

BUDAPEST FŐVÁROS XVI. KERÜLETI ÖNKORMÁNYZAT
ALPOLGÁRMESTERE

Készült a 2019. április 24. napján tartandó képviselő-testületi ülésre
Készítette: Brücher Zsóka intézményi referens

61 / 2019.

Tárgy: A szociális és gyermekvédelmi feladatokat ellátó intézmények 2018. évi beszámolója, a fenntartott szociális intézmények átfogó értékelése

Tisztelt Képviselő-testület!

A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (továbbiakban: Gyvt.) 104. § (4)-(5) bekezdése alapján:

„104. § (4) Az állami és nem állami intézmény fenntartója a szakmai munka eredményességét különösen a Névjegyzékben szereplő szakértő által készített szakértői vélemény, a gyámhatóság szakmai ellenőrzése, illetve az intézmény által készített beszámoló alapján értékeli.

(5) Az állami és nem állami intézmény évenként egy alkalommal kötelezhető arra, hogy tevékenységéről átfogó, szakmai és pénzügyi beszámolót adjon.”

A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (továbbiakban: Szt.) 92/B. § (1) bekezdés d) pontja alapján:

„92/B. § (1) A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmény állami fenntartója...
d) ellenőrzi és évente egy alkalommal értékeli a szakmai munka eredményességét;”

A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet 13. §-a értelmében:

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

a) az intézménybe történő felvétel gyakorlatát, a megkötött megállapodások tartalmi vizsgálatát, szakmai szempontú elemzését,

b) az intézmény feladatainak ellátására vonatkozó szakmai program megvalósulását,

c) az intézmény működésének általános feltételeit, a tárgyi, a személyi, a működési, illetve a szakmai feltételeket,

d) a gondozási tervek hatékonyságát, eredményességét, összhangban az intézményben folyó ápolási-gondozási munkával,

e) az intézmény szerepét a helyi szociális ellátórendszerben, valamint az ellátotti szükségletek alakulásának ismert tendenciáit.”

A pénzügyi beszámolót az intézmények a zárszámadással készítik el.

I.) Az Önkormányzat által fenntartott intézmények

1.) Budapest Főváros XVI. kerületi Önkormányzat Területi Szociális Szolgálat

Az intézmény elkészítette a 2018. évre vonatkozó beszámolóját (1. számú melléklet). Szakmai tevékenységük folyamatos, azt a jogszabályoknak megfelelően végzik. Az intézmény alapellátás keretében ellátja az étkeztetést, házi segítségnyújtást, jelzőrendszeres házi segítségnyújtást, valamint nappali ellátást biztosít: idősek klubja, értelmi fogyatékosok nappali ellátása formájában. Működtetik a Nyugdíjasok Segítő Szolgálatát, melynek keretében ház körüli segítséget nyújtanak, valamint kisbusszal a kerületi szakrendelőbe, kerületen kívüli egészségügyi intézménybe, valamint vásárolni viszik az idős lakosokat.

A Polgármesteri Hivatal Intézményi Irodája elkészítette az intézmény 2018. évi tevékenységéről szóló ellenőrzését és átfogó értékelését (2. számú melléklet).

2.) Napraforgó Család- és Gyermekjóléti Központ

A jogszabályban foglaltak alapján a Napraforgó Család- és Gyermekjóléti Központ elkészítette éves beszámolóját a 2018. évre vonatkozóan (3. számú melléklet), külön a Család- és Gyermekjóléti Központ és külön a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat szakmai munkájáról.

A **Család- és Gyermekjóléti Központ** munkatársai a gyermekek jólétének, testi-lelki fejlődésének és családban történő nevelésének elősegítéséért munkálkodnak.

Céljuk a veszélyeztetettség megelőzése, illetve a már kialakult veszélyeztetettség megszüntetése. Ennek megvalósulása érdekében a Központ a gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedésekhez kapcsolódó tevékenységet végez, speciális szolgáltatásokat biztosít, szakmai támogatást nyújt a Család- és Gyermekjóléti Szolgálatnak és a gyermekek veszélyeztetettség megelőzése érdekében koordinálja a területén működő jelzőrendszer munkáját.

Speciális szolgáltatásaik: óvodai és iskolai szociális segítő munka, pszichológiai tanácsadás, fejlesztőpedagógus által végzett fejlesztés, jogi tanácsadás, családi konzultáció, mediáció, kapcsolattartási ügyelet, készenléti szolgálat.

A **Család- és Gyermekjóléti Szolgálat** két csoportja a Családsegítő Csoport és a Gyermekjóléti Csoport.

A Családsegítő Csoport a kerületünkben élő egyének és családok részére nyújt segítséget szociális, családi, életvezetési és lelki problémáik megoldásához. Cél a szociális és mentálhigiénés problémák miatt veszélyeztetett illetve krízishelyzetbe került személyek, családok életvezetési képességének megőrzése, az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetésének elősegítése. Alaptevékenység: családgondozás, személyes támogatás, természetbeni, anyagi támogatások közvetítése.

Speciális szolgáltatások: díjhátralékkal küzdő családok számára ügyintézés, adósságkezelés, aktív korú munkanélküliekkel kapcsolatos tevékenység, hajléktalanok ellátása, távollattartás, készenléti szolgálat működtetése.

Gyermekjóléti Csoport: ellátja a gyermekjóléti alapellátó tevékenységet, működteti a gyermekvédelmi jelzőrendszert, részfeladatokat lát el a hatósági jellegű gondozó tevékenységből.

Feladatok: szakmaközi és esetmegbeszélések tartása, esetkezelés, átmeneti gondozás, megelőző tevékenység, prevenciós szolgáltatás.

A Napraforgó Család- és Gyermejkölési Központ új szolgáltatásai:

- Óvodai és iskolai szociális segítő munka: az iskolai szociális munka, mint kötelező szolgáltatás bevezetése 2018 szeptemberétől jelent meg, de előkészületei már a 2017. év folyamán elkezdődtek. Az új szolgáltatás középpontjában a prevenció, a tanácsadás, tájékoztatás, információnyújtás, segítségnyújtás áll. Az együttműködési megállapodások az intézmények többségében megtörténtek. A protokoll az első félévet az ismerkedésre, az igényfelmérő kérdőívek kitöltésére és kiértékelésére szánja, de az intézmények többségében már elkezdődött a valódi segítő munka.
- Kertvárosi Családi Szállító Szolgálat: célja, hogy a kerületben élő családoknak megkönnyítse a különböző szolgáltatásokhoz való hozzáférést, amely a családok életminőségének javításához kíván hozzájárulni. Elsősorban a fogyatékkal, krónikus betegséggel élő gyermekek szülei számára jelent nagy segítséget a szállítás. A Sashalmi Manoda Óvoda vezetője is kérte a Szállító Szolgálat segítségét, hogy az óvodaszékhelyen lévő sajátos nevelési igényű gyerekek a fejlődésükhöz szükséges fejlesztésre átmenjenek az intézmény tornaszobával rendelkező telephelyére.

A Polgármesteri Hivatal Intézményi Irodája elkészítette a Család- és Gyermejkölési Szolgálat családsegítés tevékenysége vonatkozásában a 2018. évről szóló ellenőrzését és átfogó értékelését (4. számú melléklet).

3.) XVI. kerületi Kertvárosi Egyesített Bölcsőde

Az intézmény vezetője elkészítette és benyújtotta a - tevékenységüket részletező - szakmai beszámolót (5. számú melléklet).

A XVI. kerületi Kertvárosi Egyesített Bölcsőde öt feladatellátási helye biztosítja a bölcsődés korú gyermekek (20 hetes kortól 3 éves korig) életkorának megfelelő felügyeletet, gondozást, nevelést, foglalkoztatást, étkeztetést. Az alapellátási tevékenységen kívül, szolgáltató tevékenységként napközbeni gyermekfelügyeletet, nyújtott nyitva tartást (20 óráig), otthoni gyermekgondozást, só terápiát, játékos gyermektornát, játszócsoportot, baba-mama tornát biztosít. Fejlődésvizsgálatot, tanácsadást, egyéni és kiscsoportos komplex képességfejlesztést, játékos baba-mama muzsikát, játék-, bútor, és eszközkölcsonzést működtet.

II.) Ellátási szerződéssel nyújtott szolgáltatások

1.) Gyermekek átmeneti elhelyezése – Aranyhíd Gyermekek Átmeneti Otthona, Újpest Önkormányzatának Szociális és Egészségügyi Intézménye

A Gyvt. 94. § (3) bekezdés b) pontja szerint az Önkormányzat számára kötelezően ellátandó feladat a gyermekek átmeneti ellátásának biztosítása gyermekek átmeneti otthona formájában.

Mivel a Budapest Főváros IV. kerület Újpest Önkormányzatával kötött ellátási szerződés 2018. november 1. napjáig volt hatályos, ezért a Budapest Főváros XVI. kerületi Önkormányzat 2018. november 9. napján új - 2023. december 31 napjáig hatályos - ellátási szerződést kötött Újpest Önkormányzatával.

A feladat ellátását Újpest Önkormányzat Szociális és Egészségügyi Intézményének szervezeti egysége, az „Aranyhíd” Gyermekek Átmeneti Otthona biztosítja.

A megállapodás értelmében: A Budapest Főváros IV. kerület Újpest Önkormányzat Gazdasági Intézménye a tárgyévet követő év március 31. napjáig éves pénzügyi és szakmai beszámolót készít az Otthon működéséről és a Jogosultat érintő gazdálkodásáról.

A gyermekek átmeneti otthonában a családban élő, tizenkettedik életévét betöltött vagy tizenkettedik életévét be nem töltött, nem helyettes szülőnél elhelyezett gyermek helyezhető el, aki átmenetileg ellátás és felügyelet nélkül marad, vagy elhelyezés hiányában ezek nélkül maradna, valamint akinek ellátása a család életvezetési nehézségei miatt veszélyeztetett. A gyermekek átmeneti otthona segítséget nyújt – a gyermekjóléti szolgálattal együttműködve – a gyermek családjába történő visszatéréséhez.

A 2018. évben a XVI. kerületből 5 gyermeket fogadtak az átmeneti otthonban, akik 493 gondozási napot töltöttek az intézményben (6. számú melléklet).

2.) Gyermekek átmeneti elhelyezése – Magyar Protestáns Segélyszervezet Családok Átmeneti Otthona

A Gyvt. 94. § (3) bekezdés c) pontja szerint az Önkormányzat számára kötelezően ellátandó feladat a gyermekek átmeneti ellátásának biztosítása, családok átmeneti otthona formájában.

A Support Alapítvány és a Budapest Főváros XVI. kerületi Önkormányzat 2008. január 1. napjától határozatlan idejű ellátási szerződést kötött a családok átmeneti otthona szolgáltatás biztosítására.

A Magyar Protestáns Segélyszervezet 2018. október 26. napján kelt levelében kérte az ellátási szerződés módosítását, mert a Pest Megyei Kormányhivatal a Support Alapítvány kérésére módosította a működési engedélyt, mivel az intézmény fenntartója megváltozott. Az új fenntartó a Magyar Protestáns Segélyszervezet.

Az Önkormányzat a gyermekek átmeneti elhelyezésének biztosítására 2018. december 31. napján a Magyar Protestáns Segélyszervezettel megállapodást kötött.

A megállapodás 4.5. pontja értelmében a Szolgáltató a tárgyévet követő április 30-ig szakmai beszámoló formájában évente egyszer írásban köteles beszámolni a tárgyévben végzett szakmai tevékenységéről, valamint az ellátott/ellátandó családokkal, gyermekekkel kapcsolatos észrevételeiről.

Az intézmény feladata az átmeneti jelleggel otthontalanná vált gyermekes családok számára lakhatási lehetőség biztosítása, valamint erőforrásaik olyan fejlesztése, amelynek segítségével a szolgáltatás igénybe vétele után alkalmassá válnak az önálló életvitel folytatására.

Az alapítvány az érintett családok ellátásáról gondoskodott az év során, a velük való munkáról részletesen beszámolt.

Beszámolóját a szolgáltató elkészítette (7. számú melléklet).

3.) Hajléktalanok ellátása – Magyar Vöröskereszt Budapest Fővárosi Szervezet

Az Önkormányzat a Magyar Vöröskereszt Budapest Fővárosi Szervezetével kötött szerződést a kerületben élő hajléktalanok ellátására. A szerződés alapján a Magyar Vöröskereszt a XVI. kerületben utcai gondozó szolgálatot működtet, hajléktalanok nappali ellátását, természetbeni segélyezést, valamint szociális étkeztetést biztosít. A szerződés 7. pontja szerint a megbízott beszámolóban tájékoztatja az Önkormányzatot a tevékenységéről, melyet a 2018. évre vonatkozóan megküldött. (8. számú melléklet).

A 2018. évi tapasztalatok alapján 52 fő gondozását látták el rendszeresen a kerületben, mely az elmúlt évek hol növekvő, hol csökkenő létszámának az átlagaként jellemezhető. A beszámolóban a Vöröskereszt részletesen kitér a nappali ellátás tevékenységére, és a támogatás felhasználására (a támogatás felhasználását igazoló számlamások megtekinthetőek az Intézményi Irodán, a 13/14540/2019-as számú ügyiratban), valamint az utcai szociális munka során ellátott személyek összetételére, jellemzőire, tipikus tartózkodási helyeikre, a segítségnyújtási formákra, azok tapasztalataira.

4.) Idősek átmenti ellátása – Őszi Fény Integrált Gondozási Központ, Újpesti SZEI

A Szt. 86. § (2) bekezdés d) pontja szerint az Önkormányzat számára kötelezően ellátandó feladat – többek között – az idősek átmenti gondozóházának biztosítása. Az Önkormányzat 2010-ben kötött ellátási szerződést a feladat 2010. július 1-jétől való biztosítására. A szolgáltatás iránti érdeklődés folyamatos.

A szerződés 26. pontja szerint az Intézmény vezetője a Megbízó részére évente, a tárgyévet követő március 1. napjáig írásbeli tájékoztatást ad, amely tartalmazza az ellátással, az együttműködéssel és a gazdálkodással összefüggő adatokat, tapasztalatokat és az esetleges javaslatokat (9. számú melléklet).

Kérem a tisztelt Képviselő-testületet, az előterjesztést tárgyalja meg, és hozza meg döntéseit.

HATÁROZATI JAVASLAT I.:

Budapest Főváros XVI. kerületi Önkormányzat Képviselő-testülete elfogadja a **Budapest Főváros XVI. kerületi Önkormányzat Területi Szociális Szolgálat** 2018. évre vonatkozó beszámolóját az előterjesztés 1. számú melléklete szerinti tartalommal.

A Képviselő-testület felkéri a Polgármestert, hogy a döntésről **Budapest Főváros XVI. kerületi Önkormányzat Területi Szociális Szolgálatot** tájékoztassa.

Határidő: 2019. május 10.

Felelős: Kovács Péter polgármester

(Elfogadása egyszerű szótöbbséget igényel)

HATÁROZATI JAVASLAT II.:

Budapest Főváros XVI. kerületi Önkormányzat Képviselő-testülete a **Budapest Főváros XVI. kerületi Önkormányzat Területi Szociális Szolgálat 2018. évi tevékenységét** - az arra vonatkozó ellenőrzés alapján - az előterjesztés 2. számú melléklete szerint értékeli.

A Képviselő-testület felkéri a Polgármestert, hogy a döntésről a **Budapest Főváros XVI. kerületi Önkormányzat Területi Szociális Szolgálatot** tájékoztassa.

Határidő: 2019. május 10.

Felelős: Kovács Péter polgármester

(Elfogadása egyszerű szótöbbséget igényel)

HATÁROZATI JAVASLAT III.:

Budapest Főváros XVI. kerületi Önkormányzat Képviselő-testülete elfogadja a **Napraforgó Család- és Gyermekjóléti Központ 2018. évre vonatkozó beszámolóját** az előterjesztés 3. számú melléklete szerinti tartalommal.

A Képviselő-testület felkéri a Polgármestert, hogy a döntésről a **Napraforgó Család- és Gyermekjóléti Központot** tájékoztassa.

Határidő: 2019. május 10.

Felelős: Kovács Péter polgármester

(Elfogadása egyszerű szótöbbséget igényel)

HATÁROZATI JAVASLAT IV.:

Budapest Főváros XVI. kerületi Önkormányzat Képviselő-testülete a **Napraforgó Család- és Gyermekjóléti Központ 2018. évi családsegítés tevékenységét** - az arra vonatkozó ellenőrzés alapján - az előterjesztés 4. számú melléklete szerint értékeli.

A Képviselő-testület felkéri a Polgármestert, hogy a döntésről a **Napraforgó Család- és Gyermekjóléti Központot** tájékoztassa.

Határidő: 2019. május 10.

Felelős: Kovács Péter polgármester

(Elfogadása egyszerű szótöbbséget igényel)

HATÁROZATI JAVASLAT V.:

Budapest Főváros XVI. kerületi Önkormányzat Képviselő-testülete elfogadja a **XVI. kerületi Kertvárosi Egyesített Bölcsőde 2018. évre vonatkozó beszámolóját** az előterjesztés 5. számú melléklete szerinti tartalommal.

A Képviselő-testület felkéri a Polgármestert, hogy a döntésről a **XVI. kerületi Kertvárosi Egyesített Bölcsődét** tájékoztassa.

Határidő: 2019. május 10.

Felelős: Kovács Péter polgármester

(Elfogadása egyszerű szótöbbséget igényel)

HATÁROZATI JAVASLAT VI.:

Budapest Főváros XVI. kerületi Önkormányzat Képviselő-testülete elfogadja az **Újpest Önkormányzatának Szociális és Egészségügyi Intézménye „Aranyhíd” Gyermekek Átmeneti Otthona 2018. évi gazdálkodására vonatkozó kimutatását és szakmai beszámolóját** az előterjesztés 6. számú melléklete szerinti tartalommal.

