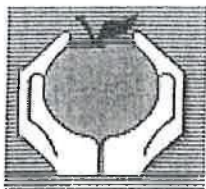


8/202/2022
TK

Budapest Főváros XVI. ker. Önkormányzat
 Területi Szociális Szolgálat
 1165 Budapest, Veres Péter út 109.
 Telefon: 401-0576, Fax: 407-2816
 E - mail: terszoc@gamesz16.hu

XVI. ker. Polgármestari Hivatal	
Értékelve:	2022 FEBR 16
8/202/2022db mell.	
Előadó:	Tóth Sz. Előadó

Budapest Főváros XVI. ker. Önkormányzat
 Képviselő-testülete
 részére

Tárgy: 2021 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.

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

A Szolgálat személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmény.
 A szolgáltatás célja, feladata:

Szolgáltatásainkkal segítséget nyújtunk a szociálisan rászorulóknak részére saját otthonukban és lakóköznyezetükben 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 eltartottjaik részére tartósan vagy átmeneti jelleggel nem képesek biztosítani, valamint koruk vagy egészségi állapotuk miatt nem tudnak étkezésükről más módon gondoskodni.

2021 évben összesen 762 fő részesült szociális étkezésben.

2021-ben gépkocsival házhoz szállított ebédet átlagosan havonta 595 fő részére biztosítottuk.

Saját részre elvívók száma 115 fő, Idősek Klubjában étkezők pedig 52 fő volt.

Az előző évekhez képest jelentősen megnőtt a szociális étkezést igénybe vevők száma, hiszen a korlátozások alatt sok nyugdíjasnak, illetve betegnek nehézséget okozott a vásárlás, főzés. Ezzel a szolgáltatással több családnak, illetve idős embernek sikerült megkönnyíteni a mindennapjait.

2021-ben a saját részre elvívók és étkezést igénylő klub tagjainknak, a Covid miatti lezárások alatt biztosítottuk az ételek házhoz szállítását a szolgálat saját gépkocsijával.

2021 június 21-től étkezhetek a klubokban és lehetőség volt újra saját részre elvinni az ebédet.

Napi háromszori étkezést az Értelmi Fogyatékosok Napközi Otthonában biztosítottunk, átlagban 12 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 2021-ben havonta átlagosan 109 fő részére biztosítottunk személyi gondozást és 2 fő részére szociális segítést, mely feladat ellátását 24 fő szakképzett gondozónő végezte.

Nappali ellátás

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

A 4 telephelyen lévő klubot 101 fő látogatta napi rendszerességgel.

2021 május 17 -én nyitottak meg, és június 21-től lehetett újra bent étkezni. A klub tagjaival leginkább, telefonon keresztül tartottuk a kapcsolatokat a lezárások ideje alatt.

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

Az idősek klubjában az arra rászorulóknak tisztálkodási, mosási lehetőséget, fodrász, pedikűr szolgáltatást biztosítunk. A fodrász és a pedikűrös, az ideiglenes zárva tartás alatt, az igénybe vevőknek saját otthonukban nyújtották a szolgáltatást.

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.

2021-ben a 85 db készülékből átlagban 80 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 12,5 fő vett igénybe naponta. A Covid-19 vírushelyzets miatt tapasztalható a létszámok havi, illetve napi csökkenése az előző évekhez viszonyítva. 2021-ben 26-an vették igénybe a szolgáltatást, közülük 21 kerületi és 5 kerületen kívüli lakos. Az átlag életkor 37,6 év, a nemenkénti megoszlás pedig 14 nő, és 12 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

Mivel a pandémia okán kevés lehetőségünk volt külső látogatók, foglalkozást vezető fogadására, saját

lehetőségeink mentén alakítottuk ki a mindennapokat, ügyelve a maszkhasználatra, a távolság, a higiénés feltételek megtartására.

Nyugdíjasok Segítő Szolgálat

Összesen 4 munkatárs látja el a feladatokat: 2 fő változó beosztásban a betegszállításhoz igazodva.

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

A szolgáltatásokkal 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 kistarcsai kórházba történő betegszállítás összesen 599 esetben volt az elmúlt évben. Az igénybe vevő 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 nélkülözhetetlen 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 oltások miatt megnövekedett az esetszám is.

A kerületben élő idős embereknek segítünk a vásárlásban. Népszerű ezen szolgáltatásunk, hiszen külön kisbusszal szállítjuk őket háztól – házig, ezzel megkímélve őket a cipekedéstől, összesen 300 fő vette igénybe ezen szolgáltatásunkat. 2021-ben a Covid miatt 3 hónapig nem működött ez a szolgáltatás.

Kedvelt célpont a csömöri Auchan áruház és a Bosnyák téri piac, illetve karácsony előtt az Ázsia Center áruház.

Heti két alkalommal biztosított a vásárlási lehetőség, a kisbusz teljes kapacitásának kihasználásával. „Kattints nagy!” program, számítógépes oktatást a kerületben élő nyugdíjasok részére szervezi a szolgálat. 2021-es évben Covid miatt ezt a szolgáltatásunkat egy kurzus erejéig volt lehetőségünk megtartani.

Szakmai munka értékelése

A Területi Szociális Szolgálat engedélyezett létszáma: 69 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

- 0,75 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 -51sz.

- 1 fő csoportvezető
- 1 fő gazdasági ügyintéző
- 8 fő gondozónő
- 1 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
- 4 fő gondozónő
- 2 fő klubgondozónő
- 1 fő konyhai kisegítő
- 1 fő fűtő - kertész

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

- 1 fő klubvezető
- 1 fő klub gondozónő
- 1 fő takarító

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

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

Házi segítségnyújtás

A gondozási feladatokat, mely kiterjed a kerület egészére (Mátyásföld, Sashalom, Cinkota, Rákosszentmihály, Árpádföld), a Szolgálat 24 fő szakképzett gondozónővel látta el.

2021-ben 181 fő részesült házi segítségnyújtásban, 2 fő szociális segítségben.

Több ellátottunk szorult napi több órás ápolásra.

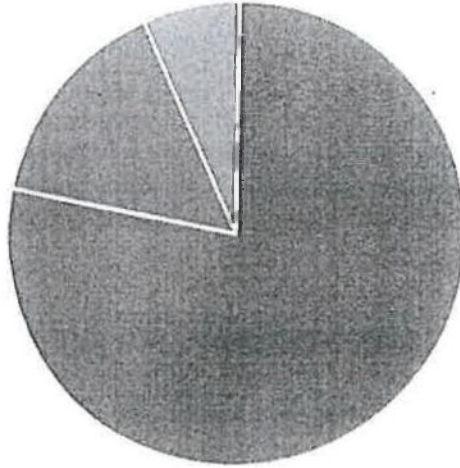
Egészségi állapotuk miatt, valamint családi segítség hiányában a tartós bentlakásos elhelyezési igény megnőtt.

A gondozónők lelkiismeretesen, hivatástudattal végzik munkájukat, az esetek többségében a nehéz fizikai, illetve pszichés megterheléssel járó feladatokat. A korona vírustól való félelem és bizonytalanság különösen megterhelte mentálisan a Szociális Szolgálat dolgozóit.

Étkezés

Étkeztetésben naponta összesen 761 fő vesz részt.

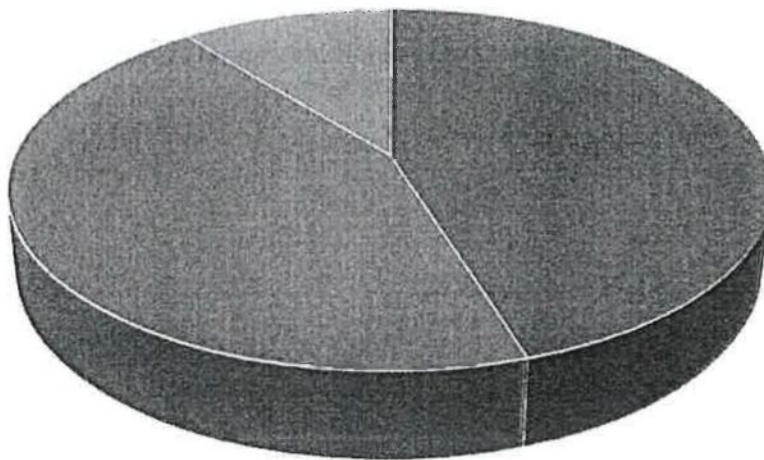
Szociális étkeztetés megoszlása igénybevétel szerint



▪ Gépkocsival kiszállítva ▪ Saját részre vevők ▪ Helyben fogyasztja

Szociális étkeztetés

Nappali ellátást igénybe vevők napi átlaga



▪ Idősek klubja ▪ Idősek klubja és étkezés ▪ ÉNO

Nappali ellátás

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

A klubtagok tartalmass idõtöltésérõl kézműves foglalkozások, illetve programok szervezésérõl klubonként 2 fõ klubgondozónõ gondoskodik.

Covid miatt 2021 május 17-ig az idősök védelmében a klubok átmenetileg bezárásra kerültek, így a dolgozók telefonon és egyéb infokommunikációs eszközökön tartották a kapcsolatot ellátottjainkkal. Mivel idős korosztályról van szó, megnehezítette a kapcsolattartást, hogy kevesen érhetőek el egyéb infokommunikációs eszközökön.

Az Idősek Világnapja 2021-ben újra megrendezésre került.

Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás

A 24 órás folyamatos jelzőrendszeres házi segítségnyújtás igénybevételére 85 db jelzőkészülék állt rendelkezésre 2021-ben, feladatmutató alapján 80 fő vette igénybe a fenti szolgáltatásunkat. Az ügyeletet házi segítségnyújtásban foglalkoztatott gondozóknál látjuk el heti váltásban, előre elkészített beosztás alapján 12 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.

2020-ban átadásra került a János utca 51.szám alatti új telephely, melybe a Derűs Alkony Gondozási csoport átköltözött. Ezzel egy időben megkezdődött a János utca 49. szám alatti telephely felújítása, ezért az ezen a telephelyen működő idősök klubja a munkálatok befejezésig átköltözött.

Nagy értékű tárgyi eszközök beszerzését tette lehetővé a költségvetésünk, vásároltunk egy 9 személy szállítására alkalmas kisbuszt, amelybe beszerelésre került egy kerekesszék szállítására alkalmas eszköz. Ennek engedélyeztetése 2022 januárban valósul meg.

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

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, 2022. február 15



**Budapest Főváros XVI. Kerületi
Önkormányzat
Területi Szociális Szolgálat
2021. évi fenntartói átfogó értékelése**



2022. április

Tartalomjegyzék

I. Alapadatok	4
II. Tevékenység átfogó értékelése	6
II. a. Az intézménybe történő felvétel gyakorlata, a megkötött megállapodások tartalmi vizsgálata, szakmai szempontú elemzése	6
Az intézménybe történő felvétel gyakorlata.....	6
Megállapodás	8
II. b. Az intézmény feladatainak ellátására vonatkozó szakmai program megvalósulása	10
II. c. Az intézmény működésének általános feltételei, a tárgyi, a személyi, a működési, illetve a szakmai feltételek	19
Tárgyi feltételek	19
Személyi feltételek	20
Működési feltételek.....	22
Szakmai feltételek	24
II. d. A gondozási tervek hatékonysága, eredményessége, összhangban az intézményben folyó ápolási-gondozási munkával	27
II. e. Az intézmény szerepe a helyi szociális ellátórendszerben, valamint az ellátotti szükségletek alakulásának ismert tendenciái	27

Budapest Főváros XVI. Kerületi Önkormányzat Területi Szociális Szolgálat

2021. évi fenntartói átfogó értékelése

Budapest Főváros XVI. kerületi Önkormányzat (1163 Budapest, Havashalom u. 43. – a továbbiakban: Önkormányzat) által fenntartott Budapest Főváros XVI. Kerületi Önkormányzat Területi Szociális Szolgálat (1165 Budapest, Veres Péter út 109. - a továbbiakban: TERSZOC) székhely és telephelyei ellenőrzésére és átfogó értékelésére a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: Szt.) 92/B. § (1) bekezdés d) pontja – a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmény állami fenntartója ellenőrzi és évente egy alkalommal értékeli a szakmai munka eredményességét –, illetve a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet (a továbbiakban: Rendelet) 13. §-a alapján került sor.

A Rendelet 13. §-a alapján:

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

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

I. Alapadatok

A szolgáltatás helyi adatai

„Reménysugár” Gondozási csoport és Idősek Klubja (1165 Budapest, Veres Péter út 109.)

Bejegyzés szám: BP-0502/1606-14/2019

Szolgáltatás hely által nyújtott szolgáltatások:

- Szociális étkeztetés: szociális konyha,
- Házi segítségnyújtás,
- Nappali ellátás: időskorúak 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.

„Derús Alkony” Gondozási Csoport és Idősek Klubja (1162 Budapest, János utca 49. és 51.)

Bejegyzés szám: BP-0502/1675-18/2020.

Szolgáltatás hely által nyújtott szolgáltatások:

- Szociális étkeztetés: szociális konyha,
- Házi segítségnyújtás,
- Nappali ellátás: időskorúak 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 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: időskorúak 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: időskorúak nappali ellátása,
- Nappali ellátás: fogyatékos személyek nappali ellátása.

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 igénybevétele önkéntes.

A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről szóló 9/1999. (XI. 24.) SzCsM rendelet 3. § (1) bekezdése alapján a szociális ellátásokat szóban vagy írásban kell kérelmezni. A jogszabályban foglaltak alapján az ellátás az ellátást igénylő, vagy törvényes képviselője írásbeli, illetve szóbeli kérelmére történik (a szóbeli kérelmet adatlapon rögzítik), melyhez a kérelmező mellékeli jövedelemnyilatkozat, jövedelemigazolás, orvosi igazolás – egészségi állapotra vonatkozó igazolás –, stb.), illetve bemutatja (személyazonosításra alkalmas okmány¹) a jogosultsági feltételekre vonatkozó igazolásokat.

A 2020-ban kihirdetett veszélyhelyzet a jogszabályok rendelkezéseinek időszakos felfüggesztését vonta maga után, más eljárásrendeket vezetett be. Ezen időszakot segítve az EMMI a szociális alapszolgáltatásokat nyújtó intézmények részére is kidolgozott Eljárásrendet (a továbbiakban: Eljárásrend), mely a segítette az intézmények dolgozóinak jogértelmezést és a napi gyakorlatot. Egyik ilyen segítség volt, hogy a szociális alapellátások - a jogosultsági feltételek fennállása esetén - az igénybevételéhez kötendő megállapodás aláírása nélkül, is igénybe vehetők voltak, ezen aláírások később is pótolhatóak. Tekintettel arra a tényre, hogy a Kormány 2021-ben is megerősítette a veszélyhelyzet ismételt kihirdetését, így a 2020-ban érvényes rendelkezések ismételten életbe léptek.

A kérelem benyújtása történhet személyesen, ha a kérelmező egészségi állapota, mozgáskorlátozottsága ezt nem teszi lehetővé telefonon, vagy családtag, házi orvos kezdeményezésére. Ez utóbbi esetekben, továbbá házi segítségnyújtás, jelzőrendszeres házi segítségnyújtás szolgáltatás esetén a Gondozási Csoport vezetője felkeresi a kérelmezőt a lakásán az előre megbeszélte időpontban, és a helyszínen végzi el a szolgáltatás igényléséhez szükséges nyomtatványok kitöltését. Ebből következően, a házi segítségnyújtás esetén csak ritkán, nagyon indokolt esetben éltek azzal a lehetőséggel, hogy később írással alá a megállapodást és aláírás nélkül is elfogadják a kérelmet.

A kérelmeket elektronikus nyilvántartásba, a Szocio.NET szoftverrendszerbe rögzítik. A szoftverrendszer az időskorú alap- és szakosított ellátást nyújtó intézmények szakmai szoftvere. A rendszer az Szt.-en rögzített kötelező szakmai adminisztrációt teljes körűen, elektronikus formában biztosítja.

A kérelem benyújtásával egyidejűleg történik a jövedelemvizsgálat. A jövedelemvizsgálatot követően az ellátott által fizetendő személyi térítési díj – konkrét összegben – megállapításra kerül. A személyi térítési díj meghatározása a Budapest Főváros XVI. kerületi Önkormányzat

¹ A jogszabály által megjelölt esetben a személyazonosításra alkalmas okmányt kötelező mellékelni.

Képviselő-testületének szociális szolgáltatásokról, a személyes gondoskodás keretébe tartozó gyermekjóléti alapellátásokról és a szociálpolitikai kerekasztalról szóló 9/2010. (III. 29.) önkormányzati rendelete (a továbbiakban: Ök. rendelet) alapján történik.

Az intézményvezető a döntéséről (kérelem elbírálása), a megállapított személyi térítési díjról, továbbá a személyi térítési díjváltozásról írásban értesíti az ellátást igénylőt, illetve a törvényes képviselőjét. Az Szt. 94/A. § (3) bekezdése alapján, ha az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője az intézmény vezetőjének az Szt. 94/A. § (2) bekezdés szerinti döntését vitatja, az arról szóló értesítés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a fenntartóhoz fordulhat. Ebben az esetben a fenntartó dönt az ellátás iránti kérelemről. A fenntartó döntésének felülvizsgálata bíróságtól kérhető. Fenntartóhoz a kérelem elbírálásával kapcsolatban panasz 2021-ben sem érkezett.

Habár a veszélyhelyzet idején érvényben lévő Eljárásrend lehetőséget adott arra, hogy eltekinthettek a megállapodás aláírásától, azonban minden ellátottal megkötötték a megállapodást, melyek aláírásra kerültek, és itt rögzítésre kerültek az ellátás keretei és tartalma. A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás igénylése esetén a személyi igazolvány másolata csatolásra került.

Az ellátottak Szt. által szabályozott adatait minden esetben rögzítik a Szocio.NET programban, illetve az igénybevevői nyilvántartásba (a megelőző jogszabályi elnevezése: Központi Elektronikus Nyilvántartás a Szolgáltatást Igénybevevőkről, melynek rövidítése KENYSZI volt) rendszerében.

Térítési díj csökkentés, illetve elengedés: az ellátást igénylők szociális rászorultságának vizsgálata minden esetben megtörténik. A rászorultságot igazoló dokumentumok másolata az ellátotti dokumentációban megtalálhatóak. A térítési díj csökkentését vagy elengedését az ellátást igénybevevő vagy törvényes képviselője kérelmezheti, a csökkentés vagy elengedés engedélyezése a polgármester hatáskörébe tartozik, aki alakszerű határozatot hoz róla. Az elbíráláshoz a vezető gondozó javaslatot ír. A döntésről szóló határozatok az ellátotti dokumentációban megtalálhatóak.

Ellátási formánként eltérő eljárási rend

Étkeztetés

Az étkeztetés keretében főétkezésként napi egyszeri meleg ételt biztosítanak, és lehetőség van tízórai igénylésére is. Speciális étrend (diéta) nemcsak szakorvosi igazolás alapján biztosítható, hanem az ellátott saját igénye szerint is. A veszélyhelyzet fennállása alatt az előző évhez képest jelentősen megnőtt a szociális étkeztetést igénybe vevők száma, hiszen a korlátozások alatt sok nyugdíjasnak, illetve beteg embernek nehézséget okozott a vásárlás és a főzés.

A veszélyhelyzet ideje alatt teendő, egyes szociális és gyermekvédelmi ellátásokkal kapcsolatos intézkedésekről, valamint a szociális és gyermekvédelmi szolgáltatásoknak a veszélyhelyzet ideje alatt elrendelt működési rendjéről szóló 556/2020. (XII. 4.) Korm. rendelet 2021. június 11-étől hatályos módosítása értelmében az étkeztetésre vonatkozó korlátozások enyhítésre kerültek: a napi meleg étel már nemcsak kiszállítással, hanem elvitellel, vagy a koronavírus ellen – jogszabály rendelkezése szerint – védettnek minősülő igénybevevő részére helyben fogyasztással is biztosítható volt.

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 estében elvégezték. 2021-ben a járványhelyzet miatt nem kellett elvégezni a szükséglet vizsgálatot, anélkül is nyújtható volt ellátás ugyanúgy, mint 2020-ban. A 2020-ban érvényben lévő átmeneti szabályozások szerint az igénybevevői nyilvántartásba is ezek alapján kerülhettek rögzítésre az így igénybe vett ellátás. A rendkívüli helyzet elmúltával kellene az elmaradt vizsgálatot elvégezni, de mivel 2021-ben is lehetőség nyílt rá, a TERSZOC igyekezett rzn vizsgálatokat folyamatosan végezni.

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 igénylő részére szociális segítséget vagy személyi gondozást kell-e nyújtani. Az Szt. 63. § (7) bekezdés b) pontja alapján, amennyiben a házi segítségnyújtás során szakápolási feladatok ellátása válik szükségessé, az otthonápolási szolgálat keretében történő ellátás kezdeményezése megtörténik.

Ha a gondozási szükséglet III. fokozatú (napi 4 óránál magasabb szintű), az intézményvezető tájékoztatja a szolgáltatást igénylőt a bentlakásos intézményi ellátás igénybevételének lehetőségéről. Ebben az esetben a szolgáltatást igénylő az intézményi elhelyezés időpontjáig házi segítségnyújtásra jogosult.

Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás

Az ellátás igénybevételének alapfeltétele a pszichés alkalmasság a jelzőkészülék kezelésére. Az ellátási formánál rendhagyó módon, jogszabály rögzíti a személyi igazolvány másolatának kérelemhez csatolását. Ennek oka, hogy a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás esetében a rászorultság egyik kritériuma az életkor. Az igénybevevő otthonában végzett tevékenységek vonatkozásában a házi segítségnyújtásra vonatkozó eljárásrendek itt is irányadóak.

Nappali ellátás

Az Értelmi Fogyatékosok Napközi Otthonába az ellátottak felvétele a jogszabályi előírásoknak megfelelnek, ez 3 hónapos próbaidővel történik. Az ellátotti dokumentáció tartalmazza a szükséges iratokat és igazolásokat. A korlátozások enyhítésének következtében a nappali ellátást nyújtó intézmények 2021. május 17-én ismét kinyitottak.

Nyugdíjasok Segítő Szolgálat

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

Megállapodás

A meghosszabbított veszélyhelyzeti intézkedések alapján a megállapodások aláírása későbbiekben is pótolható volt, az ellátások ezek nélkül is igénybe vehetőek voltak. Azokban az esetekben is elkészül a dokumentum a jogszabálynak megfelelő tartalommal, amikor nincs aláírt megállapodás. A megállapodás tartalmazza a Szt. 94/C. § (3) bekezdésben előírtakat:

- az ellátás kezdetének időpontját,
- az intézményi ellátás időtartalmát (határozott vagy határozatlan időtartam megjelölésével),
- az igénybevevő számára nyújtott szolgáltatások tartalmát,
- a személyi térítési díj megállapítására fizetésére vonatkozó szabályokat,
- az igénybevevő természetes személyazonosító adatait.

A kötelező tartalmi elemeket teljes mértékben tartalmazza a megállapodás.

A megállapodás jogszabály szerint nem kötelező, de javasolt tartalmi elemei az alábbiak (az Emberi Erőforrások Minisztériuma által 2019. évben kiadott „Vonalvezető házi segítségnyújtás szolgáltatást biztosítók számára” című módszertani dokumentum alapján):

- az ellátás megszűnésének, megszüntetésének eseteit,
- ellátottjogi képviselő nevét, elérhetőségét,
- jogorvoslati lehetőségeket,
- adatkezelési nyilatkozatot,
- a személyes adatok országos TAJ alapú elektronikus nyilvántartásban történő kezeléséről szóló tájékoztatást,
- az alábbi szöveget: „Jelen megállapodásban nem szabályozott kérdésekben a szociális ellátásokra vonatkozó mindenkor jogszabályok, továbbá a Polgári Törvénykönyv rendelkezései irányadók”.

Az ajánlott tartalmi elemek közül az utolsó bekezdéstől eltekintve minden elemet tartalmaz a megállapodás.

A térítési díj konkrét összegét a megállapodás nem tartalmazza, mivel az a jogszabályi előírásoknak megfelelően – az Szt. 115. § (1) bekezdése – évente felülvizsgálatra kerül, így változhat is. A szolgáltatás ellenértékeként fizetendő személyi térítési díj összegéről, és annak változásáról az igénybevevő, vagy törvényes képviselője írásos értesítésben kap tájékoztatást.

A térítési díjról szóló értesítések minden esetben megküldésre kerültek.

A megállapodásokban megfogalmazottak szakmai szempontból érthetőek, világosak.

A személyre szabott megállapodásokat a kérelmező az aláírásával véglegesítik.

A megállapodás tartalmazza a szolgáltatás típusát. A megállapodások megkötése jogszerű, a jogszabályban foglaltak és a módszertani ajánlások alapján történik.

Ellátási formánként eltérő eljárási rend

Szociális étkeztetés

A megállapodás tartalmazza a munkaszüneti és pihenőnapokon történő étkezésekre vonatkozó adatokat, normál vagy diétás étrendet a diéta típusával együtt, valamint a szolgáltatás igénybevételének típusát (helyben fogyasztás, elvitel, lakásra szállítás), a szolgáltatás igénybevételétől történő távolmaradás bejelentésének szabályait.

Házi segítségnyújtás

A megállapodás egyénre szabott. A megállapodás egyénenként tartalmazza a gondozási szükséglet mértékét, a gondozás gyakoriságát és a szolgáltatás pontos tartalmát.

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

Vizsgálati módszer: a szakmai program áttekintése, tapasztalati úton összevetve a látottakkal.

Szakmai program

Jóváhagyó határozat: 98/2020. (VI. 22.) E.SZ.B. határozat.

A szakmai program kötelező elemeinek leírását a Rendelet 5/A. § (1) bekezdés tartalmazza, amely szerint:

- szolgáltatás célja, így különösen,
 - a megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitás, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása,
 - más intézményekkel történő, együttműködés módja,
 - az ellátandó célcsoport megnevezése,
 - azt, hogy a fenntartó a 2. § l) pontja szerinti szolgáltatási elemek közül melyeket biztosítja,
 - ellátás igénybevételének módja,
 - szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja.

Az intézmény szakmai programja formailag és tartalmilag megfelel a jogszabályban 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 (igény esetén reggeliről is), 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.

Az újból kihirdetett veszélyhelyzet értelmében az év részében csak házhoz szállítással volt biztosítható az étkeztetés.

2021-ben gépkocsival házhoz szállított ebédet átlagosan havonta 595 fő részére biztosítottak.

Saját részre elvívók száma átlagosan 115 fő, idősek klubjában étkezők száma pedig átlagosan 52 fő volt.

Napi háromszori étkezést az Értelmi Fogyatékosok Napközi Otthonában biztosítanak, átlagban 12 fő részére. Ez utóbbi szám azért csökkent, mert itt az ellátás része az étkezés, tehát aki a jelenléti szolgáltatást adott időszakban nem veszi igénybe, az valószínűleg az étkezést sem kéri külön.

Az intézményi étkeztetést a Prizma - Junior Zrt. (Prizma - Junior Közétkeztetési Zártkörűen Működő Részvénytársaság - 2209 Péteri, Bereki utca 30.) látja el szerződéses szolgáltatás útján menü választás lehetőségével. A szolgáltatás hétfőtől szombatig biztosít kiszállított étkeztést; helyben fogyasztásra, valamint az ebéd elvitelére hétfőtől péntekig van lehetőség. A telephelyeken a szolgáltatás minőségének megítéléséről folyamatosan történik az elégedettségmérése. Szóban és írásban is kapnak visszajelzést, egyrészt a szolgáltatást igénybevevőktől, másrészt a családtagoktól, más hozzátartozóktól is.

A veszélyhelyzetre tekintettel 2021. június 21-ig – amikor is ismételt lehetőség nyílt a klubokban az étel elfogyasztására, illetve az étel saját részre történő elvitelére – a házhoz szállított étkezés volt elérhető azok számára, akik korábban a helyben fogyasztott étkeztést vették igénybe, természetesen azonos feltételekkel.

<i>Korcsoportos megoszlás 2021. december 31-én</i>		
kor	fő	%
18 – 39 éves	11	1,44
40 – 59 éves	53	6,96
60 – 64 éves	39	5,12
65 – 69 éves	100	13,12
70 – 74 éves	144	18,89
75 – 79 éves	155	20,34
80 – 89 éves	212	27,82
90 - éves	48	6,3
<i>Összesen</i>	<i>762</i>	<i>100</i>

(forrás: Szocio.NET)

<i>Nemenkénti megoszlás 2021. december 31-i állapot</i>	
nem	fő
Férfi	288
Nő	474
<i>Összesen</i>	<i>762</i>

(forrás: Szocio.NET)

<i>Étkeztetést igénybevevők száma 2021. december 31-i állapot</i>	
<i>Étkeztetés típusa</i>	<i>fő</i>
Helyben fogyasztás	52
Elvitel	115
Kiszállítás	595
<i>Összesen</i>	<i>762</i>

(forrás: Szocio.NET)

Házi segítségnyújtás

A házi segítségnyújtás olyan szolgáltatás, amely az igénybe vevő önálló életvitelének fenntartását – szükségleteinek megfelelően – lakásán, lakókörnyezetében biztosítja. A házi segítségnyújtás hozzájárul ahhoz, hogy az ellátást igénybe vevő fizikai, mentális, szociális szüksége saját környezetében, életkorának, élethelyzetének és egészségi állapotának megfelelően, meglévő képességeinek fenntartásával, felhasználásával, fejlesztésével biztosított legyen.

Házi segítségnyújtásban 2021-ben havonta átlagosan 181 főt részesítettek, mely nem az ellátottak számát, hanem a munka mennyiségét mutatja, hisz van, aki nem kér minden napra segítséget. Házi segítségnyújtást és mellette étkezést 21 fő vett igénybe.

A veszélyhelyzet hozta intézkedésekhez az ellátottak fokozatosan „hozzászoktak”, így az ellátási formát 2021-ben már nem olyan mértékben befolyásolták ezek az intézkedések, mint ez 2020-ban volt tapasztalható. 2021-ben minden védekezési intézkedés betartása és a védőfelszerelések és eszközök biztosítása mellett már biztonságban érezte magát minden ellátott. Így a gondozónőktől ezek az intézkedések már nem kívánták meg a szokásosnál is nagyobb körültekintést és türelmet az idősök megnyugtatása érdekében.

A házi segítségnyújtás tekintetében a problémát a szakemberhiány jelenti.

<i>Korcsoportos megoszlás 2021. december 31-én</i>		
<i>kor</i>	<i>fő</i>	<i>%</i>
18 – 39 éves	3	1,8
40 – 59 éves	7	3,5
60 – 64 éves	1	1
65 – 69 éves	5	2,5
70 – 74 éves	19	11
75 – 79 éves	37	20,5
80 – 89 éves	82	42,2
90 - éves	29	17,5
<i>Összesen</i>	<i>183</i>	<i>100</i>

(forrás: Szocio.NET)

<i>Nemenkénti megoszlás 2021. december 31-i állapot</i>	
<i>nem</i>	<i>fő</i>
Férfi	41
Nő	142
<i>Összesen</i>	<i>183</i>

(forrás: Szocio.NET)

<i>Házi segítségnyújtás</i>	<i>fő</i>
Induló létszám	142
Az ellátásba belépők száma	178
Az ellátásból kikerülők száma	137
Záró létszám	183
Az összes ellátott személy száma	320
Fluktuáció fő (kikerülés+ellátásba vétel)	41

(forrás:igénybevevői nyilvántartás és Szocio.NET)

Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás

Az Szt. 65. § (1) bekezdése alapján a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás a saját otthonukban élő, egészségi állapotuk és szociális helyzetük miatt rászoruló, a segélyhívó készülék megfelelő használatára képes időskorú vagy fogyatékos személyek, illetve pszichiátriai betegek részére az önálló életvitel fenntartása mellett felmerülő krízishelyzetek elhárítása céljából, állami feladatként nyújtott ellátás.

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 jelzőrendszeres házi segítségnyújtás feladatait a TERSZOC látja el, az Önkormányzat és a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság által megkötött szerződés alapján. 2021-ben változás történt, mivel a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság támogatáskezelési feladatait a Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézet Pályázati Igazgatósága vette át. Az eddigi szerződés helyett Támogatói Okirat megkötésére került sor 2021.01.01 – 2021.12.31. időszakra.

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás működtetéséhez szükséges diszpécser központ üzemeltetését és a technikai háttérrel az Önkormányzat az S.O.S. Központ Kft.-vel (1037 Budapest, Montevideo u. 3/B.), 2015. október 22. napján határozatlan időre kötött szerződéssel biztosítja. A szerződés módosítására két időpontban került sor. Először 2018-ban, amikor a határozatlan idejű szerződést határozott idejűre módosították (5 évre). A második módosításra 2021-ben került sor, ami technikai jellegű volt, mivel adatváltozások történtek.

A Rendelet 28. §-ban foglaltak maximálisan megjelennek a szolgáltatás biztosítására kötött szerződésben: „ (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 készenlétkben 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 áll rendelkezésre. 2021-ben az éves feladatmutató alapján átlagosan 80 készülék került beüzemelésre. Az igénybevevők számára megnyugtató, hogy gyors és szakszerű segítséget nyújtanak számukra a gondozónők.

Szociális rászorultság oka / ellátás indoka	Jelzőrendszeres házi segítségnyújtásban részesülők száma az elszámolási időszakban (fő)
<i>Egyedül élő</i>	
Egyedül élő 65 év feletti személy	101
Egyedül élő 65 év alatti, súlyosan fogyatékos személy	0
Egyedül élő 65 év alatti, pszichiátriai beteg személy	1
a) Egyedül élő összesen:	102
<i>Két vagy többszemélyes háztartásban élő</i>	
Két vagy többszemélyes háztartásban élő 65 év feletti személy	9
Két vagy többszemélyes háztartásban élő 65 év alatti, súlyosan fogyatékos személy	0
Két vagy többszemélyes háztartásban élő 65 év alatti, pszichiátriai beteg személy	1
b) Két vagy többszemélyes háztartásban élő összesen:	10
<i>Ellátást igénybe vevők szociális rászorultság szerinti megoszlása</i>	
1.) Szociálisan rászorult személyek száma (a+b):	112
2.) Szociálisan nem rászorultak száma:	0
3.) Az ellátást igénybe vevők mindösszesen (1.+2.):	112

(forrás: igénybevevői nyilvántartás és Szocio.NET)

Az összes ellátást igénybe vevők életkori megoszlása

	65 év alatt	65-69 év között	70-74 év között	75-79 év között	80 év felett	Összesen
<i>Szociálisan rászorult egyedül élő személy</i>	1	2	9	19	71	102
<i>Szociálisan rászorult két vagy többszemélyes háztartásban élő személy</i>	1	0	2	2	5	10

(forrás: igénybevevői nyilvántartás és Szocio.NET)

Tényleges feladatmutatóra jutó támogatás összegének, valamint az elszámolás különbözetének meghatározása (az adatok forintban értendők)

Megnevezés	A szerződésben meghatározott működési támogatás	2021. évre kiutalt működési támogatás	Ténylegesen teljesített feladatmutató után járó működési támogatás
	a	b	c
Alaptámogatás:	500 000,-	500 000,-	500 000,-
Teljesítménytámogatás:	1 968 000,-	1 968 000,-	1 968 000,-
Összesen:	2 468 000,-	2 468 000,-	2 468 000,-
Különbség (c – b) *:		0,-	

(forrás: igénybevevői nyilvántartás és Szocio.NET)

A fenti bevétel nagyságrendileg a jelzőkészülékek bérleti és karbantartási díját fedezi.

Nappali ellátás

2021-ben az EMMI által még 2020-ban kiadott szakmai Eljárásrendek, és a Veszélyhelyzeti Rendelet értelmében a nappali ellátás nem, vagy korlátozottan volt látogatható, azonban az ellátottak otthonában biztosítani kellett az ellátást. 2021. május 17. napjáig az időskorú személyek védelmében a nappali ellátás személyes igénybevétellel szünetelt, azonban a fenti időponttól már személyesen is igénybe vehetőek voltak az ellátás által nyújtható szolgáltatási elemek.

Időskorúak nappali ellátása

A kerületben 4 idősek klubja működik területi megosztás szerint 200 fő részére. A 4 telephelyen lévő klubot a veszélyhelyzet enyhítését követően 101 fő látogatta napi rendszerességgel, vagy igényelte az otthonában való segítségnyújtást akkor, amikor a szolgáltatás ebben a formában volt elérhető a vírushelyzet következtében. A 101 fős napi átlag egy statisztikai adat, mely azt is mutatja, hogy az ellátás igénybevétele nem mindenki számára mindennapos, főként az otthonukban, illetve infokommunikációs eszközökkel nyújtott ellátás időtartama alatt.

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, amelyek természetesen csak részlegesen voltak megvalósíthatóak 2021-ben.

A kerületi idősklubok alkalmasak a nappali ellátás biztosítására, mivel rendelkeznek 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. A klubokban az arra rászorulóknak biztosítanak, térítésmentesen tisztálkodási, mosási lehetőséget, fodrász-, pedikűr szolgáltatást. A klubtagok az orvosi előadások során fontos információkat kapnak egészségükkkel, életvezetésükkel kapcsolatban, továbbá gyógytornát is igénybe vehetnek.

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

- tanácsadás,
- készségfejlesztés,
- háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás,
- idősek nappali ellátása kivételével étkeztetés,
- esetkezelés,

- felügyelet,
- gondozás és
- közösségi fejlesztés.

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

Az említett programok csak az év elején voltak megtarthatók, márciustól elmaradtak, a klub nyitva tartása is szünetelt, illetve később is csak korlátozottan volt elérhető, betartva a kormányzati intézkedéseket, a veszélyhelyzeti Rendeletet, az irányelveket és eljárásrendeket. Később, a nyár folyamán a klubok újra nyitottak, de a normál klubélet nem teljes mértékben állt vissza: a programok megtarthatóvá váltak, de sokan nem, vagy csak részben vettek részt ezeken.

<i>Korcsoportos megoszlás 2021. december 31-én</i>	
<i>kor</i>	<i>fő</i>
60 – 64 éves	3
65 – 69 éves	20
70 – 74 éves	33
75 – 79 éves	56
80 – 89 éves	66
90 - éves	9
<i>Összesen</i>	<i>187</i>

(forrás: Szocio.NET)

<i>Nemenkénti megoszlás 2021. december 31-i állapot</i>	
<i>nem</i>	<i>fő</i>
Férfi	45
Nő	142
<i>Összesen</i>	<i>187</i>

(forrás: Szocio.NET)

Az ellátottak számának alakulása

Időskorúak nappali ellátása	Reménysugár Gondozási Csoport	Derűs Alkony Gondozási Csoport	Segítőkéz Gondozási Csoport	Borostyán Idősek Klubja	Mindössz esen
Átlagos napi igénybevétel	41	25	19	16	101
Induló létszám	52	71	35	32	190
Az ellátásba belépők száma	8	12	1	3	24
Az ellátásból kikerülők száma	5	13	5	4	27
Záró létszám	55	70	31	31	187
Összes ellátott személy száma	60	83	36	35	224

(forrás: igénybevevői nyilvántartás és Szocio.NET)

Fogyatékos személyek nappali ellátása

Az Értelmi Fogyatékosok Napközi Otthonában az engedélyezett férőhelyek száma 32 fő.

Elsősorban a kerületben élő, felnőtt korú értelmi sérültek részére biztosítanak nappali ellátást, melyet 2021-ben átlagban naponta 12,5 fő vette igénybe, ami 26 ellátottat jelent. A feladatoknál továbbra is a szociális készségek fejlesztésére, a mindennapi életben való tájékozódásra fektették a hangsúlyt.

A jogszabályi előírásoknak megfelelően 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. Az ellátottak részére biztosított a napi háromszori étkezés és diéta is.

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

A 2020. év egy részében az ellátás szünetelése alatt nem csak a fizikai segítségnyújtásra helyezték a hangsúlyt a szolgáltatást biztosító szakemberek, hanem fejlesztő, rehabilitáló feladatokat küldtek ellátottjaiknak e-mail-ben vagy postán. Amikor 2021-ben a szolgáltatás ugyan működött, de azt nem minden ellátott vette igénybe – tipikusan a szülők óvatossága miatt –, ugyanezt a formát biztosították az otthon maradóknak.

Az intézmény Házirendje jól látható helyen (hirdetőtablán) kifüggesztésre került, mely tartalmazza a jogszabályban meghatározott kötelező elemeket:

- 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 előírásokat,
- az intézményi jogviszony megszűnésének szabályait,
- az intézmény alapfeladatát meghaladó program, szolgáltatás körét és térítési díját.

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

<i>Korcsoportos megoszlás 2021. december 31-én</i>		
<i>kor</i>	<i>fő</i>	<i>%</i>
18 – 39 éves	14	51,5
40 – 59 éves	12	48,5
<i>Összesen</i>	<i>26</i>	<i>100</i>

(forrás: Szocio.NET)

<i>Nemenkénti megoszlás 2021. december 31-i állapot</i>	
<i>nem</i>	<i>fő</i>
Férfi	12
Nő	14
<i>Összesen</i>	<i>26</i>

(forrás: Szocio.Net)

Az ellátottak számának alakulása 2021-ben

<i>Fogyatékos személyek nappali ellátása</i>	<i>fő</i>
Átlagos napi igénybevétel	12
Induló létszám	24
Az ellátásba belépők száma	2
Az ellátásból kikerülők száma	0
Záró létszám	26
<i>Az összes ellátott személy száma</i>	<i>26</i>

(forrás: igénybevevői nyilvántartás és Szocio.NET)

Önként vállalt feladat

Nyugdíjasok Segítő Szolgálat (a továbbiakban: 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.

2021-ben a kerületi szakrendelőbe és a Pest Megyei Flór Ferenc Kórházba (2143 Kistarcsa, Semmelweis tér 1.) 599 esetben szállítottak betegeket. Az esetszám az elmúlt évhez viszonyítva 81-el nőtt, ami a veszélyhelyzetnek is tulajdonítható volt, hiszen a segítségnyújtás, az egészségügyi intézményekbe eljutás az idősek számára így biztonságosabb volt.

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 2021. évben összesen 300 fő vette igénybe. Az intézmény heti két alkalommal biztosította a vásárlási lehetősége, ami a TERSZOC kisbuszának teljes kapacitásának kihasználtságát jelentette.

„Kattints nagy” program

A program a kerületben élő nyugdíjasok részére nyújt számítógépes oktatást. 2021 évben a vírushelyzetre való tekintettel ez a program sajnos csak egy kurzus erejéig valósulhatott meg.

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 munkakörök és státusszám áttekintése.

Tárgyi feltételek

A telephelyek infrastrukturális elhelyezkedése kiváló, tömegközlekedéssel jól megközelíthetők. Az épületek építészeti megoldásai az akadálymentes közlekedést részben teszik lehetővé (rámpa, kapaszkodó, kerekesszék méreteihez megfelelő ajtószélesség, mozgáskorlátozott vizesblokk, küszöbnélküliség). A bútorzat, a berendezési és a 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 biztosítottak a gondozáshoz a jogszabály által előírt szükséges eszközök (pl.: gumikesztyű, vérnyomásmérő, vércukorszint mérő, stb.).

Az intézmény rendelkezik honlappal (www.tersozcszolg16.hu), mely aktuális információkat tartalmaz nem csak a kerületben élő, hanem az oldalt felkereső személyek számára is.

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

Gépjármű az ellátottak szállítására, szükség esetén rendelkezésre áll.

Az intézmény technikai felszereltsége 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,
- ételmelegítésre, tálalására és fogyasztására alkalmas helyiséggel.

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

Az intézmény 2020-ban egy telephellyel bővült, a 1162 Budapest, János utca 51. szám alatti ingatlannal, melybe a „Derús Alkony” Gondozási Csoport Idősek Klubja átmenetileg átköltözött,

így a János utca 49. szám alatti ingatlan – mely két épület egymás mellett található –, épületének felújítása is megkezdődött.

