



**Területi
Szociális
Szolgálat**

**Budapest Főváros XVI. ker. Önkormányzat
Területi Szociális Szolgálat
1165 Budapest, Veres Péter út 109.
Telefon: 401-0576 Fax: 407-2816
Email: terszoc@gamesz16.hu
Adószám:16923797- 2-42**

Budapest Főváros XVI. ker. Önkormányzat
Képviselő-testülete
részére

Tárgy: 2023 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 étkezéséről 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.

2023 évben összesen 873 fő részesült szociális étkezésben.

2023 évben 207470 adag ebédet biztosítottunk ellátottjaink részére.

2023-ban gépkocsival házhoz szállított ebédet 667 fő részére biztosítottuk.

Saját részre elvívók száma 144 fő, Idősek Klubjában étkezők pedig 62 fő volt.

A szociális étkezést igénybe vevők száma, évről évre növekszik. Ezzel a szolgáltatással több családnak, illetve idős embernek sikerült megkönnyíteni a mindennapjait.

Napi háromszori étkezést az Értelmi Fogyatékosok Napközi Otthonában biztosítottunk, átlagban 14 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 2023-ben havonta átlagosan 142 fő részére biztosítottunk személyi gondozást összesen 35404 órában mely feladat ellátását 26 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 klubtagok száma 216 fő, ebből 118 fő akik napi rendszerességgel igénybe veszi a szolgáltatást.

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.

Értelmi Fogyatékosok Napközi Otthona

Az engedélyezett férőhelyek száma 32 fő. Elsősorban a kerületben élő felnőtt korú értelmi sérültek részére biztosítjuk a nappali ellátást, 2023-ban összesen 19 fő vette igénybe a szolgáltatást ebből a napi látogatások számának átlaga 14 fő. Közülük 15 kerületi és 4 kerületen kívüli lakos. Az átlag életkor 38,3 év, a nemenkénti megoszlás pedig 10 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

A III. kerületi Óbudai Rehabilitációs Foglalkoztatási Központ által meghirdetett művészeti pályázaton a napközi egyik alkotója helyezést ért el a „Legjobb porpasztell alkotás” kategóriában, „Mindenütt jó, de legjobb az északi/sarki fény alatt” címmel.)

„Nyomozz növények után az irodalomban!” címmel meghirdetett pályázaton is részt vettek és különdíjban részesültek.

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 időszerű személyek a fellépő veszély- és krízishelyzetekben, a lehető leggyorsabb segítséget megkapják.

2023-ban a 85 db készülékből átlagban 82 készülék került kihelyezésre a kerületben.

A szociális szolgálat az alapfeladatain kívül az alábbi ingyenes szolgáltatásokat nyújtja a kerület nyugdíjas lakosainak.

Szállítás:

A Nyugdíjasok Segítő Szolgálat szolgálatásai:

-Kerületen belüli szállítás: Kerületen belül lévő orvosi ellátás elérése

-Kerekesszéket használók szállítása kerületen belül orvosi ellátás elérésére.

Kerületi szakrendelőinkbe és a kistarcsai kórházba történő szállítás összesen 758 esetben volt az elmúlt évben, ebből 4 alkalommal segítettünk kerekesszéket használó kerületi lakosnak. Az igénybe vevő idős emberek többsége rossz egészségi állapotban, alacsony jövedelemmel rendelkezik, nehezen közlekedik, nincs közelükben segítő családtag.

-Kerületen kívüli szállítás: Budapest területén lévő kórházakba, vizsgálatokra kezelésekre.

2023- ban kerületen kívüli szállítás 152 estben történt.

-Bevásárlás kisbusszal heti két alkalommal. A kerületben élő idős embereknek segítünk a vásárlásban. Külön kisbusszal szállítjuk őket háztól – házig, ezzel megkímélve őket a cipekedéstől
2023-ban 61 alkalommal történt átlagosan 5 fő igénybevételével, összesen 305 főt szállítottunk.

Oktatás:

-Kattints nagy: számítógépek és az internet világában való eligazodáshoz nyújt segítséget. Három hetes intenzív kurzuson, tableteken keresztül folyik az oktatás, heti kétszer. Egy harmadik alkalommal workshop keretében a felmerülő kérdések megválaszolásával, netán a saját gép finomhangolásával vagy az okostelefonok beállításával zárul a tanfolyam.

2023-ban 13 alkalommal került megrendezésre, átlagosan alkalmanként 8 fő részvételével.

Mozgás:

-Senior torna: Heti 6 alkalommal a szolgálat telephelyén. Egészségmegőrző és aktivizáló torna.
2023-ban 76 alkalommal lett megtartva átlagosan alkalmanként 10 fő részvételével.

-Thai chi torna: Heti egy alkalommal a szolgálat központjának kertjében. Szabadtéri távolkeleti mozgás kifejezetten idősek részére.

2023-ban 35 alkalommal lett megtartva.

Szórakozás:

Idősek világnapja: E jeles nap alkalmából, megrendezésre kerülő eseményen kétórás zenés, táncos műsort szerveztünk az érdeklődőknek, az Erzsébetligeti Színházban. Az esemény része az idősek számára tartott állófogadás.

2023-ban a programon részt vett 650 fő.

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
- 11 fő gondozónő
- 0,75 fő pedikűrös
- 2 fő klubgondozónő
- 2 fő konyhai kisegítő
- 1 fő takarító
- 1 fő fűtő-kertész-sofőr

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-sofőr

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-sofőr

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 26 fő szakképzett gondozónővel látta el.

2023-ban 142 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

Étkezés

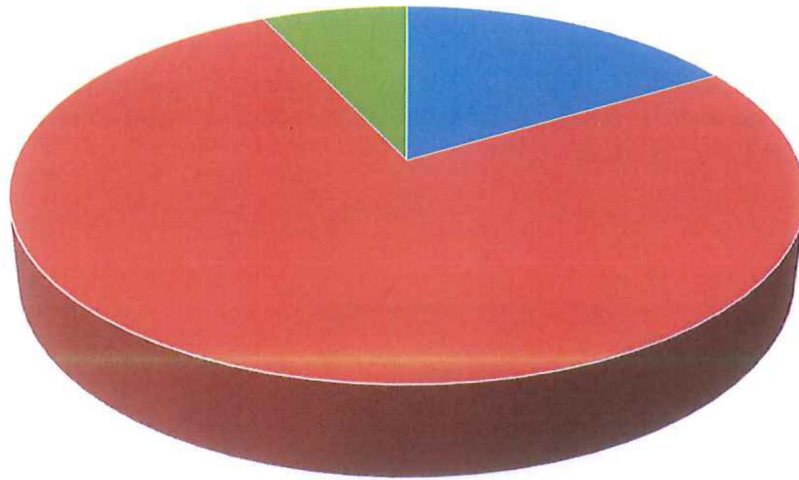
Étkeztetésben naponta összesen 761 fő vesz részt.

3 telephelyen van lehetőség meleg ebéd elvitelére.

4 idősek klubjában és az Értelmi Fogyatékosok nappali Klubjában van lehetőség helyben elfogyasztani az ebédet.

A többi ellátottunk gépkocsi szállítással kapja az egyszer használatos műanyag dobozban sokkolással tartósított ebédet.

Étkezés



■ Elvitellel 144 fő ■ Szállítással 667 fő ■ Klub 62 fő ■

Szociális étkeztetés

Nappali ellátás

A 4 telephelyen működő Idősek klubja lefedi a kerület egészét.

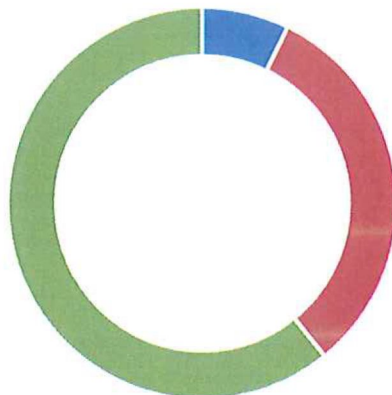
A klubtagok tartalmass idõtöltésérõl kézmûves foglalkozások, illetve programok szervezésérõl klubonként 2 fõ klubgondozónõ gondoskodik.

Lehetőségük van a klubtagoknak részt venni különbözõ változatos mozgásformákon, 2023-ban a gyógytorna mellett bevezetésre került az örömtánc és a meridián torna.

2023-ban megszervezésre került komplex mûvészterápiás foglalkozás a klubtagoknak.

A szervezett programok egy része önköltséges, egy részét pedig a költségvetésünkbõl finanszírozzuk.

Nappali ellátást igénybe vevõk napi átlaga



■ ÉNO ■ Idõsek klubja és étkezés ■ Idõsek klubja

Nappali ellátás

Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás

A 24 órás folyamatos jelzőrendszeres házi segítségnyújtás igénybevételére 85 db jelzőkészülék áll rendelkezésre 2023-ban, feladatmutató alapján 75 fő vette igénybe a fenti szolgáltatásunkat. Az ügyeletet házi segítségnyújtásban foglalkoztatott gondozóknkkal 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.

2023-ban átadásra került a Vidámvásár utca 7. szám alatti felújított telephely, melyben , kialakításra került egy pihenőszoba a klubhelyiségen kívül.

2023-ban a Borostyán idősek klubjában energetikai felújítás zajlott, az épület külső szigeteléssel és megújult homlokzattal lett ellátva.

Nagy értékű tárgyi eszközök beszerzését tette lehetővé a költségvetésünk. 2023-ban beszerzésre került egy Volkswagen személygépkocsi, amivel lehetőségünk lett egy új szolgáltatás bevezetésére. A XVI. kerületi idősek és korlátozottan mozgásképes lakosoknak biztosítunk ezáltal eljutási lehetőséget kerületen kívüli egészségügyi szolgáltatásokhoz.

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 idősek, illetve segítségre szoruló lakosok igényeit.

Budapest, 2024. február 29.



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

**2023. évi fenntartói átfogó
értékelése**



Fejlődő Kertváros

2024. 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

2023. 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 formánként 5-10 db.

Az intézménybe történő felvétel gyakorlata

Az ellátás igénybevétele önkéntes. A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről szóló 9/1999. (XI. 24.) SzCsM rendelet 3. § (1) bekezdése alapján a szociális ellátásokat szóban vagy írásban kell kérelmezni. A jogszabályban foglaltak alapján az ellátás az ellátást igénylő, vagy törvényes képviselője írásbeli, illetve szóbeli kérelmére történik (a szóbeli kérelmet az intézmény által összeállított adatlapon rögzítik), melyhez a kérelmező mellékeli szükség szerint a 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 az Szt.-ben 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 2023-ban sem érkezett.

Minden ellátottal kötnek megállapodást, amely a jogszabályi előírásoknak és az eljárásrendeknek megfelelő megállapodásban rögzítették az ellátás kereteit, tartalmát.

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

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás igénylése esetén a személyi igazolvány másolata csatolásra került.

Az ellátottak Szt. által szabályozott adatait minden esetben rögzítik a Szocio.Net programban, illetve a Magyar Államkincstár által vezetett Igénybevevői Nyilvántartás (régii nevén: 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 Szolgálata

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 mindenkor 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 az 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.

2023-ban gépkocsival házhoz szállított ebédet 667 fő részére biztosítottak.

Saját részre elvívők száma 144 fő, idősek klubjában étkezők száma pedig 62 fő volt.

Napi háromszori étkezést az Értelmi Fogyatékosok Napközi Otthonában biztosítanak, átlagban 14 fő részére.

A szociális étkezések szám jelentősen nőtt a 2022. 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				
	2022.		2023.	
<i>Életkor</i>	Fő	%	Fő	%
<i>0 – 17 éves</i>	2	0,28	1	0,2
<i>18 – 39 éves</i>	19	2,29	26	2,98
<i>40 – 59 éves</i>	55	6,65	63	7,22
<i>60 – 64 éves</i>	37	4,47	30	3,44
<i>65 – 69 éves</i>	101	12,21	94	10,78
<i>70 – 74 éves</i>	152	18,37	164	18,81
<i>75 – 79 éves</i>	156	18,86	173	19,84
<i>80 – 89 éves</i>	259	31,31	269	30,31
<i>90 - éves</i>	46	5,56	53	6,42
<i>Összesen</i>	827	100	872	100

(forrás: Szocio.Net)

Nemenkénti megoszlás		
	2022.	2023.
<i>férfi</i>	315	339
<i>nő</i>	512	533
<i>összesen</i>	827	872

Étkeztetést igénybevevők száma (2023. december 31-i állapot)

Étkeztetés típusa	2022	2023
Helyben fogyasztás	54	62
Elvitel	81	144
Kiszállítás	632	667
Összesen	767	873

(forrás: Szocio.Net)

Házi segítségnyújtás

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

Házi segítségnyújtásban 2023-ban havonta átlagosan 142 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 46 fő vett igénybe.

A házi segítségnyújtás tekintetében a problémát a szakemberhiány jelenti.

Korcsoportos megoszlás				
<i>Életkor</i>	2022.		2023.	
	Fő	%	Fő	%
<i>18 – 39 éves</i>	3	1,48	2	0,86
<i>40 – 59 éves</i>	7	3,45	6	2,57
<i>60 – 64 éves</i>	1	0,49	3	1,28
<i>65 – 69 éves</i>	4	1,97	8	3,43
<i>70 – 74 éves</i>	17	8,37	22	9,44
<i>75 – 79 éves</i>	40	19,70	40	17,16
<i>80 – 89 éves</i>	107	52,71	108	46,35
<i>90 - éves</i>	24	11,82	44	18,91
<i>Összesen</i>	203	100	233	100

(forrás: Szocio.Net)

Nemenkénti megoszlás		
	2022.	2023.
<i>férfi</i>	48	54
<i>nő</i>	155	179
<i>összesen</i>	203	233

Házi segítségnyújtás	2022.	2023.
Induló létszám	181	203
Az ellátásba belépők száma	198	185
Az ellátásból kikerülők száma	176	155
Záró létszám	203	233
Az összes ellátott személy száma	379	388
Fluktuáció fő (kikerülés+ellátásba vétel)	22	30

(forrás: Szocio.Net)

Gondozási órák száma

Gondozási szükséglet / óra	2019.	2020.	2021.	2022.	2023.
1 óra	153	178	148	198	219
2 óra	19	37	25	3	9
3 óra	8	6	6	2	3
4 óra	5	3	4	0	0

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

Étkezés és házi segítségnyújtás

	2019.	2020.	2021.	2022.	2023.
Étkezésben részesülő	680	752	690	827	873
Házi segítségnyújtásban részesülő	156	151	185	166	188
Étkezésben és házi segítségnyújtásban részesülő	29	21	21	37	45
Ellátottak összesen	865	924	896	1 030	1 061
Változás előző évhez	3	59	-28	134	31

Alapellátás: étkezés + házi segítségnyújtás + étkezés és házi segítségnyújtás

	Év	2019.	2020.	2021.	2022.	2023.
Férfi	6-14 éves	0	0	0	1	1
	15-18 éves	0	0	0	1	0
	19-39 éves	4	2	3	10	13
	40-59 éves	18	27	22	26	32
	60-69 éves	71	73	76	51	54
	70-79 éves	120	148	137	142	151
	80 év feletti	96	88	91	132	143
	Férfi összesen	309	338	329	363	394
Nő	6-14 éves	0	0	0	0	0
	15-18 éves	0	0	0	0	0
	19-39 éves	9	8	11	12	15
	40-59 éves	34	37	31	36	39
	60-69 éves	107	113	123	92	213
	70-79 éves	182	182	192	223	248
	80 év feletti	224	246	210	304	335
	Nő összesen	556	586	567	667	848
Mindösszesen	865	924	896	1 030	1 242	

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 időszerű 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 időszerű személyek a fellépő veszély- és krízishelyzetekben, a lehető leggyorsabb segítséget megkapják.

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtást a TERSZOC előző évekhöz 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 megjelenie.

(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. 2023-ban 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

	2019.	2020.	2021.	2022.	2023.
Igénybevevők átlagos havi száma	82	79	112	82	75
Jelzések átlagos havi száma	11	10,25	12,75	12,75	14,25
Év folyamán kikerültek száma	31	28	28	34	32
Év folyamán összes riasztás száma	132	123	153	153	171
Krízis helyzet	15	12	10	22	18

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

A 2023-as év elszámolásakor (2024. január 31.) a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás adatai az alábbiak voltak:

	Jelzőrendszeres házi segítségnyújtásban részesülők száma az elszámolási időszakban (fő)
Szociális rászorultság oka / ellátás indoka	
Egyedül élő	
Egyedül élő 65 év feletti személy	95
Egyedül élő 65 év alatti, súlyosan fogyatékos személy	1
Egyedül élő 65 év alatti, pszichiátriai beteg személy	0
a) Egyedül élő összesen:	96
Két vagy többszemélyes háztartásban élő	
Két vagy többszemélyes háztartásban élő 65 év feletti személy	10
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:	11
Ellátást igénybe vevők szociális rászorultság szerinti megoszlása	
1.) Szociálisan rászorult személyek száma (a+b):	107
2.) Szociálisan nem rászorultak száma:	0
3.) Az ellátást igénybe vevők mindösszesen (1.+2.):	107

(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	Össze- se n
Szociálisan rászorult egyedül élő személy	1	0	7	16	72	96
Szociálisan rászorult két vagy többszemélyes háztartásban élő személy	1	1	1	1	7	11

(forrás: igénybevevői nyilvántartás és Szocio.Net)

Korösszetétel 2023. december 31. állapot alapján

Év / Nem	Férfi	Nő	Összesen
18-39 éves	0	0	0
40-59 éves	0	1	1
60-64 éves	0	0	0
65-69 éves	0	1	1
70-80 éves	5	14	19
81-89 éves	6	29	35
90 év feletti	2	17	19
Összesen	13	62	75

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

Megnevezés	A Támogatási Okiratban meghatározott működési támogatás	Kiutalt támogatás összege	Ténylegesen teljesített feladatmutató után járó működési támogatás
	a	b	c
Alaptámogatás:	500 000,- Ft	500 000,- Ft	500 000,- Ft
Teljesítménytámo- gatás:	1 968 000,- Ft	1 968 000,- Ft	1 926 180,- Ft
Összesen:	2 468 000,- Ft	2 468 000,- Ft	2 426 180,- Ft
Különbözet (c – b) *: -41 820,- Ft			

(forrás: igénybevevői nyilvántartás és Szocio.Net)

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

Ténylegesen igénybe vehető támogatási összeget az Önkormányzat – az elmúlt évekhez képest, amikor maximális kihasználtság volt elmondható – nem teljes mértékben tudta felhasználni, a 2023-as évre vonatkozóan 41 820,- Ft visszafizetési kötelezettség terheli.