A Képviselő-testület felkéri a Polgármestert, hogy a döntésről az **Újpest Önkormányzatának Szociális és Egészségügyi Intézménye „Aranyhíd” Gyermekek Átmeneti Otthonát** tájékoztassa.

Határidő: 2019. május 10.

Felelős: Kovács Péter polgármester
(Elfogadása egyszerű szótöbbséget igényel)

HATÁROZATI JAVASLAT VII.:

Budapest Főváros XVI. kerületi Önkormányzat Képviselő-testülete elfogadja a **Magyar Protestáns Segélyszervezet 2018. évre vonatkozó beszámolóját** az előterjesztés 7. számú melléklete szerinti tartalommal.

A Képviselő-testület felkéri a Polgármestert, hogy a döntésről a **Magyar Protestáns Segélyszervezetet** tájékoztassa.

Határidő: 2019. május 10.

Felelős: Kovács Péter polgármester
(Elfogadása egyszerű szótöbbséget igényel)

HATÁROZATI JAVASLAT VIII.:

Budapest Főváros XVI. kerületi Önkormányzat Képviselő-testülete elfogadja a **Magyar Vöröskereszt Budapest Fővárosi Szervezet 2018. évre vonatkozó beszámolóját a hajléktalanok ellátásáról** az előterjesztés 8. számú melléklete szerinti tartalommal.

A Képviselő-testület felkéri a Polgármestert, hogy a döntésről a **Magyar Vöröskereszt Budapest Fővárosi Szervezetet** tájékoztassa.

Határidő: 2019. május 10.

Felelős: Kovács Péter polgármester
(Elfogadása egyszerű szótöbbséget igényel)

HATÁROZATI JAVASLAT IX.:

Budapest Főváros XVI. kerületi Önkormányzat Képviselő-testülete elfogadja az **Újpest Önkormányzatának Szociális és Egészségügyi Intézménye Idősek Átmeneti Gondozóháza** („Őszi Fény” Integrált Gondozási Központ) 2018. évi gazdálkodására vonatkozó kimutatását.

A Képviselő-testület felkéri a Polgármestert, hogy a döntésről az **Újpest Önkormányzatának Szociális és Egészségügyi Intézménye Idősek Átmeneti Gondozóházat** tájékoztassa.

Határidő: 2019. május 10.

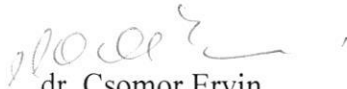
Felelős: Kovács Péter polgármester
(Elfogadása egyszerű szótöbbséget igényel)

Budapest, 2019. április 11.



Ács Anikó
alpolgármester

Törvényességi szempontból megfelelő:



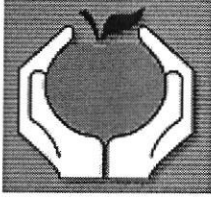
dr. Csomor Ervin

jegyző

Tárgyalásra kijelölt bizottság: Egészségügyi és Szociális Bizottság

Melléletek:

1. számú: A Területi Szociális Szolgálat beszámolója
2. számú: A Területi Szociális Szolgálat 2018. évi átfogó értékelése
3. számú: A Napraforgó Család- és Gyermekjóléti Központ beszámolója
4. számú: A Napraforgó Család - és Gyermekjóléti Szolgálat családsegítés tevékenységének 2018. évi átfogó értékelése
5. számú: Az Egyesített Bölcsőde beszámolója
6. számú: Az Aranyhíd Gyermek Átmeneti Otthona kimutatása, szakmai beszámolója
7. számú: A Magyar Protestáns Segélyszervezet beszámolója
8. számú: A Vöröskereszt beszámolója
9. számú: Az Újpesti Önkormányzat Szociális és Egészségügyi Intézménye Idősek Átmeneti Gondozóháza kimutatása



Budapest Főváros XVI. ker. Önkormányzat
Területi Szociális Szolgálat
1165 Budapest, Veres Péter út 109.
Telefon: 401-0576, Fax: 407-2816
E - mail: gondkozp1@t-online.hu

Budapest Főváros XVI. ker. Önkormányzat
Képviselő-testülete
részére

Tárgy: 2018 évi beszámoló

A XVI. ker. Önkormányzat Területi Szociális Szolgálat munkája, feladata az alábbiakban felsorolt feladatok és hozzá kapcsolódó szolgáltatásokból tevődik össze:

Fenntartó szerv: Budapest Főváros XVI. ker. Önkormányzat.

Az intézmény szakmai felügyeletét a Humán Ügyosztály látja el.

A Területi Szociális Szolgálat teljes jogkörrel rendelkező, gazdálkodási szempontból önállóan működő költségvetési szerv.

A Szolgálat személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmény.

Működését az alábbi törvények, rendeletek határozzák meg:

1. A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. tv,
2. 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről,
3. 2011. évi CLXXXIX. törvény Magyarország helyi önkormányzatairól,
4. 2011. évi CXCV törvény az államháztartásról,
5. 29/1993.(II.17.) Kormányrendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról.
6. Az emberi erőforrások minisztere 2/2015. (I. 14.) EMMI rendelete egyes szociális tárgyú miniszteri rendeletek módosításáról.
7. Az 55/2015. (XI.30) EMMI rendelet

A szolgáltatás célja, feladata:

Szolgáltatásainkkal segítséget nyújtunk a szociálisan rászorulóknak részére saját otthonukban és lakókörnyezetükben önálló életvitelük fenntartásában, valamint egészségi állapotukból adódó problémáik megoldásában.

Feladatok alapellátás körében:

- étkeztetés
- házi segítségnyújtás
- nappali ellátás – idősek klubja,
- jelzőrendszeres házi segítségnyújtás
- értelmi fogyatékosok nappali ellátása

Ellátottak köre:

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

2018-ban gépkocsival házhoz szállított ebédet átlagosan havonta 367 fő részére biztosítottuk.

Saját részre elvívők száma 171 fő, Idősek Klubjában étkezők pedig 82 fő volt.

Napi háromszori étkezést az Értelmi Fogyatékosok Napközi Otthonában biztosítottunk, átlagban 21 fő részére.

Házi segítségnyújtás

Házi segítségnyújtás keretében gondoskodunk

- 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 2018-ban naponta összesen 154 főt részesítettünk, mely feladat ellátását 25 fő szakképzett gondozónó végezte. Házi segítségnyújtás + étkezést naponta 30 fő vett igénybe.

Az 55/2015. (XI.30) EMMI rendelet 29.§.e. pontja alapján:

Szociális segítség keretében végzett tevékenység:

A lakókörnyezeti higiénia megtartásában való közreműködés körében:

- takarítás a lakás életvitelszerűen használt helyiségeiben (hálószobában, fürdőszobában, konyhában és illemhelyiségben)
- mosás
- vasalás
- A háztartási tevékenységben való közreműködés körében:
- bevásárlás (személyes szükséglet mértékében)
- gyógyszer kiváltás
- segítségnyújtás ételkészítésben és az étkezés előkészítésében
- mosogatás
- ruhajavítás
- közkútról, fűtkútról vízfordás
- tüzelő behordása kályhához, egyedi fűtés beindítása (kivéve, ha ez a tevékenység egyéb szakmai kompetenciát igényel)
- télen hó eltakarítás és síkosság-mentesítés a lakás bejárata előtt
- kísérés

Segítségnyújtás vészhelyzet kialakulásának megelőzésében és a kialakult veszélyhelyzet elhárításában. Szükség esetén a bentlakásos szociális intézménybe történő beköltözés segítése.

Személyi Gondozás keretében:

Az ellátást igénybe vevővel segítő kapcsolat kialakítása és fenntartása körében:

- információnyújtás, tanácsadás és mentális támogatás
- családdal, ismerősökkel való kapcsolattartás segítése
- az egészség megőrzésére irányuló aktív szabadidős tevékenységben való közreműködés
- ügyintézés az ellátott érdekeinek védelmében

Gondozási és ápolási feladatok körében:

- mosdatás
- fürdetés
- öltöztetés
- ágyazás, ágyhúzás
- inkontinens beteg ellátása, testfelület tisztítása, kezelése
- haj, arcszőrzet ápolás
- száj, fog és protézis ápolás
- körömápolás, bőrápolás
- folyadékpótlás, étkeztetés (segédeszköz nélkül)
- mozgás ágyban
- decubitus megelőzés
- felületi sebkezelés
- sztomazsák ürítése
- gyógyszer adagolás, gyógyszerelés monitorozása
- vérnyomás és vércukor mérése
- hely- és helyzetváltoztatás segítése lakáson belül és kívül
- kényelmi és gyógyászati segédeszközök beszerzésében való közreműködés,
- kényelmi és gyógyászati segédeszközök használatának betanítása, karbantartásában való segítségnyújtás
- a háziorvos írásos rendelésén alapuló terápia követése (a tevékenység elvégzéséhez való kompetencia határáig)

Nappali ellátás

A kerületben 4 idősek klubja működik területi megosztás szerint 200 fő részére, illetve az Értelmi Fogyatékosok Napközi Otthona 32 fő részére engedélyezett férőhellyel.

A 4 telephelyen lévő klubot 158 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. Klubtagjaink az orvosi előadások során fontos információkat kapnak egészségükkel, életvezetésükkel kapcsolatban, továbbá gyógytornát is igénybe vehetnek.

Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás

Kérelemre az otthonukban nyújtunk 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.

2018-ban a 85 db készülékből átlagban 81 készülék került kihelyezésre a kerületben.

Értelmi Fogyatékosok Napközi Otthona

Az engedélyezett férőhelyek száma 32 fő. Elsősorban a kerületben élő felnőtt korú értelmi sérültek részére biztosítjuk a nappali ellátást, melyet átlagban 21 fő vett igénybe naponta. Az átlag életkor 35 év, a nemenkénti megoszlás pedig 13 nő, és 15 férfi. A feladatoknál továbbra is a szociális készségek fejlesztésére, a mindennapi életben való tájékozódásra fektettük a hangsúlyt.

A gondozottak részére biztosított fejlesztő és szinten tartó foglalkozások:

- önálló életvitelre való képesség kialakítása
- kézműves foglalkozások (szövés, korongozás),
- gyógytorna,
- zeneterápia

Igyekezünk a fiatalokat az intézmény falai közül kimozdítani pl. színházlátogatással, kirándulással, nyaraltatással.

Szociális Konyha

A Területi Szociális Szolgálat által működtetett konyha napi 550 adag ebéd előállításához rendelkezik ÁNTSZ által kiadott engedéllyel.

2018-ban a konyhán készített ebéd napi átlaga 334 adag, mely tartalmazza a klubok, ÉNO, saját részre elvívők, pszichiátriai betegek nappali intézete, illetve Otthon Alapítvány étkezői számát is.

Nyugdíjasok Segítő Szolgálata

Összesen 5 munkatárs látja el a feladatokat: 1 fő 6 órás dolgozó délutáni műszakban, 1 fő délelőtt 4 órás munkaidővel és 1 fő változó beosztásban a betegszállításhoz igazodva.

A szervezési munka két 4 órás dolgozó feladata, melyet megbízási szerződéssel végeznek.

A bővítést egy új szolgáltatás bevezetése tette indokoltá, mellyel az idős embereket szállítjuk az Önkormányzattól kapott kisbusszal vásárolni és különböző programokra. Annak ellenére, hogy a Segítő Szolgálat rendkívül fontos és időszerű szociális igényeket elégít ki, alacsony költségráfordítással takarékos módon alkalmazkodik a jelen gazdasági helyzethez.

Kerületi szakrendelőinkbe és a kerepestarcsei kórházba történő betegszállítás összesen 998 esetben volt az elmúlt évben. Az igénybevevő idős emberek többsége rossz egészségi állapotban, alacsony jövedelemmel rendelkezik, nehezen közlekedik, nincs közelükben segítő családtag.

A szolgáltatás lehetővé teszi, hogy biztonságban eljussanak a szakrendelésekre, így megoldható a kezelésük. Többen már visszatérő nyugdíjasok, többször igénybe vették a szállítást. Vannak olyan visszatérők, akik a szolgálat segítségével

nélkül nem jutnának hozzá a megfelelő egészségügyi ellátáshoz. Hetente fordulnak a szolgálathoz szállítás, illetve gyógyszerkiváltás miatt.

A betegszállítói szolgáltatás továbbra is népszerű a kerületben élő idős, főleg egyedül élő lakosok körében. A szállítás előre egyeztetett időpontban vehető igénybe. Megnőtt az igény a kerületen kívüli kórházakba történő szállításra.

Az előző években havonta 1-2 eset volt, hogy távolabbi intézménybe kellett beteget szállítani, 2018 évben heti rendszerességgel kértek segítséget a kezelésekre történő szállításhoz. A hosszabb út miatt megnövekedtek a szállítás költségei.

Házkörüli segítség

Ez a feladat két részre osztható egyrészt a többnyire szezonális, az időjárással és az évszakokkal összefüggő tevékenységekre: tavaszi és nyári hónapokban kerti és ház előtti fűnyírás, sövénynyírás. Többnyire mi biztosítjuk a gépi eszközöket. Őszi és téli hónapokban a lombseprés, zsákolás, hólapátolás, ároktakarítás. Többeknek a téli tűzifa aprításban, is segítséget nyújtottak a munkatársak. Másrészt a ház körüli belső munkálatokra elsősorban olyan tevékenységek ellátásában segítünk az idős embereknek, amit azelőtt férfi családtagok el tudtak látni, pl. zár javítás, csengő javítás, tv csatornák beállítása, csöpögő vízcsap javítása vagy cseréje, képek, polcok falra szerelése. Van olyan idős hölgy, akinek a nagytakarítás után mindig a szolgálat dolgozója teszi fel a függönyöket. Tapasztalatom, hogy ezt a szolgáltatást többnyire idős egyedülálló hölgyek veszik igénybe és a szolgálat munkatársainak hozzáértését emeli ki, hogy ismerőseiknek is ajánlják.

Nyugdíjasok Segítő Szolgálata a kerületben élő idős, rászoruló lakosok számára ingyenesen biztosította a különböző kerti munkák elvégzését, pl. szőlőmetszés, gallyazás, ásás, ültetés, fűnyírás, gyümölcszedés, lombgyűjtés, sövénynyírás, és a háztartásban előforduló kisebb javítási munkákat.

A szolgálat az idős emberek lakásának felújításánál, iparost igénylő munkákhoz megbízható, jó referenciával rendelkező kerületi vállalkozót ajánlott több esetben.

A nyugdíjasok leginkább kőműves, víz-gáz és villanszerelési, festő és mázoló munkákhoz kérték szakember segítségét.

A fenti ingyenes szolgáltatást, 2018-ban összesen 195 fő vette igénybe.

A kerületben élő idős embereknek segítünk a vásárlásban. Rövid idő alatt igen népszerű lett ezen szolgáltatásunk, hiszen külön kisbusszal szállítjuk őket háztól – házig, ezzel megkímélve őket a cipekedéstől, összesen 220 fő vette igénybe ezen szolgáltatásunkat.

Kedvelt célpont a csömöri Auchan áruház, Lidl, Aldi illetve karácsony előtt az Ázsia Center áruház.

Heti három alkalommal biztosított a vásárlási lehetőség, a kisbusz teljes kapacitásának kihasználásával.

„Kattints nagy!” program, számítógépes oktatást a kerületben élő nyugdíjasok részére szervezi a szolgálat.

2018 január – december között összesen 52 fő részesült oktatásban, kezdő, haladó és ismétlő szintről.

Kis létszámú csoportokban zajlik az oktatás, így mindenkinek egyénileg nyújtanak segítséget.

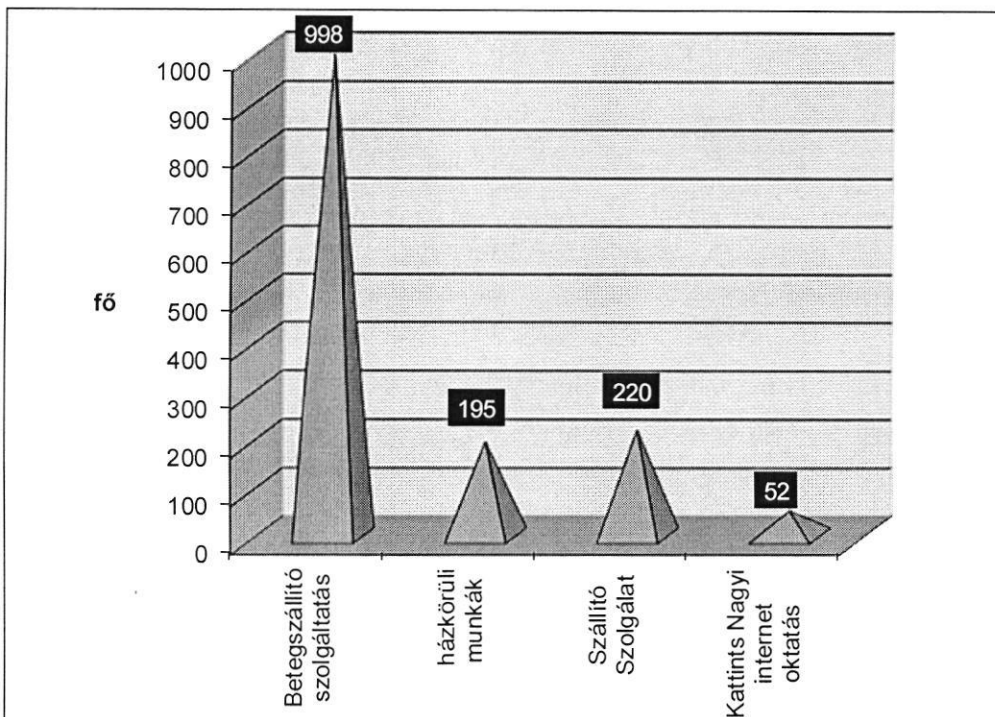
Sokan továbbra is e-mailen tartják a kapcsolatot egymással és a tanárral, így a segítségnyújtás nem szűnt meg a tanfolyam végével. Igény szerint indítunk kezdő, haladó illetve „ismétlő” csoportokat.