Az intézmény költségvetése lehetővé tette, hogy nagy értékű tárgyi eszközt szerezzenek be, így vásároltak egy darab 9 személy szállítására alkalmas kisbuszt, melyet kerekesszékekkel történő szállításra alkalmas eszközzel szereltek fel.

Személyi feltételek

Az intézmény rendelkezik továbbképzési tervvel. A továbbképzési időszak 6 év.

Munkaszerződéssel, kinevezéssel, névre szóló munkaköri leírással minden dolgozó rendelkezik. A személyi anyagok 2020-as évének ellenőrzésekor nem minden esetben voltak teljesek: több esetben hiányosak voltak a besorolást megalapozó dokumentációk. A hiányosságok pótlása, személyenkénti ellenőrzése megtörtént.

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, valamint a munkaköri leírásokban feltüntetésre kerültek.

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

Étkeztetést végző személyek száma

<i>Klub neve</i>	<i>fő</i>
„Reménysugár” Gondozási Csoport és Idősek Klubja	2
„Derús Alkony” Gondozási Csoport és Idősek Klubja	2
„Segítőkéz” Gondozási Csoport és Idősek Klubja	1
„Borostyán” Idősek Klubja	0,5
Értelmi Fogyatékos Személyek Nappali Ellátása	0
<i>Összesen</i>	<i>5,5</i>

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 a házi segítségnyújtás keretében személyi gondozást végzőknek. Az előírásnak a vizsgált intézmény maximálisan megfelel.

A jogszabály lehetőséget ad arra, hogy a csak szociális segítséget (személyi gondozás nélkül) igénybe vevőket szakképesítés nélküli személy lássa el. 2020. során 2 fő közalkalmazott került így felvételre, azonban 2021-ben már mindketten megszerezték a szakképesítést, így a személyi gondozás biztosítására is alkalmassá váltak. 2021-ben volt 2 fő ellátott, aki csak szociális segítséget igényelt. Annak ellenére, hogy lehetőség van a részfeladatok szétválasztására, az intézmény

vezetője arra törekszik, hogy szakember végezze az idősek számára nyújtott segítő tevékenység minden formáját.

A szociális gondozók létszámát a Rendelet 5. számú melléklet A) pontja szerinti tevékenységnapló 5. oszlopában 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 éves átlagban 147 óra. Ellátotti szám számítása: 21 óra = 1 fő ellátott.

A szakmai létszám norma a szolgáltatások biztosítása érdekében a kötelezően alkalmazandó legkisebb létszámot jelenti a Rendelet 6. § (3) bekezdése alapján. Az ajánlott létszámtól a fenntartó pozitív irányban eltérhet.

2021 év végén 181 gondozott rendelkezett megállapodással, akiket 24 gondozónő látott el. Telephelyenként egy vezető gondozó biztosított (Elvárás: 10 vagy több főállású szociális gondozó esetén vezető gondozó 1 fő).

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. Az üres státuszok betöltése esetén az ellátotti létszám, vagy az egy ellátottnál töltött óraszám növelhető.

Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás

A jogszabály által előírt létszám: 40 készülékenként legalább 2 fő. A kerületben biztosított készülékszám: 85 készülék.

A jogszabályban előírt munkakör: gondozó, ápoló

Az ügyeletet a házi segítségnyújtásban foglalkoztatott gondozónők látják el heti váltásban, előre elkészített beosztás alapján, 12 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 intézményvezető, 2 fő gondozó, ápoló, terápiás munkatárs, szociális munkatárs/50 fő.

Intézményi létszám:

<i>Munkavégzés helye</i>	<i>Munkakör</i>	<i>fő</i>
„Reménysugár” Gondozási Csoport és Idősek Klubja	nappali ellátást vezető	1
	gondozó	2
„Derús Alkony” Gondozási Csoport és Idősek Klubja	nappali ellátást vezető	1
	gondozó	2
„Segítőkéz” Gondozási Csoport és Idősek Klubja	gondozási csoportvezető látja el a nappali ellátás vezetői feladatokat	1
	gondozó	2
„Borostyán” Idősek Klubja és Értelmi Fogyatékos Személyek Nappali Ellátása	nappali ellátást vezető	1
	gondozó	1
<i>Összesen</i>		<i>11</i>

A személyi feltételek a jogszabályban foglaltaknak megfelelnek.

Nappali ellátás fogyatékos személyek számára

Jogszabály által előírt létszám: 1 fő intézményvezető, 3 fő gondozó, terápiás munkatárs/ 50 fő.

Intézményi létszám: 1 fő intézményvezető, 1 fő nappali ellátás vezető, 1 fő terápiás munkatárs, 2 fő gondozó.

A személyi feltételek megfelelnek a jogszabályi követelményeknek.

Nyugdíjasok Segítő Szolgálat

Összesen 4 munkatárs látja el a feladatokat: 2 fő változó beosztásban a betegszállításhoz igazodva, és a szervezési munka további két 4 órás dolgozó feladata, melyet megbízási szerződéssel végeznek.

Működési feltételek

Alapító okirat

Az intézmény rendelkezik alapító okirattal. A módosításokkal egységes szerkezetbe foglalt alapító okirat száma: A1/2020.

Az alapító okirat tartalmazza az államháztartásról szóló törvény végrehajtásáról szóló 368/2011.(XII. 31.) Korm. rendelet (a továbbiakban: 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 jelentik az igénybevevői nyilvántartásban.

Az adatszolgáltatási kötelezettség teljesítése valamennyi szolgáltatás vonatkozásában a jogszabályi előírásoknak megfelelnek.

Szervezeti és Működési Szabályzat (a továbbiakban: SZMSZ)

Az SZMSZ kötelező elemeinek alapját a 368/2011. (XII. 31.) Korm. rendelet 13. § (1) bekezdése képezi, amely szerint:

- a költségvetési szerv alapításáról szóló jogszabály teljes megjelölését, ha a költségvetési szerv alapításáról jogszabály rendelkezett,
- a költségvetési szerv alapító okiratának keltét, számát, az alapítás időpontját,
- az ellátandó, és a kormányzati funkció szerint besorolt alaptervékenységek, rendszeresen ellátott vállalkozási tevékenységek megjelölését,
- azon gazdálkodó szervezetek részletes felsorolását, amelyek tekintetében a költségvetési szerv alapítói, tulajdonosi (tagsági, részvényesi) jogokat gyakorol,
- a szervezeti felépítést és a működés rendjét, a szervezeti egységek - ezen belül a gazdasági szervezet - megnevezését, feladatait, a költségvetési szerv szervezeti ábráját,
- azon ügyköröket, amelyek során a szervezeti egységek vezetői a költségvetési szerv képviselőjeként járhatnak el,
- a szervezeti és működési szabályzatban nevesített munkakörökhöz tartozó feladat- és hatásköröket, a hatáskörök gyakorlásának módját, a helyettesítés rendjét (ideértve - a költségvetési szerv vezetőjének és gazdasági vezetőjének akadályoztatása esetén vagy ha a tisztség ideiglenesen nincs betöltve - az általános helyettesítés rendjét), az ezekhez kapcsolódó felelősségi szabályokat,
- meghatározott kivétellel a munkáltatói jogok gyakorlásának - ideértve az átruházott munkáltatói jogokat is - rendjét, és
- azoknak a költségvetési szervezeteknek a felsorolását, amelyek tekintetében a költségvetési szerv az Áht. 10. § (4a) és (4b) bekezdése alapján a 9. § (1) bekezdése szerinti feladatokat ellátja.

Jóváhagyó határozat: 150/2020. (VI. 24.) Kt. határozat.

Az intézményi SZMSZ tartalmában megfelel a rendeletben leírtaknak.

A szervezeti ábra pontosítása szorul, illetve vannak olyan hivatkozások, kapcsolattartási pontok, mellékletben felsorolt szabályzatok, melyek a saját működést nem befolyásolják, de a külső körülmények változása miatt módosításra szorulnak. Ponderosításra szorulnak továbbá a telephelyek elnevezései, valamint a munkakörök meghatározása. Az átfogó ellenőrzés idején az SZMSZ az intézményvezető általi módosítás alatt állt, jóváhagyásra még nem terjeszthető a fenntartó elé.

Az intézményi Házirend megfelelő, a székhelyen valamint a telephelyeken jól látható helyen ki van függesztve.

A szolgáltatások működtetése állami támogatásból, önkormányzati hozzájárulásból és térítési díj bevételeiből biztosított.

Szakmai feltételek

Nyilvántartás vezetés

Az intézmény az Szt. 20. §-a szerinti nyilvántartást a hatályos adattartalommal vezeti a személyes gondoskodást kérelmező és igénybe vevő személyekről. 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, Szt. 20. § (2) bekezdése szerinti 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 az igénybevevői nyilvántartást.

A nyilvántartásban rögzített adatokat a szolgáltatás megkezdésekor kiegészítik az alábbi, Szt. 20. § (4) bekezdés b)-c) pontja szerinti kötelező adatokkal:

- 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) és (4) bekezdésben foglalt adatokat az országos nyilvántartásban kezeli.

Tevékenységnapló (Rendelet 5. számú melléklete)

A szociális gondozó napi tevékenységéről ellátottanként tevékenységnaplót vezet, a résztvétekenységek megnevezésével. Az ellátott és a gondozó részéről látogatásonként aláírásra kerül a tevékenységnapló 6. oszlopa. A tevékenységnaplót az intézményvezető havonta aláírásával igazolja.

A jogszabályban foglaltak alapján a szociális gondozók minimum létszáma a tevékenységnaplókban ellátottanként, a havonta rögzített időtartamok összesítése alapján kerül megállapításra.

A tevékenységnaplót a jogszabálynak megfelelően vezetik. Az intézményvezető havonta ellenőrzi és aláírásával látja el.

Látogatási és eseménynapló

A nappali ellátás esetén a szociál- és nyugdíjpolitikáért felelős miniszter által meghatározott, a Szociális Ágazati Portálon közzétett látogatási és eseménynaplót vezetik, ahol megjelenítésre kerülnek a nappali intézményekben a biztosítható szolgáltatási elemek. A látogatási és eseménynapló alkalmas arra, hogy abban nyomon követhetők legyenek az ellátottak részére nyújtott szolgáltatások.

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

Segélyhívási jegyzőkönyv

Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás során minden jelzést és az elvégzett tevékenységet, intézkedést a segélyhívási jegyzőkönyvben rögzítik. A segélyhívási jegyzőkönyv és a segélyhívásokról szóló havi jelentés az intézményvezető által dokumentált.

Ellátotti jogok érvényesülése

A panaszbejelentés módja szabályozott. Az ellátottjogi képviselő neve, elérhetősége, fogadóórája ki van függesztve a telephelyeken. 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.

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 Ök. Rendelet szerint történik. Étkezésnél az intézményi térítési díj az igénybevétel módjától függően a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról szóló 29/1993. (II.17.) Korm. rendelet 9. § (4) bekezdése alapján differenciált. A fenntartó jövedelemarányosan, az intézményi térítési díjnál alacsonyabb mértékben határozta meg a személyi térítési díjak megállapításának alapját. A díjak Ök. Rendelet szerinti változásával az intézményvezető a személyi térítési díjak módosítása érdekében az eljárásokat lefolytatta. Az intézmény vezetője ellenőrzi, hogy a megállapított térítési díj befizetése havonként megtörténik-e. A térítési díj nem fizetése esetén dokumentálás, hátralék rendezésére intézkedés történik.

A nyilvántartott díjhátralékról az intézmény vezetőjének negyedévenként tájékoztatnia kell a fenntartót a térítési díjhátralék behajtására vagy a behajthatatlan hátralék törlése érdekében. Az intézményvezető a fenntartót – az Szt. 119. § (3) bekezdése szerinti jelzalogbejegyzés kezdeményezéséről való döntés érdekében – évente értesíti a hátralékról. Ez irányú értesítésre

nem került sor 2021-ben sem, mivel a hátralékok rendeződtek. Továbbra is célszerűnek éreznénk, ha az intézmény negyedévente azt az információt is jelezné, ha nincs hátralékkal rendelkező ellátott.

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 Szervezete (a 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. Az új igénybe vevőknél nem kell elkészíteni a gondozási tervet, a korábban elkészített gondozási terveket pedig nem kell felülvizsgálni. – Ennek ellenére a Rendelet 13. §-a jelen átfogó értékelés témái között felsorolja a gondozási terv hatékonyságát.

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, intézményvezetővel és intézményvezető-helyettessel történő megbeszélés.

Az intézmény széleskörű kapcsolathálóval rendelkezik. Az intézmény folyamatosan kapcsolatot tart a szociális és egészségügyi intézményekkel, házi orvosokkal, civil szervezetekkel. A lakosság tájékoztatása az igénybe vehető szolgáltatásokról, rendezvényekről folyamatos.

A TERSZOC 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 idősellátás egyik célkitűzése az idősek szociális esélyegyenlőségének megvalósítása.

Az alapellátás intézményeinek az is feladata, hogy erősítse azokat a társadalmi szerepeket, mellyel az idős emberek helyüket megtalálhatják a mindennapokban.

A helyi tapasztalat azt mutatja, hogy ezt többféle szemléletmód mentén, az egyéni igények figyelembe vételével, személyre szabottan kell megtalálni, és a munka során segíteni a megvalósítást.

A fentiek alapján a TERSZOC a fenntartó döntéseinek 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.
- Eredményesen működik a Nyugdíjasok Segítő Szolgálat, mely a bevásárlásban, ház körüli apróbb munkákban, és egészségügyi ellátáshoz való hozzáférésben (eljutás), illetve bevásárlásban segíti az időseket. Fejleszteni szeretnék a ház körüli segítségnyújtást, melybe ugyan bekapcsolódott a Kerületgazda Szolgáltató Szervezet, de a szolgáltatás bizonyos elemeit továbbra is képes ellátni az intézmény. A szolgáltatás új, a kerekesszékes ellátottak számára is használható gépkocsival bővült.

- A szervezett programokon, az ünnepeken keresztül minden alkalmat megragadnak a generációk közötti kapcsolat építésére.

Az alapszolgáltatási feladatok igénybevételi száma egyértelműen mutatja, hogy az épp aktuális igényekre reagál, a jogszabályi keretek és a meglévő tárgyi /személyi feltételek adta keretek között. Az önként vállalt feladatok rugalmasabban alakíthatók, gyorsabban tudnak reagálni az igények változására.



NAPRAFORGÓ
Család- és Gyermekjóléti Központ

ÉVES SZAKMAI BESZÁMOLÓ

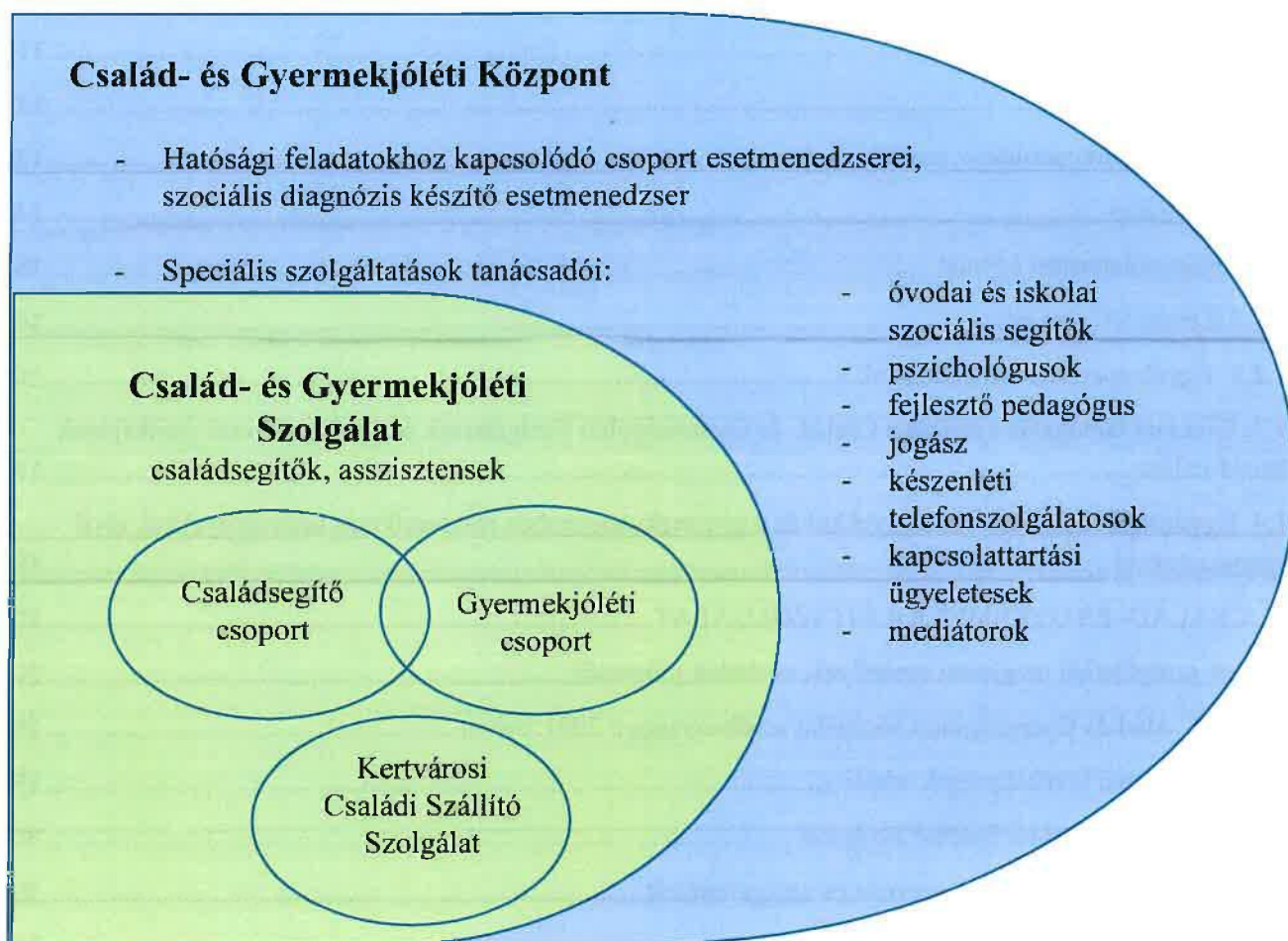
**a Napraforgó Család- és
Gyermekjóléti Központ
2021. évi tevékenységéről**

Tartalomjegyzék

Tartalomjegyzék	2
AZ INTÉZMÉNY SZERVEZETI EGYSÉGEI.....	3
I. CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT	4
1. A Család- és Gyermekjóléti Központ feladatai	4
1.1 Hatósági intézkedésekhez kapcsolódó tevékenységek	5
1.2 Speciális szolgáltatások	7
1.2.2 Pszichológiai tanácsadás.....	11
1.2.3 Fejlesztőpedagógus.....	12
1.2.4 Jogi tanácsadás	13
1.2.5 Család/párkonzultáció, családterápia	13
1.2.6 Mediáció	14
1.2.7 Kapcsolattartási ügyelet.....	15
1.2.8 Készenléti szolgálat	16
1.2.9 Egyéb speciális szolgáltatások.....	16
1.3. Szakmai támogatás nyújtása a Család- és Gyermekjóléti Szolgálatnak és a jelzőrendszer munkájának koordinálása.....	17
1.4 Együttműködés a hivatali szervekkel és a gyermekvédelemben résztvevő más intézményekkel, civil szervezetekkel	18
II. CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT.....	20
1. A szolgálatnál megjelent személyek, családok jellemzői.....	20
2. A Család-és Gyermekjóléti Szolgálat tevékenysége a 2021. évben	25
2.1 Szakmai tevékenységek adatai.....	25
3. Kertvárosi Családi Szállító Szolgálat	30
4. Megelőző tevékenység, prevenciós szolgáltatások.....	30
5. Átmeneti gondozás	35
III. Az intézmény működésének személyi és tárgyi feltételei	40
IV. Képzések, Szupervízió.....	43
V. Jövőbeni célok, tervek	45
Függelék.....	46

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.



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 keretében 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**;

A 2021. év egésze a járványügyi veszélyhelyzetben telt el, így az előző évben már kialakított, de minden új helyzethez folyamatosan aktualizált járványügyi protokoll szerint biztosítottuk a központ feladatellátását. A digitális oktatás például (az óvodák és iskolák bezárásával) ebben az évben is érintette a felügyeletre szoruló gyermekeket nevelő dolgozóinkat.

Továbbra is együttműködtünk az Önkormányzat Védelmi Bizottságával, ezen belül pedig segítünk egy-egy lakos oltópontra való eljuttatásában.

Intézményünkben továbbra is előfordultak fentiekkel összefüggő átszervezések, de már nem olyan mértékben, mint a 2020. évben. A személyes találkozással zajló családsegítést, kliensfogadást, környezettanulmányok elkészítését egész évben fenntartottuk, ugyanakkor a telefonos, adott esetben skype-os kapcsolattartás jelentősége továbbra is erőteljes volt. Nyáron az összes tervezett programot megtarthattuk személyes jelenléttel és jelentős érdeklődéstől kísérvé, viszont hosszabb időszakokban kényszerültünk a nagyobb létszámú team-megbeszéléseinket online (zoom) térben megtartani.

1.1 Hatósági intézkedésekhez kapcsolódó tevékenységek

Az intézményen belül a hatósági ügyekben érintett csoportja továbbra is az esetmenedzseri team. Négy esetmenedzser végzi a javaslat készítéseket és egyéb hatósági megkeresésekkel induló szakmai feladatellátást, illetve a már valamilyen intézkedéssel érintett gyerekek körüli munka koordinálását. Szerencsére a 2020-as év jelentős fluktuációja sikeresen lelassult, ill. megállt, így egy éve, stabil esetmenedzseri team végzi a munkát.

Gyámhatósági eljárásban a 2021-es évben **180 kiskorú** volt érintett. Ezek az eljárások az alábbi arányokban oszlottak el a különböző ügytípusok szerint:

139 gyermek esetében védelembe vételi, 41 gyermek vonatkozásában pedig szakellátás keretébe tartozó hatósági eljárás zajlott (1 ideiglenes hatályú elhelyezett és 40 nevelésbe vett), ami esetmenedzseri tevékenységgel járt.

A hatósági intézkedéssel érintett gyermekekhez kapcsolódóan a kollégák mindösszesen **egyetlen tárgyaláson** vettek részt, mivel a veszélyhelyzettel összefüggően a gyámhivatali tárgyalások felfüggesztésre kerültek, helyette a hatósági ügyintéző írásban nyilatkoztatta a szülőket az egyes ügyekben, eljárásokban. Esetmenedzsereink 22 esetben készítettek védelembe vételhez kapcsolódó gondozási-nevelési tervet (mely 29 kiskorút érintett), **1.480 családlátogatást** végeztek, és ezen felül **179 külön környezettanulmányt** készítettek. A családlátogatások száma tovább emelkedett az előző évekhez viszonyítva, ami a járványhelyzetet is beleszámítva figyelemre méltó. Ebben a családok megnövekedett gondoskodási igénye mellett a nem együttműködő kliensek vagy a bántalmazásos ügyek fokozott figyelemmel kíséresi kötelme játszhat szerepet. Emellett **1.092 esetkonzultációt** bonyolítottak le (ebben éppen úgy benne van a telefonos egyeztetés egy osztályfőnökkel, mint a személyes, 45 perces egyéni konzultáció az adott gyermek ügyében a pszichológussal is) – ennek a számnak a kiugró növekedését megsegíthette az óvodai-iskolai szociális segítő kollégákkal való rendszeres konzultáció, hiszen ún. belső szakmai sorvezetőnk részévé vált az egyes ügyekben az esetmenedzserek-családsegítők-„oiszoc” kollégák rendszeres esetkonzultációja, mellyel éltek is. Esetmegbeszélést, esetkonferenciát 17 alkalommal szerveztünk vagy vettünk részt más kerület által szervezett fórumon. Ezzel kapcsolatban az látszik, hogy a pandémiás helyzet ellenére igen nagy igény mutatkozik egy-egy összetettebb ügy részletes átbeszélésére.

Kiemelt veszélyeztetettségi területek az év során:

2021-ben 280 kiskorút tartott nyilván a Központ veszélyeztettként (akik esetében töltöttük a gyermekeink védelemében c. adatlap rendszert), akik közül a vezető probléma alapján legnagyobb arányban (210 kiskorú) a környezeti tényezők (döntően családi konfliktus, a család életvitele és nevelési probléma) játszottak szerepet. A magatartási főcsoportba 39 kiskorút soroltunk (ide tartoztak pl. a gyermekintézménybe való beilleszkedési nehézségekkel küzdő, a tankötelezettségüket elmulasztó, vagy ill. szerfogyasztó vagy csavargó gyerekek), az anyagi főcsoportba 22 gyermeket (ennek szignifikáns csökkenése nem a családok anyagi helyzetének ilyen arányú javulására mutat, hanem inkább más problématerületek vitték el hangsúlyozottan az elsődleges problémát, az anyagi probléma pedig kiegészítő problémaként jelenik meg inkább), az egészségi főcsoportba pedig 9 gyermeket. Arányok tekintetében a tavalyihoz képest az anyagi főcsoport létszáma emelkedett tekintélyesen, amiben közrejátszhatott a kialakult veszélyhelyzet (szülők munkahely-vesztése).

Az előző évi tendenciákkal összhangban, a 2021. év során is megállapítható volt a különböző színtereken megjelenő, frissen kirobbant, vagy éppen évek óta tartó, egyre jobban elmélyülő **szülői konfliktusok** és az ezzel összefüggő **válásos, kapcsolattartásos ügyek** súlyozott jelenléte, melyek továbbra is komoly kihívásokat jelentettek szakembereinknek.

Említésre méltó viszont a **pandémiás helyzet tartós fennállásával** összefüggő arányváltozás a problémák palettáján. A **digitális oktatás** több alkalommal történő, előbb általánosan, később iskolánként, osztályonként eltérően, eseti módon való elrendelése jelentősen felbolygatta a diákok napi rutinját, tanuláshoz való viszonyulását, családok életszervezését, és mindezekkel összefüggően kiható az online jelenlét megváltozására is. A gyerekek sokkal több időt töltöttek az online térben, csökkentek a személyes találkozások, az izoláció pedig sok esetben szorongást, elveszettség-érzést indukált, főleg, ha a családokban a szülők is elveszítették lábuk alól a kiszámíthatóságot, biztonságot. Ahol egyáltalán nem, vagy csak kis mértékben ismerik és alkalmazzák a reziliencia (rugalmas alkalmazkodóképesség) fogalmát, ott bizony a fentiekből eredően a feszültségek felhalmozódása könnyebben vezetett 'acting-out'-helyzetekhez valamely családtag részéről, vagy családon belüli bántalmazáshoz. Ezek lenyomatai voltak központunknál a korábbiak többszörösére emelkedett **falcolós, önbüntetés-jellegű iskolai jelzések** diákjaiknál, a digitális oktatásból (nem technikai eszköz hiánya miatt) kimaradó, vagy ennek során tanulmányaikban lemaradt gyerekekkel kapcsolatos jelzések, ill. a **hozzátartozók közötti erőszakról** vagy **családon belüli bántalmazásról** szóló rendőrségi, ügyészségi, szociális irodai megkeresések.

A Napraforgóban a korábbi években kialakított bántalmazáskezelő eljárásrendet alkalmaztuk 2021-ben is. Bejövő új jelzések esetén „**válságstáb**” kerül összehívásra, melynek állandó tagja egy csa-

ládsegítő, egy esetmenedzser, egy óvodai-iskolai segítő és egy vezető, akik a rendelkezésre álló információk összefésülése után megbeszélik a konkrét ügy következő lépéseit.

Itt kell kitérni arra is, hogy nem elég a családokat arra figyelmeztetni, hogy magatartásuk veszélyeztető, hanem központunknak abban is jelentős szerepe van, hogy az indulatkezelésben nem jól szocializálódott, vagy adott krízishelyzet során nem jól reagáló szülőknek **segítő szolgáltatásokat** is tudjunk biztosítani, melyek esélyt adnak számukra a változásra. Így függ össze az egyéni esetkezelés tartalma a speciális szolgáltatások minőségi, magas szakmaiságú kívánalmával.

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.

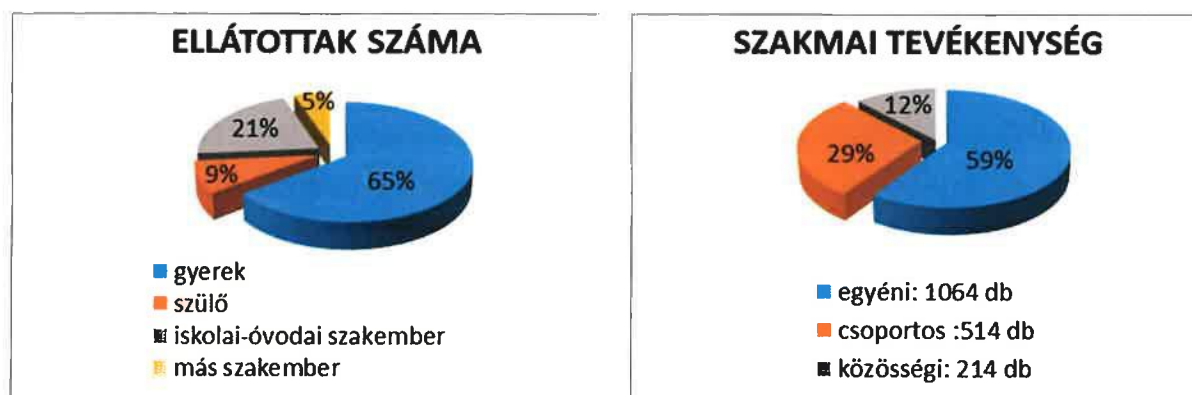
A lakosság körében is népszerűek, és számunkra, szociális- és gyermekvédelmi szakemberek számára is nagyon fontos eszközök, amikor megtervezünk egy segítő folyamatot adott probléma mentén. A munkánknak elengedhetetlen feltételrendszere az, hogy házon belül elérhető pl. ingyenes jogsegély szolgálat, pszichológiai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

A 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 mutatni. Kerületünk probléma térképe is indokoltá teszi a speciális szolgáltatások erősítését, hiszen növekvő ütemben kapcsolati problémákkal, nevelési kérdésekkel kerülnek intézményünkkel kapcsolatba ügyfeleink. **Fontos fejlesztési irány lenne továbbra is a pszichiátriai konzultáció megteremtése Központunkban.** Habár a kerületben elérhető a pszichiátriai szakrendelés, tapasztalataink szerint, romló mentális állapotú klienseink közül sokan nem keresik fel azt. Központunkba bejönnek, mert gyermekvédelmi vagy szociális ügyük van folyamatban, de gyakran vannak kritikus, magukra és gyermekeikre veszélyeztető állapotban. Hatósági megkeresésre adott javaslatainkat, döntéseinket is nagyban erősítené amellet, hogy klienseink állapotában is változást érhetnének el, ha pszichiáter is láthatná őket, ha a házban hetente akár csak 3 órában, de lenne pszichiáter és így nagy eséllyel bejuttathatóak lennének hozzá a klienseink.

1.2.1 Óvodai és iskolai szociális segítő munka

Az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenységet 2021-ben is a járványügyi helyzet alakulásának és következményeinek kihívásai határozták meg. Az előző év tapasztalatai mellett is hatalmas rugalmasságot igényelt a szolgáltatás tartalmát, eszköztárát a nevelési-oktatási intézményeknek a védelmi intézkedések szerint alakuló munkarendi formáihoz, a krízishelyzet szükségleteihez igazítani. Az intézmények többségével az erősödő bizalmi viszony, a közös munka sikerélményei segítették az aktív együttműködést.

A tavaszi vészhelyzet a segítőket is újra **online működésbe** szorította. **Telefonon, elektronikus formában folyamatos kapcsolatot tartottak** az intézményekkel, szükség szerint szülőkkel, más szakemberekkel és a gyermekekkel. Majd a **jelenléti nevelés-oktatásban** a járványügyi előírásokhoz, az intézmények elvárásaihoz igazodva **törekedtek a szolgáltatási tervben felvázolt és az időközben felmerülő igényeknek eleget tenni.** Ezek felölelték a gyermek- és ifjúságvédelmi feladatok ellátását és a prevenciós munkavégzést egyaránt.



A korábbi évekhez képest az ellátottak száma (nem halmozott adat) csökkent, a szakmai tevékenységek száma (halmozott adat) viszont további növekedést mutat. A szülőkkel és más szakemberekkel nagyobb arányban és létszámban sikerült kapcsolatba kerülniük a segítőknél. Szakmailag indokoltan ugyanazokkal a gyermekekkel, közösségekkel hosszabb időtartamban folyt prevenciós munka. Ez csökkentette az ellátott gyermekek létszámát, illetve így hatott az időről időre karanténba kerülő gyermekek, pedagógusok vagy éppen segítő távolléte, távozása is.

A szakmai tevékenységek megoszlására jellemző, hogy a csoportos feladatvégzés száma nőtt az egyéni megkeresések terhére, míg a közösségi munka arányaiban nem változott.

A csoportos prevenciós tevékenységek közül legtöbbször továbbra is a csapatépítést, közösségfejlesztést, szociális kompetenciafejlesztő, pályaorientáció, konfliktuskezelés, kommunikáció, biztonságos internethasználat, szex-educáció, érzékenyítés és bántalmazás témájú foglalkozások megtartását

kérték a pedagógusok. A korábbi évekhez képest úgy tűnik, a megkeresések sokszor inkább intervenciós, korrekciós jellegű beavatkozást igényelnek. A jelenlévő, felerősödő problémák (motiválatlanság, beilleszkedési, magatartási zavarok; agresszió, kirekesztés, bullying különböző formái; önsértés, evészavarok) miatt a jövőben a beavatkozások újra tervezése, a prevenciós foglalkozások módszertanának átgondolása szükséges.

Folytatódott az Iskolai Közösségi Szolgálat teljesítésére lehetőséget adó **IKSZ projekt**, amely a közösségi médiára alapozva valósult meg. A tavaszi időszakban a fiatalok saját szemszögből, a diákok nézőpontjából mutatták be, hogyan élük meg az online oktatást. Szakcikkkel által támogatott véleményposztokban, egy photovoice technika segítségével készült beszámolóban és egy saját kutatás eredményeivel tették mindezt. A 2021/2022-es tanévkezdéskor a korábbiaktól eltérően, a segítők határozták meg témát. A pályaválasztást, mint éppen aktuális, a diákokat a felvételi időszakban különösen foglalkoztató kérdéskört a segítők mentorálásával, csapatmunkában térképezték fel. A gondolatokból kérdéseket fogalmaztak meg és online kérdőívet hoztak létre. A válaszokból kapott eredmények rálátást adnak, hogy milyen elképzelései vannak a kerületi gimnazistáknak a pályaválasztás, karrier és jövőkép kapcsán. A résztvevők a Táncsics és a Corvin Gimnáziumból rekrutálódtak és sok időt, energiát befektetve tettek sikeresen eleget az elvárásnak.

Az online időszak alatt a Néri Szent Fülöp Általános Iskolában a segítő az iskolapszichológussal közösen dolgozta ki és terjesztette elő az intézményi szükségletekhez igazodó **Átfogó Mentális Egészség - Nevelési tervet**. A gyakorlati megvalósítás első lépcsőjeként, a bizalomépítés érdekében elkezdődtek a csapatépítő és tematikus foglalkozások, a szociometriai felmérések.

A **Bántalmazásmentes Övezet program** folytatódott a Móra Általános Iskolában. A Covid járvány miatti nehezítettség ellenére 30 órás belső pedagógusképzés, hat osztályban drámapedagógiai foglalkozás tudott megvalósulni és a kortárssegítő program is elindult.

Kortárs Mentor Program indult a szociális segítő kezdeményezésére a Jókai Mór Általános Iskola felső tagozatán. A program célja a gyerekek közti kapcsolatok minőségének fejlesztése, ami egy békebb, kevesebb gyerekkonfliktussal működő intézményi működést tesz lehetővé.

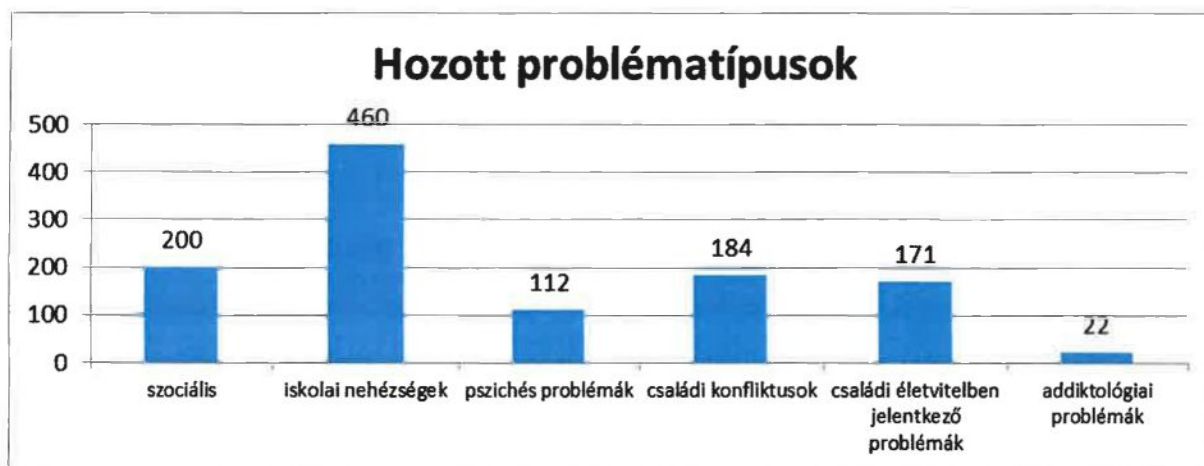
A Központ nyári prevenciós programjainak feladataiból - klienseknek és dolgozók gyermekeinek szervezett napközis és ott alvós táboroztatás - teljes létszámban kivették részüket az óvodai, iskolai szociális segítők. A Göllész EGYMI Általános Iskola kérésére a nyári ügyelet szerdai napjain idén is segítették a pedagógusok munkáját a szociális szakemberek, rekreációs játék- és kézműves foglalkozásokat tartottak a gyerekeknek.

Óvodai és iskolai segítői kezdeményezéssel, szervezéssel és bonyolítással valósulhatott meg az egyhetes nyári napközis **Gondolkodó tábor**. A 10-13 éveseknek hirdetett tábor célja volt olyan minőségi élményt adni a résztvevőknek, ami segít fejleszteni bennük a rezilienciát az erőforrás-

menedzselés, a kockázatkezelés és a szociális készségek gyakorlásával. A visszajelzések alapján mindez maximálisan megvalósult.

A Batthyány Általános Iskola szociális segítője az egyéb reá váró feladatok miatt idén csak egy napra tudott bekapcsolódni az intézmény Erdei Iskolák Hetébe, ahová három osztálynak készült élménypedagógiai játékokkal.

A mára kialakított és megszokott online, offline munkaformák – szociális team, esetmegbeszélés, esetkonferencia, családlátogatás – tovább erősítették a gyermekvédelmi feladatok ellátásában való együttműködést pedagógusokkal, óvodai és iskolai pszichológusokkal, családsegítőkkal, esetmenedzserekkel, de továbbra is fontos a gyermekvédelmi rendszerről, jelzőrendszeri kötelezettségekről szóló tájékoztatás.



A **tevékenységek** kapcsán hozott problémátípusok közül az iskolai nehézségek legtöbbször magartási, beilleszkedési zavarokban, az iskolai konfliktushelyzetekben és hiányzásokban nyilvánultak meg. A szocializáció lassulása, a társas kapcsolatok hiánya és annak következményei az iskolát kezdőknél, a felsős évfolyamba belépőknél és az érettségizőknél fokozottan jelentkeztek.

A pedagógusok továbbra is a leterheltség, a szülőkkal való kapcsolattartás, a sajátos nevelést igénylő gyermekek integrálásának, felzárkóztatásának nehézségével küzdenek leginkább.

Az óvodai, iskolai szociális segítők motivációjukat önfejlesztéssel, továbbképzésekkel igyekeztek megtartani a pandémiás időszakban is. A team a jó gyakorlatok összegyűjtése és egymás szakmai támogatása érdekében a főváros öt kerületének és Gárdony kistérség segítő csapatával szerveződött szakmai műhelybe.

A munkacsoport jelenleg 9 fővel látja el az egyre nagyobb mentális, pszichés terhelődéssel járó, folyamatosan emelkedő mennyiségű feladatokat. Égetően szükséges, hogy a kerületi ellátandó gyermeklétszámhoz előírt 13 fős létszámmal működhessen az óvodai és iskolai szociális szolgáltatás.

1.2.2 Pszichológiai tanácsadás

A pszichológiai segítségnyújtás elengedhetetlen eszköz a gyermekvédelemben és a családsegítésben is. De nem csak a családsegítők/ezetmenedzserek által delegált esetek kerülnek a szolgáltatásba, jelentős számú önként jelentkező is van, aki felkeresi intézményünket és speciálisan pszichológusi segítséget kér önmaga, vagy gyermeke számára. Utóbbi esetekben az egyre hosszabbra nyúlt várólista csökkentésére vezettük be ill. kapcsoltuk össze egy másik speciális szolgáltatás, a szociális diagnózis előszűrő funkcióját, mely során kikristályosodhat, hogy pontosabban milyen területeken van elakadás a jelentkező vagy családtagjai életében, és ezek alapján milyen szolgáltatás lenne számára a legrelevánsabb. Előfordult, hogy pszichológiai tanácsadás helyett a családsegítés látszott szükségesebbnek, vagy a probléma súlya inkább igényelt pszichiátriai ellátást, vagy adott esetben először mediáció vagy jogi tanácsadás volt a kiindulópont. Természetesen az ilyen módon előszűrt esetek túlnyomó része ennek ellenére bekerült a pszichológiai tanácsadásba (is), de a várakozási idő alatt is tudtunk velük foglalkozni, és jobban feltárni a megsegítésre szoruló problématerületeket.

A 2021-es évben pszichológiai tanácsadóink csapatában továbbra is félállású kollégák dolgoztak: tanácsadó szakpszichológusunk, Faragó Anikó, valamint Vadász Eszter, szexuálpszichológiai szakképzéssel rendelkező munkatársak voltak jelen változatos eszköztárral, melyet a kliensek személyiségéhez és problémája jellegéhez kapcsolódva rugalmasan használtak. Mindketten nagy tapasztalattal rendelkező munkatársak, akik hosszú ideje erősítik a központ csapatát. Mellettük Koncz Judit klinikai szakpszichológus dolgozik heti 5 órában megbízási szerződéssel, szintén huzamos ideje. Az ő munkája ugyancsak jelentős segítség a terápiát igénylő, speciális esetek ellátásában, melyeket olykor például valamelyik kórház delegálja hozzánk pszichiátriai kivizsgálás után, vagy a kollégák jelzése után dönt úgy a pszichológusi team, hogy hozzá kerüljön. Erdélyi Viktor pszichológus és családterapeuta az év vége felé köszönt el, helyette Marx Tamás lelkes, fiatal pszichológus érkezett a teambe.

A 2021. év ellátási eseteire jellemző volt a járványhelyzettel összefüggően, és a bevezetőben felvázoltak alapján, már a tavalyi beszámolóban is rögzített külső-belső erőforrások elapadása, és az ezekre épülő egyensúlyi helyzetek gyakori megbomlása, főleg a fiataloknál, de felnőtt korosztályban is. Újabb keletű tapasztalat, hogy a tanácsadásba érkezők gyakorta olyan mélységű ill. oly mértékben szerteágazó problémacsomaggal jönnek, melyre a max. 5-8 alkalmas tanácsadás, de még a hosszabb folyamatú terápiás kapacitásaink sem elegendők. Ez is hozzájárult a várólista megnövekedéséhez, ami ugyanakkor általános szakmai tapasztalat is jelenleg a pszichológiai ellátás területén.

Leggyakoribb problémák, melyekkel hozzájuk fordulnak: életvezetési, gyermeknevelési gondok, normatív krízis, stressz és szorongás kezelése, önértékelési kérdések, gyász, pszichoszomatikus tünetek, válófélben lévő szülők ill. gyermekeinek speciális problémái.