Míg ezen adatok éves viszonylatot tükröznek, úgy a fentebbi táblázatok a 2023. 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
2019.	4	200	1	32
2020.	4	200	1	32
2021.	4	200	1	32
2022.	4	200	1	32
2023.	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	%
2019.	15 804	200	1,26
2020.	16 077	197	1,22
2021.	16 002	187	1,16
2022.	15 877	199	1,25
2023.	15 935	216	1,27

A kerületben 4 idősek klubja működik területi megosztás szerint 200 fő részére. A 4 telephelyen lévő klubot *118 fő látogatta napi rendszerességgel*. A *118 fős* napi átlag egy statisztikai adat, mely azt is mutatja, hogy az ellátás igénybevétele nem mindenki számára mindennapos.

Nappali ellátás (idősek) férőhelye és kihasználtsága

		2019.	2020.	2021.	2022.	2023.
Kihaszna ság	I. sz. Idősek Klubja	53	53	53	54	67
	II. sz. Idősek Klubja	77	77	77	84	109
	III. sz. Idősek Klubja	38	38	38	33	56
	„Borostyán” Idősek Klubja	32	32	32	34	43
Betöltött férőhelyek száma		200	190	187	205	275
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 egészségükkel, 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)		
	2022.	2023.
18 – 39 éves	0	0
40 – 59 éves	0	0
60 – 64 éves	6	6
65 – 69 éves	30	28
70 – 74 éves	43	52
75 – 79 éves	45	57
80 – 89 éves	69	65
90 - éves	12	8
Összesen	205	216

(forrás: Szocio.Net)

Nemenkénti megoszlás (december 31-i állapot)		
	2022.	2023.
<i>férfi</i>	44	45
<i>nő</i>	161	171
összesen	205	216

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	2022.	55	6	7	54	61
	2023.	54	13	12	55	67
„Derús Alkony” Gondozási Csoport és II. sz. Idősek Klubja	2022.	70	29	15	84	99
	2023.	84	25	24	85	109
„Segítőkéz” Gondozási Csoport és III. sz. Idősek Klubja	2022.	31	14	11	34	45
	2023.	33	23	14	42	56
„Borostyán” Idősek Klubja	2022.	31	14	11	34	45
	2023.	34	9	9	34	43

(forrás: KENYSZI és Szocio.Net)

Fogyatékos személyek nappali ellátása

Az Értelmi Fogyatékosok Napközi Otthonában az engedélyezett férőhelyek száma 32 fő. Elsősorban a kerületben élő, felnőtt korú értelmi sérültek részére biztosítanak nappali ellátást, melyet *átlagban naponta 14 fő* vette igénybe, mely *átlagszám 19 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
2019.	24	32
2020.	30	32
2021.	26	32
2022.	21	32
2023.	19	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 (hirdetőablán) 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)				
Életkor	2022.		2023.	
	Fő	%	Fő	%
18 – 39 éves	12	57,14	10	52,63
40 – 59 éves	9	42,86	9	47,37
Összesen	21	100	19	100

(forrás: Szocio.Net)

Nemenkénti megoszlás (december 31-i állapot)		
	2022.	2023.
<i>férfi</i>	9	9
<i>nő</i>	12	10
<i>összesen</i>	21	19

Fogyatékos személyek nappali ellátása	2022.	2023.
Átlagos napi igénybevétel	14,18	14
Induló létszám	26	21
Az ellátásba belépők száma	0	2
Az ellátásból kikerülők száma	5	4
Záró létszám	21	19
Az összes ellátott személy száma	26	23

(forrás: KENYSZI és Szocio.Net)

Önként vállalt feladat:

Nyugdíjasok Segítő Szolgálat (a továbbiakban: Szolgálat)

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

2023-ban a kerületi szakrendelőbe és a Pest Megyei Flór Ferenc Kórházba (2143 Kistarcsa, Semmelweis tér 1.) 758 esetben szállítottak betegeket. Kerületen kívüli szállítás 152 esetben történt. Az esetszám az elmúlt évhez viszonyítva ismét 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 2023. évben 61 alkalommal, átlagosan 5 fő igénybevevővel összesen 305 fő vette igénybe. Az intézmény heti két alkalommal biztosította a vásárlási lehetőséget -, ami a TERSZOC személygépkocsijának teljes kapacitásának kihasználtságát jelentette.

Nyugdíjasok Segítő Szolgálat a kihasználtsága

Év	Szállítószolgálat igénybevételeinek száma	Összesen	Igénybevevő / fő
2019.	1 030	1 540	476
2020.	1 447	1 623	507
2021.	1 965	2 191	684
2022.	2 013	2 013	772
2023.	971	971	1 215

*2022-től a Kerületgazda Szolgáltató Szervezet látja el a feladatot

„Kattints nagyí” program

Számítógépes oktatás a kerületben élő nyugdíjasok részére. 2023-ban 13 alkalommal került megrendezésre, átlagosan alkalmanként 8 fő részvételével. Egy kurzus 3 hetes, intenzív időtartamot foglal magába.

„Senior torna

Heti hat alkalommal tartanak senior tornát az intézmény telephelyén. A torna az egészségmegőrzést is szolgálja, valamint aktiváló hatása is van. 2023-ban 76 alkalommal került megtartásra, melyen alkalmanként átlagosan 10 fő vett részt.

„Thai chi torna”

2023-ban heti egy alkalommal tartanak Thai chi tornát az Intézmény kerthelyiségében. A torna kifejezetten idős emberek részére szolgál testmozgásként a szabad térben, ahol a távol keleti mozgást sajátíthatják el a résztvevők. Múlt évben 35 alkalommal tartottak ilyen tornát.

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.

A 2022. októberében kezdődött meg és 2023-ban átadásra került a Vidámvásár utca 7.szám alatti felújított telephely, melyben kialakításra került egy pihenőszoba a klubhelyiségen kívül. 2023-ban a Borostyán Idősek Klubjában energetikai felújítás zajlott, az épület külső szigeteléssel és megújult homlokzattal lett ellátva.

Az intézmény költségvetése lehetővé tette, hogy nagy értékű tárgyi eszközöket szerezzenek be, így vásároltak egy személygépkocsit, amivel a kerületi idős és mozgásukban részben korlátozott lakosokat tudják eljuttatni kerületen kívüli egészségügyi szolgáltatások igénybevételéhez.

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)
2019.	10	68
2020.	7	105
2021.	5,5	135
2022.	5	154
2023.	5	167

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. 2023-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.

2023 év végén 233 gondozott rendelkezett megállapodással, akiket 26 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
2019.	1	21
2020.	2	21
2021.	2	24
2022.	0	31
2023.	0	30

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, 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 szervezeteknek a felsorolását, amelyek tekintetében a költségvetési szerv az Áht. 10. § (4a) és (4b) bekezdése alapján a 9. § (1) bekezdése szerinti feladatokat ellátja.

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

A Szervezeti és Működési Szabályzat tartalmában megfelel a rendeletben leírtaknak.

A 2022. év ellenőrzése során megállapítást nyert, hogy 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 szorultak továbbá a telephelyek elnevezései, valamint a munkakörök meghatározása. A múlt évi átfogó ellenőrzés idején a Szervezeti és Működési Szabályzat az intézményvezető általi módosítás alatt állt, jóváhagyásra még nem volt előterjeszhető a fenntartó felé. A tervezet többszöri egyeztetésen esett át a fenntartóval.

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 dokumentumokon a hatályosság kezdete a zárójelben került feltüntetésre.

I. Az intézmény működésével összefüggő szabályzatok

1. *iratkezelési szabályzat (2021.06.01.)*

II. Gazdasági szabályzatok

1. *számvetési szabályzat (2022.04.01.)*

2. *pénzkezelési szabályzat (2022.04.01.)*

3. *anyaggazdálkodási, leltár és selejtezési szabályzat (2022.04.01.)*

4. *vagyonvédelmi szabályzat (aktualizálás alatt állt 2023-as évben, új hatályos 2024.01.01. nappal)*

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 bevételeiből 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, huzamos tartózkodási jogosultsága 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 résztvevők 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. A szabályzat felülvizsgálata 2023. év végén megtörtént, dokumentáltsága megjelenítésre került. Az ellátottjogi képviselő neve, elérhetősége, fogadóórája ki van függesztve a telephelyeken. Az ellátottjogi képviselő elérhetősége, neve szerepel a megállapodásban.

A panaszokat kivizsgálják, és érdemben megoldásra kerül. Az intézményvezető tizenöt napon belül köteles a panasztevőt írásban értesíteni a panasz kivizsgálásának eredményéről. Amennyiben az intézményvezető határidőben nem intézkedik, vagy a panasztevő nem ért egyet az intézkedéssel, az intézkedés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a fenntartóhoz fordulhat jogorvoslattal.

Pénzügyi vonatkozások

Az intézmény költségvetési támogatást vesz igénybe. A szolgáltatási önköltség dokumentált, az intézményi térítési díj megállapítása az Szt. 115. § (1) bekezdés szerint, a személyi térítési díjak megállapítása az Ök. Rendelet szerint történik. Étkezésnél az intézményi térítési díj az igénybevétel módjától függően 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 estén dokumentálás, hátralék rendezésére intézkedés történik.

A nyilvántartott díjhátralékról az intézmény vezetőjének negyedévenként tájékoztatnia kell a fenntartót a térítési díjhátralék behajtására vagy a behajthatatlan hátralék törlése érdekében. Az intézményvezető a fenntartót – az Szt. 119. § (3) bekezdése szerinti jelzalogbejegyzés kezdeményezéséről való döntés érdekében – évente értesíti a hátralékról. Ez irányú értesítésre – a 2023-as évre tekintve – sor került, azonban a hátralékok rendeződtek. A fentiek érdekében az intézmény negyedévente tájékoztatja a fenntartót a hátralékkal rendelkező ellátottokról.

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-helyetessel 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 Szolgálata, mely a bevásárlásban, és egészségügyi ellátáshoz való hozzáférésben (eljutás) segíti az időseket. Ezt a szolgáltatást tovább szeretnék fejleszteni, hogy még magasabb szinten tudják kielégíteni az idős lakosság igényeit, mely fejlődést segíti a kerekes székes

ellátottak számára is használható gépkocsi is, mellyel az intézmény eszközparkja 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, 2024. március hó 28. nap



Müller Kinga
irodavezető
Szociális és Szociális
Intézményi Iroda



Serf Szonja
intézményvezető
Területi Szociális
Szolgálat



Török Szilvia
intézményi referens
Szociális és Szociális
Intézményi Iroda



Intézményi éves beszámoló a 2023-as évről

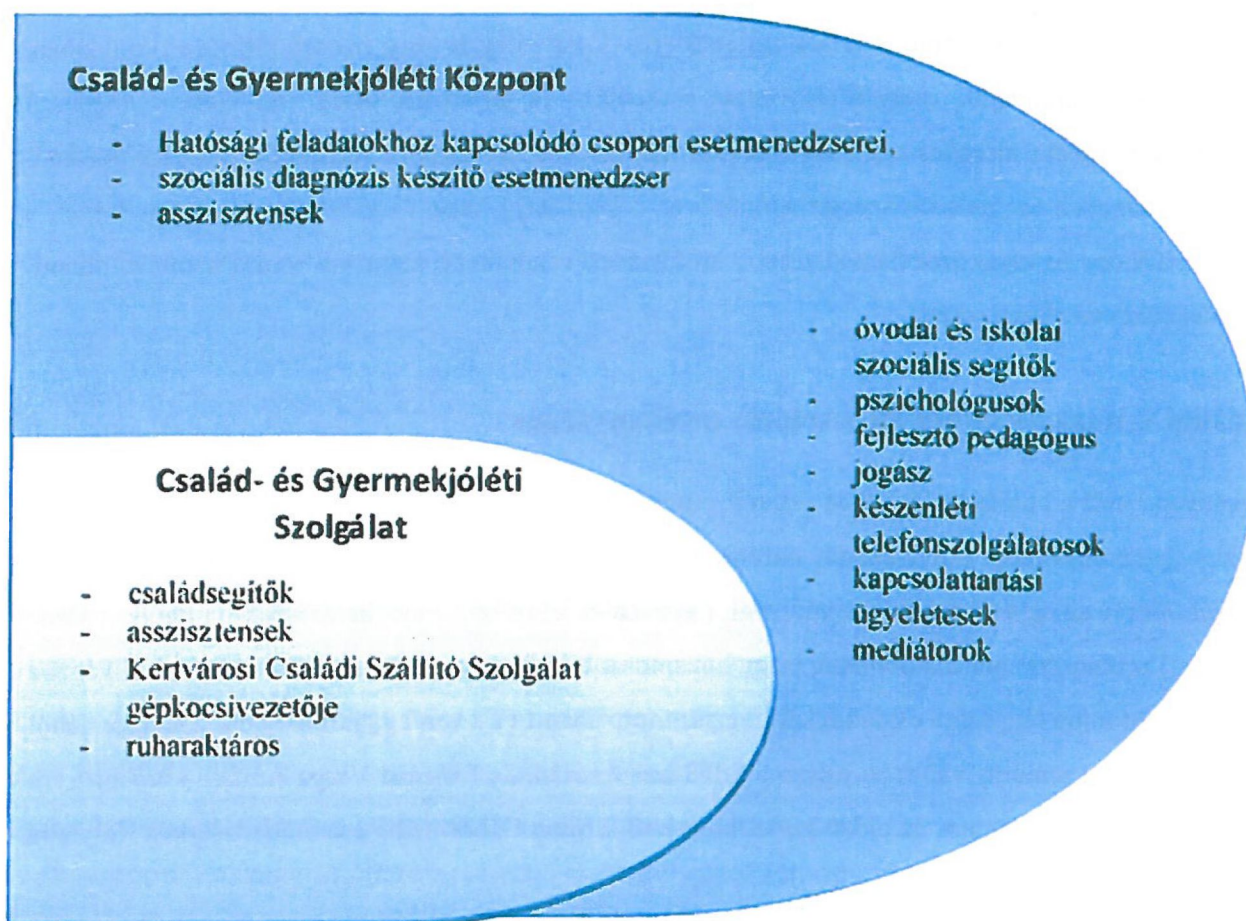
Tartalom

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 Család/párkonzultáció, családterápia.....	10
1.2.4 Jogi tanácsadás.....	10
1.2.5 Fejlesztőpedagógus.....	11
1.2.6 Mediáció.....	11
1.2.7 Kapcsolattartási ügyelet.....	12
1.2.8 Készenléti szolgálat.....	13
1.2.9 Egyéb speciális szolgáltatások.....	13
1.3. Szakmai támogatás a Család- és Gyermekjóléti Szolgálatnak és a jelzőrendszer munkájának koordinálása.....	14
1.4 Együttműködés a hivatali szervekkel és a gyermekvédelemben résztvevő más intézményekkel, civil szervezetekkel.....	15
II. CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT	16
1. A szolgálatnál megjelent személyek, családok jellemzői.....	16
2. A Család-és Gyermekjóléti Szolgálat tevékenysége a 2023. évben.....	21
2.1. Szakmai tevékenységek adatai.....	21
2.2. Adományközvetítés.....	22
2.3. Díjhátralékkal küzdő családok számára ügyintézés.....	23
2.4 Munkavállalás tanácsadás.....	23
2.5 Hajléktalanok ellátása.....	24
2.6 Távoltartás készenléti szolgálat működtetése.....	24
2.7.Kertvárosi Családi Szállító Szolgálat.....	24
2.8.Megelőző tevékenység, prevenciós szolgáltatások.....	24
Kamasztábor.....	25
VakációZoo tábor.....	25
Munkatársak gyermekeinek rendezett tábor: „Zenélő ecsetek”.....	26
Természet hangjai tábor.....	26
Erzsébet tábor.....	27
Alzheimer betegek hozzátartozóinak csoportja.....	27
Mama-baba klub.....	27
Kamasz klub.....	28

Társasjáték klub	28
Interaktív programsorozat kamaszkorról szülőknek.....	28
2.9.Átmeneti gondozás	29
Családok Átmeneti Otthona	29
SOS Krízis Alapítvány Családok Átmeneti Otthona	29
„Aranyhíd” Gyermek Átmeneti Otthona	29
Idősek Átmeneti Otthona.....	29
2.10.Észlelő- és jelzőrendszer működtetése.....	30
A jelzőrendszer tagjainak találkozási pontjai.....	31
III. Az intézmény működésének személyi és tárgyi feltételei.....	33
IV. Képzések, Szupervízió	35
V. Jövőbeni célok, tervek.....	37
Függelék.....	38
Éves jelzőrendszeri intézkedési terv	41

AZ INTÉZMÉNY SZERVEZETI EGYSÉGEI

Az intézményen belül működő két szakmai egység (a Család- és Gyermekjóléti Központ és a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat) munkatársai a jogszabályoknak megfelelő munkamegosztásban végzik feladataikat. A működés struktúrájában változás történt 2023-ban: a Szolgálaton belüli két, korábbi családsegítői csoportot összevontuk, mivel a gyermekvédelmi esetek túlsúlyba kerülése miatt a feladatellátás ezt szükségessé tette, így már nem különülnek el a szociális és gyermekvédelmi segítségnyújtás feladatai külön munkacsoportokra, minden családsegítő mindkét területen dolgozik.