A fenti program nagy népszerűségnek örvend és 2019 évben is folytatódik.

Jó az együttműködés a kerületi Napraforgó Családsegítő Szolgálattal és az egyházakkal is.

Több esetben kellett intézkednünk krízis helyzetben lévő idős szakszerű ellátásáról. Folyamatosan tartjuk a kapcsolatot a Flór Ferenc kórház szociális munkásaival, és a katasztrófavédelemi szakemberekkel. Gyors segítséget kaptunk a Kerületgazda szervezettől is, amikor egyedül élő idős, beteg embernek kellett tűzifát biztosítanunk.

Több esetben nyújtottunk segítséget támogatások intézéséhez, melyet a Szállító Szolgálat koordinátora közreműködésével. A kerületben élő nyugdíjasok nagy meglepedéssel és köszönettel fogadták a fenntartó részéről nyújtott ingyenes szolgáltatásokat.



Nyugdíjasok Segítő Szolgálata

Szakmai munka értékelése

A Területi Szociális Szolgálat engedélyezett létszáma: 73 fő.

A dolgozók létszáma telephelyek szerint:

1. „Reménysugár” Gondozási Csoport 1165. Bp. Veres P. út 109 sz.

- 1 fő intézményvezető
- 1 fő csoportvezető
- 1 fő klubvezető
- 1 fő adminisztrátor
- 1 fő gazdasági ügyintéző
- 12 fő gondozónő
- 0,5 fő pedikűrös
- 2 fő klubgondozónő
- 2 fő konyhai kisegítő
- 1 fő takarító
- 1 fő fűtő-kertész

2. „Derús Alkony” Gondozási Csoport 1162 Bp. János u.49 sz.

- 1 fő csoportvezető
- 1 fő klubvezető
- 1 fő gazdasági ügyintéző
- 8 fő gondozónő
- 2 fő klubgondozónő
- 2 fő konyhai kisegítő
- 1 fő takarító
- 1 fő fűtő – kertész

3. „Segítőkéz” Gondozási Csoport 1164 Bp. Vidámvásár u.7 sz.

- 1 fő csoportvezető
- 1 fő gazdasági ügyintéző
- 5 fő gondozónő
- 2 fő klubgondozónő
- 1 fő konyhai kisegítő
- 1 fő takarító
- 1 fő fűtő - kertész

4. „Borostván” Idősek Klubja 1161 Bp. Érsekújvár u 7-13 sz.

- 1 fő klubgondozó
- 0,5 fő fűtő - kertész
- 1 fő takarító
- 0,75 karbantartó (Nyugd.Segítő Szolg.)

5. „ÉNO” 1161 Bp. Érsekújvár u. 7-13 sz.

- 1 fő ÉNO vezető
- 0,5 fő takarító
- 1 fő terápiás munkatárs
- 3 fő gondozónő

6. Szociális Konyha 1161 Bp. Érsekújvár u. 7-13 sz.

- 1 fő élelmezésvezető
- 1 fő szakács
- 1 fő gk. vezető
- 3 fő konyhalány

Házi segítségnyújtás

A gondozási feladatokat mely kiterjed a kerület egészére (Mátyásföld, Sashalom, Cinkota, Rákosszentmihály, Árpádföld), a Szolgálat 25 fő szakképzett gondozónővel látta el.

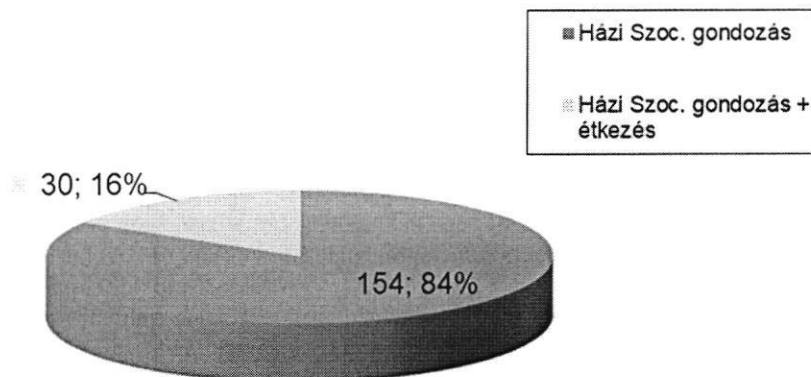
2018-ban 177 fő/hó részesült házi segítségnyújtásban, ami jelentős emelkedést mutat az előző évekhez képest.

Több ellátottunk szorult napi több órás ápolásra.

Egészségi állapotuk miatt valamint, családi segítség hiányában a tartós bentlakásos elhelyezési igény megnőtt.

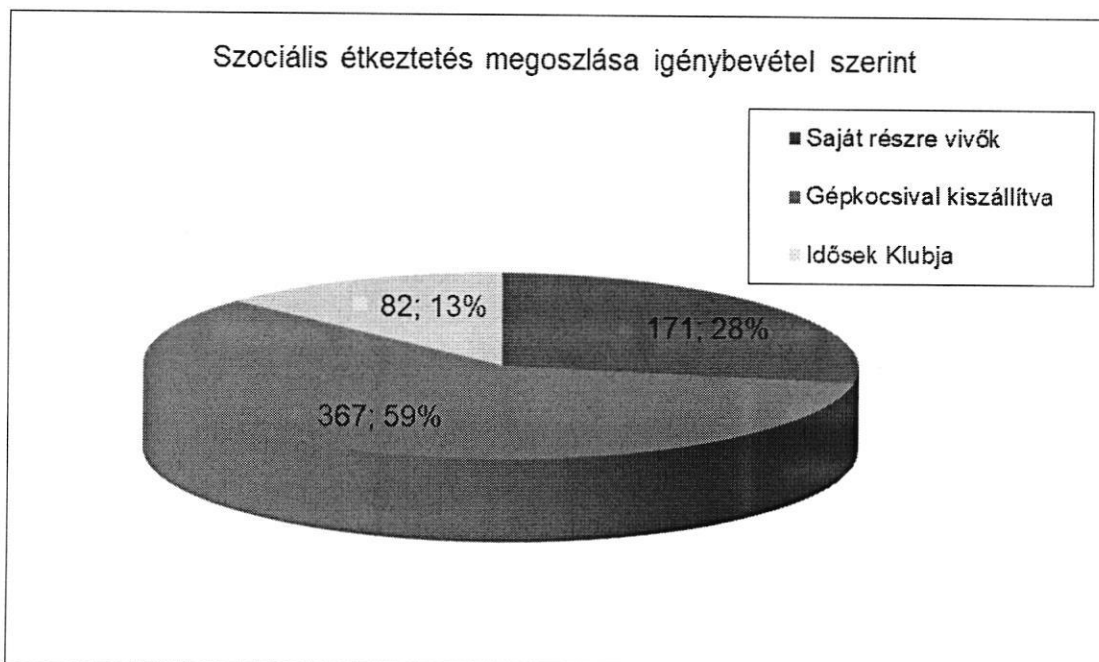
A gondozónők lelkiismeretesen, hivatástudattal végzik munkájukat az esetek többségében nehéz fizikai, illetve pszichés megterheléssel járó feladatokat. Az előző évek tapasztalataiból kiindulva elmondható, hogy az intézményi ellátásba egyre súlyosabb állapotban lévő idősek kerülnek be.

Ellátottak számának alakulása ellátási formák szerint

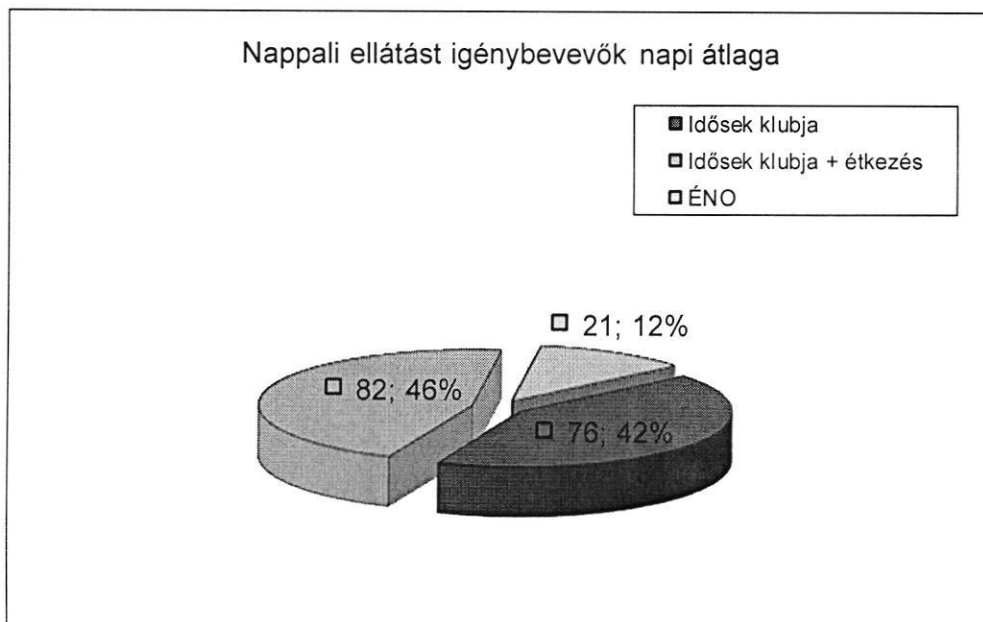


Étkezés

Étkeztetésben naponta összesen 620 fő vesz részt.



Szociális étkeztetés



Nappali ellátás

A 4 telephelyen működő Idősek klubja szintén lefedi a kerület egészét.

A klubok kihasználtsága 2018 évben közel 80 %-os volt.

Nagy az érdeklődés és a részvétel, az évente több alkalommal megszervezésre kerülő buszos kirándulásra. A klubtagok örömmel veszik az ezzel egybekötött kulturális programokat.

A klubnapok megszervezése, az ünnepek, rendezvények (karácsony, farsang, húsvét, idősek világnapja) iránt szintén nagy az érdeklődés.

Köszönettel fogadják a fodrász, pedikűr, gyógytorna, ingyenes szolgáltatás igénybevételének lehetőségét is.

A klubtagok tartalmás időtöltéséről, kézműves foglalkozások illetve programok szervezéséről klubonként 2 fő klubgondozónó gondoskodik.

Harmadik éve folyamatosan tartjuk a kapcsolatot a Szerb Antal gimnázium testnevelő tanárával, aki a tanulókkal közösen tart havonta az idősek egészségi állapotának megfelelő tornát.

Az osztály 6-8 tanulója a gondozónők jelenlétében a gondozottak otthonában segít a kert és a lakás rendbetételében. Ez nem csak a két generáció közötti kommunikációt szolgálja, hanem hozzájárul, hogy a tanulók teljesíteni tudják a törvény által előírt ötven óra közösségi munkát.

Az Idősek Világnapja alkalmából 2018 október 1-én ismét megrendezésre került az ünnepi műsor a Corvin Művelődési Ház színháztermében.

Ezen ünnepségen több mint 550 fő kerületi nyugdíjas vett részt, a visszajelzések alapján nagy meglepetéssel fogadták a műsort, valamint az azt követő megvendéglést.

Az Értelmi Fogyatékosok nappali ellátásában 4 fő szakképzett gondozónő lát el napi feladatot.

Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás

A 24 órás folyamatos jelzőrendszeres házi segítségnyújtás igénybevételére 85 db jelzőkészülék állt rendelkezésre 2018-ban, feladatmutató alapján 81 fő vette igénybe a fenti szolgáltatásunkat. Az ügyeletet házi segítségnyújtásban foglalkoztatott gondozónőkkel látjuk el heti váltásban, előre elkészített beosztás alapján 14 fővel. Tapasztalatunk szerint az igénylőknek megnyugtató, hogy gyors, szakszerű segítséget kaphatnak.

Költségvetés, gazdálkodás

A fenntartó által, a Szolgálat részére biztosított költségvetési fedezetet a tervezésnek megfelelően használtuk fel.

A zavartalan működés érdekében, az intézmény részére biztosítottak voltak a munkafeltételek, teljesíteni tudtuk a törvényben előírt feladatokat.

Nagy értékű tárgyi eszközök beszerzését tette lehetővé a költségvetésünk.

Valamennyi központban biztosított a személyi és tárgyi feltétel a munka megfelelő színvonalú biztosításához.

Az elmúlt év során szolgálatvezetői feladataim közé tartozott:

- A Szolgálat működése érdekében, folyamatos munkát igényelt a gazdasági, pénzügyi tevékenység nyomon követése, a költségvetés tervezés, az előirányzott személyi és dologi kiadás felhasználásának figyelése, egyeztetés a Gamesz-szal, a költségvetési módosítások javaslatának az elkészítése.
- Munkaüggyel kapcsolatos feladatok koordinálása, konzultálás, (kinevezés, átsorolás, illetve ki- és belépés) munkáltatói jogkörökhöz tartozó feladatok ellátása. A munkaerőmozgás szolgálaton belül 2018 évben megemelkedett az előző évekhez képest.
- Az étkeztetéssel, a kiszállított ebéd minőségével, mennyiségével kapcsolatos panaszok kivizsgálása, a szállítóval való kapcsolattartás, napi koordinálás szintén feladataim közé tartoznak.
- A 25 fő gondozónő területen végzett munkáját a gondozási csoportvezetőkkel együtt az elmúlt év során folyamatosan ellenőriztem. A házi segítségnyújtás keretében ellátott gondozottakat otthonukban meglátogattam, így győződve meg arról, hogy megfelelő ellátásban részesülnek, illetve elégedettek a szolgáltatásunkkal.
- Az ellátottak visszajelzéseit figyelembe véve a szükséges intézkedéseket megtettem.
- A klubtagokkal a kapcsolatot folyamatosan tartom, problémáikat meghallgatom és azokat szükség szerint orvosolom.
- A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás koordinálása, a feladat ellátás során megjelenő kiemelt fontossággal bíró esetekben a helyszínen intézkedem.
- A Nyugdíjasok Segítő Szolgálatával, valamint a Kattints nagy program megszervezésével, és lebonyolításával kapcsolatos feladatokban közreműködöm.
- A minél magasabb színvonalú munkavégzés érdekében, a csoportvezető, klubvezető, ÉNO vezető, konyha és ételmezejesvezető kollégákkal havonta szakmai megbeszélést tartunk.
- A kerületben működő társintézményekkel a Szolgálat jó kapcsolatát ápol. Az ellátottak érdekében végzett közös munka eredményeként pozitív a visszajelzés az ellátottjainktól, illetve a segítő szolgáltatásainkat igénybe vevőktől.

A Területi Szociális Szolgálat célja továbbra is a minél magasabb színvonalú ellátás biztosítása, figyelembe véve a kerületben élő idős, illetve segítségre szoruló lakosok igényeit.

Budapest, 2019. március 28.

Baloghné Szabó Olga
intézményvezető

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

2018. évi fenntartói átfogó értékelése



Fejlődő Kertváros

2019. március

Tartalomjegyzék

I. Alapadatok	3
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	5
II. b. Az intézmény feladatainak ellátására vonatkozó szakmai program megvalósulása	6
II. c. Az intézmény működésének általános feltételei, a tárgyi, a személyi, a működési, illetve a szakmai feltételek.....	11
Tárgyi feltételek.....	11
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.....	16

Budapest Főváros XVI. Kerületi Önkormányzat Területi Szociális Szolgálat

2018. 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 a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet (továbbiakban: Rendelet) 13. §-a alapján végeztük 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: 85 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 ellátás az ellátást igénylő, vagy törvényes képviselője írásbeli, 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.

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.

Minden ellátottal kötnek megállapodást, amely a jogszabályi előírásoknak megfelelő. 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.

Az egyéni gondozási tervet (bár nem kötelező) minden ellátottra elkészítik, kivéve, aki nappali ellátásban vesz részt, illetve jelzőrendszeres házi segítségnyújtásban részesül.

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

Ellátási formáknak eltérő eljárási rend:

Étkezés

Speciális étrend (diéta) szakorvosi igazolás alapján biztosítható. Az étkeztetés keretében főétkezőként napi egyszeri meleg ételt biztosítanak.

Az étel helyben fogyasztása esetén biztosítva van az igénybevevők részére a kézmosási lehetőség, nemenkénti elkülönített illemhely, evőeszköz, étkészlet.

Házi segítségnyújtás

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

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

Minden ellátottal vagy törvényes képviselőjével a jogszabályban előírtaknak megfelelően kötnek megállapodást. A megállapodás tartalmazza:

- Az intézményi ellátás időtartalmát (határozott vagy határozatlan időtartam megjelölésével),
- Intézmény által nyújtott szolgáltatások formáját, módját, körét,

- Személyi térítési díj megállapítására fizetésére vonatkozó szabályokat,
- Ellátás megkezdésének időpontját,
- Megszüntetésének módját,
- Igénybevevő személyazonosító adatait,
- Panaszkezelés módját,
- Ellátottjogi képviselő nevét, elérhetőségét.

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, valamint a szolgáltatás igénybevételének típusát (helyben fogyasztás, elvitel, lakásra szállítás), a szolgáltatás igénybevételétől történő távolmaradás bejelentésének szabályait. A megállapodások szövege pontosításra került, teljes mértékben megfelel a 29/1993. (II. 17.) Korm. rendelet 9. § (6) bekezdésben foglaltaknak.

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

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

Szakmai program:

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

A szakmai program kötelező elemeinek alapját a 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 eltartottaik részére tartósan vagy átmeneti jelleggel nem képesek biztosítani, valamint koruk vagy egészségi állapotuk miatt nem tudnak étkezésükről más módon gondoskodni.

2018-ban gépkocsival házhoz szállított ebédet átlagosan havonta 367 fő részére biztosítottak.

Saját részre elvívők száma 171 fő, Idősek Klubjában étkezők száma pedig 82 fő volt.

