

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

Budapest Főváros XVI. ker. Önkormányzat
Képviselő-testülete
részére

Tárgy: 2022 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 lakókörnyezetükben önálló életvitelük fenntartásában, valamint egészségi állapotukból adódó problémáik megoldásában.

Feladatok alapellátás körében:

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

Ellátottak köre:

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

2022 évben összesen 767 fő részesült szociális étkezésben.

2022-ben gépkocsival házhoz szállított ebédet átlagosan havonta 632 fő részére biztosítottuk.

Saját részre elvívők száma 81 fő, Idősek Klubjában étkezők pedig 54 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.

2022 augusztustól a saját részre vívőknek újra lehetőségük van badellás meleg ebédet választani.

Napi háromszori étkezést az Értelmi Fogyatékosok Napközi Otthonában biztosítottunk, átlagban 15 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 2022-ben havonta átlagosan 132 fő részére biztosítottunk személyi gondozást mely feladat ellátását 27 fő szakképzett gondozónő végezte.

Nappali ellátás

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

A 4 telephelyen lévő klubot 112 fő látogatta napi rendszerességgel.

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

Az idősek klubjában az arra rászorulóknak tisztálkodási, mosási lehetőséget, fodrász, pedikűr, szolgáltatást biztosítunk.

A 2022. évben az önkormányzattal együttműködve a Nemzeti Kulturális Alap által meghirdetett pályázatot megnyertük, elnyerünk melynek keretein belül sok színes és változatos programmal tudtuk kiegészíteni a klubtagjainknak nyújtott szolgáltatásinkat. pl. Múzeum, mozi és színházlátogatások, kulturális, zenés, táncos délutánok, kézműves foglalkozások.

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.

2022-ben a 85 db készülékből átlagban 82 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 15 fő vett igénybe naponta. A Covid-19 vírusfertőzés miatt ezen a területen még mindig tapasztalható a létszámok havi, illetve napi csökkenése az előző évekhez viszonyítva, az idősebb korosztályba tartozó szülők, gondviselők, tartva a fertőzéstől, nehezen vagy nem szívesen engedik még vissza a közösségbe gyermekeiket. 2022-ben 21-en vették igénybe a szolgáltatást, közülük 16 kerületi és 5 kerületen kívüli lakos. Az átlag életkor 37,6 év, a nemekénti megoszlás pedig 12 nő, és 9 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
-

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 szolgáltatások egyik része lehetővé teszi, hogy a kerületben élő idős emberek biztonságban eljussanak a szakrendelésekre, így megoldható a kezelésük. Többen már visszatérő nyugdíjasok, többször igénybe vették a szállítást. Vannak olyan idősök, akik a szolgálat segítségével nélkül nem jutnának hozzá a megfelelő egészségügyi ellátáshoz.

Kerületi szakrendelőinkbe és a kistarcsai kórházba történő szállítás összesen 772 esetben volt az elmúlt évben, ebből 14 alkalommal segítettünk kerekesszéket használó kerületi lakosnak. Az igénybe vevő idős emberek többsége rossz egészségi állapotban, alacsony jövedelemmel rendelkezik, nehezen közlekedik, nincs közelükben segítő családtag.

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. 2022-es évben lecseréltük a régi autónkat egy Dacia személygépkocsira a feladat ellátásához.

Szolgáltatásunk másik része, hogy a kerületben élő idős embereknek segítünk a vásárlásban. Külön kisbusszal szállítjuk őket háztól – házig, ezzel megkímélve őket a cipekedéstől. Kedvelt célpont a csömöri Auchan áruház, Bosnyák téri piac, illetve karácsony előtt az Ázsia Center áruház. Heti két alkalommal biztosított a vásárlási lehetőség, a kisbusz teljes kapacitásának kihasználásával.

A harmadik része A „Kattints nagy!” program., Ezt a számítógépes oktatást a kerületben élő nyugdíjasok részére szervezi a szolgálat. 2022-es évben ezt a szolgáltatásunkat egy kurzus erejéig volt lehetőségünk megtartani.

A 2022-es évben bevezetett új szolgáltatásunk a senior torna és a tai chi, melynek célja, hogy a kerületben élő idősebb embereknek nyújtsunk koruknak megfelelő mozgásformákat.

A senior tornát eredetileg heti két alkalommal terveztük, de a nagy érdeklődésre való tekintettel heti négy alkalomra emeltük az óraszámot.

A tai chi heti egy alkalommal került lebonyolításra, melynél a szabad téren tartott órák előnye, hogy nincs létszámkorlát az igénybevételnél.

Szakmai munka értékelése

A Területi Szociális Szolgálat engedélyezett létszáma: 69,5 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
- 0,5 fő takarító
- 1 fő fűtő-kertész

2. „Derús Alkony” Gondozási Csoport 1162 Bp. János u.51 sz.

- 1 fő csoportvezető
- 1 fő gazdasági ügyintéző
- 10 fő gondozónő

3. „Derús Alkony” Idősek Klubja 1162 Bp. János u.49 sz.

- 1 fő klubvezető
-
- 2 fő klubgondozónő
- 2 fő konyhai kisegítő
- 1 fő takarító
- 2 fő fűtő – kertész

4. „Segítőkéz” Gondozási Csoport és Idősek klubja 1164 Bp. Vidámvásár u.7 sz.

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

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

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

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

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

Házi segítségnyújtás

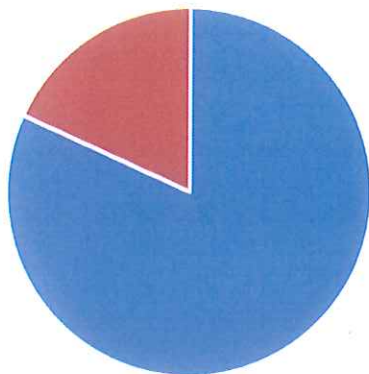
A gondozási feladatokat, mely kiterjed a kerület egészére (Mátyásföld, Sashalom, Cinkota, Rákosszentmihály, Árpádföld), a Szolgálat 27 fő szakképzett gondozónővel látta el.

2022-ben 132 fő/hó részesült házi segítségnyújtásban.

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.

Házi segítségnyújtás



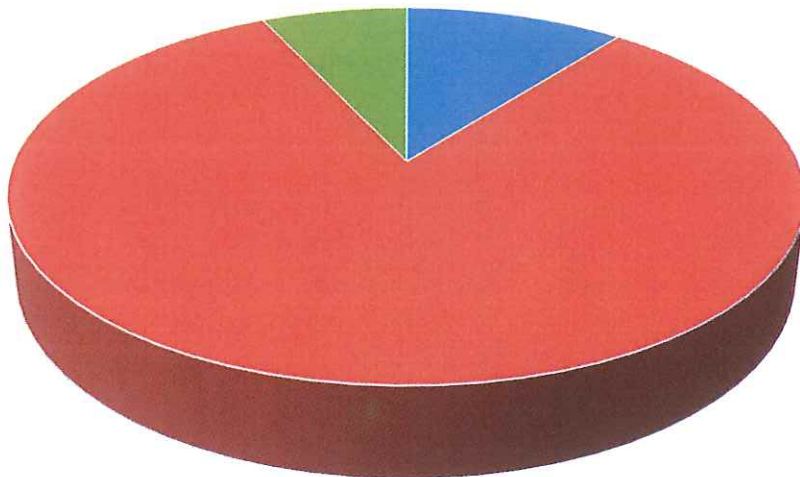
■ Házi segítségnyújtás 166 fő ■ Házi segítségnyújtás + étkezés 37 fő ■ ■

Házi segítségnyújtás

Étkezés

Étkeztetésben naponta összesen 761 fő vesz részt.

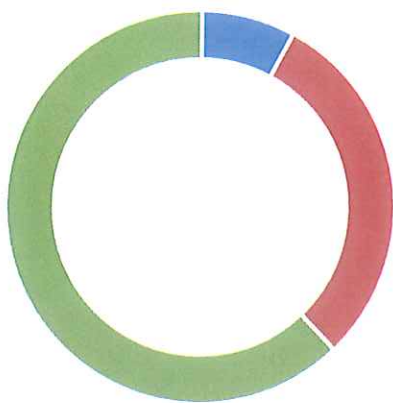
Étkezés



■ Elvitellel 81 fő ■ Szállítással 632 fő ■ Klub 54 fő ■ ■

Szociális étkeztetés

Nappali ellátást igénybe vevők napi átlaga



■ ÉNO ■ Idősek klubja és étkezés ■ Idősek klubja

Nappali ellátás

A 4 telephelyen működő Idősek klubja lefedi a kerület egészét.

A klubtagok tartalmas időtöltéséről kézműves foglalkozások, illetve programok szervezéséről klubonként 2 fő klubgondozónő gondoskodik.

Az Idősek Világnapja 2022-ben megrendezésre került teltházas részvétellel.

Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás

A 24 órás folyamatos jelzőrendszeres házi segítségnyújtás igénybevételére 85 db jelzőkészülék állt rendelkezésre 2022-ben, feladatmutató alapján 83 fő vette igénybe a fenti szolgáltatásunkat. Az ügyeletet házi segítségnyújtásban foglalkoztatott gondozónőkkel 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.

2022-ben átadásra került a János utca 49.szám alatti felújított telephely, a kibővült klubhelyiség lehetőséget ad nagyobb rendezvények lebonyolítására, a kézműves szobába lehetőség van zavartalanul élvezni az alkotás örömeit, a tv és számítógépes szoba pedig, biztosítja az elvonulás lehetőségét. Így akár több párhuzamos program is, és a nyugodt kikapcsolódás, kártyázás is biztosítva van. A klub így a pályázati úton megvalósuló számos rendezvénynek is megfelelő házigazdái lehetett melyen a kerület összes klubtagja részt tudott venni. 2022. októberében kezdődött a Vidámvásár úti telephelyünk felújítása, így az ott dolgozóknak átmenetileg a János utca 49. szám alatt található telephelyünkön biztosítottunk lehetőséget a zavartalan munkavégzésre.

Nagy értékű tárgyi eszközök beszerzését tette lehetővé a költségvetésünk.

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, 2023. február 25.



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

**2022. évi fenntartói átfogó
értékelése**



2023. március

Tartalomjegyzék

I. Alapadatok	3
II. Tevékenység átfogó értékelése	5
II. a. Az intézménybe történő felvétel gyakorlata, a megkötött megállapodások tartalmi vizsgálata, szakmai szempontú elemzése.....	5
Az intézménybe történő felvétel gyakorlata	5
Megállapodás	7
II. b. Az intézmény feladatainak ellátására vonatkozó szakmai program megvalósulása	8
II. c. Az intézmény működésének általános feltételei, a tárgyi, a személyi, a működési, illetve a szakmai feltételek.....	20
Tárgyi feltételek.....	20
Személyi feltételek	21
Működési feltételek.....	23
Szakmai feltételek	25
II. d. A gondozási tervek hatékonysága, eredményessége, összhangban az intézményben folyó ápolási-gondozási munkával.....	28
II. e. Az intézmény szerepe a helyi szociális ellátórendszerben, valamint az ellátotti szükségletek alakulásának ismert tendenciái.....	28

Budapest Főváros XVI. Kerületi Önkormányzat Területi Szociális Szolgálat

2022. 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 ellenőrzését és átfogó értékelését a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: Szt.) 92/B. § (1) bekezdés d) pontja – mely szerint a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmény állami fenntartója ellenőrzi és évente egy alkalommal értékeli a szakmai munka eredményességét –, illetve a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet (a továbbiakban: Rendelet) 13. §-a alapján végeztük el.

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 I. sz. 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 II. számú 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 III. sz. Idősek Klubja (1164 Budapest, Vidámvásár utca 7.)

Bejegyzés szám: BP-0502/424-1/2017.

Szolgáltatás hely által nyújtott szolgáltatások: - Szociális étkeztetés: szociális konyha
- Házi segítségnyújtás
- Nappali ellátás: 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
- Házi segítségnyújtás
- 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 formáknént 5-10 db.

Az intézménybe történő felvétel gyakorlata

Az ellátás igénybevétele önkéntes. A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybeviteléről 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 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 Csoportok vezetői vagy az általuk megbízott személy a lakásán az előre megbeszélte időpontban, felkeresi a kérelmezőt és a helyszínen végzi el a szolgáltatás igényléséhez szükséges nyomtatványok kitöltését.

A kérelmeket elektronikus nyilvántartásba (Szocio.Net) rögzítik, melynek adattartalma megfelel a szociális törvényben foglaltaknak.

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 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 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 2022-ben sem érkezett.

Minden ellátottal kötnek megállapodást, amely a jogszabályi előírásoknak és az eljárásrendeknek megfelelő megállapodásban rögzítették az ellátás kereteit, tartalmát. A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás igénylése esetén a személyi igazolvány másolata csatolásra került.

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

Az ellátottak Szt. által szabályozott adatait minden esetben rögzítik a Szocio.Net programban, illetve a Magyar Államkincstár által vezetett Igénybevevői Nyilvántartás (rég neve: TEVADMIN (Tevékenység-adminisztráció) –KENYSZI (Központi Elektronikus Nyilvántartás a Szolgáltatást Igénybevevőkről) 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.

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

Házi segítségnyújtás

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

A gondozási szükséglet megítélését szolgáló leletek, szakvélemények, igazolások csatolásra kerültek. A gondozási szükséglet vizsgálata és a vizsgálat eredményének igazolása – a 36/2007. (XII. 22.) SZMM rendelet 3. számú melléklet szerinti „Értékelő adatlap”-on 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.

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.*

Nyugdíjasok Segítő Szolgálat

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

Megállapodás

Minden ellátottal vagy törvényes képviselőjével a jogszabályban előírtaknak megfelelően kötnék megállapodást. 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 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 mindenkori jogszabályok, továbbá a Polgári Törvénykönyv rendelkezései irányadók”.

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

A megállapodásokban megfogalmazottak szakmai szempontból érthetőek, világosak.

A személyre szabott megállapodásokat a kérelmező az aláírásával véglegesíti.

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, 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: 181/2022. (XII. 14.) ESZB 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 eltartottjaik részére tartósan vagy átmeneti jelleggel nem képesek biztosítani, valamint koruk vagy egészségi állapotuk miatt nem tudnak étkezésükről más módon gondoskodni.

2022-ben gépkocsival házhoz szállított ebédet átlagosan havonta 632 fő részére biztosítottak.

Saját részre elvívók száma 81 fő, idősek klubjában étkezők száma pedig 54 fő volt.

Napi háromszori étkezést az Értelmi Fogyatékosok Napközi Otthonában biztosítanak, átlagban 15 fő részére.

A szociális étkezések szám jelentősen nőtt a 2021. évi adatokhoz képest.

Az intézmény az étkezést 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 étkezést; helyben fogyasztásra, valamint az ebéd elvitelére hétfőtől péntekig van lehetőség.

Korcsoportos megoszlás				
	2021.		2022.	
<i>Életkor</i>	Fő	%	Fő	%
<i>0 – 17 éves</i>	0	0	2	0,28
<i>18 – 39 éves</i>	11	1,44	19	2,29
<i>40 – 59 éves</i>	53	6,96	55	6,65
<i>60 – 64 éves</i>	39	5,12	37	4,47
<i>65 – 69 éves</i>	100	13,12	101	12,21
<i>70 – 74 éves</i>	144	18,89	152	18,37
<i>75 – 79 éves</i>	155	20,34	156	18,86
<i>80 – 89 éves</i>	212	27,82	259	31,31
<i>90 - éves</i>	48	6,3	46	5,56
Összesen	762	100	827	100

(forrás: Szocio.Net)

Nemenkénti megoszlás		
	2021.	2022.
<i>férfi</i>	288	315
<i>nő</i>	474	512
összesen	762	827

Étkeztetést igénybevevők száma (2022. december 31-i állapot)

Étkeztetés típusa	2021	2022
Helyben fogyasztás	50	54
Elvitel	78	81
Kiszállítás	598	632
Összesen	726	767

(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 szükséglete saját környezetében, életkorának, élethelyzetének és egészségi állapotának megfelelően, meglévő képességeinek fenntartásával, felhasználásával, fejlesztésével biztosított legyen.

Házi segítségnyújtásban 2022-ben havonta átlagosan 166 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 37 fő vett igénybe.

A házi segítségnyújtás tekintetében a problémát a szakemberhiány jelenti.

Korcsoportos megoszlás				
<i>Életkor</i>	2021.		2022.	
	Fő	%	Fő	%
18 – 39 éves	3	1,8	3	1,48
40 – 59 éves	7	3,5	7	3,45
60 – 64 éves	1	1	1	0,49
65 – 69 éves	5	2,5	4	1,97
70 – 74 éves	19	11	17	8,37
75 – 79 éves	37	20,5	40	19,70
80 – 89 éves	82	42,2	107	52,71
90 - éves	29	17,5	24	11,82
Összesen	183	100	203	100

(forrás: Szocio.Net)

Nemenkénti megoszlás		
	2021.	2022.
<i>férfi</i>	41	48
<i>nő</i>	142	155
<i>összesen</i>	183	203

Házi segítségnyújtás	2021.	2022.
Induló létszám	142	181
Az ellátásba belépők száma	178	198
Az ellátásból kikerülők száma	137	176
Záró létszám	183	203
Az összes ellátott személy száma	320	379
Fluktuáció fő (kikerülés+ellátásba vétel)	41	22

(forrás: Szocio.Net)

Gondozási órák száma

Gondozási szükséglet / óra	2018.	2019.	2020.	2021.	2022.
1 óra	125	153	178	148	198
2 óra	47	19	37	25	3
3 óra	2	8	6	6	2
4 óra	9	5	3	4	0

Gondozási szükségletük alapján a házi segítségnyújtást igénybe vevők közel fele napi ellátásban részesül, akár napi több alkalommal.

Étkezés és házi segítségnyújtás

	2018.	2019.	2020.	2021.	2022.
Étkezésben részesülő	679	680	752	690	827
Házi segítségnyújtásban részesülő	153	156	151	185	166
Étkezésben és házi segítségnyújtásban részesülő	30	29	21	21	37
Ellátottak összesen	862	865	924	896	1 030
Változás előző évhez	41	3	59	-28	134

Alapellátás: étkezés + házi segítségnyújtás + étkezés és házi segítségnyújtás

	Év	2018.	2019.	2020.	2021.	2022.
Férfi	6-14 éves	0	0	0	0	1
	15-18 éves	0	0	0	0	1
	19-39 éves	4	4	2	3	10
	40-59 éves	23	18	27	22	26
	60-69 éves	74	71	73	76	51
	70-79 éves	113	120	148	137	142
	80 év feletti	107	96	88	91	132
	Férfi összesen	321	309	338	329	363
Nő	6-14 éves	0	0	0	0	0
	15-18 éves	0	0	0	0	0
	19-39 éves	9	9	8	11	12
	40-59 éves	39	34	37	31	36
	60-69 éves	107	107	113	123	92
	70-79 éves	168	182	182	192	223
	80 év feletti	227	224	246	210	304
	Nő összesen	554	556	586	567	667
Mindösszesen	875	865	924	896	1 030	

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 segítségnyújtást a TERSZOC előző évekhez hasonlóan az Önkormányzat által a Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézet Pályázati Igazgatóságával megkötött Támogatói Okirat alapján látja el.

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 időszerű 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. 2022-ben az éves feladatmutató alapján átlagosan 80 készülék került beüzemelésre. Az igénybevevők számára megnyugtató, hogy gyors és szakszerű segítséget nyújtanak számukra a gondozónők.

Jelzőrendszeres házi segítségnyújtásban részesülők

	2018.	2019.	2020.	2021.	2022.
Igénybevevők átlagos havi száma	83	82	79	112	82
Jelzések átlagos havi száma	12,25	11	10,25	12,75	12,75
Év folyamán kikerültek száma	19	31	28	28	34
Év folyamán összes riasztás száma	147	132	123	153	153
Krízis helyzet	15	15	12	10	22

A folyamatos érdeklődés, valamint az igénybe vevők magas száma azt mutatja, hogy a szolgáltatás elérte célcsoportját, és tényleges segítséget nyújt az ellátottak részére.

A 2022-es év elszámolásakor (2023. január 31.) a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás adatai az alábbiak voltak:

Szociális rászorultság oka / ellátás indoka	Jelzőrendszeres házi segítségnyújtásban részesülők száma az elszámolási időszakban (fő)
<i>Egyedül élő</i>	
Egyedül élő 65 év feletti személy	99
Egyedül élő 65 év alatti, súlyosan fogyatékos személy	0
Egyedül élő 65 év alatti, pszichiátriai beteg személy	1
a) Egyedül élő összesen:	100
<i>Két vagy többszemélyes háztartásban élő</i>	
Két vagy többszemélyes háztartásban élő 65 év feletti személy	13
Két vagy többszemélyes háztartásban élő 65 év alatti, súlyosan fogyatékos személy	1
Két vagy többszemélyes háztartásban élő 65 év alatti, pszichiátriai beteg személy	0
b) Két vagy többszemélyes háztartásban élő összesen:	14
<i>Ellátást igénybe vevők szociális rászorultság szerinti megoszlása</i>	
1.) Szociálisan rászorult személyek száma (a+b):	114
2.) Szociálisan nem rászorultak száma:	0
3.) Az ellátást igénybe vevők mindösszesen (1.+2.):	114

(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	1	11	18	69	100
<i>Szociálisan rászorult két vagy többszemélyes háztartásban élő személy</i>	1	0	4	2	7	14

(forrás: igénybevevői nyilvántartás és Szocio.Net)

Korösszetétel 2022. december 31. állapot alapján

Év / Nem	Férfi	Nő	Összesen
18-39 éves	0	1	1
40-59 éves	0	1	1
60-64 éves	0	0	0
65-69 éves	0	0	0
70-80 éves	5	16	21
81-89 éves	5	35	40
90 év feletti	1	16	17
Összesen	11	69	80

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

Megnevezés	A szerződésben meghatározott működési támogatás	2022. évre kiutalt működési támogatás	Ténylegesen teljesített feladatmutató után járó működési támogatás
	a	b	c
Alaptámogatás:	500 000,- Ft	500 000,- Ft	500 000,- Ft
Teljesítménytámogatás:	1 968 000,- Ft	1 968 000,- Ft	1 968 000,- Ft
Összesen:	2 468 000,-Ft	2 468 000,-Ft	2 468 000,-Ft
Különbözet (c – b) *:			0,-

(forrás: igénybevevői nyilvántartás és Szocio.Net)

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

Ténylegesen igénybe vehető támogatási összeget az Önkormányzat – a múlt évhez hasonlóan – teljes mértékben fel tudta használni, visszafizetési kötelezettség a 2022-es évre vonatkozóan sem terheli.