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

I. CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT

1. A Család- és Gyermekjóléti Központ feladatai

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

Az elmúlt években nagy, világméretű krízisek zajlanak (pl. Covid világjárvány, háború kitörése Ukrajnában, stb.); a polikrízisek korát éljük, melyek lenyomata a szociális és gyermekvédelmi területeken feltétlenül megjelenik a megroppanó mentális egészség területén általánosan, de szakterületünkhöz szorosabban kapcsolódóan, a gyermekek és családok megterhelődésével, a közösségi kapcsolatrendszerek gyengülésével, a társadalom sérülékeny és megküzdéshez kevesebb erőforrással rendelkező tagjainak romló mentális állapotával szembesülünk munkánk során.

1.1 Hatósági intézkedésekhez kapcsolódó tevékenységek

Az intézményen belül a hatósági ügyekben érintett munkacsoport az esetmenedzseri team. Négy esetmenedzser végzi a gyermekvédelmi gondoskodás körébe tartozó javaslatok készítését és a gondozási folyamatok koordinálását, illetve az egyéb hatósági (rendőrségi, ügyészségi, bírósági...) megkeresésekkel induló szakmai feladatellátást. Szerencsére már 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. A szakmai vezető személye változott ugyan a 2023-as év során, de Deleáné Varga Anita a korábbi team tagjaként vállalta el a megbízatást, az előző szakmai vezető, Simon Gábor pedig esetmenedzserként folytatja munkáját.

Gyámhatósági eljárásban a 2023-as évben **143 kiskorú** volt érintett. Ezek az eljárások az alábbi arányokban oszlottak el a különböző ügytípusok szerint:

100 gyermek esetében védelembe vételi, 43 gyermek vonatkozásában pedig szakellátás keretébe tartozó hatósági eljárás zajlott, ami esetmenedzseri tevékenységgel járt.

A törvényi kötelezettségeinknek eleget téve a gyermekvédelmi gondoskodásba került gyerekek szülei számára is segítséget nyújtunk abban, hogy alkalmassá váljanak ismételten a gyermekeik gondozására-nevelésére. Fontosnak tartjuk, hogy a családból kiemelt gyerekekkel a szülei rendszeresen tartsanak kapcsolatot, ebben igyekszünk segíteni és támogatni a kerületünkben élő szülőket, felhívni figyelmüket a kapcsolat-

tartás fontosságára. A gyermekek hazagondozásában az esetmenedzserek rendszeresen együttműködnek a gyermekvédelmi gyámmal és több esetben a gyermeket nevelő nevelőszülővel is.

A hatósági intézkedéssel érintett gyermekekhez kapcsolódóan a kollégák **88 tárgyaláson** vettek részt. 61 első védelembé vételi és 21 védelembé vétel felülvizsgálati tárgyalás mellett 6 egyéb hatósági tárgyaláson is részt vettek. Esetmenedzsereink **723 családlátogatást** végeztek. Emellett **51 esetkonzultációt** bonyolítottak le (ide a számottevőbb egyéni konzultációkat számoljuk adott gyermek ügyében egy társszakemberrel). Esetmegbeszélést, esetkonferenciát **29** alkalommal szerveztek esetmenedzserek vagy vettek részt más kerület által szervezett fórumon. *Az esetmegbeszélések igen hatékony munkaformák, amikor egy-egy összetett ügyben találkoznak az érintett szakemberek, viszont éppen a sok szereplő idejének összehangolása miatt a megszervezése nem könnyű.*

2023-ban végre, két évi hiába való próbálkozás után, sikerült betölteni a szociális diagnózis készítő esetmenedzseri munkakört. A szociális diagnózis a család szociális helyzetének átfogó vizsgálata alapján meghatározza az igénybe venni javasolt szociális szolgáltatásokat és a gyermekjóléti alapellátásokat. A jogosultsági feltételek fennállása esetén a szociális diagnózis kötelezi a szociális, gyermekjóléti szolgáltatókat és intézményeket, amelyek kötelesek a szolgáltatásra vonatkozó igényt nyilvántartásba venni. Intézményünkben a pszichológiai ellátásainknál tapasztalunk egyre hosszabb várólistát, ezért az erre a szolgáltatásra jelentkező vagy delegált kliensek megszüréseivel próbáljuk célzottabbá tenni az ellátást. 2023-ban **92 szociális diagnózis** készült intézményünkben.

A korábbi évekhez képest az adminisztráció jelentősen megnövekedett, bár az esetmenedzserek munkájának ez mindig is jelentős része volt, de az országos gyermekvédelmi rendszer (GYVR) általánossá válásával és a kerületi gyámhivatal bekapcsolódásával, már szinte kizárólag ezen a felületen zajlik az adminisztráció, másfelől az intézményi szinten bevezetett új ügyfélnyilvántartó programunk, a CSAGYEEK használata is jelentős részt kíván a munkaidőn belül. Mindez a segítői munka átrendeződését vonja maga után: a közvetlen kliens kapcsolat a munkaidő kisebb részében, becslésünk szerint maximum egyharmadában tud megvalósulni, a többi az adminisztráció. Ráadásul a GYVR használata során felmerült kérdések, problémák kiküszöbölése, a rendszer kiforratlansága miatt csak tovább növeli az ezzel töltött időt, ez szintén az ügyfelekkel való személyes kapcsolattól veszi el a segítő szakemberek idejét.

Kiemelt veszélyeztetettségi területek az év során:

2023-ban 245 kiskorút tartott nyilván a Központ veszélyeztetettként. A vezető probléma alapján legnagyobb arányban (213 kiskorú) továbbra is a *környezeti tényezők* (döntően *családi konfliktus, a család életvitele és életvezetési problémája, továbbá a gyermekekkel szembeni rossz bánásmód: elhanyagolás és bántalmazás*)

játszottak szerepet, másodsorban pedig a magatartási főcsoportba sorolt problémák, ide 27 kiskorút soroltunk (ide tartoztak pl. a *tankötelezettségüket elmulasztó gyerekek vagy a szerhasználók is*).

Az előző évi tendenciákkal összhangban változatlanul meghatározó problémakör a **válási, kapcsolattartási ügyek** súlyozott jelenléte, a szülők között elmérgesedett konfliktusok, mely a gyermekek fejlődését veszélyeztetik.

Központunknál ovábbra is jelen vannak a **falcolós, önbüntetés-jellegű iskolai jelzések**, az oktatásból kimaradó, vagy tanulmányaikban lemaradt gyerekekkel kapcsolatos jelzések, ill. a **hozzátartozók közötti erőszakról** vagy **családon belüli bántalmazásról** szóló rendőrségi, ügyészségi, szociális irodai megkeresések. Az említett időszakban a fiatalok és családok mentális egészsége jelentősen romlott, és ez a kedvezőtlen állapot még mindig fennáll, mely továbbra is erősen leterheli a *pszichológiai ellátásunkat*. A korábbi évhez képest az egyéni tanácsadásban, szülőkonzultációban, családterápiában egyaránt **még jelentősebb várólisták** alakultak ki, pszichológusainknál továbbra is jellemző, hogy sok esetben csak a krízisellátásra fókuszálhatnak annak ellenére, hogy évek óta lassú növekedés van a pszichológiai kapacitásunkban, viszont nem tudunk lépést tartani a növekvő szükségletek ütemével.

A Napraforgóban a korábbi években kialakított bántalmazáskezelő protokoll 2023-ban is a korábban kialakított, és a belső vonalvezetőben megjelenítettek szerint valósult meg. Vagyis bántalmazásról szóló, bejövő új jelzések esetén **„válságtáb” kerül összehívásra**, melynek állandó tagja *egy családsegítő, egy esettrendező, ha kerületi intézménybe járóról van szó, akkor egy óvodai-iskolai segítő és két szakmai vezető*, akik a rendelkezésre álló információk összefésülése után megbeszélik a konkrét ügy következő lépéseit.

A 2023-as évben sajnos kerületünkben kiemelt és sajtónyilvánosságot is kapó bullying esetek történtek, ahol az elkövetők és áldozatok is gyermekek voltak. Az eset kapcsán Intézményünk rendkívüli esetmegbeszélő összehívását szervezte meg, az érintett intézmények részvételével (iskola, gyámhivatal, rendőrség, pártfogó felügyelő és a Napraforgó Központ családsegítői, esettrendezserei, óvodai és iskolai szociális segítői, pszichológusai)

A megbeszélést követően 2023.12.01-én az Emberi Méltóság Stratégia közreműködésével egy resztoratív kör megszervezésére került sor, ahol a gyermekek vezetett beszélgetés keretein belül, egymás minőségét elkerülve tudták elmondani egymásnak, hogy kit milyen módon érintettek a történetek. 2023.12.19-én pedig az érintett gyermekek szüleinek is segítséget tudott nyújtani intézményünk az eset feldolgozásához, szintén a resztoratív módszer keretein belül. A bullyingban érintett gyerekek gondozása tovább folyik: részben védelembe vétel, részben alapellátás keretében.

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 kivánalmával. 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.

1.2 Speciális szolgáltatások

A speciális szolgáltatások kínálatának sokfélesége, aránya, erőssége nagyban meghatározza egy Központ munkájának minőségét, hatékonyságát. Ezek jövő-orientált szolgáltatások, melyek folyamatos fejlesztésre 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. Intézményünk jelentős kapacitásokkal rendelkezik, ugyanakkor sajnos a szükségletek az utóbbi időben meghaladták az ellátó képességünket. Kerületünk probléma térképe indokoltá teszi a speciális szolgáltatások jövőbeni 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.

A bevezetőben jelzett romló mentális állapota a lakosságnak abban is megmutatkozik, hogy a kerületben lakó, de intézményünkkel gondozási kapcsolatban nem álló emberek olyan nagy számban kértek segítséget a 2023-as évben, mely a korábbi években szokatlan várólista kialakulásához vezetett a pszichológiai ellátások

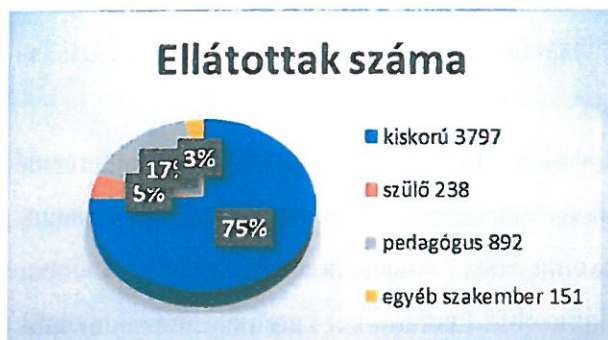
(egyéni konzultációk és családterápia) terén. Mivel intézményünk klienseinek, kiemelten a gyermekvédelmi ügyekben érintetteknek elsőbbséget kell biztosítanunk, ezért a kívülről érkező megkereséseket hátrébb soroltuk, ugyanakkor a kerületi kapacitások növelése lenne a cél a mentálhigiénés ellátások megerősítésével, mivel a lakossági szükségletek ezen a területen nem várható, hogy csökkenni fognak.

1.2.1 Óvodai és iskolai szociális segítő munka

Az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység immáron ötödik nevelési éve kínálja szolgáltatásait a kerület nevelési és oktatási intézményeiben. Az induláskor megkötött együttműködési megállapodások felülvizsgálata megtörtént, 2023-ban aláírásra kerültek a friss együttműködési megállapodások a kerület óvodáival és iskoláival.

2023-ban a munkacsoport szakembereinek a száma állandósult, stabilnak mondható. Jelenleg ellátatlan intézmény nincs kerületünkben, viszont a szakemberekre jutó ellátandó létszám magas. Magas a szolgáltatás iránti igény.

Az óvodai és iskolai szociális segítség felöleli a gyermek- és ifjúságvédelmi feladatok ellátását és a preventív munkavégzést egyaránt.



A korábbi évekhez képest az ellátottak (nem halmozott adat) és a szakmai tevékenységek számának (halmozott adat) emelkedése látható. Továbbra is elmondható, hogy szakmailag indokoltan, ugyanazokkal a gyermekekkel, közösségekkel hosszabb időtartamban folyt preventív munka, azaz egy csoportban több alkalommal tartottak munkatársaink foglalkozásokat. Mindezek ellenére emelkedett az ellátott kiskorúak száma, egyre több intézmény veszi igénybe a szakembereink segítségét.

A szakmai tevékenységek megoszlására jellemző, hogy a csoportos feladatvégzés száma nagy mértékben nem változott, míg az egyéni megkeresések száma nőtt.

A csoportos preventív tevékenységek közül legtöbbször továbbra is a *csapatépítést, közösségfejlesztést, szociális kompetenciafejlesztő, pályaeorientáció, konfliktuskezelés, bántalmazás, kommunikáció, biztonságos internethasználat, szexedukáció témájú foglalkozások, stresszkezelés* megtartását kérték a pedagógusok.

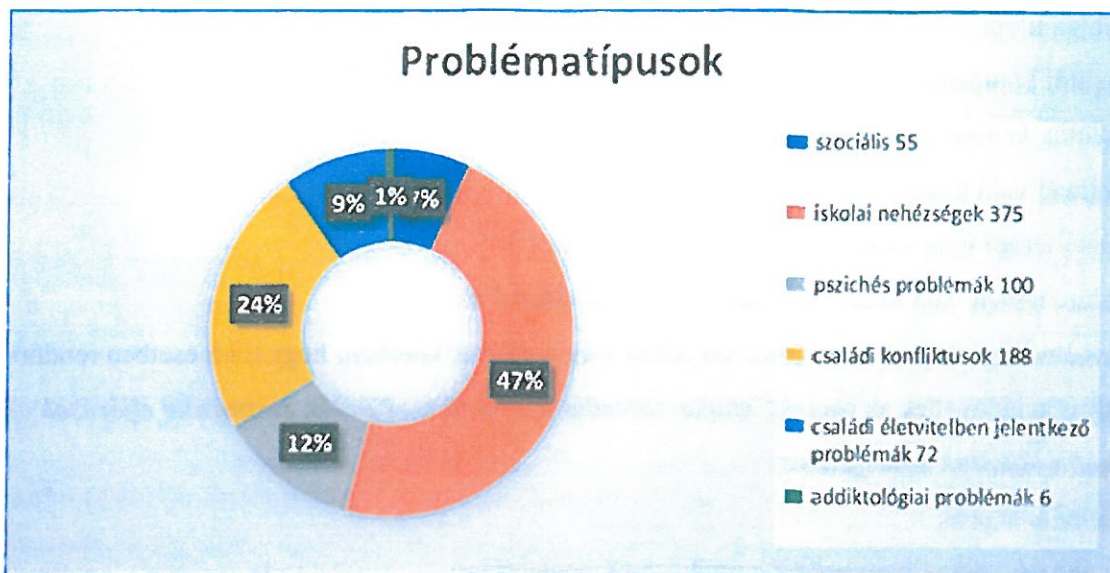
Az intézmények a következő problémák miatt kérték a leggyakrabban segítséget:

- iskolai konfliktushelyzetek;

- iskolán kívüli konfliktushelyzetek
- a szülői kompetenciák hiányosságai;
- a szülők közötti konfliktus negatív hatása a gyermekekre;
- szülővel való kommunikáció nehézségei;
- online térből való visszafolyása az iskolai életbe (!)
- online térben való személyes adatokkal való visszaélés
- az online bullying olyan mértékben jelent meg a diákok körében, hogy több esetben rendőrségi intézkedést is igényeltek az esetek; iskolai szociális segítők *mediációs, resztoratív eljárások alkalmazásával nyújtottak támogatást;*
- iskolai hiányzás,
- a gondozó szülő elhanyagoló/veszélyeztető magatartása,
- magatartási-beilleszkedési problémák;
- tanulási nehézség, illetve önsértő magatartás
- Elf Bar eladása/birtoklása
- folyamatban lévő válás-gyermekek elhelyezési per, szülők közötti bántalmazás
- digitális eszközök használata/"kütyüzés" hatásai a gyermekekre
- pedagógiai szakszolgálati vizsgálat szükségessége, illetve várakozás annak eredményére
- folyamatos problémaként van jelen egyes kínai családokkal történő kapcsolattartás, a gyerekek integrációjának az elősegítése, ami nyelvi akadályokba ütközik.

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

A mára kialakított és megszokott munkaformák – szociális team, esetmegbeszélés, esetkonferencia, családlátogatás – tovább erősítették a gyermekvédelmi feladatok ellátásában való együttműködést pedagógusokkal, óvodai és iskolai pszichológusokkal, családsegítőkkal, esetmenedzserekkel.



A problématípusok közül továbbra is a legtöbbször magatartási, beilleszkedési zavarokban, az iskolai konfliktushelyzetekben és hiányzásokban megnyilvánuló iskolai nehézségek száma a legmagasabb. Számosságában nem változott a pszichés problémák (szorongás, szuicid gondolatok, céltalanság, motivátlanság) mértéke.

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

Az óvodai, iskolai szociális segítők szakmai személyiségüket továbbra is csoportos szupervízióval, továbbképzésekkel igyekeztek megerősíteni, fejleszteni. A munkakörhöz kötött kötelező képzések teljesítésében jelentős előre lépés történt, 4 kolléga sikeresen elvégezte az SZGYF által szervezett képzést.

A munkacsoport jelenleg 10 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/ezetmenedzserek által delegált esetek kerülnek a szolgáltatásba, jelentős számú önként jelentkező is van, aki felkeresi intézményünket és speciálisan pszichológusi segítséget kér önmaga, vagy gyermeke számára. Utóbbi esetekben az egyre hosszabbra nyúlt várólista csökkentésére vezettük be ill. kapcsoltuk össze a szociális diagnózis előszűrő funkcióját, mely során kikristályosodik, 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 mediá-

ció vagy jogi tanácsadás volt a kiindulópont. Természetesen az ilyen módon előszűrt esetek túlnyomó része ennek ellenére bekerül a pszichológiai tanácsadásba (is), de a várakozási idő alatt is tudunk velük foglalkozni, és jobban feltárni a megsegítésre szoruló problématerületeket.