Napi háromszori étkezést az Értelmi Fogyatékosok Napközi Otthonában biztosítanak, átlagban 21 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 igazolásra biztosítanak.

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. Tapasztalatuk, hogy a nappali ellátást igénybevevők egy része elsősorban a társas kapcsolatok, a kulturális programok, a hasznos időtöltés miatt veszi igénybe a szolgáltatást és másodsorban csak az étkezés miatt.

Házi segítségnyújtás

Házi segítségnyújtás keretében az intézmény 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 2018-ban havonta összesen 154 főt részesítettek. Házi segítségnyújtást és mellette étkezést 30 fő vett igénybe.

Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás

Az intézmény a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatósággal határozott időre (2018.01.01. – 2018.12.31.) kötött szerződés alapján látja el a feladatot.

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 diszpécser központ üzemeltetését és a technikai háttérrel az S.O.S. Központ Kft.-vel 2015. október 22. napján 5 év határozott időtartamra kötött szerződéssel biztosítja az Intézmény. Ezáltal a Rendelet 28. §-ban foglaltaknak maximálisan eleget tesznek:

„28. § (1) A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás megszervezéséhez biztosítani kell

a) a segélyhívásokat fogadó diszpécserközpontot,

b) a segítségnyújtást végző gondozókat foglalkoztató olyan szakmai központot vagy központokat, amelyek a teljes ellátási terület vonatkozásában biztosítják a gondozónak a (4) bekezdés szerinti időtartamon belüli helyszínre érkezését.

(2) Egy szakmai központ keretében legalább 40, a segélyhívó készülék megfelelő használatára képes időskorú vagy fogyatékos személy, illetve pszichiátriai beteg otthonában kell segélyhívó készüléket elhelyezni. A diszpécserközpontot úgy kell kialakítani, hogy annak folyamatos működése és elérhetősége biztosított legyen. Egy diszpécserközpont több szakmai központ ellátási területéről fogadhat segélyhívásokat.

(3) A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás működtetéséhez biztosítani kell

a) a műszaki rendszer körében az ellátottnál elhelyezett segélyhívó készüléket, jelzést továbbító berendezést, a jelzés fogadására alkalmas vevőberendezést, továbbá ügyeleti személyi számítógépet ügyeleti szoftverrel,

b) a gondozó saját felszerelése körében mobiltelefont, készenléti táskát, továbbá a gyors helyszínre érkezéshez szükséges feltételeket.

(4) A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás folyamatos készenléti rendszerben működik. A diszpécserközpont segélyhívás esetén – a segítséget kérő nevének, címének és az egyéb rendelkezésre álló információknak a közlésével – értesíti a készenléttben levő gondozót. A gondozónak 30 percen belül kell az ellátott lakásán megjelennie.

(5)

(6) A (3) bekezdés a) pontja szerinti műszaki rendszernek alkalmasnak kell lennie az események dokumentálására, az önellenőrzésre, a szociális gondozó helyszínre érkezésének nyugtázására, valamint a kétirányú kommunikációra. Az ellátottnál elhelyezett segélyhívó készüléknek testen viselhetőnek, ütés- és cseppállóknak kell lennie.”

A 24 órás folyamatos jelzőrendszeres házi segítségnyújtás igénybevételére 85 db jelzőkészülék állt rendelkezésre 2018-ban az éves feladatmutató alapján 81 készülék került beüzemelésre.

Időskorúak nappali ellátása

A kerületben 4 idősek klubja működik területi megosztás szerint 200 fő részére, 4 telephelyen lévő klubot 158 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.

A kerületben működő 4 idősklub alkalmas a nappali ellátás biztosítására, mivel rendelkezik a közösségi együttlétre, a pihenésre, a személyi tisztálkodásra, a személyes ruházat tisztítására szolgáló helyiségekkel, illetve az ebéd helyben fogyasztása esetén lehetőség van az étel melegítésére, tálalására és elfogyasztására.

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

Az intézmény biztosítja a jogszabály által előírt kötelező szolgáltatásokat (Rendelet 77. § (1) bekezdés):

- tanácsadás,
- készségfejlesztés,

- háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás,
- idősök 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 és hallásvizsgálat is biztosított. Az intézmény nagy gondozott kerttel rendelkezik, amely lehetőséget teremt a kertészkedésre, sportolásra, közösségi szabadtéri programokra. Rendszeresen vannak kirándulások, mozi és színházlátogatások. Térítésmentesen van fodrász, pedikűr.

Fogyatékos személyek nappali ellátása

Értelmi Fogyatékosok Napközi Otthonában az engedélyezett férőhelyek száma 32 fő. Elsősorban a területben élő felnőtt korú értelmi sérültek részére biztosítanak nappali ellátást, melyet átlagban 21 fő vett igénybe naponta. Az átlag életkor 35 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 intézményben életkor és fejlettségi szint szerint kialakított 6-8 fős gondozási csoportokban folyik a gondozó-, fejlesztő tevékenység. Egyéni és kiscsoportos fejlesztést biztosítanak 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 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 foglalkoztatás, szabadidős program lebonyolítására
- Gondozott kert is rendelkezésre áll a szabadidős programokhoz
- Étél melegítésére, tállására és fogyasztására alkalmas helyiség.

Az intézmény Házirendje jól látható helyen (hirdető táblán) kifüggesztésre került, mely tartalmazza a jogszabályban meghatározott kötelező elemeket (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.

Önként vállalt feladat:

Nyugdíjasok Segítő Szolgálat

A kerületben élő idős emberek szállítása az Önkormányzattól kapott kisbusszal valósul meg, mely vásárolni és különböző programokra, egészségügyi intézményekbe juttatja el az igénybe vevőket.

Kerületi szakrendelőinkbe és a Pest Megyei Flór Ferenc kórházba 998 esetben szállítottak betegeket az elmúlt évben.

A kerületben élő idős, rászoruló lakosok számára ingyenesen biztosítják a különböző kerti munkák elvégzését, pl. szőlőmetszés, gallyazás, ásás, ültetés, fűnyírás, gyümölcszedés, lombgyűjtés, sövénynyírás, és a háztartásban előforduló kisebb javítási munkákat.

A Szolgálat az idős emberek lakásának felújításához, iparost igénylő munkákhoz megbízható, jó referenciával rendelkező kerületi vállalkozót ajánlott több esetben. A nyugdíjasok leginkább kőműves, víz-, gáz és villanyszerelési, festő és mázó munkákhoz kérték szakember segítségét.

A fenti ingyenes szolgáltatást, 2018-ban összesen 195 fő vette igénybe.

A vásárlásban történő segítségnyújtás egy népszerű szolgáltatás, mely során külön kisbusszal szállítják a nyugdíjas igénybevevőket háztól – házig, ezzel megkímélve őket a cipekedéstől. A szolgáltatást a 2018. évben összesen 220 fő vette igénybe.

„Kattints nagy!” program

Számítógépes oktatás a kerületben élő nyugdíjasok részére. 2018 január – december között összesen 52 fő részesült oktatásban, kezdő, haladó és ismétlő szintről.

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

A telephelyek infrastrukturális elhelyezkedése kiváló, tömegközlekedéssel jól megközelíthetőek. Az épületek építészeti megoldásai az akadálymentes közlekedést részben teszik lehetővé (rámpa, kapaszkodó, kerekesszék méreteihez megfelelő ajtószélesség, mozgáskorlátozott 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. Házi segítségnyújtás, ill. jelzőrendszeres házi segítségnyújtás esetén biztosított a gondozáshoz szükséges eszközök: gumikesztyű, vérnyomásmérő, vércukorszint mérő, hajszárító, stb.

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 feladat-ellátási helye rendelkezik a jogszabályban előírt alábbi helyiségekkel:

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

Az Idősek klubjai helyi sajátosságukból adódóan 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.

A 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 Rendelet 6. §(1) bekezdés c) pontja értelmében az ellátásban részesülő személyekkel közvetlenül foglalkozó, személyes gondoskodást végző személyek száz százalékának szakképzettnek kell lennie családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás esetében, valamint a házi segítségnyújtás keretében személyi gondozást végzőknek. Az előírásnak a vizsgált intézmény maximálisan megfelel.

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

A 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 időtartamok 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 gondozottak lakóhelyének nagy távolságából adódóan sok az utazásra fordított idő.

Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás

A jogszabály által előírt létszám: 40 készülékenként legalább 2 fő. A kerületben biztosított készülékszám: 85 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 a Rendelet 28. §-ában foglaltaknak.

Nappali ellátás idősek számára

Jogszabály által előírt létszám: 1 fő nappali ellátást vezető, 2 fő szociális gondozó/50 fő.

Intézményi létszám:

- „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.) 1 fő nappali ellátás vezető (betöltetlen státusz), 1 fő szociális gondozó

A személyi feltételek a jogszabályban foglaltaknak megfelelnek.

Nappali ellátás fogyatékos személyek számára

Jogszabály által előírt létszám: 1 fő nappali ellátást vezető, 3 fő szociális gondozó, terápiás munkatárs/ 50 fő.

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

A személyi feltételek megfelelnek a jogszabályi követelményeknek.

Nyugdíjasok Segítő Szolgálat

Összesen 5 munkatárs látja el a feladatokat: 1 fő 6 órás dolgozó délutáni műszakban, 1 fő délelőtt 4 órás munkaidővel és 1 fő változó beosztásban a betegszállításhoz igazodva.

A szervezési munka két 4 órás dolgozó feladata, melyet megbízási szerződéssel végeznek.

Működési feltételek

Alapító Okirat

Rendelkezik az intézmény Alapító Okirattal, a módosításokkal egységes szerkezetbe foglalt Alapító Okirat száma: 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, az 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.

Jelentési, 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 a Rendelet 5/B. §-a 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, a székhelyen, valamint a telephelyeken jól látható helyen ki van függesztve.

Szakmai feltételek

Nyilvántartás vezetés

Az intézmény az Szt. 20. §-a szerinti nyilvántartást a személyes gondoskodást kérelmező és igénybevevő személyekről a hatályos adattartalommal végzi, 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:

- 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 Szt. 20. § (2) bekezdés szerinti nyilvántartásban rögzített adaton kívül az alábbi kötelező elemeket tartalmazza:

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

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.

Tevékenységnapló: (Rendelet 5. számú melléklete). A jogszabálynak megfelelően vezetik. Az intézményvezető havonta ellenőrzi és aláírásával látja el.

Egyéni fejlesztési tervet minden ellátottra készítenek a *fogyatékos személyek nappali ellátása esetén*, egyénre szabottan, az ellátás igénybevételét követő 1 hónapon belül a jogszabályban előírt szempontok szerint. Félévente értékelik, és szükség esetén módosítják.

Az egyéni fejlesztési terv az alábbi elemeket tartalmazza a rendelet 12. §-a alapján:

- 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 terv:

2017. február 17-től egyes alapszolgáltatások pl. házi segítségnyújtás esetén a gondozási terv készítésének kötelezettsége megszűnt. Ezen szolgáltatásoknál az új igénybe vevőknél nem kell elkészíteni a gondozási tervet, a korábban elkészített gondozási terveket pedig nem kell felülvizsgálni. Az ellátást igénybevételét követő 1 hónapon belül készítették el (Rendelet 9. §).

Tartalma:

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

Rendelkezik a szükséges tartalmi elemekkel.

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

Segélyhívási jegyzőkönyvek és a segélyhívásokról szóló havi jelentés az intézményvezető által dokumentált. A segélyhívás eseményei a segélyhívási jegyzőkönyvben részletesen dokumentáltak.

Ellátotti jogok érvényesülése: A panaszbejelentés módja szabályozott. Az ellátottjogi képviselő neve, elérhetősége, fogadóórája az intézményekben ki van függesztve. Az ellátottjogi képviselő elérhetősége, neve szerepel a megállapodásban.

A panaszokat kivizsgálják, és érdemben megoldásra kerül. Az intézményvezető tizenöt napon belül köteles a panasztevőt írásban értesíteni a panasz kivizsgálásának eredményéről. Amennyiben az intézményvezető határidőben nem intézkedik, vagy a panasztevő nem ért egyet az intézkedéssel, az intézkedés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a fenntartóhoz fordulhat jogorvoslattal. 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 rendelete szerint történik. Étkezésnél az intézményi térítési díj az igénybevétel módjától függően differenciált (a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról szóló 29/1993. (II.17.) Korm. rendelet 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 esetén dokumentálás, hátralék rendezésére intézkedés 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) látja el. 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 17. napja után nem kötelező. A tapasztalat alapján az esetek túlnyomó részében nem is volt célravezető a gondozási tervek készítése, ezért fokozatosan kivezetik a felvételt.

A gondozónők folyamatos kapcsolatot tartanak a házi orvosokkal, szakorvosokkal. Az ellátott egészségi állapotát figyelembe véve bővítik a gondozási feladatokat. Céljuk az egészségromlás 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: dokumentumelemzés.

A T. Sz. Sz. 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 az e a feladat, 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 az intézmények elsődleges feladata e téren, hogy segítsenek abban, hogy az idős emberek új szerepekre rátalálhassanak.

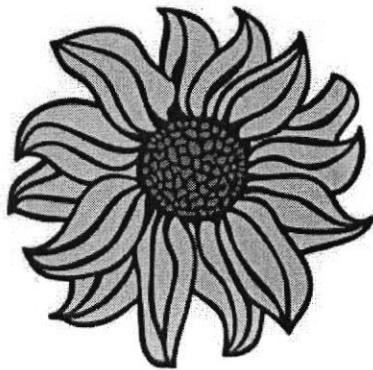
A helyi tapasztalat azt mutatja, hogy e két iránynak meg kell férnie egymás mellett, és a szakembereknek személyre szabottan kell felismerniük, kinek mire van igénye, lehetősége, kit melyik irány motivál jobban.

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

Ennek eredményeként:

- A meglévő szolgáltatásokat megtartják. Megmaradt a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás is, ami már nem önkormányzati feladat.
- A szolgáltatási formákat a lehetőségekhez mérten az ellátottak igényeihez alakítják.
- Létrejött és eredményesen működik a Nyugdíjasok Segítő Szolgálata, mely a bevásárlásban, ház körüli apróbb munkákban, és egészségügyi ellátáshoz való hozzáférésben (eljutás) segíti az időseket. Egyre nagyobb az igény a kerületen kívüli egészségügyi szolgáltatókhoz való eljutás iránt.
- A szervezett programokon, az ünnepeken keresztül minden alkalmat megragadnak a generációk közötti kapcsolat építésére.
- A Helyi Esélyegyenlőségi Programban vállaltak szerint felülvizsgáljuk az Idősügyi Stratégiát, erősen támaszkodva a T. Sz. Sz. tapasztalataira, az Intézmény szolgáltatásait igénybe vevők véleményére.

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

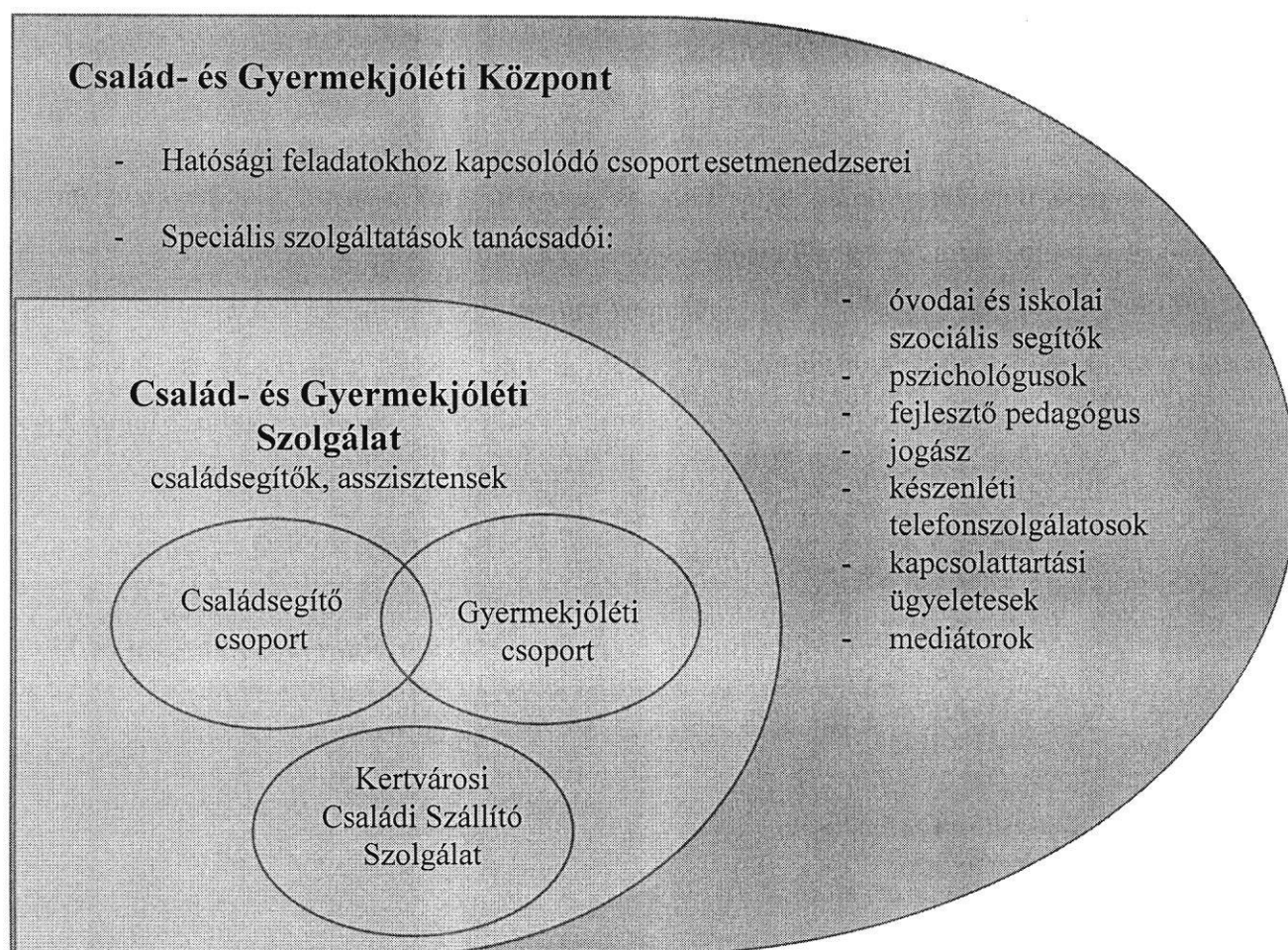
a Napraforgó Család- és Gyermekjóléti Központ

2018. 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 a 2016. január 1-i struktúra-váltás óta.