A 2021-es évben pszichológiai tanácsadásra 841 esetben került sor, az érintett kliensek száma 145 fő volt. Az előző évekhez viszonyítva a tanácsadási alkalmak száma tovább növekedett, de szakembereink már így is kapacitásaik maximumán dolgoznak, sok esetben a hivatalos munkakezdés előtti időpontok adásával próbálnak eleget tenni az igényeknek.

Pszichológusaink lehetőségeikhez mérten részt vesznek a team-megbeszéléseken, esetmegbeszélőkön, esetkonferenciákon, ezzel is segítve a családsegítőket, esetmenedzsereket, óvodai-iskolai szociális segítők munkáját is, hiszen egy-egy esetben rendkívül fontos a közös gondolkodás, közös felelősségvállalás. **Részükről is, továbbra is megfogalmazott igény a pszichiátriai konzultáció bevezetése a Napraforgóban, gyakran szembesülnek ugyanis a problémák hátterében az érintett gyermek, vagy szülő pszichiátriai kezelést igénylő tüneteivel.**

1.2.3 Fejlesztőpedagógus

Intézményünkben továbbra is heti négy órában áll rendelkezésre fejlesztőpedagógus, Kovácsné Millei Andrea személyében, akire hosszú évek óta számíthatunk gyermekközpontúságban, nagy tapasztalatban, az egyéni elakadások gondos megsegítésében, és a kollégáknak való visszajelzések terén egyaránt.

A nálunk fejlesztésre kerülő gyerekek legtöbb esetben már súlyos iskolai kudarcokkal küzdenek. Fő cél a tantárgyi felzárkózás mellett 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, családsegítőkkal és óvodai-iskolai szociális segítőkkel 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 járványhelyzet miatti digitális oktatáshoz fejlesztőpedagógusunk ebben az évben is igen rugalmasan és gyorsan alkalmazkodott, a tanulás terén egyébként is nehézségekkel küzdő gyermekek megtartásában munkája kiemelkedően fontos volt. A gyermekek egyéni lehetőségeihez mérten, az összes elképzelhető online csatornán tartotta velük a kapcsolatot, amikor ez vált szükségessé. A

2021-es évben 14 gyermek kapott intézményünkben fejlesztőpedagógiai szolgáltatást, összesen 203 alkalommal. Ezen forgalmi adatok igen stabilak az elmúlt évek adatait összevetve.

1.2.4 Jogi tanácsadás

Dr. Mihályi Erzsébet és dr. Kreitl Györgyi megbízási szerződéssel dolgozó jogászaink személyében szerencsére stabilan tudjuk biztosítani ezt a szolgáltatást. 2021-ben is magas szakmaisággal és elkötelezettséggel dolgoztak, részben telefonos, e-mailes és online, valamint személyes formában. Jogászaink összesen évi 418 órában állnak rendelkezésre. 2021-ben összesen 327 alkalommal tartottak jogi tanácsadást, az igénybe vevő kliensek száma 311 fő volt.

A jogi tanácsadásra tehát folyamatosan nagy az igény a lakosság részéről, a jogászok dolgát nehezíti, hogy a felmerülő kérdések sokszor keverednek mentálhigiénés, adott esetben pszichiátriai problémákkal is. Ezen helyzetek kezelése, kiszűrése, szükség esetén tovább delegálása a szakértelmük mellett magas fokú empátiát és emberi hozzáállást kíván meg.

Jogászaink egy-egy esetben részt vettek a közös team kiscsoportos megbeszélésein, egy-egy panaszos ügy megválaszolásakor is jogi segítséget nyújtanak.

Dr. Mihályi Erzsébet külön időkeretben állt rendelkezésre a 2021-es évtől munkatársaink szakmai kérdésekben való jogi megsegítésére, melyre az ügyek egyre gyakoribb jogi vonatkozásai miatt van szükség. Fontos, hogy a panaszleveleket, megkereséseket jogi szempontból is megfelelő színvonalon tudjuk megválaszolni. Ezért az **intézményi jogi tanácsadási órakeret (60 óra) bevezetése igen hasznosnak és szükségesnek bizonyult, a lehetőség megteremtéséért a fenntartónak tartozunk köszönettel.**

1.2.5 Család/párkonzultáció, családterápia

Ezen szolgáltatásunk ellátása az elmúlt években hullámzó volt a szükséges munkaerő hiányában. Ez a szolgáltatás ugyanis feltétlenül páros vezetést kíván és nagy óraszámot igényel, márpedig két, fél-állású, stabil pszichológusunknál az egyéni tanácsadásban is feltorlódtak az esetek, a kifejezetten családterápiás munkatárs helyén pedig egymást váltották a fiatal szakemberek. Klinikai szakpszichológusunk szakterülete pedig más, illetve a nálunk töltött időszáv olyan csekély, melybe nem fér bele ez a nagy időigényű ellátás. Segíti a munkát, hogy Csalagovits Katalin, alapvetően családsegítő munkakörben dolgozó, de családterápiában képződött kollégánk is részt vesz a családterápiás ellátás biztosításában.

Fontos prevenciós cél lenne, hogy a családi- és pár konfliktusok esetén időben forduljanak az érintettek külső szakemberhez, ezzel sok válás és elmérgesedő viszony lenne megelőzhető. Másik sarkalatos szempont, hogy a családterápiás szolgáltatás időigényes: a szakmai irányelv miatt adott esetben kevesebb család részesül egy időben jobban elnyúló, de hatékony és rendszerszemléletű szolgáltatásban. **Az elmúlt évben 144 családkonzultációs, családterápiás alkalom zajlott le 53 ellátott részvételével. Az ellátottak számának enyhe, az alkalmak számának jelentős növekedése is mutatja fenti szakmai elvek számbeli kivetülését. A jövőbeli célkitűzés ennek a szolgáltatásnak a stabil munkatársi gárdáját megtartani és lehetővé tenni nagyobb esetszám ellátását.**

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 tartalmazza elégségesen. Központunkban gyakran a végletekig elrontott emberi kapcsolatokkal kellene valamit kezdenünk. Pedig a konfliktusok kialakulásának korábbi fázisaiban nagyobb esély lenne az érintettek számára is élhető megoldások és egyezségek kialakítására. Ennek a kultúrának a hiányát mutatja mediációs szolgáltatásunk viszonylag alacsony kihasználtsága is, amit bizonyos okokból (a válási folyamatban résztvevők gyakorta vonakodtak is a járványhelyzet miatt a mediációs munkában való részvételtől) tovább rontott a járványhelyzet. Pedig ha a közös gyerek kapcsán úgysem lehet elkerülni, hogy a válás körül/ után bizonyos kérdésekben ne legyen együttműködés, megállapodás, akkor jóval fájdalommentesebb, egyénre szabottabb és olcsóbb is egy szakemberek közvetítésével végigvitt egyeztetési folyamat, mint az évekig tartó pereskedés. Szeretnénk ezt a szolgáltatásunkat erősíteni, népszerűsíteni, adott esetben fejlesztési irány lehet pl. a mediációra ugyan még nem alkalmas felekkel több alkalomból álló előkészítő beszélgetések lebonyolítása, mely nagyobb eséllyel adna alapot a közös leülés sikerének.

2021-ben 41 mediációs ülés valósult meg. A szolgáltatással ellátottak száma 2021-ben mindössze 16 fő volt.

A munkacsoport vehetője továbbra is Guth Katalin családsegítő/mediátor.

1.2.7 Kapcsolattartási ügyelet

A szolgáltatás kéthetente péntekenként 14.00-20.00 óra között működik. A 2021. év során az ellátás az ágazati útmutatások alapján már nem szünetelt. **2021-ban összesen 48 főt érintett a szolgáltatás, akik 90 alkalommal** (két órás időszávban) vették igénybe ügyeletünket, ami jelentős bővülés, visszaállás a korábbi forgalmi adatokhoz. 52 főt jogerős hatósági intézkedés kötelezte a szolgáltatás igénybevételére. A párhuzamosan ellátott ügyeletek száma, azaz amikor azonos időszávban több gyermek/család kapcsolattartása zajlott, tavaly is megoldandó probléma volt, így indokoltá vált az alkalmankénti 2 fő ügyeletés munkatárs 3 főre növelése, az év nagy részében már így dolgoztunk. Finanszírozási kérdés is, hogy *a munkatársak többletterhelése ilyen esetben nem jelenik meg a díjazásban*, az (évek óta változatlan) fix óradíj 2022-es emelése erősen időszerű volt, 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, ahogy a fenti számok is mutatják. A tartósan felügyelt kapcsolattartási esetek többségbe kerülése (és természetesen az ebből következő konfliktushelyzetek száma és jellege) komoly kihívás a résztvevő teamnek.

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

A szolgáltatás intézményi protokollja 2020-ban megújult. A változás egyik alappillére, hogy az igénybevétel feltétele az alapellátású családgondozás elfogadása, amivel a szolgáltatás igénybe vételére *kötelezett* gondozó szülő is aktív szereplőjévé válik a családon belüli viszonyok rendeződésének, ill. segítséget kap abban, hogy mit is jelent a gyermek felkészítése a különélő szülővel való találkozásra. A különélő szülő szintén segítséget kap abban, hogy mik lehetnek a hasznos, vagy éppen kerülendő gyakorlatok, praktikák a gyermekkel együtt töltött idő során. A másik szakmai változás, hogy a Kapcsolattartási Megállapodás eleve egy mediáció keretében jön létre, tehát alapszinten szükségessé válik a kommunikáció a felek között, gyermekük érdekében. – Ezt a szakmai megújítást próbáltuk a 2021. év során megtartani, gondozni

A munkacsoport vezetője 2019. óta Csalagovits Katalin családsegítő, mediátor, a team jelenleg 6 főből áll, személyük időnként változik, de törekszünk az állandóságra.

1.2.8 Készenléti szolgálat

A készenléti szolgálatot az intézmény **nyitvatartási idején kívül** működtetjük a jogszabályi előírásoknak megfelelően, 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 szolgáltatás kihasználtsága vélhetően a lezárások, az elszigeteltség hatására növekedett.** A 2019-as év 25 hívása után **2020-ban 81, 2021-ben pedig 62 alkalommal hívták a kerület lakosai a készenléti szolgálatot.**

1.2.9 Egyéb speciális szolgáltatások

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

- **Utcai/lakótelepi szociális munka** (ennek keretében működik a **Gázoló Kalandklub** és a nyári **Gázoló Tábor**): néhány kirándulás a járvány miatt ebben az évben is elmaradt, így 8 program (beleértve a nyári tábort is) került megrendezésre, melyeken 19 fő gyermek vett részt. A programok között viszont több többnapos kirándulás is szerepelt. Ez stabil részvételi szám a klub folyamatában, mely 2021-ben ünnepelte fennállásának 20. évfordulóját, és ezzel a Baba-Mama Klub mellett a másik legrégebbi, legfenntarthatóbb klubja az intézménynek. A klubot 2019. óta Molnár Ádám óvodai-iskolai szociális segítőnk vezeti, állandó segítői Horváth Andrea és Tóth-Pap Erika kolléganők.
- **Szociális diagnózis felvétele:** 2019 január 1-től minden központ számára kötelező, országosan ill. fővárosi szinten is csak nagyon lassan meggyökeresedni tudó új szolgáltatás eleinte a Napraforgóban sem mutatott eltérő tapasztalatot. Egymást váltották ezen a poszton a betanuló kollégák, majd a 3. ilyen negatív tapasztalat után ismét Frecska Veronika családsegítő munkatársunkat bíztuk meg osztott munkakörben a feladat ellátására, aki a pilot program idején az alapokat fektette le. Így a napi gyakorlatba, az intézményi gondolkodásba részben be tudtuk már ezt a gondolkodást építeni, mivel Frecska Veronika családsegítő rutinja, a szociális ellátórendszer átfogó ismerete garanciát jelentett arra, hogy budapesti szinten is kiváló ellátás alakuljon ki a továbbiakban. A 2020-as évben ennek a feladatnak az ellátása már 36 diagnózis felvételt jelentett és 26 fő volt az ellátott (egy-egy esetben több találkozás szükséges a diagnózis lezárásához), addig **2021-ben már 43 diagnózis készült 46 ellátott esetében.**

- **Munkavállalási tanácsadás: 2021-ben 28 főt láttunk el 96 tevékenység keretében.**
- **Hátralékkezelési tanácsadás: 3 fő családsegítő 40 ellátott embert 78 alkalommal segítette e szolgáltatás keretében (ld. bővebben a II. fejezetben, 2.3 pont alatt).**

Az ábrán a speciális szolgáltatások láthatóak igénybevételük mutatóival.

Speciális szolgáltatások		
	alkalom	fő
Pszichológiai tanácsadás	841	145
Fejlesztőpedagógus	203	14
Jogi tanácsadás	327	311
Család/párkonzultáció	144	53
Mediáció	41	16
Kapcsolattartási ügyelet	90	48
Készletléti szolgálat	62	
Utcai szociális munka	8	19
Szociális diagnózis	43	46
Munkavállalási tanácsadás	96	28
Hátralékkezelési tanácsadás	78	40

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

A gyermekvédelmi jelzőrendszer működtetése a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat feladatai közé került a 2016-os jogszabályi változásokkal. A Család- és Gyermekjóléti Központnak azonban szakmai támogatást kell nyújtania a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat számára, kiemelten a jelzőrendszeri munkájának segítése, koordinálása érdekében is.

Mivel intézményünkben egy helyen működik mindkét intézményi részegység, ezért kiválóan megszervezhető az együttműködés, illetve számtalan lehetőség van a munkatársak személyes konzultációira, informális találkozásaira, és több területen közös munkavégzés is folyik (lásd a speciális szolgáltatások és prevenciók beszámolókat, továbbá védelembe vett gyermekek esetén előírt közös esetvezetés).

Három hetente tartunk **közös teamet** a két szakmai egység (ami a családsegítők, esetmenedzserek, óvodai-iskolai szociális segítők, ill. pszichológusok, jogászok, vezetők felbontás alapján akár 4-6

különféle munkaterületnek is tekinthető) részvételével, melynek fő tartalmi eleme a közös gyermekvédelmi esetek részletes átbeszélése, elemzése, további teendők összeállítása. Jogszabályi változások, protokollok megjelenése esetén tematikus team keretében beszéljük meg azokat. Ezen „közös team” munkaforma csak időszakonként működhetett eredeti formájában, a járványhelyzet és az aktuális megbetegedések függvényében sokszor a szakmai egységenkénti kis-teamek ill. egyedi konzultációk, kiscsoportok vették át a szerepét a veszélyhelyzettel összefüggően.

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.

1.4 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 esetmenedzserei közvetlen és folyamatos munkakapcsolatban vannak a **gyámhatóság** munkatársaival. Velük minden évben sor kerül szakmaközi megbeszélésre általános és aktuális kérdésekben. A 2021. évben a veszélyhelyzettel összefüggően nehezítette az együttműködést az a körülmény, hogy a gyámhatósági tárgyalások az ágazati jogszabályi rendelkezésnek megfelelően a vészhelyzet miatt egyáltalán nem kerültek megtartásra, így több esetben voltak telefonos konzultációink, egy alkalommal pedig személyesen ismerhettük meg a Gyámügyi Osztály aktuális munkatársait szakmaközi megbeszélés keretében. A gyámhivatalban is jellemző volt az ügyintézők erős fluktuációja 2021-ben, mely nehezítette a folyamatos együttműködést.

Folytatódtak a **fővárosi család- és gyermekjóléti központok módszertani találkozói „Hálózat” elnevezéssel Papp Krisztina vezető szakértő koordinálása mellett**, a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság „A szociális ágazat módszertani és információs rendszereinek megújítása” c. kiemelt projekt részeként. A havi egy találkozón lehetőségeink szerint mi is képviseltettük magunkat, többségében valamelyik szakmai vezető személyében, melyek nagyobb része a 2021. évben is online kerültek lebonyolításra. A találkozó jelentős szakmai fórum, ahol a jogszabályi változásoktól

kezdvé, az új szakmai feladatok és problémák átbeszélésére, egyes kiugró, gyermekvédelmet érintő konkrét ügyben közös állásfoglalásra is lehetőség adódik. A 2021-es év kiemelkedő témái voltak pl. veszélyhelyzettel kapcsolatos eljárásrendek; a 2021. márc.-tól bevezetett egységes online gyermekvédelmi adminisztráció (gyvr); egy-egy jó gyakorlat bemutatása; az óvodai-iskolai szociális segítség kérdései, stb.

Megmaradt az együttműködés egy-egy bántalmazásos ügy mentén az **Ökumenikus Segélyszervezet Krízisambulanciájával**, akikkel kiegészülve a családok körül lévő segítő szervezetek más-más szempontból tekinthetnek az ügyekre, viszont fontos, hogy lehetőleg egy irányba tereljük, támogassuk a segített, bántalmazott személyeket, gyermekeket, szülőket.

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 nyújtunk szociális, mentálhigiénés, életvezetési, foglalkoztatási, lakhatási ügyekben, és hozzánk tartozik a gyermekjóléti alapellátás is.

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

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

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 végzi. Ez a felosztás az idő előrehaladtával elveszíti jelentőségét, a régi, családsegítő szakemberek helyébe lépő új kollégák törekvéseink szerint már egy egységes rendszerbe lépnek be.

2021-ben egy csoportként tevékenykedtek a családsegítők, de az esetelosztásnál még az esetek differenciált elosztására törekedtünk.

Szoros az együttműködés a Család- és Gyermekjóléti Központ szakmai egység esetmenedzsereivel, ők szakmai segítséget, konzultációs lehetőséget adnak 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 **családgondozás**, melynél az egyéni esetkezelés módszerét alkalmazva, a családok vagy egyedülálló emberek problémáik megoldásához kapnak segítséget.

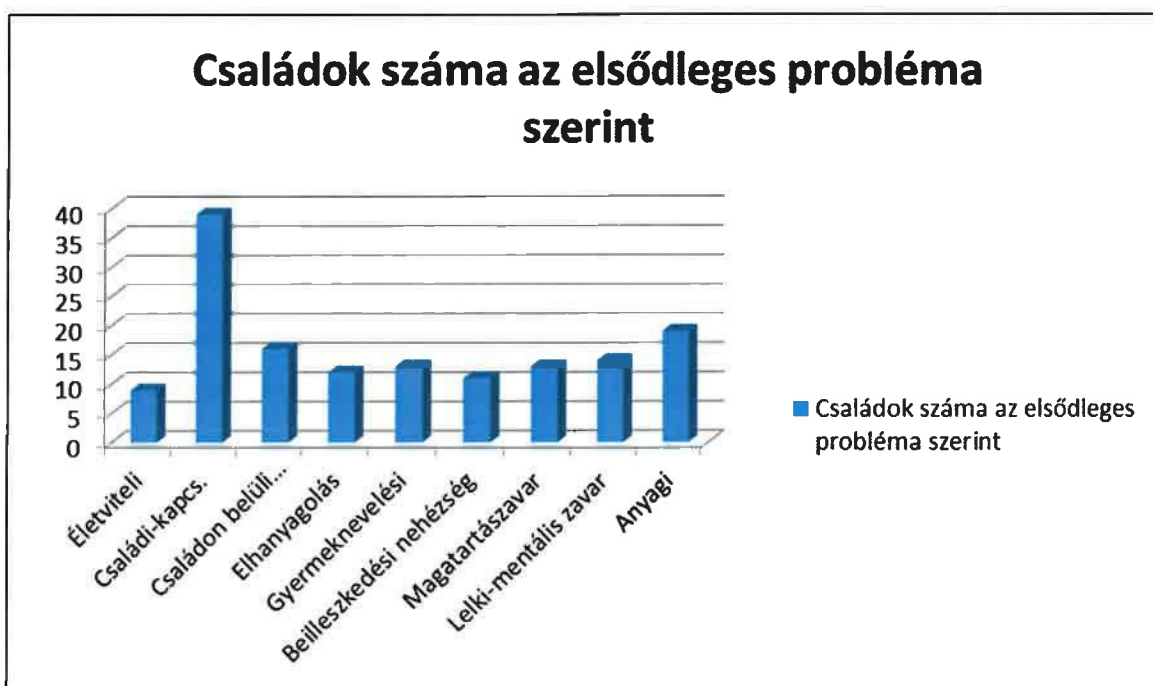
Szakképzett munkatársaink **személyes támogatást** nyújtanak a hozzánk fordulóknak. Feladatunk az ügyfelek tájékoztatása, érdekeik védelme, a családok megerősítése abban, hogy saját életük rendezésében önállóvá váljanak.

A Szolgálat látja el a gyermekjóléti alapellátó tevékenységet, működteti az észlelő- és jelző-rendszert, a hatósági jellegű gondozó tevékenység a Központ feladata, ahol a Szolgálatnak is lehet szerepe, kaphat részfeladatokat (pl. védelembe vett gyermekeknél kettős gondozás folyik).

A koronavírus megjelenésével a mi munkánk is megváltozott kissé. Az addigi megszokott munkamenetet meg kellett változtatnunk. A kezdeti, bizonytalan helyzetben – míg meg nem születtek a szociális alapszolgáltatásra vonatkozó ajánlások – is végeznünk kellett a segítő tevékenységet. Az ügyfélfogadás és a családlátogatások sem maradtak el, betartva a ránk vonatkozó járványügyi előírásokat.

2021-ben 1072 ügyféllel (464 családdal) kerültek kapcsolatba a családsegítő kollégák. Ebből 392 fővel (171 családdal) együttműködési megállapodás alapján történt az ellátás, 680 fő (293 család) pedig egyszeri esetkezelések kapcsán kerültek a szolgálat nyilvántartásába.

A 2021-ban gondozott esetekre vonatkozó főbb problémák megoszlása az alábbi ábrán látható.



A családi-kapcsolati problémákkal küzdők aránya lett a legmagasabb (23%), ami enyhe emelkedést mutat (2 %) a tavalyi évhez képest. A több évig tartó válási procedúrákra vezethető ez vissza, ahol mind a szülők, mind a gyermekek szenvednek a kialakult helyzetből.

2021-ben – statisztikánk szerint - csökkent az anyagi nehézséggel szembenező családok aránya, a múlt évi 21%-ról 11%-ra. A csökkenés nem a családok anyagi helyzetének ilyen arányú javulására mutat, hanem inkább más problématerületek jelentek meg hangsúlyozottan elsődleges problémaként, az anyagi probléma pedig kiegészítő problémává vált a statisztikában.

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

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

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

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

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

CSALÁDI ÖSSZETÉTEL (családok száma)	
Egyedül élő	23
Házastási, élettársi kapcs.élők, gyerek nélkül	4
Házastási, élettársi kapcs.élők,1-2 gyerekekkel	52
Házastási, élettársi kapcs.élők,3 vagy több gyerekekkel	34
Egy szülő 1-2 gyerekekkel	42
Egy szülő 3 vagy több gyerekekkel	9
Egyéb	7
Összesen:	171

6. ábra: A szolgáltatást együttműködési megállapodás alapján igénybevevő családok száma a család összetétele szerint

Az elmúlt évhez képest nem változott az egyedülállóak aránya (13 %), valamint a „Házastársi, élettársi kapcsolatban élők, gyerek nélkül” háztartások száma sem. Arányait nézve csökkent viszont azon családok száma, akik 1-2 gyereket nevelnek házastársi, élettársi kapcsolatban (36%-ról 30%-ra). Növekedett az “Egy szülő 1-2 gyerekekkel/gyerekekkel” helyzetben lévők aránya (20%-ról 24 %-ra).

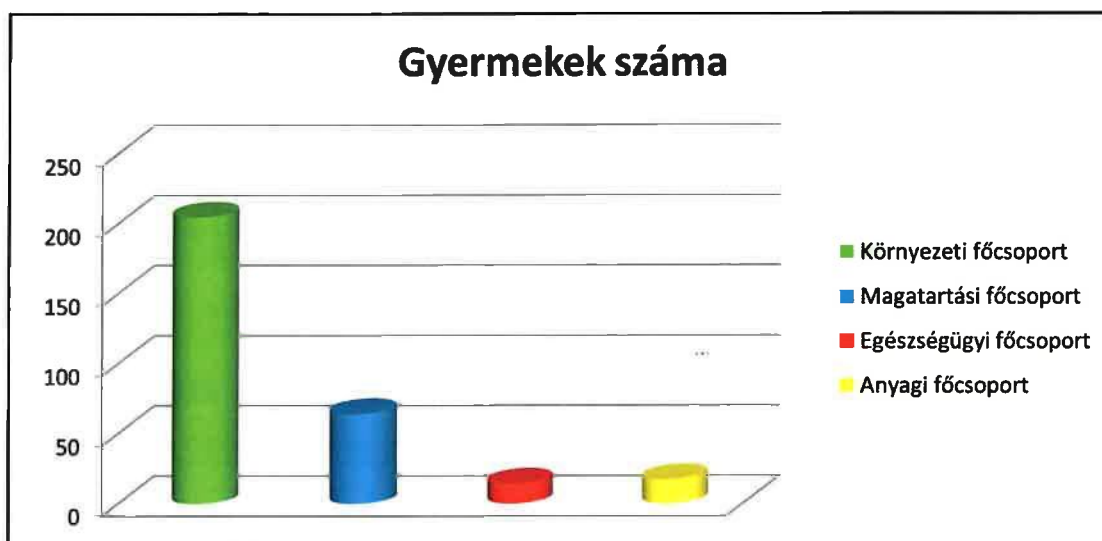
GAZDASÁGI AKTIVITÁS SZERINTI MEGOSZLÁS

Aktív kereső, foglalkoztatott	151
Munkanélküli	43
Nyugdíjas	27
Gyermek, tanuló	171
Összesen:	392

7. ábra A szolgáltatást együttműködési megállapodás alapján igénybevevő személyek gazdasági aktivitás szerinti megoszlása

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

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



8. ábra: A Szolgálatnál megjelenő veszélyeztetett kiskorúak probléma szerinti megoszlása 2021-ben

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 (78, amely növekedést mutat 2020-hoz viszonyítva), a gyermek családon belüli bántalmazása (29), a szülők, család életvitele (38), a gyermek elhanyagolása (1), volt az, mely a gyermekeket veszélyeztette. Ide sorolható még a kortárs csoport negatív hatása (4), vagy az elégtelen lakáskörülmények (5, amely arányaiban nagy csökkenést mutat az elmúlt évhez képest).

Az általunk kezelt problémák közül a *magatartási főcsoportba* sorolható okok is gyakoriak voltak, mint például a gyermekintézménybe való beilleszkedési nehézség (11), valamint a tankötelezettség mulasztása (18). Ezek után következik csak az *anyagi főcsoport* (9).

2. A Család-és Gyermejkölési Szolgálat tevékenysége a 2021. évben

2.1 Szakmai tevékenységek adatai

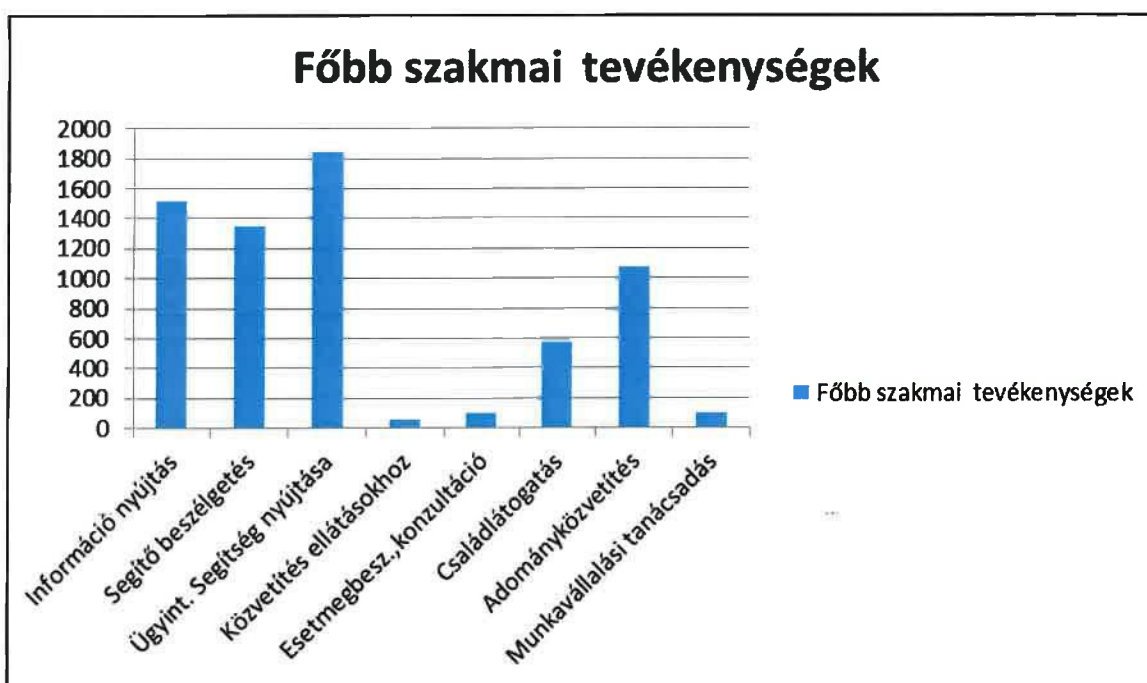
Az esetkezelések kapcsán ugyanannál a kliensnél az aktuális helyzetben szükséges segítő tevékenység természetesen "többszörözős", tehát nemcsak ismétlődések, hanem a problémakezelés jellege szerint, a problémahelyzetre adott, a gondozó tevékenység során sokszor változó és különböző válaszok is jellemzők.

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

A *segítő beszélgetés* viszonylag gyakran szerepelt a családsegítők „repertoárjában”, főleg az inaktív helyzetben lévők miatt, akik igényelték, hogy a családgondozók ilyen formában is mentálhigiénés segítséget nyújtsanak számukra.

Ez a technika ugyanakkor minden gondozó tevékenységnél jól használható, hiszen a cél, hogy az ügyfél „maga termelje ki” a megoldást a problémájára az együttgondolkodás során.

A fent említett szakmai tevékenységek adatait az alábbi diagram foglalja össze:



9.ábra: A Szolgálat szakmai tevékenységeinek megoszlása 2021-ben
(minden ügyfél szerepel, aki valamilyen szolgáltatást igénybe vett a 2021. évben)

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 (a járvány miatt drasztikusan lecsökkent a száma)
- hivatalos ügyek intézésének segítése: kísérés, érdekképviselés, szállítás, stb.
- konzultáció a család életében részt vevő egyéb szakemberekkel.

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

- XVI. ker. Önkormányzat / **Szociális és Szociális Intézményi Iroda** /,
- **Napraforgó Család- és Gyermekjóléti Központ,**
- Fővárosi Pedagógiai Szakszolgálat XVI. kerületi tagintézménye,
- **egészségügyi intézmények** (felnőtt/gyermek háziorvosok, védőnők, kórházak)
- szociális intézmények, gondozási központok,
- bentlakásos intézmények, hajléktalanellátó intézmények,
- **oktatási intézmények** / óvodák, iskolák,/,
- más kerületekben működő család- és gyermekjóléti szolgálatok
- **közüzemi szervek, szolgáltatók** /Dijbeszedő Zrt, ELMŰ, Fővárosi Gázművek stb./,
- társadalmi szervezetek / Nyugdíjfolyósító Intézet, OEP, stb. /,
- civil szervezetek / pl. **Hálózat Alapítvány, Héra Alapítvány, Vöröskereszt XVI. kerületi Intézménye és Utcai Szociális Gondozó Szolgálat, Gyermekétkeztetési Alapítvány** /,
- egyházak

2.2 Adományközvetítés

2021-ben 102 napon osztottunk **ruhát** az intézményünk mellett lévő raktárhelyiségünkben. Ez a szám csökkenést mutat 2020-hoz képest, mivel 2021-ben a járványügyi helyzetre való tekintettel több hétre ismét bezártuk a ruharaktárt, több hónapra beszüntettük az adományok átvételét.

A kerületi lakosok nagy számban igénylik ezt a támogatási formát (132 kerületi lakos keresett meg minket összesen 359 esetben).

A nagyobb értékű felajánlásokat /bútor, babakocsi, TV, egyéb háztartási eszköz stb./ közös döntés után juttattuk el a rászoruló kerületi lakosok számára (összesen 5 ügyfelünket tudtuk segíteni ezen a módon).

A koronavírus miatt 2021-ben is volt olyan átmeneti időszak, hogy a diákok nem térhettek vissza az iskolapadba, nekik ismét az otthonuk lett a tanulás színtere. Számos ügyfelünknek nagy nehézséget okozott a digitális tanuláshoz szükséges eszközök biztosítása. Többen fordultak hozzánk segítségért.

Szatmáry Kristóf képviselő úr **3 laptopot** ajánlott fel használatra azon családoknak, ahol megoldhatatlan volt az oktatásba való bekapcsolódás.

Abonyi János, Csizmazia Ferenc és Vajda Zoltán képviselő **5 db tabletet** ajándékoztak olyan családoknak, ahol nagy segítséget jelentett a digitális oktatásnál ezen eszköz megléte. Tudjuk, hogy kerületi és oktatási intézményi szinten több lehetőség is volt, hogy a diákok hozzájussanak a megfelelő eszközökhöz, a fenti adományozások intézményünkön keresztül történtek.

2021-ban 128 esetben volt lehetőségünk a nagyon rászoruló helyzetben lévő klienseink számára **krízis élelmiszer csomagot** adni.

A **Vöröskereszt** kerületi szervezete 11 alkalommal összesen 129 élelmiszer csomagot ajánlott fel, amely a szűkös anyagi helyzetben lévőknek jelentett aktuálisan komoly segítséget. Az ügyfelek a Központ és a Szolgálat ügyfélköréből kerültek ki.

A **Gyermekétkeztetési Alapítvány** (GYEA) a Szolgálat által ajánlott 13, a kerületben élő, rászoruló családot segít havi rendszerességgel. A járványhelyzetben ez 10 000 forint értékű TESCO utalvány formájában valósul meg (családonként és havonként), továbbá egy család gondozottjaink közül, havonta 25 000 forintot költhet el élelmiszerre egy éven keresztül. Ezen felül az alapítvány támogatásával nyári napközis táboraink résztvevői friss, ízletes gyümölcsöt ehttek minden nap és húsvétkor több száz, nagyméretű csokoládétojást oszthattunk szét az ügyfeleink között. Karácsonykor 100 adag csomagolt ételt juttathattunk el az ügyfeleknek.

Egy 16. kerületi, többgyermekes család már egy éve, havonta 8000 forint értékű csomagot állít össze egy szintén kerületi családnak, hogy ezzel segítsék az egészségileg rossz állapotban lévő, 2 gyermekes anyukát.

A karácsonyi időszak az adományozás különleges ideje intézményünkben is.

Úgy kellett az ajándékozásokat szervezni, hogy a személyes találkozások minimálisra csökkenjenek. A nehezített körülmények ellenére több, mint 40 családnak vagy egyedülálló embernek tudtunk olyan meglepetést szerezni, amilyenre év közben nincs módunk.

Egy édesapa 10 darab 5000 Ft értékű vásárlási utalványt adott (LIDL), míg az Otthon Centrum dolgozói 8 darab 5000 forintos DM utalványt, valamint számos ajándécsomagot ajánlottak fel.

A Karácsonyi Történetek közül 20 család vágya teljesült. Abonyi János, Csizmazia Ferenc és Vajda Zoltán 4 családnak ajándékozott tartós élelmiszersomagot és háztartási eszközöket.

A helyi Veranda Reggeliző 16 ügyfelünknek teremtett hangulatos, ünnepi étkezést az aranyvasárnapon. Korábbi munkatársunk 20 000 Ft értékű Tesco utalványt hozott be és ajánlott fel.

Szatmáry Kristóf képviselő úr 3 nagycsaládosnak juttatott gazdag, 50 000 forint értékű élelmiszersomagot az ünnepek előtt.

A 16. kerületi Önkormányzat, intézményünk fenntartója, 100 db élelmiszer csomagot küldött intézményünknek szétosztásra. Az önkormányzat gesztusa hosszú évekre visszanyúló hagyomány kerületünkben karácsonykor és húsvétkor.

Évek óta tapasztaljuk az ünnepekhez kapcsolódó adományozási igényt, mellyel megkeresnek bennünket. Úgy gondoljuk, azzal, hogy a kerületen belüli segíteni akarást saját eszközeinkkel segítjük megvalósulni és mederbe terelni, a kerületen belüli szolidaritást erősítjük és az elköteleződést is Kertvárosunk felé, azon túl, hogy intézményeinkkel kapcsolatban álló klienseink számára is jelentős, új erőforrások és lehetőségek nyílnak meg ilyenkor. Így születtek meg a *karácsonyi történetek*, ahol minden évben klienseink fogalmazhatják meg, számukra mi lenne a legnagyobb segítség.

A kerületi Szociális Irodával és a Kerületgazda Szolgáltató Szervezettel együttműködve (az ő segítségükkel) a kerületben kivágott fák feldolgozásával, **43 rászoruló család számára 193 alkalommal tudtunk tüzelőfát juttatni.**

Tűzifa támogatáshoz a Család- és Gyermejköltségi 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 fordultak hozzánk hátralékot felhalmozó kerületi lakosok. Megoldást kerestünk a problémáikra külső és belső erőforrások figyelembevételével, segítettünk az ügyintézésben, figyelemmel kísértük klienseink további életvitelét.

Felvettük a kapcsolatot a számlázó cégekkel, vállalatokkal, ügyfeleink érdekében adtunk be pályázatot a HÁLÓZAT - Budapesti Díjfizetőkért és Díjhátralékosokért Alapítványnak, amely révén az

érintettek víz, csatorna, szemétdíj, lakbér számlákon összesen **1.190.957 forint** jóváírandó támogatási lehetőséget nyertek a vállalt saját rész (731.387 Ft) kifizetésének függvényében.

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

2021-ben Rezsihátralékot csökkentő rendkívüli települési támogatásra 37 kérelmet adtunk be, minden ügyfelünket támogatta az önkormányzat.

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

2019.év	Önrész	RTT összege	Adósságkezelésbe bevont tartozás összesen
Áram	470.347 Ft	980.450 Ft	1.450.797 Ft
Gáz		510.021 Ft	510.021 Ft
Díjbeszedő	594.086 Ft	1.928.424 Ft	2.522.510 Ft
Társasház Közösség	194.070 Ft	200.000 Ft	394.070 Ft
Jókai Lakásszövetkezet	694.517 Ft	200.000 Ft	894.517 Ft
Összesen:	1.953.020Ft	3.818.895 Ft	5.771.915 Ft

10.ábra: Hátralékkezelési tevékenység 2021-ben

2.4 Munkavállalás tanácsadás

Klienseink közül többen tartoznak azok közé, akiknek speciális munkaerőpiaci jellemzői nehezítik az elhelyezkedést. Elhelyezkedésük érdekében **álláskereső tanácsadást** működtettünk, ahol ügyfeleink újsághirdetések alapján és a kinyomtatott aktuális fővárosi álláslisták (melyeket e-mailen minden héten megkapunk) alapján álláshirdetésekre jelentkezhettek, amihez biztosítottuk a telefonálás lehetőségét, önéletrajzírásban segítettünk, s az interneten is kerestünk számukra munkalehetőségeket. A járványügyi helyzet okozta elhelyezkedési nehézségek a 2021-es évben még csak kis mértékben jelentek meg ügyfeleink között, a munkanélküliek száma a minket felkeresők között enyhe emelkedést mutatott 2020-hoz képest (8%-ról 11 %-ra).

Folyamatosan tartjuk a kapcsolatot a BFKH Foglalkoztatási Hivatalával, ahová, ha indokolt, az álláskeresés eredményessége érdekében, vagy az átképzési lehetőségek miatt tovább tudjuk irányítani klienseinket.

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 3 hajléktalan klienssel került kapcsolatba, akiket családgondozónk az alapellátás keretén belül, információval, ruhaadománnyal, illetve ügyintézással (iratpótlás) segített.

Intézményünk gyakorlatilag nem lát el hajléktalanokat, mert nem feladata. A Vöröskereszt az Önkormányzattal kötött szerződés alapján utcai szociális gondozó szolgálatot működtet a kerületben, tehát a hajléktalanokkal való törődés speciálisan az ő feladatuk. Az utcai szociális munkással nagyon jó, aktív munkakapcsolatban állunk.

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 vegyük a kapcsolatot.

Az ügyeletet folyamatosan biztosítjuk, hétfvégéken előzetes beosztás szerint álltak készenlétben a Szolgálat kijelölt szakemberei.

3. Kertvárosi Családi Szállító Szolgálat

A 2018-as év nagy fejlesztése volt ez az új szolgáltatás. Célja, hogy a kerületben élő családoknak megkönnyítse a különböző szolgáltatásokhoz való hozzáférést, amely a családok életminőségének javításához kíván hozzájárulni. Egy 7 üléses Nissan NV 200-as autót kapott intézményünk, illetve sikerült egy igen rátermett, lelkiismeretes, kerületi nagycsaládos anyukát gépkocsivezetőnek felvennünk.

A szolgáltatást 2021-ben 38 gyerek (45 család) vette igénybe 1065 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.

4. Megelőző tevékenység, prevenciós szolgáltatások

Évekre visszamenőleg igaz a megállapítás, hogy a prevenciós tevékenységeinkkel nagy létszámban érzük el a gyerekeket és a felnőtteket egyaránt. Célunk egyrészt, hogy értelmes szabadidős tevékenységeket kínáljunk, másrészt, hogy klubjaink segítségével megelőzzük a problémák kialakulását. Figyelemmel kísérik a lakossági igényeket, próbáljuk ezekre reagálva összeállítani kínálatunkat, ki-

emelten 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.

A járvány megjelenésével, még 2021-ben is akadozott a klubok működése. A szabad térre vihető, vagy már eleve ott szervezett programok tudtak egész évben működni (Gázoló kalandklub). Volt, ahol hibrid megoldást alkalmaztak a kollégák – ha tehették, személyes jelenléttel, ha nem, akkor online csoportként működött a klub (Alzheimer betegek hozzátartozói csoportja).

Az ügyfelek türelmesen várták, hogy a veszélyhelyzet visszavonásával ismét részt vehessenek a számukra szervezett foglalkozásokon.

4.1 Szünidei Napraforgós Napok

A nyári szünet kezdetén a kollégák lelkes, gyors munkájának köszönhetően - a járványügyi helyzet figyelembevételével - 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 2021-es évben – a 2020-as évhez hasonlóan - kiemelt jelentőségű volt, hiszen sok szülő az online oktatás alatt a gyermekfelügyeletet csak szabadsága igénybe vételével tudta megoldani, így a nyárra már alig maradt igénybe vehető szabadságuk.. A 2021-es év programjai közt szerepelt pl. a Csömöri tavi kirándulás, Falmászás, Naplás tavi kirándulás, Orczy parki játék, Szabaduló szoba látogatása, Tarzan park, Bélyegmúzeum, Lézerharc a Grundon, Állatkerti látogatás, Csodák palotája, stb. A repertoárt színesítette az óvodaiskolai szociális segítők aktív jelenléte, az általuk szervezett csapatépítő játékok.

4.2. Kamaszklub

Nagyon várt és szükséges prevenciós szolgáltatás indulhatott újra a 2021-es évben. A kamasz korosztálynak 2 hetente szervezett program során alkalmuk nyílt a fiataloknak a saját korosztályuk problémáiról történő beszélgetésekre. A klub tagjai társasjátékoztak, filmet néztek, sportolhattak a szabadban.

Ugyan nem a kamaszklub keretein belül, de szintén kamasz, szerhasználó ügyfeleinknek 4 alkalommal volt lehetősége részt venni a Tisztás Közösségi Hely munkatársai által vezetett csoportfoglalkozáson. Ezeket a foglalkozásokat a jelzőrendszer által küldött problémára reagálva szervezte

meg intézményünk: az oktatási intézményekben a szerhasználó gyerekek kapcsán küldtek veszélyeztetettségi jelzéseket. A foglalkozásoknak az érintett gyerekek részéről nagyon jó visszhangja volt, szívesen részt vettek azokon.