Pszichológiai tanácsadóink csapatában 3 félállású kolléga mellett 1 teljes állású munkatárs dolgozik. Intézményünk terápiás ellátást nem biztosít, heti 5 órában azonban tanácsadó szakpszichológusunk látja el a tanácsadási mélységet meghaladó eseteket. Az ő munkája jelentős segítség a 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. Sajnos a szociális bértábla keretében a nagy piaci kereslettel bíró pszichológus munkatársak megtartása igen nehéz, inkább a pályakezdő korosztálynál van erre esélyünk, ezért is értékeljük nagyra a részmunkaidőben régóta nálunk is dolgozó, tapasztalt pszichológus kollégát, aki a kerületi pedagógiai szakszolgálat munkatársa is. A pszichológus team bővítése a szükségletek fényében fontos lenne, azonban a munkájukhoz szükséges tér (helyiség) megteremtése intézményünk korlátaiba ütközik. Tapasztaljuk a gyermekkorházi kapacitások csökkenését, amennyiben az általuk egy ideig ellátott gyermekek haza adásakor intézményünkbe küldik tovább az érintetteket további ellátásra. *Jelenleg egyéni pszichológiai tanácsadásra a várólista 4-6 hónap.*

A 2023-as évben pszichológiai tanácsadásra 799 esetben került sor, az érintett kliensek száma 194 fő volt.

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 szembe-sülnek ugyanis a problémák hátterében az érintett gyermek vagy szülő pszichiátriai kezelést igénylő tüneteivel.

1.2.3 Család/párkonzultáció, családterápia

Intézményünk keresett szolgáltatása, melynek fejlesztésére állandóan törekszünk a szolgáltatást nyújtani tudó szakemberek kiképzésével is. Ez a szolgáltatás feltétlenül páros vezetést kíván. A munkacsoportban vannak pszichológusok és családterapeuta képzettségű családsegítő munkatárs is. A várólisták csökkentésének reményében önkéntesi szerződést is kötünk a Családterápiás Egyesületnél képzésben lévő jelentkezőkkel, egyik korábbi önkéntesünkől 2023-ban főállású munkatárs lett. Jelenleg is dolgozik intézményünkben családterápiás képzésben lévő pszichológus önkéntes.

Az elmúlt évben 162 család- és párterápiás alkalom zajlott le 85 ellátott részvételével. Az alkalmak számának erős növekedése mutatja a jelentős lakossági igényt. A jövőbeli célkitűzésünk 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.

Nem kíván családterápiás végzettséget a családkonzultáció, mely szintén igen hatékony segítő munkaforma családi konfliktus helyzetekben, elakadásokban, gyermekvédelmi eseteknél. Diplomás családkonzulens munkatárs érkezett intézményünk munkatársi csapatában a 2023-as évben, ő is erősítve ezt a szolgáltatást. 2023-ban családkonzultációs alkalmaink száma 49 volt, 50 ellátottal. *Családterápiás várólistánk hossza jelenleg 7-8 hónap.*

1.2.4 Jogi tanácsadás

2023-ban a jogi tanácsadást újra egy szakember látta el, a korábbi évek két szakemberéhez képest. A biztosított jogi tanácsadási kapacitás azonban a lakossági szükségleteket lefedte, itt várólista nem alakult ki. Jogászunk magas szakmaisággal és elkötelezettséggel dolgozott. 2023-ban összesen 182 alkalommal tartott jogi tanácsadást, az igénybe vevő kliensek száma 161 fő volt.

A jogi tanácsadásra is nagy az igény a lakosság részéről, a jogászunk 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.

Jelentős segítség a 60 óra/év időtartamú, intézményi jogi időszáv biztosítása jogi tanácsadónk részéről. A komplexebb panaszos ügyek kezelésében, a jelentős jogi háttérismeretet kívánó szabályzatalkotásban, de adott kliensek gyermekvédelmi ügyeinek jogi vonatkozásaiban is segítséget nyújt intézményünk munkatársainak, mindezzel intézményünk munkájának jogszerűségét erősítve.

1.2.5 Fejlesztőpedagógus

Intézményünkben heti négy órában áll rendelkezésre fejlesztőpedagógus, aki hosszú évek óta intézményünk munkatársa és számíthatunk rá gyermekközpontúságban, 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 járványhelyzetben élesített online munkamód intézményünk ezen szolgáltatásában olyan sikeres volt, hogy hosszú távon is alkalmazzuk. Így elérünk olyan gyermekeket is, akik valamilyen ok miatt személyesen nem jönnének be, de online részt tudnak venni a fejlesztésben. *A 2023-as évben 15 gyermek kapott intézményünkben folyamatos, heti rendszerességű fejlesztőpedagógiai szolgáltatást, összesen 177 alkalommal.*

1.2.6 Mediáció

A munkánk során 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 végtelenségig elrontott emberi kapcsolatokkal kellene valamit kezdenünk. Pedig a konfliktusok kialakulásának korábbi fázisaiban nagyobb esély lenne az érintettek számára is elérhető megoldások és egyezségek kialakítására. Ennek a kultúrának a hiányát mutatja mediációs szolgáltatásunk alacsony kihasználtsága is. 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 a jövőben, ugyanakkor nem alkalmas mindenki a mediációs munkaformára. Sajnos egyre nagyobb számban találjuk szemben magunkat a konfliktus olyan indulati fokán álló, mediációra nem alkalmas szülővel, vagy 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.

2023- ban 15 mediáció jött létre. A szolgáltatással ellátottak száma 10 fő volt. Ennek a szolgáltatásnak az erősítése, bővítése jövőbeni célunk. Ugyanakkor a mediáció eszköztárát munkatársaink a gondozási folyamatokban rendszeresen használják, hiszen az alternatív konfliktus rendezés része a családi konfliktusok kezelésének, ezért örömeinkre szolgál, hogy a munkatársak közül többen rendelkeznek mediátori végzettséggel, továbbá a kapcsolattartási ügyelet ellátásában is előírás a mediátori végzettség.

Speciális mediációs forma a jóvátételi eljárás.

1.2.7 Kapcsolattartási ügyelet

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

A szolgáltatás kéthetente péntekenként 14,00-20,00 óra között működik. A 2023. év során **32 főt érintett, akik 96 alkalommal** (idősávban) vették igénybe ügyeletünket.

A gyámhivatal által a központba rendelt felügyelt kapcsolattartások száma jelentősen megemelkedett az előző évekhez képest. 2023. évben a családok szolgáltatásunkat 60 %-ban gyámhivatali határozat alapján, 30 %-ban bírósági végzés alapján és 10 %-ban önkéntes alapon vették igénybe. 2023. évben kötött új megállapodások 100% -ban felügyelt kapcsolattartásra vonatkoznak, ahol a kapcsolatügyeleti munkatárs folyamatosan bent kell, hogy tartózkodjon a helyiségben, ahol a szülő találkozik gyermekével.

Megnövekedett az előző évekhez képest a családon belüli bántalmazás miatt elrendelt felügyelt kapcsolattartások száma. Egy családnál a távoltartási végzést a kapcsolattartások időtartalmára függesztették fel. Ez a munkatársak biztonságának kérdését is felveti, mivel a kapcsolattartási ügyelet nyitvatartási időn túl zajlik, biztonsági őr intézményünkben egyébként sincs.

A felügyelt kapcsolattartást igénybe vevő családok közül két család sikeresen el tudta hagyni intézményünket, mert a szülők kapcsolata olyan mértékben rendeződött, hogy nem volt a szolgáltatásunkra szükség tovább.

2023-ban is nagy segítséget jelentett a kapcsolattartási ügyeletünknek Bodza a segítő kutya. Ezzel intézményünk különleges módszertani útra lépett a kapcsolattartáson belül, melynek igen jók a tapasztalatai. A terápiás kutya négy családuknál könnyítette meg a gyermek és a szülő kapcsolódását.

A párhuzamosan ellátott ügyeletek száma, azaz amikor azonos időszámban több gyermek/család kapcsolattartása zajlott, tavaly is megoldandó probléma volt, így állandóvá vált, hogy 3 munkatárs látja el az ügyeletet. A felügyelt kapcsolattartások számának a megnövekedett igénye a további bővítés kérdését is felveti. Finanszírozási kérdés, hogy a munkatársak többletterhelése nem jelenik meg a díjazásban, amikor párhuzamosan futó kapcsolattartásokat kell felügyelniük. Ennek hosszú távú megoldása fontos, mivel a kapcsolattartási esetek súlyossági foka nem csökken, és természetesen az ebből következő konfliktus helyzetek száma és jellege is komoly kihívás a résztvevő teamnek.

A munkateam 6 főből áll, a szolgáltatást forgó rendszerben látják el. Személyük időnként változik, de törekszünk az állandóságra. Jelenleg egy felkészült, összeszokott csapatunk van. A kapcsolattartási team szinte heti rendszerességgel ül össze a családokkal történő tapasztalatok, tervek átbeszélésére.

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). **2023-ban 41 alkalommal hívták a terület lakosai a készenléti szolgálatot.**

1.2.9 Egyéb speciális szolgáltatások

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

- **Utcai/lakótelepi szociális munka** (ennek keretében működik a **Gázoló Kalandklub** és a **Gázoló Táborok**): A programok 2023-ban **7 egész napos kirándulásból** és **két táborból** álltak, ahol különleges helyszínekre vihetjük el a gyerekeket, fiatalokat. A 2023-as nyári tábor helyszíne Szentbékálla volt, a tábori kirándulások mellett a résztvevők a Művészetek Völgye programjaiba is bekapcsolódtak. Ősszel az Upponyi szorosban töltöttek 3 napot. A Gázoló klub programjain **21 fő** gyermek vett részt. Az 1 napos kirándulások helyszínei voltak: pl. Róka hegy, Nyakas kő, Budai-hegység: Árpád-kilátó, Oroszlán-szikla, Hármashatár-hegy/Guckler kilátó; Kő-hegy, Gomba szikla, Caprera-patak, Csobaj-bánya, Pilisszentlászló, Kis-Rigó Kör. A Gázoló Kalandklub a Baba-Mama Klub mellett a másik legrégebbi klubja az intézménynek. A klub vezetői óvodai és iskolai szociális segítő munkatársak.

- A **szociális diagnózis** a család szociális helyzetének átfogó vizsgálata alapján meghatározza az igénybe venni javasolt szociális szolgáltatásokat és a gyermekjóléti alapellátásokat. A jogosultsági feltételek fennállása esetén a szociális diagnózis kötelezi a szociális, gyermekjóléti szolgáltatókat és intézményeket, amelyek kötelesek a szolgáltatásra vonatkozó igényt nyilvántartásba venni. Intézményünkben a pszichológiai ellátásainknál tapasztalunk egyre hosszabb várólistát, ezért az erre a szolgáltatásra jelentkező vagy delegált kliensek megszüréseivel próbáljuk célzottabbá tenni az ellátást. **2023-ban 92 szociális diagnózis** készült intézményünkben.

Az ábrán a speciális szolgáltatások láthatóak igénybevételük mutatóival.

Speciális szolgáltatások		
	alkalom	fő
Pszichológiai tanácsadás	799	194
Fejlesztőpedagógus	177	15
Jogi tanácsadás	182	161
Család/párterápia	162	85
Mediáció	15	10
Kapcsolattartási ügyelet	96	32
Készenléti szolgálat	41	
Utcai szociális munka	15	21
Szociális diagnózis	92	72
Családkonzultáció	49	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).

Négy-öt hetente tartunk **közös teamet** a két szakmai egység (ami a családsegítők, esetmenedzserek, óvodaiskolai 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 esetmenedzserei közvetlen és folyamatos munkakapcsolatban vannak a **gyámhatóság** munkatársaival. 2023 év végétől jellemző, hogy a gyámhatóság munkatársai és az esetmenedzserek közös családlátogatásokon vesznek részt. Velük minden évben sor kerül szakmaközi megbeszélésre általános és aktuális kérdésekben. Esetmegbeszéléseink rendszeres meghívottjai a gyámhivatal munkatársai.

Budapest Főváros Kormányhivatala Igazságügyi Főosztály, Fiatalkorú Bűnelkövetők Pártfogó Felügyelői Osztálya részéről a 2023-as évben Stefánka Andrea pártfogó felügyelővel esetmenedzsereink több esetben is együttműködtek.

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

II. CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT

A Család és Gyermekjóléti Szolgálat minden XVI. kerületben élő egyén, család, közösség számára nyitott, szolgáltatásai állampolgári jogon, **önkéntes alapon** vehetők igénybe, illetve veszélyeztetett gyermekekkel kapcsolatos jelzésekre **kötelező** a kapcsolatfelvétel az érintett gyermekekkel, családokkal. Az alapellátás keretében segítséget nyújtunk szociális, mentálhigiénés, életvezetési, foglalkoztatási, lakhatási ügyekben, és hozzánk tartozik a gyermekjóléti alapellátás is. Az ügyfelek számára minden program, szolgáltatás, klub, csoport ingyenesen vehető igénybe.

Család- és Gyermekjóléti Szolgálat munkatársai egységes szakmai irányelvek mentén látják el a gyermekjóléthez illetve, a családsegítéshez kapcsolódó segítő tevékenységét.

Szoros az együttműködés a Család- és Gyermekjóléti Központ szakmai egységének esetmenedzsereivel, ők szakmai segítséget, konzultációs lehetőséget adnak amennyiben hatósági intézkedés is szükségessé válik.

1. A szolgálatnál megjelent személyek, családok jellemzői

A Családsegítő Szolgálat feladata a családok komplex segítése. A Szolgálat segítségét az ügyfelek minden kötöttség nélkül, az ügyeleti rend figyelembevételével vehetik igénybe. A segítő tevékenység sikere érdekében az ügyfelek önkéntes együttműködése szükséges.

A Szolgálat a gyermekjóléti alapellátó tevékenysége mellett, működteti az észlelő- és jelzőrendszert. A jelzőrendszeri tagok jelzései révén kíséri figyelemmel a lakosság szociális, mentálhigiénés, anyagi helyzetét.

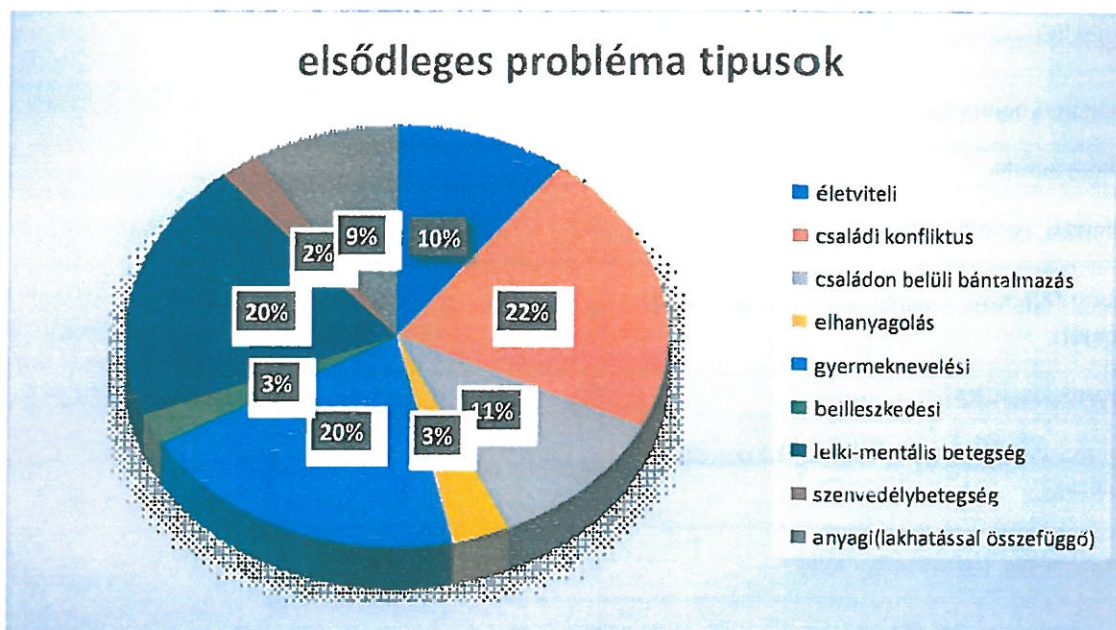
2023-ban 1101 ügyféllel (halmozott adat /650 családdal) kerültek kapcsolatba a családsegítő kollégák. Ebből az új kliensek száma 651 fő, amelyben 368 család érintett. Megállapodás alapján (nem halmozott adat) 216 családdal dolgoztak együtt a családsegítő kollégák, ami 394 főt érintett. Ez az elmúlt évek igénybevételével gyakorlatilag megegyezik.