2018-ban új szervezeti alegységként jelentek meg az óvodai és iskolai szociális segítők és a Kertvárosi Családi Szállító Szolgálat.



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

I. CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT

1. A Család- és Gyermekjóléti Központ feladatai

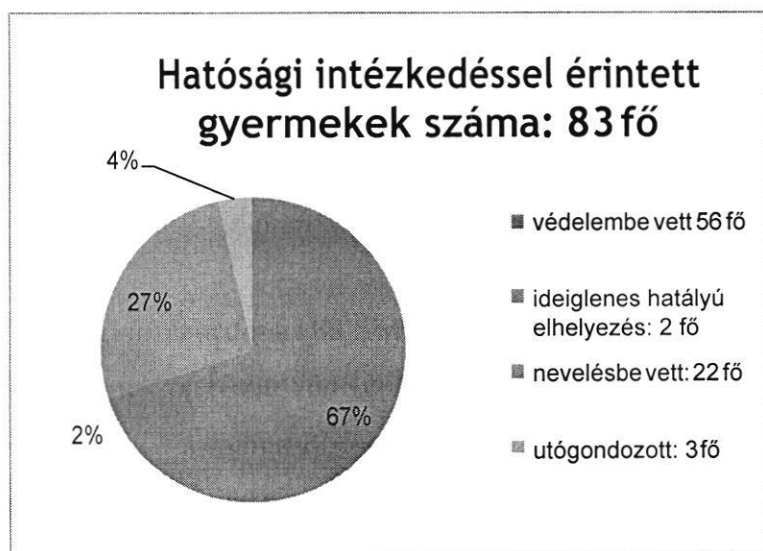
- A gyermek *veszélyeztetettségének megszüntetése*, a gyermek *védelme érdekében* a gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó **hatósági intézkedésekhez kapcsolódó tevékenységek**;
- **speciális szolgáltatások** biztosítása;
- **szakmai támogatás nyújtása** a Család- és Gyermekjóléti Szolgálatnak és 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.

Hatósági intézkedéssel 83 kiskorú volt érintett.

56 gyermek esetében védelembe vétel keretében, 27 gondozott gyermek vonatkozásában pedig szakellátás keretében (2 ideiglenes hatályú elhelyezett, 22 nevelésbe vett, 3 utógondozott) végeztünk esetmenedzseri tevékenységet.

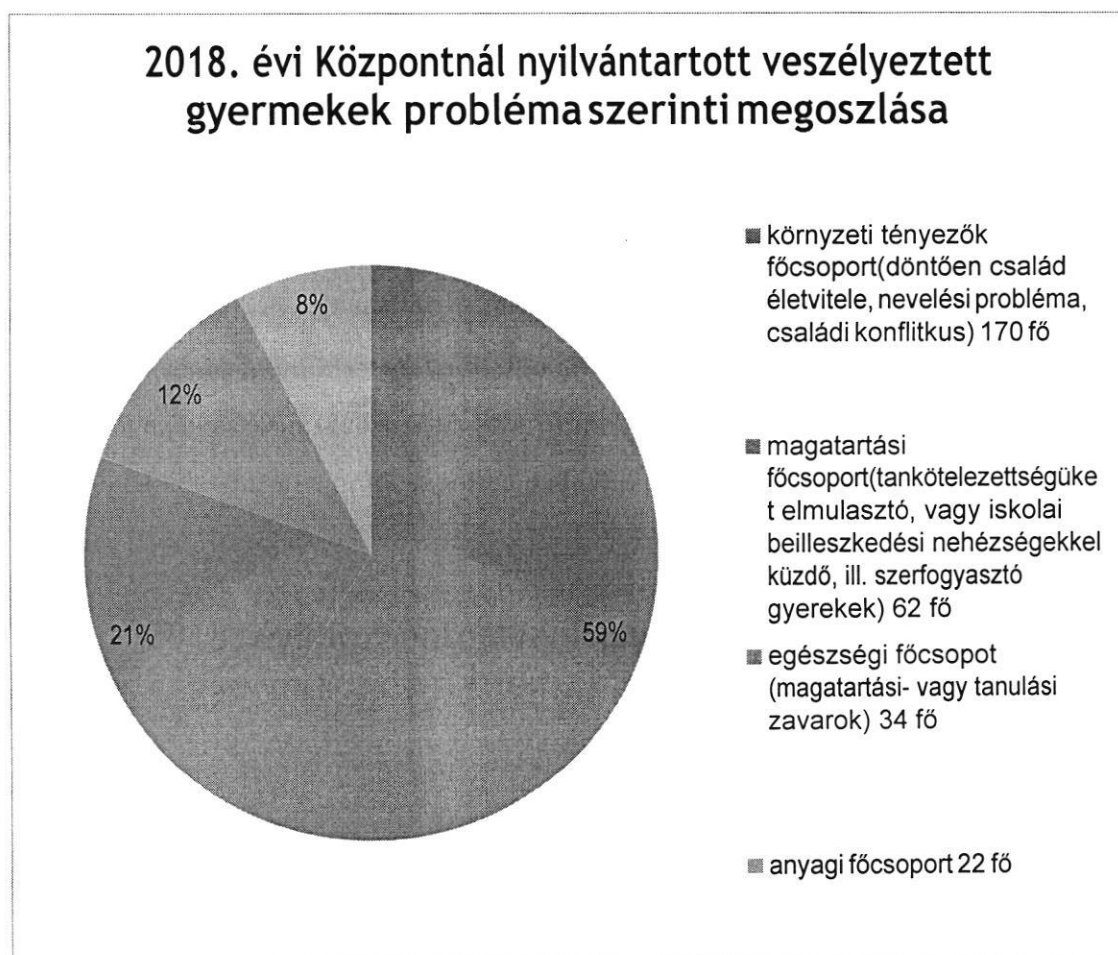


10.ábra: Hatósági intézkedésekkel érintett gyermeke száma 2018-ban

A hatósági intézkedéssel érintett gyermekekhez kapcsolódóan a kollégák 49 védelembe vételi tárgyaláson, ill. 21 védelembe vétel felülvizsgálati tárgyaláson, valamint 3 elhelyezési tárgyaláson (TEGYESZ) vettek részt, 44 esetben készítettek védelembe vételhez kapcsolódó gondozási-nevelési tervet, 334 családlátogatást végeztek, és 98 külön környezettanulmányt készítettek.

Kiemelt veszélyeztetettségi területek az év során:

2018-ban 288 kiskorút tartott nyilván a Központ veszélyeztetettnek (akik esetében töltöttük a gyermekeink védelemében c. adatlap rendszert), akik közül a vezető probléma alapján legnagyobb arányban (170 kiskorú) a környezeti tényezők (döntően család életvitele, nevelési probléma, családi konfliktus) játszottak szerepet. A magatartási főcsoportba 62 kiskorút soroltunk (ide tartoztak pl. a tankötelezettségüket elmulasztó, vagy iskolai beilleszkedési nehézségekkel küzdő, ill. szerfogyasztó gyerekek), az egészségi főcsoportba 34 gyermeket (túlnyomórészt magatartási- vagy tanulási zavarok tartoztak ide), az anyagi főcsoportba pedig 22 gyermeket.



11.ábra: a Központnál megjelenő veszélyeztetett gyermekek probléma szerinti megoszlása 2018-ban

A 2018. év során a különböző színtereken megjelenő, frissen kirobbant, vagy éppen évek óta tartó, egyre jobban elmélyülő konfliktusok jelentettek a korábbiaknál is komolyabb kihívásokat szakembereinknek. Válásos, kapcsolattartásos ügyekben nem ritka, hogy a szülők egyszerre „használják” egymással való feldolgozatlan konfliktusuk színteréül a gyámhivatalt, bíróságot, családsegítőt ill. estemenedzsert, speciális szolgáltatásokat (mediáció, pszichológiai, jogi tanácsadás), oktatási-nevelési intézményeket, valamint panaszbeadványok formájában vezetőinket. Az elakadásuk ún. destruktív fázisa miatt azonban sokszor ezen családokra fordított jelentős munkaóra semmilyen pozitív irányú változást nem generál. Az iskolai-óvodai szociális segítő szolgáltatás megjelenésével ugyanakkor más típusú konfliktushelyzetek is közvetlen látóterünkbe kerültek: pl. adott iskolai osztályon belüli konfliktushelyzetek, vagy óvodákban, iskolákban megjelenő intézmény-szülő konfliktushelyzet. Ezen konfliktusok ugyanakkor, eddigi tapasztalataink alapján, jóval könnyebben és hatékonyabban kezelhetőek, időben és szakszerűen megszervezett, adekvát munkamódszerek alkalmazásával (pl. osztálymediáció). Reményeink szerint a resztoratív (jóvátételi) eljárások teret nyernek majd egyre inkább az iskolák konfliktuskezelési repertoárjában, csak ezen az úton van remény a konfliktusok megmerevedésének megakadályozására. Óvodai és iskolai szociális segítőink speciális továbbképzésével még inkább tevékeny résztvevői lehetnek a jövőben az intézmények konfliktuskezelésének.

Fentiek tükrében a 2018. évet értékelő Éves Szakmai Tanácskozásunk kerettémája a konfliktuskezelés lehetőségei voltak (ld a Szolgálat beszámolójában részletesebben).

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 pl. ingyenes jogsegély szolgálat, pszichológiai tanácsadás, fejlesztőpedagógus, családterápiás szolgáltatás álljon rendelkezésre.

A segítő foglalkozások gyakori jellemzője, hogy egy szakemberről minél „több bőrt” szeretnénk lehúzni, így van ez jelenleg intézményünkben is. Az esetenedzserek és családsegítők egy része, (a megfelelő képzettséggel rendelkezők), végzik napi munkájuk mellett a mediációt, a kapcsolatügye-

leti szolgáltatást, látják el a készenléti krízistelefon szolgálatot, 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 spórolhatóak el ezek az erőforrások, különben folyamatosan csak a baj diagnosztizálásáig jutunk el, anélkül, hogy bármiféle kezelési lehetőséget fel tudnánk villantani. Kerületünk probléma térképe is indokoltá teszi a speciális szolgáltatások erősítését, hiszen növekvő ütemben kapcsolati problémákkal, nevelési kérdésekkel kerülnek intézményünkkel kapcsolatba ügyfeleink.

1.2.1 Óvodai és iskolai szociális segítő munka

Az iskolai szociális munka, mint kötelező szolgáltatás bevezetése 2018. szeptemberétől jelent meg, de közvetlen előkészületeit megkezdtük már a 2017. év folyamán, ill. intenzívebben 2018. nyarán, Intézményünk a kezdetektől 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 volt a talaj: képzettségek, tapasztalatok, programok szintjén is. Az új munkacsoport 8 tagjából – mely 7 teljes állásnak felel meg - négyet az intézmény korábbi dolgozói közül delegáltunk (családsegítőkből), az ő pótlásuk a családsegítő csoportban és a hiányzó új munkatársak megtalálása 2018 augusztusban igen intenzíven zajlott, azonban 2018 év végéig sem tudott lezáródni (egyéni élethelyzetek: betegség, gyermekvárás, hosszabb külföldi tanulmányút stb. miatt).

Az új szolgáltatás középpontjában a prevenció, a tanácsadás, tájékoztatás, információnyújtás, segítségnyújtás áll. Fontos eszköze az intézményekbe kihelyezett gyermekvédelmi szakember a jelzőrendszer erősítésének is. Több esetben az intézmények az óvodai és iskolai szociális segítővel való egyeztetés, esetmegbeszélés, adott esetben családlátogatás után tették meg jelzésüket egy-egy gyermek kapcsán, segítséget kérve.

A szociális segítők egyéni konzultációkat tartanak az intézményekbe pedagógusoknak, szülőknek, ahol az életkor már lehetővé teszi, gyermekeknek. A fixen kialakított fogadóóra nem tűnik hatékonynak, mivel egy-egy intézményre alacsony óraszám jut a szociális segítő részéről, fontos, hogy a

valós igények szerint ossza be azt: ha kell csoportfoglalkozás vagy klub tartására, s igény szerint, egyeztetett időpontokban álljon rendelkezésre szülőnek, pedagógusnak. Ehhez nagy segítség, hogy mindegyik szociális segítő szolgálati telefonnal rendelkezik, mely ismert az intézményekben, élnek is a lehetőséggel.

A protokoll az első félévet az ismerkedésre, az igényfelmérő kérdőívek kitöltésére és kiértékelésére szánja, de az intézmények többségében már valódi segítő munka folyik. Az együttműködési megállapodások az intézmények többségében igen könnyen, akadálytalanul lezajlottak, kiemelendők az önkormányzat által fenntartott óvodák és a tankerületi iskolák, akik esetében jelentős segítséget kaptunk a fenntartóktól. A magán intézmények egy részében is nyitottság tapasztalható, 3 magánóvoda esetében nem sikerült még megvalósítani a személyes egyeztetést és az együttműködési megállapodás aláírását, a kerület 49 intézményében ez megtörtént. Az egyházi fenntartású iskolák nyitottsága is kiemelendő, velük ez az új szolgáltatás teremtett kapcsolatot, kivéve a Néri Szent Fülöp Katolikus Általános Iskolát, ahol a jó munkakapcsolatot már korábban megalapozták közös gyermekvédelmi esetek.

Nagy lehetőség az intézmények egymás közti kommunikációjának erősítése közös szakmai programok mentén, úgy tűnik, erre van is igény és nyitottság.

Az intézmények ellátása a 7 szakemberrel nagyon nehezen megoldható. Nem csak a jogszabályban foglaltnál – 1000 gyermek/1 szociális segítő – jóval magasabb gyermekszám miatt (átlagosan 1800 gyermek jut egy munkatársra), hanem az intézmények közti utazás is rengeteg időt vesz el az érdemi munkából. Az éves értékelésekben megfogalmazódott az iskolák részéről, hogy nagyobb felületen szeretnék elérni a szociális segítőt. A prevenció csoportok (szociális kompetencia fejlesztő csoport, drogprevenció csoport, pályaorientációs foglalkozás, társasjáték klub) kettős vezetést kívánnak, ami tovább nehezíti az időbeosztásukat a kollégáknak.

A szociális segítő munkája időigényes, mind az egyéni, mind a csoportos munka akkor eredményes, ha nem egyszeri alkalomról van szó. Ehhez pedig az ellátott gyermekek száma túl magas. A szolgáltatás hitelét rontja, ha nem eléggé elérhető az adott intézmény szociális segítője.

Alapvető cél hosszabb távon a kerület gyerekszámának megfelelő 13 fő szociális segítői státusz feltöltése, a közeljövőben pedig még minimum 2-3 szakember munkába állítása.

Egyéni fogadóórákkal ellátottak száma: 433 fő (pedagógusok, szülők, nagyszülők, nagyobb gyermek).

Csoportos foglalkozásokkal 941 főt értek el iskolai szociális segítőink, összesen 37 alkalmat tartva (klub, élménypedagógiai órák, pályaorientációs csoport, drogprevenációs foglalkozások).



12.ábra: óvodai és iskolai szociális segítő munka 2018-ban

1.2.2. Pszichológiai tanácsadás

A pszichológiai segítségnyújtás elengedhetetlen eszköz a gyermekvédelemben és a családsegítésben is. De nem csak a családsegítők/esetmenedzserek által delegált esetek kerülnek pszichológushoz, jelentős számú önként jelentkező van, aki felkeresi intézményünket és speciálisan pszichológusi segítséget kér önmaga, vagy gyermeke számára. Nagy öröm, hogy a 2018-as évben bővíthettük pszichológiai tanácsadóink létszámát egy 30 órás státusszal: Vadász Eszter, nagy tapasztalattal rendelkező, szexuálpszichológiai szakképzéssel rendelkező munkatárssal. 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 2018-as évben pszichológiai tanácsadásra 403 esetben került sor, az érintett kliensek száma 108 fő volt.

Heti 4 órában megbízási szerződéssel foglalkoztatjuk Koncz Judit, klinikai szakpszichológust, aki jelentős segítség a terápiát igénylő, speciális esetek ellátásában, melyeket gyakran valamelyik kórház delegálja hozzánk pszichiátriai kivizsgálás után.

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 2018-as évben 25 gyermek kapott intézményünkben fejlesztőpedagógiai szolgáltatást, összesen 195 alkalommal.

1.2.4. Jogi tanácsadás

Dr. Mihályi Erzsébet 244 alkalommal tartott jogi tanácsadást, az igénybe vevő kliensek száma 159 fő volt.

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

1.2.5. Család/párkonzultáció

Családkonzultációs szolgáltatásunk ellátása sajnos hullámzóan biztosított. Ez a szolgáltatás feltétlenül páros vezetést kíván, az elmúlt évben azonban nem állt rendelkezésre két pszichológus munkatárs. Klinikai szakpszichológusunk szakterülete más, illetve a nálunk töltött időszáv olyan csekély, melybe nem fér bele a szintén nagy időigényű családkonzultációs ellátás. Ezen a helyzeten az új kollega felvétele jelentősen javított.

Fontos preventív cél, hogy a családi és pár konfliktusok esetén időben forduljanak az érintettek külső szakemberhez, ezzel sok válás és elmérgesedő viszony lenne megelőzhető. További cél, hogy családterápiás szakemberei legyenek intézményünknek, mely még magasabb színvonalú speciális szolgáltatás

Az elmúlt évben a szakemberhiány miatt csak 12 alkalommal történt családkonzultáció.