4.3. Alzheimer betegek hozzátartozóinak csoportja

A Napraforgó Központnál működő Alzheimer betegek hozzátartozói csoportja alulról jövő kezdeményezés, egy érintett hozzátartozó kérésére és bevonásával indult. Intézményünk a csoport működéséhez szervező munkát, infrastruktúrát, és a csoportok levezetését biztosítja két kollégával, illetve a témában járatos szakemberek meghívásával. A csoport tartalmilag egy önszervező csoportként működik, ahol a tagok egymást segítik, saját általuk már megismert, átélt tapasztalatokkal, érzésekkel, nehézségekkel. A csoport célja az is, hogy a kerületben élő, Alzheimer beteg hozzátartozót ápoló emberek életét könnyítse. Mivel a demens hozzátartozók napközbeni felügyelete kerületünkben nem megoldott, ez az ápoló, felügyelő családtagra ró óriási terheket: nem jut el orvoshoz, műtétre, vagy csak ügyet intézni, fodrászhoz, bankba stb. A hozzátartozói klubba sem tudnak emiatt időnként eljönni. **Erre a problémára egy demens napközi létrehozása lenne a megoldás. A tagok ilyen irányú kérelmüket már megfogalmazták, eljuttatták az Önkormányzat felé, hogy a számukra legnagyobb problémát jelentő, a beteg hozzátartozó 24 órás felügyeletével kapcsolatban segítséget kérjenek.**

Az elmúlt év ennek a csoportnak is megváltoztatta a működését, nagyban nehezítette a találkozásokat. Az év közepétől nyílt csak alkalmuk a személyes találkozásra.

5 klubfoglalkozást tartottunk, ebből 2 alkalommal meghívott előadó is volt.

Dr. Kázár Ágnes adott gyakorlati tanácsokat, útmutatót, gyakorlati fogásokat az érdeklődőknek az otthon gondozással kapcsolatban.

Szabó Balázs pedig „A gondozó családtag támogatása – a Bálint csoport módszerével” címmel tartott előadást az érdeklődőknek.

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 klub legfőbb kihívása is ez: évről évre újra kiépíteni a „csapatot”, hiszen a bölcsődés vagy óvodás korú gyerekek az intézménybe kerüléssel már nem járnak a klubba, szűk 1-2 év, amikor a klubnak helye van a csa-

ládok életében. Kivételt képeznek a többgyermekes családok, ahol az anyukák ismerősként térnek vissza az újabb „csemetével”, s ünnep, ha az intézménybe járó nagyobb gyermek is visszatér egy-egy foglalkozásra.

A klub az elmúlt évben csak **12 alkalommal fogadott 70 érdeklődőt** a járványügyi helyzet miatt.

A fent nevezett okok miatt a lelkes munkatársaknak így az előző években nagyon kedvelt előadásokat sem volt alkalmuk megszervezni

4.5. Kamasztábor

A 2020-as évben **debütált** tábor. A Napraforgós Napok nevű nyári táborunkon ugyanis a korábbi években 6-14 éves gyermekeket fogadtunk, azonban a szervezők azt tapasztalták, hogy túl széles a korosztály, a megfelelő programok így nehezebben kialakíthatóak, továbbá a középiskolai korosztály is igényelné még a szervezett nyári programokat, de saját korosztályával. Így a 2020-as évhez hasonlóan a kamaszkorúak (**12-17 évesek**) külön, nekik szervezett héten voltak együtt. A tábor profilja személyiségfejlesztő jellegű csoport foglalkozások élményekkel, kirándulásokkal egybekötve volt. Nagy volt az érdeklődés, a hosszú, online oktatásban eltöltött hónapok után különösen nagy volt az igény a személyes találkozásokra.

Tartalmilag mindez játékos formában, közös beszélgetésekkel, egyéni, páros és csoportos önismerteti feladatok, játékok segítségével történt, sok-sok programmal megfűszerezve. A tábor központi témája az önállóság volt. Útra is kelt a csapat, a napközis tábor formából az ott alvós tábor felé mozdítva el koncepciót. Hollókő lett a bázis, ahol zajlott az élet: kirándulások, barangolások a Faluban, beszélgetések az önállóságról, játék, közös főzés, tábortűz. Mindenki elkészítette saját pólóját is.

4.6. Gondolkodó társasjáték tábor

A 2021-es év újdonsága, első alkalommal megrendezett tábora. Mai ingerekkel túlszűfolt világunkban egyre nagyobb fontosságot nyer az elmélyülés képessége és a szociális készségek elsajátítása. Ezeknek a fejlesztéséhez pedig tökéletes eszközök a társasjátékok, amelyek elsősorban indirekt tanítás, a felismerés élménye, másodsorban a tudatosítás révén hatnak az emberre. Ennek a tábornak kifejezetten egy kisebb létszámú résztvevői kör létrehozása volt a célja, hogy a gyerekek elmélyülését, az egy gyermekre fordítható szakemberi figyelem mélységét segítse.

Sok, különböző típusú játékot megismertek a táborozók, mindegyiket szívesen játszották.

4.7. Munkatársak gyermekeinek rendezett tábor

Tavalyi évben vezettük be, részben reagálva a pandémiás helyzetre is, hogy a dolgozó szülők szabadságai igen hamar elfogytak és nehezítették a nyári gyermekfelügyeletet. A tábor azonban annyira bevált, hogy 2021-ben is megrendeztük. „Szuper gyerek” címmel a gyerekek játékos kihívások és küldetések teljesítése közben saját erősségeiket ismerhették meg.

KLUBOK NEVE	Foglalkozások (alkalmak/napok) száma	Forgalom (halmozott adat)
Szünidei Napraforgós Napok	10 nap	245
Kamasztábor	5 nap	45
Gondolkodó tábor	5 nap	40
„Szuper gyerek” tábor	5 nap	80
Kamaszklub	16	128
Álláskeresési tanácsadás	96	26
Alzheimer betegek hoz.csop.	9	19
Mama-baba klub	12	70
Összesen	158	653

11.ábra: Klubok, táborok tevékenységei 2021-ben

4.8 Lámpás klub

A Vakok és Gyengélátók Közép-Magyarországi Regionális Egyesületének közösségi civil szervezőjének megkeresése nyomán intézményünk 2021-ben is helyet biztosított a **„Lámpás Klub”** - a XVI. kerületben élő érintetteknek szervezett foglalkozásnak, mely a járványhelyzet miatt 2021-ben sajnálatosan csak **6 alkalommal** került megrendezésre.

4.9. Vöröskereszt Nyílt nap

2021 augusztusában sor került a Magyar Vöröskereszt helyi szervezetének programjára is, amelynek az intézményünk adott helyet. A kültéri rendezvényen a Vöröskereszt munkatársai várták a családokat, akiknek alkalmuk nyílt a Vöröskereszt tevékenységéhez kapcsolódó ismeretterjesztő, interaktív foglalkozásokon való részvételre. A Vöröskereszt bemutatása mellett kézműves foglalkozások, elsősegély és újraélesztési bemutatón is részt vehettek a gyerekek és felnőttek egyaránt. A program jó hangulatú volt, a családsegítő és esztendőzser munkatársak ügyfélköréből sokan eljöttek.

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 közti szerződés szerint a Segélyszervezet éves szinten két kerületi család számára biztosítja a szolgáltatást, azaz a családok átmeneti otthonában való elhelyezést. Az elmúlt év során 1 kerületi családnak biztosított lakhatási lehetőséget a családok átmeneti otthona.

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.

Végig teljes kihasználtsággal működtek.

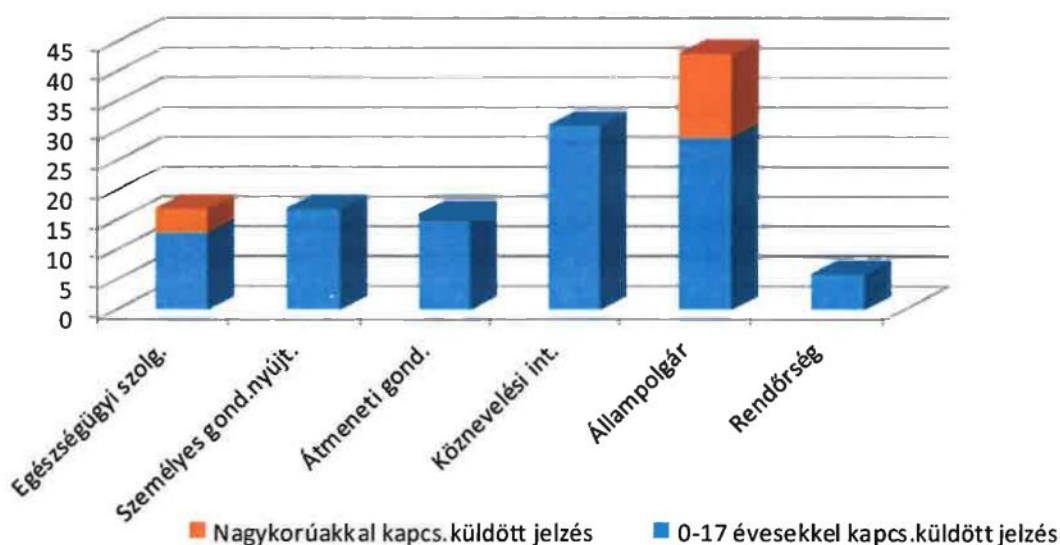
5.3 „Aranyhíd” Gyermek Átmeneti Otthona

A 6. kerületi Aranyhíd Gyermek Átmeneti Otthonával van a 16. kerületi önkormányzatnak ellátási szerződése, oda küldhetjük az időszakos szülői felügyelet nélkül maradt, vagy teljes ellátásra, bentlakásra szoruló, de jó eséllyel visszagondozható gyermekeket ideiglenes elhelyezésre. 2021-ben 2 kerületi gyermeket érintett az elhelyezés, egyikük egész évben, a másik gyermek csak augusztustól lakott az otthonban.

6. Észlelő- és jelzőrendszer működtetése

Az egyének, családok, gyermekek problémáinak időben történő felismerése és azok minél korábbi 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 (halmozott adat)**



13. ábra: A Szolgálathoz beérkezett jelzések száma 2021-ben

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

Ennek ellenére még mindig a köznevelési intézmények láttak el minket a legtöbb jelzéssel (31), kapcsolatunk az intézményeikkel a legaktívabbnak mondható. A személyes gondoskodást nyújtó szociális szolgáltatók - más család- és gyermekjóléti szolgálat, család- és gyermekjóléti központ- is

gyakran küldtek jelzést (17), legtöbbször esetátadás keretében kerül hozzánk egy korábban máshol gondozott család, akik a kerületbe költöztek. Az egészségügyi szolgáltatók közül a kórházak szociális munkásai jeleztek a legtöbbet. Átmeneti gondozást biztosító intézmények 16 esetben küldtek jelzést. Lecsökkent a járási hivatal gyámhivatalából érkező, főleg a felnőtt korosztályt érintő jelzések száma.

6.1 A jelzőrendszer tagjainak találkozási pontjai

6.1.1 Szakmaközi megbeszélés

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, de a vírushelyzet átírta a terveinket.

2021-ban két alkalommal szerveztünk szakmaközi megbeszélést, melynek témája:

„Az Otthon Segítünk Alapítvány bemutatása”

Erre meghívtuk Müller Kinga irodavezetőt (Szociális és Szociális Intézményi Iroda), Czank Erika vezető védőnőt, Tamás Jánosné Éva intézményvezetőt (XVI.kerületi Kertvárosi Egyesített Bölcsőde) vezetőjét.

„A megváltozott protokollok a BFKH XVI.ker. Gyámügyi Osztály és a Napraforgó Központ napi gyakorlatában”

A szakmaközi megbeszélésen a gyámügyi osztály ügyintézői, a központ esetmenedzserei és a család-és gyermekjóléti szolgálat családsegítői vettek részt.

6.1.2 Éves Szakmai Tanácskozás

A 2021-es év jelzőrendszeri működéséről szóló **éves szakmai tanácskozás** 2022. február 24-én került megrendezésre. Az éves tanácskozás megrendezése a Szolgálat szakmai egységének feladata, de egész intézményünk részt vesz az előkészítésben és lebonyolításban. A témaválasztásban évről évre azt keressük, amit aktuálisnak érzékelünk az intézményekkel való kapcsolattartásban. A pandémiás években felerősödtek az addig is már jelen lévő tendenciák az információs kor jelenségeivel kapcsolatban, ezért kértük Tari Annamáriát előadónak. *Az információs kor és az érzelmi változások* volt a címe a jól ismert klinikai szakpszichológus, pszichoterapeuta, pszichoanalitikus előadónak.

Az éves tanácskozásra négy éve hívunk külső előadót, ahogyan azt az EMMI által kiadott szakmai ajánlás is lehetőségként megfogalmazza, ugyanis tapasztalatunk szerint a különböző intézmények számára ez vonzó és hasznos formája egy-egy aktuális probléma elemzésének. A külső előadó be-

vonása óta az éves tanácskozás résztvevőinek száma megnőtt. A Napraforgó Központ munkatársain kívüli résztvevői létszám 68 fő volt (*összesen 101 fő vett részt a tanácskozáson*).

A fő téma feldolgozására 2018 óta vezettünk be szakmai műhelyeket, részben a növekvő létszámra való tekintettel. Ez a munkaforma is összhangban áll az EMMI protokollal, mivel így lehetséges szűkebb körben az adott témára reagálni, kérdéseket és véleményeket megfogalmazni, és ez is egy újabb fórum, ahol képet kaphatunk kölcsönösen arról, milyen nehézségekkel küzdenek az intézmények gyermekvédelmi és szociális téren. Az eddigi tapasztalat az, hogy a résztvevők 75%-a marad a műhelymunkákon is, értékeli, hogy aktuális kérdések mentén lehet konzultálni.

Az idei tanácskozáson a 101 résztvevő közül 76-an maradtak a témához kapcsolt 3 szakmai műhelyeken.

1. Érzelmi válságok megjelenése – Tari Annamária
2. „Ne ess netes csapdába” A „Csapda a neten” c. dokumentumfilm prevencióra való felhasználhatóságának tapasztalatai Faragó Anikó pszichológus, Marx Tamás pszichológus
3. Generációkon átívelő hidak (*interaktív játék öt generáció képviselőivel*) Raffay Veronika, D. Polgár Krisztina és Fogarassi Ottó óvodai és iskolai szociális segítők

A 3. szakmai műhely különlegessége volt, hogy a Jókai Mór Általános iskola 6. osztályos diákjai és a Táncsics Mihály Általános Iskola és Gimnázium 12. osztályos végzősei közül 8-an vettek részt a játékban és jelenítették meg személyesen az Alfa és a Z generációt.

A szakmai műhelyek közül kettőt a Napraforgó Központ szakemberei vezettek. A harmadik szakmai műhelyt a külső előadó tartotta.

Matolcsi Ildikó szolgálatvezető a gyermekvédelmi és szociális jelzőrendszer intézményeinek kiküldött és visszaérkezett írásbeli beszámolókat elemezte (105 megkeresést küldtünk ki a szociális és gyermekvédelmi területen érintett kerületi intézményeknek, 51 jelzőrendszeri tag válaszolt). Az elemzés a beszámolóhoz csatolt intézkedési tervben olvasható.

Mivel a tanácskozáson részt vevők jelentős száma miatt a Napraforgó Központ épületét kinőtte az éves szakmai tanácskozás, így azt újra a Szentmihályi Kulturális Központban rendezhettük meg. A fenntartó és a Corvin Művelődési Ház dolgozóinak köszönet a kiváló helyszínért.

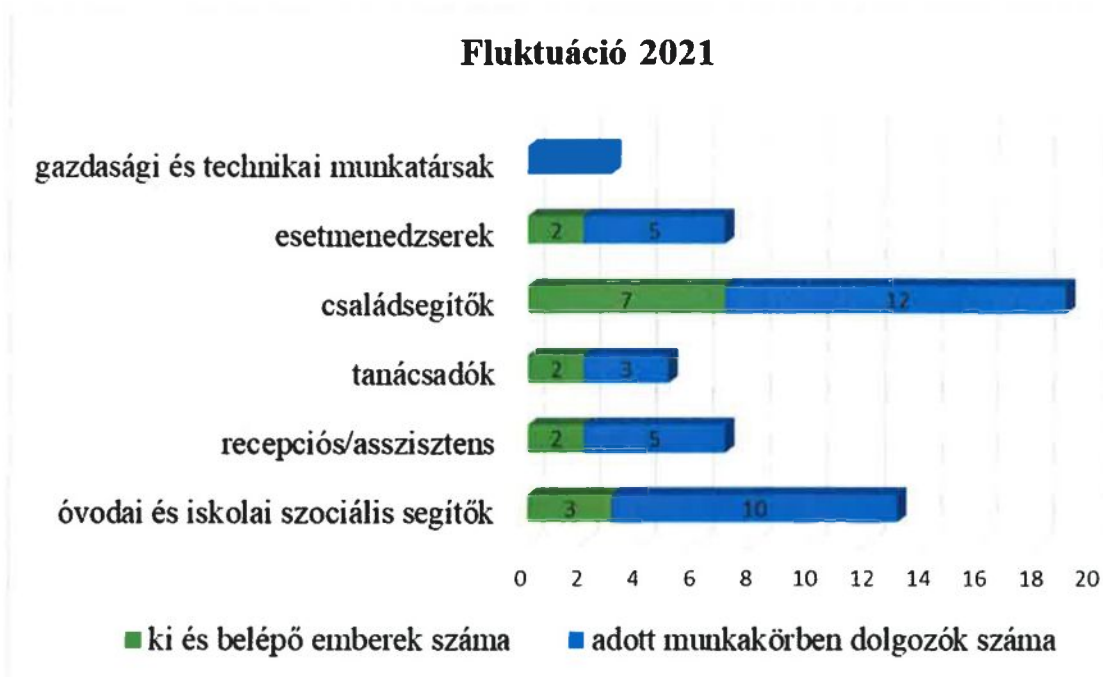
A szakmai tanácskozást színesítették gyermekrajzok is, ami a Napraforgó Központ által meghirdetett, „Egy hely, ahol jó lenni” rajzpályázatra érkeztek. Mivel igen nagy számban küldték be a gyerekek rajzaikat, így csak mintegy 100 képből álló válogatást, kiállítást tudtak megjeleníteni a paravánokon a szervezők.

6.1.3 Esetmegbeszélés, esetkonferencia

2021-ben 3 esetkonferencia és 2 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 szociális és gyermekvédelmi ágazatot évek óta súlyos fluktuáció terheli, mely a Napraforgó Központot is elérte. A fluktuáció a 2020-as évhez képest kicsit csökkent, de így is jelentős mértékű: 9 kilépés és 7 beléptetés történt. Ennek okait folyamatosan elemzi a vezetőség, mivel a munka jellegéből fakad, hogy a segítő kapcsolat kiépítéséhez idő szükséges, a gyakori szakember váltás éppen a segítő munka színvonalát kérdőjelezi meg, továbbá a betanítás is igen sok energiát von el a vezetőktől és a munkatársaktól is, ami messze meg nem térülő energia befektetés, ha csak néhány hónapig marad valaki.



14. ábra Fluktuáció a Napraforgó Központban a 2020-as évben

A zöld oszlopok jelzik a fluktuációt adott munkakörön belül. Látható, hogy igen különböző az egyes munkaköröket sújtó fluktuáció mértéke, tapasztalatunk szerint ez évről évre is változik, 2021-ben a családsegítő munkacsoportban volt a legtöbb változás. A tanácsadói csapatban két állandó pszichológusunk mellett a családterapeuta álláson fordultak meg ketten is. A munka jellegéből adódóan itt is nagyon káros, a megkezdett munka félbeszakadását jelentő folyamat, a szakember megváltozása.

A szociális ágazatban is ismert tényezővé vált tehát a munkaerőhiány és ezzel együtt a verseny a jó szakemberek megtalálására és megtartására. A jelentkező szakemberek maximálisan tudatában van-

nak a kerületek közti nagy különbségeknek azon a téren, hogy a szociális bértábla nem vonzó béreit milyen módon egészíti ki az adott fenntartó.

Ezért a 2021-es évben nagy előrelépés volt, hogy a 2020-as évben a legerősebb fluktuációval érintett munkacsoportokban (tanácsadók, esetenedzserek, gyermekjólétis családsegítők) kereset kiegészítéssel tudtuk vonzóbbá tenni a kerületi munkavállalást. **Valóban volt fluktuáció csökkenés a 2020-as évhez képest, akkor 26 ki- és belépés, 2021-ben 16 ki- és belépés történt.**

Az intézményben dolgozók létszáma 2021. december 31-én:

- o 1 fő intézményvezető
- o 2 fő szakmai vezető (egyikük esetenedzser/tanácsadó, másik családsegítő)
- o 4 fő esetenedzser/tanácsadó
- o 1,5 fő pszichológus tanácsadó (három félállású munkatárs)
- o 10 fő családsegítő
- o 9 fő óvodai/iskolai szociális segítő
- o 1 gépkocsivezető (Kertvárosi Családi Szállító Szolgálat)
- o 4 fő szociális asszisztens
- o 0,5 fő recepció
- o 0,5 fő ruharaktáros
- o heti 4-4 órában megbízással szerződéssel klinikai szakpszichológus, jogász és fejlesztő pedagógus

Betöltetlen állásunk ugyanebben az időpontban 4 volt.

Sajnos üres állás az év folyamán folyamatosan volt. Az év során folyamatosan pályáztattunk.

A személyes gondoskodás formáinak szakmai létszámnormáit a 15/1998. (IV.30) NM rendelet tartalmazza, mely alapján a kerület lakosságszámához előírt szakmai létszám 18 családsegítő, 10 esetenedzser/tanácsadó és 13 óvodai és iskolai szociális segítő. Sajnos a Napraforgó épülete nem is lenne alkalmas arra, hogy az előírt normák szerinti szakmai létszámmal működjünk, már az óvodai és iskolai szociális segítőink is külön telephelyen dolgoznak helyszűke miatt, az ő telephelyük sem alkalmas több munkatárs befogadására, az irodájuk zsúfolt. Ennek az új telephelynek megvannak a jelentős általános problémái, akár az eltérő munkarendből is következően, amely leginkább az iskolai szünidőkben csúcsosodik ki, hiszen az iskolák bezárnak, az óvodai és iskolai szociális segítők pedig egész évben dolgoznak, szabadságuk jóval kevesebb a pedagógusokénál. Így amikor a telephelyként szolgáló Centenáriumi Általános Iskola nincs nyitva, az óvodai és iskolai szociális segítők a Napraforgó székhelyén próbálnak elférni, ami természetesen nem lehetséges, hiszen éppen ezért kaptuk számukra új telephelyet. Ez egy mostoha helyzetet eredményez óvodai és iskolai szociális segítőink teamjében. Ebben az évben helyzetüket az is nehezítette, hogy a Szentgyörgyi Albert Általános Iskola épületének felújítása miatt átmenetileg a Centenáriumi Általános iskola fogadta be az

ottani tanulók egy részét, s megkérték az óvodai és iskolai szociális segítőket, hogy átmenetileg a két tantermből az egyiket bocsássák rendelkezésére újra az iskolának. Az átmeneti helyzetet megértjük és támogatjuk a saját lehetőségeinkről történő időszakos lemondással, de ez jelentős, és a tervezetthez képest sokkal hosszabb ideig tartó áldozathozatal volt óvodai és iskolai szociális segítőinktől, mely a mai napig nem zárult le. A két terem berendezését össze kellett zsúfolni az egyik terembe. **Ez a helyzet is megerősítette, hogy helyzetük az iskolába igen kiszolgáltatott, egy saját épület vágya még inkább felerősödött.**

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, a munkatársaknak is szakmai inspirációt jelent a plusz feladat mellett a hallgatók mentorálása. 2021-ben **négy hallgató volt gyakorlaton** nálunk. A küldő intézmények: Kodolányi János Egyetem, Károli Gáspár Református Egyetem, Pannon Kincstár Humán Szakképző Központ, és Schola Europa.

Közösségi Szolgálaton is négy fiatal volt intézményünkben: ketten a Corvin Mátyás Gimnáziumból, egy-egy diák az ELTE Apáczai Csere János Gyakorló Gimnáziumából, illetve a Baár-Madas Református Gimnáziumból.

2021-ben intézményünkben leginkább informatikai fejlesztések történtek.

A gyermekjóléti ágazatban országosan bevezetésre került a Gyermekünk védelmében Informatikai Rendszer (GYVR), mely jelentős fejlesztési követelményeket támasztott a Napraforgó Központ informatikai rendszerében is. A családsegítők és esetmenedzser/tanácsadók az ellátásokat kísérő, kötelező adminisztrációt számítógépen végzik.

A Flash-Com Számítástechnikai Kft. felmérése szerint a szükséges elvárásoknak megfelelő szintre a meglévő gépeink közül 16 volt felfejleszhető, 7-et azonban selejteznünk kellett és újat vásárolni helyettük. Minderre sor került a 2021-es év során. 1 929 606, -Ft értékben.

További, jelentős fejlesztés volt az ügyfélnyilvántartó program megvásárlása (CSAGYEK, CSAGYESZ).

Hargitay Zoltán adatvédelmi tisztviselővel és a Flash-Com Számítástechnikai Kft.-vel egyeztetünk intézményünk informatika biztonságáról GDPR szempontból. Az eddig használt ügyfélnyilvántartó rendszerünk, ami valójában egy általunk szerkesztett EXCELL táblázat volt, messzemenően nem felelt meg adatbiztonsági szempontoknak. Ennek megoldására kerestünk a szakterületünkön, más

intézmények által is használt, költségtakarékos programot, melynek megvásárlása 2021 őszén meg is valósult.

Egyéb beruházás az emeleten lévő gázkazán cseréje volt, mely a fűtést és melegvíz ellátást is biztosítja a fenti szinten dolgozóknak. A régi készülék több alkalommal leállt. A gázszerelői szakvélemény szerint ez a nyílt égésterű típus már nem ajánlott, mivel szénmonoxid visszaáramlás előfordulhat, ezért veszélyes és cserélni szükséges. Az Intézményfejlesztési Iroda a cserét biztosította, kondenzációs gázkazánt kapott intézményünk. Köszönjük a beruházást!

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 lehetővé adó terepén elősegíti a magas szakmaisággal történő szociális esetmunkát. A team szupervízió pedig mindezek mellett szervezetfejlesztési jelentőséggel is bír. A szupervízió csak akkor hatékony, ha bizonyos rendszerességgel történik. Sajnos a jogszabály jelenleg a szupervízió mértékét nem határozza meg, így csak az általános szakmai gyakorlat lehet irányadó.

A 2021-es évben minden családsegítő és esetmenedzser/tanácsadó munkatárunknak biztosítottuk a szupervíziót, többségében csoportos formában. A főváros sok 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 alulfizetettsége 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 szupervíziós alkalmak optimális szintjének elérése intézményünk jövőbe-ni terveihez mindenképpen hozzátartozik. Sajnos a pandémia miatt a 2021-es évben is időben jelentősen elhúzódtott, részben meghiúsult a szupervíziók egy része.

2018 júliusától a képzési rendszer megváltozott a jogszabályok szerint, új továbbképzési időszak indult el (4 év), mely alatt a munkakörnként előírt pontszámokat teljesíteni kell az új képzési rendszerben. Sajnos a pandémia itt is jelentősen lassította a folyamatot, az ingyenes, munkakörhöz kötött kötelező képzések egy jelentős részét lemondták. Így ezen a területen elmaradásaink vannak.

Ami mégis teljesült:

Tanulmányi szerződést kötöttünk Horváth Andrea és Nyerusainé Székely Beáta óvodai és iskolai szociális segítőkkal, akik a Család, Gyermek, Ifjúság Kiemelkedően Közhasznú Egyesület szervezésében elvégezték a 60 órás Mediátor/Közvetítő képzést.

Ezen kívül a 2020-ban kötött tanulmányi szerződés Antal Zsuzsanna esztendőzserrel - aki a Sapienia Szerzetesi Hittudományi Főiskola Gyermek- és ifjúságvédelmi tanácsadó szakirányú továbbképzését végzi – tart még.

Molnár Ádám Gábor óvodai és iskolai szociális segítő a Kodolányi János Egyetem Játépedagógia és szabadidő szervező szakirányú továbbképzését sikeresen befejezte, őt szintén tanulmányi szerződés keretében támogattuk.

Szintén sikeresen befejezte tanulmányait Pap Magdolna asszisztens az EFEB Felnőttképzés Pedagógiai és családsegítő munkatárs képzésén, a munkaköréhez szükséges képzést tanulmányi szerződés keretében támogattuk.


Belső képzésként december 2.-án szakmai műhely megtartására hívtuk meg az Uccu Roma Informális Oktatási Alapítvány munkatársait, akikkel közösen beszélgettünk romákkal kapcsolatos kérdésekről, véleményeket ütköztettünk interaktív játékos módszerek segítségével. Kiemelkedően munkatársainkat a roma lányok helyzete a közoktatásban foglalkoztatta.

Ezen kívül munkatársaink végeztek még olyan, szabadon választható kategóriában elszámolható képzéseket, melyek a mindennapi munkájukat segítik.


V. Jövőbeni célok, tervek


- Az intézményi fluktuáció csökkentése, a munkafeltételek további javítása (a fenntartóval való egyeztetés, hogy a kereset kiegészítésből kimaradt munkatársak számára is megteremthessük ezt a lehetőséget);
- az óvodai/iskolai szociális segítők munka körülményeinek javítása, elsősorban az irodai zsúfoltság csökkentésével;
- a fenntartóval egyeztetni és megoldást dolgozni ki a Napraforgó Központ egyre sürgetőbbé váló problémájára: az épület a jelenlegi létszám mellett is zsúfolt, ugyanakkor létszámunk nem éri el a jogszabályban foglalt mértéket;
- a munkakörhöz kötött, kötelező képzések teljesítése a megadott határidőig; az elmaradt képzések pótlása;
- családterápiás és mediációs szolgáltatásunkban kialakítani a stabilitást (kapacitás, szakemberek állandósága), mely az elmúlt években nem sikerült teljesen a fluktuáció miatt.
- a jelzőrendszeri tagok által jelzett, speciális problémacsoportokra (anorexia, szerhasználó fiatalok, szülői kompetenciák erősítésének szükségessége, válófélben lévő szülők) célzott programok kidolgozása, csoportok indítása
- rajzpályázat a kerületi gyermekek számára „A hely, ahol jó lenni” címmel.

Budapest, 2022. február 28.


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

Függelék

A NAPRAFORGÓ CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT ÉVES JELZŐRENDSZERI INTÉZKEDÉSI TERVE A 2022. ÉVRE

I. Éves szakmai tanácskozás

Az éves tanácskozás egyik fő célja, a településszintű jelzőrendszeri hálózat működésének minden tag részvételével elkészített írásbeli beszámolókon alapuló éves helyzetfeltárása, és annak rendszerezett visszacsatolása a szakma, a fenntartó, a helyi közösségek számára.

A törvényi előírásnak megfelelően írásos beszámolót kértünk a kerület jelzőrendszeri tagjaitól, a szociális és gyermekvédelmi területről egyaránt. Idén 98 megkeresést küldtünk ki, ebből – határidőre – 38 beszámoló érkezett vissza. Idén is megkerestük a felnőttekkel kapcsolatban álló intézményeket, a területi szociális szolgálatot, házi orvosokat is.

A 2020-as év a kerület minden intézménye számára rendkívüli feladatokat és működésmódot hozott a koronavírus járvány miatt – és ez még érezhető volt a 2021-es évben is. A jelzőrendszer ekkor sem állt le, a múlt évi működéséről a központ által a jelzőrendszeri tagok felé kiküldött kérdések arra irányultak, hogy az intézmények saját területükön milyen problémával szembesültek, azokra milyen megoldási javaslataik vannak. Az együttműködés hogyan valósult meg a jelzőrendszer tagjaival és milyen szolgáltatások hiányát észleli, valamint milyen tapasztalatai vannak az online munkavégzés területén.

A beszámolókból – az 5 kérdés mentén – az alábbi összefoglaló készült.

1. Saját területén milyen típusú szociális/gyermekvédelmi problémával találkozott az elmúlt évben ?

Az intézmények a környezeti problémák közül főként a felsoroltakat érzékelték:

Válási konfliktusok, kapcsolati problémák (ez intézményünkénél is a vezető problématípus a látóterünkbe került családoknál)

Gondatlanság, elhanyagolás a családban (testi és érzelmi egyaránt)

Nevelési problémák (túlféltés, szülői kompetencia hiányából adódó nevelési problémák)

Magányosan élő idősebb korosztály szociális helyzete, hiszen néhol a 24 órás felügyelet nincs biztosítva számukra, amennyiben egy kórházi ápolás után visszakerülnek otthonukba, a rokonok csak munka után, este tudnak segíteni az ellátásukban.

A gyermekekkel szembeni bűncselekmények nem számottevőek a kerületben, de jelen vannak (kiskorú veszélyeztetése, kapcsolattartás akadályozása és tartási kötelezettség elmulasztása, gyermekpornográfia)

A bántalmazás (családon belül), iskolai erőszak, kirekesztés is jelen van az intézményekben.

Több oktatási-nevelési intézmény jelezte, hogy a gyermekek a pandémia miatt nem kapták meg, vagy csak késve kapták meg a szükséges fejlesztést (a szülők nem tudtak hirtelen fejlesztőpedagógussá válni)

A válaszadók kiemelték, hogy a magatartási problémák közül az alábbiakat észlelték:

Igazolatlan, és magas számú igazolt hiányzás (óvodában, iskolában egyaránt). A szakemberek szerint a szülők néha indokolatlanul tartották otthon – orvosi engedéllyel – a gyermeket.

Szorongó gyermekek száma egyre növekszik

Elszigetelődés jellemzi a tiniket. A telefonnal való kapcsolat nagyon aktív, ellenben a kortársakkal való személyes kapcsolat egyre gyérül.

Szélsőséges érzelmi megnyilvánulások jelennek meg az iskolában - indokolatlan dühkitörés, zokogás stb.

Érdeklődés beszűkülése (fáradtak, közömbösek, céltalanok a gyerekek)

Az óvodás korú gyerekek az elemi szociális ismeretekkel nem rendelkeznek (ezek főleg a pandémia ideje alatt első osztályossá vált korosztálynál figyelhető meg)

Internet-függőség (középiskolás korosztály)

Viselkedési- és beilleszkedési nehézség

Kriminalizálódás (garázdaság, kábítószer birtoklás, sikkasztás)

A középiskolás gyermek lemaradása, mely szinte pótolhatatlan (a megfelelő fejlesztés elmaradása miatt). Egy szakközépiskola arról ír, hogy nem kivitelezhető, nem életszerű az egyes, szakértői véleménnyel rendelkező gyermekeknél a véleményben leírtak betartása és a fejlesztésük sem megoldott)

Az anyagi problémák közül az alábbiakat tapasztalták:

Az elmúlt év során sokak küzdöttek anyagi problémával (volt olyan család, ahol a megfelelő élelmezés is akadályba ütközött)

Munkanélküli családfenntartók (a családok átmeneti otthonában lakó, többgyermekes családoknál ez szinte általános probléma, amivel mélyül a szegénység, a létfenntartás csak segítséggel valósul meg)

A digitális oktatás során problémát okozott az informatikai eszközök hiánya (egyes diákok így volt, hogy rövid időre, de kimaradtak az oktatásból, míg nem tudtak hozzájutni informatikai eszközök-höz)

több szülő, egyedülálló ember elveszítette a munkahelyét, amely biztos megélhetést nyújtott számára, így sokan fordultak segítségért (pl. élelmiszer csomag igénylése, rendkívüli települési támogatás kérése)

Az átmeneti elhelyezést nyújtó intézményekben (CSÁO) begyűrűzött az „örökölt szegénység” problémája, ami megnehezíti a beköltöző családokkal történő hatékony szakmai tevékenységet (ezen szülők szülei is nagy szegénységben éltek, rátanultak a túlélést segítő formákra; a családok nem rendelkeznek megfelelő ismeretekkel a gyermeknevelés, pénzkezelés területén sem)

Az egészségügyi problémák sorából kiemelték, hogy:

Megnövekedett a pszichés problémákkal küzdő gyerekek, szülők száma

Még mindig jellemző a beilleszkedési és magatartás probléma (mentális háttérrel)

Egy helyi gimnáziumban figyeltek fel rá, hogy több tinédzser lánynál az anorexia tünetei jelentkeznek

A kórházból kikerülő betegek ellátásának nehézségeiről jelzett több háziorvos is.

2. Milyen javaslatok vannak a felmerült problémák megoldására?

A válaszokból a következőket emelném ki:

A kamaszoknak célzott előadás a táplálkozásról, annak zavarairól, a zavarok mögött álló pszichés háttérrel

A kirekesztés témakörében érzékenyítés a kamaszok körében

A szülők felkészítése a szülői szerepre

Több szakmaközi- és esetmegbeszélés

Betegek otthoni ellátása napközben (TB-támogatással)

A jelzőrendszeri tagok rendelkezzenek friss, naprakész információval a területben létező ellátásokkal kapcsolatban

A pszichológiai tanácsadási lehetőségek növelése

Bűnmegelőzési órák folytatása (iskola rendőr részéről)

A gyermek megsegítése során (pl. pszichoterápia) a család problémái nem változnak, ami generálja a gyermek tüneteit – a családnak nyújtott különböző segítségformák összehangolása

Az egyes szakemberek reakciói a felmerülő problémákra

Az óvodák, iskolák segítették az informatikai eszközök pótlását (nem teljes körűen) valamint online szülői értekezletet tartottak. Az óvodai-iskolai szociális segítőik edukációs programot szervez-

tek a szülőknek. A pedagógusok kiemelten odafigyeltek, lelki támogatást adtak a gyásszal érintett gyermekeknek és szüleiknek egyaránt.

A pedagógusok online segítő foglalkozást tartottak. Sok gyermeknek közvetítettek ki digitális eszközöket. Személyes felzárkóztatást is biztosított néhány oktatási intézmény az azt igénylő gyermeke részére. A szülőknek online szülői fórumot tartottak az internetes zaklatás témakörében.

3. A jelzőrendszer tagjaival, intézményeivel milyen volt az együttműködés?

Több intézmény kiemelte, hogy nagyon jó volt a pandémia alatt is az együttműködés más intézményekkel. Egy iskolában például létre hozták az ÁMEN-t (Átfogó Mentális Egészség - Nevelési tervet), melynek tagja az iskolapszichológus, óvodai-iskolai szociális segítő.

Az iskolák ismét megemlékeztek a rendőrséggel történő hatékony együttműködésükre. Azt S.O.S. Krízis Alapítvány kiemelte, hogy sok támogatást kaptak a Gyermekétkeztetési Alapítványtól valamint a Napraforgó Központ segítségére is számíthattak, és a Vöröskereszt helyi szervezete is sok adományt juttatott el a lakóiknak.

Az iskolák és az óvodák is nagy segítségnek élték meg az iskolai-óvodai szociális segítőik jelenlétét, tevékenységét az intézményekben (szolgálatkésznek, felkészültek, lelkiismeretesen dolgoznak).

4. Milyen szolgáltatás hiányát érezte a saját területén?

- ▶ Szakmaközi megbeszélések összehívása több jelzőrendszeri tag bevonásával
- ▶ A bölcsődével, védőnővel való konzultáció a gyermek óvodába kerülése után (óvoda részéről)
- ▶ A részletes visszajelzés hiánya a jelzőrendszeri tagoktól egy-egy eset kapcsán
- ▶ Megfelelő mértékű pszichológiai/pszichiátriai ellátás biztosítása a kerület lakosainak
- ▶ Gyógytorna, Dévény-torna, TSMT torna ingyenessé vagy támogatottá tétele
- ▶ Önkormányzat által támogatott pályázatok, amelyekre a nem önkormányzati fenntartású szociális intézmények is pályázhatnak
- ▶ Digitális eszközök használatának bemutatása az idősek körében

Milyen tapasztalatai vannak az online munkavégzéssel kapcsolatban?

A jelzőrendszeri tagok a következőket osztották meg velünk:

- Tanárként elengedhetetlen volt az online térben való munkavégzés - vegyések a tapasztalatok.

(Sok diák nem tanult, hanem az óra alatt házimunkát végzett, vagy egyéb tevékenységekkel foglalta el magát.)

- **Az online térben való túlzott lét függést és elszigetelődést okozott;** megjelentek az önsértő gondolatok, magatartásmódok.
- A közömbösség, céltalanság jellemzi az oktatásba visszatért kamaszok egy részét.
- Néha az igazolások beszerzése nehézkes volt az online lét miatt.
- Az online térben a rendőrségnél, gyámhivatalban gyorsabb lett az ügyintézés.
- A telemedicinás kapcsolattartás miatt lecsökkent az indokolatlan rendelői megjelenések száma.
- Szülők ugyan nem lehettek jelen az óvodai programokon - de megkapták a kisfilmet róla!
- Az online megtartott szülői értekezleteken több szülő tudott részt venni, mint átlagosan.
- A beszerzett digitális eszközök továbbra is használhatóak az oktatásban, támogatják a nevelőmunkát.

Összességében elmondható, hogy nagyon jó szakemberekkel dolgozhatunk együtt – gondolva itt a jelzőrendszer tagjaira.

A 2021-es év jelzőrendszeri működéséről szóló **éves szakmai tanácskozás** 2022. február 24-én került megrendezésre. Az éves tanácskozás megrendezése a Szolgálat szakmai egységének feladata, de egész intézményünk részt vesz az előkészítésben és lebonyolításban. A témát az ügyfeleink körében is elhatalmasodott internetfüggőség és azok hatására kialakult lelki változás adta.

Az információs kor és az érzelmi változások címmel Tari Annamária klinikai szakpszichológus, pszichoterapeuta, pszichoanalitikus tartott előadást.

Az éves tanácskozásra négy éve hívunk külső előadót, ahogyan azt az EMMI által kiadott szakmai ajánlás is lehetőségként megfogalmazza, ugyanis tapasztalatunk szerint a különböző intézmények számára ez vonzó és hasznos formája egy-egy aktuális probléma elemzésének. A külső előadó bevonása óta az éves tanácskozás résztvevőinek száma megnőtt. **Idén 68 meghívott jött el és munkatársainkkal együtt 101 fő vett részt a tanácskozáson.**

A fő téma feldolgozására 2018 óta vezettünk be szakmai műhelyeket, részben a növekvő létszámra való tekintettel. Ez a munkaforma is összhangban áll az EMMI protokollal, mivel így lehetséges szűkebb körben az adott témára reagálni, kérdéseket és véleményeket megfogalmazni, és ez is egy újabb fórum, ahol képet kaphatunk kölcsönösen arról, milyen nehézségekkel küzdenek az intézmé-

nyek gyermekvédelmi és szociális téren. Az eddigi tapasztalat az, hogy a résztvevők 75%-a marad a műhelymunkákon is, értékeli, hogy aktuális kérdések mentén lehet konzultálni.

Az idei tanácskozáson a 101 résztvevő közül 76-an maradtak a témához kapcsolt 3 szakmai műhelyeken.

4. Érzelmi válságok megjelenése – Tari Annamária
5. „Ne ess netes csapdába” A „Csapda a neten” c. dokumentumfilm prevencióra való felhasználhatóságának tapasztalatai Faragó Anikó pszichológus, Marx Tamás pszichológus
6. Generációkon átívelő hidak (interaktív játék öt generáció képviselőivel) Raffay Veronika, D. Polgár Krisztina és Fogarassi Ottó óvodai és iskolai szociális segítők

A 3. szakmai műhely különlegessége volt, hogy a Jókai Mór Általános iskola 6. osztályos diákjai és a Táncsics Mihály Általános Iskola és Gimnázium 12. osztályos végzősei közül 8-an vettek részt a játékban és jelentették meg személyesen az Alfa és a Z generációt.

A szakmai műhelyek közül kettőt a Napraforgó Központ szakemberei vezettek. A harmadik szakmai műhelyt a külső előadó tartotta.

