek kielégítése (élelmiszer,

ruha, tisztálkodószerek, takarók, gyógyszer), alapvető ügyintézés (iratok pótlása, jövedelem szerzése, szociális ellátásokhoz való hozzájutás szervezése), információs segítségnyújtás (jogok, szociális ellátások, egyéb információk), majd lehetőség szerint az intézményi kapcsolatba vonás.

A XVI. kerületben az utcai szociális munkát évek óta a Magyar Vöröskereszt utcai gondozó szolgálata végzi, komplex ellátást nyújtva a közterületen élő embereknek. 2017-ben összesen 57 ügyféllel volt kapcsolatunk. Nemek szerinti megoszlás: 9 nő és 48 férfi.

Az ellátási terület egy meglehetősen jó módú kerületnek mondható. Tudatosan igyekszik megőrizni kisvárosi jellegét, éppen ezért nagyobb lakótelepek, bevásárlóközpontok, aluljárók, vagy gyorséttermek nem találhatóak a környéken. Az itt élő hajléktalan emberek a kerület sajátosságai miatt egészen más jellegű ellátást igényelnek, mint belvárosi sorstársaik. Hajlékukként szolgáló kunyhóikat, sátraikat a lakosság látóköréből kikerülve, többnyire a kerület kevésbé látványos erdős-ligetes területein, romos épületekben, vagy üres telkeken verik fel. Igyekeznek a kerület rendezett miliójébe beilleszkedni, éppen ezért a lakosok már jól ismerik, és szívesen segítik, támogatják őket.

A kerületben hajléktalan-ellátó intézmény nincs, ezért más kerületekből az átjárás nem jellemző. Klienseink a szolgáltatások szűkössége miatt teljes mértékben önellátók és a legtöbb esetben kötődnek a kerülethez, ezért is nehéz őket pl. egészségügyi probléma illetve a téli hideg miatt más, belsőbb kerületben lévő intézménybe helyezni. A városközponttól való nagy távolság és az „elsőajtó” BKK járatok miatt utcai munkánkban sokszor nagyobb mértékben játszik szerepet a kliensek szolgálati autóval való szállítása (nyugdíj ügyintézés, egészségügyi szolgáltatások, stb), illetve a szolgáltatások helybe vitele.

A 32 általunk ismert helyszín a következőképpen oszlik meg:

- 10 fűthető kunyhó
- 4 fűtetlen sátor
- 2 fűthető sátor
- 3 fűthető romos épület
- 1 fűtött lakótelepi pince
- 2 közterület, ahol viszont leggyakrabban csak napközben tartózkodnak

Eredményeink:

2017-ben hat új helyszín találtunk a felderítés során és egy régi helyszín újra lakott lett. A kliensek legnagyobb hányada tizenhárom helyszínen többedmagával él, csak hatan

élnék egyedül. Tartós lakhatásba történő elhelyezésben csak kevesen kérnek segítséget, mivel jól használható konyhóik többnyire kielégítik az igényeiket.

2017-ben 25 ember hagyta el az utcai életmódot a következő arányban: tartósan 7 ügyfél került elhelyezésre a hajléktalan-ellátórendszeren belül, 2 fő került időskorúak ellátásába. 11 ügyfelünk a Bihari úti időszakos férőhelyünkre került be. 7 ügyfelünk költözött a családjához, vagy élettársához. 3 fő a börtönbüntetését kezdte meg az év folyamán. 6 fő albérletbe vagy más kerületbe költözött. 1 fő pedig szívességi lakhatásban él. Három ügyfelünknek intéztünk nyugdíjat, négy fő részére időskorúak ellátását. 2017-ben 9 fő került kórházi elhelyezésre és 4 fő lábadozós ellátásba.

A Hajléktalanokért Közalapítvány által kiírt gyógyszerpályázatok segítségével több hónapon keresztül biztosítani tudtuk ügyfeleinknek a szükséges gyógyszerek térítésmentes kiváltását. Szintén HKA pályázat segítségével fedél nélkül vagy sátorban élő ügyfeleinket fel tudtuk szerelni a krízis időszakban rendkívül fontos, szükséges eszközökkel (fólia, hálósák, sátor, takaró, meleg ruházat stb.).

Igyekszünk jó kapcsolatot ápolni a területen működő mezőőrökkel és a körzeti megbízottal. Ők hasznos értesülésekkel tudnak segíteni minket pl. új ügyfelek, helyszínek felkutatásában, ami krízis időszakban kiemelten fontos.

A kerületben működő társszervezetekkel szoros az együttműködésünk a helyszínek egyeztetése érdekében. Az utcai gondozó szolgálat az önkormányzat szociális irodájával is rendszeresen tárgyal, részt veszünk a szociálpolitikai kerekasztal megbeszéléseken, hogy közösen jobban átlássuk az igényeket és lehetőségeket. Ennek eredményeként lehetett ügyfeleinknek tüzelőtámogatást igényelniük.

Budapest, 2018. március 26.