A 2023-ban gondozási terv alapján ellátott kliensek elsődleges probléma szerinti eloszlása (nem halmozott adat), az alábbi táblázatban látható:

Probléma megnevezése	Kliensek száma
Életviteli	21
Családi-kapcsolati konfliktus	45
Családon belüli bántalmazás	23
Elhanyagolás	7
oktatási, nevelési elhanyagolás	2
ebből: felnőttre vonatkozóan (családi, intézményi)	5
Gyermeknevelési	41
Gyermekintézménybe való beilleszkedési nehézség	5
Magatartás, teljesítmény zavar	2
fogyatékoság, retardáció	1
Lelki-mentális, pszichiátriai betegség	41
Szenvedélybetegség	5
Egészségi probléma, egészségkárosodás következménye	3
Foglalkoztatással kapcsolatos	1
Anyagi (megélhetési, lakhatással összefüggő)	18
Ügyintézési	3
Információkérés	
Egyéb	
Családok száma összesen:	216
Szolgáltatást igénybe vevő személyek száma összesen	394

Forrás: Napraforgó Központ KSH statisztika saját táblázat A szolgáltatást együttműködési megállapodás alapján igénybe vevő családok száma a probléma fő oka szerint

A 2023-ban az együttműködési megállapodással Szolgálatunknál együttműködés alapján gondozott esetekre vonatkozó főbb problémák egymáshoz viszonyított megoszlása az alábbi ábrán látható:



Forrás: Napraforgó Központ KSH statisztika a jelzőrendszeri tagok jelzései alapján a probléma típusok százalékos eloszlása

A **családi-kapcsolati problémákkal** küzdők aránya lett a legmagasabb, ami szinte azonos a tavalyi tendenciával. Jelentős részben ez a több évig tartó, erős konfliktusokkal terhelt válási procedúrákra vezethető vissza, ahol mind a szülők, mind a gyermekek szenvednek a kialakult helyzettől.

2023-ben – statisztikánk szerint – minimálisan csökkent az intézményünkönél megforduló, az **elsődlegesen anyagi nehézséggel** küzdő családok aránya.

A **családon belüli bántalmazás** miatt látókörünkbe került ügyfelek száma az elmúlt években kismértékben ugyan, de nőtt.

Az elmúlt évek tendenciája az idei évben is folytatódott, klienseink között a **lelki-mentális, pszichiátriai** betegség következtében hozzánk kerültek száma a duplájára nőtt, ezért kiemelt figyelmet fordítunk erre a problémakörre a 2024-es évben.

A **gyermeknevelési problémák** vezető helyet foglaltak el ügyfeleink életében a 2023-as év statisztikája szerint **duplájára emelkedett**, valamint nőtt, a magatartási zavarral hozzánk kerülő kliensek száma is.

CSALÁDI ÖSSZETÉTEL (családok száma)

Egyedül élő	18
Házastársi, élettársi kapcs.élők, gyerek nélkül	3
Házastársi, élettársi kapcs. élők, 1-2 gyerekkel	77
Házastársi, élettársi kapcs.élők, 3 vagy több gyerekkel	28
Egy szülő 1-2 gyerekkel	66
Egy szülő 3 vagy több gyerekkel	14
Egyéb	10
Összesen:	216

Forrás: Napraforgó Központ KSH statisztika A szolgáltatást együttműködési megállapodás alapján igénybe vevő családok száma a család összetétele szerint

Az intézményünknel megfordult egyedülállóak aránya némileg csökkent, valamint a házastársi, élettársi kapcsolatban élő, gyermek nélküliek száma is. A tavalyi évhez képest harmadával csökkent az egyszülős 1 vagy több gyermeket nevelő családok száma. Legnagyobb arányban idén is a házastársi(élettársi) kapcsolatban 1 vagy több gyermekkel együtt élők aránya volt a legnagyobb.

GAZDASÁGI AKTIVITÁS SZERINTI MEGOSZLÁS

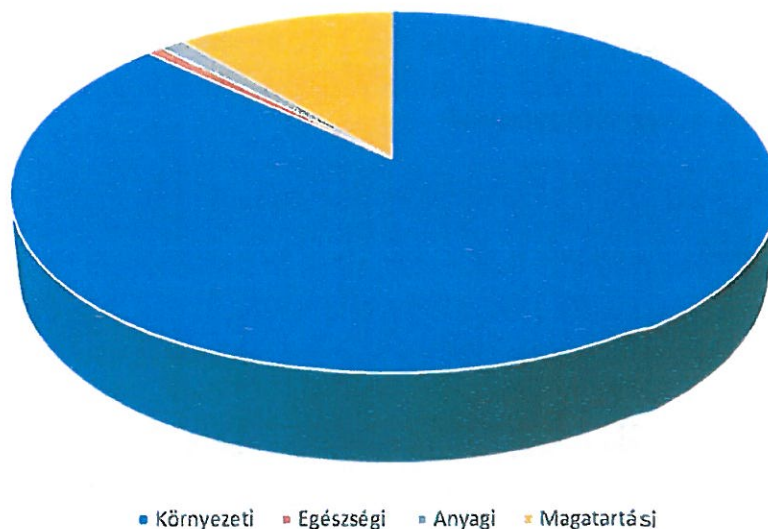
Aktív kereső, foglalkoztatott	168
Munkanélküli	14
Nyugdíjas	14
Gyermek, tanuló	128
Összesen:	394

Forrás: Napraforgó Központ KSH statisztika A szolgáltatást együttműködési megállapodás alapján igénybe vevő személyek gazdasági aktivitás szerinti megoszlása

A gazdasági aktivitás szerinti megoszlás gyakorlatilag a 2022-es év adataival megegyezik.

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.

Veszélyeztetettség fő okai



Forrás Napraforgó Központ KSH statisztika Nyilvántartott veszélyeztetett kiskorúak száma 2023-ban 245 fő

A nyilvántartott veszélyeztetett kiskorúak fő csoportba sorolása segít meghatározni azokat a vezető problémákat mely alapvetően megjelennek a Családsegítő Szolgálat látókörében. A főcsoportok problémái halmozódhatnak, illetve törvényszerűen gyakran össze is kapcsolódnak. A főcsoportok tagozódását és az ahhoz kapcsolódó adatokat a 19.oldalon található diagram részletezi.

A 2022-es évhez viszonyítva látszik a magatartási főcsoportban szereplő gyermekek számának drasztikus csökkenése, mely azt feltételezi, hogy a probléma ugyan nem szűnt meg, hanem már nem vezető okként szerepel. A hangsúly áttevődött a környezeti főcsoportban megjelenő családi konfliktusok, illetve lelki-mentális pszichiátriai betegségek alcsoportjaira.

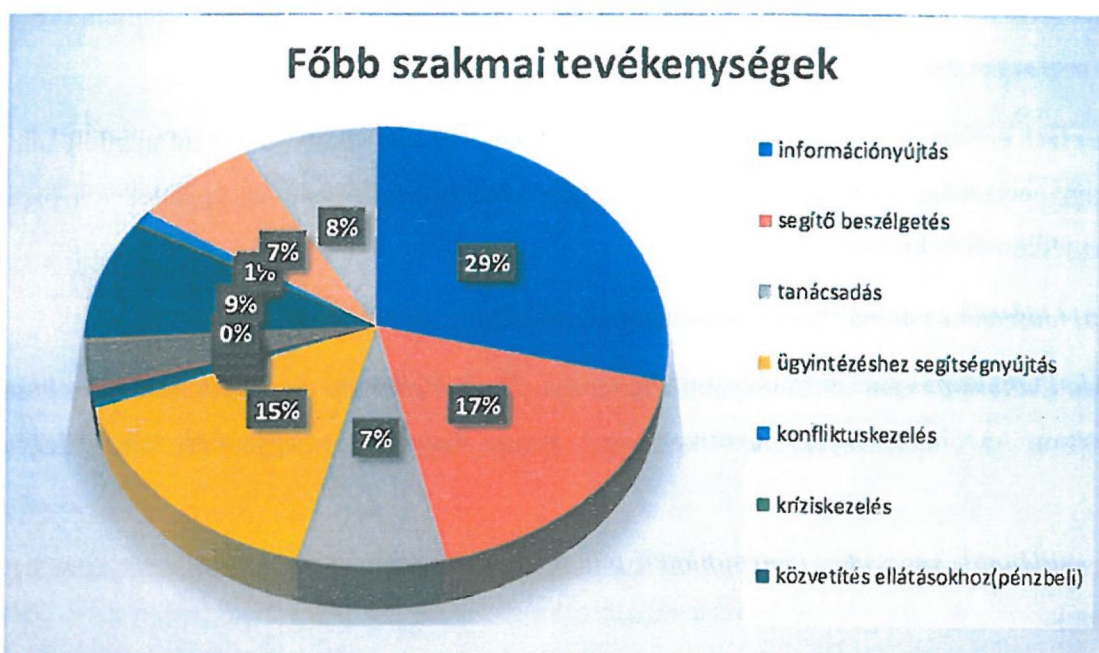
2. A Család-és Gyermejkölési Szolgálat tevékenysége a 2023. évben

2.1. Szakmai tevékenységek adatai

A családsegítési munkafolyamat során egy kliens esetében gyakran összetett problémával foglalkozunk. Jellemző kliensút a problémák halmozódása, fokozódása.

A *segítő beszélgetés* az egyik fő eszköze a szociális segítő tevékenységnek. A segítő folyamat során, a család és a probléma alaposabb feltárásának érdekében, *családlátogatások* és segítő beszélgetések során igyekszünk feltérképezni a családok erőforrásait. A Szolgáltatnál történő személyes találkozások alkalmával családsegítőink, különböző *hivatalos ügyek intézésében, beadványok, meghatalmazások, hivatalos levelek megfogalmazásában* is segítik a hozzánk forduló klienseket. Kollégáink egész évben montírozzák a rászoruló kliensek igényeit és koordinálják a felajánlott *adományok közvetítését* számukra.

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



Forrás: Napraforgó Központ KSH statisztika A Szolgálat szakmai tevékenységeinek megoszlása 2023-ban (halmozott adat)

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

- XVI. ker. Önkormányzat / Szociális és Szociális Intézményi Iroda/,
- 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, Gyermekétkeztetési Alapítvány /,

2.2. Adománykövetítés

2023-ban **416 alkalommal** osztottunk ruhát az intézményünk mögött található raktárhelyiségünkben. A kerületi lakosok nagy számban igénylik ezt a támogatási formát (128 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 felajánlása esetén, tárolásra sajnos nincs módunk ezek esetében, ezért csak a közvetítésben tudunk segíteni.

2023-ban **78 esetben** volt lehetőségünk a nagyon rászoruló helyzetben lévő klienseink számára (46 fő) **krízis élelmiszer csomagot** adni.

A **Vöröskereszt** kerületi szervezete *10 alkalommal összesen 122 élelmiszer csomagot* ajánlott fel, amely a szűkös anyagi helyzetben lévőknek jelentett aktuálisan komoly segítséget. Az ügyfelek a Központ és a Szolgálat ügyfélköréből kerültek ki.

A karácsonyi időszak az adományozás különleges ideje intézményünkben is.

A **16. kerületi Önkormányzat**, intézményünk fenntartója, **75 db élelmiszer csomagot** küldött intézményünknek szétosztásra. Az önkormányzat gesztusa hosszú évekre visszanyúló hagyomány kerületünkben karácsonykor.

Közel, **50 családnak vagy idős kliensünknek** tudtunk olyan meglepetést szerezni, amilyenre év közben nincs módunk.

A „**Karácsonyi Történetek**” fantázianevű felhívásunkra a kerület lakosságának jóvoltából *minden történetben megfogalmazott* kívánság teljesült.

Magyarországi Vietnámi Családok Egyesülete 2 tablettel, 1 mobiltelefonnal, 1 rollelrel, irodaszékkal, páramentesítő készülékkel és élelmiszercsomagokkal támogatta családjainkat összesen 500.000.-forint értékben. Szatmáry Kristóf képviselő úr 3 nagycsaládosnak juttatott gazdag, 50 000 forint értékű élelmiszercsomagot az ünnepek előtt.

Abonyi János, Csizmazia Ferenc és Vajda Zoltán képviselő urak 5 családnak ajándékoztak tartós élelmiszercsomagot.

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, 3 ügyfelünk érdekében adtunk be pályázatot a HÁLÓZAT - Budapesti Díjfizetőkért és Díjhátralékosokért Alapítványnak, amely révén az érintettek víz, csatorna, szemétdíj, lakbér számlákon összesen **557.951 forint** jóváírandó támogatási lehetőséget nyertek a vállalt saját rész (530.209 Ft) kifizetésének függvényében.

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

2023-ban rezsihátralékot csökkentő rendkívüli települési támogatásra beadott kérelmeinknél 22 fő részesült támogatásban, 1 fő krízis támogatás formájában kapott segítséget. 1 fő két alkalommal is részesült támogatásban.

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

2023.év	Ön-rész	RTT összege
Áram	0	393.162 Ft
Gáz	0	1.422.833 Ft
Díjbeszedő	0	905.496 Ft
Vagyonhasznosítás	0	78 991 Ft
Társasház Lakásszövetkezet	0	220.000 Ft
Összesen:	0	2.941.491 Ft

Hátralék kezelési tevékenység 2023-ban

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 jelentkezhetnek, amihez biztosítottuk a telefonálás lehetőségét, önéletrajzírásban 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.

Együttműködésünk évek óta folyamatos a zuglói **Állás-les Munkaközvetítő Irodával**, így rajtuk keresztül is ki tudjuk közvetíteni az ügyfeleinket.

2.5. Hajléktalanok ellátása

A Vöröskereszt az Önkormányzattal kötött szerződés alapján utcai szociális gondozó szolgálatot működtet a kerületben, a hajléktalanokkal való törődés speciálisan az ő feladatuk.

2.6. Távoltartás készenléti szolgálat működtetése

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

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

2.7. Kertvárosi Családi Szállító Szolgálat

A szolgáltatás célja, hogy a kerületben élő családoknak megkönnyítse a különböző szolgáltatásokhoz való hozzáférést, és így hozzájáruljon a családok életminőségének javításához. A szállítások egy 7 üléses Nissan NV 200-as autóval történnek. A 2023-as év a Szállító Szolgálat autójának balesetével kezdődött sajnos, ami az autó jelentős károsodásához vezetett, azonban nagy örömünkre személyi sérülés nem történt. Így azonban az autó javítása miatt a szolgáltatás szünetelt 2023. január 24- től 2023. május 17-ig.

A szolgáltatást 2023-ban **37 kliens (22 család)** vette igénybe **791 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, kiemelt igény, hogy a gyerekek a számukra kijelölt speciális oktatási intézménybe juthassanak el, illetve kerületi óvoda részéről is felmerült igény a fejlesztések megszervezésében, ahol a fejlesztés másik intézményben zajlik és a napközbeni utaztatása a gyermekeknek körülményes.

2.8. 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 tár-

sadalmi vagy életkori csoportokra (idősek, kamaszok, kisgyermekes családok, fogyatékkal vagy krónikus betegséggel élők).

Célzottan próbáljuk elérni a valamilyen szempontból veszélyeztetett gyermekeket.

Prevenációs kínálatunk különlegessége, hogy mint intézményünk minden szolgáltatása, ezek is ingyenesen elérhetőek, jelentős értékhez juttatva így kerületünk lakosait.

Szünidei Napraforgós Napok

Sok éves hagyományunknak híven 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 2023-as évben a tábor programját gazdagították a rendőrség, mentősök és tűzoltók interaktív foglalkozásai, járt nálunk terápiás kutya, a Fair Play Event Kft. különleges udvari játékaival, a gyermekeket moziba vittük, meglátogattuk velük a VR Vidámparkot és a Minipoliszt is.

A tábor 5 napon keresztül tartott, minden nap 31 gyermeket fogadtunk.

Kamasztábor

A Napraforgós Napok második hetében a kamaszoknak szervezünk programokat. Tapasztalatunk szerint a középiskolai korosztály is igényelné még a szervezett nyári programokat, de saját korosztályával. Így 2023-ban is a 12-17 évesek külön, nekik szervezett héten voltak együtt. Megtartva a tavalyi helyszínt, 2023-ban is a kezdő budapesti nap után Diósjenőre utaztak a kamaszok, munkatársaink kíséretében. 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

Évek óta részt veszünk a Fővárosi Állat- és Növénykert díjmentes táborában, ahová család- és gyermekjóléti központok küldhetnek az intézménnyel kapcsolatban álló gyermekeket 5 napos táborukba.

A napközis táborba jelentkező gyermekek hétfőtől péntekig részesei lehetnek 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 elhiva-

tott pedagógusok vagy pedagógushallgatók vezették, munkatársaink minden programon kísérték a kerületi gyermekeket. A táborozóknak tízórait, meleg ebédet és uzsonnát biztosítottak.

A tábor 5 napig tartott, 17 kerületi gyermeket tudtunk eljuttatni és kísérni.

Munkatársak gyermekeinek rendezett tábor: „Zenélő ecsetek”

4 évvel ezelőtt fogalmazódott meg az igény, hogy mivel magunkat családbarát intézménynek tartjuk, a munkatársak gyermekeinek is szervezzünk tábort. Azóta minden évben valamilyen tematika mentén rendezzük meg ezt a tábort. 2022-ben a társadalmi felelősségvállalás volt a téma, ott tapasztaltuk meg azt, hogy a gyerekek, a vegyes életkor ellenére (4-15 évesek) mennyire nyitottak ilyen témákra és azt valljuk, fontos, hogy a gyermeki lényük részeként még meglévő érzékenységüket erősítsük, hogy tudatos, felelősségteljes, szolidáris felnőttekké válhassanak. Idén szinte már természetes volt, hogy "ne csak magunkra gondoljunk", hanem tegyünk is együtt valamit, bármilyen apró is, a társadalomért. 2023-as téma a zene és festés lett. A zene, mint játék, közösségi élmény, kifejezési eszköz. Ezért adományként ajánlottuk fel a Bethesda Gyermekkórháznak, Jónás Anna művészeti vezető ötlete alapján, a gyerekek által készített óriásfestményt, hogy azok a kortársak, akik bent vannak a kórházban, legalább percekre kizökkenhessenek egy másik világba.

A táborban segítőként két közösségi szolgálatot teljesítő középiskolás is részt vett. Voltunk a Zene Házában, kézműveskedtünk, hangterápiás bemutató foglalkozáson vettünk részt, közösséget építettünk a dunakeszi szabadstrandon, de volt Gomoku verseny, számháború, palacsintázás és záró közös főzés is.

A tábor 5 napján 18 gyermek felügyeletét biztosítottuk és kínáltunk számukra tartalmas programokat, míg a szüleik munkájukat végezheték.