A segítő tevékenységünk során a múlt évben számos olyan esettel találkoztunk, amely a családban meglévő internet/online játék függőséget érinti, tehát mindenképpen jelen van a gyermekeink mindennapjaiban és nekünk, velük érintkező szakembereknek ezzel a témával sokkal intenzívebben kell foglalkoznunk, mint amire eddig felkészültünk. Ezért is invitáltuk meg az Éves tanácskozásunkra Tari Annamáriát, aki ennek a témakörnek nagy ismerője.

Matolcsi Ildikó szolgálatvezető a gyermekvédelmi és szociális jelzőrendszer intézményeinek kiküldött és visszaérkezett írásbeli beszámolókat elemezte (98 megkeresést küldtünk ki a szociális és gyermekvédelmi területen érintett kerületi intézményeknek, 38 jelzőrendszeri tag válaszolt).

Az alábbiakban rátérnék az éves jelzőrendszeri intézkedési tervre, ahol megismerhetik az előző év célkitűzéseinek megvalósulását és a jelenlegi vállalásainkat is.

I. Az előző évi intézkedési terv célkitűzéseinek megvalósulása

A 2021-es év nem tudta beváltani teljesen a hozzá fűzött reményeket a pandémia elhúzódása miatt, a terveink nagy része ugyanis a személyes találkozók növelését tűzte ki célul, valamint az egyes intézmények intenzívebb látogatását (pl. iskolák felkeresése). A múlt év igen felemásra sikerült, a személyes találkozások nem tudtak megvalósulni teljes mértékben, de a vállalásainkat 90%-ban teljesítettük.

Az iskolai-óvodai szociális segítők „jelenléte” az intézményekben híd szerepet játszott a Napraforgó Központ és a jelzőrendszeri tagok között. Köszönetet érdemelnek, hiszen ők akkor is ténykedtek a nevelési-oktatási intézményekben, amikor szó szerint bezárultak a kapuk!

A családsegítő és esetmenedzser kollégák helytállása példás. Nem hagytak senkit ellátatlanul. Igaz, a klasszikus értelemben vett családgondozás még mindig nem tért vissza korábbi medrébe - számos család hosszasan volt beteg - de dolgozóink kreatív megoldásokkal kerültek a kliensek közelébe – kerítésen keresztül, utcán ácsorogva érdeklődtek hogylétük felől, vagy telefonon keresztül folytattak segítő beszélgetést. A személyes ügyfélfogadás intézményünkben folyamatosan biztosítva volt.

Az intézkedési terv célkitűzéseiből megvalósult projektek

- a BFKH XVI.kerületi Hivatalának Gyámügyi Osztályának ügyintézőivel való találkozás
2021-ben egy szakmaközi megbeszélésre invitáltuk a szakembereket valamint a Napraforgó Központ családsegítőit, esetmenedzsereit
- az egyes intézmények újonnan kinevezett vezetőinek megismerése
2021 tavaszán bemutatkozott az Aranyhíd Gyermek Átmeneti Otthonának új vezetője, Kovács Eszter valamint az Újpest SZEI új vezetője, Mózer Péter.
- új, a lakosságot segítő szolgáltatások megismertetése
2021-ben szakmaközi megbeszélés során az Otthon Segítünk Alapítvány jött el bemutatni meglévő szolgáltatását. A meghívottak között volt a Szociális és Szociális Intézményi iroda, a Vezető védőnő, az Egyesített Bölcsöde vezető is.
- a szakemberek körében a Kábítószer Egyeztető Fórummal való együttműködés átkeretezését (részvétel a kerület Drogellenes Stratégiáját előkészítő tanulmányban)
- az Iskolai Közösségi Szolgálat (IKSZ) szervezését, működtetését, kapacitásainak bővítését
Az IKSZ program beindult, működik. Több iskola is érintett.
- a prevenciós tevékenységek fenntartását, működtetését, új formák megtalálását (Szünidei Napraforgós Napok, Vöröskereszt által szervezett tábor támogatása, a Kamaszklub újraindítása, a Kamasztábor folytatása, „Gondolkodó” nyári társasjáték tábor első alkalommal történő megvalósítása)

A Napraforgós Napok rendezvénye még mindig nagyon kedvelt az ügyfeleink körében, de folytattuk a korosztályonkénti megosztást. A Kamasztábor keretein belül így a tinédzser korosztályt foglalkoztatták a kollégák. A Kamaszklubot is újra tudták indítani a lelkes családsegítők. A „Gondolkodó” tábor nagy elégedettséggel töltötte el a társasjátékra nyitott kis ügyfeleinket.

II. Célkitűzések és vállalások a 2022-es évre

A jelenlegi járványügyi helyzetben a személyes találkozásokra épülő programokat megtervezzük és amennyiben lehetséges, meg is szervezzük!

Fontosnak tartjuk

- a szakmaközi megbeszélések szervezését több jelzőrendszeri szakember jelenlétével
- a szerhasználó fiataloknak programok szervezése (Tisztás Közösségi Tér bevonása)
- az anorexia témakörében foglalkozások tartása (gimnáziumokban, általános iskola felsőbb tagozatában)
- a szülők megsegítése szülői szerepeiknek biztosabb megélésében (szülőcsoport)
- a jelzőrendszer tagjainak ismeretterjesztő előadás a jelzőrendszeri szerepekről
- rajzpályázat a kerületi gyermekek számára „A hely, ahol jó lenni” címmel
- a válófélben lévő szülők megsegítésére csoportfoglalkozás (pedagógus, családsegítő, családterapeuta, pszichológus bevonásával)



Matolcsi Ildikó
Család- és Gyermekjóléti Szolgálat szakmai vezetője,
jelzőrendszeri felelős

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

2021. évi fenntartói átfogó értékelése



2022. április

Tartalomjegyzék

I. Dokumentációs rend.....	4
II. Tevékenység átfogó értékelése.....	6
II. a. Az intézménybe történő felvétel gyakorlata, a megkötött megállapodások tartalmi vizsgálata, szakmai szempontú elemzése	6
Az intézménybe történő felvétel gyakorlata.....	6
Megállapodás.....	6
II. b. Az intézmény feladatainak ellátására vonatkozó szakmai program megvalósulása	7
II. c. Az intézmény működésének általános feltételei, a tárgyi, a személyi, illetve a szakmai feltételek.....	9
Tárgyi feltételek.....	9
Személyi feltételek	11
Szakmai feltételek.....	13
II. d. A gondozási tervek hatékonysága, eredményessége	17
II. e. Az intézmény szerepe a helyi szociális ellátórendszerben, valamint az ellátotti szükségletek alakulásának ismert tendenciái	18

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

2021. évi fenntartói átfogó értékelése

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

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

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

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

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

I. Dokumentációs rend

A szolgáltatási hely adatai

Napraforgó Család- és Gyermekjóléti Központ

Bejegyzés szám: BP-0502/317-6/2016

Szolgáltatási hely által nyújtott és befogadott szolgáltatások adatai:

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

Alapító okirat

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

Bejegyzési engedély (Működési engedély)

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

Szervezeti és Működési Szabályzat (a továbbiakban: SZMSZ)

Az SZMSZ kötelező elemeinek alapját a Rendelet 5/B. §-a képezi, amely szerint tartalmaznia kell:

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

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

Az SZMSZ tartalma megfelel a jogszabályi előírásoknak.

Szakmai Program

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

Ennek részletes elemzését a II.b. pont tartalmazza.

Szabályzatok

A személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet (továbbiakban: Nmr.) 6. § (1) bekezdése szerint az Szt. 64. és 64/A. §-a szerinti szolgáltatásra a

Rendelet szabályait is alkalmazni kell. A Rendelet 5. § (1) bekezdése és az 1. számú melléklete tartalmazza a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények *kötelező* szabályzatait, melyekkel a Központ rendelkezik. Az egyes dokumentumok hatályosságának kezdete a zárójelben került feltüntetésre.

I. Az intézmény működésével összefüggő szabályzatok

1. *iratkezelési szabályzat (aktualizálás alatt)*
2. *érdek-képviselői fórum működésének szabályzata (2021.03.03.)*

II. Gazdasági szabályzatok

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

III. Műszaki ellátási szabályzatok

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

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

Az előző évi ellenőrzés során megállapítást nyert, hogy a tűzvédelmi szabályzat élet-, vagyon- és tűzvédelmi szempontok miatt aktualizálásra szorul. A jelenlegi ellenőrzés során megállapítást nyert, hogy a szabályzat felülvizsgálata, és a hatályos jogszabályoknak megfelelő átdolgozása megtörtént.

II. Tevékenység átfogó értékelése

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

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

Az intézménybe történő felvétel gyakorlata

Az ügyfelekkel több módon kerülhet kapcsolatba az intézmény:

- önként keresik fel az intézményt – a családsegítés esetében ez a jellemzőbb –,
- vagy jelzés érkezik a jelzőrendszer tagjaitól (a jelzés érkezhetsz a nevelési-oktatási intézménytől, bölcsődétől, Budapest Főváros XVI. Kerületi Önkormányzat Területi Szociális Szolgálatától (a továbbiakban: TERSZOC), egészségügyi szolgáltatótól, polgármesteri hivataltól, vagy a lakosságtól),
- vagy irányítottan, kötelező jelleggel (pl.: határozat alapján).

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

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

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

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

Megállapodás

Amennyiben a probléma indokoltá teszi, és a kliens elfogadja az együttműködésen alapuló családsegítést, a már említett nyomtatványokon kívül „Együttműködési megállapodás”-t ír alá, továbbá a kapcsolatfelvételt követő 15 napon belül az „Esetnapló” is kitöltésre kerül. Az NMr. 8. § (4) bekezdése alapján az esetnaplót a miniszter által meghatározott, a Szociális Ágazati Portálon (<https://szocialisportal.hu>) közzétett formában kell vezetni. Az „Esetnapló”-kat 3 havonta

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

Amennyiben a látókörbe került családban a gyermek veszélyeztettségére utaló jelek vannak, a gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, a gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról szóló 235/1997. (XII. 17.) Korm. rendelet (a továbbiakban: 235/1997. (XII. 17.) Korm. rendelet) 2. számú melléklet a „Gyermekeink védelmében” elnevezésű adatlaprendszer I. számú adatlap „T” – Törzslap is kitöltésre került 2021. május 13-ig. A 235/1997. (XII. 17.) Korm. rendelet 11. §-ának módosítása értelmében a család- és gyermekjóléti szolgáltatást, valamint a gyermekek átmeneti gondozását nyújtók a gyermek védelembe vételekor, előreláthatólag tizenöt napot meghaladó átmeneti gondozásakor, nevelésbe vételekor vagy ideiglenes hatályú elhelyezésekor a gyermek egészségügyi adatait a gyermekek és az ifjúság védelméért felelős miniszter által e célra rendszeresített formanyomtatvány szerinti „Egészségügyi lapon” kéri be a gyermek házi orvosától. A kormányzati portálon és a Szociális Ágazati Portálon közzétett formanyomtatvány tartalmazza a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (a továbbiakban: Gyvt.) 135. § (2) bekezdés a) pont aa), af) és ah) alpontja, b) pont bd) alpontja és c) pont cf) alpontja szerinti adatokat, melyeket a GYVR rendszerben is rögzíteni kell.

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

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

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

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

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

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

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

A fenti jogszabályok alapján a kötelező tartalmi elemek az alábbiak:

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

- a szolgáltató, intézmény nevét, székhelyét, telephelyét;
- az ellátandó célcsoport és az ellátandó terület jellemzőit;
- a szolgáltatás célját, feladatát, alapelveit, így különösen
 - a megvalósítani kívánt program konkrét bemutatását, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírását,
 - az intézményen belüli és más intézményekkel történő együttműködés módját,
- a feladatellátás szakmai tartalmát, módját, a biztosított szolgáltatások formáit, körét, rendszerességét, valamint a szolgáltatási típusnak megfelelően a gondozási, nevelési, fejlesztési feladatok jellegét, tartalmát, módját;
- az ellátás igénybevételének módját;
- a gyermekjóléti szolgáltató, intézmény szolgáltatásáról szóló tájékoztatás helyi módját;
- az igénybe vevők és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályokat;
- a szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültsége biztosításának módját, formáit,
- a nevelőszülői foglalkoztatási jogviszony és a helyettes szülői jogviszony egyes kérdéseiről szóló kormányrendeletben foglaltak szerinti
 - alkalmassági felülvizsgálat módját,
 - eljárásrendet a nevelőszülőt a gondozásában elhelyezett gyermek, fiatal felnőtt ellátására megillető juttatások elszámolásáról.

Az intézmény szakmai programja megfelel a rendeletekben előírt feltételeknek.

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

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

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

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

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

A feladat szakmai tartalma az alábbiakat foglalja magába:

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

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

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

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

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

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

Tárgyi feltételek

Az intézmény tömegközlekedéssel jól megközelíthető, parkolási lehetőség megfelelő. Az épületben az akadálymentes közlekedés részben megoldott, így a fogyatékkal élő vagy mozgásukban más okból korlátozott kliensek ellátása is biztosított. Az akadálymentesítés egy jelentős beruházás egyik fontos eleme volt, az intézmény épületének részleges felújítása keretében, mely az Önkormányzat Intézményfejlesztési Irodájának koordinálásával, önkormányzati forrásból valósult meg.

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

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

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

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

A Rendelet szerint: „4. § (2) Családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás esetében ki kell alakítani a) legalább egy olyan helyiséget, ahol csak a szolgáltatást nyújtó szakember és a segítséget igénylő személy, család vagy csoport tartózkodik, és folyamatosan biztosítottak a bizalmas beszélgetés körülményei, b) várakozóhelyiséget, c) az adminisztrációs és ügyintézési tevékenységhez külön helyiséget, ha több munkatársat foglalkoztatnak, és nem áll valamennyi munkatárs számára önálló helyiség rendelkezésre.”

A feladat ellátásához biztosított helyiségek:

8 db iroda (ebből 3 db vezetői iroda, 3 db családsegítő, 1 esetenedzseri szoba, 1 db a gazdasági tevékenység végzését biztosítja, 2 asszisztensi iroda), 1 db konferencia terem a prevenció programokra, esetkonferenciákra, reprezentatív eseményekre, 5 db kliensfogadó helyiség (segítő beszélgetés, pszichológus, jogász, fejlesztő pedagógus, mediáció számára).

Mindezek mellett az épület előtere váróként funkcionál, az épületen belül egy helyiség irattárként működik, az ingatlan melléképületében adományraktár üzemel. A dolgozók számára biztosított teakonyha és ebédlő helyiség. A nyári napi munkavégzés komfortosabb körülmények között történik, illetve az előtérben a várakozó ügyfelek is kellemesebben érzik magukat a felszerelt légkondicionáló berendezésnek köszönhetően.

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

A Cziráki utcai épület irodai célt szolgáló helyiségei elérték a maximális befogadóképességüket, ezt bővíteni csak a szintén az épületben működő bölcsőde rovasára lehetett volt, így az óvodai és iskolai szociális segítői munka bevezetésekor szükség volt egy telephely kialakítására, és az akkori 8 új munkatárs elhelyezésére a Centenárium Általános Iskola (1165 Budapest, Sasvár u. 101.) 3. emeletének két helyiségébe, amit az intézmény telephelyként kapott meg 2018 augusztusában. Ebből az egyik helyiség a munkatársak irodahelyiségéül szolgál, a másik a Centenárium Általános Iskolában szervezendő programok lebonyolítására. 2021-es évben a Szent-Györgyi Albert Általános Iskola (1161 Budapest, Csömöri út 20.) alsó tagozatosoknak fenntartott épületének átépítése miatt a Centenárium Általános iskola fogadta be az alsós tagozatosakat ideiglenesen. Így az óvodai és iskolai szociális segítő foglalkoztató termére is szükség volt. A 2021-es évben csak az irodát használhatták az óvodai és iskolai szociális segítő, akik már 10-en voltak. A hely zsúfoltság vált, hiszen a foglalkoztató helyiségből is át kellett tárolásra pakolni ideiglenesen. Az intézmény legégetőbb problémája a fluktuáció mellett a zsúfoltsága. Az intézmény szakmai létszámának jogszabályi szintre történő emelése indokolt lenne, de a mostani épületek miatt ez nem lehetséges.

Megfelelő eszközrendszerrel rendelkeznek: íróasztal, internet hozzáférés, számítógép, telefon, mobiltelefonok, fax, nyomtató, scanner, fénymásoló, zárható szekrény, munkavégzéshez szükséges bérlet. A számítógépes állomány fejlesztése a 2021-es év kiemelt területe volt. A GYVR bevezetésével a szkennelési feladatok jelentősen megnöttek, mivel a kliensek minden iratanyagát szkennelve kell az országos programba feltölteni. A 2021-es évben a meglévő nyomtatók átalakítására tett kísérletek nem sikerültek, mivel a nyomtatók olyan régiiek, hogy a szkennelés biztonsági előírásainak nem felelnek meg. Ezért az intézmény szkennelési kapacitásainak bővítése szükséges.

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

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

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

Személyi feltételek

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

b) Család- és gyermekjóléti központ	munkakör	fő	kerületre vetítve	Központ létszáma
	intézményvezető	1	1	1
4000 fő lakosságszámra (település/közös hivatalhoz tartozó települések) vetítve, vagy - ha ez magasabb létszámot eredményez - minden 25 ellátott családra 1 fő, de minimum 1 fő	családsegítő	1	18	11
7000 fő járási lakosságszámra vetítve, de minimum 3 fő azzal, hogy esetmenedzser esetében - ha ez magasabb létszámot eredményez - minden 50 ellátott családra 1 fő	esetmenedzser/ tanácsadó	1	10, 2	6,5
család- és gyermekjóléti központként	szociális diagnózist készítő esetmenedzser	1	1	1
10 000 fő járási lakosságszámra vetítve	szociális asszisztens (ajánlott létszám)	1	7,2	4
1000 fő köznevelési intézményben nyilvántartott gyermekekre vetítve	óvodai és iskolai szociális segítő	1	13	9

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

Az intézményben megbízási szerződéssel heti 4-4 órában jogász, klinikai szakpszichológus, illetve fejlesztőpedagógus is dolgozik. Őket a szakmai létszám meghatározásakor a tanácsadó munkakörbe kell beszámítani.

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

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

Az intézmény rendelkezik továbbképzési tervvel.

Az Nmr. alapján az óvodai és iskolai szociális segítőknek a munkakör betöltéséhez szükséges speciális képzést a foglalkoztatás kezdő időpontjától számított 2 éves határidőn belül el kell végezniük. A 2019. február 28-án foglalkoztatásban álló óvodai és iskolai szociális segítőknek 2021. január 1-jéig kellett volna elvégezniük a speciális képzést. Országos szinten tapasztalható volt, hogy a járványhelyzetre tekintettel méltányolható okokból a képzésen nem tudtak részt venni, így azoknak a határidőben történő elvégzése akadályba ütközött. Annak érdekében, hogy ezeknek a személyeknek a jogviszonya ne szűnjön meg, indokoltá vált a képzésekre irányadó határidőknek a veszélyhelyzet és az egészségügyi válsághelyzet időtartamával való meghosszabbítása, így az Nmr. 162. §-a és a 179. §-a módosításra került, mely alapján a képzést 2022. január 1-jéig kell elvégezniük.

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

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

A Központ munkatársai közül a szociális diagnózist készítő esetmenedzser munkakörben 1 fő foglalkoztatott van, aki szintén nem tudta teljesíteni a képzést, mivel az továbbra sem volt elérhető.

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

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

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

Szakmai feltételek

Nyilvántartás vezetés

Az intézmény a jogszabályokban kötelezően előírt nyilvántartásokat vezeti. A Szolgálat ügyfélnyilvántartást vezet a Szt. 20. §-a alapján. A nyilvántartás EXCEL formátumban történik, amely tartalmazza ugyanezen paragrafus (2) bekezdése szerinti, taxatív módon felsorolt kötelező tartalmi elemeket, melyek az alábbiak:

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

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

A GYVR vonatkozó törvényi szabályok 2020. július 1-jén léptek hatályba. A rendszerbe a gyermekvédelmi szakellátásban részesülő gyermekek adatait kellett rögzíteni. A gyermekjóléti és a gyermekvédelmi ágazat működésének átláthatósága, a hatékonyság javítása, a gyorsabb, hatékonyabb szakmai kommunikáció és feladatellátás érdekében, valamint az adminisztrációs terhek és a papíralapú kommunikáció csökkentését szolgálva a GYVR bevezetésre kerül a gyermekjóléti alapellátásban is. A gyermekjóléti alapellátásra vonatkozóan a GYVR működése jogi alapjainak megteremtéséhez a Gyvt. egyes rendelkezéseinek módosítása vált szükségessé, így ez az elektronikus felület tartalmazza a család- és gyermekjóléti szolgáltatás és a gyermekek átmeneti gondozása igénybevevőinek meghatározott adatait, itt kell dokumentálni a szociális segítő munkát. A felkészülési idő érdekében a vonatkozó rendelkezések 2021. március 1-jén léptek hatályba, a felület 2021. július 1-től nyílt meg, és lett teljes mértékben használható, viszont a tapasztalatok alapján el kell mondani, hogy sok hibával működik.

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

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

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

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

Ellátotti jogok érvényesülése

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

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

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

A lakosság tájékoztatása az igénybe vehető szolgáltatásokról, rendezvényekről folyamatos.

A családsegítés tevékenység szakmai tartalma

Az Szt., a Gyvt, a Rendelet, és az Nmr. alapján a Szolgálat az alábbiak szerint látja el a családsegítés tevékenységet:

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

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

- tájékoztatást ad szociális, a családtámogatási és a társadalombiztosítási ellátások formáiról, az ellátáshoz való hozzájutás módjáról, információt nyújt az önkormányzatnál igényelhető pénzügyi- és természetbeni ellátásokról;
- a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás megszervezését, hivatalos ügyek intézésben való közreműködést;
- szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást;
- szociális segítőmunkát a családban jelentkező krízis, működési zavarok, illetve konfliktusok megoldásának elősegítésére;
- szükség esetén közösségfejlesztő programokat, valamint egyéni és csoportos készségfejlesztést szervez,

- tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adósságterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékossgal élők, a krónikus betegek, a szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, a kábítószer-problémával küzdők, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek és családtagjaik részére tanácsadást (információt) nyújt;
- kríziskezelést;
- a családokon belül kapcsolaterősítést szolgáló közösségépítő, családterápiás, konfliktuskezelő mediációs programokat és szolgáltatásokat, valamint a nehéz élethelyzetben élő családokat segítő szolgáltatásokat biztosít.

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

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

Természetbeni segítségnyújtás – adománygyűjtés és közvetítés

Adományokat lakossági felajánlásból egész évben folyamatosan gyűjt az intézmény. Fontos feladat számukra a felajánlásoknak a klienskörbe tartozó családok közötti szétosztása. A nagy mennyiségű ruha adományokat egy különálló raktárhelyiségben tárolják. Ruhaosztást heti három alkalommal biztosítanak a kerületi rászoruló lakosok számára. 2021-ben – a járványügyi helyzetre való tekintettel a raktár kénytelen volt időszakosan bezárni, a ruha adományok átvételét szüneteltetni. A nagyobb értékű felajánlásokat (bútor, mosógép, TV, porszívó, stb.) közös döntés után juttatják el a rászoruló családok számára.

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

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

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

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

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

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

Speciális élethelyzetekkel kapcsolatos szolgáltatások részletezése

A speciális élethelyzetekkel kapcsolatos szolgáltatások különösen:

- *Adósságkezeléssel* segíti a hátralékot felhalmozó kerületi lakosokat. Kideríti a hátralék keletkezésének okait. Megoldást keres a problémára külső és belső erőforrások figyelembevételével, segít az ügyintézésben, figyelemmel kíséri a kliens további életvitelét.
- Együttműködik az *aktív korú munkanélküliekkel*, elhelyezkedésük segítése érdekében egyéni álláskereső tanácsadást végez. A munkanélküli kliensek álláshirdetésekre jelentkezhetnek, amihez biztosítják a telefonálás lehetőségét, önéletrajzírásban segítenek, az interneten is keresnek számukra munkalehetőségeket, valamint tarják a kapcsolatot a Budapest Főváros Kormányhivatala X. kerületi Hivatala Foglalkoztatási Osztályával (1105 Budapest, Kőrösi Csoma Sándor út 53-55.), illetve a zuglói Állás-LES Munkaközvetítő Irodával (1144 Budapest, Füredi park 6.).
- *Díjhátralékkal küzdő családok számára ügyintézészt biztosítanak.* Folyamatosan támogatják a hátralékot felhalmozó kerületi lakosokat. Megoldást keresnek a problémára külső és belső erőforrások figyelembevételével, segítenek az ügyintézésben, figyelemmel kísérik a kliensek további életvitelét. A gazdálkodási szokások racionalizálásában, munkakeresésben működnek együtt klienseikkel.
Az Önkormányzat Szociális és Szociális Intézményi Irodájától rezsihátralékot csökkentő rendkívüli települési támogatás igényléséhez nyújtott segítséggel, illetve a Hálózat Alapítvány (1117 Budapest, Budafoki út 107-109.) támogatásával a nagyobb összegű hátralékok megszüntetésére is reális lehetőségük volt és van a klienseknek.
- A *hajléktalanok* ellátása az Önkormányzat és a Magyar Vöröskereszt Budapest Fővárosi szervezete (1051 Budapest, Arany János utca 31.) között létrejött ellátási szerződés alapján valósul meg. Az intézménynek az utcai szociális munkásokkal nagyon jó, aktív a munkakapcsolat.
- A *hátrányos helyzetben lévők*et információnyújtással, tanácsadással segítik. Hátrányos helyzetben lévők többek között: a kábítószer problémával küzdők (melyhez a helyi Kábítószerügyi Egyeztető Fórumban vállalt tagsága is segíti az intézményt); a szenvedélybetegek; a fogyatékosokkal élők; a krónikus és pszichiátriai betegek; és egyéb kategóriába tartozó, szociálisan rászorult személyek és családtagjaik. Szükség esetén a különböző szolgáltatók vagy egyéb segítő intézmények felé közvetítik, irányítják klienseiket.
- Az Szt. szerint már nem kötelező feladat a *szociális információadás szolgáltatás*, de természetesen az intézmény kliensei számára továbbra is szükséges a szociális biztonság megteremtéséhez kapcsolódó ellátásokkal és szolgáltatásokkal kapcsolatos tájékoztatás biztosítása, hiszen ez a családsegítés egyik alapját képezi.
- *Környezettanulmányok készítése* a Gyámhivatal (pl.: gondnokság alá helyezés), kórház, vagy az Önkormányzat Szociális és Szociális Intézményi Irodájának felkérésére.

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

A szolgáltatások térítésmentesen állnak a lakók rendelkezésére.

Pénzügyi vonatkozások

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

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

II. d. A gondozási tervek hatékonysága, eredményessége

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

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

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

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

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

Vizsgálati módszer: dokumentumelemzés.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

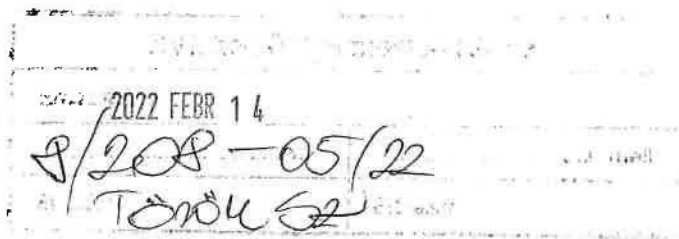
Ennek ellenére még mindig a köznevelési intézmények láttak el minket a legtöbb jelzéssel (31), kapcsolatunk az intézményeikkel a legaktívabbnak mondható. A személyes gondoskodást nyújtó szociális szolgáltatók - más család- és gyermekjóléti szolgálat, család- és gyermekjóléti központ- is gyakran küldtek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

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

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

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

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



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

IKTATÓSZÁM: 52/2022.

KELT: 2022.02.10.

TÁRGY: Beszámoló a kerületi bölcsődék éves tevékenységéről.

„Gyermekekkel foglalkozni minden bizonnyal a leghálásabb munka, ami a földünkön osztályrészünkről jutott, de saját tökéletességünket is ez mozdítja előre.”

/ Brunszvik Teréz/

Készítette: Tamás Jánosné
Intézményvezető

Tartalom

I. Bevezető	3
I.1. Az Intézmény adatai.....	3
I.2. A Bölcsődei ellátás	3
▫ Statisztikai adatok.....	4
▫ Szolgáltatások.....	4
▫ Étkezési kedvezmények kimutatása.....	5
▫ Sajátos nevelési igényű gyermekek ellátása	6
▫ A Bölcsőde kapacitásmutatói.....	<u>8</u>
II. A Bölcsődei felvétel tapasztalata.....	7
III. Működési feltételek.....	8
▫ Humánerőforrás.....	8
▫ Szakképzés-továbbképzés.....	<u>8</u>
▫ Személyi feltételek.....	9
▫ Tárgyi feltételek	9
▫ Fluktuáció	<u>10</u>
IV. Elért szakmai eredmények.....	10
▫ Nyílt napok, ünnepek.....	11
V. Bölcsődei élelmezés	12
VI. Karbantartás-felújítás.....	12
VII. Ellenőrzések.....	13
VIII. Az Intézmény kapcsolatrendszere	13

Tisztelt Képviselő Testület!

I. Bevezető

A kerületünkben a gyermekek napközbeni ellátását, gondozását a bölcsődés korú gyermekek esetében (20 hetes kortól-3 éves korig) a XVI. Kerületi Kertvárosi Egyesített Bölcsőde öt részlege biztosítja.

Intézményünk az ellátást igénybe vevő gyermekek életkorának megfelelő felügyeletet, gondozást, nevelést, foglalkoztatást, étkeztetést biztosít.

Az Intézmény az alapellátáson túl, nagy figyelmet fordít a másként fejlődő gyermekek fejlesztésére, melynek alapja a nyugodt, derűs légkör, az egyéni bánásmód, a gyermek igényeihez és fejlettségéhez igazodó tevékenységek biztosítása.

Nagy hangsúlyt fordítunk az egyéni bánásmódra, az önállóság elősegítésére, a gyermek kreativitásának kibontakoztatására.

Arra törekszünk, hogy a gyermekek bölcsődében töltött ideje során több időt tudjunk szentelni a gyermekek egyéni fejlődésére, egyéniességük kibontakoztatására.

Az alapellátási tevékenységen kívül az intézmény, szolgáltató tevékenységként napközbeni gyermekfelügyeletet, nyújtott nyitva tartást, este 20 óráig, vacsorával, otthoni gyermekgondozást, só terápiát, játékos gyermektornát, fejlődésvizsgálatot, tanácsadást, egyéni, komplex fejlesztést, kiscsoportos komplex képességfejlesztést, komplex, baba-mama muzsikát, valamint Alternatív napközbeni gyermek felügyeletet biztosít.

A kialakult járványhelyzet miatt az idei év eseményei a megszokottól eltérően alakultak, a szolgáltatásaink közül az időszakos gyermekfelügyelet vették igénybe a szülők.

Fokozott figyelmet fordítottunk a higiénés szabályokra. Az év során folyamatos ellátást biztosítottunk, nem volt nyári zárásunk, a nyár folyamán folyamatos volt a gyermekek ellátása.

A gyermekek adaptációja egész évben folyamatosan történt.

I.1. Az Intézmény adatai:

Megnevezés: XVI. Kerületi Kertvárosi Egyesített Bölcsőde

Székhely: 1165 Budapest, Centenáriumi sétány 5/a.

Levelezési címe: 1165 Budapest, Centenáriumi sétány 5/a.

Telefonszáma: 400-1263, 403-6203

E-mail címe: egyesitettbolcsode@gamesz16.hu

Honlap: www.bp16kertvarosibolcsodek.hu

I.2. A Bölcsődei ellátás:

A bölcsőde a családban nevelkedő 3 éven aluli gyermekek napközbeni ellátását, szakszerű gondozását és nevelését biztosító intézmény. Ha a gyermek a 3. évét betöltötte, de testi vagy szellemi fejlettségi szintje alapján még nem érett az óvodai nevelésre, a 4. évének betöltését követő augusztus 31-ig nevelhető és gondozható a bölcsődében.

Kerületünkben a Napsugár és Bóbita bölcsődékben biztosítjuk az eltérő fejlődésű gyermek nevelését és gondozását, a gyermek legfeljebb hatéves koráig.

Feladataink ellátásában 2021-ben is figyelembe vettük a bölcsődék számára kötelezően előírt szakmai, törvényi változásokat. A módszertani levelek útmutatásainak betartására törekszünk, valamint a minőségi munka fejlesztésére nagy hangsúlyt fektetünk.

📌 **Statisztikai adatok:**

2021-ban 231 nyitvatartási napon fogadtuk a gyermekeket, év végén az ellátott gyermekek száma 295 fő.

Éves feltöltöttség: 73 %-os volt.

A kialakult járvány helyzet miatt sok szülő a munkába állás időpontját kitolta, így sok esetben a felvételre a bölcsődei beszoktatás időpontja 2022 tavaszára tolódott.

📌 **Szolgáltatások:**

A járványhelyzet miatt a Napsugár Bölcsődében működő szolgáltatások az időszakos gyermek felügyelet kivételével szüneteltek.

Időszakos gyermekfelügyelet:

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

Az **időszakos gyermek felügyelet** szolgáltatást a kerület bölcsődéiben 1195 alkalommal, 8576 órában vették igénybe. A szülő, elfoglaltsága idejére néhány órára kérheti gyermeke felügyeletét, ahol gyermekeiket képzett szakemberek felügyeletére bízhatják, míg ügyeiket intézik.

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

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

✚ **Étkezési kedvezmények kimutatása 2021.01.01-2021.12.31-időszakban.**

2021 év	Étkeztetési napok száma	100 %-os normatív kedvezményben részesülők adagszáma	Normatív kedvezményben nem részesülők adagszáma	Étkeztettek adagszáma összesen
		négyzteri étkeztetésben részesül	négyzteri étkeztetésben részesül	négyzteri étkeztetésben részesül
január	20	2642	2467	5109
február	20	2226	2314	4540
március	11	1136	878	2014
április	14	1537	1252	2789
május	20	2874	2640	5514
június	22	3099	2854	5953
július	22	2300	2131	4431
augusztus	21	2177	1882	4059
szeptember	22	1804	1906	3710
október	21	1721	2175	3896
november	21	1890	2217	4107
december	17	1301	1621	2922
Összesen:	231	24707	24337	49044

A 2021 évben, a bölcsődei étkeztetésben jelentősen bővül a kedvezményben részesülők köre, több gyermek lett jogosult az ingyenes étkezésre. A gyermekétkeztetésben normatív kedvezményre jogosultak köre bölcsődei ellátás esetén az alábbiak szerint alakult: 50%-50%.

✚ rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesülők 100 %-os kedvezményben részesülnek, továbbá bővült a kedvezményezett köre

- ✚ három- vagy többgyermekes családokkal,
- ✚ a tartósan beteg vagy fogyatékos gyermek esetében,
- ✚ ahol a családban tartós beteg vagy fogyatékos gyermeket nevelnek az egészséges testvér is 100 %-os kedvezményben részesül,
- ✚ a szülő nyilatkozata alapján, amelyben az egy főre jutó havi jövedelem összege nem haladja meg a nettó minimálbér 130%-át.

✚ Sajátos nevelési igényű gyermekek ellátása:

2021-ben a Napsugár és Bóbita Bölcsődékben összesen 27 sajátos nevelési igényű gyermek gondozását, valamint 10 korai fejlesztésre jogosult gyermek nevelését, gondozását, integrációjának segítését végeztük.

A Bóbita bölcsődében integrált csoportban 8 SNI-s és 3 korai fejlesztésre jogosult kisgyermek fejlődését segítettük.

Intézményünk ellát különböző sérülésű gyermekeket: autizmus spektrum zavar, megkésett beszédfejlődés, egyéb gyermekkori szociális funkciózavar, csecsemő- és gyermekkori táplálkozási zavarok, valamint mozgás fejlődésében elmaradt gyermekeket.

A Napsugár Bölcsődében 19 sajátos nevelési igényű és 7 korai fejlesztésre jogosult gyermek gondozását, nevelését végeztük.

A gyermekek fejlesztését a Kerületi Pedagógiai Szakszolgálattal kötött együttműködési megállapodás alapján a logopédus munkatárs, valamint a bölcsőde gyógypedagógusai látták el. Munkájukat összehangolva, a gyermekek egyéni fejlődését figyelembe véve végezték.

A gyermekeink ebben a tanévben a gyógypedagógiai fejlesztés mellett minden esetben kaptak mozgásfejlesztést, valamint a szenzoros integrációt segítő fejlesztésben részesültek. A beszéd-fogyatékos gyermekek számára logopédiai ellátást is biztosítottunk.

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

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

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

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

- ✚ részleges integráció keretében az ép társak közösségébe való beilleszkedésének elősegítése
- ✚ szociális képességük fejlesztése, a kortárs csoport mintanyújtó szerepének kihasználásával

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

Fejlesztés gyakorisága: heti 2x

Heti 1x komplex gyógypedagógiai fejlesztés – gyógypedagógus végzi

Heti 1x nagymozgás és egyensúlyfejlesztés – konduktor végzi

A kisgyermeknevelők szerepe a korai fejlesztő munkában

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

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

✚ A Bölcsőde kapacitásmutatói:

2021-ben a működési férőhelyek száma 430 fő.

Bölcsőde megnevezése, címe:	Férőhelyek száma:
„Napsugár Bölcsőde” 1164 Budapest, Felsőmalom u 5-7.	136 fő
„Borostyán Bölcsőde” 1162 Budapest, Monoki u. 67.	40 fő
„Szivárvány Bölcsőde” 1163 Budapest, Cziráki u. 22.	52 fő
„Bóbita Bölcsőde” 1163 Budapest, Kolozs u.36.	80 fő
„Centi Bölcsőde” 1165 Budapest, Centenáriumi sétány 5/a.	122 fő

II. A Bölcsődei felvétel tapasztalata a 2021/2022-es nevelési évben:

A jelentkezők száma a 2021/2022-es nevelési évre: 253 fő volt, felvett gyermekek száma 216 fő, elutasított gyermekek száma 37 fő.

A gyermekek bölcsődei adaptációja folyamatos volt.

III. Működési feltételek

📌 Humánerőforrás:

Munkavállalói létszámunk 124,25 fő.

Alkalmazottaink béren kívüli juttatásait az Önkormányzat a költségvetésben biztosította.

Bölcsődéink nagy hangsúlyt fektetnek a munkahelyi környezet esztétikus kialakítására és a jó munkatársi kapcsolatok kiépítésére. Fontosnak tartjuk a bölcsődei munkavállalók egységként való együttműködését.

📌 Szakképzés-továbbképzés:

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

Képzések, továbbképzések (egyéni szakmai fejlődés biztosítása):

A szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi tevékenységet végző szakemberek számára kötelező a szakmai továbbképzés, melyet a 1993. évi III. Törvény szabályoz, a részletes szabályokat a 9/2000. (VIII.4.) SZCSM rendelet tartalmazza. Azok a szociális vagy gyermekvédelmi intézményben dolgozó, személyes gondoskodást végzők, akik az 1/2000.

(I.7.) SZCSM. rendelet, vagy tevékenységüket főállásban, munkaviszonyban, vagy közalkalmazotti jogviszonyban végzik, és a képesítési előírásoknak megfelelő szakképesítéssel rendelkeznek, továbbképzésre kötelezettek. 2018. július 1-ét követően a képzési ciklus az alábbira módosult: továbbképzési időszak 6 évről 4 évre. Felsőfokú végzettség esetén 80, egyéb szakképesítés esetén 60 továbbképzési pontot kell megszerezni. A kötelező továbbképzések tervezése a fentiek figyelembevételével, előre meghatározott ütemterv alapján történik.

Ezért a továbbképzések témáinak kiválasztásánál lehetőséget biztosítunk a kisgyermeknevelők érdeklődési körének és a legújabb, legkorszerűbb ismeretek figyelembevételével szervezzük meg a képzéseket.

A 2021-es évben 26 kisgyermeknevelő vett részt továbbképzéseken.

A bölcsőde keretein belül rendszeresek a belső továbbképzések is.

Szakmai felkészültség

- 📌 2016. január 1-től pedagógus életpálya kiterjesztése a bölcsődei szakdolgozókra, akik szakképesítésük mellett felsőfokú végzettséggel rendelkeznek.
- 📌 Az Nmr. 176 §-al egészült ki: bölcsődei dajka munkakör.

A továbbképzések lehetőségeinek figyelemmel kísérése a tagintézmények vezetőinek is fontos feladata, a belső továbbképzések szervezése, valamint az önképzés elősegítése. Különös figyelmet kell fordítani a pályakezdő kisgyermeknevelők gyakornoki idejének szervezésére, támogatására.

- 📌 A 8/2000. (VIII.4.) SzCsM rendelet szabályozza a személyes gondoskodást végző személyek adatainak működési nyilvántartásba vételét, a 9/2000. (VIII.4.) SzCsM rendelet pedig a személyes gondoskodást végző személyek továbbképzését határozza meg. Ezen rendeletek értelmében, a nyilvántartásba vett, szakképzett dolgozónak meghatározott számú kredit pontot kell gyűjtenie a 4 éves képzési ciklus alatt.

- ✚ 2018. január 1-től pedig, a vezetőképzés keretében a vezetői megbízás kezdetétől számított egy éven belül alapozó képzés teljesítésére, továbbá az alapozó képzés teljesítésének időpontjától számított két éven belül, majd ezt követően két évenként megújító képzés teljesítésére köteles minden vezető.
- ✚ Fontos az ezzel kapcsolatos szervezési, koordinációs feladatok megtervezése, hogy mindenki eleget tudjon tenni a rendelet előírásainak. Ez történhet akkreditációs képzésen való részvétellel vagy magasabb szintű szakképzés megszerzésével. Év végén kerületi viszonylatban a teljesített továbbképzési pontok összesítésre kerülnek, és a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatósággal való kapcsolattartást, a továbbképzések koordinálását, a lejelentési kötelezettséget a szakmai tanácsadó végzi el.

A szakmai munka minőségének emelése érdekében több kollégánknak vesz részt iskola rendszerű képzésben. Minden évben nő a diplomával rendelkező kisgyermeknevelőink száma, jelenleg 2 fő kisgyermeknevelő vesz részt főiskolai képzésben. A pedagógus életpálya modell bevezetése ösztönzőleg hat a kisgyermeknevelőkre a képzés, önképzés területén.

A végzettségnek és a munkakörnek megfelelőek a besorolások.

Intézményünk aktívan részt vesz gyakorlati helyet biztosítva kisgyermeknevelők képzésében. Az iskola hallgatói (50 fő) szakmai gyakorlatukat a Centi Bölcsődében töltötték. Ez idő alatt ismerték meg az intézmény, intézményvezető, bölcsődevezető, valamint kisgyermeknevelők által vezetett dokumentációkat, helyi sajátosságokat. Ebben az időben ismerkedtek meg a bölcsőde működésével, az intézményünk szabályzataival, az intézmény működését szabályozó jogszabályi háttérrel. Az előirányzott tematika szerint végezték a megfigyeléseket. Megfigyelési témakörök: Folyamatos napirend szervezése, napirend, munkarend egysége, udvarra való kimenetel szervezése, udvaron tartózkodás, önállóság, önellátás, fürdőszoba használat, szobatisztaság, játék tevékenység, ének-zene, a kisgyermeknevelők személye, megjelenése, társigazgatók kapcsolata, kommunikáció-metakommunikáció, család-kisgyermeknevelő kapcsolata, kommunikáció a bevétel, kiadás időszakában.

✚ Személyi feltételek:

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

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

✚ Tárgyi feltételek:

A bölcsődék gondozás-nevelés célja a gyermek testi-lelki harmóniájának, kiegyensúlyozott fejlődésének elősegítése. A bölcsődei nevelés-gondozás az érzelmi fejlődés, a szocializáció és egészséges életmód megalapozása. A személyi és tárgyi feltételek megteremtésével lehetőséget biztosítunk a kisgyermekeknek az önfeledt játékokra, nyugodt pihenésre, az egészséges életmód megalapozására. Az év során nagy hangsúlyt fordítottunk játszó eszközök, gyermek bútorok beszerzésére.