MAGYAR VÖRÖSKERESZT
Nappali Szociális Központ 3. sz. telephely
1107 Budapest, Bihari úti közpály
Adószám: 19003056-2-41
Tel.: 263-2744-41
Tel.: 263-2744

Tóth Jánosné

mb. telephelyvezető



elszámolás

pályázat száma: 49/08 XVI. kerületi Önkormányzati támogatás 2017

Dátum	Bizonylat szám:	Megnevezés	Részletezés			Összesen (Ft)
			Támogatás	Önrész	Egyéb forrás	
Források:						
Kiadások:						
2017.09.13	100261120415	FOGAZ Zrt. Gázdíj		230 114		230 114
2017.09.19	15112776315	NHKV Szemétdíj		26 156		26 156
2017.09.22	375021005394144000102616	Magyar Telekom Nyrt. Telefon		27 247		27 247
2017.09.22	101002393321	Fővárosi Vízművek Zrt. Vízdíj		54 176		54 176
2017.09.24	77896SZC17	Fővárosi Csatornázási Művek Zrt.		85 581		85 581
2017.09.14	P234/2017	Polfág KKT tisztasági eszközök		7 834		7 834
2017.09.13	001724	Zöldség-Varázs Kft. Sertés zsír		13 980		13 980
2017.09.15	P238/2017	Polfág KKT tisztasági eszközök		3 518		3 518
2017.10.05	P1700568	Környezet Kft ebéd		317 500		317 500
2017.11.17	P1700683	Környezet Kft ebéd		317 500		317 500
2017.11.17	P281/2017	Polfág KKT tisztasági eszközök		45 351		45 351
2017.10.28	101801231839	FOGAZ Zrt. Gázdíj		229 401		229 401
2017.10.26	SZA01023/2017	Lakidar Kft rágcsáló és rovarirtás		25 527		25 527
2017.10.31	P1700626	Környezet Kft ásványvíz		5 080		5 080
2017.10.15	840701080912	Elmú-émász Zrt villany számla		46 043		46 043
2017.10.18	P263/2017	Polfág KKT tisztasági eszközök		28 195		28 195
2017.12.07	P1700744	Környezet Kft ebéd		317 500		317 500
2017.12.19	P1700756	Környezet Kft ebéd		317 500		317 500
2017.12.21	P325/2017	Polfág KKT élelmiszer		48 702		48 702
2017.12.21	P323/2017	Polfág KKT élelmiszer		49 704		49 704
2017.12.21	P322/2017	Polfág KKT élelmiszer		47 414		47 414
2017.12.21	P320/2017	Polfág KKT élelmiszer		49 694		49 694
2017.12.28	A09301099/1009	Lidl Mao Bt élelmiszer/ virsli		3 720		3 720
2017.12.04	A09300675/1105	Lidl Mao Bt élelmiszer / szaloncukor		4 820		4 820
2017.12.18	A09300679/1039	Lidl Mao Bt élelmiszer / beigli		9 085		9 085
2017.12.14	P1700752	Környezet Kft ebéd		239 218		239 218
Összesen:			0	2 550 560	0	2 550 560
Szabad maradvány összege:						

Budapest, 2017.12.31.

Tóth János

szakmai vezető:

gazdasági munkatárs:

Horváth Julianna



www.szei.hu

**Újpest Önkormányzatának Szociális és Egészségügyi
Intézménye**

Központi Igazgatás

1042 Budapest, Deák Ferenc u. 93.

Tel.: 231-6010, 231-0000 Fax: 390-4370

E-mail: szeiujp@axelero.hu



Budapest Főváros
XVI. kerület Önkormányzata
1163 Budapest Havashalom út 43.

ikt.sz.: 32/2018
ügyintéző: Bruzsa Melinda
gazdasági vezető
tel: 231-6015

tárgy: **2017. évi gazdálkodói jelentés**

Dobrosiné Ladjánszki Tímea
Humán Ügyosztály
Intézményi Iroda
részére

Tisztelt Dobrosiné Ladjánszki Tímea!

A Társulási Megállapodásban foglaltak szerint megküldjük Önök részére a 2017. év gazdálkodásáról elszámolásunkat szíves felhasználás céljából.

Az "Őszifény Integrált Gondozási Központ" látja el 2010-től - ellátási szerződés keretében - a XVI. kerület rászoruló időskorúak átmeneti bentlakásos elhelyezését és ellátását. A XVI. kerületi Önkormányzatok 1.875.000 Ft/5 férőhely/negyedév térítési díj fizetésére kötelezett az ellátottak után.

Személyi juttatás (bér):	8.555.054.-
SZEMÉLYI JUTTATÁSOK ÖSSZESEN:	8.555.054.-
Szociális hozzájárulási adó	1.909.726.-
JÁRULÉK ÖSSZESEN:	1.909.726.-
Dologi kiadások	4.219.724.-
1.) Szakmai anyagok	
Gyógyszer beszerzés	21.673.-
2.) Üzemeltetési anyagok	332.567.-
3.) Szolgáltatások	
Telefon	8.098.-
Internet	198.524.-
Vásárolt élelmezés	1.187.241.-
Közüzemi díjak	829.678.-
Karbantartás, kisjavítás	138.479.-
Üzemeltetési szolgáltatás	766.225.-

4.) Egyéb dologi
Áfa
Egyéb dologi

730.031.-

7.208.-

Beruházás

35.041.-

Felújítás

2.464.478.-

KIADÁS ÖSSZESEN:

14.719.546.-

Normatíva 5 fő részére: 3.257.550.-

Bevétel XVI. kerülettől: , 7.500.000.-

BEVÉTEL ÖSSZESEN:

10.757.550.-

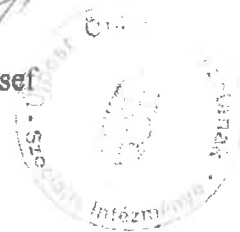
1 fő 1 napi bevétele: 5.878.-

1 fő 1 napi kiadása: 8.043.-

Budapest, 2018. március 26.

Tisztelettel:


Dr. Varga József
igazgató



Kapják: Címzett
Irattár