Míg ezen adatok éves viszonylatot tükröznek, úgy a fentebbi táblázatok a 2022. december 31-es állapotokat mutatják.

Nappali ellátás

Az Szt. adta jogszabályi lehetőség alapján az Önkormányzat által elfogadott Szakmai Program szerint a TERSZOC

- tizennyolcadik életévüket betöltött, egészségi állapotuk vagy idős koruk miatt szociális és mentális támogatásra szoruló, önmaguk ellátására részben képes személyek, valamint
- harmadik életévüket betöltött, önkiszolgálásra részben képes vagy önellátásra nem képes, de felügyeletre szoruló fogyatékos, illetve autista személyek részére biztosítja a nappali ellátás lehetőségét.

Nappali ellátást nyújtó intézmények

Év	Idősek nappali ellátása		Fogyatékos személyek nappali ellátása	
	Egységek száma	Férőhelyek száma	Egységek száma	Férőhelyek száma
2018.	4	200	1	32
2019.	4	200	1	32
2020.	4	200	1	32
2021.	4	200	1	32
2022.	4	200	1	32

Időskorúak nappali ellátása

65 év és annál idősebb lakónépesség és nappali ellátásban részesülő időskorúak száma

Év	65 év feletti lakosság száma	Nappali ellátásban részesülő időskorúak száma	
	Fő	Fő	%
2018.	15 440	189	1,22
2019.	15 804	200	1,26
2020.	16 077	197	1,22
2021.	16 002	187	1,16
2022.	15 877	199	1,25

A kerületben 4 idősek klubja működik területi megosztás szerint 200 fő részére. A 4 telephelyeken lévő klubokat *112 fő látogatta napi rendszerességgel. A 112 fős napi átlag egy statisztikai adat, mely azt is mutatja, hogy az ellátás igénybevétele nem mindenki számára mindennapos.*

Nappali ellátás (idősek) férőhelye és kihasználtsága

		2018.	2019.	2020.	2021.	2022.
Kihasz- nál- ság	I. sz. Idősek Klubja	48	53	53	53	54
	II. sz. Idősek Klubja	73	77	77	77	84
	III. sz. Idősek Klubja	38	38	38	38	33
	„Borostyán” Idősek Klubja	30	32	32	32	34
Betöltött férőhelyek száma		189	200	190	187	205
Engedélyezett férőhelyek		200	200	200	200	200

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

A kerületben működő 4 idősklub alkalmas a nappali ellátás biztosítására, mivel rendelkezik a közösségi együttlétre, a pihenésre, a személyi tisztálkodásra, a személyes

ruházat tisztítására szolgáló helyiségekkel, illetve az ebéd helyben fogyasztása esetén lehetőség van az étel melegítésére, tálalására és elfogyasztására.

Az idősek klubjában az arra rászorulóknak 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 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.

Korcsoportos megoszlás (december 31-i állapot)		
	2021.	2022.
<i>18 – 39 éves</i>	0	0
<i>40 – 59 éves</i>	0	0
<i>60 – 64 éves</i>	3	6
<i>65 – 69 éves</i>	20	30
<i>70 – 74 éves</i>	33	43
<i>75 – 79 éves</i>	56	45
<i>80 – 89 éves</i>	66	69
<i>90 - éves</i>	9	12
<i>Összesen</i>	187	205

(forrás: Szocio.Net)

Nemenkénti megoszlás (december 31-i állapot)		
	2021.	2022.
<i>férfi</i>	45	44
<i>nő</i>	142	161
<i>összesen</i>	187	205

Az ellátottak számának alakulása

Időskorúak nappali ellátása	Év	Induló létszám	Az ellátásba belépők száma	Az ellátásból kikerülők száma	Záró létszám	Összes ellátott személy száma
„Reménysugár” Gondozási és I. sz. Idősek Klubja Csoport	2021.	52	8	5	55	60
	2022.	55	6	7	54	61
„Derűs Alkony” Gondozási Csoport és II. sz. Idősek Klubja	2021.	71	12	13	70	83
	2022.	70	29	15	84	99
„Segítőkéz” Gondozási Csoport és III. sz. Idősek Klubja	2021.	35	1	5	31	36
	2022.	31	14	11	34	45
„Borostyán” Idősek Klubja	2021.	32	3	4	31	35
	2022.	31	14	11	34	45

(forrás: KENYSZI és Szocio.Net)

Fogyatékos személyek nappali ellátása

Az Értelmi Fogyatékosok Napközi Otthonában az engedélyezett férőhelyek száma 32 fő. Elsősorban a területben élő, felnőtt korú értelmi sérültek részére biztosítanak nappali ellátást, melyet *átlagban naponta 15 fő* vette igénybe, mely *átlagszám 21 ellátottat jelent*. A feladatoknál továbbra is a szociális készségek fejlesztésére, a mindennapi életben való tájékozódásra fektették a hangsúlyt.

Nappali ellátás (értelmi fogyatékosok) férőhelye és kihasználtsága

Év	Betöltött férőhelyek száma	Engedélyezett férőhely
2018.	28	32
2019.	24	32
2020.	30	32
2021.	26	32
2022.	21	32

Az intézményben életkor és fejlettségi szint szerint kialakított 6-8 fős gondozási csoportokban folyik a gondozó-, fejlesztő tevékenység. Egyéni és kiscsoportos fejlesztést biztosítanak az egyéni gondozási/fejlesztési tervben foglaltaknak megfelelően. Napi háromszori étkezés és diéta is biztosított.

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

Az intézmény Házirendje jól látható helyen (hirdetőtáblán) 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.

Korcsoportos megoszlás (december 31-i állapot)				
	2021.		2022.	
	Fő	%	Fő	%
<i>Életkor</i>				
<i>18 – 39 éves</i>	14	51,5	12	57,14
<i>40 – 59 éves</i>	12	48,5	9	42,86
<i>Összesen</i>	26	100	21	100

(forrás: Szocio.Net)

Nemenkénti megoszlás (december 31-i állapot)		
	2021.	2022.
<i>férfi</i>	12	9
<i>nő</i>	14	12
<i>összesen</i>	26	21

Fogyatékos személyek nappali ellátása	2021.	2022.
Átlagos napi igénybevétel	12	14,18
Induló létszám	24	26
Az ellátásba belépők száma	2	0
Az ellátásból kikerülők száma	0	5
Záró létszám	26	21
Az összes ellátott személy száma	26	26

(forrás: KENYSZI és Szocio.Net)

Önként vállalt feladat:*Nyugdíjasok Segítő Szolgálata* (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.

2022-ben a kerületi szakrendelőbe és a Pest Megyei Flór Ferenc Kórházba (2143 Kistarcsa, Semmelweis tér 1.) 772 esetben szállítottak betegeket. Az esetszám az elmúlt évhez viszonyítva – amikor 599 eset volt – 173-al nőtt.

A vásárlásban történő segítségnyújtás egy népszerű szolgáltatás, mely során külön személygépkocsival szállítják a nyugdíjas igénybevevőket háztól - házig, ezzel megkímélve őket a cipekedéstől. A szolgáltatást a 2022. évben összesen 286 fő vette igénybe. Az intézmény heti két alkalommal biztosította a vásárlási lehetőséget -, ami a TERSZOC személygépkocsijának teljes kapacitásának kihasználtságát jelentette.

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

A több esetben tudtak az idős emberek lakásának felújításához, iparost igénylő munkákhoz megbízható, jó referenciával rendelkező kerületi vállalkozót ajánlani. A nyugdíjasok leginkább kőműves, víz-, gáz és villanszerelési, festő és mázoló munkákhoz kérték szakember segítségét.

A feladat ellátása megoszlik a Kerületgazda Szolgáltató Szervezettel, mely szintén az Önkormányzat intézménye, így a ház körüli segítségnyújtással kapcsolatban nem a TERSZOC szolgáltató adatokat.

Nyugdíjasok Segítő Szolgálat a kihasználtsága

Év	Ház körüli segítségnyújtás száma	Szállítószolgálat igénybevételeinek száma	Összesen	Igénybevevő / fő
2018.	415	1 210	1 625	284
2019.	510	1 030	1 540	476
2020.	176	1 447	1 623	507
2021.	226	1 965	2 191	684
2022.	0	2 013	2 013	772

„Kattints nagy” program

Számítógépes oktatás a kerületben élő nyugdíjasok részére. 2022. január – december között összesen 12 fő részesült oktatásban, kezdő, haladó és ismétlő szintről.

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

Vizsgálati módszer: empirikus, valamint személyi feltételek vonatkozásában a 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 –, 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 biztosított a gondozáshoz szükséges eszközök: gumikesztyű, vérnyomásmérő, vércukorszint mérő, hajszárító, stb.

Az intézmény honlappal rendelkezik (www.terszocszolg16.hu), mely aktuális információkat tartalmaz.

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

Gépjármű az ellátottak szállítására, szükség esetén rendelkezésre áll.

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

A nappali ellátás esetében az intézmény összes feladat-ellátási helye rendelkezik a jogszabályban előírt alábbi helyiségekkel:

- közösségi együttlétre alkalmas helyiség,
- pihenésre alkalmas helyiség,
- személyi tisztálkodásra alkalmas helyiség,
- személyes ruházat tisztítására alkalmas helyiség,
- ételmelegítésre, tálalására és fogyasztására alkalmas helyiséggel.

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

2022-ben átadásra került a János utca 49.szám alatti felújított telephely. A kibővült klubhelyiség lehetőséget ad nagyobb rendezvények lebonyolítására, a kézműves szobába lehetőség van zavartalanul élvezni az alkotás örömét, a tv és számítógépes szoba pedig, biztosítja az elvonulás lehetőségét. Így akár több párhuzamos program is, és a nyugodt kikapcsolódás, kártyázás is biztosítva van. A klub így a pályázati úton megvalósuló számos rendezvénynek is megfelelő házigazdái lehetett, melyen a terület összes klubtagja részt tudott venni. 2022. októberében kezdődött a Vidámvásár úti telephelyünk felújítása, így az ott dolgozóknak átmenetileg a János utca 49. szám alatt található telephelyünkön biztosítottunk lehetőséget a zavartalan munkavégzésre.

Az intézmény költségvetése lehetővé tette, hogy nagy értékű tárgyi eszközöt szerezzenek be, így vásároltak egy személygépkocsit, amivel a betegszállítást végzik.

Személyi feltételek

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

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

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

A foglalkoztatott személyekkel a Rendelet 6. § (10) bekezdésben foglalt tartási, életjáradék és öröklési szerződés tilalma megismertetésre került.

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

Étkeztetést végző személyek:

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

Év	Foglalkoztatottak száma (fő)	Egy főre jutó étkeztetett (fő)
2018.	10	67,9
2019.	10	68
2020.	7	105
2021.	5,5	135
2022.	5	154

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. 2022-ben ilyen igény nem volt, aki csak szociális segítséget igényelt volna. Annak ellenére, hogy lehetőség van a részfeladatok szétválasztására, az intézmény vezetője arra törekszik, hogy szakember végezze az idősek számára nyújtott segítő tevékenység minden formáját.

2022 év végén 203 gondozott rendelkezett megállapodással, akiket 31 gondozónő látott el. Telephelyenként egy vezető gondozó biztosított. (Elvárás: 10 vagy több főállású szociális gondozó esetén vezető gondozó 1 fő).

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.

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.

Év	Szakképzetlen	Szakképzett
2018.	0	25
2019.	1	21
2020.	2	21
2021.	2	24
2022.	0	31

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 /50 fő.

Intézményi létszám:

- „Reménysugár” Gondozási Csoport és Idősek Klubja (1165. Bp. Veres P. út 109.) 1 fő nappali ellátást vezető, 2 fő gondozó
- „Derűs Alkony” Gondozási Csoport és Idősek Klubja (1162 Bp. János u. 49. és 51.) 1 fő nappali ellátást vezető, 2 fő gondozó

- „Segítőkéz” Gondozási Csoport és Idősek Klubja (1164 Bp. Vidámvásár u. 7.) 1 fő gondozási csoportvezető látja el a nappali ellátás vezetői feladatokat, 5 fő gondozó, 2 fő klubgondozó
- „Borostyán” Idősek Klubja és Értelmi Fogyatékos Személyek Nappali Ellátása (1161 Bp. Érsekújvár u 7-13.) 1 fő nappali ellátás vezető, 1 fő gondozó

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, 3 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

Rendelkezik az intézmény 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 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 Nyilvántartás rendszerében.

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

Szervezeti és Működési Szabályzat

A Szervezeti és Működési Szabályzat kötelező elemeinek alapját az államháztartásról szóló törvény végrehajtásáról szóló 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 alaptevékenységek, 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 szerveknek 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.

A Szervezeti és Működési Szabályzat 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. Pontosításra szorulnak továbbá a telephelyek elnevezései, valamint a munkakörök meghatározása. Az átfogó ellenőrzés idején a Szervezeti és Működési Szabályzat az intézményvezető általi módosítás alatt állt, jóváhagyásra még nem terjeszthető a fenntartó elé.

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

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

I. Az intézmény működésével összefüggő szabályzatok

1. *iratkezelési szabályzat (2021.06.01.)*

II. Gazdasági szabályzatok

1. számviteli szabályzat (aktualizálás alatt)
2. pénzkezelési szabályzat (aktualizálás alatt)
3. *anyaggazdálkodási, leltár és selejtezési szabályzat* (aktualizálás alatt)
4. vagyonvédelmi szabályzat (aktualizálás alatt)

III. Műszaki ellátási szabályzatok

1. *tűzvédelmi szabályzat (aktualizálás alatt)*
2. *munkavédelmi szabályzat (aktualizálás alatt)*
3. *gépjármű használati szabályzat (2022.06.01.)*

Egyéb szabályzatok:

- Integrált Kockázatkezelési Eljárásrendek Szabályzata (2022.06.01.)
- Közérdekű bejelentések, panaszok kezelésének eljárásrendje (2022.06.01.)
- Szervezeti Integritást sértő események kezelésének eljárásrendje (2022.06.01.)
- Munkaruha Szabályzat (2022.01.01.)

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

Szakmai feltételek

Nyilvántartás vezetés

Az intézmény az Szt. 20. §-a szerinti nyilvántartást a hatályos adattartalommal végzi 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 Nyilvántartási rendszert.

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 ellenőrzi és az ellenőrzés tényét 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.

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 követhetőek 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. A segélyhívási jegyzőkönyv vezetése 2009. december 31. napjáig volt kötelező, azonban az intézmény folyamatosan használja, mivel hasznossága folyamatosan beigazolódik.

Ellátotti jogok érvényesülése:

A panaszbejelentés módja szabályozott, *a szabályzat kelte 2021.12.01., melynek 2 évente felülvizsgálata megtörténik.* 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 jogorvoslással.

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 differenciált (a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról szóló 29/1993. (II.17.) Korm. rendelet 9. § (4) bekezdés). A fenntartó jövedelemarányosan, az intézményi térítési díjnál alacsonyabb mértékben határozta meg a személyi térítési díjak megállapításának alapját. 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 jelzálogbejegyzés kezdeményezéséről való döntés érdekében – évente értesíti a hátralékról. Ez irányú értesítésre 2022-ben sor került, azonban a hátralékok rendeződtek. A fentiek érdekében az intézmény negyedévente tájékoztatja fenntartót a hátralékkal rendelkező ellátottakról.

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, 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.

Budapest, 2023. március 29.



Müller Kinga
irodavezető
Szociális és Szociális
Intézményi Iroda



Serf Szonja
intézményvezető
Területi Szociális
Szolgálat



Török Szilvia
intézményi referens
Szociális és Szociális
Intézményi Iroda



NAPRAFORGÓ
Család- és Gyermekjóléti Központ

*ÉVES SZAKMAI
BESZÁMOLÓ*

a Napraforgó Család- és

Gyermekjóléti Központ

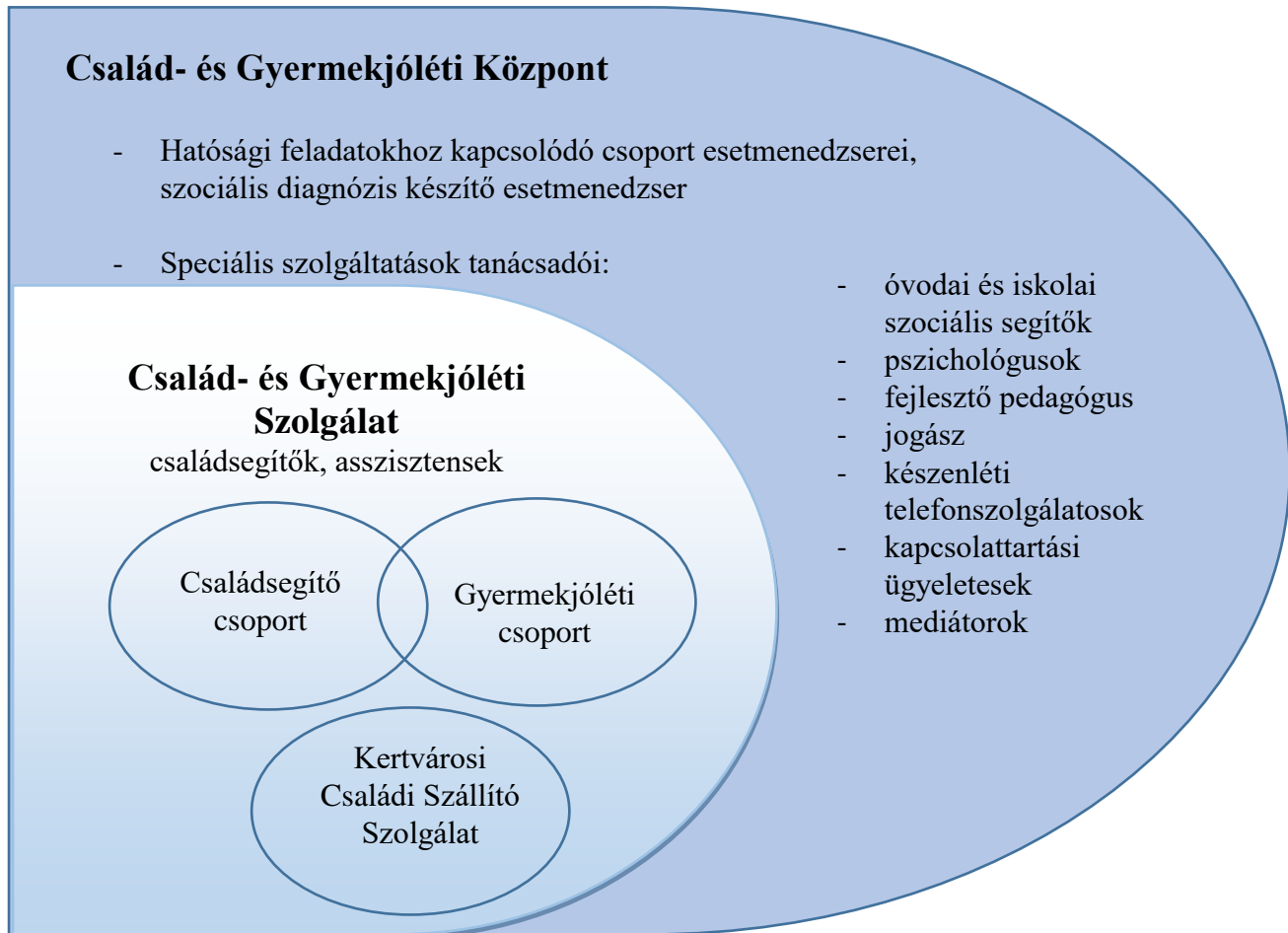
2022. évi tevékenységéről

Tartalomjegyzék

Tartalomjegyzék	1
AZ INTÉZMÉNY SZERVEZETI EGYSÉGEI	2
I. CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT	3
1. A Család- és Gyermekjóléti Központ feladatai	3
1.1 Hatósági intézkedésekhez kapcsolódó tevékenységek.....	3
1.2 Speciális szolgáltatások	6
1.2.1 Óvodai és iskolai szociális segítő munka.....	7
1.2.2 Pszichológiai tanácsadás.....	9
1.2.3 Fejlesztőpedagógus.....	10
1.2.4 Jogi tanácsadás.....	11
1.2.5 Család/párkonzultáció, családterápia.....	12
1.2.6 Mediáció	12
1.2.7 Kapcsolattartási ügyelet.....	13
1.2.8 Készenléti szolgálat	13
1.2.9 Egyéb speciális szolgáltatások.....	14
1.3. Szakmai támogatás nyújtása a Család- és Gyermekjóléti Szolgálatnak és a jelzőrendszer munkájának koordinálása	15
1.4 Együttműködés a hivatali szervekkel és a gyermekvédelemben résztvevő más intézményekkel, civil szervezetekkel	15
II. CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT	17
1. A szolgálatnál megjelent személyek, családok jellemzői	17
2. A Család-és Gyermekjóléti Szolgálat tevékenysége a 2022. évben	21
2.1 Szakmai tevékenységek adatai	21
3. Kertvárosi Családi Szállító Szolgálat	26
4. Megelőző tevékenység, prevenciós szolgáltatások	27
5. Átmeneti gondozás.....	31
6. Észlelő- és jelzőrendszer működtetése.....	32
6.1 A jelzőrendszer tagjainak találkozási pontjai	33
III. Az intézmény működésének személyi és tárgyi feltételei.....	36
IV. Képzések, Szupervízió	38
V. Jövőbeni célok, tervek	Hiba! A könyvjelző nem létezik.
Függelék.....	40

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 *veszélyeztettségének megszüntetése*, a gyermek *védelme érdekében* a gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó **hatósági intézkedésekhez kapcsolódó tevékenységek**;
- **speciális szolgáltatások** biztosítása;
- **szakmai támogatás nyújtása** a Család- és Gyermekjóléti Szolgálatnak és a gyermek veszélyeztettségének megelőzése érdekében a területén működő **jelzőrendszer** munkájának **koordinálása**;

A 2022. év már nem a járványügyi veszélyhelyzetben telt el, de a pandémia következményei, illetve a kialakult gazdasági helyzet alakította azt, hogy miképp biztosítottuk a központ feladatellátását. A digitális oktatás ebben az évben már nem érintette a felügyeletre szoruló gyermekeket nevelő dolgozóinkat.