Az Intézmény arra törekszik, hogy minél ideálisabb környezetet teremtsen a gyermekek számára.

A bölcsődék épületét, játszóudvarát és egyéb helyiségeit a jogszabályi és szakmai előírások szerint alakítjuk ki, figyelembe véve a kisgyermekek létszámát, életkorát.

Nagy hangsúlyt fordítunk, arra, hogy a biztonság mellett a feltételek ideálisak legyenek és a bölcsődei nevelés, gondozás megvalósítását szolgálja.

A Bölcsődék tárgyi felszereltsége folyamatosan bővül, az elhasználódott játékok, bútorok cseréje folyamatosan biztosított. A tágas játszókertben telepített fajtékok és változatos mobil játékok biztosítják a gyermekek számára a felhőtlen játéklehetőséget.

A személyi és tárgyi feltételek megteremtésével lehetőséget biztosítunk a kisgyermeknek az önfeledt játékra, nyugodt pihenésre, az egészséges életmód megalapozására. Az év során nagy hangsúlyt fordítottunk játszó eszközök, gyermek bútorok beszerzésére.

A csoportszobák berendezése a gyermekek életkorának megfelelően vannak kialakítva.

A gyermekek játéktevékenységét színesítik a különféle kialakítású játszószarkok.

A játékkészlet kialakítása minden bölcsődében az egészségügyi és pedagógiai szempontok figyelembevételével történik.

Egészségügyi szempontok:

- Könnyen tisztántartható, fertőtleníthető.
- A balesetek elkerülése érdekében a gyermek korosztálynak megfelelő méretű és anyagú eszközök kerüljenek beszerzésre.

Pedagógiai szempontok:

- Minden tevékenységformához legyenek megfelelő játékszerek (manipuláció, konstruálás, utánozó-, szerepjáték, mozgásfejlesztő játék stb.).
- A játék színe, nagysága, formája keltse fel és tartsa ébren a gyermek érdeklődését.
- Több fajta lehetőségre lehessen felhasználni.
- Legyenek más nemzetek szokásait tükröző játékok.
- Játékválasztásnál legyen szempont a nemek közötti egyenlőség elvének betartása (a kislányoknak is legyen autó, a fiúknak is baba).

Elhelyezés:

- A gyermekek számára mindenoldalról megközelíthető játékpolicon, állandó helyen, gyermekek számára elérhető magasságban.
- Tárolóedényekben (kosarakban, dobozban, vödrökben, tálakban).
- Kisgyermeknevelő által elérhető polcon (felügyeletet igénylő játékok).
- Az alapjátékok minden csoportban megtalálhatóak legyenek, de ezen felül természetesen minden korosztály számára kielégítő minőségben és mennyiségben álljanak rendelkezésre.

📌 **Fluktuáció:**

A fluktuáció 2021-ben az előző évhez viszonyítva csökkent, az element kollégák között technikai és szakmai dolgozók is voltak.

IV. Elért szakmai eredmények

A kerületben a bölcsődék 2021-ben is elkészítették szakmai programjaikat, és annak megfelelően végezték tevékenységüket, megvalósították céljaikat.

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

Azt valljuk, a gyermek a családé és a legjobb helye a családban van. Mi olyan pluszt tudunk adni a családoknak és a gyermekeknek a képzett kisgyermeknevelőinkkel, és alkalmazott nevelési módszereinkkel, amely a gyermekek fejlődését, közösségi szocializációját segíti.

A kellemes bölcsődei légkör, a gyermek centrikus bánásmód, a változatos családi programok vonzerőt jelentenek és fokozzák a szolgáltatásunk iránti bizalmat.

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

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

Az egyéni bánásmód biztosítja a teljes odafordulást, megértést. Ezt csak személyi állandósággal, felmenőrendszerrel tudjuk elérni, amely a kisgyermeknevelő-gyermek kapcsolat elengedhetetlen része.

A bölcsőde nevelő-gondozó feladata, hogy minden gyermeket a korának, egyéni fejlettségi szintjének megfelelően a saját fejlődési ritmusa szerint segítsen át az eleve nehéz folyamatokon.

Az idei év során a gyermekekről vezetett adminisztráció egységesítése megtörtén. A Magyar Bölcsődék Egyesülete a csoportnaplókra egységesen elkészített dokumentáció vezetését javasolta.

A szaktanácsadó kiemelt figyelmet fordított a nyomtatvány vezetésének szakmai tanácsokkal való ellátására.

A gyermekek fejlődési naplójára külön készítettünk egy egységes füzetet, mely szintén a kisgyermeknevelők minden napi munkáját könnyítette meg.

Fontos és kiemelt feladatunk a családdal való együttműködés.

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

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

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

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

A tapasztalatok azt mutatják, hogy fokozatosan nő és a speciális szükségleteket igénylő gyermekek száma.

Megállapítható, hogy az intézményeinkben egyre több a fejlődésben (mozgás, beszéd) megtorpant gyermek száma, akiknek a lemaradása nem olyan fokú, hogy SNI-s státuszba kerüljenek, de velük is igen indokolt a korai fejlesztés mihamarabbi szakemberrel történő bevonása.

A szakmai tapasztalatok és a legfrissebb tudományos kutatások is egyértelműen alátámasztják, hogy korai fejlesztésnél nincs eredményesebben és hatékonyabban kifizetődő befektetés.

Nyílt napok, ünnepek:

Az elmúlt évben a kialakult járványhelyzet miatt a közös programjaink nagy része elmaradt.

A bölcsődék zártkörűen rendezték meg a gyermeknapot, a farsangot kis csoportokra lebontva vehettek részt a gyermekek. A programok során játékos, ügyességi tevékenységeket kínáltak fel a gyermekek részére, önfeledten, vidáman élvezték a gyermekek a programokat.

V. Bölcsődei ételmezés:

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

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

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

VI. Karbantartás-felújítás:

A 2021 évben is a költségvetés végrehajtását a gazdaságosság, hatékonyság figyelembevételével jellemezte, a működéshez szükséges legfontosabb eszközök kerültek beszerzésre.

Az öt bölcsőde készpénzigénylésein túl a kiadásokat igyekeztünk átutalással teljesíteni.

A 2021-es év során az intézmény működése finanszírozás szempontjából zavartalan volt.

Az intézmény a kialakult helyzet miatt folyamatosan figyelemmel kísérte a jogszabályi előírásokat, és e szerint járt el a működtetés során.

2021 évi költségvetés során az alább felsorolt kiadásaink voltak, mely a folyamatos működéshez és járványügyi védekezéshez szükségessé váltak:

- ✚ Folyamatos élelmiszer beszerzés,
- ✚ üzemeltetési-karbantartási kiadások,
- ✚ tisztítószer beszerzés, fertőtlenítők, maszkok beszerzése,
- ✚ kommunikációs szolgáltatások kiadásai,
- ✚ könyv-folyóirat beszerzés,
- ✚ irodaszer beszerzés,
- ✚ ágynemű anyag beszerzés,
- ✚ kis értékű tárgyi eszköz beszerzés,
- ✚ zsírfogó tisztítása a Centi, Napsugár Bölcsődében,
- ✚ napirendi táblák beszerzése Napsugár Bölcsődébe,
- ✚ szivárvány bölcsődébe 2 db szülői fotel beszerzése,
- ✚ kanapé beszerzés Centi bölcsődében,
- ✚ konyhai eszközök, üzemi konzervnyitó, ipari botmixer, aprítógép beszerzés, edények vásárlása, gyermek edények / tányér, pohár készlet/ beszerzése,
- ✚ tálalókocsi és szállítóocsi beszerzés,
- ✚ az öt Bölcsőde részére játék beszerzés,
- ✚ 2 db Laptop, 1 db nyomtató beszerzése,
- ✚ szoftver beszerzés,
- ✚ fejlesztő szoftver Napsugár bölcsődébe,
- ✚ gyermek asztal és szék,
- ✚ etetőszékek beszerzése,
- ✚ gyógyszeres szekrény beszerzése,
- ✚ játéktároló polcok beszerzése,
- ✚ Szivárvány, Centi Bölcsődékbe szőnyeg beszerzés,
- ✚ 2 db íróasztal beszerzés,
- ✚ 3 db árnyékoló terasz fölé,
- ✚ az öt bölcsőde víztisztító szűrő csere,

- ✚ érintésmentes fertőtlenítő adagolók beszerzése,
- ✚ beépített szekrény beszerzése,
- ✚ kerti fémház beszerzése,
- ✚ speciális lámpaburák cseréje Napsugár bölcsődében.

Az intézmény telephelyeinek karbantartására, állagmegóvására sokat kell fordítani. Az épületek régiek, ebből adódóan folyamatos felújításra szorulnak. Az eszközök, gépek, berendezések pótlása folyamatosan történik, figyelembe véve elhasználásukat.

A csoportszoba árnyékolása miatt redőnyök kiépítése megtörtént a Szivárvány Bölcsődében, a Centi Bölcsőde 1 irodai helyiségben linóleum csere megtörtént, valamint a Borostyán bölcsődében tálalókonyha és konyha falburkolat cseréje is.

Áttekintve az intézmény 2021 évi költségvetésének teljesítési adatait megállapítható, hogy az eredeti előirányzathoz képest a bevételek csökkentek, míg a kiadások arányosan teljesültek.

VII. Ellenőrzések

A helyi szakmai program működésének, ellenőrzésének rendszere

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

- ✚ A szakmai program és az éves munkaterv végrehajtásának ellenőrzése.
- ✚ Éves tervezés tematikus foglalkozási áganként (technikai, kisgyermeknevelői, élelmezéssel kapcsolatos tevékenységek ellenőrzése).
- ✚ Lebontás – havi /egyéni fejlesztések,
- ✚ Negyedévenkénti konyhai raktár ellenőrzésekre is sor került.
- ✚ Folyamatos ellenőrzések voltak: munka és tűzvédelmi dokumentáció, kártevő irtással kapcsolatban.
- ✚ Kisgyermeknevelők adminisztrációjának /csoportnaplók, fejlődési napló, üzenő füzet, valamint gyermek egészségügyi törzslapjának/ ellenőrzése.
- ✚ A felvételi naplók és a gondozással, neveléssel, fejlődéssel kapcsolatos adminisztráció folyamatos szabályszerű vezetésének ellenőrzése.
- ✚ Nagy hangsúlyt fordítunk a gyakornokaink szakmai tevékenységük támogatására.

2021 évben a bölcsődékben folyamatosak voltak az ellenőrzések, mely kiterjedt az élelmezésre, szabadságokra, a kisgyermeknevelők szakmai tevékenységére.

VIII. Az Intézmény kapcsolatrendszere:

Fenntartói szinten:

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

Hatósági, ellenőrzési szinten:

- ✚ NÉBIH

Gyermekvédelmi szinten:

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

Továbbképzési szinten:

- ✚ Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet (Budapest),
- ✚ Szakképző iskolák.

Társintézmények szintjén:

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

Érdekképviseleti szinten:

- ✚ Közalkalmazotti Tanács,
- ✚ Szülői Érdekvédelmi Fórum.

Szülőkkel gyakorolt partnerkapcsolati formák:

- ✚ Szülőcsoportos beszélgetés,
- ✚ Szülői értekezlet,
- ✚ Nyílt napok,
- ✚ Ünnepek.

Szülői Fórum:

Minden bölcsődében működik Szülői Érdekvédelmi Fórum.

A Fórum tagjai az adott részleg szakmai programjába betekintést nyerhettek.

Napraforgó Család és Gyermekjóléti Központ:

2021 évben az Egyesített Bölcsőde intézményei, aktívan részt vettek, folyamatosan együttműködtek a Napraforgó Család- és Gyermekjóléti Központ munkatársaival.

A bölcsődék jelzőrendszeri kötelezettségüket folyamatosan ellátták.

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

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

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

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

Kérem beszámolómm elfogadását.



Tamás Jánosné
Tisztelettel: Tamás Jánosné
Intézményvezető



Ujpest Önkormányzatának Szociális Intézménye
„Aranyhíd” Gyermek Átmeneti Otthona
1042 Budapest, Hajnal u. 15
Tel.: 369-4107
E-mail: gyao@ujpestszi.hu
www.ujpestszi.hu

6.sz. melléklet

Iktatószám: GYÁO/V/ 32 /2022.
Tárgy: 2021. évről szóló szakmai beszámoló

Budapest Főváros XVI. Kerületi Polgármesteri Hivatal
Szociális és Szociális Intézményi Iroda
Müller Kinga irodavezető részére

1163 Budapest, Havashalom u. 43.
mullerkinga@bp16.hu

Tisztelt Müller Kinga Irodavezető Asszony!

Hivatkozva a Budapest Főváros XVI. kerületi Önkormányzattal kötött ellátási szerződésre, valamint a 2022. január 14-én e-mailben küldött megkeresésre válaszolva az „Aranyhíd” Gyermek Átmeneti Otthonának 2021. évi feladatellátására vonatkozóan a következőkről tájékoztatom:

Az „Aranyhíd” Gyermek Átmeneti Otthonát a gyermekek védelméről és gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény értelmében Újpest Önkormányzata hozta létre olyan 3-18 éves korú gyermekek befogadására, akik ellátása átmenetileg valamilyen ok miatt családon belül nem megoldható, illetve ellátás és felügyelet nélkül maradtak vagy veszélyeztetett élethelyzetben vannak. A Gyermekotthon a Család- és Gyermekjóléti Központokkal együttműködve segítséget nyújt a gyermek családba való visszatéréséhez, ennek megghiúsulása esetén a gyermek számára legmegfelelőbb megoldás megkereséséhez, melynek szakmai támogatását az intézmény egyben a küldetésének is tekinti.

Ellátási kötelezettséggel ellátott terület: Budapest Főváros IV. kerület közigazgatási területe.

Szerződés keretében ellátott terület: Budapest Főváros XVI. kerület, Budapest Főváros XVI. kerület és Fót közigazgatási területe.

Férőhelyek száma: 24 fő, melynek keretében a gyermekotthon egységes szakmai irányítás mellett két, egyenként 12 fős gyermekcsoporttal működik.

A szakmai feladatellátást érintően 2021. december 14. napjától Kovács Mónika Krisztina látja el a gyermekotthon, mint szakmai egység vezetését.

1. Gyermekvédelmi problémák az elmúlt év során

A gyermekek veszélyeztetettségét nehéz egyetlen tényezőre visszavezetni, számos szociális, gazdasági, politikai és környezeti tényező együtteséből születik, így összetett problémaként azonosítható. A hozzánk forduló krízishelyzetben lévő családok esetében legtöbbször összetett tényezők eredményezik a bekertülés indokát, gyakran együtt és külön-külön is több problémát is hordoznak a szülők és a gyermekek egyaránt.

Az elmúlt év során az elhelyezés indoka főként a családi konfliktusok, elégtelen lakhatási körülmények, illetve szülők életvezetési problémáiból adódtak.

A nehézségekkel való megküzdés tudatosságot, célorientáltságot, kitartást, változtatásra való nyitottságot és rengeteg erőfeszítést igényel a család részéről, azonban a készségek terén hiányosságokat tapasztalunk: alacsony iskolázottság, alulszocializáltság, a szükséges modellek hiánya, kudarckerülő magatartás és támogató kapcsolatok hiánya.

Az ellátás igénybe vételét – sok esetben a gyermekjóléti szolgálat tanácsára – általában a szülő kezdeményezi. Az átmeneti gondozás megkezdését követő egy hónapon belül minden gyermek számára elkészítjük a gondozási- nevelési tervet, amelybe lehetőség szerint bevonjuk a családdal kapcsolatban álló szakembereket is: családsegítőt, esztanácsadót, gyámhivatalt, pedagógusokat, kezelőorvosokat. Minden esetben részt vesz a tervezés folyamatában a szülő vagy törvényes képviselő, illetve életkorának megfelelő szinten a gyermek is.

A problémák komplex feltárását követően segítjük a szülőt olyan célok megfogalmazásában, amelyek szükségesek ahhoz, hogy a család újra önállóan tudjon működni. Meghatározzuk az együttműködés alapjait, amelyet egy írásbeli megállapodásban is rögzítünk, a feladatokat kisebb lépésekre bontjuk és lehetőség szerint napi kapcsolatot tartunk a szülővel, amely során törekszünk a szülői kompetenciák fejlesztésére.

A segítő beavatkozás megtervezését és végrehajtását különböző külső és belső, objektív és szubjektív tényezők befolyásolják.

Hajléktalanság, elégtelen lakhatási körülmények

A családok jelentős része elégtelen lakhatási körülmények vagy lakhatás elvesztése, nem lakás céljára szolgáló helyen való élés miatt kéri a gyermek átmeneti otthonban való elhelyezését. A szülők ilyenkor rokonoknál, ismerősöknél vagy hajléktalanellátó intézményekben laknak egy ideig, ahol a gyermekekkel való közös elhelyezés nem lehetséges. Ha a szülő motivált problémájának megoldásában, akkor rövid időn belül törekszik arra, hogy gyermekét a családba visszavigye, lehetőségként jelenik meg a családok átmeneti otthonában történő közös elhelyezés. Egyes családok a problémák okozta túlterheltség, kilátástalanság miatt megkönnyebbülnek, hogy a gyermek ellátásával járó terhektől akár ideiglenesen is, de megszabadulhatnak. Hosszú távú terveik általában nincsenek, gyermekükkel ritkábban tartanak kapcsolatot, ígéreteiket általában nem tartják be, ezzel is tovább növelve a gyermekek bizonytalanságát, belső feszültségét, amelyek akár fizikai vagy pszichés tünetként is megjelenhetnek.

Jövedelem

A gyermekek átmeneti otthonában élők családjára az alacsony jövedelem, szegénység jellemző. A rendelkezésünkre álló adatok alapján az általunk ellátott családok egy főre jutó havi rendszeres jövedelme nem érte el a nyugdíjminimum összegét, ezért ők térítésmentesen vehették igénybe intézményünk szolgáltatásait. Sok esetben a családok egyetlen rendszeres bevételi forrása a gyermekek után járó támogatásokra korlátozódott.

A szülők munkaerő-piaci pozíciója bizonytalan, ingatag munkaviszony, ezzel összefüggésben bizonytalan élethelyzet és tervezhetetlen jövő jellemzi helyzetüket. A szülők jelentős része alacsony iskolai végzettséggel rendelkezik, szakképzettségük nincs és korábbi negatív tapasztalataik vagy a szülőktől látott minta alapján nehezen motiválhatóak munkakeresésre, rendszeres munkavégzésre. A bizonytalan bevételek miatt a családoknak jellemzően nincs kialakult jövedelem-felhasználási stratégia.

giája. A gyermekek teljes körű ellátása mellett a gyermekek átmeneti otthona szükség szerint adományok szervezésével, támogatások felkutatásával és közvetítésével is segíti a családokat.

A család működésének zavarai

A szülők gyakran kérik gyermekük felvételét az intézménybe a gyermek kezelhetetlen viselkedése miatt: pl. igazolatlan iskolai mulasztások, családi és iskolai konfliktusok, magatartászavar, beilleszkedési zavar, agresszív és esetleg önsértő viselkedés.

A gondozás megkezdését követő rövid időn belül kirajzolódnak a család összetett működési zavarai, mint a családon belüli kommunikációs zavar, családon belüli játszmák, a szülők párkapcsolati problémái, a családtagok közötti konfliktusok, a gyermek elhanyagolása, anyagi problémákból következő frusztrációk. A gyermek viselkedésében jelentkező zavarokat tünetként értelmezzük és igyekszünk az ellátásokat úgy megszervezni, hogy a család egészére kiterjedjen. Fontosnak tartjuk, hogy a gyermekek kiegészítő terápiás ellátásban is részesüljenek, amelyek intézményen kívül valósulnak meg, általában a Család- és Gyermekjóléti Központok segítő együttműködésével. Gyakran nem könnyű a családokat megnyerni a közös munkára, terápiában való részvételre, hiszen velük „nincsen semmi baj” és a mentális és életvezetési segítségkérés sem szerepel az eszköztárunkban.

A gondozási folyamat során kitűnik, hogy a szülők eszköztelenek a gyermeknevelés és nagyon gyakran az életvezetés terén is. Sok esetben az energiáikat teljesen lekötik az anyagi problémák, a munkavállalás nehézségei és a megélhetési problémáikkal való napi szintű megküzdés, ezért nem marad elég idejük és türelmük a gyermeknevelésre. Gyakran szélsőségekre hajló nevelési attitűdök jellemzik őket, túlzottan megengedőek vagy szigorúak, túlzott büntetést alkalmaznak, vagy gyermekeiket magukra hagyják, nem állítanak fel kereteket és szabályokat. Az emiatt kialakult viselkedési reakciókat, megjelenő agresszivitást nem tudják kezelni, ezért még inkább eltávolodnak gyermeküktől, őket hibáztatják a családi problémák kialakulásáért.

A gyermekek átmeneti otthonának fontos feladata, hogy észlelve ezeket a problémákat segítse a szülőket a szülői kompetenciájuk fejlesztésében.

Rendszeres szülőkonzultációk alkalmával tájékoztatást és tanácsadást nyújtunk a szülőknek a gyermekek életkorából fakadó viselkedési sajátosságairól, javaslatot adunk egyes nevelési helyzetek megoldására. Fontosnak tartjuk, hogy a gyermeket érintő gondozási tevékenységbe bevonjuk a szülőket, eközben egy másfajta mintát adjunk a gyermek nevelésében, vele való kommunikációban, közös tevékenységekben.

Egyéb tényezők

A család működési zavara háttérben állhat a szülő pszichés problémája, személyiségzavara vagy szenvedélybetegsége. Az ilyen problémákkal küzdő szülővel való együttműködés nagyon nehéz, mert sajátos nézőpontból látják a helyzetet, gyakran nincs betegségtudatuk, alacsony együttműködési szint jellemző rájuk. Viselkedésük gyakran támadó, agresszív, ezért a szakemberek által nehezen megközelíthetőek. A támogató kapcsolatok hiányában magukra maradnak problémáik megoldásában, ami még tovább súlyosbítja a helyzetet. A felvételt sok esetben a gyermek igazolatlan iskolai mulasztása, beilleszkedési zavara vagy agresszív viselkedése indokolja. Ezekben a családokban gyakran a gyermek vállalja a szülői szerepeket, vagy könnyen irányítja a szülőt a saját igényei kielégítése érdekében. Ilyen esetekben szorosan támogató szolgáltatói háttérre van szükség, ami fel tudja vállalni a szülői szerep esetleges pótlását és megtartja a jól funkcionáló részeket. Ilyen támogatás

hiányában az intézmény sem tud hatással lenni a kialakult családi dinamikákra és ezért nem következik be változás a gyermek helyzetében sem.

A gyermekek átmeneti otthonában ellátott gyermekek élettörténetében a bántalmazás különböző típusaival is találkozhatunk: verbális, lelki, fizikai és szexuális bántalmazás egyaránt előfordul. A verbális és a fizikai bántalmazás viszonylag könnyebben felismerhető és rövidebb idő alatt fény derül rá, a lelki bántalmazás és a szexuális abúzus viszont akár hosszabb ideig is rejtve maradhat. Az abúzust átélt gyermekek ellátása különösen nagy figyelmet igényel a szakemberek részéről is, hiszen ezekben az esetekben különösen hangsúlyossá válik az átmeneti otthon feladata egyrészt a biztonság nyújtásában, másrészt a további traumatizálódás megelőzésében és az átélt traumák feldolgozásának elősegítésében is.

A bántalmazást átélt gyermekek esetében fokozott nehézséget jelent az átmeneti gyermekotthoni ellátásában, ha a bántalmazó maga a szülő/törvényes képviselő.

Vannak esetek, amelyek során a gyermekek átmeneti otthonában tartózkodás idején válik egyértelművé, hogy a gyermek nem gondozható alapellátás keretében, hanem egyéb gyermekvédelmi intézkedés pl. nevelésbe vétel látszik indokoltnak. Ezekben az esetekben célszerű lenne, ha a gyermek a nevelésbe vételi eljárás hatósági lefolytatásának időtartama alatt az intézményben maradhatna, mert így csökkenthető lenne a gondozási helyváltásból fakadó lelki megterhelés mértéke és a további traumatizálódás esélye is.

2. A gyermekek átmeneti otthona működésének alapelvei

A gyermekek átmeneti gondozása érdekében a gyermek testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődését elősegítő, az életkorának, egészségi állapotának és egyéb szükségleteinek megfelelő étkeztetéséről, ruházattal való ellátásáról, mentálhigiénés és egészségügyi gondozásáról, neveléséről, lakhatásáról teljes körű ellátás keretében kell gondoskodni.

Az ellátást a szülői felügyeletet gyakorló szülő vagy más törvényes képviselő kérelmére ideiglenes jelleggel, teljes körű ellátással kell biztosítani.

Az otthon célja, hogy szervesen illeszkedve a kerület gyermekvédelmi rendszerébe speciális és otthon pótló segítséget nyújtson a gyermekvédelmi alapellátás keretében a gyermek gondozásának időszakos átvállalásával. A gyermekotthon a Család- és Gyermekjóléti Központ családsegítőivel/esetmenedzsereivel együttműködve segítséget nyújt a felmerülő problémák feltárásában és azok megoldásában.

2.1. A gyermekotthon szolgáltatásai

2.1.1. A gyermekotthon rendszeres szolgáltatásai

- Szabadidős programokon való részvétel biztosítása. A gyermekek érdeklődési körének és képességeinek megfelelően alkalmanként különböző programok szervezése.
- Heti egy alkalommal kézműves foglalkozáson való részvétel. Az adott évszakra jellemző kreatív tevékenységek folytatása.
- Klubfoglalkozásokon való részvétel. Szabadidejük hasznos eltöltésére különböző lehetőségek kínálása, valamint hely biztosítása ezekhez.
- Szükség esetén fejlesztő pedagógiai tanácsadó szolgáltatáshoz való hozzájutás elősegítése.

- Pszichológiai tanácsadás biztosítása, a szakember tanácsadó segítségével igényt tarthat a gyermek vagy szülője is.
- Az otthon családgondozója által ügyintézési tanácsadás, mentálhigiénés segítségnyújtás a nehéz helyzetben lévő családoknak.
- Szükség esetén az önálló közlekedésre nem képes gyermekek saját gépkocsival történő szállítása az óvodába, oktatási intézménybe.
- Gyermekorvosi ellátás biztosítása: heti vizit, szükség esetén betegellátás, higiénés ellenőrzés, étlap ellenőrzés.
- Védőnői tanácsadás, konzultáció biztosítása.
- Dietetikus tanácsadás.

2.1.2. A gyermekotthon időszakos szolgáltatásai

- Kerületi és fővárosi rendezvényeken való részvétel.
- A nyári szünidő alatt a gondozott gyermekek táboroztatása, továbbá kirándulások megszervezése.
- Ünnepek, rendezvények tartása (farsangi ünnepség, pünkösöd, húsvét, gyermeknap, mikulás, karácsony).
- Egészségügyi prevenciós előadások, egészségnevelés.
- Bűnmegelőzési felvilágosító előadások.
- Életkezdési felkészítő tanfolyam kamaszoknak (háztartásvezetési, főzési alapismeretek megszerzése, banki ügyintézés megtanítása, okmányok beszerzésének ügyintézése, stb.)
- Egyéni foglalkozások biztosítása sajátos nevelési igényű gyermekeknek a tanulásban, vagy magatartási problémák leküzdésében.


3. Részletes tájékoztatás a 2021. évi gondozási napokra vonatkozóan

2021. év	I.	II.	III.	IV.	V.	VI.	VII.	VIII.	IX.	X.	XI.	XII.	Gondozási napok száma 2021. évben összesen
K. A. (2005.03.03.)	31	5+17	31	30	31	30	31	31	30	31	30	31	359
V. Z. Cs. (2012.06.04.)								14	30	31	30	31	136
GYÁO XVI. KER. ÖSSZ.:	31	22	31	30	31	30	31	45	60	62	60	62	495

Budapest, 2022. február 16.


 Mózser Péter
 igazgató

Tisztelettel:


 Kovács Mónika Krisztina
 szakmai egység vezető



Újpest Önkormányzatának Szociális Intézménye Központi Igazgatás

1042 Budapest, Deák Ferenc u. 93.
Tel.: 231-6010, 231-0000 Fax: 390-4370

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

ikt.sz.:
ügyintéző: Bruzsa Melinda
gazdasági vezető
tel: 231-6015
tárgy: **2021. évi gazdálkodói jelentés**

Müller Kinga
Humán Ügyosztály
Irodavezető Asszony
részére

Tisztelt Irodavezető Asszony!

Az Ellátási Szerződésben foglaltak szerint megküldjük Önök részére a 2021. év gazdálkodásáról elszámolásunkat szíves felhasználás céljából.

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

Személyi juttatás (bér):	4.512.631.-
Közlekedési költségtérítés:	5.626.-
Megbízási díj	30.000.-
SZEMÉLYI JUTTATÁSOK ÖSSZESEN:	4.548.257.-
Szociális hozzájárulási adó	690.748.-
JÁRULÉK ÖSSZESEN:	690.748.-
Dologi kiadások	1.116.164.-
1.) Szakmai anyagok	
Gyógyszer beszerzés	3.111.-
2.) Üzemeltetési anyagok	89.207.-
3.) Szolgáltatások	
Telefón	3.658.-
Internet	14.780.-
Vásárolt élelmezés	240.169.-
Közüzemi díjak	279.642.-
Karbantartás, kisjavítás	121.335.-
Szakmai és egyéb szolgáltatás	44.086.-
4.) Egyéb dologi	
Áfa	252.237.-
Egyéb dologi	1.133.-



**Újpest Önkormányzatának Szociális Intézménye
Központi Igazgatás**

1042 Budapest, Deák Ferenc u. 93.
Tel.: 231-6010, 231-0000 Fax: 390-4370

Zsebpénz 66.805.-

Beruházás 14.332.-
Felújítás 637.052.-

KIADÁS ÖSSZESEN: 7.006.551.-


Normatíva 2 fő részére: 886.054.-
Bevétel XVI. kerülettől: 4.205.400.-

BEVÉTEL ÖSSZESEN: 5.091.454.-

1 fő 1 napi bevétele: 6.975.-
1 fő 1 napi kiadása: 9.598.-

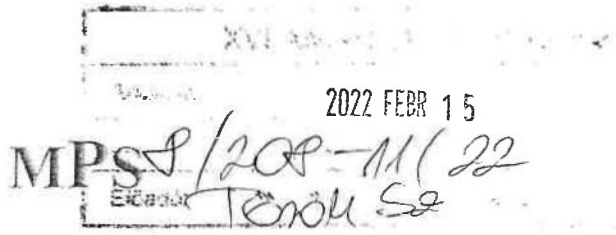
Budapest, 2022. február 16.

Tisztelettel:


Mózser Péter
igazgató



Kapják: Címzett
Irattár



**A MAGYAR PROTESTÁNS SEGÉLYSZERVEZET
CSALÁDOK ÁTMENETI OTTHONA
SZAKMAI BESZÁMOLÓ
2021. évről**

**BUDAPEST FŐVÁROS XVI. KERÜLET KÉPVISELŐTESTÜLET
RÉSZÉRE**

Az ellátásba került családok főbb statisztikai jellemzői

Az év során 90 fő (33 felnőtt, 57 gyermek) ellátását biztosítottuk. Az otthonba kerülést döntően maguk a szülők kezdeményezték (22 eset), nyolc esetben a család és gyermekjóléti szolgálat, három esetben más intézmény. A szolgáltatási szükségletet 49% (36 fő) a szülők életviteli problémái, 35% (26 fő) a családon belüli konfliktus, 13% (10 fő) esetében a rossz lakáskörülmények, és két esetben a gyermek magatartási problémái indokolták.

Budapest XVI. kerületéből az év során két család (10 fő) vette igénybe a szolgáltatást. Mindkét család a Napraforgó Család- és Gyermekjóléti Központ javaslatára került gondozásba. Az ellátás szükségességének közvetlen indoka a lakhatási krízis. Az egyik család a korábbiakban rokonoknál, nagyon zsúfolt körülmények közül, a másik albérlétekből költözött intézményünkbe. A lakhatási krízis mögött mindkét esetben elhúzódó szociális, családi válság volt jelen. Az otthonba kerülés előtt családlátogatás keretében ismerkedtünk meg az érintettekkel, majd meghívtuk őket egy intézményi látogatásra, ahol bemutattuk az otthon működési rendjét. A beköltözést a családok szállításával segítettük.

I. Az intézmény célkitűzése

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

II. A szolgáltató tevékenység alapelvei

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

Az intézmény által nyújtott szolgáltatásokat olyan módon szervezzük, hogy az ne sértse a családok autonómiáját. A segítségnyújtást minden esetben a kliensi szükségletek határozzák meg. A családok működésébe csak nagyon indokolt esetben avatkozunk be. (Amennyiben az sérti mások életvitelét, vagy a házi rendben meghatározott előírásokat) Tiszteletben tarjuk lakóink kultúráját, érték és normarendszerét. Nyitottak vagyunk valamennyi problémájuk megoldásának segítésére. A gondozott családok érdekében együttműködünk mindazon szervezetekkel, magánszemélyekkel, akik hozzájárulnak a reintegráció sikeréhez.

III. Az intézmény működése

A 2021 évi működésre is befolyást gyakorolt a vírushelyzet. Alkalmazkodni kellett a gyermekintézmények számára előírt szabályokhoz (Pl. látogatási tilalom, kijárási korlátozás, higiéniai szabályok, stb). Továbbra is többlet feladatot okozott a gyermekek napközbeni felügyeletének biztosítása. Nagyobb figyelmet kellett fordítani a gyermekek tanulásának segítésére. Több szülő veszítette el munkahelyét, az így kieső jövedelmet kellett pótolni. A bezártság megviselte a szülőket és a gyermekeket is. Ez több konfliktushelyzetet teremtett, a mentálhigiénés segítségnyújtás nagyobb kihívást jelentett a munkatársak részére.

1. Az intézménybe történő felvétel

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

2. Az intézményben végzett gondozási tevékenység

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

- A folyamatos munkavállalás elősegítése.
- A kikerülési motiváció fenntartása, elő-takarékossági programban való részvétel szorgalmazása.
- A családok belső erőforrásainak feltérképezése.
- A családok rokoni, társadalmi és intézményi kapcsolatainak erősítését, helyreállítását elősegítő szolgáltatások biztosítása.

- Ügyintézés, információ közvetítés, tanácsadás, érdekképviselés.
- Jogsegélyszolgálat.
- Mentálhigiénés segítségnyújtás pszichológus, mentálhigiénés szakember közreműködésével
- Pszichiátriai ellátás biztosítása
- Alternatívák kidolgozása az intézményből való kikerüléshez, és a lakhatás hosszú távú megoldására.
- Kapcsolatfelvétel a szélesebb család körében.
- Albérleti lehetőségek keresése.
- Gazdálkodási terv készítése a kikerülés utáni hónapokra fókuszálva.
- Rendszeres jövedelem – megfelelő munkahely megtalálásának segítése.
- Gyermekjóléti szolgálattal való folyamatos kapcsolattartás.

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

3. Az intézményben történő ellátás megszűnése

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

IV. A 2021 évben ellátott családok főbb jellemzői

2021-es évben 31 családot gondoztunk, közülük 21 új beköltöző család volt és 20 kiköltöző. A családok közül 11 esetben teljes, 20 esetben egyszülős család költözött be intézményünkbe. A bekerülésre általában összetett probléma miatt kerül sor, fő probléma a lakhatási hiány, amelyhez számos járulékos probléma társul. Ilyen például az, amikor a családon belüli konfliktus miatt szétválik a család, és a gyermeket gondozó –általában anya- lakhatási lehetősége megszűnik. A leggyakoribb eset, amikor az albérletüket felmondják és nincs megtakarításuk egy másik albérlet megfizetésére. Sajnos a kialakult vírushelyzet miatt elvesztett munkahely és bevétel kiesés is megjelent indokként. Jellemzően nincs olyan természetes támogató közegük, családi háttér, akik tudtak volna segíteni lakhatásukban. Valamint az is jellemző, hogy a családoknak nincs állandó bevételük a családtámogatási ellátásokon kívül. Így a legtöbb esetben a beköltözés nem járt egy stabil munkahely feladásával. A munkaerőpiac valamely szegmensében valamennyien elhelyezkedtek, de ez legtöbb esetben nem bejelentett munkahely. Ennek oka összetett: nem rendelkeznek szakképesítéssel, a vállalkozónak is nekik is jobban megéri az alkalmi foglalkoztatás, naponta, vagy hetente fizetnek munkabért. Az eddigi életük ilyen munkaviszonyból tevődött össze. Folyamatos növekedést mutat a családok életviteli problémái miatt otthonba kerültek száma. Ezek a családok többnyire mélyszegénységből kerülnek hozzánk, akiknél hiányos a tervszerű háztartásvezetés, folyamatosan adósságokat halmoznak fel, pszichésen instabil állapotban vannak, hiányzik életükből a biztonság, folyamatos a stressz állapot, a gyermekeik neveléséből hiányoznak mindazok, amelyek szükségesek a megfelelő iskolai előmenetelhez. Többen állami gondoskodásban nevelkedtek, nem rendelkeznek szülő, családi mintázattal.

A folyamatos költözések miatt nem alakult ki kötődésük a helyi társadalmakba. Az egy szülős családok helyzete különösen nehéz, hiszen 2-3 gyermekkel, csak társadalmi jövedelemből nagyon szűkösen lehet megélni, a továbblépésük is többnyire másik otthonba történik. Ők leginkább új párkapcsolattal próbálkoznak.

A családok beköltözése után több esetben derült fény pszichés problémákra, melyek megnehezítették a család mindennapjait. Intézményünk pszichiáttere, pszichológusa, valamint mentálhigiénés szakembere nyújtott segítséget problémájuk megoldásához. A beköltöző családok többsége kért segítséget az intézményünk jogászától. Ezek gyermektartási, válási ügyek voltak.

Elő takarékossgot a járványhelyzet miatt a családok nem tudtak képezni.

V. Az otthon által a 2021. évben biztosított szolgáltatások, ellátások

1. A szülők támogatása

- *Háztartásgazdálkodási csoport, életvezetési, gyermeknevelési tanácsadás* Az otthonban lakó családok rendszerint komplex problémahalmazzal küzdenek. Az intézményünkben folyó szociális munka során igyekszünk ezen problémák mindegyikével foglalkozni. Folyamatos nehézséget jelent a háztartásvezetés, az anyagi források beosztásának kérdése, amit kiemelten kezelünk. Felajánljuk háztartási napló vezetését, amelyen a család nyomon tudja követni, hogy mire mennyi pénzt költött, és ennek állítása után közösen stratégiát dolgozunk ki a források hatékonyabb felhasználására. Hasonlóan fontosnak tartjuk az életvezetési és gyereknevelési tanácsadást, amelyek révén a konfliktus-mentesebbé válhat a családi élet, és a jobb szülői nevelési kompetenciák egyértelműen a gyermekek javát szolgálják.
- *Szülő csoport* A pszichodráma eszközeinek felhasználásával a családok eddigi élettörténetének megjelenítése
- *Jogi tanácsadás* A hozzánk érkező családoknál gyakoriak a rendezetlen jogi ügyek, például a válóperek, gyermektartás-megállapítások, örökségi és ingatlanügyek. Az ilyen esetekben való eligazodáshoz intézményünk jogi tanácsadást biztosít, az ügyintézésben pedig az intézmény családsegítői segítenek.
- *Intézményi kapcsolattartás koordinálása* Az intézményünk munkatársai a szülőkkel együttműködve tartják a kapcsolatot azokkal az intézményekkel, amelyekkel a család kapcsolatban áll. Szükség esetén közvetítünk, kezeljük a felmerülő konfliktusokat, képviseljük a klienseink érdekeit.
- *Adósságkezelés segítése* Az intézményeinkben lakó családoknál a rossz anyagi helyzet miatt visszatérő probléma az eladósodottság. Ennek megoldására segítünk a családoknak felkutatni az adósságrendezési lehetőségeket, szükség esetén pedig szakembert is bevonunk ebbe a folyamatba.
- *Mentálhigiénés tanácsadás és konzultáció* A szülők lelki egészsége kiemelt fontosságú, mind a saját, mind pedig gyermekeik érdekében, de más területeken, például a munkaerőpiacon való érvényesülés terén is nagy jelentősége van. Ezért intézményünkben mentálhigiénés szakember áll a családok rendelkezésére.

- *Munkaerő-piaci reintegráció előkészítése, segítségnyújtás az álláskeresésben* A családok helyzetének javításához elengedhetetlen, hogy a család felnőtt tagja(i) elhelyezkedjenek, és munkajövedelemhez jussanak. Lakóink munkaerő-piaci reintegrációja komplex feladat, szükség van hozzá többek között az önbizalom erősítésére, az önismeret fejlesztésére, a munkalehetőségek felkutatására, egy a munkaadók figyelmét felkeltő önéletrajz elkészítésére, a napirend, a gyerekek iskolába-óvodába járásának megszervezésére, esetenként gyerekfelügyelet biztosítására. Intézményünk dolgozói mindezekben segítenek, hogy a munkaerő-piaci reintegráció sikeres legyen.
- *Telefonálási és internetezési lehetőség* Intézményünkben a lakóknak internetezési és telefonálási lehetőséget biztosítunk az álláskereséshez, a hivatalos ügyek intézéséhez, a családi kapcsolatok ápolásához. A hivatalos ügyek intézésekor szükség esetén intézményünk munkatársai beszélnek a kliens nevében, de alapvetően az az elvünk, hogy ha képes rá, akkor az ügyfél maga intézze az ügyeit.
- *Hivatalos ügyek intézésében való segítségnyújtás* Intézményünk munkatársai segítséget nyújtanak a klienseknek hivatalos ügyeik intézésében, például beadványok, fellebbezések, kérelmek fogalmazásában, űrlapok kitöltésében, képviselik az ügyfelek érdekeit, szükség esetén közvetítenek.
- *Pszichiátriai segítségnyújtás* A lakók körében egyre több pszichiátriai problémával, szenvedélybetegséggel küzdő kliens található. A megnövekedett igényre tekintettel a pszichiáter havonta két alkalommal tart rendelőt az intézményben.
- *A szociális segítségnyújtás* a korábbiakhoz képest jelentősen növekedett. Köszönhető ez az Élelmiszerbank felajánlásainak, és a magánszemélyek adakozásának. Külön említést érdemel egy házaspár, aki az évben 5 alkalommal valamennyi lakónak készített meleg ételt egyenként szervírozva, (Töltött káposzta, pörkölt, kocsonya, dísznótoros...) a gyermekeknek édességet biztosítottak. Mindezek mellett jelentős mértékű tárgyi eszközök, ruhaneműk kerültek adományozásra.

2. A gyermekek számára biztosított szolgáltatások:

- *Játszóház* A gyerekek fejlesztésének, közösségi részvételének eszköze a heti rendszerességgel megtartott játszóházi foglalkozás.

A játszóház arra is alkalmat teremt, hogy a képzett nevelők a gyakorlatban is mintát közvetítsenek a szülők felé a gyerekekkel való helyes foglalkozásról, az erőszakmentes konfliktuskezelésről, illetve arra, hogy a szülők megtapasztalják, hogy a gyermekekkel való foglalkozás, a közös játék mennyire javíthat egy gyermek lelki állapotán, magatartásán.

- *Korrepetálás* A családi háttér esetleges hiányosságai miatt a nálunk lakó gyerekek sokszor küzdenek tanulási nehézségekkel. Ezért a korai fejlesztés mellett a konkrét iskolai feladatok sikeresebb teljesítésében is segítünk a gyerekeknek, amennyiben szükség van rá. Az intézmény könyvtárában elérhetőek fejlesztő kiadványok és kötelező olvasmányok.
- *A pedagógiai szakszolgálat szolgáltatásaihoz való hozzáférés biztosítása* Fontosnak

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

- *A köznevelési intézményekhez való hozzáférés biztosítása* A helyi iskolával és óvodával régi kapcsolatot ápolunk. Ezen intézmények azonnal felveszik a hozzánk költöző családok gyermekeit, a sajátos nevelési igényűeket is, akár a tanév végén is.