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 elérhető 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 fájdalom mentesebb, egyénre szabottabb és olcsóbb is egy szakemberek közvetítésével végigvitt egyeztetési folyamat, mint az évekig tartó pereskedés. Szeretnénk ezt a szolgáltatásunkat tovább erősíteni, népszerűsíteni.

2018-ban 29 mediációs ülés valósult meg, 34 főt látott el a szolgáltatás.

A munkacsoport vezetője Guth Katalin családsegítő/mediátor.

1.2.7. Kapcsolattartási ügyelet

A szolgáltatás kéthetente péntekenként 14,00-20,00 óra között működik. **2018-ban összesen 64 alkalommal** vették igénybe ügyeletünket, ellátottak száma 65 fő 121,5 óra időterjedelemben. Az óra keret kihasználtsága 71%-os volt 2018-ban, azonban nőtt a párhuzamosan ellátott ügyeletek száma, azaz amikor azonos időszámban több gyermek/család kapcsolattartása zajlik. Finanzirozási probléma, hogy a munkatársak többletterhelése ilyen esetben nem jelenik meg a díjazásban, az fix óradíj, függetlenül az ez idő alatt ellátott családok számától. Ennek hosszú távú megoldása fontos, mivel a kapcsolattartási esetek súlyossági foka nő, az önkéntesen megjelentek száma zsugorodik és bírósági, gyámhivatali végzésekkel elrendelt kapcsolattartások váltak jellemzővé.

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. Nő a külön élő szülőtől elidegenített gyermekek száma, akik a kapcsolattartás ideje alatt sem akarják a kapcsolatfelvételt. A munkacsoport vezetője: Dr. Bán Istvánné esztmenedzser.

1.2.8. Készenléti szolgálat

A készenléti szolgálatot az intézmény **nyitvatartási idején kívül** működtetjük, melynek keretében ügyeletes munkatársunk telefonon tanácsadást, tájékoztatást ad válsághelyzetbe került XVI. kerületben élő egyéneknek és családoknak. **Elsődleges cél, hogy aki a kerületben krízishelyzetbe kerül, az azonnali segítséget kaphasson, vagy aki ilyen személyről tud, az jelezze a bajt, és szakemberrel konzultálni tudjon a szükséges lépésekről.** A készenléti szolgálat munkatársa az azonnali, külső beavatkozást kívánó helyzetekben mozgósítja az intézkedésre jogosult szerveket (rendőrség, mentők).

A 2018-as évben 54 alkalommal hívták a kerület lakosai a készenléti szolgálatot.

1.2.9. Egyéb speciális szolgáltatások

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

- Utcai/lakótelepi szociális munka (ennek keretében megy a Gázoló kalandklub és a nyári Gázoló Kalandtábor): 10 szombati kirándulás + 5 napos nyári tábor; szolgáltatásban részesülők száma 77 fő (halmozott adat)
- Munkavállalási/pályaválasztási tanácsadás: 43 alkalom, 17 igénybevevő;

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

A gyermekvédelmi jelzőrendszer működtetése a Család- és Gyermejjóléti Szolgálat feladatai közé került a jogszabályi változásokkal. A Család- és Gyermejjóléti Központnak azonban szakmai támogatást kell nyújtania a Család- és Gyermejjóléti 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 konzultációira, informális találkozásaira, és több területen közös munkavégzés is folyik (lásd a speciális szolgáltatások és prevenciók beszámolókat).

Három hetente tartunk közös teamet a két szakmai egység részvételével, melynek fő tartalmi eleme a közös gyermejjóléti esetek részletes átbeszélése, elemzése, további teendők összeállítása. Jogszabályi változások, protokollok megjelenése esetén tematikus team keretében beszéljük meg azokat.

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.

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 esetenedzserei közvetlen munkakapcsolatban vannak a **gyámhatóság** munkatársaival.

A **Kábítószerügyi Egyeztető Fórum** munkájában - az elmúlt évhez hasonlóan - az intézményvezető és Horváth Andrea családsegítő, majd óvodai/iskolai szociális segítő koordinátor vett részt.

A KEF 2018-ban is segítette szakmai munkánk színvonalának erősítését azzal, hogy az újonnan felállított munkacsoport: az óvodai és iskolai szociális segítők 7 fős csapata részére finanszírozta a részvételt egy **drogprevenációs képzésen**, melyet a Magyarországi Református Egyház Kallódó Ifjúságot Mentő Missziója szervezett. A képzés 2018. október 15-17-ig bentlakásos módon a Ráckepesti Drogrehabilitációs Központban zajlott, majd 3x1 napos konzultációs napokon folytatódik, két alkalom 2019 tavaszára áthúzódva. A képzés dolgozat megírásával zárul, melynek keretében a témában konkrét foglalkozástervezetet kell a kollégáknak leadniuk. Az iskolák részéről történt már drogprevenációs foglalkozásokkal kapcsolatos felkérés, így a tanfolyamon megszerzett tudás jól használható lesz az iskolai szociális segítők munkájában. Köszönet a Kábítószerügyi Egyeztető Fórum hasznos segítségéért!

2018-ban folytatódtak a **fővárosi család- és gyermekjóléti központok szakmai találkozói**. 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 közösállásfoglalásra 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 2018-as év kiemel

kedő témái voltak az óvodai/iskolai szociális segítő munka kialakításának kérdései; GDPR tájékoztató; a Területi Gyermekvédelmi Szakszolgálattal való találkozás, a szakellátás kérdéseiről; egy-egy jó gyakorlat bemutatása; a szociális diagnózis kérdései, stb.

Gyermekétkeztetési Alapítvány a Szolgálat által ajánlott 10, a kerületben élő, rászoruló családot segít havi rendszerességgel nagyobb élelmiszeradománnyal.

A Vakok és Gyengénlátók Közép-Magyarországi Regionális Egyesületének közösségi civil szervezőjének megkeresése nyomán intézményünk helyet biztosít a „**Lámpás Klub**” - a XVI. kerületben élő érintetteknek szervezett - foglalkozásnak. 2018-as évben 6 alkalommal tartottak klubfoglalkozást intézményünkben, a résztvevők száma 39 fő volt.

II. 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 **kötelező** a kapcsolatfelvétel az érintett gyermekekkel, családokkal. Az alapellátás keretében segítséget nyújtottunk szociális, mentálhigiénés, életvezetési, foglalkoztatási, lakhatási ügyekben, és hozzánk tartozott a gyermekjóléti alapellátás is.

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

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. A csoportok között volt „átjárás”, indokolt és szükséges esetben a családsegítő munkatársak a másik csoport tevékenységét is ellátták.

2018-ban egy csoportként tevékenykedtek a családsegítők, de az esetelosztásnál az esetek differenciált elosztására törekedtünk.

Segítséget jelentettek a Család- és Gyermekjóléti Központ szakmai egység esetmenedzserei, ők szakmai segítséget, tanácsokat adtak a kiemelt gyermekvédelmi eseteknél.

1. A szolgálatnál megjelent személyek, családok jellemzői

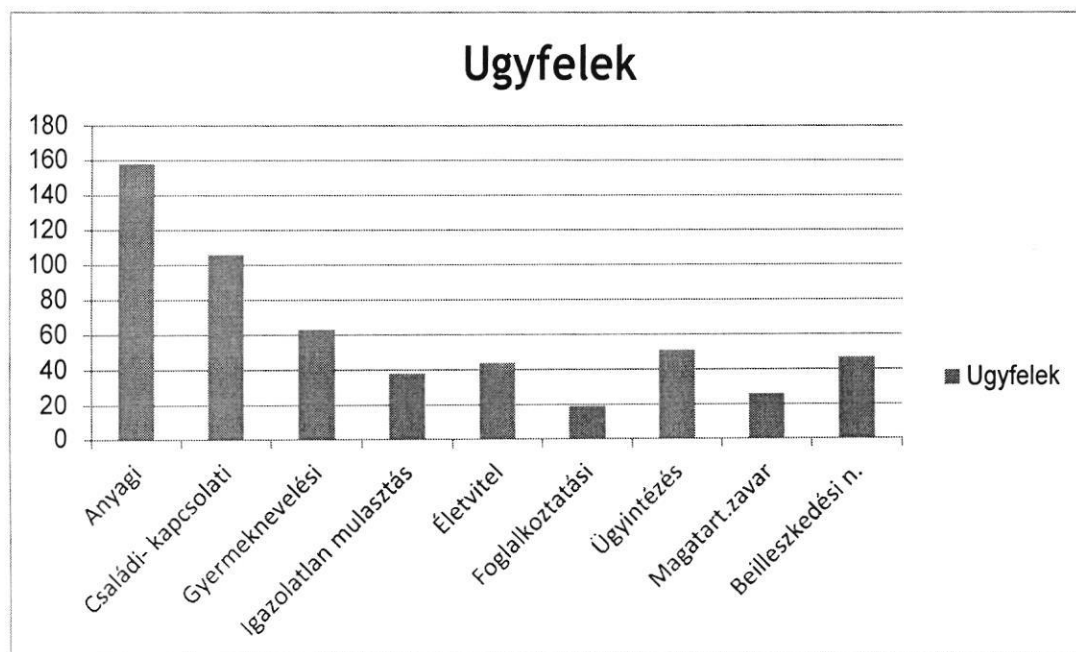
A **családsegítés célja**: hozzájárulni az önkormányzat működési területén élő egyének, családok, valamint közösségi csoportok jólétéhez, fejlődéséhez, továbbá a környezetükhöz való alkalmazkodáshoz. Cél ugyanakkor, a szociális és mentálhigiénés problémák miatt veszélyeztetett, illetve krízishelyzetbe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

Szolgálatunk alaptevékenysége a **család gondozás**, melynél az egyéni esetkezelés módszerét alkalmazva, a 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.

A Szolgálat 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.

2018-ben **739 új ügyféllel (437 családdal)** kerültek kapcsolatba a családsegítő kollégák, ebből **278 esetben önként** keresték fel Szolgálatunkat az egyének.

A 2018-ben újként megjelenő esetekre vonatkozó főbb problémák megoszlása az alábbi ábrán látható.



2. ábra: A Szolgálatnál megjelent új esetek probléma megoszlása

CSALÁDSZERKEZET SZERINTI MEGOSZLÁS	
Egyedülálló	120
Házaspár/együttélő pár	29
1 szülő gyerekkel/gyerekekkel	83
2 szülő gyerekkel/gyerekekkel	179
Egyéb	26
Összesen:	437

3. ábra: A 2018-as év új eseteinek családszerkezet szerinti megoszlása

Továbbra is az anyagi probléma szerepelt legtöbbször hozott problémaként (21%), hasonlóan az előző évhez.

Csökken az ügyintézés miatt a szolgálatot megkeresők aránya (6%, ami az előző évben 12% volt), és erőteljesen csökkent a foglalkoztatási problémával hozzánk fordulók száma is.

A családi-kapcsolati problémákkal küzdők aránya nagyon magas (14 %), ez az elhúzódó válásokra vezethető vissza, ahol a szülők közötti elmérgesedett viszony elszenvedője maga a gyermek.

Számottevő az igazolatlan mulasztás következtében látóköriünkbe került ügyfél, nagyobb azonban a beilleszkedési nehézségekkel küzdők aránya.

A gyermeknevelési problémák is vezető helyet foglaltak el ügyfeleink életében.

Továbbra is magas az egyedülállóak aránya (27 %), de ezt megelőzi a gyermekeket nevelő családok száma (40%). Az "1 szülő gyerekkel/gyerekekkel" helyzetben lévők száma az elmúlt évhez képest emelkedett.

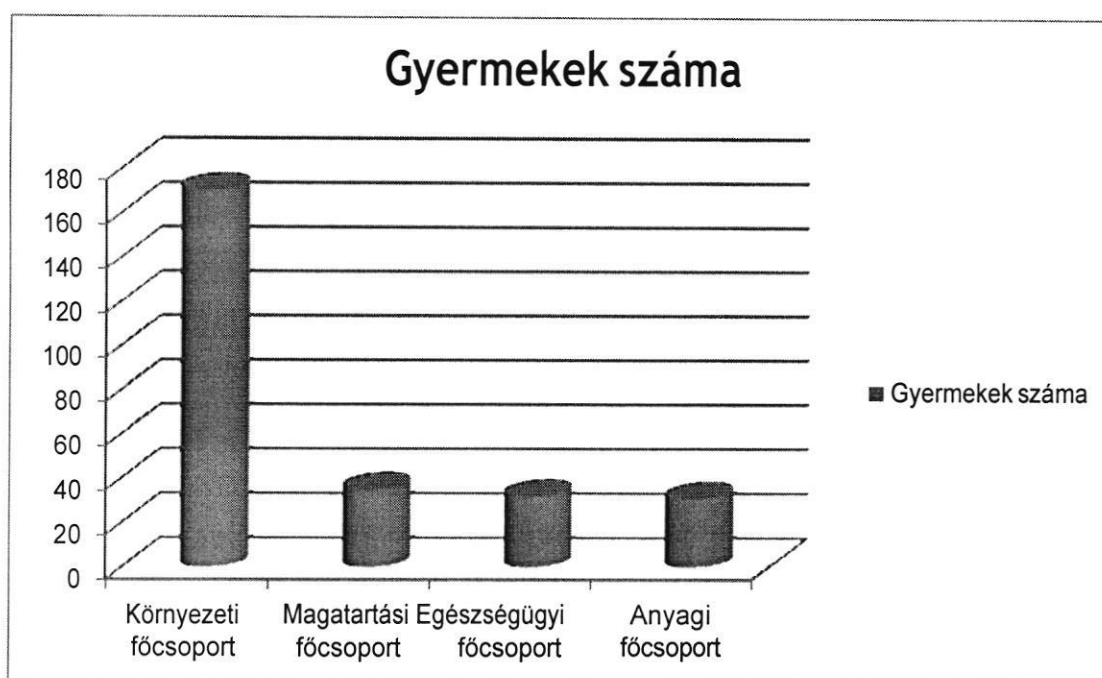
GAZDASÁGI AKTIVITÁS SZERINTI MEGOSZLÁS	
Aktív kereső, foglalkoztatott	192
Munkanélküli	76
Nyugdíjas	74
Egyéb inaktív	93
Gyermek, tanuló	304
Összesen:	739

4. ábra: A 2018-as év új eseteinek gazdasági aktivitás szerinti megoszlása

A munkanélküliek száma szinte ugyanannyi, mint 2017-ban. A foglalkoztatottak aránya nőtt 2017-hez képest. Az inaktív helyzetben lévők az elmúl évhez viszonyítva azonos számban kerültek a Szolgálat látókörébe.

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

A veszélyeztetett kiskorúak száma a veszélyeztetettség fő oka szerint



5. ábra: A Szolgálatnál megjelenő veszélyeztetett kiskorúak probléma szerinti megoszlása 2018-ban

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 sokrétűek, minden gondozott család speciális problémahalmazt hordoz, egy vezető ok kiválasztása sokszor nem életszerű, de a statisztika és áttekinthetőség miatt fontos.

A vezető okok a *környezeti főcsoportba* sorolhatóak: a nevelési probléma (39), illetve a családi konfliktus (31), a gyermek családon belüli bántalmazása (22), a szülők, család életvitele (19), a gyermek elhanyagolása (10) volt az, mely a gyermeket veszélyeztette. Ide sorolható még az iskolai kirekesztés (8), a kortárs csoport negatív hatása (5), vagy az elégtelen lakáskörülmények (17). Az

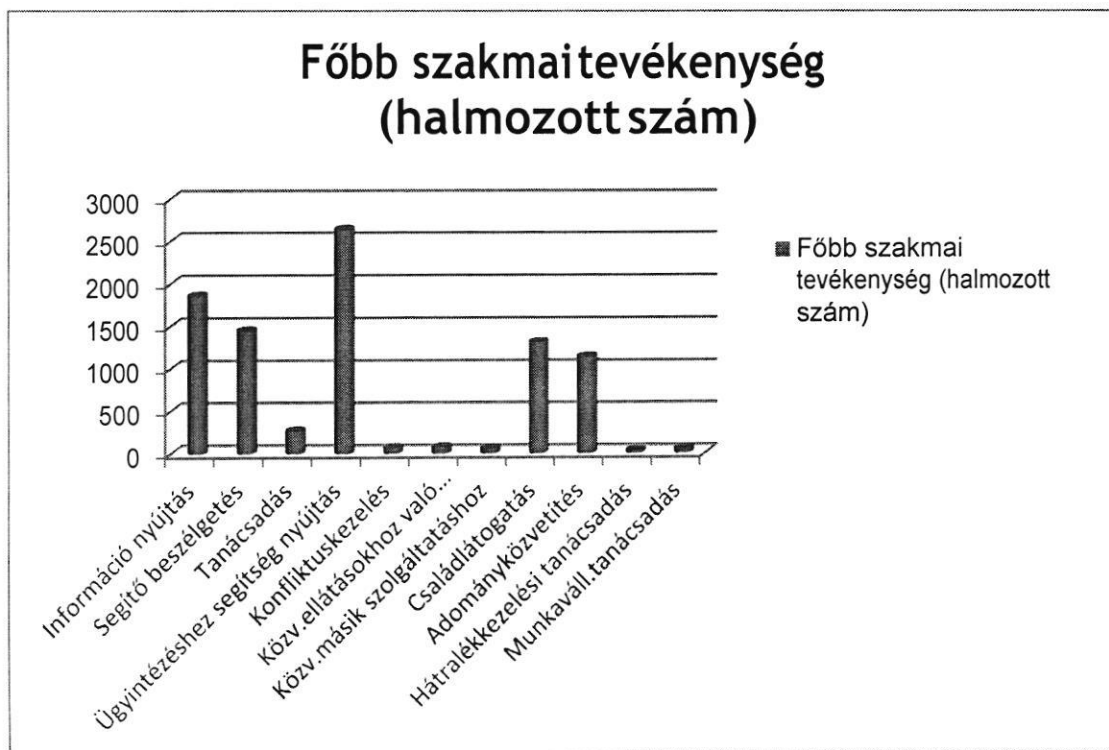
általunk kezelt problémák közül a *magatartási főcsoportba* sorolható okok is gyakoriak voltak, mint például a gyermekintézménybe való beilleszkedési nehézség (13), valamint a tankötelezettség mulasztása (15). Ezek után következik csak az *anyagi főcsoport*. A munkánk fókuszja tehát a családi működésbeli zavarok elhárítása volt.