Az elmúlt év legnagyobb változását a háború kitörése következtében megnövekedett menekült hullám okozta. Intézményünket is érintette az Ukrajnából menekült családok, kiskorúak helyzete.

Visszatért a személyes találkozásokkal járó családsegítés, kliensfogadás, környezettanulmányok elkészítése. Nyáron az összes tervezett programunkat megtarhattuk személyes jelenléttel és jelentős érdeklődéstől kísérve.

1.1 Hatósági intézkedésekhez kapcsolódó tevékenységek

Az intézményen belül a hatósági ügyekben érintett munkacsoport 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 esetmenedzseri fluktuációja sikeresen lelassult 2021-ben, a team-összetétel stabilizálódott, így elmondható, hogy huzamosabb ideje egy stabil esetmenedzseri team végzi a munkát, ami igen fontos tényező a családokkal végzett munkában és a team együttműködése szempontjából is.

Gyámhatósági eljárásban a 2022-es évben **121 kiskorú** volt érintett. Ezek az eljárások az alábbi arányokban oszlottak el a különböző ügytípusok szerint:

87 gyermek esetében védelembe vételi, 34 gyermek vonatkozásában pedig szakellátás keretébe tartozó hatósági eljárás zajlott, ami esetmenedzseri tevékenységgel járt.

A hatósági intézkedéssel érintett gyermekekhez kapcsolódóan a kollégák az előző évek pandémiás zárlatai után nagyon sok, szám szerint **98 tárgyaláson** vettek részt, mivel a veszélyhelyzettel összefüggően a gyámhivatali tárgyalások felfüggesztése megszűnt. 58 első védelemben vételi és 32 védelemben vétel felülvizsgálati tárgyalás mellett 8 egyéb hatósági tárgyaláson is részt vettek. Esetmenedzsereink 38 esetben készítettek védelemben vételhez kapcsolódó gondozási-nevelési tervet (mely 67 kiskorút érintett), **655 családlátogatást** végeztek, és ezen felül **126 külön környezettanulmányt** készítettek. Emellett **81 esetkonzultációt** bonyolítottak le (ebben most a számottevőbb egyéni konzultációk jelennek meg az adott gyermek ügyében egy társzakemberrel). Esetmegbeszélést, esetkonferenciát 16 alkalommal szerveztünk vagy vettünk részt más kerület által szervezett fórumon. Továbbra is látszik, hogy *igen nagy igény mutatkozik egy-egy összetettebb ügy részletes átbeszélésére (ld. esetkonferencia), viszont ezeket a sok szereplő idejének összehangolása miatt gyakran nehézségekbe ütközik tető alá hozni.*

Az esetmenedzserek munkáját tovább növelő egyik tényező volt a szociális diagnózis munkakör betöltetlensége miatt az ezekhez kapcsolódó előzetes feltáró beszélgetések szervezése, melyekkel a pszichológiai ellátásainknál tapasztalt egyre hosszabb várólistát tudtuk némiképp rövidíteni. Ezt a **37 szociális diagnózist** a központ szakmai vezetője és még két esetmenedzser végezte el (egy-egy diagnózis olykor több ülésből és családlátogatásból is állt) alap munkaköri feladatainkon túl.

A korábbi évekhez képest másik jelentősebb többletfeladat az adminisztrációs oldalon jelent meg, mely megnövelte az adminisztráció arányát a munkaidőn belül: egyfelől a központilag szabályozott, folyamatosan megújuló GYVR online adminisztrációs felület használatba vétele, másfelől egy intézményi szinten új nyilvántartó program, a CSAGYEK megtanulása és használatba vétele jelentettek új kihívást a központ életében.

Kiemelt veszélyeztetettségi területek az év során:

2022-ben 195 kiskorút tartott nyilván a Központ veszélyeztetettként (akik esetében töltöttük a gyermekeink védelemében c. adatlap rendszert). A vezető probléma alapján legnagyobb arányban (165 kiskorú) továbbra is a környezeti tényezők (döntően **családi konfliktus, a család életvitele és nevelési probléma**) játszottak szerepet. A magatartási főcsoportba 27 kiskorút soroltunk (ide tartoztak pl. a **tankötelezettségüket elmulasztó gyerekek**), az anyagi és egészségi főcsoportba viszont mindössze 3 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 előző évi tendenciákkal összhangban, a 2022. év során is megállapítható volt a különböző szintereken megjelenő, frissen kirobbant, vagy éppen évek óta tartó, egyre jobban elmélyülő **szülői konfliktusok** és az ezzel összefüggő **válási, kapcsolattartási ügyek** súlyozott jelenléte, melyek továbbra is komoly kihívásokat jelentettek szakembereinknek, viszont valamivel már kisebb arányban és hangsúllyal.

Említésre méltó viszont az előző évek **pandémiás helyzetével** összefüggő, már a tavalyi beszámolóban is megjelenő arányváltozás a problémák palettáján. E témában az előzőleg megjelenő problémák elmélyülése volt tapasztalható, amennyiben a gyerekek egy része „beragadt” 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**, 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. Az immáron tömeges létszámban elbizonytalanodó, elsősorban serdülő fiatalok és családok *elárasztották a pszichológiai ellátásunkat*, egyéni tanácsadásban, szülőkonzultációban, családterápiában egyaránt **jelentős várólisták** alakultak ki, pszichológusaink sokszor csak a krízisellátásra fókuszálhattak, ami sajnos jelentős érzelmi megterhelődéssel is jár. Itt térünk ki arra is, hogy a speciális szolgáltatást végző kollégák számára is újdonság és többletmunka volt a CSAGYEK adminisztrációs programba való adatbetöltés megtanulása és folyamatos elvégzése.

A Napraforgóban a korábbi években kialakított bántalmazáskezelő protokoll 2022-ben is a korábban kialakított, és a belső vonalvezetőben megjelenített algoritmus szerint valósult meg. Vagyis bántalmazásról szóló, bejövő új jelzések esetén **„válságstáb” kerül összehívásra**, melynek állandó tagja egy *családsegítő, egy esetmenedzser, egy óvodai-iskolai segítő és egy vezető*, akik a rendelkezésre álló információk összefésülése után megbeszélik a konkrét ügy következő lépéseit.

Továbbra is hangsúlyos szakmai hitvallásunk, 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. Másképp fogalmazva nem elégséges egy krízishelyzetben a gyors döntések meghozatala a kiskorúak aktuális érdekei mentén, de a családokkal végzett szociális munkának hosszabb távon is valódi tartalmat kell adni, melynek éppúgy része a feltáró munka, a bizalomépítés, a társszakemberekkel való együttműködés, az elemzés, az összefüggések, mintázatok meglátása, valamint a reális célok kitűzése és ezek megvalósítása ill. megvalósíttatásában való segítségnyújtás.

A jelzésekben új probléma is megjelent. A tavalyi év során az összintézménybe beérkezett jelzések hangsúlyos részében volt **ADHD-val, figyelem- és/vagy magatartászavarral diagnosztizált vagy annak gyanújával érintett kiskorú**. A jelzést tevők tekintetében jellemző volt az iskolák mellett az érintett kiskorú osz-

tálytársainak szülői közösségétől érkező jelzés, mely alapján a gyermek eltávolítását kérik az adott iskolai környezetből. Egy olyan *komplex, az oktatási- és a gyermekvédelmi rendszer egészét érintő, feszítő probléma fajsúlyos megjelenését észleltük*, mely ugyan túlnyúlik kompetenciahatárainkon, de egyre fontosabbnak éreztük mindazon szereplők egybehívását, akiknek a problémával kapcsolatban tapasztalata, tudása, mondanivalója van, így kristályosodott ki a **2023. február végi, de a 2022. év problémáira reagáló Éves Tanácskozásunk fő témája.**

1.2 Speciális szolgáltatások

A speciális szolgáltatások kínálatának sokfélesége, aránya, erőssége nagyban meghatározza egy Központ munkájának minőségét, hatékonyságát. Ezek jövő-orientált szolgáltatások, melyek folyamatos fejlesztésére oda kell figyelni, ha valóban szeretnénk megvalósítani a jogszabályokban és protokollokban elvárt szintű ellátást gyermekjóléti intézményként.

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

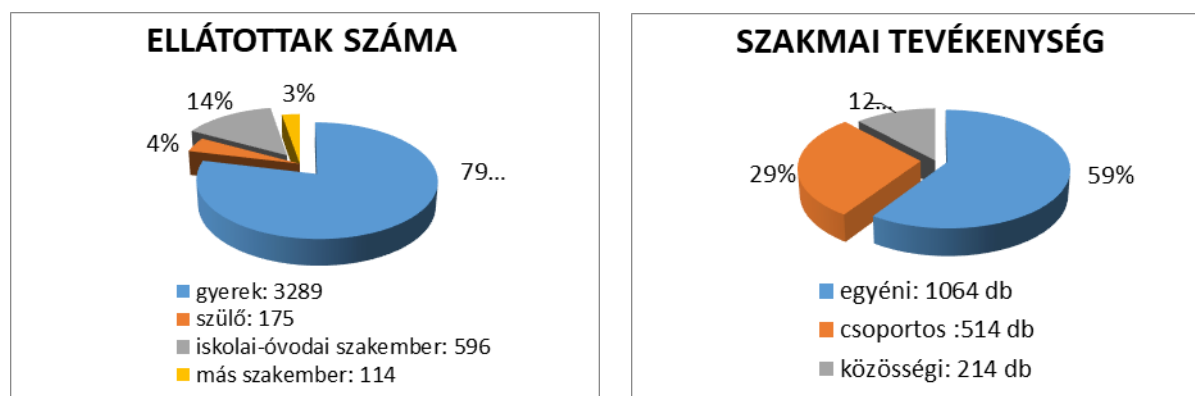
A speciális szolgáltatások drága szolgáltatások, nagy a munkaidő-, hely és szakértelem-igényük. Ahhoz azonban, hogy családi- és kapcsolati konfliktusokban, krízishelyzetekben, veszélyeztetett gyermekek környezetében változásokat lehessen elérni, nem spórolhatóak el ezek az erőforrások, különben folyamatosan csak a baj diagnosztizálásáig jutunk el, anélkül, hogy bármiféle kezelési lehetőséget fel tudnánk villantani. Kerületünk probléma térképe is indokoltá teszi a speciális szolgáltatások erősítését, hiszen növekvő ütemben kapcsolati problémákkal, nevelési kérdésekkel kerülnek intézményünkkel kapcsolatba ügyfeleink. **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 érhetnénk 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. A kerületi pszichiátriai szakrendeléssel való szoros együttműködésünk, jó kapcsolatunk jelentős erőforrás a munkánkban.

1.2.1 Óvodai és iskolai szociális segítő munka

Az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység negyedik nevelési éve kínálja szolgáltatásait a kerület nevelési és oktatási intézményeiben. A Schlachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézet **2022 novemberében** tette közzé a régen várt **szakmai módszertani útmutatót** a Belügyminisztérium jóváhagyásával. Ez alapján kezdtük meg az induláskor megkötött együttműködési megállapodások felülvizsgálatát. Ezek átdolgozása elindult, éppúgy, mint az ajánlott dokumentációk kialakítása.

2022-ben a munkacsoportot is utolérte a szociális szakma országosan jellemző fluktuációs nehézsége. A szakemberlétszám csökkenésével több óvoda és iskola hosszabb-rövidebb ideig kénytelen volt nélkülözni az állandó segítőket. Miközben a pandémia elhúzódó következményei, majd a háborús történések családok anyagi helyzetére, mentális egészségére gyakorolt hatásai miatt még nagyobb volt a szolgáltatás iránti igény.

Ez felölelte a gyermek- és ifjúságvédelmi feladatok ellátását és a prevenciós munkavégzést egyaránt.



3 fő segítő távozása a korábbi évekhez képest az ellátottak (nem halmozott adat) és a szakmai tevékenységek számának (halmozott adat) csökkenését idézte elő. Az ellátottak tekintetében 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, azaz egy csoportban több alkalommal tartottak munkatársaink foglalkozásokat. Ez csökkentette az ellátott gyermekek létszámát, illetve itt is kihatott a segítők fluktuációja.

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

A **csoportos prevenciós tevékenységek** közül legtöbbször továbbra is a *csapatépítést, közösségfejlesztést, szociális kompetenciafejlesztő, pályaorientáció, konfliktuskezelés, bántalmazás kommunikáció, biztonságos internethasználat, szexedukáció témájú foglalkozások* megtartását kérték a pedagógusok. Három iskolában volt lehetőség délutáni időszámban játékpedagógiai módszertanra épülő *rendszeres klubfoglalkozást* szervezni. A megkeresések sokszor inkább intervenciós, korrekciós jellegű beavatkozást igényeltek. A jelenlévő, felerősödő problémák (beilleszkedési, magatartási zavarok következményei, agresszió, kirekesztés, bullying

különböző formái) miatt kialakuló konfliktusok kezelésében az intézmények egyre gyakrabban kértek segítséget. A szakemberek ebben *mediációs, resztoratív eljárások* alkalmazásával nyújtottak támogatást.

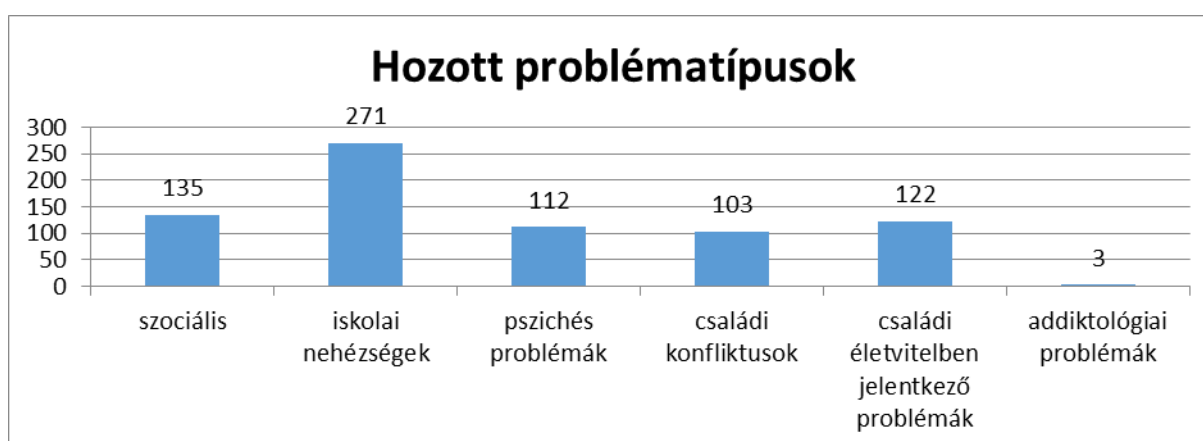
A Jókai Mór Általános Iskola felsőtagozatán a szociális segítő kezdeményezésére tavaly indult **Kortárs Mentor Program** a 32 bevont tanulóval zárult a tanév végén. A program folytatása a segítő és a közreműködő iskolapszichológus személyének változásával csak második félévben várható. A Móra Ferenc Általános Iskolában pedig a **Bántalmazásmentes Övezet program** keretében végezte a segítő az iskola fejlesztőpedagógusával együttműködve 17 kortárs felkészítését és folyamatos mentorálását. Mindkét tevékenység célja a gyerekek közti kapcsolatok minőségének fejlesztése, ami egy békésebb, kevesebb gyerekkonfliktussal működő intézményi működést tesz lehetővé.

A **Központ nyári prevenciós programjainak** feladataiból - klienseknek és dolgozók gyermekeinek szervezett **napközis és ottalvós táboroztatás** - teljes létszámban kivették részüket az óvodai, iskolai szociális segítők.

Az óvodai és iskolai szociális segítői kezdeményezéssel, szervezéssel és bonyolítással valósulhatott meg az egyhetes nyári napközis **Mesél az Erdő tábor**. A 8-12 évesek különleges bánásmódot igénylő gyermekeknek hirdetett tábor célja volt ráhangolni a gyermekeket a nyári szünetre, ötleteket adni, mintát mutatni a szabadidő örömteli eltöltésére. Élményalapú tábori programok és tematikus foglalkozások révén történt a szociális kompetenciák, a kreativitás, alkotókészség fejlesztése, a természetjárás népszerűsítése. A visszajelzések alapján mindez maximálisan megvalósult.

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.

A nevelési, oktatási intézmények igényeire reagálva a gyermekvédelmi rendszerről, jelzőrendszeri kötelezettségekről, jelzések jelentőségéről *hat óvodában és öt iskolában* tartottak a segítők tájékoztatást a Napraforgó Központ jelzőrendszeri felelősének közreműködésével.



A **tevékenységek kapcsán** hozott problémátípusok közül továbbra is a legtöbbször magatartási, beilleszkedési zavarokban, az iskolai konfliktushelyzetekben és hiányzásokban megnyilvánuló iskolai nehézségek

száma a legmagasabb. Számosságában nem változott, de arányaiban nőtt a pszichés problémák (szorongás, szuicid gondolatok, céltalanság, motivátlanság) mértéke.

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

Az atipikus gyermekek, különösen az ADHD és autizmus spektrumzavarral élők beilleszkedési nehézségeinek következményei (alacsony önértékelés, szorongás, kortárs csoportból való kirekesztődés, lemorzsolódás veszélye) felhívták a figyelmet, hogy szakmaközi szinten szükséges foglalkozni a problémák kezelésével.

Az óvodai, iskolai szociális segítők igyekeztek rugalmasan alkalmazkodni a folyamatosan változó körülményekhez, ami sok energiát kívánt és nyár végére megmutatkoztak a mentális fáradás jelei. Szakmai személyiségüket csoportos szupervízióval, továbbképzésekkel igyekeztek megerősíteni, fejleszteni. A munkakörhöz kötött kötelező képzések decemberben elindultak. A munkaidőben zajló elfoglaltság várhatóan nehezíteni fogja a szolgáltatás folyamatos biztosítását.

A munkacsoport jelenleg 8 fővel látja el az egyre nagyobb pszichés terhelődéssel járó, folyamatosan emelkedő mennyiségű feladatokat. A kerület ellátandó gyermeklétszámhoz előírt 13 fős segítői létszám optimálisabb körülményeket teremthetne az óvodai és iskolai szociális tevékenységhez.

1.2.2 Pszichológiai tanácsadás

A pszichológiai segítségnyújtás elengedhetetlen eszköz a gyermekvédelemben és a családsegítésben is. De nem csak a családsegítő/ esetmenedzserek 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 már korábban, és tartottuk ezt az irányt 2022-ben is, egy másik speciális szolgáltatás, a szociális diagnózis előszűrő funkcióját, mely során kikristályosodott, 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 elsőrendűnek, vagy a probléma súlya inkább igényelt pszichiátriai ellátást, vagy adott esetben először mediáció vagy jogi tanácsadás volt a kiindulópont. Természetesen az ilyen módon előszűrte 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 2022-es évben pszichológiai tanácsadóink csapatában továbbra is félállású kollégák dolgoztak, azonban szeptembertől egyik kolléga teljesállású foglalkoztatására nyílt lehetőség. Tanácsadó szakpszichológusunk, Faragó Anikó, valamint Vadász Eszter, szexuálpszichológiai szakképzéssel rendelkező munkatársak voltak jelen félállásban továbbra is változatos eszköztárral, melyet a kliensek személyiségéhez és problémája jelle-

géhez kapcsolódva rugalmasan használtak. Mindketten nagy tapasztalattal rendelkező munkatársak, akik hosszú ideje erősítik a központ csapatát. Mellettük Koncz Judit klinikai szakpszichológus dolgozik továbbra is 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 klinikai szaktudást igénylő az eset. Marx Tamás lelkes, fiatal pszichológus 2021-ben érkezett a teambe, aki előbb félállásban, majd szeptembertől immár teljes állásban végzi feladatát, ami ismét fontos kapacitásbővülési lépés volt intézményünknek, de a fentebb felvázolt tendenciák miatt ez messze nem elegendő.

A 2022. év ellátási eseteire továbbra is jellemző volt a járványhelyzettel összefüggően, és a bevezetőben felvázoltak alapján, már a tavalyi beszámolóban is rögzített egyéni és családi külső-belső erőforrások elapadása, és az ezekre épülő egyensúlyi helyzetek gyakori megbomlása, főleg a fiataloknál, de felnőtt korosztályban is. A tanácsadásba érkezők még mindig gyakorta olyan mélységű ill. oly mértékben szerteágazó problémákkal jönnek, melyre a maximum 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 pszichológus kollégáink dolgoznak: gyermeknevelési elakadások, válási krízis, kamaszkori krízisek/szorongások depresszív tünetek, kapcsolódási nehézségek a párkapcsolatban, addiktív zavarok a mindennapok során. Gyermeknevelés válás után – szülői viszony.