Természet hangjai tábor

A Napraforgó Központ először rendezett sajátos nevelési igényű gyermekek számára tábort. Mivel iskolai szociális segítőnk jelen van a Göllesz Viktor Óvoda, Általános Iskola és Egységes Gyógypedagógiai Módszertani Intézményben, igen jó munkakapcsolatot kialakítva az ottani pedagógusokkal és gyermekekkel, kivitelezhetőnek tűnt egy ilyen tábor. Június utolsó hetében rendeztük meg a Természet hangjai néven a tábort, 9 gyermek részvételével. Az 5 nap alatt volt rengeteg kirándulás, figyelve a természet hangjait és ismerkedéssel az erdőben élő állatokkal, nemezelés, festés, közös zászló készítés, minden napos közös zenélés. A tábor zárásaként a szülők is megnézheték a héten készült képekből készült videó montázst, az elkészült műveket és meghallgatták a gyermekek által megtanult dalt. Egy nagyon kedves és jól működő kis közösség alakult ki.

Erzsébet tábor

Öt napos táborban, 8 sajátos nevelési igényű gyermekkel kezdtük meg a nyaralást Zánkán, az Erzsébet táborban. A gyermekek felső tagozatos diákok voltak. Célul tűztük ki az egyéni személyiségfejlesztést, az osztály és az iskolai közösség kohéziójának erősítését, amire a tábor programjai megfelelő kereteket adtak. A tábori programokon kívül ezt a folyamatot a szociális munka eszközeivel, saját témáinkkal egészítettük ki. A gyermekek nagyon jól érezték magukat, és így, a megkezdett folyamatot az iskolai kereteken belül, kétheti rendszerességgel ismétlődő klubfoglalkozásokon mélyítjük. Idén nyáron ismét pályázunk, bízva abban, hogy a megkezdett folyamatot ugyanezzel a kis csapattal tovább vihetjük.

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 területben élő, demenciával élő hozzátartozót ápoló emberek életét könnyítse. Mivel a demenciával élők napközbeni felügyelete területünkben még nem megoldott probléma, ez az ápoló, felügyelő családtagra ró nagy terheket: nem jut el orvoshoz, műtétre, vagy csak ügyet intézni, fodráshoz, bankba stb. A hozzátartozói klubba sem tudnak emiatt időnként eljönni. Nagy segítség lenne **egy demens nappali ellátás létrehozása, mely biztosítani tudná a demens betegek fejlesztését, szinten tartását illetve a hozzátartozók szabadidejét, regenerálódását. Ez a szolgáltatás hiányzik területünkben**, a hozzátartozók keresik ebben a kapcsolatot az önkormányzattal.

A csoport Alzheimer kórban szenvedők házas társaiból, vagy gyermekeikből áll.

Ebben az évben újdonság volt a résztvevők számára művészetterápiás foglalkozások megszervezése. A 2023-as évben **8 csoportfoglalkozás volt 27 résztvevővel** (halmozatlan adat 10 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. Hagyomány egy-egy külső szakértő meghívása a kis-

gyermekkor kérdéseinek megbeszélésre. Szendrei-Kloknicer Anna Mária pszichológus visszajáró vendége a klubnak.

A klub az elmúlt évben **32 klubfoglalkozást** tartott, összesen 254 résztvevővel (halmozatlan adat 36 kliens).

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 újra tervezést, ugyanakkor jelentős kiegészítése a családsegítésnek.

A 2023-as évben **19 csoportfoglalkozást** tartottak munkatársaink 141 fő forgalmi adattal. Ez **20 kamasz** klubtagot jelent (halmozatlan adat).

Társasjáték klub

Ez a klub is illeszkedik annak a sorába, hogy intézményünkben olyan tartalmas szabadidős foglalkozásokat kínálunk, melynek során biztonságos környezetben, gyermekvédelmi szakemberek vezetésével találkozhatnak a gyerekek. Ez a klub a 9-12 éves gyerekeknek kínál találkozási lehetőséget és jó programokat.

Év végéig **17 klubfoglalkozás** volt összesen 60 résztvevővel. Ez **13 gyermek** klubtagot jelentett.

Lámpás klub

A Vakok és Gyengénlátók Közép-Magyarországi Regionális Egyesületének közösségi civil szervezőjének megkeresése nyomán intézményünk 2023-ban is helyet biztosított a „**Lámpás Klub**” - a XVI. kerületben élő érintetteknek szervezett foglalkozásnak. Múlt évben **11 alkalommal** került megrendezésre 7- 9 fő jelenlétével.

Interaktív programsorozat kamaszkorról szülőknek

2022-ben kezdődött, 2023-ban zárult interaktív programsorozatunk a kamaszokról, melyet kifejezetten ilyen korosztályú gyermeket nevelő szülőknek rendeztünk. Három alkalmas programsorozatunk első alkalmán Kamasz-kórkép címmel Dr. Madarassy-Szücs Anna gyermek-és ifjúságpszichiáter tartott előadást. A második alkalommal Takács Péter klinikai szakpszichológus 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 **három alkalmán** összes résztvevők száma 30 fő volt (halmozatlan adat 19 ügyfél).

2.9. Átmeneti gondozás

A krízisellátás eszközei között kiugró jelentőségű az átmeneti gondozást nyújtó otthonok megléte. Kerületünk ellátási szerződés formájában tesz eleget jogszabályi kötelezettségének. Sokat jelent az önkormányzat támogató hozzáállása a helyek kihasználása tekintetében.

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.

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” Gyermek Átmeneti Otthona

A 4. kerületi Aranyhíd Gyermek Átmeneti Otthonával van a 16. kerületi önkormányzatnak ellátási szerződése, oda küldhetjük az időszakos szülői felügyelet nélkül maradt, vagy teljes ellátásra, bentlakásra szoruló, de jó eséllyel visszagondozható gyermekeket ideiglenes elhelyezésre. 2023-ban **5 kerületi gyermeket** érintett az elhelyezés ebből 3-6 éves volt 1 gyermek, 6-10 éves 2 gyermek, 10-14 éves volt 1 gyermek. Nemek szerinti elosztásban az 5 gyermekből 4 fiú és egy lány vette igénybe a szolgáltatást. Ebből egy testvérpár rendszeres oktatási intézménybe szállítását Szolgálatunk vállalta, tekintettel arra, hogy a szülők önerőből nem tudják biztosítani gyermekeik iskolába juttatást. A 2022-2023-as tanévben heti rendszerességgel a Kertvárosi Szállító Szolgálat biztosította a család számára a szolgáltatást.

Az önkormányzat minden alkalommal támogatta a létszám feletti, de kríziselhelyezésre szoruló gyerekek befogadását.

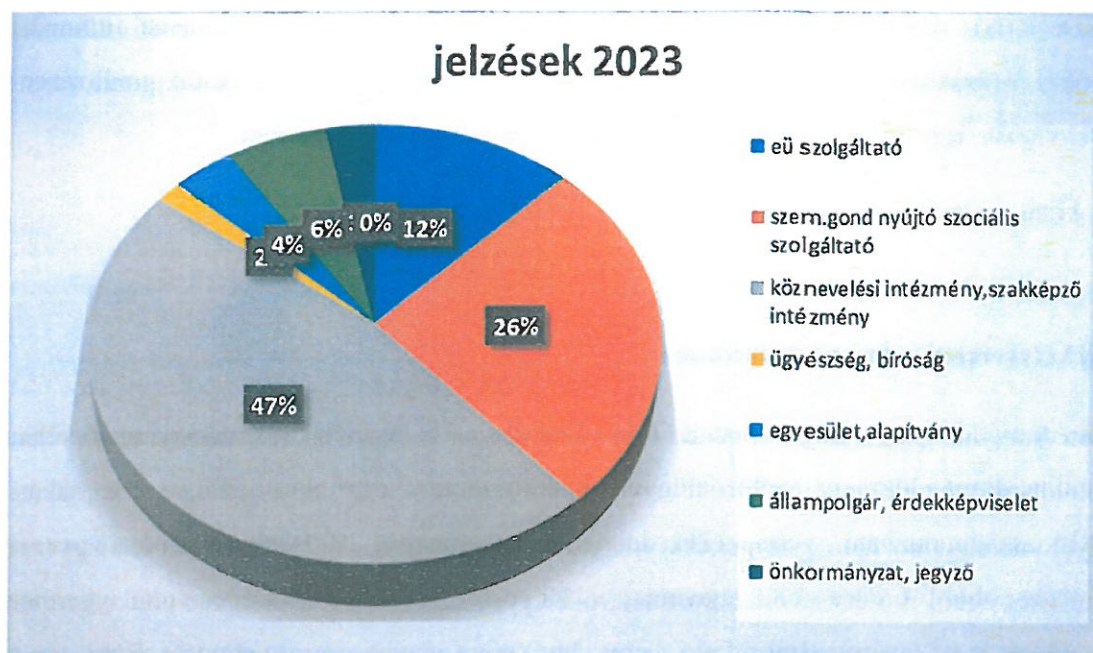
Idősek Átmeneti Otthona

A IV. kerületi Őszi Fény Integrált Gondozási Központtal van XVI.. kerületi önkormányzatnak ellátási szerződése. Közreműködésünkkel 1 idős hölgy nyert elhelyezést átmeneti időszakra.

2.10. 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 150 volt, melyben a jelzéssel érintettek száma 145 fő (nem halmozott adat).**



Forrás: Napraforgó Központ KSH statisztika 2023-as évben a Szolgálathoz érkezett jelzések (halmozott adat)

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat intézményegységéhez a 2023-es évben 150 jelzés érkezett.

A köznevelési intézmények láttak el minket a legtöbb jelzéssel, 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, legtöbbször esetátadás keretében kerül hozzánk egy korábban máshol gondozott család, akik a kerületbe költöztek. Az egészségügyi szolgáltatók közül a védőnők 5, kórházi szociális munkás 10 esetben jelzett. Lecsökkent a járási hivatal gyámhivatalából érkező, főleg a felnőtt korosztályt érintő jelzések száma.

A jelzőrendszer tagjainak találkozási pontjai

Szakmaközi megbeszélések

2023-ban a szakmaközi megbeszélések egyik célja, hogy külön-külön szakmai egységeként keressék fel a jelzőrendszer tagjait. Ezzel a kezdeményezéssel azt szertették volna a szakemberek elérni, hogy a jelzőrendszer tagjai számára speciálisan, a felmerülő egyedi igényekre tudjanak reagálni közvetlenül reagálni.

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.

Tematikus szakmaközi megbeszélések szervezése történt 7 alkalommal, egy alkalom magában foglalt több jelzőrendszeri szervet. Ezeknek a beszélgetéseknek a célja nem egy konkrét ügy kezelése, hanem előre meghatározott témakörben, aktuális kérdés, vagy kérdéskör több szempontú feldolgozása. A megbeszélések témája:

1-3. alkalom: ADHD szakmaközi műhely, amely 3 alkalmat foglalt magába és a Bethesda kórház közreműködésével valósítottuk meg óvodapedagógusoknak és a 6-18 éves korosztályt nevelő általános és -középiskolai pedagógusoknak

4. alkalom: Interkulturális ismeretek átadása, meghívott előadókkal a kerületünkben tanuló Vietnámi és Kínai diákokat érintő nevelési és gyermekvédelmi sajátosságokkal. Meghívottaink a kerületi általános iskolák pedagógusai voltak.

5. alkalom: „Út a korai fejlesztésig” címmel a pedagógiai szakszolgálat munkatársaival bölcsődei dolgozóknak szerveztünk tematikus ismeretterjesztő előadást.

6. alkalom: Az abúzus/bántalmazás témakörében a gyámügyi előadóknak és a rendőrség képviselőinek szerveztünk egyeztető és információs fórumot.

Éves Szakmai Tanácskozás

A 2023-as év jelzőrendszeri működéséről szóló **éves szakmai tanácskozás** 2024. február 29-én került megrendezésre 92 fő részvételével. Az éves tanácskozás megrendezése a Szolgálat szakmai egységének feladata, de egész intézményünk részt vesz az előkészítésben és lebonyolításban.

A helyszín a János utcai Szentmihályi Kulturális Központ volt.

Minden évben keressük azt a témát, ami a legaktuálisabb, ami tapasztalatunk és a hozzánk befutó gyermekvédelmi jelzések alapján olyan terület, amivel leginkább küzdenek a kerületi intézmények.

Mivel 2023-ban kerületünkben – sajtónyilvánosságot is kapott - kortárs bántalmazások történtek, ezért a tanácskozást Bullying, cyberbullying címmel rendeztük meg és fő előadónak Topa Zoltán alezredest, a Belügyminisztérium Bűnmegelőzési Tanácsának főreferensét hívtuk meg.

Az éves tanácskozást Kovács Péter polgármester úr nyitotta meg. Berecz Ilona a Szolgálat szakmai vezetője összefoglalta a jelzőrendszeri intézményektől kapott beszámolókat. Az előemzés a beszámolóhoz csatolt intézkedési tervben olvasható.

Ezután négy különböző szakmai műhelyben, már interaktívabb formában beszélgettek a résztvevők, ugyancsak a téma meghívott, külső szakértőivel, illetve a Központ pszichológusainak és az iskolai-óvodai szociális segítőknek a bevonásával.

Az első műhelyben Topa Zoltán bemutatta, milyen módszerekkel dolgozik a Cyberbullying témával osztálytermi környezetben.

A második műhelyt a Napraforgó Központ pszichológus munkacsoportja vezette „Kire ütött?” címmel. A bullying családi gyökereit dolgozták fel interaktív módszerekkel.

A harmadik műhelymunkát intézményünk óvodai és iskolai szociális segítői vezették „Ki mit tehet” címmel. A különböző területről érkező szakemberekkel dolgozták fel Word Café módszerrel a jó gyakorlatokat.

A negyedik műhelyben a kerületi rendőrkapitányság szakembereivel és Horváth Szabolcs kapitányság vezetővel r. alezredesttel beszélhették meg a bullying hatósági útját az érdeklődők, továbbá bemutatták a rendőrség bullying/cyberbullying iskolákba vitt prevenció óráit.

A résztvevők fogalmazták meg, hogy inspiráló, szakmailag magas színvonalú, jól megszervezett programon vettek részt.

Esetmegbeszélések, esetkonferenciák

2023-ban 19 esetkonferencia és 26 esetmegbeszélés volt intézményünkben a Szolgálat szakmai egység szervezésében. 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

Intézményünk működésében sokat jelent, hogy a fenntartó a normatívnál túl jelentős mértékben támogatja munkánkat.

A szociális és gyermekvédelmi ágazatot évek óta súlyos fluktuáció terheli, ez alól a mi intézményünk sem kivétel sajnos. A 2023-as évben 10 belépés és 3 kilépés történt. A 2023-as évet kiemelkedően sok üres állással indítottuk, év végére sikerült az állásokat feltöltenünk.

Vezetők terén jelentős változások éve volt 2023.

Matolcsi Ildikó 5,5 éven keresztül látta el a Szolgálat szakmai vezetését, sajnos azonban 2023 augusztusában elbúcsúzott az intézménytől. Kívülről érkezett új szakmai vezetőnek Berecz Ilona.

A Központ szakmai vezetője 5 éven át Simon Gábor volt, ő februárban adta át a helyét Deleáné Varga Anitának, intézményünk régi munkatársának, aki eddig esetmenedzserként dolgozott, Simon Gábor intézményünk munkatársa maradt, erősítve továbbra is az esetmenedzseri csapatot.

Az átállás mindkét szakmai egységben zökkenőmentesen sikerült.

A tanácsadói csapatban fél állással bővült a pszichológus munkacsoport, így összesen 2,5 munkakörben dolgoznak pszichológus tanácsadók, ezt egészítjük ki heti 5 órában megbízásos munkaviszony keretében klinikai szakpszichológusi segítséggel. A jelentősen megnőtt várólista kialakulására reagáltunk a munkacsoportok közötti átcsoportosítással, azonban elvonható munkaerő valójában egyik munkacsoportnál sincsen.

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 közötti nagy különbségeknek a fenntartó által adott keresetkiegészítések területén. Ezért is nagy **kiemelkedő jelentőségű, hogy a fenntartó részéről intézményünk munkatársai esetében a keresetkiegészítések rendezése megkezdődött.**

Az intézményben dolgozók létszáma 2023. december 31-én:

- o 1 fő intézményvezető
- o 2 fő szakmai vezető (egyikük esetmenedzser/tanácsadó, másik családsegítő)
- o 4 fő esetmenedzser/tanácsadó
- o 1 fő szociális diagnózis készítő esetmenedzser
- o 2,5 fő pszichológus tanácsadó (három félállású munkatárs és 1 teljes állású)
- o 10 fő családsegítő
- o 10 fő óvodai/iskolai szociális segítő
- o 1 gépkocsivezető (Kertvárosi Családi Szállító Szolgálat)
- o 4 fő szociális asszisztens
- o 0,5 fő recepció
- o 0,75 fő ruharaktáros/recepció

- o 1 fő gazdasági ügyintéző
- o 1 fő takarító/kézbesítő
- o heti 4-5 órában megbízásos szerződéssel klinikai szakpszichológus, jogász és fejlesztő pedagógus

Betöltetlen állásunk ugyanebben az időpontban 3 volt.

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 eszmene-dzser/tanácsadó és 13 óvodai és iskolai szociális segítő. Ettől intézményünk szakmai létszáma jelentősen elmarad: *7 családsegítő, 1,5 eszmene-dzser/tanácsadó és 3 fő óvodai és iskolai szociális segítő hiányzik a jogszabályi normához viszonyítva.*

Azonban a Napraforgó Központ épülete határt szab a létszámbővítésnek, már most is zsúfoltak az irodák és a kliens fogadó helységek kapacitása szűkös.

Az óvodai és iskolai szociális segítőink külön telephelyen dolgoznak a székhely befogadóképességének határai miatt.