3. A családok számára biztosított szolgáltatások

- *Személyi higiéné biztosítása, mosási lehetőség, tisztító és tisztálkodási szerek biztosítása, ruhanemű, textil, ruházat, ágynemű, törölköző.* Intézményünk közös fürdőszobában, beosztás szerinti mosógéphasználattal biztosítja a tisztálkodási és mosási lehetőséget. A lakószobák tisztán tartását és a közös helyiségek szintén beosztás szerinti takarítását naponta ellenőrzi. Intézményünk rendszeresen fogad ruhaadományokat intézményektől és magánszemélyektől.
- *Élelmezés, főzési lehetőség, élelmiszer nyersanyag biztosítása, élelmiszersegély-akciók* Intézményünkben közös konyhák állnak a családok rendelkezésére. Krízis esetén alapvető élelmiszerekkel segítjük a családokat. Az elmúlt évek során jó kapcsolatot építettünk ki a Magyar Élelmiszerbank Egyesülettel, amely rendszeresen támogatja a családjainkat élelmiszerekkel.
- *Szolgáltatásokhoz és juttatásokhoz való hozzáférés biztosítása* A hozzánk érkező családok sok esetben nem jutnak hozzá azokhoz a szolgáltatásokhoz, illetve szociális juttatásokhoz, amelyekre jogosultak lennének, és amelyek javíthatnának a helyzetükhöz. Az intézményünkben töltött idejük alatt tájékoztatjuk az őket megillető szolgáltatásokról és juttatásokról, és segítünk az ügyintézésben, hogy azokhoz hozzá is jussanak.
- *Egészségügyi ellátáshoz és védőnői szolgáltatásokhoz való hozzáférés biztosítása* A hozzánk érkező családok sokszor különféle egészségügyi problémáktól szenvednek. Ezek megoldása, illetve kezelése elengedhetetlen fontosságú az egészségük, de akár munkaerő piaci, iskolai lehetőségeik, teljesítményük javítása érdekében is.
- Ezért gondozási programunk részét képezi az egészségügyi problémák feltérképezése, és azok kezelésének elősegítése. Anyagi krízis esetén intézményünk segítséget nyújt a gyógyszereik kiváltásához.
- *Családi nap, közösségi programok* A család kohéziójának erősítéséhez fontosnak tartjuk, hogy intézményünk évente többször olyan programokat biztosítson, amelyeken az egész család részt vesz. A közös élmény jótékonyan hat a családtagok lelki egészségére, a családok felnőtt és gyermek tagjai közötti kapcsolatra, illetve családok egymás közötti és az intézmény munkatársaival való kapcsolatára is.
- *Önsegítő csoportok* Intézményeinkben önsegítő csoportokat is szervezünk, mert úgy véljük, hogy a klienseink helyzetének javításához elengedhetetlen, hogy pozitív példákat lássanak, amely pozitív példákat leginkább saját közegük, saját sorstársaik tudják biztosítani számukra. Egyes klienseink – a munkaerőpiacon, a családi

kapcsolatok rendezésében, a gyerekeknél elért – sikerei ösztönzőleg hathatnak intézményünk más lakóira is.

VI. Az év főbb programjai

A járványhelyzet miatt a korábbi években megszokottól eltérően szűkebb volumenű rendezvényeink voltak.

- Külső szakemberek vezetésével folytatódott a szülő csoport. Pszichodráma elemekkel felhasználásával dolgozták fel életük fontos eseményeit 4 alkalommal megtartott csoport foglalkozás keretében.
- *Farsang* –Az ünnepségre a családokkal közös fánksütéssel, díszítéssel készülődtünk, mindenki beöltözött, felnőttek és gyermekek egyaránt. Mindenki nagyon jól érezte magát, a farsang végét a farsangi bál zárta le, mely közös táncolással, mókával ért véget.
- *Családi nap* Nyár elején a szokásos családi napunkat megtartva a hagyománnyá váló közös bográcsozással, főzéssel, sport programokkal töltöttünk egy napot. A főzéshez az alapanyagokat, felszereléseket Intézményünk biztosította. Vállalkozó családfők, szülők készítettek közösen kollegáinkkal az ételeket, az anyák süteményt sütöttek, míg a gyerekek sportvetélkedőn vettek részt.
- Az év során a családoknak biztosítottuk Intézményünk klub helyiségét, hogy a családtagok születésnapját meg tudják ünnepelni, ahol elkülönülve megünnepelhetik az eseményt.
- A vírushelyzet miatt nem volt mód sem a Húsvét megünneplésére, a Mikulás látogatása viszont nagy örömet okozott.
- **Karácsonyt** volt lehetőségünk közösen megünnepelni. A lakók műsort állítottak össze, adományozóink révén nagyon sok ajándék került a karácsonyfa alá.

Krízisközpont és félutas ház

A krízisellátásban részesült személyek száma az elmúlt évi 39 főről 47 főre növekedett. Az anyák száma 2 fővel, a gyermekeké 6 fővel emelkedést mutat. Az anyák életkorát tekintve többségük 25-35 év közötti (7 fő), és 35-45 éves (5 fő). A 18 anya közül 11 fő költözött vissza a bántalmazóhoz, 5 fő családok átmeneti otthonába, egy fő rokonokhoz költözött, egy anya gondozása jelenleg is folyamatban van. Három esetben történt rendőrségi feljelentés a bántalmazó ellen. A gondozási folyamat során első lépésként a mentálhigiénés szakember felméri a bántalmazottak pszichés állapotát, amelynek függvényében kerül meghatározásra az intervenció. Amennyiben speciális beavatkozásra van szükség, az intézmény pszichológusa, illetve pszichiáttere veszi fel az érintettel a kapcsolatot. Egyre gyakrabban fordul elő, hogy az otthonba érkezők már pszichiátriai gyógyszeres kezelés alatt állnak. Amennyiben indokolt, a pszichiáter utasítása szerint a gyógyszer bevitelére kontrolláltan kerül sor. A gondozási folyamat kezdetén a mentális gondozás mellett intenzív munkát igényel az ügyintézési feladat: a bántalmazott orvosi ellátása, az iskolában magántanulói státusz intézése, óvodai beiratás, bankszámla létesítés, transzfer ellátások átirányítása, rendőrségi feljelentés, hiányzó

ruházat, iskolai felszerelés pótlása, stb. Tapasztalataink szerint a krízisállapot 5-10 nap elteltével enyhülni kezd, a gyermekek is beilleszkednek az otthon életébe. A nagyobb fiú gyermekekénél, - akiknél erős az apai kötődés- nehezebben megy a beilleszkedés, két édesanya is ezen gyermekek „nyomására” költözött vissza a bántalmazóhoz. A krízisállapot megszűnése után azonnal felmerül a továbblépés dilemmája. Az önálló egzisztencia megteremtése 2-3 gyermekkel csaknem megoldhatatlan, mivel klienseink kizárólag szegénységből érkeznek. A változásra elkötelezettek számára a családok átmeneti otthona jelenti az egyetlen kiutat. Tapasztalunk olyan próbálkozásokat, amelyek új párkapcsolat létesítésén keresztül vezetnének a lakhatás megoldásához.

A félutas ház szolgáltatást igénybe vevő család nagy erőfeszítéseket tesz helyzetük rendezésére. Az édesanya számára a legnagyobb nehézség a kamasz gyermekeinek nevelése. Folyamatosan igénylik a mentálhigiénés szakember (mentor) segítségét, aki naponta átbeszéli az édesanyával az aktualitásokat, segíti a munkahelyi beilleszkedést, a gyermekek iskolai kudarcait kezeli, befogadó iskolákkal konzultál, tartja a kapcsolatot a bántalmazóval, segíti az új párkapcsolat problémáit.

A krízisközpont és félutas ház ellátottjait pszichológus, pszichiáter, mentálhigiénés szakember, jogász, valamint eszményeser segíti.

Kerepes, 2022.02.14.



Takács Imre
vezető



XVI. ker. Polg. Szociális Központ	
Évesítés	2022. 09. 28.
8/208	09/22
Előadó	Jónok Sz.



**Magyar Vöröskereszt
Nappali Szociális Központ
3. sz. telephely
Szakmai beszámoló
2021.**

Intézmény bemutatása, általános adatok:

A Magyar Vöröskereszt által működtetett Nappali melegedő, Népkonyha, Időszakos éjjeli menedékhely, utcai gondozó szolgálat a X. kerületben található. A nappali szociális központ célja, hogy segítse a rászoruló embereket.

Fenntartó neve: Magyar Vöröskereszt Budapest Fővárosi Szervezet

Székhely: 1051 Budapest Arany J. u. 31.

Nyilvántartásba vétel száma: 5525

Szolgáltató neve: Magyar Vöröskereszt Nappali Szociális Központ

3. sz. telephely

Címe: 1107 Budapest, Bihari út 15.

Bankszámla száma: 11710002-20000552

Adószáma: 19003056-2-41

Az ingatlan tulajdonviszonya: térítésmentes bérlemény

A szolgáltatás formája: hajléktalanok nappali ellátása, népkonyha utcai gondozó szolgálat, időszakos férőhely

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

Nyitva tartás: Hétfőtől - Vasárnapig: 8:00- 18:00 óráig.

Időszakos férőhely: November 01-től április 30- ig. Hétfőtől- Vasárnapig:
18:00- 8:00 óráig

Engedélyezett férőhelyszám: Nappali melegedő: 92 fő

Időszakos férőhely: 19 fő

Népkonyha: 65 adag/nap (csak hétköznap)

Utcai Gondozó Szolgálat: délelőtti műszak 8:00-16:00, délutános műszak:
14:00-22:00-ig. (heti váltásban)

Az intézmény működtetését az alábbi szakmai Team összetételben látják el:

Megbízott telephelyvezető: 1 fő diplomás szociális munkás
Nappali melegedő: 3 fő szociális asszisztens, 1 fő szociális gondozó ápoló
Népkonyha: 1 fő konyhai kisegítő
Utcai Gondozó szolgálat: 5 fő diplomás szociális munkás, 2 fő érettségizett munkatárs látja el a feladatot.

Nappali melegedő

A melegedő célja és feladata a hajléktalan személyek önálló életének elősegítése, olyan szolgáltatások működtetése által, amelyek elősegítik a hajléktalanságból származó hátrányok csökkentését. Az ügyfeleknek olyan napközbeni szolgáltatásokat nyújt, melyek segítik az adott személyt mindennapi problémáinak megoldásában, a hasznos időtöltésben, valamint a hajléktalanságból kivezető egyéni megoldások megtalálásában, önálló életvitel kialakításában. A melegedőt igénybe vevő hajléktalanok többsége utcán és éjjeli menedékhelyen tölti éjszakáit, illetve megjelentek a bár szállón lakó, de ellátatlan ügyfelek is, akik szívesen választják intézményünk szolgáltatásait, ezáltal meg tudjuk tartani az adott embereket a szociális rendszerben. A kerületben élő rászoruló lakosság regisztrációja egyre növekvő tendenciát mutat. A nappali melegedő helyiségeiben november 1-től április 30-ig időszakos éjjeli menedékhelyet működtetünk.

A nappali melegedő a jogszabályi előírások szerint működik.

Az általunk nyújtott szolgáltatásokat az n I/2000 (I.7.) SzCsM rendelet írja elő:

- pihenés, melegedés
- közösségi élet
- személyes tisztálkodás
- személyes ruházat tisztítása
- Étellelegítési lehetőség biztosítása

A melegedő kiegészítő szolgáltatásai:

- információ nyújtása, tanácsadás, ügyintézés;
- internet hozzáférési lehetőség, telefonhasználat;

- TV, napilapok, könyvek és társasjátékok;
- személyes értékmegőrzés korlátozott számban (30 napig);
- Ruhaosztás

Szolgáltatások igénybevételek összefoglalása:

- Pihenés, melegedés

Igénybevételek, összes alkalom (db) száma: 33 507

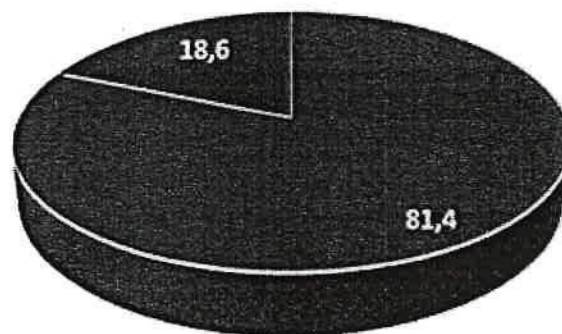
Összesen: 795 fő

Férfi: 647 fő

Nő: 148 fő

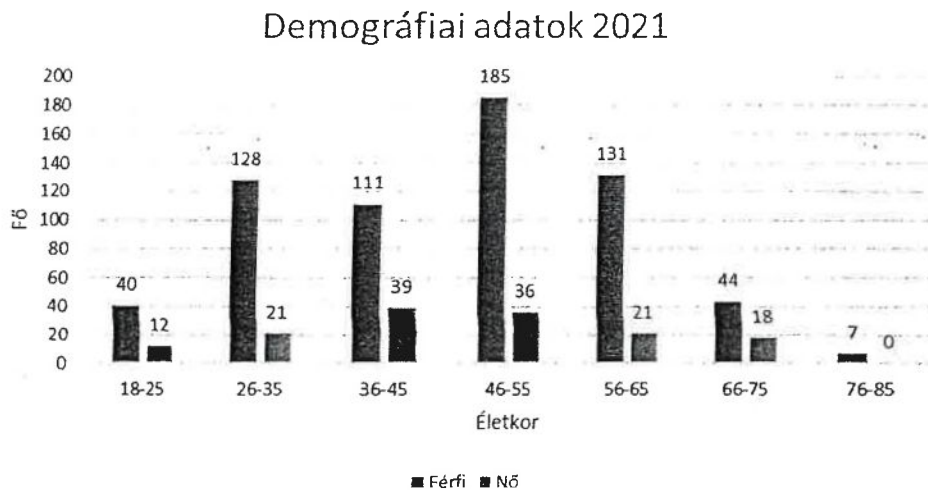
2021- ben regisztráltak: 309 fő

Nemek megoszlása [%] 2021



■ Férfi ■ Nő

Igénybevevők életkor megoszlása:



➤ **Közösségi élet:**

Intézményünk rendelkezik könyvtárral, melyet adomány könyvekből gyűjtöttük össze. Szintén adományból biztosítunk magazinokat, ismeretterjesztő lapokat. Az elmúlt évben beszerzésre kerültek új kártyacsomagok, póker készlet, sakk készlet. Rendelkezünk pin- pong asztallal és csocsó asztallal.

➤ **Személyes tisztálkodás, személyes ruházat tisztítása**

A két alapszolgáltatást folyamatosan biztosítjuk ügyfeink részére. Nagy igény mutatkozik a fürdés igénybevételére, ehhez tusfürdőt, törülközőt, borotvát, hajszárítót, hajvágógépet, szakállnyírókat biztosítunk. Adományokból sikerült megfelelő mennyiségű törülközőt begyűjteni mivel a folyamatos mosás-fertőtlenítés miatt folyamatos pótlásra szorulnak.

A személyes ruházat tisztítását 1016 alkalommal vették igénybe az ügyfelek, sajnos nem tudunk minden igényt kielégíteni előre szükséges feliratkozni, mert 2 mosógéppel és 2 szárítógéppel rendelkezünk. Hasznos lenne a mosási kapacitást bővíteni, mert nagy igény lenne rá. Sajnos mosó- és szárítógépeink gyakran meghibásodnak, amortizálódnak a gyakori használat miatt, szervizelésük nagy anyagi költségekkel járnak. A gépeket szociális munkatárs kezeli a mosáshoz mosószert biztosítunk.

➤ Étellelegítés, elfogyasztás

Az ételek melegítéséhez biztosítunk mikrohullámú sütőket, evőeszközöket. 2021-ben 8170 alkalommal vették igénybe ezt a szolgáltatást.

A melegedő kiegészítő szolgáltatásai:

➤ Információnyújtás, tanácsadás, ügyintézés;

Ügyintézésben információt, segítséget nyújtunk: TAJ jogviszony létesítése/hosszabbítása, személyi iratok pótlása, rehabilitációs ellátások megkezdésében, nyugdíjazás elindítása, COVID oltással kapcsolatos regisztrációk, időpont foglalások, egészségügyi szolgálatokkal kapcsolattartás.

➤ Internet hozzáférési lehetőség, telefonhasználat;

Számítógép, internethasználatot biztosítunk ügyfeleinknek munkahelykereséshez. Önéletrajzíráshoz segítséget nyújtunk, így ügyfeleinknek nagyobb lehetősége van a munkaerőpiacra való visszakerülésre. 50-60 éveseknek kifejezetten nagy segítség az életükben, mert egyre kevésbé foglalkoztatják ezt a korosztályt. A probléma okai, hogy a végzettségüket tekintve nehezen kapnak munkát, nehéz őket motiválni egy új szakma elsajátítására. Másrészt a több évi munkakiesés és a mindennapi fizikális szükségleteik (élelem, szállás) megszerzése annyira felemészt mindennapjaikat, hogy inkább a túlélésre törekednek. 5765 alkalommal biztosítottunk telefonhasználatot munkahelykeresés és családi kapcsolattartás elősegítésére.

➤ Személyes értékmegőrzés korlátozott számban (30 napig);

12 személynek tudunk értékmegőrzést biztosítani zárható fémszekrényben 30 napig.

➤ Havonta 2 alkalommal ruhaosztást szervezünk a kerületi szervező segítségével a melegedő ügyfelein kívül a kerületben rászoruló egyéneknek, családoknak.

Karácsonyi programjaink:

A nappali melegedőben és az időszakos férőhelyen Mikuláskor csokoládéval és gyümölcscsel köszöntöttük ügyfeleinket.

12.23-én Grill kolbász sütést rendeztünk melyet mustárral, kenyérral tálaltunk. Délután zenés műsorral, bejglivel, szaloncukorral ünnepeltünk. Feldíszített karácsonyfával díszítettük a termet.

12.24 A környezet Kft-től székelypóztát rendeltünk bejglit kínáltunk a melegdő és az időszakos férőhely igénybe vevőinek. Szenteste megemlékeztünk a karácsony jelentőségéről közös beszélgetéssel zenehallgatással és vacsorával emlékeztünk meg. Az időszakos férőhely igénybe vevőinek személyre szabott csomagokat osztottunk melybe sapka, kesztyű, alsónadrág, női alsó, melltartó, zokni, törölköző, pléd, tisztálkodási szerek és szárazélelmiszer került.

AZ INTÉZMÉNYBEN LEBONYOLÍTOTT PÁLYÁZATOK EREDMÉNYE:

Az intézmény bevételi forrásainak bővítése érdekében több pályázatot nyújtottunk be a Hajléktalanokért Közalapítványhoz 2021-ben melyek közül az alábbiakon nyertünk támogatást.

1. Gyógyszer-, kötszer és gyógyászati segédeszközök vásárlásnak támogatása 1.115.000 Ft
2. Szupervízió 240.000 Ft Mentális segítségnyújtás a telephelyen dolgozók részére
3. Eszközök: 352.000 Ft Időszakos éjjeli menedékhelyre 10 db matracot vásároltunk.

Együttműködés társintézményekkel

Amellett, hogy mi magunk is együttműködést építünk ki több társintézménnyel minket is megkeresnek együttműködés céljából. Így együttműködünk az alábbi intézményekkel:

- Magyar Vöröskereszt Madridi Hajléktalan szálló
- Baptista Integrációs központ
- Csepeli hajléktalan szálló
- Budapest Esély Nonprofit Kft- vel így közvetve tudunk álláskeresésben segítséget nyújtani
- Budapest kerületi önkormányzatok X, XVI, XVII.
- Utcából lakásba egyesület
- Menhely alapítvány diszpécser szolgálat
- Máltai Szeretet Szolgálat
- Bárka Családsegítő Szolgálat
- Munkaügyi központ (Haller utca)
- Párfogó Felügyelői Szolgálat, intézményünk biztosítja a közérdekű munkabüntetésre ítélteteket, hogy nálunk töltsék le büntetésüket.

Az Amerika Ház Alapítvány heti szinten támogatást biztosít a melegdő ügyfelei számára az alábbi élelmiszer mennyiségben:

- Májkrém 6 kg hetente
- Párizsi 12 kg
- Szalámi 2 kg
- Vaj 20doboz
- Sajt 6 kg
- Kenyér 70 kg

Zöldségek:

- Lilahagyma 6 kg
- Paprika 6 kg
- Narancs 120 db
- Alma 25 kg

Járványügyi szabályok:

A covid járvány miatt folyamatosan nyomon követjük az NNK határozatot és betartjuk a hatályos jogszabályokat. Az intézmény szolgáltatásait igénybevevőknek kötelező a száját és az orrot maszkkal eltakarni melyet intézményünk szükség szerint biztosít. Belépéskor lázmérést végzünk és rögzítjük az adatokat, kötelező a kézmosás és kézfertőtlenítő használata. Napi 4 alkalommal fertőtlenítő takarítást végzünk, folyamatos a szellőztetés, lehetőség szerint a másfél méteres távolság megtartása. A kollégák rendszeresen tájékoztatják az ügyfeleket a jogszabályi változásokról, hiszen előfordul, hogy ügyfeleinknek nincsen más tájékozási lehetősége, így is segítve őket a többségi társadalomba való beilleszkedésben.

Népkonyha

Népkonyhánkon minden hétköznap 65 adag melegétel kerül kiosztásra. Ez a szolgáltatásunk 100% kihasználtsággal működik, vagyis az összes adag étel elfogy, sőt, néha sajnos kevésnek is bizonyul. Igénybevevőink hajléktalan rászoruló emberek és szegény családok. Ezzel a lehetőséggel szeretnénk segíteni a kerületben élő családokat is, melyet önkormányzati támogatással tudunk működtetni.

A Népkonyha feladatát 1 fő konyhai kisegítő látja el.

Az ebéd elfogyasztásához egyszer használatos tányért és evőeszközt biztosítunk. Lehetőség van elvitelre, melyhez biztosítunk fedéllel ellátott edényt. Az étkezések mellé zöldséget, gyümölcsöt kínálunk. A melegedő ügyfelein kívül a Bárka családsegítő és gyermekjóléti szolgálat kérelmére 18 fő részére biztosítunk egy tál meleg ételt. Étkezéseinkhez télen teát,

nyáron limonádét, szörpöt kínálunk. Sajnos előfordul, hogy emberek életében ez az egy tál meleg étel kerül csak az asztalukra.

IDŐSZAKOS ÉJJELI MENEDÉKHELY

Telephelyünkön, időszakos férőhelyet működtetünk (november 01-től, április 30-ig).

Főként tartósan utcán élő, alkohol és pszichiátriai betegséggel küzdő, egyéneknek biztosítunk elhelyezést. Az utcai gondozószolgálat ügyfelei nagy számban veszik igénybe szolgáltatásainkat. Ezek az ügyfelek életmódjuk és állapotukból fakadóan önállóan nem alkalmasak olyan intézményi szolgáltatásra, ahol magasabb elvárásoknak kell megfelelni. Jellemző a tartós munkaképtelenség, szenvedélybetegség, alkohol és szerhasználat, ezenkívül több ügyfelünk alkalmazkodási nehézséggel küzd. Téli időszakban még nagyobb figyelmet fordítunk rájuk, segítjük őket a mindennapi életben felmerülő problémák kezelésében.

Részt veszünk az RSZTOP (Rászoruló Személyeket Támogató Operatív Program) programban, melynek keretében vacsorát biztosítunk ügyfeleinknek. Kéthetente ruhaosztást szervezünk, szükség esetén biztosítunk ruhapótlást.

Részt veszünk a Menhely Alapítvány konzorciumi programjában, melyben 8 fő speciális ellátást igénylő személy (pl alkoholbeteg, szerhasználó) elhelyezését vállaltuk. A program célja tartósan utcán élő emberek intézménybe, vagy egyéb lakhatási formába való segítése. 2021-ben a program keretében (november-december hónapot érintve) sikerült két embert albérletbe segíteni. A lakhatásukat egy éven keresztül havonta 60.000 Ft-tal tudjuk támogatni. A konzorciumba bevont utcáról befogadott ügyfelek számára ezenkívül tisztasági csomagot, törülközőt, vitaminokat, étkezési, fürdési, mosási lehetőséget biztosítunk. Éjjeli menedékhelyünket igénybe vevők számára takarót, váltóruhát biztosítunk.

Az éjjeli menedékhelyet igénybevevő ügyfeleinket esetkezelő szociális munkás segíti ügyeik intézésében, szükségleteik feltérképezésében.

Az időszakos éjjeli menedékhelyre bekerülő ügyfelek többéve tartósan utcán élő hajléktalan ügyfelek. A téli időszakban 26 fő regisztrált és vette igénybe menedékhelyünket.

Időszakos férőhelyre kerülők jövedelmi helyzetéről:

3 fő nyugdíjból származó jövedelemmel rendelkezi, 8 fő nem rendelkezik semmilyen jövedelemmel, 11 fő alkalmi munkavállaló, 3 főnek sikerült állandó, bejelentett munkát találnia.

Pszichiáter tanácsadás:

A nappali melegedő és az időszakos éjjeli menedékhely ügyfeleinknek pályázati forrásból 2 hetente biztosítunk pszichiátriai tanácsadást, mely telephelyünkön szakképzett tapasztalt pszichiáter vezetésével zajlik.

Problémát jelent, hogy ügyfeleink többnyire alkalmazkodási nehézségekkel küzdenek ezért gyakoriak a konfliktusok. Az életmódjukból adódóan alkoholfüggőség, droghasználat, gyógyszer függőségben szenvednek. Megjelennek a különböző pszichiátriai betegségek, szív- és érrendszeri megbetegedések, asztma, mozgásszervi problémák. Motiváljuk ügyfeleinket ezekkel kapcsolatosan orvos felkeresésére, addikcióikkal kapcsolatos különböző programokba próbáljuk bevonni ügyfeleket is.

UTCAI GONDOZÓSZOLGÁLAT

Az utcai gondozószolgálatok feladataikat az 1993. évi III. tv. és az 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet alapján látják el. Feladataik közé tartozik az utcán élő hajléktalan emberek segítése, az ismeretlen hajléktalanok felderítése, a fizikai szükségletek kielégítése (élelmiszer, ruha, tisztálkodószerek, takarók, gyógyszer), alapvető ügyintézés (iratok pótlása, jövedelem szerzése, szociális ellátásokhoz való hozzájutás szervezése), információs segítségnyújtás (jogok, szociális ellátások, egyéb információk), majd lehetőség szerint az intézményi kapcsolatba vonás.

X/I utcai gondozó szolgálat

Ellátási terület: a X. kerület, Felsőrákos, Téglagyárdűlő Kozma utcai terület, Terebesi erdő, Gyakorló u-i erdő által határolt rész. Területünket gépkocsival járjuk be napi rendszerességgel, heti 5 munkanapban. A délelőtti műszak 8 óra és 16 óra között, délutáni műszak 14 órától 22 óráig tart. Ügyfeleinket időközönként egészségügyi intézményekbe, lábadozókra, szállítjuk, ahol ellátást kaptak. Azokat az ügyfeleket, akik kórházi intézménybe kerültek rendszeresen látogattuk, továbbá szükség szerint papuccsal és egyéb tisztálkodási eszközökkel is ellátjuk őket. Az információnyújtás tudósűrő állomásokról, és időpontokról folyamatos az ügyfelek részére. Utcai szolgálatunk az előírásoknak megfelelően együttműködik a Menhely Alapítvány Diszpécser Szolgálatával. A kerületi szociális intézmények közül elsősorban a Bárka Humánszolgáltató Központ Családsegítő Szolgálatával, illetve a Gyermekjóléti Központ utcai szolgálatával van kapcsolatunk. Emellett természetesen kapcsolatban állunk a kerületben működő hajléktalanellátó intézményekkel, illetve a kerületen kívül elhelyezkedő hajléktalan háziorvosi szolgálattal és lábadozókkal.

Kerületi gondozott hajléktalanok egészségi és mentális állapotuk szerinti

besorolhatóságuk:

A helyszíneken élő ügyfeleinkre jellemző az alkoholfüggőség. Sok krónikus, és mentális betegséggel küszködő ügyfelünk van. Ezen ügyfeleknek további segítséget is ajánlunk.

2021-ben 65 gondozottal tartottuk a kapcsolatot.

A X/1. Gondozó szolgálat helyszíne:

- 1, Malomárok u..Patakpart,
- 2 Gyakorlóköz,
- 3 Kőbányai park. iroda
- 4 Hortobágyi u.5.
- 5 Danone parkoló,
- 6 Keresztúri út 104.
- 7 Keresztúri út MÁV épületek
- 8 Paprika u.
- 9 Határhalom u.
- 10 Jászberényi út vasút sor,
- 11 Dömsödi erdő
- 12 Sárgarózsa u. 47.
- 13 Pesti határút.
- 14 Terebesi erdő Reménysziget
15. Gyakorló erdő
- 16 Gyógyszergyári út 3.
- 17 Gyógyszergyári út –Kőfal
- 18 Gyógyszergyári u. erdő
- 19 Rákospatak,
- 20 Rákospatak-Váltó u.
- 21 Tündérfürt u.-526. u. sarok erdő
- 22 Lovasvölgyi u.
- 23 Terebesi erdő Fenyves
- 24 SPAR –Keresztúri út.

Ügyfeleinket útvonalterv szerint hetente látogatjuk. Probléma esetén útvonaltervtől eltérően akár hetente több alkalommal is. Az esetek többségében autóval történik a bejárás, de előfordul, hogy a helyszíneket csak gyalogosan tudjuk megközelíteni. 2021 őszén felkészülve a krízis időszak kezdetére területbejárás történt az Önkormányzat Közterület Felügyelet munkatársaival és a Mezőőrökkel. Az Önkormányzattal közösen próbáljuk megoldani a felmerülő problémákat.

Aktív helyszínek:

1.Malomárok patakpart

A helyszínen több hajléktalan személy tartózkodik életvitelszerűen. Sátorokban, kunyhókban élnek. A környék tisztának mondható. Évek óta laknak itt az ügyfelek.

2.Gyakorlóköz-Köbányai park iroda

A helyszínen itt is több személy életvitelszerűen él. A csak férfiakkal álló ügyfelek többsége alkoholproblémával küzdenek.

3. Hortobágyi u.5.

A helyszínen egy végstádiumú tumoros ügyfél tartózkodik. A körülményekhez képest jónak számít a lakhatása, fűtött helyiségben él. Folyamatos kapcsolatot tartunk vele, és a családtagjával. Gyógyszerei kiváltásában segítséget nyújtunk. Többször próbáltuk motiválni az állapotának megfelelő helyre költözésében (Hospice intézése), de eddig minden esetben elutasította ezt a lehetőséget.

4.Keresztúri út 104.

Az adott területen több rászoruló személy tartózkodik, romos elhagyott ház melynek a fűtése megoldott, többnyire gyűjtögetésből élnek. Többször volt hatósági ellenőrzés a helyszínen.

5.Keresztúri út MÁV épületek

Több ügyfél tartózkodik a helyszínen. Információkkal látjuk el őket, lehetőségeikről rendszeresen tájékoztatjuk az ügyfeleket. Ügyintézésben segítséget nyújtunk.

6. Paprika u.

A helyszínen egy család él egy kis faházban. Évek óta itt laknak, kályhával fűtenek. Folyamatos segítségre szorulnak, lehetőségeinkhez mérten segítjük őket a mindennapi életvitelükben.

7. Határhalom u.

A második legnagyobb létszámú helyszín. A helyszínen több kutya is tartózkodik, mely sok problémát okoz. Sokan ott lakó ügyfél közülük alkalmi munkából él.

8. Jászberényi út vasútsor

A helyszínen egy fő tartózkodik életvitelszerűen évek óta. A környezete rendezett. Nem szeretne szállóra költözni.

9. Dömsödi erdő

A helyszínen 2 fő tartózkodik, akik alkoholproblémákkal küzdenek. A környék nagyon szemetes, hulladékos.

10. Sárgarózsa u.

A helyszínen két fő tartózkodik, kunyhóban élnek. Sok esetben nem találjuk ott őket, alkalmi munkákból tartják fent magukat. Világítással nem rendelkeznek. Az elmúlt időszakban több alkalommal nyújtottunk segítséget többek között munkavállalásban. Hozzásegítettük ügyfelünket, hogy felvegye a kapcsolatot a Budapest Esély Nonprofit Kft-vel, így dolgozhatott a Bihari utcai Nappali Melegedőben, mint karbantartó.

11. Pestihátár út.

A helyszínen élő hajléktalan személy egy lakókocsiban él évek óta. Sajnos néhány hónapja leégett a lakóautója. Azóta másikat kapott a helyszín tulajdonosától. Ügyműködésben, ruhapótlásban, információnyújtásban segítünk.

12. Terebesi Reménysziget

A helyszínen 2 pár tartózkodik életvitelszerűen évek óta. Az ügyfelek alkoholproblémával küzdenek, környezetük nagyon szemetes, elhanyagolt. Több alkalommal vittünk szemeteszsákokat. Több esetben kérték segítségünket a személyes iratok pótlásában.

13. Gyakorló erdő,

A helyszínen egy személy tartózkodik életvitelszerűen, fűtetlen sátorban él. Elhelyezését visszautasítja, az alkoholproblémái miatt.

14. Gyógyszergyári út 3.

A helyszínen egy pár tartózkodik évek óta. A környezetet szépen rendben tartják.

15. Gyógyszergyári út betonfal

A helyszínen két ügyfél tartózkodik életvitelszerűen. Állapotuk jó, rendszeresen információval látjuk el őket munkalehetőségekről, hajléktalanellátó intézményekről, de eddig nem sikerült igénybe venniük ezeket az intézményeket.

Rendszeresen látogatott aktív ügyfelek, jelenlegi létszám:

2021-es évben 58 főt gondoztunk.

Nemek aránya:

Férfi: 39 fő / Nő : 19 fő

Családi állapot:

Egyedül él: 32 fő / Párkapcsolatban :13 fő

Jövedelmi helyzet

Rendszeresen foglalkoztatott: 10 fő,

Munkanélküli: 44 fő

Szociális támogatásban részesül: 2 fő,

Öregségi nyugdíj: 2 fő

X/1. Kerületi gondozott hajléktalanok szociális ügyintézése

- Anyakönyvi kivonat kérése
- TAJ- kártya pótlás
- OEP jogviszonyrendezés
- Adókártya-pótlás
- Hajléktalan igazolvány
- Időskorúak járadéka
- Öregségi nyugdíj kérelem leadása
- Rokkantsági nyugdíj-kérelem
- Közgyógyellátás
- Segélyügyintézés
- Ruhapótlás

- Takarók, hálósákok, gyertyák, pokrócok, tartós élelmiszer osztása
- Elhelyezés
- Aktív korúak ellátása

A koronavírus járvány időszakában rendszeresen osztottunk orr-száj maszkot és kézfertőtlenítőt.

A hajléktalan embereket folyamatosan ellátjuk információkkal, felhívjuk figyelmüket a közlekedésben, illetve, közterületen érvényben lévő szabályokra.

Kigondozások:

ULE / Utcáról Lakásba Egyesület /	2
Albérletbe elhelyezés	2
Családtaghoz elhelyezés	2
Időszakos éjjeli menedékhely (Bihari)	3
Összesen:	9 fő

A 2021-es évben 9 főt sikerült kigondoznunk. Két főt az Utcáról Lakásba Egyesület pályázata által sikerült lakáshoz juttatni a kerületben. Két fő albérletbe költözött, két főnek sikerült családjával megoldani konfliktusát, és visszaköltöztek hozzájuk. Három főt elhelyeztünk a Magyar Vöröskereszt Bihari úti Nappali Melegedő időszakos férőhelyére.

X/2. KERÜLETI UTCAI GONDOZÓSZOLGÁLAT

2021-ben 90 ügyféllel volt kapcsolatunk, de ez folyamatosan változik, mivel nagy a fluktuáció.

A gondozási terület legfőbb jellemzője, hogy a korábbiakhoz képest egyetlen erdős terület sem tartozott hozzá, azonban 2018 áprilisában megkaptuk a Terebesi erdő egy részét, illetve a Kamionmosót, a többi ellátási terület alapvetően Kőbánya belső övezetét öleli fel. Kulturált közparkok és ligetek, játszótérek, rendezett kertvárosias, és lakónegyedek, újépítésű lakóparkok és panelházak teszik ki a zömét. Kőbányáról lévén szó, elhagyatott, romos, vagy működő üzemek és ipartelepek is szép számmal vannak. Ezekben az épületekben, és környezetükben is találhatóak hajléktalan emberek. A kerületben több szervezet, azaz hajléktalanokat ellátó intézmény működik, így mind napközben, mind koraeste-este nagy az átmenő forgalom.

A területet több felderítési övezetre/egységre/zónára osztottuk, heti rendszerességgel látogatjuk, és újra felderítjük azokat, illetve ápoljuk a kapcsolatot a már korábban is említett társadalmi információs kapcsolatainkkal is.

Az ügyfelek nagy része kunyhókban laknak, a földön kevesen alszanak. Kliensek többsége ragaszkodik az állandó területükhöz.

Rendszeresen ápoljuk a kapcsolatot a már korábban is említett más szervezetekkel, átmeneti szállókkal, fapadokkal, lábadozókkal, a Menhely alapítvánnyal. Együttműködtünk a Baptista Szeretet Szolgálat utcai gondozó kollegáival, a drogfüggő és a szenvedély beteg klienseink bemutatása, illetve a terület megismertetése céljából.

Utcai gondozó szolgálatunk működése:

Gondozó szolgálatunk 2021-ban 2 fő szociális munkással végezte. Területünket gépkocsival jártuk be napi rendszerességgel heti 5 munkanapban. A napi bejárások: Páratlan héten délelőtt 8-16 óráig páros héten 14-22 óráig, mind téli krízisidőszakban úgy nyári időszakban egyaránt. A területen belül nagy gondot és rendszeres látogatás igényeltek a földön fekvő ügyfeleink, illetve a fűtetlen helyek élők, őket napi rendszerességgel látogattuk. Háttér lehetőségként a téli időszakban a Bihari úton megnyitottuk éjszakai menedékhelyünket November 1-től Április 30-ig. Lehetőségként háttérintézményként a nappali melegedőnk szolgáltatásai vehették igénybe ügyfeleink, immáron heti 7 napban reggel. A Menhely diszpécser

szolgáltatával rendszeresen együttműködünk és folyamatosan biztosítottuk a zökkenőmentes ellátást a kerületben.

2021-es évben az ügyfeleket szállítottuk egészségügyi intézményekbe. Azokat a ügyfeleket, akik kórházi intézménybe kerültek rendszeresen elláttuk tisztasági csomaggal. Az információnyújtás tudószerűs időpontokról folyamatos az ügyfelek részére. A ügyfelek számára szükséges recepteket gyógyszerpályázat segítségével váltjuk ki.

COVID -19- vírus időszakában, rendszeresen, folyamatosan osztunk és cseréljük az elhasználódott szájmaszkokat.

A hajléktalan embereket folyamatosan ellátjuk információkkal, felhívjuk figyelmüket, a közlekedésben, illetve, közterületen érvényben lévő szabályokra.

A BÁRKA Család- és Gyermejjóléti Központtal nagyon jó kapcsolatban vagyunk, többször voltunk közös területbejárás a Kamionmosó területén, mivel ez az a helyszín, ahonnan a legtöbb bejelentést szoktuk tenni. Az ügyfeleket többször tájékoztattuk, hogy kötelességünk, jelezni a családsegítő felé, mivel kiskorú gyermeknek nem szabad tartózkodnia az utcán. Sokszor a vidéki rokonok jönnek fel gyerekekkel, és van, amikor itt ragadnak, ilyenkor egyből eleget teszünk jelzőrendszeri kötelességünknek.

X/2. Kerületi gondozott hajléktalanok egészségi és mentális állapotuk szerinti besorolhatóságuk:

A területen lévő gondozottak körében jellemző az alkoholfüggőség, amely nagymértékben, negatív irányban befolyásolja egészségi állapotukat. Ezen kívül még gyakori a mentális és pszichés problémák, betegségek.

X/2. Kerületi gondozott hajléktalanok szociális ügyintézése

- Anyakönyvi
- TAJ- kártya pótlás
- OEP jogviszonyrendezés
- Adókártya-pótlás

- Hajléktalanigazolvány
- Időskorúak járadéka
- Öregségi nyugdíjkérelem
- Rokkantsági nyugdíj-kérelem
- Közgyógyellátás
- Igazolásgondozásról
- Segélyügyintézés
- Ruhapótlás
- Takarók, hálósákok, gyertyák, pokrócok, tartós élelmiszer osztása
- Elhelyezés
- Aktív korúak ellátása iránti kérelem

Aktív gondozási területek és helyszínek, terepfelderítések:

1. Állomás utca
2. Agyagbánya
3. Ereco
4. Family Center
5. Gyömrői út Auchan
6. Hangár utca erdő
7. Hizlalo tér
8. Pongrácz út rendelő
9. Pongrácz út autómosó
10. Jászberény/Maglódi út
11. Kada utca
12. Kifúvó bejárat
13. Kőbánya piac
14. Kőrösi Csoma sétány
15. Lidl erdő

16. Lidl vasúti töltés
17. Liget tér
18. Maglódi 4
19. Örs Vezér tere
20. Örs Vezér tere aluljáró kőbányai oldal
21. Örs Vezér tere biciklitároló
22. Szent László tér
23. Szárnyas utca
24. Tárna utca
25. Újhegyi uszoda
26. Száva Park
27. Vaspálya/Vasgyár
28. Népliget
29. Algyógyi út erdős rész
30. Albertirsai út
31. Pöttyös utca
32. Köszi
33. Sörös utca 9
34. Óhegy
35. Újhegy
36. Csajkovszky park
37. Bánya tó
38. Terebesi erdő Vasútsor
39. Terbesi erdő II. bejárat
40. Terebesi erdő Kamionmosó
41. Újhegyi sétány
42. Ecseri út Posta
43. Somfa köz
44. Pöttyös u CBA

- 45. Kőbánya felső
- 46. Kőbánya alsó
- 47. Mázsa tér
- 48. Horog u
- 49. Fertő u
- 50. Kőrösi Csoma Penny
- 51. Gránátos u 2
- 52. Kőbányai út 41

Jelenlegi aktív helyszínek

1. Terebesi erdő egy része, azaz a Kamionmosó és Terebesi erdő Vasútsor:

A gondozási terület legfőbb jellemzője, hogy ez egy erdős terület, 2 részre van osztva egyik rész X/1 UGSZ látja el, másikat a X/2. Ide tartozik a hátsó rész a Vasútsor, illetve maga a Kamionmosó területe. A terület egy része a Kőbányai Önkormányzathoz, Kőkerthez, illetve magánszemélyek tulajdonában áll. Az ott lakó ügyfelek zöme Borsodi kistalukból költöztek fel, a „jobb remény érdekében. A területen lévő romos házakat alakították ki otthonukká.

A területen nagy problémát jelentett az illegális szemétkerakás, illetve az ott lakók lomtalanításából felhalmozódott tárgyak. Jelenleg ez a probléma, megoldódni látszódik. Többször volt már szemétszedési akció a területen, melybe az ott élő ügyfelek is becsatlakoztak.

A helyszínen jellemzően nagy a fluktuáció. A területről 2019-ben sok ügyfelünket sikerült elhelyezni lakásban. Kapcsolatban voltunk az ULE egyesülettel, illetve a BMSZKI-val, akiknél lakhatási program keretében helyeztünk el ügyfeleket.

2. Jászberényi/Maglódi út

Közterület, a helyszínen egy pár lakik egy sátorban. A helyszín nem feltűnő, a sátor fák takarásában van.

3. KÖSZI (Bánya utca bokros terület)

Ez egy kisebb ligetes rész. Négy ügyfelünk tartózkodik a helyszínen. Egy pár, akik kunyhóban laknak, illetve 2 fiatal férfi, akik sátort vertek. A területen régebben nagy gondot jelentett a szemét, de mára már az ügyfelek rendben tartják a környezetet.