A 2022-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 kapacitásuk 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 gyermekközpontuságban, nagy tapasztalatban, az egyéni elakadások gondos megsegítésében, a sokproblémás gyermekek kompetens kezelésében 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 a korábbi években 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. Éppen ezért, ezt a gyakorlatot átemelte a jelenléti oktatás idejére is, sok olyan gyermeket elérve, akik valamilyen ok miatt személyesen nem jönnének be hozzá, de online részt tudnak venni a fejlesztésben. ***A 2022-es évben 12 gyermek kapott intézményünkben folyamatos, heti rendszerességű fejlesztőpedagógiai szolgáltatást, összesen 192 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 stabilan tudjuk biztosítani ezt a szolgáltatást. 2022-ben is magas szakmaisággal és elkötelezettséggel dolgoztak, már csak kis részben telefonos, e-mailes és online, döntően pedig személyes formában. Jogászaink összesen évi 418 órában állnak rendelkezésre. 2022-ben összesen 303 alkalommal tartottak jogi tanácsadást, az igénybe vevő kliensek száma 218 fő volt.

A jogi tanácsadásra 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 szakértelem mellett magas fokú empátiát és emberi hozzáállást kívánnak meg.

Jogászaink egy-egy esetben részt vettek a közös team kiscsoportos megbeszélésein, a szakmai munkát érintő törvényi változások bemutatásához is bevonjuk őket a team munkába.

Jelentős segítség volt a tavalyi év óta létező, 60 óra/év időtartamú, intézményi jogi időszáv létrehozása, melyet Dr. Mihályi Erzsébet végez. A komplexebb panaszos ügyek kezelésében, a jelentős jogi háttérismeretet kívánó szabályzatalkotásban, de adott kliensek gyermekvédelmi ügyeinek jogi vonatkozásaiban is segítséget nyújt intézményünk munkatársainak, mindezzel alapvetően az intézményünk védelmét szolgálva.

1.2.5 Család/párkonzultáció, családterápia

Ezen szolgáltatásunk ellátása az elmúlt években fejlődésnek indult, olyannyira, hogy mára itt tapasztalható a leghosszabb várólista, mely a beszámoló készítésekor kb. 4 hónapot jelent. Ez a szolgáltatás feltétlenül páros vezetést kíván. Korábban nem mindig állt rendelkezésre két pszichológus és/vagy család- ill. párkonzultáció területén képzett munkatárs. Jelenleg ez a munkacsoport is stabilizálódni látszik: Faragó Anikó, Vadász Eszter és Marx Tamás pszichológus kollégák mellett Csalagovits Katalin családsegítő munkakörben dolgozó, de családterápiás képzéssel rendelkező kollégánk végzik a szolgáltatást. A várólisták csökkentésének reményében önkéntesi szerződést is kötöttünk a Családterápiás Egyesületnél képzésben lévő, alapképzettségét tekintve pszichológus Szabó Nikolettal, aki ilyen formában segíti intézményünk családterápiás szolgáltatását.

Az elmúlt évben 61 családkonzultációs, valamint 92 család- és párterápiás alkalom zajlott le 65 illetve 50 ellátott részvételével. Az ellátottak és az alkalmak számának erős növekedése mutatja a jelentős lakossági igényt. A jövőbeli célkitűzés ennek a szolgáltatásnak a stabil munkatársi gárdáját megtartani, sőt lehetőség szerint tovább bővíteni és lehetővé tenni nagyobb esetszám ellátását. Sajnos a kapacitásbővítés feltétele lenne a hely bővítése is.

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 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 alacsony kihasználtsága is, amit 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. Egyre nagyobb számban találjuk ugyanis szemben magunkat mediációra nem alkalmas szülőkkel, vagy gyakran a fizikai ill. érzelmi bántalmazás, a szülők alá-fölérendelt viszonya szól a beavatkozás eme formája ellen. Természetesen ezek a kliensek sem vesznek el, csak más munkaformákban részesülnek, mint segítő beszélgetés, szülőkonzultáció, egyéni pszichológiai megtámogatás.

2022-ben 13 mediáció jött létre. A szolgáltatással ellátottak száma pedig 6 fő volt. Ennek a szolgáltatásnak az erősítése, bővítése jövőbeni célunk.

A munkacsoport koordinátora továbbra is Guth Katalin családsegítő/mediátor.

1.2.7 Kapcsolattartási ügyelet

A szolgáltatás kéthetente péntekenként 14,00-20,00 óra között működik. A 2022. év során a szolgáltatás végig működött, és **31 főt érintett, akik 121 alkalommal** (idősávban) vették igénybe ügyeletünket. Az elmúlt évekhez hasonlóan 2022-ben kevesebb kliens, de hosszabban volt benne a folyamatban. 4 főt jogerős hatósági intézkedés kötelezte a szolgáltatás igénybevételére. A párhuzamosan ellátott ügyeletetek száma, azaz amikor azonos idősávban több gyermek/család kapcsolattartása zajlott, tavaly is megoldandó probléma volt, így indokoltá és állandóvá vált az alkalmankénti 2 fő ügyeletes munkatárs 3 főre növelésének megtartása. Finanszírozási kérdés is, hogy *a munkatársak többletterhelése ilyen esetben nem jelenik meg a díjazásban*, a fix óradíj 2022-es emelése jelentős és időszerű lépés volt, de nem tükröződik benne az ez idő alatt ellátott családok száma. Ennek hosszú távú megoldása fontos, mivel a kapcsolattartási esetek súlyossági foka nem csökken, és természetesen az ebből következő konfliktushelyzetek száma és jellege is 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.

Szemléletünk egyik alappillére, hogy az igénybevétel feltétele az alapellátású családgondozás elfogadása, amivel célunk, hogy a gondozó szülő is aktív szereplőjévé váljon a családon belüli viszonyok rendeződésének, ill. segítséget kapjon 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 Kapcsolattartási Megállapodás eleve egy mediáció keretében jön létre, tehát alapszinten szükségessé válik a kommunikáció a felek között, gyermekük érdekében.

A munkacsoport vezetője 2019 óta Csalagovits Katalin családsegítő, mediátor, a munkateam 6 főből áll, a szolgáltatást forgó rendszerben látják el. 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 2020-ban, viszont azóta a korábbi hívásszámokat észleljük: 2021-ben 62, 2022-ben pedig 55 alkalommal hívták a kerület lakosai a készenléti szolgálatot.** Több esetben is előfordult, hogy egy-egy hívás az ügyeletes kolléga részéről további ügyintézés, telefonálást, visszahívást, jelzőlap felvételét, később pedig családsegítővel, esetmenedzserrel való személyes konzultációt is maga után vont.

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**): A programokon (beleértve a nyári tábort is) 2022-ben is 19 fő gyermek vett részt 171-es forgalmi (halmozott) adattal. A programok között több, többnapos kirándulás is szerepelt. A Gázoló Kalandklub A Baba-Mama Klub mellett a másik legrégebbi, legfenntarthatóbb klubja az intézménynek. A klubot 2019. óta Molnár Ádám Gábor 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, de az 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, a kiírt pályázatra pedig a 2022-es évben már nem is volt jelentkező. Ezért a már korábban említett módon, az esetmenedzserek és a szakmai vezetőjük közt megosztva, plusz feladatként láttuk el; adaptálva az intézményünkben felmerülő szükségletekre: a pszichológusi ellátásba kerülés előtti előszűrésre. **30 főt láttunk el, 37 tevékenység keretében.**

Az ábrán a speciális szolgáltatások láthatóak igénybevételük mutatóival.

Speciális szolgáltatások		
	alkalom	fő
Pszichológiai tanácsadás	833	160
Fejlesztőpedagógus	192	12
Jogi tanácsadás	303	218
Család/párkonzultáció	61	65
Mediáció	13	6
Kapcsolattartási ügyelet	121	31
Készenléti szolgálat	55	
Utcai szociális munka	171	19

Szociális diagnózis	171	19
Családterápia	92	50

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 munka).

Három-négy hetente tartunk **közös teamet** a két szakmai egység (ami a családsegítők, eszményezserek, óvodai-iskolai szociális segítők, ill. pszichológusok, jogászok, vezetők felbontás alapján akár 4-6 különféle munkaterületnek is tekinthető) részvételével, melynek fő tartalmi eleme a közös gyermekjóléti esetek és eljárásrendek részletes átbeszélése, elemzése, további teendők összeállítása. Jogszabályi változások, protokollok vagy egyéb igények megjelenése esetén tematikus team keretében beszéljük meg azokat.

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

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 eszményezserei közvetlen és folyamatos munkakapcsolatban vannak a **gyámhatóság** munkatársaival. Velük minden évben sor kerül szakmaközi megbeszélésre általános és aktuális kérdésekben. A ve-

szélyhelyzettel összefüggően nehezítette az együttműködést az a körülmény, hogy gyámhatósági tárgyalások egyáltalán nem kerültek megtartásra, így maradtak ebben az időben a telefonos konzultációk az adatlapok, javaslatok és határozatok, végzések kölcsönös megküldése mellett. A 2022-es évben visszatértek a tárgyalások, illetve lehetőség volt személyes találkozásra a Gyámügyi Osztállyal szakmaközi találkozás keretében is, ahol az iskolák, óvodák és jogászunk részvételével beszéltük át az intézmények által jelzett legégetőbb jogi, gyámügyi problémákat.

Lezárultak a **fővárosi család- és gyermekjóléti központok szakmai 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 találkozók tematikus jellegű megbeszélésekké, illetve szakmai műhelyekké alakultak át, melyek változó helyszínen kerülnek megrendezésre, havi rendszerességgel. A vezetői szakmai műhely koordinálását intézményvezetőnk vállalta el; a résztvevő család- és gyermekjóléti központok vezetőinek találkozására szintén minden alkalommal más-más gyermekjóléti központban kerül sor.

Megmaradt az együttműködés egy-egy bántalmazásos ügy mentén az **Ökumenikus Segélyszervezet Krízisambulanciájával** (vezető: Fáklya Ágnes), 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.

2022-ben egy alkalommal a szakmai vezető és az esetmenedzserek személyesen tudták átbeszélni a bántalmazott személyek segítésének további lehetőségeit és az együttműködés további fontosságát a Segélyszervezet munkatársaival.

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.

Egy csoportként tevékenykednek a családsegítők, de az esetelosztásnál 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.

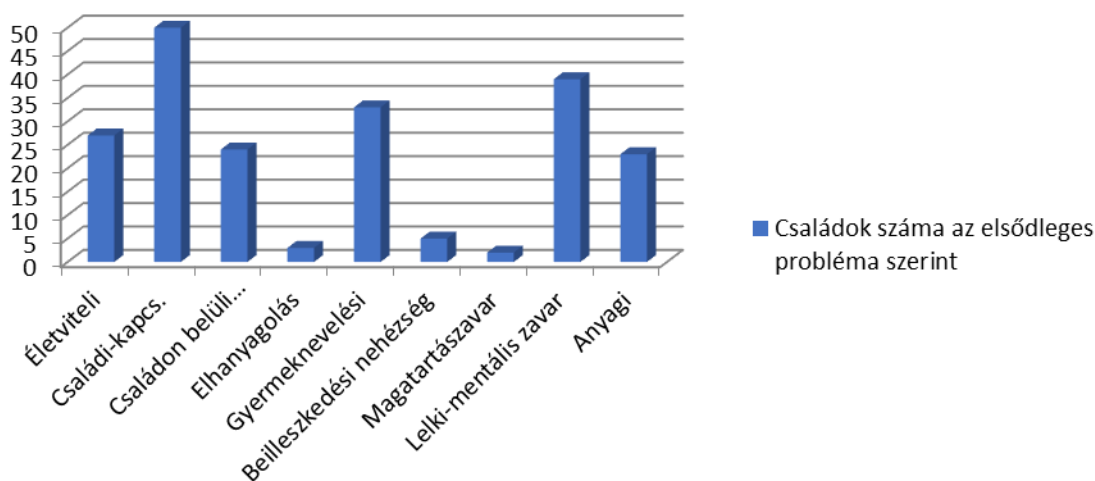
Szakképzett munkatársaink **személyes támogatást** nyújtanak a hozzánk fordulóknak. Feladatunk az ügyfelek tájékoztatása, érdekeik védelme, a családok megerősítése abban, hogy saját életük rendezésében önállóvá váljanak.

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

2022-ben 820 ügyféllel (595 családdal) kerültek kapcsolatba a családsegítő kollégák. Ebből 392 fővel (234 családdal) együttműködési megállapodás alapján történt az ellátás, 428 fő (361 család) pedig egyszeri esetkezelés kapcsán került a szolgálat nyilvántartásába.

A 2022-ban gondozott esetekre vonatkozó főbb problémák megoszlása az alábbi ábrán látható.

Családok száma az elsődleges probléma szerint



A **családi-kapcsolati problémákkal** küzdők aránya lett a legmagasabb (21%), ami szinte azonos a tavalyi tendenciával. A több évig tartó válási procedúrákra vezethető vissza ez, ahol mind a szülők, mind a gyermekek szenvednek a kialakult helyzettől.

2022-ben – statisztikánk szerint – minimálisan csökkent az intézményünkben megforduló, **anyagi nehézséggel** küzdő családok aránya (11%-ról 9,8%-ra).

A **családon belüli bántalmazás** miatt látóköreinkbe került ügyfelek száma 10% volt, 1%-al több, mint 2021-ben.

Az elmúlt évben **duplájára nőtt (16%) a lelki-mentális, pszichiátriai betegséggel diagnosztizált, alapellátott kerületi lakosok száma.**

Az igazolatlan mulasztás következtében látóköreinkbe került ügyfelek száma lecsökkent, hasonlóan a beilleszkedési nehézségekkel küzdők aránya is (6%-ról 2%-ra)

A **gyermeknevelési problémák** vezető helyet foglaltak el ügyfeleink életében a múlt évben, **duplájára emelkedett** az arány (7%-ról 14%-ra), de csökkent a magatartászavarral, teljesítményzavarral küzdők aránya is (7 %-ról 1 %-ra).

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

CSALÁDI ÖSSZETÉTEL (családok száma)

Egyedül élő	20
Házastársi, élettársi kapcs.élők, gyerek nélkül	3
Házastársi, élettársi kapcs.élők,1-2 gyerekekkel	67
Házastársi, élettársi kapcs.élők, 3 vagy több gyerekekkel	29
Egy szülő 1-2 gyerekekkel	85
Egy szülő 3 vagy több gyerekekkel	21
Egyéb	9
Összesen:	234

*A szolgáltatást együttműködési megállapodás alapján igénybevevő családok száma
a család összetétele szerint*

Az intézményünknel megfordult egyedülállóak aránya némileg csökkent (8,5 %), valamint a „Házastársi, élettársi kapcsolatban élő, gyerek nélküliek száma is. Minimálisan csökkent arányaiban az 1-2 gyereket nevelő házastársi, élettársi kapcsolatban lévők száma (30%-ról 28%-ra). Növekedett viszont az “Egy szülő 1-2 gyerekekkel/gyerekekkel” helyzetben lévők aránya (24%-ról 36 %-ra).

GAZDASÁGI AKTIVITÁS SZERINTI MEGOSZLÁS

Aktív kereső, foglalkoztatott	179
Munkanélküli	15
Nyugdíjas	15
Gyermek, tanuló	145
Összesen:	392

A szolgáltatást együttműködési megállapodás alapján igénybevevő személyek gazdasági aktivitás szerinti megoszlása

A munkanélküliek száma ügyfeleink között drasztikus csökkenést mutat 2021-hez képest (11%-ról 3 %-ra). A foglalkoztatottak aránya 7%-al nőtt (45%). A nyugdíjasok kevesebb számban kerültek a Szolgálat látókörébe 2022-ben, mint 2021-ben.

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.

A veszélyeztetett kiskorúak száma a veszélyeztetettség fő oka szerint



A gondozás és a jelzések alapja sokféle veszélyeztetettségi ok lehet. A fenti ábra a vezető okok alapján történő megoszlást mutatja, melynek mentén zajlottak a gondozási folyamatok. Természetesen a gyermekvédelmi problémák 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 (6), illetve a családi konfliktus (70, amely növekedést mutat 2021-hez viszonyítva), a gyermek családon belüli bántalmazása (14), a szülők, család életvitele (2), a gyermek elhanyagolása (15), voltak azok az okok, mely a gyermekeket veszélyeztette. Ide sorolható még a kortárs csoport negatív hatása (1), vagy az elégtelen lakáskörülmények (9), amely arányai-ban növekedést mutat az elmúlt évhez képest).

Az általunk kezelt problémák közül a *magatartási főcsoportba* sorolható okok között szerepel például a gyermekintézménybe való beilleszkedési nehézség (6), valamint a tankötelezettség mulasztása (4). Ezek után következnek csak az elsődleges veszélyeztető tényezőként *anyagi főcsoportba tartozó gyermekek* (2).

2. A Család-és Gyermekjóléti Szolgálat tevékenysége a 2022. évben

2.1 Szakmai tevékenységek adatai

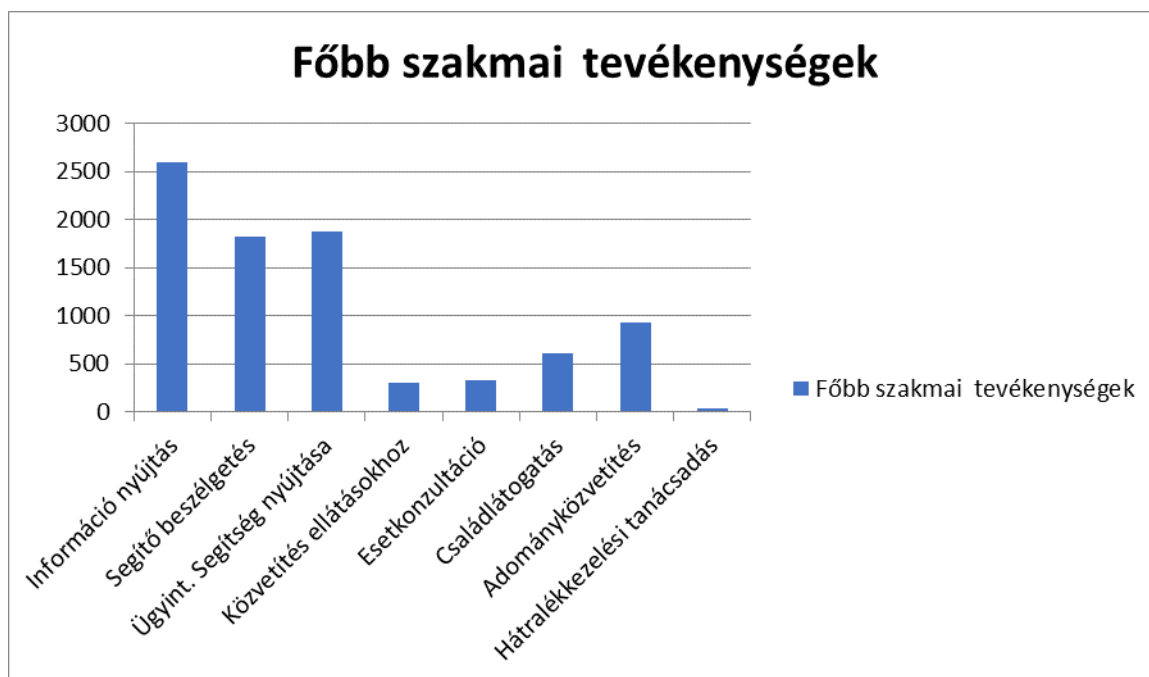
Az esetkezelések kapcsán ugyanannál a kliensnél az aktuális helyzetben szükséges segítő tevékenység természetesen “többváltozós”, a problémakezelés jellege szerint, a problémahelyzetre adott, a gondozó tevékenység során sokszor változó és különböző válaszok is jellemzők.

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:



*A Szolgálat szakmai tevékenységeinek megoszlása 2022-ben
(minden ügyfél szerepel, aki valamilyen szolgáltatást igénybe vett)*

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 50%-át terepmunkával töltik.

A terepmunka során, a következő módokon segítettük klienseinket:

- családlátogatás
- 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 házi orvosok, védőnők, kórházak)
- szociális intézmények, gondozási központok,
- bentlakásos intézmények, hajléktalanellátó intézmények,
- **oktatási intézmények** / óvodák, iskolák,/,
- más kerületekben működő család- és gyermekjóléti szolgálatok
- **közüzemi szervek, szolgáltatók** /Díjbeszedő Zrt, ELMŰ, Fővárosi Gázművek stb./,
- társadalmi szervezetek / Nyugdíjfolyósító Intézet, OEP, stb. /,
- civil szervezetek / pl. **Hálózat Alapítvány,, Vöröskereszt XVI. kerületi Intézménye és Utcai Szociális Gondozó Szolgálat**a, Gyermekétkeztetési Alapítvány /,
- egyházak

2.2. Adományközvetítés

2022-ben **397 alkalommal** osztottunk **ruhát** az intézményünk mögött található raktárhelyiségünkben. A kerületi lakosok nagy számban igénylik ezt a támogatási formát (124 kerületi lakos keresett meg minket összesen, volt, aki többször, volt, aki csak egyszer válogatott az adományraktárból).

A nagyobb értékű felajánlásokat /bútor, babakocsi, TV, egyéb háztartási eszköz stb./ közös döntés után juttattuk el a rászoruló kerületi lakosok számára (összesen 6 ügyfelünket tudtuk segíteni ezen a módon). Tárolásra sajnos nincs módunk ezek esetében, ezért csak a közvetítésben tudunk segíteni.