Az óvodai és iskolai szociális segítőik telephelyének megvannak a jelentős általános problémái, leginkább az eltérő munkarendből következően. Az iskolai szünidőkben az iskolák bezárnak, az óvodai és iskolai szociális segítőik pedig egész évben dolgoznak, szabadságuk jóval kevesebb a pedagógusokénál. Így amikor a telephelyként szolgáló Centenárium Általános Iskola nincs nyitva, az óvodai és iskolai szociális segítőik a Napraforgó Központ székhelyén próbálnak elférni, ami természetesen nem lehetséges (pl. a konyhában adminisztrálnak), hiszen éppen ezért kaptuk számukra új telephelyet, mert a székhelyen nem biztosítható számukra megfelelő munkaállomás. Bár egy állandóan mozgó munkacsoportról van szó, akik idejük legnagyobb részét az ellátott intézményekben töltik, mégis fontos számukra egy központi iroda helység, ahol pl. a csoportmunkában használt eszközeiket tárolják és döntően a csütörtöki team napjukat is töltik.

Másik nehézség, hogy 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 5,5 év tapasztalatai, mely a szolgáltatás beindulása óta eltelt, megerősítette, hogy a szolgáltatás jellege miatt nem szerencsés az iskolai telephely, illetve **hatékonyabb lenne a munka, ha az óvodai és iskolai szociális segítőik irodája a többi szakmai egységgel egy épületben lenne.** Ugyan munkájukból következően irodai tartózkodásuk kevés, hiszen az intézményekben vannak munkaidejük döntő részében, mégis rendkívül fontos információs és hídszerepet töltenek be a családsegítők és eszmene-dzserek és a kerületi oktatási intézmények között az érintett gyermekek vonatkozásában, mely szerepet külön telephelyről jóval kisebb hatékonysággal lehet betölteni.

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 segítőik egy épületbe kerülhessenek a székhelyen dolgozókkal, illetve, hogy a jogszabályi létszámnormákat elérhesse a Napraforgó Központ is. A megnövekedett adminisztrációs kötelezettségek miatt kevesebb

a közvetlen segítői munkára fordítható idő, továbbá az esetek mélyülése, a problémák egyre komplexebbé és nehezebben kísérhetővé válása miatt sem igaz mára az, hogy feladatát intézményünk a csökkentett létszámmal is megfelelően ellátja. Ennek jövőbeni javítása elsődleges feladat.

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. 2023-ban Wesley János Lelkészképző Főiskola szociális munka szakáról volt hallgató nálunk **gyakorlaton. Közösségi Szolgálaton** öt fiatal volt intézményünkben, akik a nyári táboroztatásban nagy segítségére voltak kollégáinknak.

2023-ban intézményünkben jelentős **energiatakarékosági beruházások** történtek. Az épület hőszigetelése **36 501 442,-Ft** értékben megtörtént; ez igen jelentős fejlődés, mivel a régen épült és szigetelés nélküli épület energia felhasználása igen kevésbé volt hatékony. **Napelemes rendszer** telepítése is megtörtént **16 895 263,-Ft** értékben. Mindkét beruházás hivatalosan átadásra került a Szivárvány bölcsődének, aki az épület tulajdonosa, ugyanakkor ezek a beruházások a Napraforgó Központ fűtésében és hűtésében is jelentős előrelépésnek számítanak.

Minden évben elvégezzük a szükséges informatikai fejlesztést, csak így tudjuk jelentős számítógépes gépparkunk megfelelő színvonalát tartani. 2023-ban 2 db *asztali gépet* és 2 db *laptopot* vásároltunk a szükséges programokkal együtt **2 275 840,-Ft** értékben.

Alpolgármester Asszony intézményünk működéséhez *1 db minőségi kávéfőzőgépet, 1 elektromos palacsintásütőt* és *1 JBL hangszórót* adományozott összesen **241 496,-Ft** értékben, ezek az eszközök rendezvényeinkhez jelentenek segítséget és a lehetőségeink bővülését és nem utolsósorban a munkatársi közérzetet is jelentősen javítják.

A munkatársak feladatellátáshoz biztosított *mobiltelefonok* közül 5 db -ot tudunk kicserélni, ezek ingyenesen kerültek átadásra az önkormányzattól.

IV. Képzések, Szupervízió

A 2023-as évben minden családsegítő és esetmenedzser/tanácsadó munkatárunknak biztosítottuk a szupervíziót a 15/1998 (IV. NM) rendeletnek megfelelően, mely **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. Célunk a havi egy szupervíziós alkalom biztosítása munkatársainknak.

A bevezetőben leírt, szakmánkban is tapasztalt általános mentális megterhelődése a klienseinknek; a tágabb környezetünkben jelen lévő polikrízisek intézményünk munkatársaira is hatnak, mégis helyt állnak a hozzánk fordulók gondozásában, kísérésében. A szociális és gyermekvédelmi terület olyan emberi történetekkel dolgozik, mely a szakemberek számára is megterhelő. Ezért munkáltatóként mindent meg kell tennünk, amit tehetünk, munkatársaink kiégés prevenciójáért, mentális jól létéért. Ennek egyik hatékony eszköze a szupervízió, melynek elégséges mértékű biztosítása a munkaerő megtartásában is megmutatkozik, hiszen a segítő munka alacsony bérezése és alacsony társadalmi presztízse mellett a felelősségvállalás magas szintje és családok, egyének komplex problémáiban való folyamatos jelenlét igen megterhelő és jelentős oka a magas fluktuációnak. A szupervíziós alkalmak optimális szintjének elérése intézményünk jövőbeni terveihez mindenképpen hozzátartozik.

Elindult az új továbbképzési időszak, mely 2026 július 1-ig tart, s melynek keretében a képzésre kötelezett középfokú végzettségű munkatársaknak 60, míg a diplomásoknak 80 pontot kell a megadott rendszer szerint teljesíteni.


Sajnos az ingyenesen elérhető képzések megszűntek, így intézményünk költségvetésének terhére biztosítjuk továbbra is munkatársaink továbbképzését, ez azonban a jövőben nagyobb anyagi terhet ró ránk. A képzési keretünk minden évben növekszik a fenntartó támogatásának köszönhetően.

A tanulmányi szerződések jó eszköznek bizonyulnak az elmúlt években a fluktuáció mérséklésére.


V. Jövőbeni célok, tervek


- Az intézményi fluktuáció további csökkentése, a munkafeltételek javítása elsősorban a keretkiegészítések emelésével;
- a fenntartóval való egyeztetés a Napraforgó Központ helyhiány problémájáról;
- szakmai létszámunk közelítése a jogszabályban előírtak szerint;
- családterápiás és pszichológiai szolgáltatásunkban csökkenteni a várólistákat;
- az új képzési időszakban a munkatársak folyamatos képzésének koordinálása;
- az intézményi szupervízió mértékének optimalizálása.

Budapest,


Hanuláné Kurdi Ágnes
Napraforgó Család- és
Gyermekjóléti Központ
intézményvezető




Bércz Ilona
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 2024. 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, háziorvosokat 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 5 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,).

Családon belüli konfliktusok – nehezített válások, kapcsolati problémák (ez intézményünkénél is a több éve vezető problématípus, melynek száma az elmúlt években konstans nő)

Gondatlanság, elhanyagolás a családban (testi elhanyagolás minimális estében jelenik meg ugyanakkor érzelmi elhanyagolás, gyermekek egészséghez való jogának megsértése egyre jellemzőbb probléma)

Bántalmazás (családon belül),

Bullying (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. Ugyanakkor a gyermekek gyakran betegen jelennek meg az intézményben

Óvodás-kisiskolás korban figyelemzavar, magatartászavar, impulzivitás, szélsőséges türelmetlenség jellemző egyre gyakrabban a gyerekek viselkedésére

Megnövekedett és kontrolálatlan digitális eszközökkel történő időtöltés

Elemi szociális készségek hiánya. Az óvodás korú gyerekek, az elemi szociális ismeretekkel nem rendelkeznek, önkiszolgáló tevékenységeik gyengék

Internet-függőség kiemelten jellemző a középiskolás korosztályra, melynek veszélyeivel nincsenek tisztába. Egyre gyakrabban megfigyelhető az osztályközösségekben az anonim cyberbullying- internetes zaklatás melynek áldozatai komoly pszichés és mentális megterhelésnek vannak kitéve mely kihat kortárs kapcsolataikra, magatartásukra, tanulmányaikra. Az anonimitás miatt a csoportok és zaklatók azonosítása szinte lehetetlen, így kevés eszköz van az áldozat és a bántalmazó közötti kommunikáció rendezésére

Kriminalizálódás /Deviáns viselkedési formák (garázdaság, kábítószer birtoklás, sikkasztás). Míg az óvodás- kisiskolás korban elsősorban a magatartás és viselkedési zavar során mutatkozik meg a probléma addig a felső tagozatos és középiskolás diákoknál a különböző élvezeti szerek használata snüssz, e-cigi, elfbar, illetve kapudrogok használata erősödik a szakemberek tapasztalata szerint.

Falcolás (önsértő magatartási formák) **Evészavarok** leginkább a kamaszlányok körében előforduló viselkedési forma melynek hátterében komoly szorongási problémák manifesztálódnak, szülőhöz való kötődésre, válások során lojalitáskonfliktusra utal mely a gyermekekben nehezen feloldható konfliktus okoz. Ezeknek a helyzeteknek a megoldására szakember segítségét tudjuk felajánlani Központunknál.

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

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 és szülők száma

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

2. Milyen javaslatok vannak a felmerült problémák megoldására?

A válaszokból a következőket emelném ki:

Nevelési fórum megszervezése (erre volt már példa ADHD konferencia), szakmai segítségnyújtás a pedagógusoknak és gyermekek számára a média hatásiról, digitális veszélyekről, közösségi média felelősségteljes használatáról

A kirekesztés témakörében érzékenyítés a kamaszok körében

A szülők felkészítése a szülői szerepre, szülői szerepek erősítése

Prevenációs előadások szervezése szülők számára

Foglalkozások szervezése a diákoknak a bullying, közösségi média használatáról negatív hatásairól

Több szakmaközi- és eszmegbeszélés a jelzőrendszer tagjaival

A pszichológiai, fejlesztőpedagógiai tanácsadási lehetőségek növelése

Az iskolapszichológus és iskolai szociális segítő több időt töltsön az intézményekben

Védőnőkkel, gyermekorvosokkal, pedagógiai szakszolgálattal gyakoribb tapasztalatsere

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

Több intézmény kiemelte, hogy nagyon jó volt az együttműködés a többi intézménnyel.

Az iskolák leírták a rendőrséggel történő hatékony együttműködésüket. Az S.O.S. Krízis Alapítvány sok támogatást kapott 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, tevékenységük hiánypótló).

Néhányan leírták, hogy gyakoribb, részletesebb visszajelzést szeretne a Napraforgó Központ munkatársaitól, illetve a jelzőrendszer többi tagjától.

4.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
- A pedagógusoknak ismeretterjesztő foglalkozás az ADHD-val kapcsolatban
- Idősellátás terén hiányzik a pszichológiai megsegítése az idős embereknek, nehezen és hosszú idő múltán jutnak segítséghez.

5. 2023-as évben milyen típusú bullyingot tapasztalt az intézményében?

Több oktatási intézmény jelezte felénk, hogy a diákok között egyre gyakoribb a bántalmazás jelensége. Ennek legtöbb formáját tapasztalták már a pedagógusok.

Kiemelték, hogy a cyberbullying egyre gyakoribb jelenség a tanulóknál. Gyakran válnak ilyen jellegű támadások áldozatává a gyerekek. Ennek a jelenségnek a kezelését a hozzá kapcsolódó problémaköröket gyakran nem tudják a kollégáik saját eszközeikkel megoldani ezért fordulnak az intézményekbe delegált iskolai szociális segítőkhez. Vannak intézmények, ahol pszichológus, mentálhigiénikus szakember segíti a pedagógusok munkáját, Ők hatékonyan tudják már a folyamat kezdetén kezelni a bántalmazás bármely formáját. Fontosnak találták a szakemberek, hogy edukálják diákjaikat arra, hogy mi a különbség az ugratás, konfliktus és zaklatás között. Ezeket a határokat a diákok gyakran nem érzik és emiatt válnak óhatatlanul is zaklatóvá.

A 2023-as év jelzőrendszeri működéséről szóló éves szakmai tanácskozás 2024. február 29-én került megrendezésre. Az éves tanácskozás megrendezése a Szolgálat szakmai egységének feladata, de egész intézményünk részt vesz az előkészítésben és lebonyolításban.

Idén - munkatársainkkal együtt - 92 fő vett részt a tanácskozáson.

Az előadás témájának feldolgozására szakmai műhelyeket szervezünk évek óta, 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.

Éves jelzőrendszeri intézkedési terv

1. Az előző évi intézkedési terv célkitűzéseinek megvalósulása

- A szakmaközi megbeszélések megszervezésénél törekedtünk minél több jelzőrendszeri szakember jelenlétére.
- A kerület pedagógusai számára megszervezésre került egy 3 alkalmas sorozat az atipikus gyermekekkel kapcsolatban a Bethesda Gyermekkórház szakembereinek vezetésével
- Több alkalmas tematikus előadás a jelzőrendszeri tagoknak a jelzőrendszerről, jelzőrendszeri szerepekről
- A fogyatékosügyi tanácsadás szélesebb körben való meghirdetése
- A fővárosban működő szakmai fórumokon való aktív részvétel

2. Célkitűzések és vállalások a 2024-as évre

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

- Minél több szakember, tudja, mi a teendője egy veszélyeztetettség gyanúja esetén; mi az, amit jeleznie kell
- Segítsük a jelzőrendszer tagjait, hogy aktívabbak legyenek a jelzőrendszer működésében;
- Interkulturális nehézségek kezelésében segítségnyújtás a különböző területeken működő szakembereknek
- A jelzőrendszeri tagok kommunikációjának, kapcsolódásának támogatása szakmai megbeszélésekkel
- Bullying prevenció az oktatási intézményekben
- Prevenció programok szervezése, csatlakozás az intézmények prevenció programjaihoz
- Szülők iskolája tematikus szülőcsoportok (konfliktuskezelés, szülőiattitűdök erősítése, kamaszokat nevelő szülők eszköztára)
- Tematikus, interaktív érzékenyítő programok szervezése célkorosztályoknak

Család- és Gyermekjóléti Szolgálat szakmai vezetője,
jelzőrendszeri felelős



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

2023. 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.....	10
Tárgyi feltételek.....	10
Személyi feltételek.....	11
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	18

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

2023. 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 működés struktúrájában változás történt 2023-ban: a Szolgálaton belüli két, korábbi – a hagyományos családsegítést végző Családsegítői Csoport és a gyermekjóléti alapellátás feladatait ellátó Gyermekjóléti Csoport – összevonásra került, mivel a gyermekvédelmi esetek túlsúlyba kerülése miatt a feladatellátás ezt tette szükségessé, így már nem különülnek el a szociális és gyermekvédelmi segítségnyújtás feladatai külön munkacsoportokra, és minden családsegítő munkatárs mindkét területen dolgozik.

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 (a továbbiakban: Ávr.) 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 az Ávr. 13. § (1) bekezdése 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 (hatályos: 2024.01.01. napjától)*
2. *érdek-képviselői fórum működésének szabályzata (2021.03.03.)*

II. Gazdasági szabályzatok

1. *számvetési szabályzat (hatályos: 2022.04.01. napjától)*
2. *pénzkezelési szabályzat (hatályos: 2022.04.01. napjától)*
3. *anyaggazdálkodási, leltár és selejtezési szabályzat (hatályos: 2022.04.01. napjától)*
4. *vagyonvédelmi szabályzat (2019.08.06.)*

III. Műszaki ellátási szabályzatok

1. *tűzvédelmi szabályzat (hatályos: 2020.01.22. napjától)*
2. *munkavédelmi szabályzat (hatályos: 2021.12.09. napjától)*
3. *gépjármű használati szabályzat (hatályos: 2023.06.08. napjától)*

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 intézmény „*Iratkezelési szabályzat*”-a és a „*Gépjármű használati szabályzat*”-a aktualizálása esedékes. 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. A használt „Esetnapló” tartalmilag megfelel a közzétett formanyomtatványnak, szerkezete a mindennapi használatot elősegítő formára lett igazítva.

Az NMr. 33. §-a alapján a családból kiemelt gyermek esetében az esetmenedzser a GYVR útján megismerhető helyzetértékelésben teszi javaslatot a gyámhivatal felé a kapcsolattartás formájának és módjának megváltoztatására, ha a szülő vagy a kapcsolattartásra jogosult más személy körülményeiben, életvitelében beállott változás azt indokoltá teszi. A gyermek nevelésbe vételének felülvizsgálata során a család- és gyermekjóléti központ az esetmenedzser helyzetértékelését a GYVR-ben megismerhetővé teszi a gyámhivatal, a területi gyermekvédelmi szakszolgálat és a gyermekvédelmi gyám számára. Az utógondozás felülvizsgálata során a családi kapcsolatok tervének megvalósítását, a helyzetértékelést a család- és gyermekjóléti központ a GYVR tervező és értékelő alrendszerében teszi elérhetővé a gyámhivatal számára. A helyzetértékelést a szakmai vezető 3 havonta ellenőrzi, és ő hagyja jóvá.

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” kérik be a gyermek házi orvosától. A kormányzati portálon és a Szociális Ágazati Portálon közzétett formanyomtatvány tartalmazza a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (a továbbiakban: Gyvt.) 135. § (2) bekezdés a) pont aa), af) és ah) alpontja, b) pont bd) alpontja és c) pont cf) alpontja szerinti adatokat.

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

A dokumentáció sorrendben lefűzött és naprakészen nyilvántartott, a megállapodásokat elektronikusan készítik el, fokozottan érvényesül a nyomtatványok és dokumentumok gépi kitöltése.