Természetesen az év folyamán nemcsak az újonnan érkezőkkel folyt családgondozás, hanem a régi, **2017-ben gondozás alatt állt** családokkal is, így összesen **984 ügyféllel végeztek segítő tevékenységet a családsegítők**. Az említett 984 ügyfél közül 581 személy esetében kötöttek együttműködési megállapodást, a többieket egyszeri esetkezeléssel segítették.

2. A Család-és Gyermekjóléti Szolgálat tevékenysége a 2018. évben

2.1 Szakmai tevékenységek adatai

(minden ügyfél szerepel, aki valamilyen szolgáltatást igénybe vett a 2018. évben)



6. ábra: A Szolgálat szakmai tevékenységeinek megoszlása 2018-ban

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. Szolgálatunk 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, érdekképviselet, 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 Gyermekjóléti Központ,
- Fővárosi Pedagógiai Szakszolgálat XVI. kerületi tagintézménye,
- egészségügyi intézmények (felnőtt/gyermek házi orvosok, védőnők)
- szociális intézmények, gondozási központok,
- bentlakásos intézmények, hajléktalanellátó intézmények,
- oktatási intézmények / óvodák, iskolák, /,
- más kerületekben működő család- és gyermekjóléti szolgálatok
- **közüemi 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 Utcái Szociális Gondozó Szolgálat**a, Gyermekétkeztetési Alapítvány /,
- egyházak
- XVI. kerületi Hivatal Foglalkoztatási Osztálya

2.2 Adományközvetítés

2018-ban 150 alkalommal osztottunk **ruhát** az intézményünk mellett lévő raktárhelyiségünkben (a szolgáltatást közmunkás bevonásával működtettük év végéig). A kerületi lakosok nagy számban igénylik a támogatást (211 kerületi lakos keresett meg minket összesen 1015 esetben).

A nagyobb értékű felajánlásokat /bútor, babakocsi, TV, egyéb háztartási eszköz stb./ közös döntés után juttattuk el a rászoruló kerületi lakosok számára (összesen 53 ügyfelünket tudtuk segíteni ezen a módon).

2018-ban 18 esetben volt lehetőségünk a nagyon rászoruló helyzetben lévő klienseink számára **krízis élelmiszer csomagot** adni. 54 **karácsonyi csomagot** az **Önkormányzat** jóvoltából adhattunk a nehéz helyzetben lévő és velünk együttműködő, gondozott családjainknak, beleértve a Központ ügyfeleit is.

A **Vöröskereszt** kerületi szervezete összesen 12 alkalommal 136 ügyfélnek adott élelmiszer csomagot, amely a szűkös anyagi helyzetben lévőknek jelentett aktuálisan komoly segítséget. Az ügyfelek a Központ és a Szolgálat ügyfélköréből kerültek ki.

Karácsony közeledtével több kerületben élő személy jelentkezett, hogy segítségére lenne a kisgyermekes vagy akár egyedülálló személyeknek. Ez által 10 család juthatott adományhoz. Egyre több adományozó szeretné személyesebbé tenni felajánlását, így intézményünk közreműködésével személyes találkozás révén történt meg az ajándékok átadása az esetek egyre nagyobb százalékában.

Szatmár Kristóf képviselő úr 3 nagycsaládosnak juttatott gazdag élelmiszercsomagot az ünnepek előtt.

A **Magyarországi Vietnámiak Egyesülete** 4 kerületi családnak okozott nagy örömet azzal hogy olyan ajándékokat kaphattak, amire igazán vágytak (pl. sparhelt, olajradiátor, hűtőszekrény, elektromos fogkefe).

A **kerületi óvodák** közül is többen eljuttatták „cipősdoboz” adományait, hogy kioszthassuk az arra rászorulóknak.

A kerületi Szociális Irodával és a Kerületgazda Szolgáltató Szervezettel együttműködve (az ő segítségével) a kerületben kivágott fák feldolgozásával, 55 rászoruló család számára 125 alkalommal tudtunk tüzelőfát juttatni.

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

2.3 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 működtünk együtt klienseinkkel.

Felvettük a kapcsolatot a számlázó cégekkel, vállalatokkal, **19** 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 **2.000.000 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.

2018-ben Rezsihátralékot csökkentő rendkívüli települési támogatásra 40 kérelmet adtunk be, ebből 35 ügyfelünket támogatta az önkormányzat.

A hátralék csökkentését szolgáló RTT támogatások részletezését mutatja a következő ábra.

2018.év	Önrész	RTT összege	Adósságkezelésbe bevont tartozás összesen
Áram	221 390 Ft	636 843 Ft	858 233 Ft
Gáz	459 169 Ft	582 405 Ft	1 041 574 Ft
Díjbeszedő	29 133 Ft	821 818 Ft	850 951 Ft
Társasház Lakásszövetkezet	0 Ft	159 599 Ft	159 599 Ft
Vagyonhasznosítás	200 665 Ft	182 848 Ft	383 513 Ft
BM	0 Ft	19 700 Ft	19 700 Ft
Összesen:	910 357 Ft	2 403 213 Ft	3 313 570 Ft

7.ábra: Hátralék kezelési tevékenység 2018-ban

2.4 Munkavállalás tanácsadás

Jogszabályváltozás miatt megszűnt a kötelező együttműködés az álláskeresőkkel, ami miatt jóval kevesebben kerestek meg bennünket. Elhelyezkedésük érdekében **álláskereső klubot** működtetünk, 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 tartjuk a kapcsolatot a XVI. kerületi Hivatal Foglalkoztatási Osztályával, ahová, ha indokolt, az álláskeresés eredményessége érdekében, vagy az átképzési lehetőségek miatt tovább tudjuk irányítani klienseinket. Álláskereső klubunkban összesen 17-en vettek részt a 43 foglalkozáson.

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

2.5 Hajléktalanok ellátása

Szolgálatunk 2 hajléktalannal került kapcsolatba, akit családgondozóink, az alapellátás keretén belül, információval, ruhaadománnyal, illetve ügyintézással (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.

2.6 Távoltartás készenléti szolgálat működtetése

Jogszabályi 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. Kertvárosi Családi Szállító Szolgálat

Az elmúlt év nagy fejlesztése ez az új szolgáltatás. Célja, hogy a kerületben élő családoknak megkönnyítse a különböző szolgáltatásokhoz való hozzáférést, amely a családok életminőségének javí-

tásához kíván hozzájárulni. Egy 7 üléses Nissan NV 200-as autót kapott intézményünk, illetve sikerült egy igen rátermett, lelkiismeretes, kerületi nagy családos anyukát gépkocsivezetőnek felvennünk.

A 2018. augusztusában induló szolgáltatást 54 fő vette igénybe 223 alkalommal. A gyermekek így eljutottak a szükséges fejlesztésre, orvosi rendelőbe, kórházakba, intézményekbe. Az eddigi tapasztalatok azt mutatják, hogy elsősorban a fogyatékkal, krónikus betegséggel élő gyermekek szülei számára jelent nagy segítséget a szállítás, illetve óvoda részéről is felmerült igény a fejlesztések megszervezésében, ahol a fejlesztés másik intézményben zajlik és a napközbeni utaztatása a gyermekeknek körülményes.

A Kertvárosi Családi Szállító Szolgálatot az akkori alpolgármester úr, Dr. Csomor Ervin segítségével, támogatásával tudtuk életre hívni.

4. Megelőző tevékenység, prevenciós szolgáltatások

Prevenciós tevékenységeinkkel nagy létszámban érjük el a gyerekeket és a felnőtteket egyaránt. Célnk egyrészt, hogy értelmes szabadidős tevékenységeket kínáljunk, másrészt, hogy klubjaink segítségével megelőzzük a problémák kialakulását. Figyelemmel kísérjük a lakossági igényeket, próbáljuk ezekre reagálva összeállítani kínálatunkat, kiemelten figyelve a sérülékenyebb társadalmi csoportokra (idősek, kamaszok, kisgyermekes családok, fogyatékkal vagy krónikus betegséggel élők).

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.

4.1 Szünidei Napraforgós Napok

A nyári szünet kezdetén, júniusban 2 hetes, napközbeni elfoglaltságot biztosító, szabadidős programokat szerveztünk az általános iskolai korosztálynak, hozzájárulva ezzel a szünidei gyermekfelügyelet sokszor nehezen megoldható problémájának megoldásához is. A 2018-as év programjai közt szerepelt pl. Tarzan park, túra a Rám szakadéokban; REX állatotthon meglátogatása, Bonbonetti gyár, Láthatatlan kiállítás, Fővárosi Állatkert, fazekas műhely, stb. A tábor egyik napja a Családok éve programsorozat csatlakozó eseménye volt, így azon a napon a gyermekekkel együtt a szülőket is vártuk közös bográcsozásra, játékokra a Napraforgó Központban.

4.2 Filmklub időseknek kéthetente

Romantikus filmek és vígjátékok vetítése meleg tea, pogácsa mellett, a filmvetítés után 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.

4.3. Alzheimer betegek hozzátartozóinak csoportja

A 2018-as év új klubjának célja, hogy felhívja a figyelmet az egyre jobban terjedő, szellemi leépüléssel járó betegségekre. Valamint arra, hogy azok milyen borzasztó terhet raknak a családokra, az egészségügyi és szociális ellátórendszerekre. A cél a betegség természetes elfogadása, hogy a betegek és családtagjaik együttérzést kapjanak kirekesztés helyett, izolációjuk megszűnjön. A klub különlegessége, hogy egy érintett hozzátartozó kezdeményezésére jött létre.

4.4 Mama-baba klub

A 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 (húsvét, mikulás, karácsony).

Az előadások témái voltak 2018-ban:

- *Család, párkapcsolatok szülői szerepek.*
- *Alvászavar, testvér féltékenység.*
- *Hogyan kezeljük helyesen ha hisztizik a gyermek?*
- *Bölcsődei, óvodai beszoktatás.*
- *Szeparációs szorongás.*
- *Dicséret, bírálat vagy mindkettő?*
- *Evési szokások, mikor mit és mennyit egyen a gyermek?*

4.5 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. 19 fős gyerekcsoport vett részt két kísérővel a fonyódligeti táborban.

4.6 Kamaszklub

Nyitott, személyiségfejlesztő jellegű csoportfoglalkozás. A csoportfoglalkozások célcsoportja: 12-17 éves kamaszok. 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 önismerteti feladatok, játékok segítségével történt. A csoport új nevet választott: **The Place**.

4.7. Társasjátékklub

A fiatalabb korosztálynak (7 - 13 év között) külön csoportot tartanak munkatársaink a kamaszklubbal párhuzamosan. Így a különböző korú testvérek is találnak megfelelő programot. A közös játék során a kommunikáció fejlesztése, ismeretátadás is megvalósul, de számos szociális készséget is erősítenek, tanítanak a társasjátékok a közösségépítés mellett.

A programokat a gyerekek, fiatalok iskolai elfoglaltságaihoz igazodva, késő délutánra szerveztük. Fontosnak tartottuk, hogy a programok a fiatalok igényeihez igazodjanak.

KLUBOK, CSOPORTOK STATISZTIKÁJA		
KLUBOK NEVE	Foglalkozások (alkalmak) száma	Forgalom
Szünidei Napraforgós Napok	10	320
Film Klub	15	105
Álláskereső klub	43	17
Alzheimer betegek hoz.csop.	4	23
Mama-baba klub	34	405
Erzsébet tábor	1	19
Kamaszklub	26	208
Társasjáték klub	26	151
Összesen	159	1248

8.ábra: Klubok, táborok tevékenységei 2018-ban

5. Átmeneti gondozás

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

5.1 Családok Átmeneti Otthona

A XVI. kerületi Önkormányzat és a Magyar Protestáns Segélyszervezet (régén Support Alapítvány Családok Átmeneti Otthona) közti szerződés szerint a Segélyszervezet éves szinten két kerületi család számára biztosítja a szolgáltatást, azaz a családok átmeneti otthonában való elhelyezést.

Az elmúlt év során 2 családnak biztosított lakhatási lehetőséget a családok átmeneti otthona.

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 (pl.: külső, támogatott férőhely).

5.2 SOS Krízis Alapítvány Családok Átmeneti Otthona

Mivel az SOS Krízis Alapítvány a kerületünkben működteti az egyik családok átmeneti otthonát, szoros az együttműködés. A szakmaközi megbeszélésen abban egyeztünk meg, hogy a családok gondozását az Otthon szakemberei végzik, ugyanakkor használják az általunk nyújtott szolgáltatásokat.

2018-ben összesen 2 családdal kerültek kapcsolatba a mi ajánlásunkkal, ezek közül mindkét családot felvették intézményünkbe. Végig teljes kihasználtsággal működtek.

5.3 „Aranyhíd” Gyermek Átmeneti Otthona

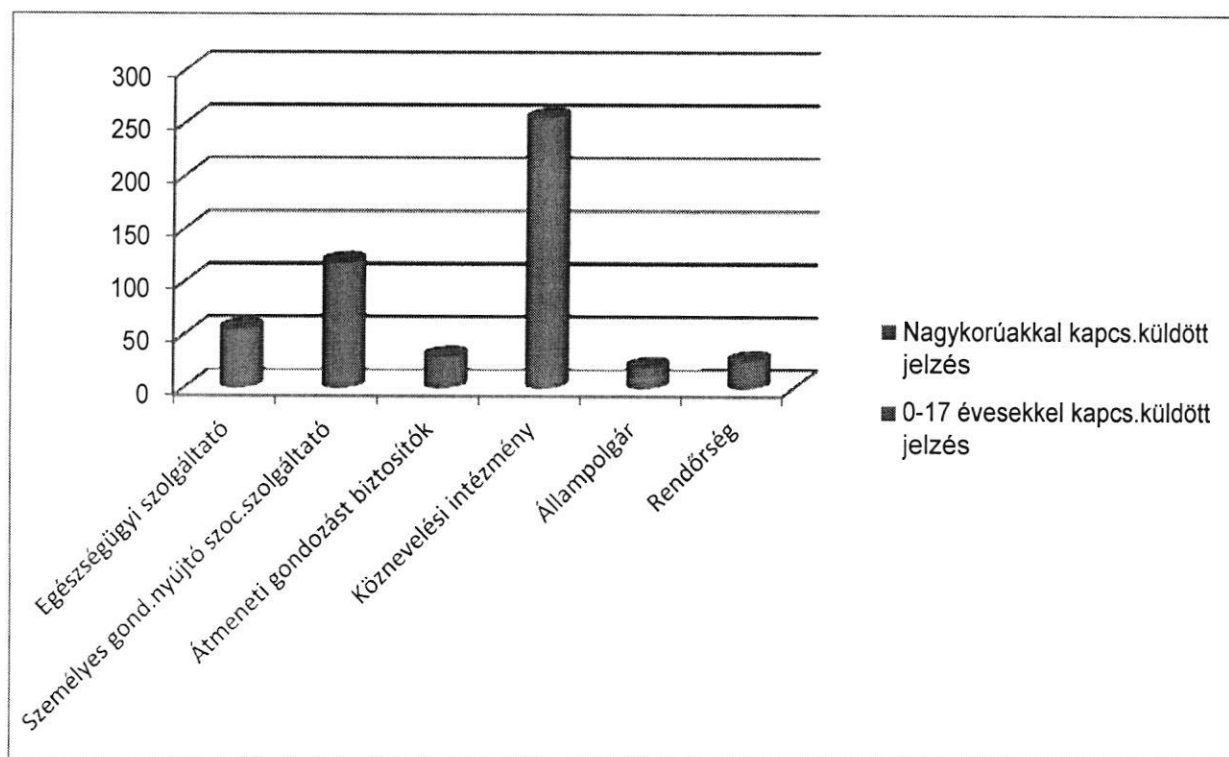
2018-ban 5 gyermek került elhelyezésre a IV. kerületi Aranyhíd Gyermek Átmeneti Otthonában. A gyermek átmeneti otthona – a megkötött ellátási szerződésben foglaltakat túlteljesítve - látta el a felmerülő szükségleteket. Az 5 fő ellátott összesen 493 napot töltött az otthonban, hármójuk ellátása jelenleg is zajlik.

6. 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, melyek az 1993. évi III. törvény és az 1997. évi XXXI. törvény szerint a család- és gyermekjóléti szolgáltatók, így kerületünkben a mi intézményünk.

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



9. ábra: A Szolgálathoz beérkezett jelzések száma 2018-ban

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat intézményegységéhez a 2018-as évben 431 személlyel kapcsolatban érkezett jelzés, összesen 557 alkalommal.

A köznevelési intézmények láttak el minket a legtöbb jelzéssel (255), kapcsolatunk az intézményekkel a legaktívabbnak mondható. A személyes gondoskodást nyújtó szociális szolgáltatók - más család- és gyermekjóléti szolgálat, család- és gyermekjóléti központ- is gyakran küldtek jelzést (119), legtöbbször esetátadás keretében kerül hozzánk egy korábban máshol gondozott család, akik a kerületbe költöztek. Az egészségügyi szolgáltatók közül a védőnők kiemelt szerepet töltenek be a jelzők rangsorában (45 esetben jeleztek). Átmeneti gondozást biztosító intézmények 30 esetben küldtek jelzést.

6.1 A jelzőrendszer tagjainak találkozási pontjai

- **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. Megtartásukat jogszabály írja elő.