Számos ügyfelünknek nagy nehézséget okoz 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.

2022-ban **104 esetben** volt lehetőségünk a nagyon rászoruló helyzetben lévő klienseink számára (54 fő) **krízis ételmisszer csomagot** adni.

A **Vöröskereszt** kerületi szervezete *11 alkalommal összesen 123 ételmisszer* csomagot ajánlott fel, amely a szűkös anyagi helyzetben lévőknek jelentett aktuálisan komoly segítséget. Az ügyfelek a Központ és a Szolgálat ügyfélköréből kerültek ki (69 fő).

A **Gyermekétkeztetési Alapítvány** (GYEA) a Szolgálat által ajánlott 14, a kerületben élő, rászoruló családot segít havi rendszerességgel. A 10 000 forint értékű SPAR utalványt 13 család kapta havonként, továbbá egy család gondozottjaink közül, havonta 25 000 forintot költhet el ételmisszerre egy éven keresztül. Ezen felül az alapítvány támogatásával nyári napközis táboraink résztvevői még külön ételadományban is részesültek.

Karácsony közeledtével a DK helyi szervezetének felajánlásával 2 alkalommal 20 család kapott alkalmanként *40 adag meleg ételt*, és számos kerületi lakos rezsielmaradását rendezték.

Egy XVI.kerületi többgyermekes család már 2 éve, havonta 10.000 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.

Több, mint *30 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 a Fundamenta Lakástakarék 6 családnak nagy összegű ételmisszercsomagot, ruhaneműt adományozott.

A Karácsonyi Történetek közül 26 család vágya teljesült.

A MindentMent fogászat munkatársai egy háromgyerekes édesanyát támogattak egy értékes adománnyal.

A Magyar Honvédség Anyagellátó Raktárbázisa 25 000 forint értékű mesekönyvet juttatott el intézményünkbe, hogy meglepetést okozzanak a gyerekeknek.

A Corvin Művelődési Ház a már több éve juttatja el a Mikulás futás „nevezési díj”-át, a játékokat, édességeket rejtő cipősdobozokat.

Egy helyi lakos plazmatévét ajánlott fel egy arra rászorulóknak, aminek el-és kiszállításáról mi gondoskodtunk.

Ugyancsak egy kerületi lakos értékes fitness bérletet ajándékozott egy tinédzser fiúnak, egy kerületi szervezet pedig ágyat biztosított egy idős hölgynek.

Korábbi munkatársunk 25 000 Ft értékű Tesco utalványt hozott be és ajánlott fel.

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

Abonyi János, Csizmazia Ferenc és Vajda Zoltán 5 családnak ajándékozott tartós élelmiszercsomagot és háztartási eszközöket.

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

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.

A kerületi Szociális és Szociális Intézményi Irodával és a Kerületgazda Szolgáltató Szervezettel együttműködve **39 rászoruló család számára 118 alkalommal tudunk tüzelőfát juttatni. Ősz óta - a tűzifa hiány miatt - ezen természetbeni támogatási forma szünetel, pedig az igény nagy lenne rá.**

Tűzifa támogatáshoz a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat ajánlásával ellátott és a Szociális és Szociális Intézményi 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, **9** ügyfelünk érdekében adtunk be pályázatot a HÁLÓZAT - Budapesti Díjfizetőkért és Díjhátralékosokért Alapítványnak, amely révén az érintettek víz, csatorna, szemétdíj, lakbér számlákon összesen **1. 482 164 forint** jóváírandó támogatási lehetőséget nyertek a vállalt saját rész (1. 904 337 Ft) kifizetésének függvényében.

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

2022-ben Rezsihátralékot csökkentő rendkívüli települési támogatásra 28 kérelmet adtunk be.

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

2019.év	Önrész	RTT összege	Adósságkezelésbe bevont tartozás összesen
Áram	338 871 Ft	522 156 Ft	861 027 Ft
Gáz	14 267 Ft	622 968 Ft	637 235 Ft
Díjbeszedő	10 000 Ft	1.018 331 Ft	1.028 331 Ft
Vagyonhasznosítás	Ft	78 991 Ft	78 991 Ft
Társasház Lakásszövetkezet	26 459 Ft	126 340 Ft	152 799 Ft
Összesen:	389 597 Ft	2 368 786 Ft	2 758 383Ft

Hátralék kezelési tevékenység 2022-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, önéletrajz-írásban segítettünk, s az interneten is kerestünk számukra munkalehetőségeket.

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

Továbbra is együttműködünk a zuglói **Állás-les Munkaközvetítő Irodával**, így rajtuk keresztül is ki tudjuk közvetíteni az ügyfeleinket.

2.5 Hajléktalanok ellátása

Szolgálatunk 2 hajléktalan emberrel 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 vegyünk a kapcsolatot.

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

2.7 Az Ukrajnából menekülők ellátása

2022. februárjában szomszédos országunkban, Ukrajnában kitört a háború. Ennek következményeként várható volt a hazánkat is érő menekülthullám, köztük sok nő, időskorú és gyermek. A háborús területekről érkező menekültek társadalmi, nemi és életkori összetételük miatt különösen sok veszélynek, valamint a kiszákmányolásnak vannak kitéve. A menekültek érkezésére hazánk egész területén, úgy a Fővárosban, illetve a XVI. kerületben is számítani lehetett. Kerületünkben az első jelzést családok megjelenéséről 2022. márciusában kaptunk. A családok intézményünk látókörébe minden esetben valamely jelzőrendszeri tag (védőnő, önkormányzat stb.) által kerültek. 2022. márciusától napjainkig intézményünk 6-7 családnak nyújtott folyamatosan segítséget. Intézményünk és a családsegítő kollégák főként élelmiszer, tisztálkodószer, játék, valamint ruhanemű tárgyi adományokat biztosított a látókörünkben lévő családoknak. A továbbiakban a családokat munkakeresésben, ügyintézésben, szociális és családtámogatással kapcsolatos ügyintézésben, gyermekek óvodai-iskolai beíratásában, illetve mentálhigiénés támogatással segítettük, segítő beszélgetés által. Az elmúlt egy év során több család távozott a kerületből, de akad olyan család is, aki kettős állampolgárként hosszú távra tervezi maradását. Intézményünk ezen speciális szükségletű családoknak is maximálisan próbált segítséget, biztonságot és egyfajta „kapaszkodót” nyújtani a mindennapokban.

A menekültek szakszerű ellátását érintő programokra (oktatás, családtámogatás stb.) egy kollégát jelölt ki szolgálatunk.

3. Kertvárosi Családi Szállító Szolgálat

A szolgáltatás célja, hogy a kerületben élő családoknak megkönnyítse a különböző szolgáltatásokhoz való hozzáférést, amely a családok életminőségének javításához kíván hozzájárulni. A szállítások egy 7 üléses Nissan NV 200-as autóval történnek.

A szolgáltatást 2022-ben 50 gyerek (41 család) vette igénybe 942 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 érjük el a gyerekeket és a felnőtteket egyaránt. Célunk egyrészt, hogy értelmes szabadidős tevékenységeket kínáljunk, másrészt, hogy klubjaink segítségével megelőzzük a problémák kialakulását. Figyelemmel kísérjük a lakossági igényeket, próbáljuk ezekre reagálva összeállítani kínálatunkat, kiemelten figyelve a sérülékenyebb társadalmi vagy életkori 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.

Szünidei Napraforgós Napok

A nyári szünet kezdetén 1 hetes, napközbeni elfoglaltságot biztosító, szabadidős programokat szerveztünk a 6-12 éves, iskolai korosztálynak, hozzájárulva ezzel a családok, szülők szünidei gyermekfelügyeleti problémájának megoldásához is. A 2022-es év programjai közt szerepeltek kedvenceink: az Orczy parki játék, Szabaduló szoba látogatása, lézerharc, Tarzan park, Fővárosi Állat- és Növénykert, Csodák palotája.

A tábor **5 napon keresztül tartott, minden nap 31 gyermeket** fogadott a tábor.

Kamasztábor

A Napraforgós Napok 2. hetében már második éve a kamaszoknak szerveztünk programokat. Tapasztalatunk szerint a középiskolai korosztály is igényelné még a szervezett nyári programokat, de saját korosztályával. Így 2022-ben is a 12-17 évesek külön, nekik szervezett héten voltak együtt. Még nagyobb élmény, ha elutazik a csapat. Idén a tábor helyszíne Budapest és Diósjenő volt. A tábor profilja személyiségfejlesztő jellegű csoportfoglalkozások voltak, élményekkel, kirándulásokkal egybekötve. A fiatalok a sok-sok egymással töltött idő mellett szívesen kapcsolódtak be az ebédfőzésbe, pingpong és darts bajnokságba, kirándulásba. Legnagyobb élményük az esti záró tábortűz és megosztó kör volt.

A tábor **5 napon keresztül tartott, 18 fiatal részvételével.**

VakációZoo tábor

A 2022-es évben lehetőséget kaptunk, hogy 20, 1-8. osztályos kerületi gyermeket elkísérjünk a Fővárosi Állat- és Növénykert díjmentes táborába, 5 napon keresztül.

A napközis táborba jelentkező gyermekek hétfőtől péntekig részesei lehettek az Állatkert életének: bepilanthattak az itt dolgozók munkájába, élménydús zoopedagógiai foglalkozásokon vehettek részt, állatbemutatókon okosodhattak, kézműves programokon alkothattak. A táborok oktatási-nevelési célja az iskolában megszerzett ismeretek, készségek játékos felelevenítése és gyakorlása, speciális állatkerti környezetben, érdekességekkel színesítve. A tábor csoportjait és foglalkozásait szakképzett állatkerti munkatársak és elhivatott pedagógusok vagy pedagógushallgatók vezették, munkatársaink minden programon kísérték a kerületi gyermekeket. A táborozóknak tízórait, meleg ebédet és uzsonnát biztosítottak.

A tábor **5 napig tartott, 16 kerületi gyermeket** tudtunk eljuttatni és kísérni.

Munkatársak gyermekeinek rendezett tábor

"Más szemmel a világ" címmel harmadszorra rendeztük meg családi táborunkat, idén az érzékenyítés témakörében. A sok játék mellett olyan interaktív előadásokban is részt vehettek a gyerekek, melyek a különböző problémákban érintett, fogyatékkal élő emberek hétköznapijairól és annak megkönnyítéséről szólt. Így találkozhattak a Lámpás és a Nem Adom Fel Alapítványokkal és kutyaterápiás foglalkozás keretében Bodza, és Bambusz kutyákkal is.

A tábor 5 napján 15 gyermek felügyeletét biztosítottuk és kínáltunk számukra tartalmas programokat, míg a szüleik munkájukat végezheték.

Alzheimer betegek hozzátartozóinak csoportja

A Napraforgó Központnál működő Alzheimer betegek hozzátartozói csoportja 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 havi egyszer 2 órában. A csoport tartalmilag egy önszervező csoportként működik, ahol a tagok megosztják egymással tapasztalataikat, érzéseiket, nehézségeiket. A csoport célja az is, hogy a kerületben élő, demenciával élő hozzátartozót ápoló emberek életét könnyítse. Mivel a demenciával élők hozzátartozói 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 nappali ellátás létrehozása lenne a megoldás, mely biztosítani tudná a demens be-**

tegek fejlesztését, szinten tartását illetve a hozzátartozók szabadidejét, regenerálódását. Ezért a tagok kérelmet fogalmaztak meg a 2019-es év során az Önkormányzat felé, hogy a számukra legnagyobb problémát jelentő, a beteg hozzátartozó 24 órás felügyeletével kapcsolatban segítséget kérjenek. Erre az ellátási igényre a hozzátartozók évről évre felhívják az önkormányzat figyelmét.

A csoport Alzheimer kórban szenvedők házastársaiból, vagy gyermekeikből áll.

Háziorvosok, pszichiáterek, gondozók, bentlakásos otthon vezetője és Bálint-csoport vezetők is voltak a meghívott előadók.

A 2022-es évben **9 csoportfoglalkozás volt 56 résztvevővel** (halmozatlan adat 7 ügyfél).

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 családok 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 **32 klubfoglalkozást tartott, összesen 224 résztvevővel.**

Kamasz klub

A kamasz korosztálynak hetente szervezett program során alkalmuk nyílt a fiataloknak a saját korosztályuk problémáiról történő beszélgetésekre. A veszélyeztetett, ellátásunkba kerülő családok gyermekeinek részvétele a klubban speciális eszköztárat kíván a klub vezetőitől és szüntelen újratervezést, ugyanakkor jelentős kiegészítése a családsegítésnek.

A 2022-es évben 31 csoportfoglalkozást tartottak munkatársaink 223 fő forgalmi adattal. Ez 27 kamasz klubtagot jelent (halmozatlan adat).

Társasjáték klub

2022 novemberében újra indult a társasjáték klub, melynek célja volt, hogy a 9-12 éves gyerekeknek is kínáljunk találkozási lehetőséget és jó programokat.

Év végéig **8 klubfoglalkozás volt összesen 40 résztvevővel.**

Lámpás klub

A Vakok és Gyengénlátók Közép-Magyarországi Regionális Egyesületének közösségi civil szervezőjének megkeresése nyomán intézményünk 2022-ben is helyet biztosított a „**Lámpás Klub**” - a XVI. kerületben élő érintetteknek szervezett foglalkozásnak. Múlt évben **7 alkalommal került megrendezésre 37 fő jelenlétével.**

Interaktív programsorozat kamaszkorról szülőknek

A szolgálat egyre több olyan esettel foglalkozott 2022-ben, ahol a jelzés kamaszkori panaszokról szólt. Egy családsegítő kolléga három alkalmas programsorozatot szervezett azon szülők számára, akik kamasz gyermeket nevelnek - nem kis gonddal. Az interaktív program első alkalmán Kamasz-kórkép címmel Dr. Madarassy-Szűcs Anna gyermek-és ifjúságpszichiáter tartott előadást. A második alkalommal egy klinikai szakpszichológus, Takács Péter felelt a szülők kérdéseire. Az utolsó programon pedig a szülők kiscsoportos műhelymunkában, saját élmény feldolgozásával foglalatostkodtak. A program nagyon jó visszajelzéseket kapott a résztvevő szülőktől.

A programsorozat átnyúlt a 2023-as év elejére is, de 2022-ben **két alkalmat tartottunk összesen 18 ügyfél** részvételével, forgalmi adat 27.

Rajzpályázat

Év elején rajzpályázatot hirdettünk a kerületben élő gyermekek számára.

A részvétel és az érdeklődés jóval nagyobb volt, mint amire számítottunk.

A rajzpályázat címe: „Egy hely, ahol jó lenni”, arra buzdította a gyermekeket, hogy rajzoljanak bármilyen helyszínt, ami számukra fontos és örömteli. Kiderült, hogy ez a hely, nagyon személyes, és egyedi, és sok - sok történet tartozik hozzá.

A műveket Bodor Zoltán festőművész, Somorjai Cseperke alkalmazott grafika szakos hallgató és Takács Anna grafikus képzésben résztvevő tanuló értékelt. Volt dolguk, mert a pályázatra **több, mint 300 rajz** érkezett! A zsűri három korosztályból választotta ki a díjnyertes képeket. Szociális és gyermekvédelmi intézményként a rajzok mögötti történetek időnként fontosabbak voltak számunkra, mint a konkrét rajztudás, így a legszebb, díjazott rajzok mellett minden gyermeket megajándékoztunk, aki rajzban megfogalmazta, mi az, ami számára „jó hely”.

A Gyermekétkeztetési Alapítványtól minden pályázó számára elegendő Kinder & Love Mini csokoládét kaptunk.

A díjazottak között értékes, és a gyermekek számára biztosan nagy élményt jelentő programokat illetve ajándékokat oszthattunk ki, hála a rajzpályázatot támogató szervezeteknek, üzleteknek.

- Erzsébetligeti Uszoda 3 család számára adott 10 alkalmas belépőt;
- Fővárosi Állat- és Növénykert 3 családi belépőt ajánlott fel;
- GI Falmászó Klubból 8 db falmászó belépőt oszthattunk ki a gyermekeknek;
- Veranda Delikát 10 000,- Ft-os vásárlási utalványt adott a kávézó/ reggelizőben;
- Papír-Írószer és LEGO üzlet kreatív alkotó csomagot állított össze;
- Édes Élet Cukrászda 1 db torta utalvány ajándékozott;
- Okosjáték Bolttól társasjátékokat kaptak a nyertesek;
- Kultúrgyerek Bt Gyerekkönyv Üzlet 5 db könyvjutalommal járult hozzá a díjazáshoz.

A rajzokból, festményekből intézményünk falaira válogattunk díszítésként. A díjátadóra érkező szülők és gyermekek kiszorultak a nagy létszám miatt intézményünk díszterméből.

5. Átmeneti gondozás

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

Családok Átmeneti Otthona

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

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.

„Aranyhíd” Gyermekek Átmeneti Otthona

A 6. kerületi Aranyhíd Gyermekek 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. 2022-ben 1 kerületi gyermeket érintett az elhelyezés, egyikük egész évben, a másik gyermek csak augusztustól lakott az otthonban.

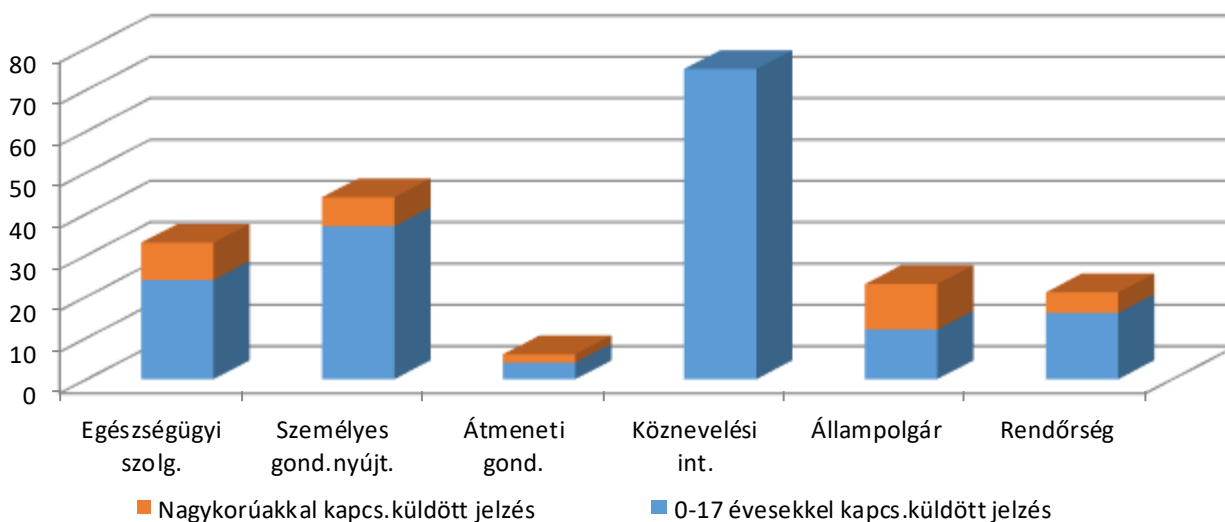
Idősek Átmeneti Otthona

A IV. kerületi Őszi Fény Integrált Gondozási Központtal van XVI. kerületi önkormányzatnak ellátási szerződése. Közreműködésünkkel 2 idős hölgy nyert elhelyezést átmeneti időszakra, míg tartós idősothoni elhelyezésére nem kerül sor.

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)**



A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat intézményegységéhez a 2022-es évben 195 jelzés érkezett, 40 darabbal több, mint az ezt megelőző évben.

A köznevelési intézmények láttak el minket a legtöbb jelzéssel (75), 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 (37), legtöbbször esetátadás keretében kerül hozzánk egy korábban máshol gondozott család, akik a kerületbe költöztek. Az egészségügyi szolgáltatók közül a védőnők 13 esetben jeleztek. Átmeneti gondozást biztosító intézmények 4 esetben küld-

tek jelzést. Lecsökkent a járási hivatal gyámhivatalából érkező, főleg a felnőtt korosztályt érintő jelzések száma.

6.1 A jelzőrendszer tagjainak találkozási pontjai

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.

2022-ben 7 alkalommal szerveztünk szakmaközi megbeszélést.

1. A települési támogatások igénylésével összefüggő változások
2. Az észlelő-és jelzőrendszer tagjainak együttműködése a hozzátartozók közötti erőszak érintettjeinek kapcsán
3. A szülő felügyelet gyakorlásának kérdései a köznevelési intézmények szemszögéből
4. Az egészségügyben dolgozó szakemberek jelzőrendszeri tevékenysége és feladatai, együttműködés a jelzőrendszeren belül
5. Az utazó gyógypedagógus szerepe, működése kerületünkben
6. Az iskolapszichológusok, óvodai-iskolai szociális segítők együttműködése
7. Az Ukrajnából menekült családok, gyermekek esetében felmerült gyermekvédelmi problémák áttekintése az egészségügy és a hatóság valamint a segítő szakemberek szemszögéből

Éves Szakmai Tanácskozás

A 2022-es év jelzőrendszeri működéséről szóló **éves szakmai tanácskozás** 2023. február 23-án került megrendezésre. Az éves tanácskozás megrendezése a Szolgálat szakmai egységének feladata, de egész intézményünk részt vesz az előkészítésben és lebonyolításban.

A helyszín ezúttal a Corvin Művelődési Ház és Erzsébetligeti Színház Harmónia terme volt.