Jelenleg már csak 2 személy tartózkodik a helyszínen. Egy ügyfelünk elhalálozott, párja információink szerint vidéken tartózkodik.

4. Somfa köz, kék konténer

Magánterület, egy elfeledett építkezési területről van szó, az ott lakó ügyfelünk a terület őrzése érdekében, konténert kapott egy kínai cégtől, így ott maradhatott a területen.

5. Sörös utca 9:

Az épület egy lebontás alatt álló házikó. Több tulajja is van. Az ott lakó pár ügyfelünknek, elmondásuk alapján megengedték az ott tartózkodást.

6. Pongrácz út rendelő vagy Trafó ház:

Az itt tartózkodó ügyfelünk, csak a nappalokat tölti itt, nem tudjuk, hol alszik. Az ügyfél nem kommunikál velünk az élelmiszereken kívül semmit nem fogad el.

7. Maglódi u.:

Többször visszatérő helyszín. Üresen álló ház révén sokszor költöznek be az épületbe. Két ügyfelünk ide költözött át a Gránátos u területről, jelenleg csak a pár egyik tagjával állunk kapcsolatba, mert a párja vidékre költözött.

8. Hangár u erdő:

Erdős terület. Terepfelderítés közben az erdő közepén bukkantuk egy fekhelyre. Fűtetlen a helyszín. A ügyfelünk egy takarófoliával befedett matracon tölti éjszakáit. Régi-új ügyfél, nem hajlandó éjjeli menedékhelyre menni. A nagy hideg miatt többször szoktuk látogatni.

Inaktív helyszínek:

1. Mázsa tér

Terület jellemzője, Kőbánya alsó vasútállomás kis parkos része. A vasúti töltés mentén a falaknál találtunk több hajléktalan személyt is. Öt ügyféllel álltunk kapcsolatba a helyszínen. Jelenleg a helyszínen már nem tartózkodik senki, Közterület-felügyelet felszámolta a helyszínt. Ügyfelek egy része szállóra ment, vagy más területre húzódtak vissza. Nincs róluk információnk. A helyszínt heti rendszerességgel ellenőrizzük.

2. Kőbánya Penny (Körösi Csoma Sándor út)

Az áruház ligetes részénél tartózkodott, egyik ügyfelünk, sokáig a ki a Mázsa térről költözött át. Jelenleg ez a helyszín is inaktív, a férfi nyomtalanul eltűnt. Nincs róla információnk. Heti útvonaltervünkben szintén szerepel a terület ellenőrzése.

3. Pöttyös u CBA

Szintén az üzlet előtt, illetve az aluljáróban lakott egy női ügyfelünk. Sokáig győzködtük, segítünk neki szállóra való bekerülésben, de elutasította. Már ő sem tartózkodik a helyszínen. Információk szerint a belvárosba húzódtott vissza.

4. Horog u erdő

Ligetes rész, egy vasúti hálózat mentén. Sokszor jelennek meg itt is hajléktalan emberek, a bokrok takarásában. Két ügyféllel volt kapcsolatunk, akiket sikerült éjjeli menedékhelyre elhelyezni. A területet heti rendszerességgel ellenőrizzük.

5. Kőbánya felső

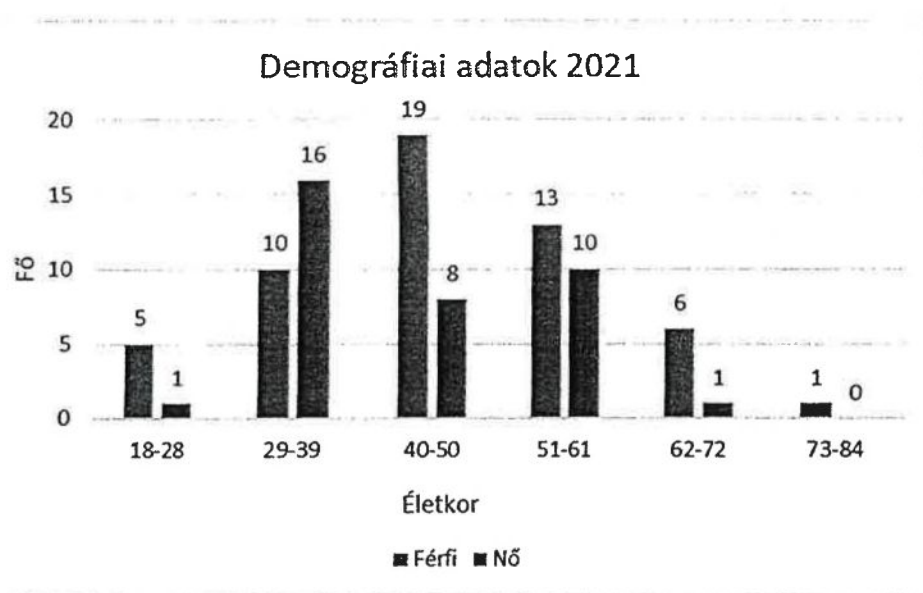
A vasútállomás váróiban zárás után szoktak meghúzódni hajléktalan emberek. Itt két személlyel volt kapcsolatunk, akiket elhelyeztünk, éjjeli menedékhelyre. A területet ellenőrizni szoktuk.

Összes ügyfél 2021-ben:

2021-ben 90 ügyféllel volt kapcsolatunk.

Nemek megoszlása: 36 nő, 54 férfi.

Kor szerinti megoszlásuk:



A gondozottak gazdasági aktivitását tekintve:

Bejelentett munkaviszonyban részesülők 30 fő. 10 fő aktív korúak ellátásában, 2 fő fogyatékosági támogatásban részesül. Sokan segélyekből, illetve „lomizásból” élnek.

Elhunytak száma 2021-ben:

Ebben az évben sajnós volt két halálesetünk. Az egyik ügyfelünk a Kamionmosó területén lakott, daganatos beteg volt, sikerült elhelyezni a Dél Pesti kórház elfekvő osztályára. Sajnos a későbbiekben onnan értesültünk haláláról.

Másik ügyfelünk, KÖSZI (Bánya utca) területén lakott, önkezeléssel vetett véget az életének, információk szerint a mentősök az életét már nem tudták megmenteni.

Elhelyezések, kigondozott ügyfelek, Szállítások, Diszpécser hívások:

Lábadozóra, kórházi elhelyezés	3 fő
Szálló, Fapadra elhelyezés	10 fő
Munkaszállóra helyezés	1 fő
Albérletbe helyezés	6 fő
Családtaghoz vissza elhelyezés	0 fő
Összesen:	20 fő

2021-ben 15 alkalommal volt diszpécser hívásunk.

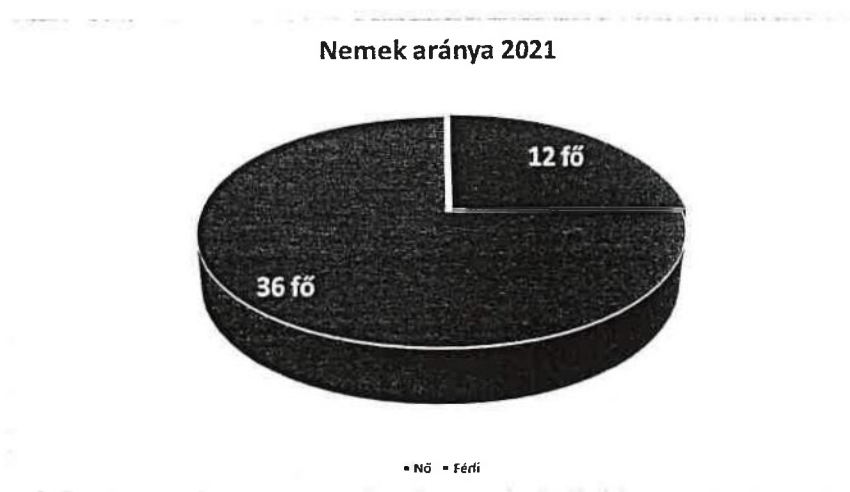
XVI. KERÜLETI UTCAI GONDOZÓSZOLGÁLAT

A XVI. kerületi Utcai Gondozószolgálat a kerület egészében tevékenykedett a 2021-es évben. Ügyfeleink többsége erdős területeken él, saját építésű kunyhókban, sátrakban vagy régi, romos épületekben. A kalyibák többségében fűthetőek, azonban a sátrakban, romos épületekben élők egy részének sajnos nincs fűtési lehetősége.

A helyszíneket átlagosan heti rendszerességgel látogatjuk, körülményektől függően (egyéni élethelyzet, időjárás stb.) ez hetente 2-3 alkalom is lehet, de akár naponta is. (pl., ha valaki kritikus egészségi állapotban van.)

2021-ben összesen 48 ügyfelet gondoztunk.

Nemek szerinti megoszlás: 12 nő és 36 férfi.



Utcai szolgálatunk az előírásoknak megfelelően együttműködik a Menhely Alapítvány Diszpécser Szolgálatával. Nagyon ritkán kaptunk bejelentést, ugyanis ebben a kerületben az ügyfelek 90%-a olyan helyen lakik, ami nincs kifejezetten szem előtt. (kunyhó, kalyiba, sátor) Kiváló az együttműködésünk a kerületben működő Napraforgó Család- és Gyermekjóléti Központtal. A jelzőrendszer részeként, 2021-ben is több bejelentést tettünk a Gyermekjóléti Központ felé, illetve ők is kerestek meg minket lakossági bejelentések miatt. COVID-19 vírus időszakában folyamatosan osztunk és cseréljük az elhasználódott szájmaszkokat. A hajléktalan embereket folyamatosan ellátjuk információkkal, felhívjuk figyelmüket, a közlekedésben, illetve közterületen érvényben lévő szabályokra. A kerületben hajléktalanellátó intézmények nincsenek, így kicsit távolabbi intézményekbe tudjuk irányítani az embereket. (pl a nappali melegedőnk és időszakos éjjeli menedékhelyünkre)

Ügyfeleinket betegség esetén hajléktalan háziorvosi rendelőkbe szállítjuk (pl BMSZKI Könyves, Hajléktalanokért Közalapítvány Szobi utcai intézménye) és lábadozókba helyezzük el, amennyiben állapotuk ezt indokolja.

Helyszínek (aktív helyszínek, inaktív helyszínek, terepfelderítések)

Aktív helyszínek

András u. 20-22.

Egy férfi ügyfelünk él egy fűtetlen, de szigetelt faházban. A faház és környezete rendezett. Ezt a faházat az ügyfél a környéken lévő építőipari telep tulajdonosától kapta.

Lőtér 1.

Romos házban élt egy ügyfélpárosunk egy kutyával. (2021. nyarán a XVI. kerületi Önkormányzat lezáratta a helyszínt, ügyfeleink átköltöztek a Bökényföldi útra egy lakókocsiba.)

Sarjú 1.

A Sarjú utcai erdőben két kunyhó is van, az egyik kunyhóban egy férfi él, a másik többnyire üres. Az 1. számú kunyhóban élő férfi az év részét büntetésvégrehajtásban töltötte.

Zsemlékes romház

A helyszínen egész évben nagy volt a jövés-menés. Átlagosan 4-5 fő mindig tartózkodott ott, és sajnos nagyon szemetes a környezet. Büntetésvégrehajtásból szabadult egy ügyfél, aki pár hónapja visszatért. Év végén 4 fő tartózkodott ott, 3 férfi és 1 nő.

Léva u.

A helyszínen egy ügyfélpárosunk él egy kulturált nagy katonai sátorban egy nagy telken. A telken több melléképület is található, illetve egy konyhakert, amit szépen gondoznak. (2021. szeptemberében albérletbe költöztek a XVII. kerületbe.)

Nógrádverőce u. 57-tel szemben

Egy férfi ügyfelünk lakik a szántóföld mögött egy kunyhóban, mely az útról nem látható. Fák övezik körül a kunyhót, mely nagyon otthonos. Fűtése van. A kunyhó mögött bicikliút van nagyon szép környezetben.

Ostoros u. erdő

Az erdőben, viszonylag hosszas gyaloglás után a Szlovák útról egy férfi ügyfelünk lakik sátorban, több mint 10 éve. Fűtése nincs, gyertyával melegíti sátrát. A sátor és környezete mindig rendezett.

Szilas-patak erdő

A Szilas patakon át vezet az út be ügyfeleinkhez az erdőbe, 2021 nyaráig két férfi lakott külön kunyhóban; legalább 10 éve élnek kint. Fűtésük van. A kunyhók körül általában rendezett a környezet. Idősebb ügyfelemet, Gábort egy tavaszi súlyos testi sértést követően (megtámadták fiatalok, kirabolták, 8 napon túl gyógyuló sérülései lettek.) elhelyeztük a BMSZKI Szabolcs u-i lábadozóban, ahonnan néhány hónap elteltével ***Gyulára került az Idősek Otthonába.***

Gabonaszem u.

A Gabonaszem u-ban év elején, három helyen is éltek ügyfeleink. Három fő lakókocsiban, két fő pedig egy rossz állapotú ház mellett egy ólszerű tákolmányban. Egy idős pár az utca elején lakókocsiban. Az idősebb férfi januárban elhunyt, feleségét lánya magához vette, egy ideig náluk lakott, majd bekerült év végén a ***Gödöllői Idősek Otthonába.*** Egy fiatal nő ügyfelem a szomszéd telken lakott, ő kora tavasszal hunyt el. Az utca végén egy nagyon rossz állapotú ház mellett egy tákolmányban él egy ügyfélpár, akik év eleje óta laknak ott.

Naplás tó (1-2.)

A Naplás tó mellett az erdős részen két férfi ügyfelem él, mindketten külön házikóban. Mindegyik romos ház mellett konyhakert található, ill. az egyikőjükénél egy nagyon jól felszerelt tároló is van. A romos ház és környezete mindig tiszta, rendezett.

Bökényföldi LUK Oil-lal szemben lakókocsi

Nyár végén vásárolták meg ügyfeleim a lakókocsit, melyben most is élnek. (József visszamenőleg járó rokkantnyugdíjából vette meg a lakókocsit!) Házások, mindketten rokkantnyugdíjból élnek.

Bökényföldi út kunyhó

Májusban egy férfi lakott ott, aki elhunyt, de utána a Lőtérről átköltözött egy pár, majd ők vettek egy lakókocsit, így üresen maradt kis időre a kunyhó. Néhány hét elteltével két férfi ügyfelem költözött be, akik azóta is ott élnek. Fűtés nélküli a kalyiba, de nem akarnak intézménye költözni.

Szent Korona u-i erdő

Fűtetlen nejlón kalyiba található az erdő szélén, ahol változó létszámban laknak. (1-4 fő) Év elején hunyt el Tibor, azóta többeknek is menedéket adott a fűtetlen kunyhó. Év végén négyen laktak benne, összesen 3 férfi és 1 nő.

Mókus u.

Egy nem túl jó állapotú ház alsó szintjén lakik egy férfi és egy női ügyfelünk, ők egy pár. Mindketten dolgoznak. A ház környezete lomos, szemetes.

Inaktív helyszínek

- Lőtér 1. (Önkormányzat által lezárt terület)
- Lőtér 2. (Önkormányzat által lezárt terület)
- Lőtér 3. (Önkormányzat által lezárt terület)
- Léva utca

Terepfelderítések

- Lőtér 2
- Jókai lakótelep
- Lándzsa lakótelep
- Thököly út- Veres P. út sarok
- Mátyásföldi repülőtér
- Centenárium lakótelep
- Mátyás tér
- Hermina úti erdő
- Sashalmi Piac
- Sashalmi sétány

- Szilasmente
- Cinkota hév megálló
- Cinkotai Strandkert
- Nagyicce hév megálló
- Erzsébetliget
- Veres P. út – Pilóta u. sarok

Eredmények:

Az utcai gondozószolgálat támogatására létrehozott, a krízis időszakban működő időszakos férőhelyeket a Bihari úti telephelyen 1 ügyfelünk vette igénybe rendszeresen.

2021 folyamán a Léva utcából albérletbe költözött L.J-né és V.J.

4 ügyfelünket gondoztunk be lábadozóra, közülük ketten átmeneti szállóra kerültek. 2 főt pedig éjjeli menedékhely igénybevételéhez segítettünk hozzá.

2021-ben sajnálatos módon 9 ügyfelünk hunyt el, 2 nő és 7 férfi.

Kigondozás	Fő
Albérlet	2
Lábadozó	4
Éjjeli menedékhely	2
Bihari időszakos éjjeli menedékhely	1
Lakókocsi	1
Idősotthon	2
Átmeneti szálló	2
Összes:	14

Ügyintézés:

- Nyugdíj kérelem
- Rokkantnyugdíj
- Írat pótlás
- Krízis segély kérelem
- Családtagok felderítése
- Orvosi ellátáshoz juttatás

- Covid elleni védőoltásra időpont kérés, esetenként szállítás
- Közgyógyellátás iránti kérelem

A hozzánk beérkező ruhaadományokból, valamint a TexTrade által küldött pokrócokkal tudtunk segíteni a közterületen élő ügyfeleinknek.

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

XVII. KERÜLETI UTCAI GONDOZÓSZOLGÁLAT

Terület általános jellemzése:

A kerületben a hajléktalanság sokarcúsága jellemző, a már élhetetlen lakhatási körülmények között meghúzódó kunyhóban élő lakosok mellett a napközben gyűjtögető, kukázó vagy a Lemberg utcai melegedőben meghúzódó, de közterületen éjszakázó hajléktalanok is megjelennek a kerületben. Az erdőben, mocsárban (Pl: Merzse-mocsár), városközpontban, Rákospatak menti erdős-ligetes részeken, Máv állomáson, elhagyatott romos épületekben, illetve konténerekben is meghúzódnak ügyfelek.

Heti útvonalterv alapján rendszerességgel látogatjuk ügyfeleinket a területen. Indokolt esetben (pl: krízishelyzetben, fűtetlen helység, akut betegség) útvonaltervtől eltérően akár többször is hetente. Jó kapcsolatot ápolunk a kerületi rendőrséggel, akik egyeztetés után 2 új felderítendő helyszínre hívták fel figyelmünket. (Külső Péceli út, Mezőőr utca) Ezek a területek izoláltabbak, de azóta rendszeresen látogatjuk az ott felbukkanó ügyfeleket is. 2021-ben 33 aktív helyszínünk volt.

Ügyintézesek:

- kérelmek megírásában és leadásában hivatalos szervek felé.
- Települési támogatás iránti kérelem
- Aktív korúak ellátás iránti kérelem,
- Öregségi nyugdíj
- Időskorúak járadékának kérelme,
- Kérelem adótartozás elengedéséhez
- Iratpótlásban

- TB kártyaigénylés,
- Tartós élelmiszer, ruhapótlásban (férfi, női és takarók)
- Tűzifaigénylés (Önkormányzat segítségével)
- orvosi ellátáshoz való hozzásegítés

Más szervezetekkel, hatóságokkal való együttműködés:

- "RÉS" Szociális és Kulturális Alapítvány Családok Átmeneti Otthona,
- Rákosmenti Életfa Humán Segítő Szolgálat
- XVII. kerületi Kormányablak.
- XVII. kerületi Önkormányzattal nagyon jó kapcsolatot ápolunk
- XVII. kerület Lemberg utcai Nappali Melegedő
- Magyar Vöröskereszt XVII. kerületi Szervezete

A felsorolt intézményekkel egész évben együttműködtünk, jó szakmai kapcsolatot ápolunk.

Aktív helyszínek:

1. Bp.Pesti út Shell kút mögötti erdős terület
2. Vida domb konténerépület
3. Cinkotai út/Rákos patak (sátrak)
4. Vasútsor 59. (Kalyiba)
5. Vasútsor 60. (Faház)
6. Forrásmajor utca 17. (elhagyatott hétvégi ház)
7. Tarack utca (kalyiba)
8. Tarack u. mező (kalyiba)
9. Tarack u. (lakókocsi)
10. Domború utca 28.(Faház)
11. Kertművelő utca (Faház)
12. Golyófogó utca (rossz állapotú téglakisház)
13. Lilaakác u. 9. (Kalyiba)
14. Lilaakác u. 11 (Faház)
15. Rákoshegy Vasútállomás (elkülönített kis zárt lakrész)
16. Erdőkürt utca (omladozó téglakisház)
17. Agyaghegyi dűlő (rossz állapotú kőház)
18. Erdőkürt utca II. (Állatgazdaság melletti kis lakrész)

19. Péceli u.126. (Főút mellett, önkormányzati telken omladozó kőépület)
20. Újlak utca (sátor)
21. Felsőbabád utca (rossz állapotú vályogház)
22. Ősagárd utca. (repedező falú ház, fűtés nélküli bérlemény)
23. Kaszáló utca (Nádas mellett sátor)
24. Pesti úti Tűzoltóság melletti dohos-nyirkos házrész. (pincelakás)
25. Lőrinci út-Helikopter utcai sarok (Szabad ég alatt matrac az eresz alatt)
26. Orgoványi utca (Félig leégett házrész)
27. Agyagdombi dűlő (Lakókocsi)
28. Ceglédi Mihály út melletti vasúti átjáró (lakókocsi)
29. Derkovits játszótér (konténerépület)
30. Strázsahegyi dűlő (sátor)
31. Ceglédi Mihály felüljáró mellett (rossz állapotú autó)
32. Ferihegyi út. (melléképület)
33. Naplás u-Zsidó Temető (romház)

Inaktív helyszínek:

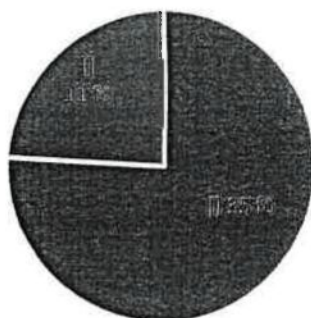
1. 1.Rákoskeresztúr Városközpont:(Korábban éltek itt hajléktalanok bankfiók mellett szabad ég alatt és meleg szellőzőnyílások közelében átvészelve a téli krízis időszakot.)
2. Pesti úti ingatlan. Az ügyfél ismeretlen helyre távozott.
3. Lőrinci erdő Az ügyfél elköltözött a helyről
4. Bakancsos utca. Ismeretlen helyre távozott az ügyfél
5. Merzse fasor. Ismeretlen helyre költöztek
6. Rákoscsabai strand. Önkormányzati felszólításra távoztak ügyfeleink. Az ingatlan az Önkormányzat tulajdonában van.
7. Rákos-patak part. Sátorban élő ügyfél távozott innen önként
8. Vasútsor 57. az ügyfél elhunyt.
9. Vasútsor 26. az egyik ügyfél elhunyt, a másik elköltözött

Rendszeresen látogatott ügyfelek-kor csoportos-nem szerinti megoszlás.

Összesen 41 fő ebből 30 fő férfi és 11 fő nő.

Korosztály	Fő
18-31 év	2
32-49 év	13
50-65 év	16
66-70 év	10
Összesen:	41

nemek szerinti eloszlás



■ férfi ■ nő

Elhunytak száma, okok:

1. D. Z. Cinkotai utca - Rákospatak-nál lakott hosszú évekig egy sátorban, információink szerint halálát elhanyagolt egészségi állapot okozta.

2. Sz.G. Domború u. romos házban lakott, elhanyagolt, sebes lábával nem volt hajlandó orvoshoz menni. Kórházba szállítást követően elhunyt.

3. K. L. Erdőkürt utcában lakott párjával. Alkoholizmussal összefüggő májbetegsége is hozzájárult a halálához.

4. S. E. Agyaghegyi úti romos házban lakott. Egészségi állapota megromlott.

5. O. L. Ósagád u-i romos házban érte a halál, valószínű ok: alkoholizmus.

6. J. L. Tumoros betegségével kórházban kezelték, közben Coviddal megfertőződött,

Elhelyezések, kigondozott ügyfelek száma

Elhelyezés	Fő
Átmeneti szálló	7
Éjjeli menedékhely	4
Rehabilitációs Intézet	1
Idősek otthona	1
Összesen:	13

2021-ben összesen 3 diszpécserhívásunk volt. A Kerületi Irodába beérkező ruhaadományokból, valamint a TexTrade által küldött pokrócokkal tudtunk segíteni közterületen élő ügyfeleinknek.

Eredményesen együttműködtünk a kerületben dolgozó mezőőrökkel és a körzeti megbízottal. Krízis időszak előtt közös terepfelderítésen vettünk részt, ahol hasznos információkkal tudtak segíteni minket, új ügyfelek, helyszínek felkutatásában, ami a krízis időszakban kiemelten fontos.

A pandémia alatt kézfertőtlenítővel és maszkkal láttuk el gondozottjainkat. Időpontot foglaltunk ügyfeleink részére koronavírus elleni védőoltásra, egyes esetekben szállítottuk is őket. (mozgásban akadályozott ügyfeleket)

Összegzés:

Szakmai folyamatok, változások, tervek:

Közös szakmai célunk, hogy a melegedő ne csak a „melegedésről” és a kiosztott ételről szóljon. Célunk egy olyan befogadó közeg megteremtése, melyben valóban lehetőség nyílik a klasszikus értelemben vett szociális munkára, a mélyebb beszélgetésekre és ahol valóban lépéseket tehetünk a motiváció kialakítására és a rehabilitáció irányába.

Ennek elsődleges feltétele egy olyan információs környezet megteremtése, ahol létjogosultsága van a lakcím nélküli mérséklésnek, hogy a hozzánk betérő, viszonylag nagyszámú ügyfél valóban információt kapjon az őt körülvevő szolgáltatásokról, és a hiányos iratok ne legyenek okai ennek az előre lépésnek. A Magyar Vöröskereszt Nappali Szociális Központ 3 sz. telephelyének munkatársai arra törekszenek, hogy egymást segítve a rászorulóknak segítséget nyújtsanak.

A beszámolót készítette: Püski Lászlóné, telephelyvezető

Budapest, 2021.01.26.



8/208/2022
2



Újpest Önkormányzatának Szociális Intézménye Őszi Fény Integrált Gondozási Központ

1042. Budapest, Király u. 15.
Tel: 380-4945 Fax: 380-4945
E-mail: barsonysziv@ujpestszi.hu

XVI. ker. Polgármesteri Hivatal	
Dátum: 2022 FEBR 15	
8/208-10/22	ob. mell.
Előadó: TÖRÖKSZ	Előzetes:

Beszámoló a 2021. évi XVI. kerületi lakosok férőhely kihasználtságáról

Tisztelt Matolesi Ildikó!

Kérésére tájékoztatom, hogy a 2021. évben, az Időskorúak Gondozóháza szolgáltatást igénybevevő, XVI. kerületi lakosok férőhely kihasználtsága a következő:

- Nem volt igénybevevő.

Jelenleg 0 férőhely foglalt, 5 férőhely szabad.

Az Időskorúak Gondozóháza az az ellátási forma, ahol átmeneti jelleggel lehetőséget és segítséget nyújt azon idősök és hozzátartozóik számára, akik önmaguk ellátására nem, vagy csak folyamatos segítséggel képesek, illetőleg, akiknek egészségi állapota rendszeres gyógyintézeti kezelést nem igényel, de az otthonába már biztonsággal nem ellátható.

Intézményünkben a következő gondozási tevékenységeket végezzük:

- 2 ágyas apartmanos elhelyezés
- 24 órás felügyelet biztosítása
- napi 5x étkezés
- gyógyszerelés
- fürdetés
- pszichés gondozás
- hetente orvosi ellátás
- gyógytorna

- kreatív foglalkozások
- zenehallgatás
- szellemi vetélkedők
- filmklub
- kerti programok stb

Külön térítési díj ellenében: - fodrászat, pedikűr-manikűr

Budapest, 2022.01.21.





Újpest Önkormányzatának Szociális Intézménye Központi Igazgatás

1042 Budapest, Deák Ferenc u. 93.
Tel.: 231-6010, 231-0000 Fax: 390-4370

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

ikt.sz.:
ügyintéző: Bruzsa Melinda
gazdasági vezető
tel: 231-6015
tárgy: **2021. évi gazdálkodói jelentés**

Müller Kinga
Humán Ügyosztály
Irodavezető Asszony
részére

Tisztelt Irodavezető Asszony!

Az Ellátási Szerződésben foglaltak szerint megküldjük Önök részére a 2021. év gazdálkodásáról elszámolásunkat szíves felhasználás céljából.

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

Személyi juttatás (bér):	12.921.233.-
Megbízási díj	33.998.-
SZEMÉLYI JUTTATÁSOK ÖSSZESEN:	12.955.231.-
Szociális hozzájárulási adó	2.011.972.-
JÁRULÉK ÖSSZESEN:	2.011.972.-
Dologi kiadások	5.131.164.-
1.) Szakmai anyagok	
Gyógyszer beszerzés	68.140.-
2.) Üzemeltetési anyagok	291.564.-
3.) Szolgáltatások	
Telefon	5.488.-
Internet	155.673.-
Bérleti díj	14.786.-
Vásárolt élelmezés	1.629.341.-
Közüzemi díjak	890.164.-
Karbantartás, kisjavítás	424.088.-
Szakmai és egyéb szolgáltatás	342.857.-
Egyéb szolgáltatás	407.268.-



**Újpest Önkormányzatának Szociális Intézménye
Központi Igazgatás**

1042 Budapest, Deák Ferenc u. 93.
Tel.: 231-6010, 231-0000 Fax: 390-4370

4.) Egyéb dologi	
Áfa	900.916.-
Egyéb dologi	880.-

Beruházás	1.834.063.-
Felújítás	508.680.-

KIADÁS ÖSSZESEN: 21.932.430.-

Normatíva 5 fő részére: -
Bevétel XV. kerülettől: 7.500.000.-

BEVÉTEL ÖSSZESEN: 7.500.000.-

1 fő 1 napi bevétele: 4.110.-
1 fő 1 napi kiadása: 12.018.-

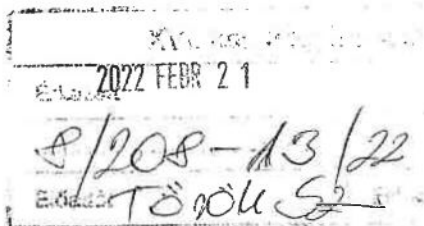
Budapest, 2022. február 16.

Tisztelettel:

**Mózer Péter
igazgató**



Kapják: Címzett
Irártár



Főnix Ház -

Pszichiátriai Betegek Nappali Intézménye és Nappali Kórháza, COGITO Alapítvány

1165 Budapest, Zsenge utca 33.

Tel: 20-6692097

www.fonix.co.hu

2021. évi ÖNKORMÁNYZATI BESZÁMOLÓ

Az Alapítvány kerületi tevékenységének rövid összefoglalása

A Cogito Alapítvány nappali kórházi és az ambuláns egészségügyi ellátás mellett nappali intézményi szociális támogatást is nyújt a súlyos mentális betegséggel élők (pszichotikus betegek) számára. Ezáltal a kerületben pszichiátriai nappali kórház (20 fő) és e tevékenységhez kapcsolódó pszichiátriai szakambulancia (heti 5 óra), illetve pszichiátriai betegek nappali intézménye (30 fő) érhető el a rászorulóknak részére.

A pszichiátriai betegek nappali ellátását, mint szociális alapszolgáltatást az Alapítvány az Önkormányzattal kötött feladatátvállalási szerződés keretein belül végzi, az egészségügyi ellátásban a Péterfy Kórház- Rendelőintézet és Manninger Jenő Országos Traumatológiai Intézet közreműködője, az integrációt az alapítványi működtetés teszi lehetővé. Szolgáltatásaink – a szociális étkeztetés díjazásán kívül - térítésmentesek az ellátottak számára.

Az intézmény jelentőségét az adja, hogy nappali ellátási formában országosan is egyedülálló, nemzetközi viszonylatban is korszerű, bizonyítékokon alapuló ún. komplex neurokognitív rehabilitációs programot, valamint egyidejűleg egészségügyi és szociális ellátást tud biztosítani, mely integráció biztosítja a magas szintű, kellő intenzitású és idejű felépülési folyamat lehetőségét. Fő célkitűzésünk, hogy minél teljesebb életvitelt biztosítsunk az ellátást igénylő súlyos mentális betegséggel élők számára, lehetőség szerint a munkába/tanulmányokba, társadalmi környezetbe történő reintegrációval.

2021. évi tevékenységünk áttekintése, működésmód a járvány második éve idején

A 2021. évet még meghatározó koronavírus okozta járvány továbbra is komoly kihívást és korlátokat jelentett intézményünk számára, tekintettel arra, hogy a súlyos mentális betegek mind általános egészségi, mind pedig mentális állapotuk miatt a fokozottan veszélyeztetett, esékény populációhoz tartoznak. Előző év tapasztalatainak és a kialakított járványügyi rutin segítségével biztosítottuk a betegek folyamatos és biztonságos ellátását, ennek technikai részletei megegyeznek előző évi beszámolónkban szerepeltekkel, amelyre ezúton hivatkozom.

A legjelentősebb különbséget az jelentette, hogy sem az egészségügyi, sem a szociális ellátást nem érintették közvetlen korlátozások, a járványügyi szabályok betartása mellett a szolgáltatás folyamatos volt.

A járványügyi szabályok megtartása mellett az oltás hozzáférhetősége is lehetővé tette a folyamatosságot. E téren kiemelendő, hogy a személyzet minden tagja már az első negyedévben beoltatta magát. **Betegeinknél is 90% feletti átoltottságot** sikerült elérni már az első félévben, és a harmadik oltást felvevők száma jóval az országos átlag feletti. Ez egyértelmű eredményességi mutató, és ellentétbe állítható a szakirodalmi adatokkal, amelyek szerint a súlyos mentális betegek átoltottsága világszerte kifejezetten alacsony.

Alapvető tapasztalatunk továbbá, hogy járvány okozta pszichés hatások, valamint a pszichiátriai ellátórendszert érintő kedvezőtlen hatások (ellátások beszűkülése, hozzáférhetőség csökkenése) egyértelműen érezhető volt a jelentkező, segítséget kérő betegek számának növekedésében. 2020-ban a járvánnyal járó kezdeti korlátozások következtében jelentősen kevesebb új kliens ért el bennünket – mintegy 30%-os csökkenést észleltünk, 2021-ben azonban már az előző évi **új kliensek száma 2,5-szeresére nőtt**, ez a korábbi évek forgalmát is jelentősen meghaladta az egészségügyi szolgáltatásunkban.

A **szociális ellátottak létszáma** keresztmetszetében működésünk kezdete óta **megaladja a finanszírozott 30 fős létszámot**, amit az alapítvány egyéb területen mutatott működése tesz lehetővé. Sajnos kapacitásaink bővítésére pályázataink ellenére mindeddig nem kaptunk lehetőséget. A szociális ellátásban nagyjából kiegyenlített a belépők száma a kilépőkhöz képest.

A **kerületben élő** súlyos mentális betegséggel élő páciensek ellátása, szükség esetén szociális támogatása – elsősorban a kerületi pszichiátriai szakrendelő és gondozó javaslata alapján, de közvetlen jelentkezésük esetén is – specializációnktól függetlenül is változatlanul **kiemelt jelentőségű**.

Egyértelmű tendencia, hogy **egyre több fiatal páciens** érkezik intézményünkbe, mely lehetővé teszi, hogy a fiatalokban kezdődő betegségek korai szakaszában, még időben biztosítsuk azokat a terápiás beavatkozásokat, amelyek megakadályozhatják, de mindenképp jelentősen enyhíthetik a funkcionalitás romlását.

A fiatal páciensek még támaszkodnak, támaszkodhatnak családjukra, hisz aktív szüleik, testvéreik, partnereik, esetleg gyermekeik vannak, így az ő támogatásuk is jelentős szerepet kap az ellátás során.

A korai terápiás beavatkozások intenzitása és viszonylag hosszú időtartama intézményünk működési paramatereit meghatározza, mindez azonban a páciensek visszaesésének megelőzésében, a drága akut kórházi ellátási szükséglet ill. rehabilitációs osztályi kezelés csökkentésében, a munkaképességük fenntartásában vagy visszaállításában térül meg. Ezért **különösen fontos a fiatal korosztály és családjuk támogatása**.

Szociális ellátottak	18-39 év	40-64 év	65 év felett	Összesen	Ebből férfi
2015	6	25	18	49	19
2016	9	27	19	55	24
2017	9	31	19	59	22
2018	8	28	22	58	30
2019	10	25	19	54	28
2020	9	24	17	50	25
2021	17	27	5	49	21
Egészségügyi ellátottak					
2021	31	36	13	80	40

Terápiás team

A rehabilitációs és szociális ellátás alapvetően kevésbé eszközigényes, ugyanakkor sokoldalú képzettséget, jó szakembereket és teamet igénylő szolgáltatás. A nehezebb gazdasági környezet ellenére idén is **stabil a team létszáma**, személyi változás is minimális.

Az intézmény **szakmai presztizsének** növekedését egyértelműen jelzi a 2021-ben jelentkezett **önkéntesek száma – mintegy 9 fő** -, akik döntően pszichológus hallgatók vagy végzett pszichológusok, és tanulmányaik és tapasztalataik bővítése érdekében vállalják az önkéntes munkát egy vagy akár két szemeszter idejére.

Munkakör (Egészségügyi és szociális)	2015	2020	2021
Pszichiáter	2	3	3
Pszichológus	1	3	3
Szakápoló	3	3	2
Szociális munkatárs	-	2	2
Terápiás munkatárs	-	1	2
Technikai munkatárs	1	2	2

Gazdasági szempontok, finanszírozás, fenntarthatóság

Az intézmény működtetéséhez szükséges bevételek mintegy háromnegyedét az egészségügyi tevékenység finanszírozása biztosítja. A tavalyi évhez hasonlóan vészhelyzeti egészségügyi átlagfinanszírozásunknak csak 93%-t kaptuk meg a Péterfy Kórház vezetésének döntése következtében, amely az anyakórház jelentős deficitje miatt közreműködő intézményeit érintette. Ez idén is jelentős kiesést okozott bevételeinkben. Fontos az intézmény gazdálkodása szempontjából, hogy alapítványi közreműködőként az egészségügyi teljesítményfinanszírozáson, illetve jelenleg a vészhelyzeti átlagfinanszírozáson túl nem kap egyéb állami finanszírozást, mint a kórházak, így az egészségügyi bérek emeléséhez szükséges forrásokat sem kapja meg.

A szociális ellátásban rendszeresen finanszírozott kapacitásainkon felül vállalt ellátotti létszámmal dolgoztunk, ennek veszélyhelyzetre vonatkozó, a magasabb ellátotti létszámot is figyelembe vevő 2020. évi finanszírozását 2021-ben kaptuk meg, ami némiképp ellensúlyozta a kieső bevételeket.

A 2021. év újdonsága, hogy az alapítvány pszichiátriai ellátásait egy másik telephelyen működő magánrendeléssel egészítette ki, amelynek bevételeiből fedeztük 2021-ben intézményünk dologi költségeit és bérfejlesztését. Ily módon **az alapítvány közfeladatainak magas szintű, minőségi ellátását, szakembereinek megtartását saját gazdasági tevékenységével támogatja.**

Alapítványi működésünket adományok is támogatják, ezek elsősorban ellátottjaink hozzátartozóitól, családjaitól érkeznek. A 2021. évi adományok összege 335.000 Ft.

Gazdasági működésünket 2021. március 26-i végzésével a MÁK felülvizsgálata rendben találta. 2021. második félévében megkezdődött az alapítványt, mint civil szervezetet érintő kötelező ÁSZ felülvizsgálat a szociális szolgáltatás terén, ez idén folytatódik.

Fejlesztések

Fejlesztéseink a szakmai munkát, valamint az intézményi infrastruktúrát érintik.

Szakmai téren a páciensek készségfejlesztésében történő újítások emelhetők ki, így saját szociális készségfejlesztő programunk, amelyet a Magyar Pszichiátriai Társaság éves konferenciáján mutattunk be. Az önkéntesek bevonásával változatosabb programot és egészségmegőrző szocioterápiás lehetőségeket (mozgás- és sportcsoportok) is tudunk biztosítani ellátottaink számára.

Infrastukturális téren a 2020. évi 1 millió forintos önkormányzati kapott támogatást az Alapítvány 800 ezer forinttal kiegészítve azt az intézményi ebédlő ablakainak komplett cseréjére fordította. Az ablakok cseréjére 2021. év elején került sor.

Ezt követően az alapítvány kuratóriuma társadalmi munkában kifestette az ebédlőt, annak székeit is kicseréltük, ily módon az **ebédlőhelyiség teljesen megújult**.

A biztonságos irat- és gyógyszertárolás érdekében is fejlesztettük a berendezést, valamint a páciensek új, korszerű televíziót kaptak.

A 2021. évi azonos összegű önkormányzati támogatást hasonló módon a **nyílászárók cseréjére** fordítottuk, az ablakokat megrendeltük, a cserére idén rövidesen sor kerül.

Környezetünk és a kert rendezése érdekében - a Péterfy Kórházzal, mint eszköztulajdonossal történt egyeztetés alapján – nagyszabású lomtalanítást végeztünk.

Ennek következtében a lomtárként szolgáló kerti fészert ki tudtuk üríteni és fel tudtuk újítani, így ez most egy fedett **kerti pavilonná** alakult.

Hasonlóképpen a **kerítést** is megjavítottuk, klienseink segítségével lefestettük.

Társadalmi, oktatási aktivitásunk

Az intézmény klinikai gyakorlólhelye az ELTE pszichológusképzésének és az Semmelweis Egyetem ÁOK medikusképzésének.

2021-ben hallgatókat fogadtunk a Semmelweis Egyetem EMK Szociális Vezetőképző Tudásközpont gyakorlati képzéséből.

Együttműködünk munkatársaink révén a szociális szféra intézményeivel, így az Országos Közösségi Ellátók Egyesületével és részvevői vagyunk a Budapesti Szociális Szakmatámogatási Munkacsoportnak.

Bár a járványhelyzet miatt a szakmai fórumok működése jelentősen beszűkült, a Magyar Pszichiátriai Társaság éves konferenciáján képviseltük az intézményt, valamint sajtómegjelenésünk is megemlíti: Figyelő 2021.10.07. száma

A járóbeteg ellátással és ezen belül a kerületi ellátással való szoros együttműködésünk szempontjából fontos, hogy az intézményvezetőt a Fővárosi Gondozók Egyesületének, a FŐPSZICHE-nek alelnökévé választották, mely aktív szakmai, szakmapolitikai kapcsolatoknak teremt lehetőséget.

Összefoglaló

A koronavírus okozta pandémia határozta meg a 2021. évi intézményi működést is, ezen belül a jelentősen megnövekedett, intenzív egészségügyi és pszichoszociális ellátás igénye, valamint a járványügyi biztonsági intézkedések balanszírozásával.

Pácienseink továbbra is fegyelmezetten betartották a járványügyi intézkedéseket, az előző évhez képest több fertőzöttünk volt, de súlyos, invazív kezelésre nem került sor, COVID okozta halálozásunk sem volt. Ebben jelentős szerepe lehet – a szakirodalmi adatokkal és kontrasztot mutató és eredményességi paraméternek tekinthető – magas, 90 % feletti átoltottságunk.

Gazdasági nehézségek ellenére az ellátás folytonossága biztosítható volt, önkormányzati támogatással, önerőből és társadalmi munkával a fontos karbantartási munkákat folytattuk.

Szakmai versenyképességének fenntartása érdekében az intézménynek biztosítania kell a kellő számú és magasan képzett szakembert és alkalmazkodnia kell az egészségügyben és a szociális szférában történő béremelésekhez. Mivel a közfeladataink ellátásából származó finanszírozás ezt már nem fedezi, az alapítvány gazdasági vállalkozásával biztosítja a fenntartáshoz és fejlődéshez szükséges különbözetet.

A Főnix Ház beágyazottsága, ismertsége a szakmai szervezetekben jelentősen megnőtt az elmúlt két évben, és hasonló tendenciát jelez az intézménybe jelentkező páciensek és önkéntesek száma is.

Budapest, 2022.02.18.



Dr. Váradi Enikő
intézményvezető, kuratóriumi titkár