2018-ban 6 alkalommal szerveztünk szakmaközi megbeszélést, a következő intézményekkel:

- BFKH XVI. kerületi Hivatal Gyámügyi Osztálya
 - Családok Átmeneti Otthona, Gyermek Átmeneti Otthona
 - Kerületi bölcsődék
 - Területi Szociális Szolgálat, Kertvárosi Egészségügyi Szolgálat, Pszichiátriai Gondozó
 - Magyar Vöröskereszt Budapest Fővárosi Szervezet XVI. kerület, Rendőrkapitányság
 - Kerületi iskolák és a Hintalovon Gyermekjogi Alapítvány
- A 2018-as év jelzőrendszeri működéséről szóló **éves szakmai tanácskozás** 2019. február 28-án került megrendezésre. Az éves tanácskozás megrendezése a Szolgálat szakmai egységének feladata, de egész intézményünk részt vesz az előkészítésben és lebonyolításban. Kiemelt **téma a konfliktuskezelés és a mediáció volt**, meghívott előadó Dr. Fellegi Borbála szociálpolitikus, kriminológus, mediátor, és tréner, a Foresee Kutatócsoport ügyvezetője volt.
- Matolcsi Ildikó szolgálatvezető a gyermekvédelmi és szociális jelzőrendszer intézményeinek kiküldött és visszaérkezett írásbeli beszámolókat elemezte (103 megkeresést küldtünk ki a szociális és gyermekvédelmi területen érintett kerületi intézményeknek, 49 jelzőrendszeri tag válaszolt). Legsikeresebbnek a szakmai műhelyek bizonyultak: 3 műhelymunkában folytatódott a tanácskozás. Az óvodai és iskolai szociális segítők vezetésével az intézményi konfliktuskezelésről folyt a tapasztalatcsere, a Napraforgó két pszichológusa a kamasz gyerekekkel való konfliktusokról tartott műhelyfoglalkozást, két mediátor pedig a válási- és kapcsolattartási mediáció lehetőségeiről értekezett az érdeklődőkkel.
- A szakmai tanácskozásra 62-en jöttek el 33 intézmény képviselőjében, így a Napraforgó Család- és Gyermekjóléti Központ munkatársaival 89 fő vett részt a tanácskozáson.* Ehhez a létszámhoz a Napraforgó Központ épülete már kicsinek bizonyult, a munkatársak kis része fért csak be a tanácskozásra. A résztvevők az interaktív tanácskozási forma és a szakmai műhelyek fontosságát hangsúlyozták. Következő évben más helyszín után kell néznünk, ahol a résztvevők kényelmesen elférnek, a műhelybeszélgetések is lehetségesek és a Napraforgó Központ munkatársai sem szorulnak ki, hiszen a tanácskozás legfőbb célja, hogy összehozza a területen a szociális és gyermekvédelmi területen tevékenykedő szakembereket. Nagy öröm a jelzőrendszeri tagok magas részvételi aránya mellett, hogy a XVI. kerületi Polgármesteri Hivatal vezetői és munkatársai is jelentős számban jelen voltak, illetve a Képviselőtestületből is többen megjelentek a tanácskozáson!

- **Esetmegbeszélés, esetkonferencia**

2018-ban 10 esetkonferencia és 4 esetmegbeszélés 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.

III. Az intézmény működésének személyi és tárgyi feltételei

A 2018-as évben teljes vezetéváltás történt az intézmény élén Dr Szinnyiné Dr Halabuk Ágnes intézményvezető és Sapszon István a Szolgálat szakmai vezetőjének nyugdíjba vonulásával. Az intézményvezetői pályázaton Hanuláné Kurdi Ágnesnek szavazott bizalmat a képviselő testület, a Szolgálat szakmai vezetője Matolcsi Ildikó, korábban családsegítőként és mediátorként intézményünkben dolgozó munkatárs lett, a Központ szakmai vezetésére pedig Simon Gábor, szintén az intézményben dolgozó eszmenezdzer/tanácsadó kollégának adott megbízatást az új intézményvezető.

Az intézményben dolgozók létszáma 2018 december 31-én:

1 fő intézményvezető

2 fő szakmai vezető (egyikük eszmenezdzer/tanácsadó, másik családsegítő)

4 fő eszmenezdzer/tanácsadó

1,25 fő pszichológus tanácsadó (30, illetve 20 órában alkalmazott két fő)

10,75 fő családsegítő

7,5 fő óvodai/iskolai szociális segítő

1 gépkocsivezető (Kertvárosi Családi Szállító Szolgálat)

4 fő szociális asszisztens

0,5 fő recepciós (részmunkaidős, megváltozott munkaképességű kolléga)

heti 4-4 órában megbízásos szerződéssel klinikai szakpszichológus, jogász és fejlesztő pedagógus

A ruharaktárt 1 fő közhasznú munkás látta el, akit a Kerületgazda Szolgáltató Szervezet közvetített kérésünkre hozzánk.

2018-ban intézményünk életében jelentős személyi változások zajlottak, öt fő hagyta el az intézményt: ketten nyugdíjba vonultak, egy munkatársunk szülési szabadságra ment, ketten más munkahelyet választottak, egy főnek pedig alkalmatlanság miatt mi nem hosszabbítottuk meg határozott idejű szerződését. Ugyanakkor jelentős munkaerő felvétel is zajlott státusz bővítéssel egybekötve: 5 családsegítő, 5 óvodai és iskolai szociális segítő, illetve 1 fő gépkocsivezető lépett be új munkatársként intézményünk életébe. Fontos szervezeti szinten is feldolgozni a változásokat. **Intézményünk mérete is jelentősen megnőtt, az új szolgáltatások (óvodai és iskolai szociális segítség, valamint a Kertvárosi Családi Szállító Szolgálat) bevezetésével.**

A személyes gondoskodás formáinak szakmai létszámnormáit a 15/1998. (IV.30) NM rendelet tartalmazza, mely alapján a kerület lakosságához előírt szakmai létszám 18 családsegítő, 10 eszményvezető/tanácsadó és 13 óvodai és iskolai szociális segítő. Intézményünkben a tanácsadók alacsony létszáma a speciális szolgáltatások biztosításában jelent erős korlátozottságot, ennek bővítése jövőbeni célunk, kiemelten a családterápia bevezetése, megerősítése.

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.

Intézményünkben 8 fő jelentkezett szakmai gyakorlatra a 2018-es évben, 6-an felsőoktatási intézményekből, ketten OKJ képzésben vesznek részt.

120 órás gyakorlatát az Eötvös Lóránt Tudományegyetem egyik hallgatója töltötte nálunk. Az Apor Vilmos Katolikus Főiskolától 3 főt fogadtunk 25 órás gyakorlatra, a Wesley János Lelkészképző Főiskolától 1 főt fogadtunk 30 órában, intézménybemutatóra pedig a Nyíregyházi Főiskola 1 hallgatója jött. Az EFEB Felnőttoktatási Központ két hallgatója 40-40 órás gyakorlatot teljesített intézményünkben.

2018-ban intézményünk sokat szépült, gazdagodott tárgyi eszközökben, feltételekben:

- Egy Nissan márkájú 7 személyes autóval bővült a járműparkunk (Kertvárosi Családi Szállító Szolgálat).
- Új telephely kialakítása vált szükségessé a megnövekedett létszám miatt az óvodai és iskolai szociális segítség bevezetése nyomán. A felvett 7 kolléga elhelyezése a Napraforgó központ Cziráki utcai épületében lehetetlen volt, a zsúfoltság így is jellemzi a székhely irodáit. A Centenárium Általános Iskola (1165 Budapest, Sasvár utca 101) épületében két terem került az Alapító okiratunkban bejegyzésre. Az egyik terem a munkatársak irodájaként, a másik foglalkoztató teremként lett kialakítva. Ez jelentős beruházás volt a festés, mázolásból, az irodabútoroktól, az informatikai eszközökhöz át a munkatársi kis konyháig, a kialakítás modern, igényes az új munkatársak nagy örömeire. Kiemelendő, hogy a szociális segítők szolgálati telefont is kaptak, mely a több intézmény közti mozgásuk miatt szükséges, illetve, hogy a rájuk bízott intézmények számára ügyeleti idejükön túl is elérhetőek legyenek.
- A szolgálat dolgozóinak munkakörülményeit javító beruházás volt egy többfunkciós nyomtató vásárlása.

- A központ szakmai egység 3 új számítógépet kapott.
- Az ügyfélfogadó térben légkondicionáló berendezés került felszerelésre, illetve a bejárati ajtó mázolása, felújítása is megtörtént.
- Az új adatvédelmi szabályoknak való jobb megfelelés céljából 2 db iratmegsemmisítőt szerztünk be, a székhelyre és a telephelyre.
- A ruharaktár belső kifestése is megtörtént, illetve az ottani nyílászárók mázolása, továbbá a két, nyugdíjba ment vezető irodáját is kifestettük.

Szakmai Ellenőrzés

BFKH Gyámügyi és Igazságügyi Főosztályának Szociális és Gyámügyi Osztálya ellenőrizte intézményünket, az ellenőrzési jegyzőkönyv 2018 novemberben érkezett meg.

A jegyzőkönyv megállapítása szerint „az intézmény megfelelő színvonalon látja el a jogszabályokban is előírt és azon felül vállalt feladatait. Az ellátott feladatok átgondoltak, tervezettek, a megvalósulások dokumentáltak. A kötelező nyilvántartások vezetése naprakész.”

A jegyzőkönyv kiemeli, hogy a *„Napraforgó központ jelentősen kevesebb munkatársat foglalkoztat az előírt munkakörökben”*, majd felsorolja a 15/1998 (IV. NM) rendelet szerint előírt létszámokat (ld. fentebb).

Egy munkatárs (esetmenedzser/tanácsadó) szakképzettségét nem találta az ellenőrzés megfelelőnek, ez a munkatársunk 2019-ben nyugdíjba megy.

A tárgyi feltételek hiányosságaival kapcsolatban a jegyzőkönyv tartalmazza *„elengedhetetlenül szükséges a beépített veranda (mint dolgozói irodarész) természetes szellőzésének megoldása (ablakok, nyílászárók cseréjével vagy egyéb megoldással), továbbá az emeleten lévő konyhába a légkondicionáló berendezés beépítése.”*

IV. Képzések, Szupervízió

A 15/1998 (IV. NM) rendelet **kötelezi a család- és gyermekjóléti szolgáltatásban dolgozókat a szupervízióban való részvételre**. 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 ha-

tékony, ha bizonyos rendszerességgel történik. Sajnos a jogszabály jelenleg a szupervízió mértékét nem határozza meg, így csak az általános szakmai gyakorlat lehet irányadó.

A 2018-as évben minden családsegítő és esetmenedzser/tanácsadó munkatárunknak biztosítottuk a szupervíziót, többségében egyéni szupervízió formájában, a vezetőknek, az óvodai és iskolai szociális segítőknek és a kapcsolattartási ügyelet munkatársainak csoportosan. Ez jelentős előrelépés a korábbi évekhez képest. A következő év fontos célkitűzése, hogy a szupervízió folyamatosságát is tudjuk biztosítani, hiszen a keretösszeg által lehetővé tett 3 alkalmas szupervízió nem felel meg semmilyen szakmai elvárásnak. A főváros többi kerületében a havi egy szupervíziós alkalom terjedt el jellemző gyakorlatként, a szupervízorok álláspontja szerint is minimum nyolc alkalom hozhat eredményt. A munkaerő megtartásához is elengedhetetlen a szupervízió, hiszen a segítő munka alulfizettsége és alacsony társadalmi presztízse mellett a felelősségvállalás magas szintje és családok, egyének problémáiban való folyamatos jelenlét igen megterhelő és jelentős oka a magas fluktuációnak.

A Magyar Családsegítő és Gyermejjóléti Szolgáltatók Országos Egyesületének országos szakmai konferenciája „A múlt diktálja a jövőt” (30 illetve 20 év a családok és gyermekek szolgálatában) címmel zajlott, 3 kolléga a konferencia teljes idejében, 2 kolléga pedig 1-1 napot vett részt. A konferencia fontos fóruma a várható jogszabályi és szakmai változások megbeszélésének, a különböző körülmények, lehetőségek és problémák közt dolgozó vidéki és fővárosi család- és gyermejjóléti szolgáltatók találkozásának.

Az intézményben dolgozó családsegítőknek, esetmenedzsereknek és asszisztenseknek képzési kötelezettsége van, adott időszak alatt meghatározott pontszám összegyűjtésére.

2018. júliusától a képzési rendszer megváltozott a jogszabályok szerint, egységesített képzőhelyek és képzési tartalmak kialakítása zajlik, de sajnos a gyakorlatban még egy munkatársunk számára sem vált elérhetővé az új képzések közül egyik sem. A vezetőképzés indult el aktívan, melyre azonban a többszörös túljelentkezés miatt még szintén nem sikerült bejutnunk.

2018-ban négy élménypedagógiai tanfolyamot finanszírozott intézményünk óvodai és iskolai szociális segítőknek, mivel ez egy gyakorlatban igen jól használható, csoportos szociális készségfejlesztést lehetővé tevő tudást nyújtó képzés. A családsegítő kollégák rendszeresen részt vettek számos **programon, konferencián**, ahol eddigi tudásukat mélyíthették vagy új ismereteket is szerezhettek (pl. Nem Adom Fel Alapítvány által szervezett érzékenyítő tréning; Mediációs képzés; Máltai Szeretetszolgálat - Konferencia az elfeledett gyermekekért stb.)

A Napraforgó Központ összes munkatársa két alkalommal vett részt belső, szervezeti továbbképzésen: Vízi Beáta Gordon trénerrel egész napos kommunikációs tréningen Leányfalun, illetve a szoci-

ális munka napján intézményünkbe hívtuk Bass László szociálpolitikus, egyetemi tanárt, aki a Szociopoly mélyszegénységre érzékenyítő társasjátékot hozta el közénk.

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.

V. Jövőbeni célok, tervek

- a szervezet méreteinek megnövekedéséhez tartozó változások menedzselése; felelős: Hanuláné Kurdi Ágnes intézményvezető, Simon Gábor Központ szakmai vezetője, Matolcsi Ildikó Szolgálat szakmai vezetője
- ehhez kapcsolódóan intézményi szervezetfejlesztés, csapatépítés → 1 napos kihelyezett tréning Ladánybenén május 23-án; felelős: Hanuláné Kurdi Ágnes intézményvezető szervezetfejlesztés
- külön a Szolgálatnak, mint szervezeti egységnek közös kirándulás, szervezetfejlesztési program szervezése; felelős: Matolcsi Ildikó, szolgálat szakmai vezetője
- az óvodai/iskolai szociális segítő munka bevezető szakaszán túl a szakmai munka megerősítése, egyre inkább a kerületi igényekhez igazodó formájának kialakítása; felelős: Simon Gábor Központ szakmai vezetője; Horváth Andrea óvodai és iskolai szociális segítők koordinátora;
- az óvodai/iskolai szociális segítők létszámának emelése minimum 2 fővel; felelős: Hanuláné Kurdi Ágnes intézményvezető
- az óvodai/iskolai szociális segítők érzékenyítése az észlelő- és jelzőrendszerben betöltött szerepükkel kapcsolatban felelős: Matolcsi Ildikó, szolgálat szakmai vezetője, észlelő- és jelzőrendszeri felelős, tanácsadó
- Kertvárosi Családi Szállító Szolgálat bevezető szakaszon túli működtetése, a lakossággal történő még szélesebb körű megismertetése; felelős: Matolcsi Ildikó, Szolgálat szakmai vezetője; Budavári Izabella gépkocsivezető
- a Központ által nyújtott szolgáltatásokról szóló tájékoztatás nyújtása a lakosság körében (pl. az Önkormányzat által szervezett rendezvényeken való aktív részvétel, kerületi sajtóban való megjelenés); felelős: Matolcsi Ildikó, Szolgálat szakmai vezetője, Hanuláné Kurdi Ágnes intézményvezető

- az épület bejáratának akadálymentesítése; felelős: Hanuláné Kurdi Ágnes intézményvezető
- a BFKH Gyámügyi és Igazságügyi Főosztályának Szociális és Gyámügyi Osztálya által az ellenőrzési jegyzőkönyvben foglalt tárgyi és személyi feltételek megvalósítása felé való elmozdulás.

Budapest, 2019. 03. 20.

Hanuláné Kurdi Ágnes
Napraforgó Család- és
Gyermekjóléti Központ
intézményvezető

Matolcsi Ildikó
Napraforgó Család- és
Gyermekjóléti Szolgálat
szakmai vezető

Simon Gábor
Napraforgó Család- és
Gyermekjóléti Központ
szakmai vezető

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

2018. évi fenntartói átfogó értékelése



Fejlődő Kertváros

2019. 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.....	7
Tárgyi feltételek.....	7
Személyi feltételek	8
Működési feltételek.....	8
Szakmai feltételek	9
II. d. A gondozási tervek hatékonysága, eredményessége, összhangban az intézményben folyó ápolási-gondozási munkával	12
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

2018. 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.) ellenőrzését és átfogó értékelését a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (továbbiakban: Szt.) 92/B.§ (1) bekezdés d) pontja, illetve a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet (továbbiakban: Rendelet) 13. §-a alapján végeztük el.

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

A Szolgálaton belül 2 csoportot hoztak létre, így a hagyományos családsegítést a Családsegítő Csoport, a gyermekjóléti alapellátást pedig a Gyermekjóléti Csoport végezi.

A Szt. a családsegítés vonatkozásában írja elő a fenntartó számára az átfogó értékelést. Azonban szintén az Szt 64. § (6) bekezdése szerint: „Családsegítés a gyermekjóléti szolgáltatással egy szolgáltató - a család- és gyermekjóléti szolgálat - keretében működtethető. A család- és gyermekjóléti szolgálat ellátja a családsegítés (4) bekezdés szerinti feladatait, valamint a Gyvt. 39. és 40. §-a szerinti gyermekjóléti szolgáltatási feladatokat.”

Az intézmény ennek megfelelően működik, 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.