Intézményünk minden évben keresi azt a témát, ami a legaktuálisabb, ami tapasztalatunk és a hozzánk befutó gyermekvédelmi jelzések alapján olyan terület, amivel leginkább küzdenek a kerületi intézmények. Talán különös, hogy ebben az évben az **ADHD** (figyelemhiányos hiperaktivitás-zavar) **került a fókuszba**, hiszen ez valójában nem gyermekvédelmi téma. De igen könnyen azzá válik: mert a közösségekben, a családokban élő – diagnózist nem feltétlenül kapott, de a sajátosságokat mutató gyermek környezetét sokszor tanácstalan-

ság és frusztráció jellemzi, amiből könnyen elutasítás és kirekesztés, vagy akár deviancia lesz. És innen már a gyermekvédelem is érintett. **Igen nagy volt az érdeklődés, 154 volt a résztvevők száma.**

Az éves tanácskozást Ács Anikó Alpolgármester Asszony nyitotta meg. Matolcsi Ildikó a Szolgálat szakmai vezetője összefoglalta a jelzőrendszeri intézményektől kapott beszámolókat. Az elemzés a beszámolóhoz csatolt intézkedési tervben olvasható.

Dr. Madarassy-Szűcs Anna pszichiáter, a Vadaskert Alapítvány Gyermek- és ifjúságpszichiátriai kórház és szakambulancia munkatársa tartott előadást, melyben a figyelemzavaros-hiperaktivitás tünetek jelenleg ismert idegrendszeri hátterét bemutatva adott pontosabb képet az ADHD-val élők nehézségeiről. Megfogalmazta, hogy vitathatatlanul áldozatos, fáradtságos munkát igényel ezen gyermekek oktatása-nevelése, de a problémák valós okának helytelen megítéltetése vagy félreértése kapcsán továbbra is számos gyermek ellátatlanul marad, és” kezelhetetlen”, "rossz gyerekként” minősítve már egész korai életéveikben stigmatizálódnak. Előadásában ennek megelőzéséhez adott szempontokat a szakembereknek.

Ezután négy különböző szakmai műhelyben, már interaktívabb formában beszélgettek a résztvevők, ugyancsak a téma meghívott, külső szakértőivel.

Az első műhelyt az előadó, *Dr. Madarassy-Szűcs Anna* tartotta *igen nagy érdeklődés mellett: "Hogyan tudunk jól segíteni?"* Az ADHD-s gyerekek alapvető viselkedésterápiájának eszköztárát mutatta be, illetve konkrét helyzetek analizésén keresztül ültették át a gyakorlatba az előadáson elhangzottakat.

A második műhelyt a *Fővárosi Pedagógiai Szakszolgálat 16. kerületi tagintézményének munkatársai: Dr. Katona Györgyi pszichológus és Nádor Erika gyógypedagógus* tartották *“Az ADHD vizsgálatának szempontjai”* címmel. A műhelyen résztvevők áttekintették a pedagógiai szakszolgálat keretében végzett szakértői vizsgálat módszereit, kiemelve azokat a szempontokat, amelyek alapján felmerülhet az ADHD-t, továbbá, hogy mi indokolja a szakértői vélemény megállapításait.

A harmadik műhely címe *“Eltérő lehetőségek, közös gondok- Az ellátási rendszerek beavatkozási lehetőségei és kihívásai az atipikus gyermekek esetében”* volt, melyet a *Bethesda Gyermekkórház két szakembere: Dr. Velkey Kinga- gyermekpszichiáter szakorvos és Fekete Adrienn- szociális munkás, mentálhigiénés szakember* tartották.

Ezen a műhelyen közös gondolkozásra hívták a témában érintett szakembereket. Alkalmat biztosítottak arra, hogy a résztvevők megoszthassák tapasztalataikat, élményeiket, sikereiket, nehézségeiket az atipikus fejlődésű gyermekekkel és családjaikkal való munka során. Beszéltek arról, hogy milyen módokon tudják a különböző szakemberek segíteni egymás munkáját, a közösségbe való integráció folyamatát.

A negyedik műhely: *A(tipikus) találkozás – kerekasztal beszélgetés* címmel zajlott, ahol Molnár Ádám óvodai és iskolai szociális segítő moderálásával az integráció tapasztalatairól és kérdéseiről beszélgettek a részt-

vevők ADHD és autizmus spektrumzavarral érintett gyermekek esetében. A kerekasztal meghívott szakértői voltak: Körtélyesi Andrea gyógypedagógus, Göllesz Viktor Óvoda, Általános Iskola és Egységes Gyógypedagógiai Módszertani Intézmény; Pordán Gyöngyvér gyógypedagógus, utazó gyógypedagógus hálózat munkaközösség vezetője, Göllesz Viktor Óvoda, Általános Iskola és EGYMI; Farkas Edit pszichopedagógus, autizmus szakirányú gyógypedagógus.

A résztvevők fogalmazták meg, hogy inspiráló, szakmailag magas színvonalú, jól megszervezett program volt, amit hiba lett volna kihagyni.

Esetmegbeszélés, esetkonferencia

2022 - ben **4 esetkonferencia és 12 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, ez alól a mi intézményünk sem kivétel sajnos. A 2022-es évben 7 kilépés és 6,5 beléptetés történt.

Igen különböző az egyes munkakörökét sújtó fluktuáció mértéke, tapasztalatunk szerint ez évről évre is változik, 2022-ben az óvodai és iskolai szociális segítői munkacsoportban volt a legtöbb változás: 3-an kiléptek, 1 külsős felvétel történt, 1 munkatárs pedig a családsegítő csoportból ment át óvodai és iskolai szociális segítőnek.

A tanácsadói csapatban fél álláshellyel bővült a pszichológus munkacsoport: addig fél állásban nálunk dolgozó munkatársunk teljes állású munkakörbe lépett augusztusban, ez a bővülés jelentős segítség volt a feladatellátásban, de sajnos az igények megnövekedése miatt így is több hónapos várólisták alakultak ki a pszichológiai és családterápiás ellátásban a 2022-es évben.

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 vannak a kerületek közti nagy különbségeknek a fenntartó által adott kereset kiegészítések területén.

A családsegítői munkacsoportból ketten kiléptek, 3 beléptetés történt. (Üres álláshelyeinket a kilépésektől függetlenül is vannak, ezeket is folyamatosan hirdetjük.)

Az intézményben dolgozók létszáma 2022. december 31-én:

- 1 fő intézményvezető
- 2 fő szakmai vezető (egyikük esetmenedzser/tanácsadó, másik családsegítő)
- 4 fő esetmenedzser/tanácsadó
- 2 fő pszichológus tanácsadó (két félállású munkatárs és 1 teljes állású)
- 9 fő családsegítő
- 7 fő óvodai/iskolai szociális segítő
- 1 gépkocsivezető (Kertvárosi Családi Szállító Szolgálat)
- 4 fő szociális asszisztens
- 0,5 fő recepció
- 0,5 fő ruharaktáros
- heti 4-4 órában megbízással szerződéssel klinikai szakpszichológus, jogász és fejlesztő pedagógus
- heti 2 órában megbízási szerződéssel recepcióként a ruharaktáros kolléga dolgozik

Betöltetlen állásunk ugyanebben az időpontban 9 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 esetmene-

dzser/tanácsadó és 13 óvodai és iskolai szociális segítő. Ettől intézményünk szakmai létszáma jelentősen elmarad.

Azonban a Napraforgó épülete nem is lenne alkalmas arra, hogy az előírt normák szerinti szakmai létszámmal működjünk. Az óvodai és iskolai szociális segítőink külön telephelyen dolgoznak a székhely befogadó-képességének határai miatt.

Az óvodai és iskolai szociális segítők telephelyének 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 Centenárium Általános Iskola nincs nyitva, az óvodai és iskolai szociális segítők a Napraforgó székhelyén próbálnak elférni, ami természetesen nem lehetséges (pl. a konyhában adminisztrálnak), hiszen éppen ezért kaptuk számukra új telephelyet.

Továbbá olyan közösségi programokat, szülő- vagy más szakemberekkel történő konzultációkat, mely a kerület egyéb iskoláiba, óvodáiba járó gyerekeket és szülőket érintene, telephelyükre nem szervezhetnek, hiszen egy iskola rendje nem engedi idegen személyek bejárását az intézménybe. Az elmúlt 5 év tapasztalatai, mely a szolgáltatás beindulása óta eltelt, megerősítette, **hogy a szolgáltatás jellege miatt nem szerencsés az iskolai telephely.**

A fenti problémák a székhellyel és a telephellyel kapcsolatban felerősítették intézményünknek azt a vágyát, hogy a fenntartóval egyeztetve megtaláljuk az épület bővítésének lehetőségét, hogy az óvodai és iskolai szociális segítők egy épületbe kerülhessenek a székhelyen dolgozókkal, illetve, hogy a jogszabályi létszámnormákat elérhesse a Napraforgó Központ is, leginkább a tanácsadók és az óvodai és iskolai szociális segítség területén, ahol a kerület igényei egyértelműen jelzik a szolgáltatásra való nagyobb igényüket.

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. 2022-ben **öt hallgató volt gyakorlaton** nálunk. A küldő intézmények: Eötvös Lóránt Tudományegyetem szociális munka és pszichopedagógiai szakról, Wesley János Lelkészképző Főiskola szociális munka szakáról, és az Országos Rabbiképző-Zsidó Egyetem szociális munka szakról.

Közösségi Szolgálaton hat fiatal volt intézményünkben: BKSZC Kaesz Gyula Faipari Technikum és Szakképző Iskolából, Fráter György Katolikus Gimnázium és kollégiumból, Dózsa György Gimnázium és Táncművészeti Szakgimnáziumból és az Ybl Miklós Építőipari Technikum és Szakképző Iskolából.

2022-ben intézményünkben jelentős informatikai beruházás történt.

Az intézmény informatikai hálózatának felmérésére és évek óta tervezett, teljes rekonstrukciójára került sor. Ezzel hálózatunk a kornak megfelelő szintre fejlesztése megtörtént.

A nyári táborok **udvari** programjaihoz **napvitorlákat** szereltettünk fel, mely jelentősen segíti majd a tűző nap elviselését a programok során addig is, amíg ültetett fáink kellő magasságot és terebélyességet érnek el.

IV. Képzések, Szupervízió

A 15/1998 (IV. NM) rendelet **kötelezi a család- és gyermekjóléti szolgáltatásban dolgozókat a szupervízióban való részvételre**. A szupervízió a segítő foglalkozású szakemberek mentálhigiénés karbantartása és fejlesztése mellett minőségbiztosítási elem is, hiszen az esetek külső szakember vezetésével történő elemzése, kiértékelése a gyermekvédelem érzékeny és számtalan támadásra lehetőséget adó terepén elősegíti a magas szakmaisággal történő szociális esetmunkát. Ezentúl elősegíti a munkatársak mentális karbantartását. 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 2022-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 jövőbeni terveihez mindenképpen hozzátartozik.**


Lezárult az új képzési rendszer szerinti első továbbképzési időszak 2022 december 31-vel, mely időszak alatt a képzésre kötelezett középfokú végzettségű munkatársaknak 60, míg a diplomásoknak 80 pontot kellett a megadott rendszer szerint teljesíteni.

A pandémia jelentősen lassította a folyamatot, mégis **sikerült az összes, képzésre kötelezett munkatársnak a szükséges pontszámokat teljesítenie**, egy kivétellel: az év közben felvételt nyert családsegítő kolléga korábbi munkahelyén nem részesült képzésben, nála zajlik a pótlás.


V. Jövőbeni célok, tervek

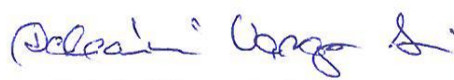
- Az intézményi fluktuáció csökkentése, a munkafeltételek további javítása elsősorban a jövedelmek javításával (a fenntartóval való egyeztetés, hogy a kereset kiegészítésből kimaradt munkatársak számára is megteremthessük ezt a lehetőséget, továbbá biztosíthassuk a jelenlegi keresetkiegészítések értékállóságát)
- a fenntartóval való egyeztetés és megoldás kidolgozása a Napraforgó Központ helyhiány problémájára: az épület a jelenlegi létszám mellett is zsúfolt, ugyanakkor létszámunk nem éri el a jogszabályban foglalt mértéket; ezzel párhuzamosan az óvodai/iskolai szociális segítők elhelyezése a székhelyen lenne célszerű;
- családterápiás pszichológiai szolgáltatásunkban csökkenteni a várólistákat;
- a jelzőrendszeri tagok által jelzett, speciális problémacsoportokra (anorexia, szülői kompetenciák erősítésének szükségessége, atipikus gyerekek problémái) célzott programok kidolgozása, csoportok indítása.

Budapest, 2023. 03. 13.


Hanuláné Kurdi Ágnes
Napraforgó Család- és
Gyermekjóléti Központ
intézményvezető




Matolcsi Ildikó
Napraforgó Család- és
Gyermekjóléti Szolgálat
szakmai vezető


Deleáné Varga Anita
Napraforgó Család- és
Gyermekjóléti Központ
szakmai vezető

Függelék

A NAPRAFORGÓ CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT ÉVES JELZŐRENDSZERI INTÉZKEDÉSI TERVE A 2023. 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 is megkerestük a felnőttekkel kapcsolatban álló intézményeket, a területi szociális szolgálatot, házi orvosokat is.

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

A beszámolókból – az alábbi 4 kérdés mentén – a következő összefoglaló készült.

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

Az intézmények **a környezeti problémák** közül főként a felsoroltakat érzékelték:

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

Válási konfliktusok –elhúzódó válaszok, kapcsolati problémák (ez intézményünknel is a vezető probléma-típus a látóterünkbe került családoknál)

Gondatlanság, elhanyagolás a családban (testi és érzelmi egyaránt)

A külföldi tanulók nyelvi nehézségei

Magányosan élő idősebb korosztály szociális helyzete (sokaknál a 24 órás felügyelet nincs biztosítva kórházi kezelés után a saját otthonukban)

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.

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.

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

Internet-függőség (középiskolás korosztály)

Viselkedési- és beilleszkedési nehézség

Kriminalizálódás (garázdaság, kábítószer birtoklás, sikkasztás)

A középiskolás gyermek lemaradása, mely szinte pótolhatatlan

Az **anyagi problémák** közül az alábbiakat tapasztalták:

Rezsiköltségek megnövekedése.

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)

Több tinédzser lánynál az anorexia tünetei jelentkeznek

A kórházból kikerülő betegek ellátásának nehézségeiről jelzett több háziorvos is.

Post-covid tünetek jelentkeznek a gyerekeknél: a fáradékonyság, fejfájás, rossz közérzet, pszichés panaszok, alvászavar.

A diétát igénylő gyermekek közül sokan csak az intézményekben kapják meg a kellő odafigyelést.

Egyre több diákról derül ki az ADHD, autizmus spektrumzavar

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 esetszegbeszélés

Betegek otthoni ellátása napközben (TB-támogatással)

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

A pszichológiai, fejlesztőpedagógia tanácsadási lehetőségek növelése

Bűnmegelőzési órák folytatása (iskola rendőr részéről)

Az iskolapszichológus és iskolai szociális segítő több időt töltsön az intézményekben

A külföldi tanulóknak iskola előkészítő szervezése kerületi szinten

Kínai, ukrán tolmács biztosítása – szükség és igény szerint

Védőnőkkel, pedagógiai szakszolgálattal gyakoribb tapasztalatszere

Logopédus, gyógytornász, fejlesztőpedagógus elégséges száma, hogy ne magánúton kelljen a szolgáltatásokhoz jutni

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

Több intézmény kiemelte, hogy nagyon jó volt az együttműködés más intézményekkel.

Az iskolák ismét megemlítették a rendőrséggel történő hatékony együttműködésüket. 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 segítők jelenlétét, tevékenységét az intézményekben (szolgálatkészek, felkészültek, lelkiismeretesen dolgoznak).

Számos intézmény jelezte, hogy gyakoribb, részletesebb visszajelzést szeretne a Napraforgó Központ munkatársaitól

3. Milyen szolgáltatás hiányát érzékelte a saját területén?

- ▶ Szakmaközi megbeszélések összehívása több jelzőrendszeri tag bevonásával
- ▶ Szülői szerepre való felkészítő foglalkozás
- ▶ Egyszerűsített, lényegre törő útmutató, amely leírja, milyen tünetek észlelésekor kell azonnal jelezni a szakszolgálatok felé
- ▶ 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
- ▶ A pedagógusoknak ismeretterjesztő foglalkozás az ADHD-val kapcsolatban
- ▶ Önkormányzat által támogatott pályázatok, amelyekre a nem önkormányzati fenntartású szociális intézmények is pályázhatnak
- ▶ Alzheimer betegek nappali ellátása

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

A 2022-es év jelzőrendszeri működéséről szóló **éves szakmai tanácskozás** 2023. február 23-án került megrendezésre. Az éves tanácskozás megrendezése a Szolgálat szakmai egységének feladata, de egész intézményünk részt vesz az előkészítésben és lebonyolításban.

Az éves tanácskozásra öt 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 - munkatársainkkal együtt - 154 fő vett részt a tanácskozáson.**

Az előadás témájának 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 résztvevők 90%-a maradt a témához kapcsolt 4 szakmai műhelyen.

Az alábbiakban rátérnek 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 szakmaközi megbeszélések megszervezésénél törekedtünk minél több jelzőrendszeri szakember jelenlétére.
- Kamaszokat nevelő szülőknek programsorozatot indítottunk, amely a szülői szereppel és a kamaszkor jellemzőivel foglalkozott.
- Több intézménybe tarthatott tájékoztatást a jelzőrendszerről, annak működéséről a jelzőrendszeri felelős
- Sikeresen lezajlott a „Hely, ahol jó lenni” rajzpályázat

II. Célkitűzések és vállalások a 2023-as évre

A jelzőrendszer tagjainak beszámolóiból összegyűjtött igényeket figyelembe véve az alábbi célkitűzéseink vannak:

- a szakmaközi megbeszélések szervezését több jelzőrendszeri szakember jelenlétével
- előadássorozat szervezése a kerületi pedagógusok számára az atipikus gyermekekkel kapcsolatban a Bethesda Gyermekkórház szakembereinek vezetésével
- az anorexia témakörében foglalkozások tartása (gimnáziumokban, általános iskola felsőbb tagozatában)
- kapcsolatfejlesztő csoport indítása kerületi párok számára

- a jelzőrendszer tagjainak ismeretterjesztő előadások a jelzőrendszeri szerepekről
- a fogyatékosügyi tanácsadás szélesebb körben való meghirdetése
- a fővárosban működő szakmai fórumokon való további konstruktív részvétel



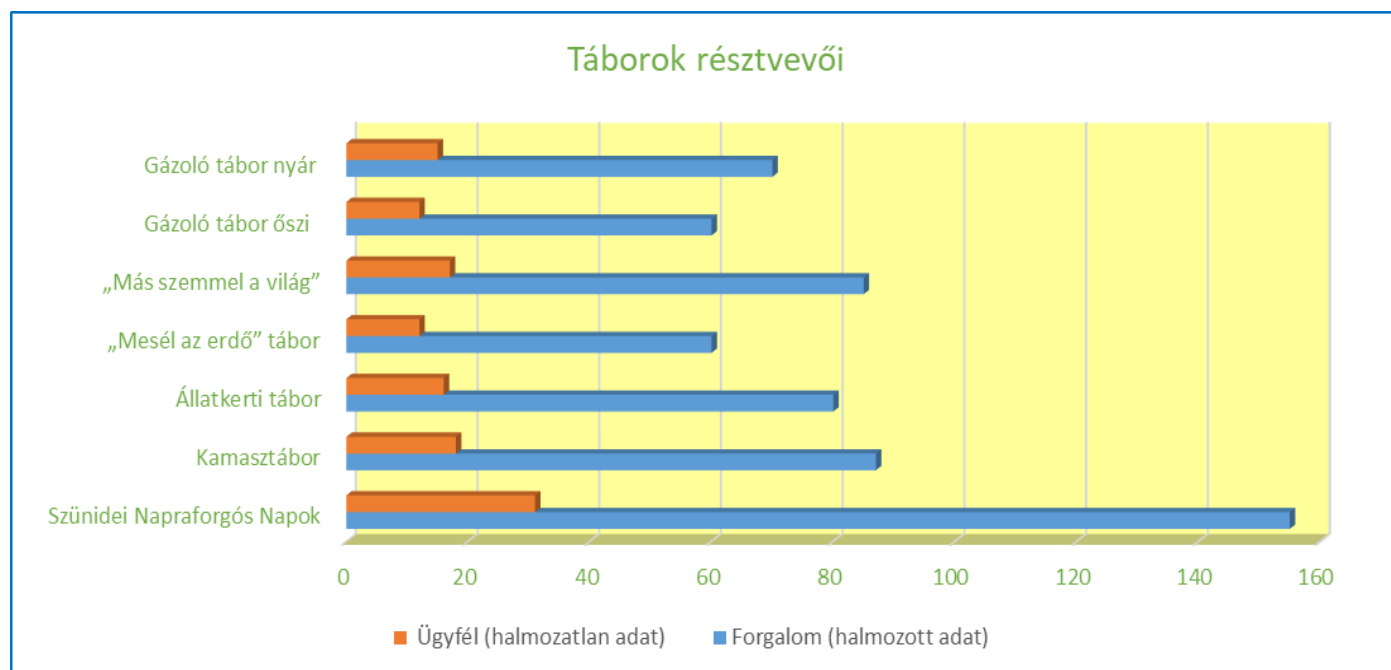
Matolcsi Ildikó

Család- és Gyermekjóléti Szolgálat szakmai vezetője,
jelzőrendszeri felelős

Napraforgó Család és Gyermekjóléti Központ Prevenációs programok 2022

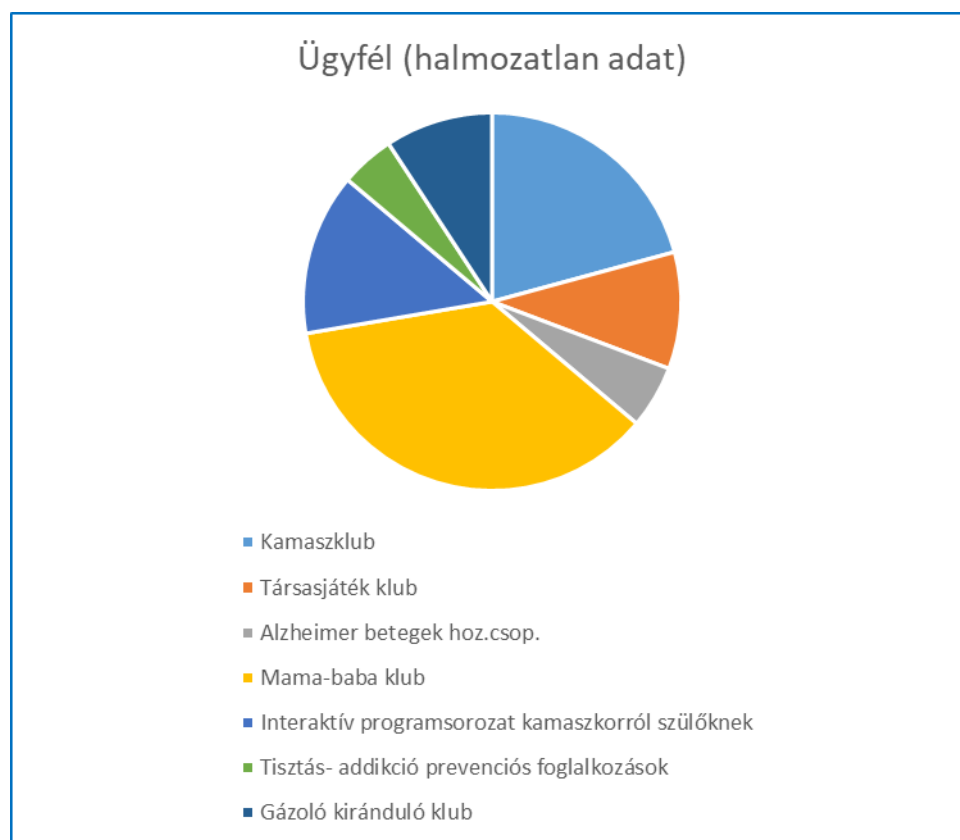
Táborok

Táborok neve	Tábornapok száma	Forgalom (halmozott adat)	Ügyfél (halmozatlan adat)
Szünidei Napraforgós Napok	5	155	31
Kamasztábor	5	87	18
Állatkerti tábor	5	80	16
„Mesél az erdő” tábor	5	60	12
„Más szemmel a világ”	5	85	17
Gázoló tábor őszi	5	60	12
Gázoló tábor nyár	5	70	15
Összesen	35	597	121



Klubok

KLUBOK/foglalkozások NEVE	Foglalkozások (alkalmak) száma	Forgalom (halmozott adat)	Ügyfél (halmozatlan adat)
Kamaszklub	31	223	27
Társasjáték klub	8	40	13
Alzheimer betegek hoz.csop.	9	56	7
Mama-baba klub	32	224	47
Interaktív programsorozat kamaszkorról szülőknek	2	27	18
Tisztás- addikció prevenciós foglalkozások	2	6	6
Gázoló kiránduló klub	8	48	12
Összesen	92	624	130



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

2022. évi fenntartói átfogó értékelése



2023. március

Tartalomjegyzék

I. Dokumentációs rend.....	5
II. Tevékenység átfogó értékelése	6
II. a. Az intézménybe történő felvétel gyakorlata, a megkötött megállapodások tartalmi vizsgálata, szakmai szempontú elemzése.....	6
Az intézménybe történő felvétel gyakorlata	6
Megállapodás.....	7
II. b. Az intézmény feladatainak ellátására vonatkozó szakmai program megvalósulása	8
II. c. Az intézmény működésének általános feltételei, a tárgyi, a személyi, illetve a szakmai feltételek.....	9
Tárgyi feltételek.....	10
Személyi feltételek.....	12
Szakmai feltételek	13
II. d. A gondozási tervek hatékonysága, eredményessége.....	18
II. e. Az intézmény szerepe a helyi szociális ellátórendszerben, valamint az ellátotti szükségletek alakulásának ismert tendenciái	19

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

2022. évi fenntartói átfogó értékelése

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

A Rendelet 13. §-a alapján:

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

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

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

A 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 (1163 Budapest, Cziráki utca 22.)

Bejegyzés szám: BP-0502/317-6/2016

Szolgáltatási hely által nyújtott és befogadott szolgáltatások adatai:

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

Alapító okirat

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

Bejegyzési engedély (Működési engedély)

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

Szervezeti és Működési Szabályzat (a továbbiakban: SZMSZ)

Az SZMSZ kötelező elemeinek alapját 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 elfogadásra került 2020. október 12-én, melyet a fenntartó a 140/2020. (X. 12). ESZB határozattal hagyott jóvá.

Az SZMSZ tartalma megfelel a jogszabályi előírásoknak.

Szakmai Program

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

Ennek részletes elemzését a II.b. pont tartalmazza.

Szabályzatok

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

I. Az intézmény működésével összefüggő szabályzatok

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

II. Gazdasági szabályzatok

1. *számvetési szabályzat (2022.01.01.)*
2. *pénzkezelési szabályzat (2022.01.01.)*
3. *anyaggazdálkodási, leltár és selejtezési szabályzat (2022.01.01.)*
4. *vagyonsvédelmi 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. – aktualizálás alatt)*

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

Az elmúlt évi ellenőrzéskor megállapításra került, hogy az eltelt idő és az elvégzett átalakítások miatt a tűzvédelmi szabályzat élet- vagyons- és tűzvédelmi szempontok miatt aktualizálásra szorul. Ezen szabályzatok aktualizálása is megtörtént.

II. Tevékenység átfogó értékelése

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

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

Az intézménybe történő felvétel gyakorlata

Az ügyfelekkel több módon kerülhet kapcsolatba az intézmény:

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

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

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

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

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

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

Megállapodás

Amennyiben a probléma indokoltá teszi, és a kliens elfogadja az együttműködésen alapuló családsegítést, a már említett nyomtatványokon kívül „Együttműködési megállapodás”-t ír alá, továbbá a kapcsolatfelvételt követő 15 napon belül az „Esetnapló” is kitöltésre kerül. Az NMr. 8. § (4) bekezdése alapján az esetnaplót a miniszter által meghatározott, a Szociális Ágazati Portálon (<https://szocialisportal.hu>) közzétett formában kell vezetni. 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 múlt évi ellenőrzés során megállapítást nyert, hogy a magyarázó lábjegyzetet nem tartalmazza. Ennek pótlása megtörtént.

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

törvény (a továbbiakban: Gyvt.) 135. § (2) bekezdés a) pont aa), af) és ah) alpontja, b) pont bd) alpontja és c) pont cf) alpontja szerinti adatokat.

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

A dokumentáció sorrendben lefűzött és naprakészen nyilvántartott, azonban használatukkor azokban az esetekben, amikor ez lehetséges – fokozottan kellene törekedni a gépi kitöltésre. – Áttérés a gépi kitöltésre javarészt megtörtént, amikor ez lehetséges.

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

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

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

A kötelező tartalmi elemek az alábbiak:

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

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

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 alábbiak szerint: a szakmai program szerinti szervezeti ábra jól mutatja, hogy a Szolgáltatón 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 közét tett iratmintákat, tájékoztatókat, a Budapest Főváros Kormányhivatala Gyámügyi és Igazságügyi Főosztály Szociális és Gyámügyi osztályának állásfoglalásait, azokat napi munkájába beépíti.

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

A feladat szakmai tartalma az alábbiakat foglalja magába:

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

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

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

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

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

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

Tárgyi feltételek

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

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

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

A 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 lehetne. Ezért volt szükség egy telephely kialakítására az óvodai és iskolai szociális segítői munka bevezetésekor, az akkori 8 új munkatárs elhelyezésére a Centenáriumi Általános Iskola (1165 Budapest, Sasvár u. 101.) 3. emeletének két helyiségébe, amit a Napraforgó Központ telephelyként kapott meg 2018 augusztusában. Ebből az egyik helyiség a munkatársak irodahelyiségül szolgál, a másik a Centenáriumi Általános Iskolában szervezendő programok lebonyolítására. A 2021-es évben, a Szentgyörgyi Albert Általános Iskola alsó tagozatosoknak fenntartott épületének átépítése miatt a Centenáriumi Általános iskola fogadta be az alsós tagozatosakat ideiglenesen. Így az óvodai és iskolai szociális segítők foglalkoztató termére is szükség volt. A 2022-es évben is csak az irodát használhatták az óvodai és iskolai szociális segítők, akik már átlagban 9-en voltak. A hely zsúfolttá vált, hiszen a foglalkoztató helységekből is át kellett tárolásra pakolni ideiglenesen. Ezen kívül az iskola nyitvatartása (pl.: tanítási szünetekben) nem az óvodai és iskolai szociális segítői munkarendje szerinti, a nyári és téli szünetben, az iskola zárva tartása alatt így az óvodai és iskolai szociális segítők csak a Cziráki utcai székhelyen tartózkodhatnak. A zsúfoltság az intézmény legégetőbb problémája a fluktuáció mellett. Az intézmény szakmai

létszámának jogszabályi szintre történő emelése indokolt lenne, de a mostani épületek miatt ez nem lehetséges. A fenti problémák a székhellyel és a telephellyel kapcsolatban felerősítették azt az igényt, hogy a fenntartóval egyeztetve megtalálják az épület bővítésének lehetőségét, mellyel az óvodai és iskolai szociális segítők egy épületbe kerülhessenek a székhelyen dolgozókkal, illetve, hogy a jogszabályi létszámnormákat elérhesse a Napraforgó Központ is.

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

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

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

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

Személyi feltételek

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

b) Család- és gyermekjóléti központ	munkakör	Fő	Kerületre vetítve	Központ létszáma
	intézményvezető	1	1	1
4000 fő lakosságszámra (település/közös hivatalhoz tartozó települések) vetítve, vagy - ha ez magasabb létszámot eredményez - minden 25 ellátott családra 1 fő, de minimum 1 fő	családsegítő	1	18	11
7000 fő járási lakosságszámra vetítve, de minimum 3 fő azzal, hogy esetmenedzser esetében - ha ez magasabb létszámot eredményez - minden 50 ellátott családra 1 fő	esetmenedzser/ tanácsadó	1	10, 2	6,5
család- és gyermekjóléti központonként	szociális diagnózist készítő esetmenedzser	1	1	0
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	8

A fenti adatok az intézmény 2022. december 31. napi állapotát mutatják.

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

Az intézményben megbízási szerződéssel heti 4-4 órában jogász, klinikai szakpszichológus, illetve fejlesztőpedagógus is dolgozik. Őket a szakmai létszám meghatározásakor a tanácsadó munkakörbe kell beszámítani. Az egyik, fél állású pszichológus 2022. augusztusától teljes állású lett, ami segítség volt a feladatellátásban, azonban a megnövekedett igények miatt még így is több hónapos a várólista.

Az intézmény létszáma kevesebb, mint a jogszabályban javasolt. Ezen belül a betöltetlen álláshelyek magas száma (2022-ben átlagosan 9) miatt a helyettesítések a 2022-es évben is igen nagy problémát jelentettek a feladatellátásban. További problémát jelent a magas a fluktuáció is, ami 2022-ben 7 és 6,5 ki- és belépést jelentett. 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 segítőknél a munkakör betöltéséhez szükséges speciális képzést a foglalkoztatás kezdő időpontjától számított 2 éves határidőn belül el kell végezniük. A 2019. február 28-án foglalkoztatásban álló óvodai és iskolai szociális segítőknél 2021. január 1-jéig kellett volna elvégezniük a speciális képzést. Országos szinten tapasztalható volt, hogy a járványhelyzetre tekintettel méltányolható okokból a képzésen nem tudtak részt venni, így azoknak a határidőben történő elvégzése akadályba ütközött. Annak érdekében, hogy ezeknek a személyeknek a jogviszonya ne szűnjön meg, indokoltá vált a képzésekre irányadó határidőknél a 2021-ben életben lévő veszélyhelyzet és az egészségügyi válsághelyzet időtartamával való meghosszabbítása, így az Nmr. 162. §-a és a 179. §-a módosításra került, mely alapján a képzést 2022. január 1-jéig kellett volna elvégezniük.

Az ellenőrzés során megállapítást nyert, hogy a Központ munkatársai közül az óvodai és iskolai szociális segítő munkakörben foglalkoztatott 9 fő közül senki nem tudta teljesíteni a képzést, mivel a képzések továbbra sem voltak elérhetőek. A 2022-es év végén az NSZI az intézmény tudomására hozta, hogy 1 fő óvodai és iskolai szociális segítő a várólistáról bekerült a 2023 év elején képzésbe kerülők közé.

Alkalmazkodva a veszélyhelyzet által kialakult helyzethez a Rendelet a szociális diagnózist készítő eszményre vonatkozó előírásai is módosításra kerültek 2021. évben, mivel személyeknek a munkakör betöltéséhez szükséges speciális képzést a foglalkoztatás kezdő időpontjától számított 1, illetve 2 éves határidőn belül kellett volna elvégezniük. A 2020. január 1-jén foglalkoztatásban álló szociális diagnózist készítő eszményeknek 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.

2022-ben az állást nem sikerült betölteni, mivel nem volt jelentkező. Ezért a szociális diagnózis készítést az eszményre és a szakmai vezető maguk között felosztva végezték egész évben.

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

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

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

Szakmai feltételek

Nyilvántartás vezetés

Az intézmény a jogszabályokban kötelezően előírt nyilvántartásokat vezeti.

A Szolgálat ügyfélnyilvántartást vezet a Szt. 20. §-a alapján. A nyilvántartás az elmúlt években EXCEL formátumban történt, ez azonban adatvédelmi szempontból nem volt

biztonságos, ezért az intézmény megvásárolt egy direkt a család- és gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó intézményeknek kifejlesztett számítógépes programot, a CSAGYESZ és CSAGYEK programot és 2022.január 1-től ezt alkalmazza.

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

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

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

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

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

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

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

Ellátotti jogok érvényesülése

A panaszbejelentés módja szabályozott. Az ellátottjogi és gyermekjogi képviselő neve, elérhetősége, fogadóórája az intézményben mindenki számára jól látható helyen kifüggesztésre került. A kliensek által aláírt „Tájékoztatói nyilatkozat”-on mind az

ellátottjogi, mind a gyermekjogi képviselőről, továbbá a panaszkezelés folyamatáról informálódhat a kliens.

A panaszokat kivizsgálják, 15 napon belül az intézményvezető írásban értesíti a panasztevőt panaszának kivizsgálásának eredményéről. Panaszok száma a 2022-as évben 6 db volt.

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

A lakosság tájékoztatása az igénybe vehető szolgáltatásokról, rendezvényekről folyamatos.

A családsegítés tevékenység szakmai tartalma

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

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

- tájékoztatást ad szociális, a családtámogatási és a társadalombiztosítási ellátások formáiról, az ellátáshoz való hozzájutás módjáról, információt nyújt az önkormányzatnál igényelhető pénzbeli- 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 fogyatékkal élők, a krónikus betegek, a szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, a kábítószer-problémával küzdők, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek és családtagjaik részére tanácsadást (információt) nyújt;
- 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. A nagyobb értékű felajánlásokat (bútor, mosógép, TV, porszívó, stb.) közös döntés után juttatják el a rászoruló családok számára. 2022-ban 6 kliensnek tudtak ilyen módon segítséget nyújtani, ruharaktárunkban pedig 397 alkalommal osztottak ruhát, 124 kerületi lakos vette igénybe a szolgáltatást.

A magánszemélyek adományain kívül 2022-ben a Magyar Vöröskereszt helyi szervezete 11 alkalommal 123 élelmiszer csomagot ajánlott fel, így 69 főnek tudtak segítséget nyújtani. A Gyermekétkeztetési Alapítvány (továbbiakban: GYEA) 14 a kerületben élő rászorultaknak nyújt havi segítséget 1 éven keresztül. Ebből 13 család kap havi 10 000,- Forintos 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. Ezen felül az alapítvány támogatásával a nyári napközis táborok résztvevői még külön ételadományban is részesültek.

A családsegítő a krízishelyzetben levő családok számára ún. krízis csomagot adhat. Fontos szempontnak tartják, hogy a krízisbe jutott család helyzetét ismerjék, klienskörbe tartozzon, így a visszaélések elkerülhetőek. 2022-ban 104 esetben volt lehetőség a nagyon rászoruló helyzetben lévő kliensek számára (54 fő) krízis élelmiszer csomagot adni.

2022-ben 30 db karácsonyi csomagot osztottak a nehéz anyagi körülmények között élő családok számára. 2022. karácsonyán a lelkes kerületi adományozóknak köszönhetően számos lakos bőséges ajándékban részesült.

Kirándulást, táborozást, egyéb szabadidős programot szerveztek 2022-ben.

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

Speciális élethelyzetekkel kapcsolatos szolgáltatások részletezése

A speciális élethelyzetekkel kapcsolatos szolgáltatások különösen:

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

- *Díjhátralékkal küzdő családok számára* ügyintézését biztosítanak. Folyamatosan támogatják a hátralékot felhalmozó kerületi lakosokat. Megoldást keresnek a problémára külső- és belső erőforrások figyelembevételével, segítenek az ügyintézésben, figyelemmel kísérik a kliensek további életvitelét. A gazdálkodási szokások racionalizálásában, munkakeresésben működnek együtt klienseikkel. Támogatásukkal az Önkormányzat Szociális és Szociális Intézményi Irodájától rezsihátralékot csökkentő rendkívüli települési támogatás igényléséhez nyújtott segítséggel, illetve a Hálózat Alapítvány (1117 Budapest, Budafoki út 107-109.) támogatásával a nagyobb összegű hátralékok megszüntetésére is reális lehetőségük volt a klienseknek.
- *A hajléktalanok* ellátása az Önkormányzat és a Magyar Vöröskereszt Budapest Fővárosi Szervezete (1051 Budapest, Arany János utca 31.) között létrejött ellátási szerződés alapján valósul meg. Az intézmény munkatársainak az utcai szociális munkásokkal nagyon jó, aktív a munkakapcsolata.
- *Hátrányos helyzetben lévők*et információnyújtással, tanácsadással segítik. Hátrányos helyzetben lévők többek között: a kábítószer problémával küzdők (melyhez a helyi Kábítószerügyi Egyeztető Fórumban vállalt tagságuk is segít 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 klienseket.
- Az Szt. szerint már nem kötelező feladat a *szociális információs szolgáltatás*, de természetesen az intézmény kliensei számára továbbra is szükséges a szociális biztonság megteremtéséhez kapcsolódó ellátásokkal és szolgáltatásokkal kapcsolatos tájékoztatás biztosítása, hiszen ez a családsegítés egyik alapját képezi.
- *Környezetanalízisek készítése* a Gyámhivatal (pl.: gondnokság alá helyezés), kórház, vagy az Önkormányzat Szociális és Szociális Intézményi Irodájának felkérésére.
- *Ukrajnából menekültek ellátása* 2022-ben új „feladatként” jelentkezett. A háborús területekről érkező menekültek társadalmi, nemi és életkori összetételük miatt különösen sok veszélynek, valamint a kizsákmányolásnak vannak kitéve. A menekültek érkezésére hazánk egész területén, úgy a Fővárosban, illetve a XVI. kerületben is számítani lehetett. Kerületünkben az első jelzést családok megjelenéséről 2022. márciusában kapott az intézmény. A családok az intézmény látókörébe minden esetben valamely jelzőrendszeri tag (védőnő, önkormányzat, stb.) által kerültek. 2022. márciusától napjainkig az intézmény 6-7 családnak nyújtott folyamatosan segítséget. Az intézmény és a családsegítő kollégák főként élelmiszer, tisztálkodó szer, játék, valamint ruhanemű tárgyi adományokat biztosított a látókörükben lévő családoknak. A továbbiakban a családokat munkakeresésben, ügyintézésben, szociális és családtámogatással kapcsolatos ügyintézésben, gyermekek óvodai-iskolai beíratásában, illetve mentálhigiénés támogatással segítették segítő beszélgetés által. Az elmúlt egy év során több család távozott a kerületből, de akad olyan család is, aki kettős állampolgárként hosszú távra tervezi maradását. Az intézmény ezen speciális szükségletű családoknak is maximálisan próbált segítséget, biztonságot és egyfajta „kapaszkodót” nyújtani a mindennapokban. A menekültek

szakszerű ellátását érintő programokra (oktatás, családtámogatás, stb.) egy kollégát jelölt ki a Szolgálat.

- *Kertvárosi Családi Szállító Szolgálat* biztosítja azt a szolgáltatást, melynek célja, hogy a kerületben élő családoknak megkönnyítse a különböző szolgáltatásokhoz való hozzáférést, amely a családok életminőségének javításához kíván hozzájárulni. A szállítások egy 7 üléses Nissan NV 200-as autóval történnek. A szolgáltatást 2022-ben 50 gyerek (41 család) vette igénybe 942 alkalommal. A gyermekek így eljutottak a szükséges fejlesztésre, orvosi rendelőbe, kórházakba, intézményekbe. Az eddigi tapasztalatok azt mutatják, hogy elsősorban a fogyatékkal, krónikus betegséggel élő gyermekek szülei számára jelent nagy segítséget a szállítás, illetve óvoda részéről is felmerült igény a fejlesztések megszervezésében, ahol a fejlesztés másik intézményben zajlik és a napközbeni utaztatása a gyermekeknek körülményes.

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

A szolgáltatások térítésmentesen állnak a lakók rendelkezésére.

Pénzügyi vonatkozások

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

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

II. d. A gondozási tervek hatékonysága, eredményessége

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

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

A családsegítők munkájának hatékonyságát nehéz számokkal kifejezni, erre szolgáló mérési módszer 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 az ügyfél (szülő, gyermek, egyén) is. A siker attól is függ, milyen típusú, mélységű a probléma, mennyire motivált az ügyfél annak megoldásában, mennyire tud/akar változtatni az adott helyzeten.

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

Vizsgálati módszer: dokumentumelemzés.

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

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

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

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

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

2022-ben 820 ügyféllel (595 családdal) kerültek kapcsolatba az alapellátás szakemberei. Ebből 392 fővel (234 családdal) együttműködési megállapodás alapján történt az ellátás, 428 fő (361 család) pedig egyszeri esetkezelés kapcsán került a szolgálat nyilvántartásába.

A családi-kapcsolati problémákkal küzdők aránya lett a legmagasabb (21%), ami szinte azonos a tavalyi tendenciával. A több évig tartó válási procedúrákra vezethető vissza ez, ahol mind a szülők, mind a gyermekek szenvednek a kialakult helyzettől. 2022-ben – statisztikánk szerint – minimálisan csökkent az intézményünknel megforduló, anyagi nehézséggel küzdő családok aránya (11%-ról 9,8%-ra). A családon belüli bántalmazás miatt látókörünkbe került ügyfelek száma 10% volt, 1%-al több, mint 2021-ben. Az elmúlt évben duplájára nőtt (16%) a lelki-mentális, pszichiátriai betegséggel diagnosztizált, alapellátott kerületi lakosok száma. Az igazolatlan mulasztás következtében látókörünkbe került ügyfelek száma lecsökkent, hasonlóan a beilleszkedési nehézségekkel küzdők aránya is

(6%-ról 2%-ra). A gyermeknevelési problémák vezető helyet foglaltak el ügyfeleik életében a múlt évben, duplájára emelkedett az arány (7%-ról 14%-ra), de csökkent a magatartászavarral, teljesítményzavarral küzdők aránya is (7 %-ról 1 %-ra). Csökkent az ügyintézés miatt a szolgálatot megkeresők aránya (1%).

Az intézménynél megfordult egyedülállóak aránya némileg csökkent (8,5 %), valamint a házastársi, élettársi kapcsolatban élő, gyerek nélküliek száma is. Minimálisan csökkent arányaiban az 1-2 gyereket nevelő házastársi, élettársi kapcsolatban lévők száma (30%-ról 28%-ra). Növekedés tapasztalható viszont, az "Egy szülő 1-2 gyerekkel/gyerekekkel" helyzetben lévők arányát tekintve (24%-ról 36 %-ra).

A munkanélküliek száma ügyfeleik között drasztikus csökkenést mutat 2021-hez képest (11%-ról 3 %-ra). A foglalkoztatottak aránya 7%-al nőtt (45%). A nyugdíjasok kevesebb számban kerültek a Szolgálat látókörébe 2022-ben, mint 2021-ben.

A Szolgálat gondozásába került gyermekek nagy számban veszélyeztetettek. A veszélyeztetettségéről beérkezett jelzést követően a családsegítő felveszi a kapcsolatot az érintett gyermek/gyermek családjaival, és elkezdődik az együttműködésen alapuló segítő munka, melynek célja az észlelt veszélyeztetettség enyhítése, megszüntetése. A gondozás és a jelzések alapja sokféle veszélyeztetettség ok lehet. A vezető okok a környezeti főcsoportba sorolhatóak: a nevelési probléma (6), illetve a családi konfliktus (70, amely növekedést mutat 2021-hez viszonyítva), a gyermek családon belüli bántalmazása (14), a szülők, család életvitele (2), a gyermek elhanyagolása (15), voltak azok az okok, mely a gyermekeket veszélyeztette. Ide sorolható még a kortárs csoport negatív hatása (1), vagy az elégtelen lakáskörülmények (9), amely arányaiban növekedést mutat az elmúlt évhez képest). Az intézmény által kezelt problémák közül a magatartási főcsoportba sorolható okok között szerepel például a gyermekintézménybe való beilleszkedési nehézség (6), valamint a tankötelezettség mulasztása (4). Ezek után következnek csak az elsődleges veszélyeztető tényezőként anyagi főcsoportba tartozó gyermekek (2).

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

- *Családok Átmeneti Otthona*: a XVI. kerületi Önkormányzat és a Magyar Protestáns Segélyszervezet közti szerződés szerint a Segélyszervezet éves szinten két kerületi család számára biztosítja a szolgáltatást, azaz a családok átmeneti otthonában való elhelyezést. Az elmúlt év során 1 kerületi családnak biztosított lakhatási lehetőséget a családok átmeneti otthona.
- *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 rögzítésre került, hogy a családok gondozását az Otthon szakemberei végzik, ugyanakkor használják az intézmény által nyújtott szolgáltatásokat. Végig teljes kihasználtsággal működtek.
- *„Aranyhíd” Gyermekek Átmeneti Otthona*: A VI. kerületi Aranyhíd Gyermekek Átmeneti Otthonával van a XVI. kerületi Önkormányzatnak ellátási szerződése, oda helyezhetőek el az időszakos szülői felügyelet nélkül maradt, vagy teljes ellátásra, bentlakásra szoruló, de jó eséllyel visszagondozható gyermekek ideiglenes elhelyezésre. 2022-ben 1 kerületi gyermeket érintett az elhelyezés, egyikük egész évben, a másik gyermek csak augusztustól lakott az otthonban.
- *Idősek Átmeneti Otthona*: A IV. kerületi Őszi Fény Integrált Gondozási Központtal van a XVI. kerületi Önkormányzatnak ellátási szerződése. Az intézmény közreműködésével 2

idős hölgy nyert elhelyezést átmeneti időszakra, míg tartós idősotthoni elhelyezésére nem kerül sor.

Észlelő és Jelzőrendszer működtetése: a Szolgálathoz a 2022-es évben 195 jelzés érkezett, 40-el több, mint az ezt megelőző évben. A köznevelési intézmények adták a legtöbb jelzést (75), kapcsolatuk az intézményeikkel a legaktívabbnak mondható. A személyes gondoskodást nyújtó szociális szolgáltatók - más család- és gyermekjóléti szolgálat, család- és gyermekjóléti központ- is gyakran küldtek jelzést (37), legtöbbször esetátadás keretében kerül ide egy korábban máshol gondozott család, akik a kerületbe költöztek. Az egészségügyi szolgáltatók közül a védőnők 13 esetben jeleztek. Átmeneti gondozást biztosító intézmények 4 esetben küldtek jelzést. Lecsökkent a járási hivatal gyámhivatalából érkező, főleg a felnőtt korosztályt érintő jelzések száma.

Budapest, 2023. március 28.



Müller Kinga

Müller Kinga
irodavezető
Szociális és Szociális
Intézményi Iroda



Hanuláné Kurdi Ágnes

Hanuláné Kurdi Ágnes
intézményvezető
Napraforgó Család- és
Gyermekjóléti Központ

Török Szilvia

Török Szilvia
intézményi referens
Szociális és Szociális
Intézményi Iroda

Matolcsi Ildikó

Matolcsi Ildikó
szakmai vezető
Napraforgó Család- és
Gyermekjóléti Szolgálat



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

IKTATÓSZÁM: 173/ 2023 L

KELT: 2023.02.28.

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:	4
<input type="checkbox"/> Statisztikai adatok:	4
<input type="checkbox"/> Szolgáltatások:	4
<input type="checkbox"/> Étkezési kedvezmények kimutatása 2022.01.01-2022.12.31-időszakban.	6
<input type="checkbox"/> Sajátos nevelési igényű gyermekek ellátása:	7
<input type="checkbox"/> A Bölcsőde kapacitásmutatói:	8
II. A Bölcsődei felvétel tapasztalata a 2022/2023-as nevelési évben:	9
III. Működési feltételek.....	9
<input type="checkbox"/> Humánerőforrás:	9
<input type="checkbox"/> Szakképzés-továbbképzés:.....	9
<input type="checkbox"/> Személyi feltételek:.....	10
<input type="checkbox"/> Tárgyi feltételek:.....	10
<input type="checkbox"/> Fluktuáció:	11
IV. Elért szakmai eredmények.....	11
<input type="checkbox"/> Nyílt napok, ünnepek:.....	12
V. Bölcsődei élelmezés:.....	12
VI. Karbantartás-felújítás:	13
VII. Ellenőrzések	14
VIII. Az Intézmény kapcsolatrendszere:.....	14

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 gyermekek adaptációja egész évben folyamatosan történik.

I.1. Az Intézmény adatai:

1.) A költségvetési szerv megnevezése, székhelye:

XVI. kerületi Kertvárosi Egyesített Bölcsőde (a továbbiakban: Intézmény)

Székhelye: 1165. Budapest, Centenárium sétány 5/a

- **A költségvetési szerv fenntartója:** Budapest Főváros XVI. kerületi Önkormányzat
1163 Budapest, Havashalom u.43.
- Levelezési címe: 1165 Budapest, Centenárium sétány 5/a.
- Telefonszáma: 400-1263, 403-6203
- E-mail címe: egyesitettbolcsode@gamesz16.hu
- Honlap: www.bp16kertvarosibolcsodek.hu

2.) A költségvetési szerv telephelyei:

„SZIVÁRVÁNY” Bölcsőde- 52 férőhely
1163 Budapest, Cziráki utca 22.

„Árpádföldi „BOROSTYÁN” Bölcsőde- 40 férőhely
1162 Budapest, Monoki utca. 67.

„BÓBITA” Bölcsőde – 80 férőhely- SNI gyermeket is ellát.
1163 Budapest, Kolozs utca. 36

„CENTI” Bölcsőde- 122 férőhely
1165 Budapest, Centenárium sétány 5./a.

„NAPSUGÁR” Bölcsőde- 136 férőhely- SNI gyermeket is ellát.
1164 Budapest, Felsőmalom utca. 5-7.

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 2022-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:

2022-ben 229 nyitvatartási napon fogadtuk a gyermekeket, év végén az ellátott gyermekek száma 352 fő.

Éves feltöltöttség: 78 %-os volt.

Több szülő a munkába állás időpontját kitolta, így sok esetben a felvételre a bölcsődei beszoktatás időpontja 2023 tavaszára tolódott.

✚ Szolgáltatások:

A járványhelyzetet követően a Napsugár Bölcsődében működő szolgáltatások közül az időszakos gyermek felügyeletet, a só szolgáltatást és az Alternatív gyermek felügyeletet vették igénybe a szülők. Ez év során 47 fejlődésében eltérő kisgyermeket gondoztunk, neveltünk, valamint a Szakszolgálattal kötött együttműködési megállapodás alapján a gyógypedagógusaink végezték a gyermekek fejlesztését is, kapacitás hiánya miatt a többi szolgáltatás szünetelt.

Időszakos gyermekfelügyelet:

Az időszakos gyermekfelügyelet keretében a bölcsődei ellátásban egyébként nem részesülő, 4 éven aluli gyermek szakszerű gondozása történik. A szülő, elfoglaltsága idejére néhány órára kérheti gyermeke felügyeletét, ahol gyermekeiket képzett szakemberek felügyeletére bízhatják, míg ügyeiket intézik.

Az **időszakos gyermek felügyelet** szolgáltatást a kerület bölcsődéiben 1401 alkalommal, **10.840 órában** vették igénybe

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.

Só szolgáltatás: 93 fő, 153 alkalommal vették igénybe.

Alternatív gyermekfelügyelet: 4 fő, 19 alkalommal igényelték a szülők.

A 2022 -es évben, a bölcsődei étkeztetésben jelentősen bővül a kedvezményben részesülők köre, több gyermek lett jogosult az ingyenes étkezésre. A gyermekétkeztetésben 100%-ban normatív kedvezményre jogosultak 45 %. Normatív kedvezményben nem részesülők köre 55% szerint alakult.

Normatív kedvezményben részesülők:

- ✦ 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.

✚ **Étkezési kedvezmények kimutatása 2022.01.01-2022.12.31-időszakban.**

2022 év	Étkeztetési napok száma	100 %-os normatív kedvezményben részesülők adagszáma	Normatív kedvezményben nem részesülők adagszáma	Étkeztettek adagszáma összesen
		négyszeri étkeztetésben részesül	négyszeri étkeztetésben részesül	négyszeri étkeztetésben részesül
január	20	2113	2678	4791
február	20	2340	2849	5189
március	21	2465	3069	5534
április	18	2326	2880	5206
május	22	2940	3499	6439
június	19	2446	2938	5384
július	14	1314	1313	2627
augusztus	17	1504	2237	3741
szeptember	22	1793	2330	4123
október	20	2171	2576	4747
november	21	2574	2979	5553
december	15	1674	1840	3514
Összesen:	229	25.660	31.188	56.848

✚ Sajátos nevelési igényű gyermekek ellátása:

2022-ben a Napsugár és Bóbita Bölcsődékben összesen 27 fő sajátos nevelési igényű gyermek gondozását, valamint 20 korai fejlesztésre jogosult gyermek nevelését, gondozását, integrációjának segítését végeztük.

A Bóbita bölcsődében integrált csoportban 3 SNI-s és 10 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 24 sajátos nevelési igényű és 10 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 részmunkaidőben is munkát vállalhassanak.

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

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

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

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

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:**

2022-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 2022/2023-as nevelési évben:

A jelentkezők száma a 2022/2023-as nevelési évre: 273 fő volt, felvett gyermekek száma 236 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.

Bölcsődénk 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 az alábbi rendeletek szabályoznak:

- ✦ 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.

Az idei évben 2 fő bölcsődevezető teljesítette a két évenként megújító képzést.

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 szakképzettség megszerzésével. Év végén kerületi viszonylatban a teljesített továbbképzési pontok összesítésre kerülnek, és a Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézettel való kapcsolattartást, a továbbképzések koordinálását, a lejelentési kötelezettséget az intézményvezető végzi el.

A 2022-es évben **43 kisgyermeknevelő vett részt továbbképzéseken**, mely kiemelkedőnek tekinthető.

A továbbképzési ciklus 2022 decemberében lezárult, 2023-ban a továbbképzési időszak újra indul. 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 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.
- ✚ Minden évben nő a diplomával rendelkező kisgyermeknevelőink száma.

✚ **Személyi feltételek:**

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

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

✚ **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 játékra, 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 fajtáékok és változatos mobil játékok biztosítják a gyermekek számára a felhőtlen játéklehetőséget.

A személyi és tárgyi feltételek megteremtésével lehetőséget biztosítunk a kisgyermekeknek 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, utánzó-, 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 játékpulcon, állandó helyen, gyermekek számára elérhető magasságban.
- Tárolóedényekben (kosarakban, dobozban, vödrökben, tálakban).
- Kisgyermeknevelő által elérhető pulcon (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 2022 évben az előző évhez hasonlóan alakult.

IV. Elért szakmai eredmények

A kerületben a bölcsődék 2022-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 családe 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 felnőtté váljanak a ma gyermekei.

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

Az egyéni bánásmód biztosítja a teljes odafordulást, megértést. Ezt csak személyi állandósággal, felmenőrendszerrel tudjuk elérni, amely a kisgyermeknevelő-gyermek kapcsolat elengedhetetlen része. A bölcsőde nevelő-gondozó feladata, hogy minden

gyermeket a korának, egyéni fejlettségi szintjének megfelelően a saját fejlődési ritmusa szerint segítsen át az eleve nehéz folyamatokon.

A gyermekekről vezetett adminisztráció egységesítése megtörtént az elmúlt évben, mind a csoportnaplók tekintetében, mind az általunk elkészített fejlődési naplók tekintetében.

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 hangvételű, az érintett személyiségi jogait tiszteletben tartó. Időpont egyeztetést követően lehetőséget biztosítunk a szülőknek a gyermekkel kapcsolatos kérdések megbeszélésére.

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

A Team megbeszéléseken részt vesz a gyermek 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 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:

A bölcsődék zártkörűen rendezték meg a farsangot.

A gyermeknap programokon valamennyi bölcsődében nagy volt az érdeklődés. Bölcsődénként eltérő programokkal várták a gyermekeket. A programok során játékos, ügyességi tevékenységeket kínáltak fel a gyermekek részére, önfeledten, vidáman élvezték 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.

A telephelyek (Napsugár, Bóbita, Centi Bölcsődék) saját üzemeltetésű főzőkonyhát működtetnek.

A Napsugár Bölcsőde konyhája ételmezi a Borostyán Bölcsődébe járó gyermekeket, a Centi Bölcsőde látja el a Szivárvány Bölcsőde gyermekei étkeztetését.

Tálalókonyhával a Borostyán és a Szivárvány Bölcsődék rendelkeznek, a Pest Megyei Kormányhivatal Gödöllői Járáshivatala által kiadott PE-07/ÉÁO2/784-4/2019 ügyiratszámú határozata alapján.

(Építésügyi Ágazati Szabvány/MSZ. - 04-205/2-87.)

VI. Karbantartás-felújítás:

A 2022 évben is a költségvetés végrehajtását a gazdaságosság, hatékonyság figyelembevétele jellemezte, a működéshez szükséges legfontosabb eszközök kerültek beszerzésre.

Az öt bölcsőde készpénzigénylésein túl a kiadásokat igyekeztünk átutalással teljesíteni.

A 2022-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.

2022 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
- ✚ kommunikációs szolgáltatások kiadásai,
- ✚ könyv-folyóirat beszerzés,
- ✚ irodaszer beszerzés,
- ✚ ágynemű anyag beszerzés,
- ✚ kis értékű tárgyi eszköz beszerzés,
- ✚ zsírfogó tisztítása a Centi, Napsugár Bölcsődében,
- ✚ ugráló vár beszerzése Napsugár Bölcsődében
- ✚ kerti eszközök, lombszívó és szegélyvágó beszerzése Napsugár Bölcsődébe
- ✚ mosógép és szárítógép beszerzése Napsugár és Bóbita Bölcsődékben,
- ✚ botmixer, hűtő, kávéfőző, vízforraló beszerzés,
- ✚ szőnyeg és kárpittisztító beszerzése Centi bölcsődében,
- ✚ konyhai eszközök, üzemi konzervnyitó, ipari botmixer, aprítógép beszerzés, edények vásárlása, gyermek edények / tányér, pohár készlet/ beszerzése,
- ✚ 2 db mosogatógép beszerzés Napsugár Bölcsődében,
- ✚ az öt Bölcsőde részére játék és fejlesztő eszköz beszerzés,
- ✚ öko ház beszerzése a Bóbita bölcsődében,
- ✚ 5 db asztali számítógép, és 1 db nyomtató beszerzése,
- ✚ 5 db Win 10 op. rendszer + office beszerzés,
- ✚ játéktároló polcok beszerzése,
- ✚ tálaló szekrény, öltöző padok, kiságyak beszerzése Centi bölcsődében,
- ✚ redőny kiépítés a Borostyán és Szivárvány bölcsődékben,
- ✚ 1 db árnyékoló homokozó fölé Borostyán bölcsődében,
- ✚ az öt bölcsőde víztisztító szűrő csere,
- ✚ beépített szekrény Szivárvány bölcsőde beszerzése,
- ✚ udvari játék helikopter beépítése és beszerzése a Napsugár bölcsődében.

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

A csoportszobák festése minden évben folyamatosan történik az öt telephelyen. Az idei évben a Bóbita Bölcsődében 2 csoportszoba tisztasági festése megtörtént, valamint a Napsugár bölcsődében 3 szülői váró helyiség is.

A Szivárvány Bölcsőde vezetői iroda aljzata új parkettát kapott, valamint a tisztasági helyiség festése is megtörtént az irodában, valamint az étkezőben is.

Áttekintve az intézmény 2022 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 tevékenységeinek támogatására.

2022 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,
- ✚ Szociális Intézményi Irodával,
- ✚ Humán Irodával,
- ✚ 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.
- ✚ Magyar Bölcsődék Egyesülete

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:**A bölcsődei gyermekvédelmi munka**

A bölcsőde az észlelő és jelző rendszer része, és rendszeresen részt vesz a gyermekjóléti szolgálat észlelő és jelzőrendszeri megbeszélésein. 2022 évben az Egyesített Bölcsőde intézményei, aktívan részt vettek, folyamatosan együttműködtek a Napraforgó Család- és Gyermekjóléti Központ munkatársaival.

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

A védelembe vett gyermekek száma 2022-ben **0** fő volt. A gyermekvédelmi gondoskodás más formája által gondozott gyermekek száma **0** fő (gyermekjóléti szolgáltatás, családok átmeneti otthonából érkezett gyermek).

A bölcsőde szakmai programjának elemét képezi a nehézségekkel küzdő családok, és gyermekek számára történő segítségnyújtás. A speciális tanácsadások a következők:

- ✚ konzultációs jellegű segítő beszélgetések,
- ✚ szülőcsoportos beszélgetések működtetése,
- ✚ havi rendszerességgel előadások szervezése az aktuális problémákra orientálva,
- ✚ információnyújtás.

A kerületben élő gyermekek legjobb érdekeinek megfelelően zajlik a jelzőrendszeri tagok közti információcsere: minden szükséges esetben megszületik a jelzés, magas színvonalon zajlik az együttműködés, és a lehető leghamarabb, a gyermek számára a legjobb megoldást megtalálva.

Intézményeinkben nem tapasztalható rendkívüli eset, helyzet.

A család (szülő) betartja, az intézményi követelményeket, kért igazodást a napirendhez, gondozási-nevelési tevékenységekhez. Képességeiknek, lehetőségeiknek megfelelően erőfeszítéseket tesznek annak megvalósítására.

Megfigyelhető, hogy minden család problémája más, rendszerint összetett, ok-okozati összefüggések sokasága.

Összességében intézményeinkben nem jellemző az elhanyagolás, illetve gyermekek veszélyeztetettsége sem áll fenn.

*A ránk bízott gyermekeket a legnagyobb felelősséggel, szakmai tudással, szeretettel
gondozzuk - neveljük*

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