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 igénybevételének módját;
- a gyermekjóléti szolgáltató, intézmény szolgáltatásáról szóló tájékoztatás helyi módját;

- az igénybe vevők és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályokat;
- a szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültsége biztosításának módját, formáit,
- a nevelőszülői foglalkoztatási jogviszony és a helyettes szülői jogviszony egyes kérdéseiről szóló kormányrendeletben foglaltak szerinti
 - alkalmassági felülvizsgálat módját,
 - eljárásrendet a nevelőszülő a gondozásában elhelyezett gyermek, fiatal felnőtt ellátására megillető juttatások elszámoltatásáról.

Az intézmény szakmai programja tartalmazza a rendeletekben előírtakat, azonban a Szolgálaton belül, 2023-ban történt struktúraváltás miatt aktuálissá vált mind a szakmai program, mind a szervezeti és működési szabályzat aktualizálása. A Szakmai Program és a Szervezeti és Működési Szabályzat véglegesítése után Budapest Főváros XVI. kerületi Önkormányzat Képviselő-testületének Egészségügyi és Szociális Bizottsága hoz döntést.

A 2023-as év közepén történt struktúraváltás előtt a Szolgálaton belül a családsegítés feladatát külön csoport végezte, azonban a mindennapi munkában ez természetesen nem minden esetben vált szét élesen, de a fentiekre tekintettel is szükségessé vált a fenti dokumentumok aktualizálása.

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

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 közé 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 következő lépése a mozgáskorlátozott kliensek feljutásának megoldása az intézmény emeleti részlegére, a konferencia terembe.

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: 9 db iroda (ebből 3 vezetői iroda, 2 iroda a családsegítők és a gépkocsivezető részére, 2 esetmenedzseri szoba, 1 db a gazdasági tevékenység végzését biztosítja, 1 asszisztensi iroda) 1 db konferencia terem a prevenció programokra, esetkonferenciákra, reprezentatív eseményekre 5 db kliensfogadó helyiség (segítő beszélgetés, pszichológus, jogász, fejlesztő pedagógus, mediáció számára).

Mindezek mellett az épület előtere váróként funkcionál, az épületen belül egy helyiség irattárként működik, az ingatlan melléképületében adományraktár üzemel. A dolgozók számára biztosított teakonyha és ebédlő helyiség. A nyári napi munkavégzés komfortosabb körülmények között történik, illetve az előtérben a várakozó ügyfelek is kellemesebben érzik magukat a felszerelt légkondicionálnak köszönhetően. A tetőtérben lévő egyik asszisztensi irodában nincs még felszerelt légkondicionáló, ennek jövőbeni pótlását tervezi az intézmény a 2024-es évben.

A kliensek fogadására szolgáló helyiségek a funkciónak 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 10 munkatárs – akik száma évek alatt hol csökkent, hol

ismételten elérte a 10 főt - elhelyezésére a Centenárium 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 Centenárium Általános Iskolában szervezendő programok lebonyolítására. Az iskola nyitvatartása (pl.: tanítási szünetekben) nem az óvodai és iskolai szociális segítők 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. Ezekon a napokon a telephelyet nem használhatják. 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.

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. 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.

Az intézmény rendelkezésre áll egy 7 személyes gépjármű az adományok, az ellátottak szállítására, így megkönnyítve a kerületben élő családoknak a különböző szolgáltatásokhoz való hozzáférést, és hozzájárulnak a családok életminőségének javításához, valamint alkalmas családlátogatásra és külső prevenció programokra való eljutáshoz. A Gyvt. 94. § (3) bekezdés b) pontja szerint az Önkormányzat számára kötelezően ellátandó feladat a gyermekek átmeneti otthonának működtetése. Az Önkormányzat e feladat ellátására ellátási szerződést kötött Budapest Főváros IV. kerület Újpest Önkormányzatával. A 2023. évben hatályos ellátási szerződés 2.10. pontja alapján: *„Fenntartó – az Otthon közreműködésével – kötelezettséget vállal a gyermek köznevelési intézménybe vagy gyermekjóléti alapellátások keretében bölcsődébe történő szállítására és onnan az Otthonba történő visszaszállítására.”* 2023-ban 5 kerületi gyermeket érintett az elhelyezés ebből 3-6 éves volt 1 gyermek, 6-10 éves 2 gyermek, 10-14 éves volt 1 gyermek. Nemek szerinti elosztásban az 5 gyermekből 4 fiú és egy lány vette igénybe a szolgáltatást. Ebből egy testvérpár rendszeres oktatási intézménybe szállítását az intézmény vállalta, tekintettel arra a tényre, hogy a szülők önerőből nem tudták biztosítani gyermekeik iskolába történő eljutását. A 2023-as tanévben heti rendszerességgel a Kertvárosi Szállító Szolgálat biztosította a család számára a szolgáltatást.

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	8,5
család- és gyermekjóléti központonként	szociális diagnózist készítő esetmenedzser	1	1	1
10 000 fő járási lakosságszámra vetítve	szociális asszisztens (ajánlott létszám)	1	7,2	4
1000 fő köznevelési intézményben nyilvántartott gyermekekre vetítve	óvodai és iskolai szociális segítő	1	13	10

A fenti adatok az intézmény 2023. 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 intézményben 2,5 munkakörben pszichológust foglalkoztatnak, ami nagy segítség a feladatellátásban, azonban a folyamatosan növekvő igények miatt még így is több hónapos a várólista.

Az intézmény létszáma kevesebb, mint a jogszabályban javasolt. Ezen belül a betöltetlen álláshelyek magas száma (2023-ban átlagosan 5) miatt a helyettesítések a 2023-as évben is igen nagy problémát jelentettek a feladatellátásban. További problémát jelent a magas fluktuáció is, ami 2023-ban 10 be- és 3 kilépést jelentett.

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 határidőknek 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 10 fő közül - az intézmény hibáján kívül eső okok miatt – egy sem 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. A 2023-as évben az óvodai és iskolai szociális segítő munkakörben lévő munkatársak részére elérhetővé vált a képzés, így a munkatársak el tudták kezdeni a jogszabály által kötelező képzést.

Alkalmazkodva a veszélyhelyzet által kialakult helyzethez a Rendelet a szociális diagnózist készítő esetmenedzserekre 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 esetmenedzsereknek pedig 2021. december 31-ig kellett volna elvégezniük a speciális képzést. A járványhelyzetre tekintettel ebben a munkakörben is indokolt volt a képzések elvégzésére rendelkezésre álló idő meghosszabbítása, így a Rendelet 124. §-a módosításra került, illetve kiegészült a 125. §-al.

A 2022-es évben az állást nem sikerült betölteni, mivel nem volt jelentkező, azonban a 2023-as évben ez az álláshely is betöltésre került. Így a szociális diagnózis készítést már nem az esetmenedzsereknek és a szakmai vezetőnek kellett elvégezniük.

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

Az intézményben szakmai munkát végző dolgozói ruházati költségtérítésben részesülnek, míg a takarító/kézbetűző 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. Ehhez 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 Szolgálatnál 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 – az elvárásoknak megfelelően - csökkentek a rendszer adminisztrációs terhei, azonban még mindig adódnak fennakadások a rendszer működésében.

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, fogadóórása az intézményben mindenki számára jól látható helyen kifüggesztésre került. A kliensek által aláírt „Tájékoztatási 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 2023-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 fogyatékosokkal 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 szétoztása. 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. 2023-ban ilyen módon (ruhaosztás) segítséget nyújtani a ruharaktárukból 416 alkalommal tudtak, amely segítségnyújtást 128 kerületi lakos vett igénybe. A nagyobb értékű felajánlásokat (pl.: bútor, babakocsi, TV, egyéb háztartási eszköz felajánlása esetén) tárolásra sajnos továbbra nincs módja az intézménynek, így ezek esetében csak a közvetítésben tudnak továbbra is segíteni.

A magánszemélyek adományain kívül, 2023-ban a Magyar Vöröskereszt helyi szervezete 10 alkalommal, 122 ételkészlet csomagot ajánlott fel, mely szintén nagy segítségnyújtás a rászorulóknak részére.

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. 2023-ban 78 esetben volt lehetőség a nagyon rászoruló helyzetben lévő kliensek számára (46 fő) krízis ételkészlet csomagot adni.

2023-ban 75 db karácsonyi csomagot osztottak a nehéz anyagi körülmények között élő családok számára. 2023. karácsonyán a lelkes kerületi adományozóknak köszönhetően számos lakos bőséges ajándékban részesülhetett.

Kirándulást, táborozást, egyéb szabadidős programot szerveztek 2023-ban is.

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, hétvégéken 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* ügyintézkést 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 2023. évben 3 kliens érdekében nyújtottak be pályázatot, mellyel 557 951 forint jóváírandó támogatási lehetőséget nyertek a vállalt, 530 209 forintos saját rész kifizetésének függvényében.

- 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.
- 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.
- *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 az intézmény gépjárművével történnek. A szolgáltatást 2023-ban 37 kliens (22 család) vette igénybe 791 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

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 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 eszmegbeszélést, illetve szakmai segítséget nyújtanak egymásnak. Mindez úgy valósul meg, hogy tiszteletben tartják egymás szakmai kompetenciáit, a családsegítést végzők önállóan látják el tevékenységüket.

Szoros kapcsolatot épített ki 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.

2023-ban 1 101 ügyféllel (650 családdal) kerültek kapcsolatba az alapellátás szakemberei. Ebből 394 fővel (216 családdal) együttműködési megállapodás alapján történt az ellátás, 707 fő (434 család) pedig egyszeri esetkezelés kapcsán került a szolgálat nyilvántartásába. Új kliensek száma 651 fő, amelyben 368 család volt érintett a 2023-as évben.

A családi-kapcsolati problémákkal küzdők aránya lett a legmagasabb (22%), 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. 2023-ban – statisztikánk szerint – minimálisan csökkent az intézményünkönél megforduló, anyagi nehézséggel küzdő családok aránya (9,8%-ról 9%-ra). A családon belüli bántalmazás miatt látóköreinkbe került ügyfelek száma 11% volt, ami 1%-al több, mint 2022-ben. Az elmúlt évek tendenciája tovább folytatódott, azaz nőtt (16%-ról 20%-ra) a lelki-mentális, pszichiátriai betegséggel diagnosztizált, alapellátott kerületi lakosok száma. Azonban az emelkedés már nem volt olyan drasztikus, mint a 2021-es évhez képest 2022-ben duplájára emelkedő aránynál. Az igazolatlan mulasztás következtében látóköreinkbe került ügyfelek száma minimálisan, de ismét nőtt, hasonlóan a beilleszkedési nehézségekkel küzdők aránya is (2%-ról 3%-ra). A gyermeknevelési problémák vezető helyet foglaltak el ügyfelek életében az elmúlt években, amivel kapcsolatban ismét majdnem duplájára emelkedett az arány (14%-ról 20%-ra).

Az intézménynél megfordult egyedülállóak aránya némileg csökkent (18 fő), valamint a házastársi, élettársi kapcsolatban élő, gyermek nélküliek száma is (3 fő). A tavalyi évhez képest harmadával csökkent az egyszülős, 1 vagy több gyermeket nevelő családok száma (80 fő). Legnagyobb arányban 2023-ban is a házastársi / élettársi kapcsolatban, 1 vagy több gyermekkel együtt élők aránya volt a legnagyobb (105 fő).

A gazdasági aktivitás szerinti megoszlás a 2022-es év adataival csaknem megegyezik. A munkanélküliek ügyfelek száma 14 fő volt, az aktív, keresettel rendelkező foglalkoztatottak száma 168 fő volt. A Szolgálat látókörébe került nyugdíjasok száma 2023-ban 14 fő volt.

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

A vezető okok a környezeti főcsoportba sorolhatóak:

- nevelési probléma (41 kliens érintettségével),
- családi konfliktus (45 kliens érintettségével),
- gyermek családon belüli bántalmazása (23 kliens érintettségével),
- szülők, család életvitele (21 kliens érintettségével),
- gyermek elhanyagolása (7 kliens érintettségével),
- oktatási, nevelési elhanyagolás (2 kliens érintettségével)


voltak azok az okok, mely a gyermekeket veszélyeztette. Ide sorolható még az elégtelen lakáskörülmények (18 kliens érintettségével). Az intézmény által kezelt problémák közül a magatartási főcsoportba sorolható okok között szerepel például a gyermekintézménybe való beilleszkedési nehézség (5 kliens érintettségével).

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.
- *„Aranyhíd” Gyermek Átmeneti Otthona*: A VI. kerületi Aranyhíd Gyermek 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. 2023-ban 5 kerületi gyermeket érintett az elhelyezés.
- *Idősek Átmeneti Otthona*: A IV. kerületi Őszi Fény Integrált Gondozási Központtal van XVI. kerületi Önkormányzatnak ellátási szerződése. Az intézmény közreműködésével 1 idős hölgy nyert elhelyezést átmeneti időszakra, míg tartós idősothtoni elhelyezésére nem kerül sor.

Észlelő és Jelzőrendszer működtetése: a Szolgálathoz a 2023-as évben 150 jelzés érkezett, 45-el kevesebb, mint az ezt megelőző évben. A köznevelési intézmények adták a legtöbb jelzést, 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, legtöbbször esetátadás keretében kerül ide egy korábban máshol gondozott család, akik a kerületbe költöztek. Az egészségügyi szolgáltatók közül a védőnők 5 esetben, a kórházi szociális munkások 10 esetben jeleztek. Lecsökkent a járási hivatal gyámhivatalából érkező, főleg a felnőtt korosztályt érintő jelzések száma.


Budapest, 2024. március 28.


 Müller Kinga
 irodavezető
 Szociális és Szociális
 Intézményi Iroda


 Hanuláné Kurdi Ágnes
 intézményvezető
 Napraforgó Család- és
 Gyermekjóléti Központ




 Török Szilvia
 intézményi referens
 Szociális és Szociális
 Intézményi Iroda


 Berecz Ilona
 szakmai vezető
 Napraforgó Család- és
 Gyermekjóléti Szolgálat



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

IKTATÓSZÁM: 156/2024L

KELT: 2024.02.28.

Beszámoló a XVI. Kerületi Kertvárosi Egyesített Bölcsőde 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*

Tartalomjegyzék

I.	Bevezető	3
II.	Az Intézmény adatai	3
III.	A Bölcsődei ellátás	4
1.)	Statisztikai adatok.....	4
2.)	Szolgáltatások.....	10
3.)	Étkezési kedvezmények kimutatása 2023.01.01-2023.12.31-időszakban.....	11
4.)	Sajátos nevelési igényű gyermekek ellátása.....	12
5.)	A Bölcsőde kapacitásmutatói	13
IV.	A Bölcsődei felvétel tapasztalata a 2023/2024-es nevelési évben	14
V.	Működési feltételek	14
1.)	Humán erőforrás	14
2.)	Szakképzés-továbbképzés	14
3.)	Személyi feltételek	15
4.)	Tárgyi feltételek.....	15
5.)	Fluktuáció	17
VI.	Elért szakmai eredmények.....	17
VII.	Bölcsődei élelmezés	19
VIII.	Karbantartás-felújítás	19
IX.	Ellenőrzések	21
X.	Az Intézmény kapcsolatrendszere	21

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 nyitvatartást 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 történt.

II. Az Intézmény adatai

1.) A költségvetési szerv megnevezése, székhelye

- XVI. Kerületi Kertvárosi Egyesített Bölcsőde (a továbbiakban: Intézmény)
- **Székhelye:** 1165 Budapest, Centenáriumi sétány 5/a
- **A költségvetési szerv fenntartója:** Budapest Főváros XVI. kerületi Önkormányzat
1163 Budapest, Havashalom u.43.
- **Levelezési címe:** 1165 Budapest, Centenáriumi sétány 5/a.
- **Telefonszáma:** 400-1263
- **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, Centenáriumi sétány 5./a

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

III. 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 2023-ban 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.

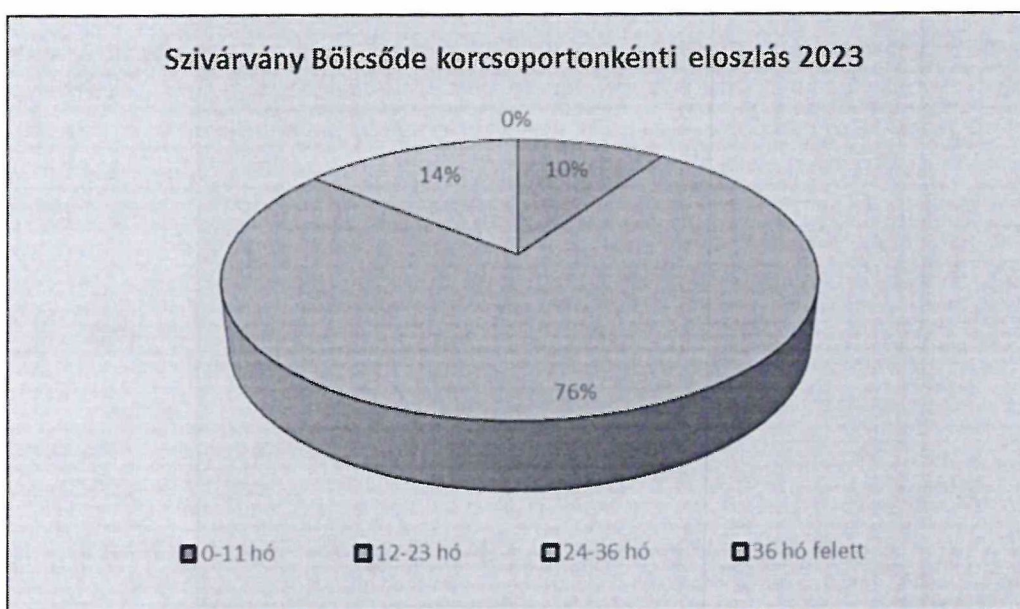
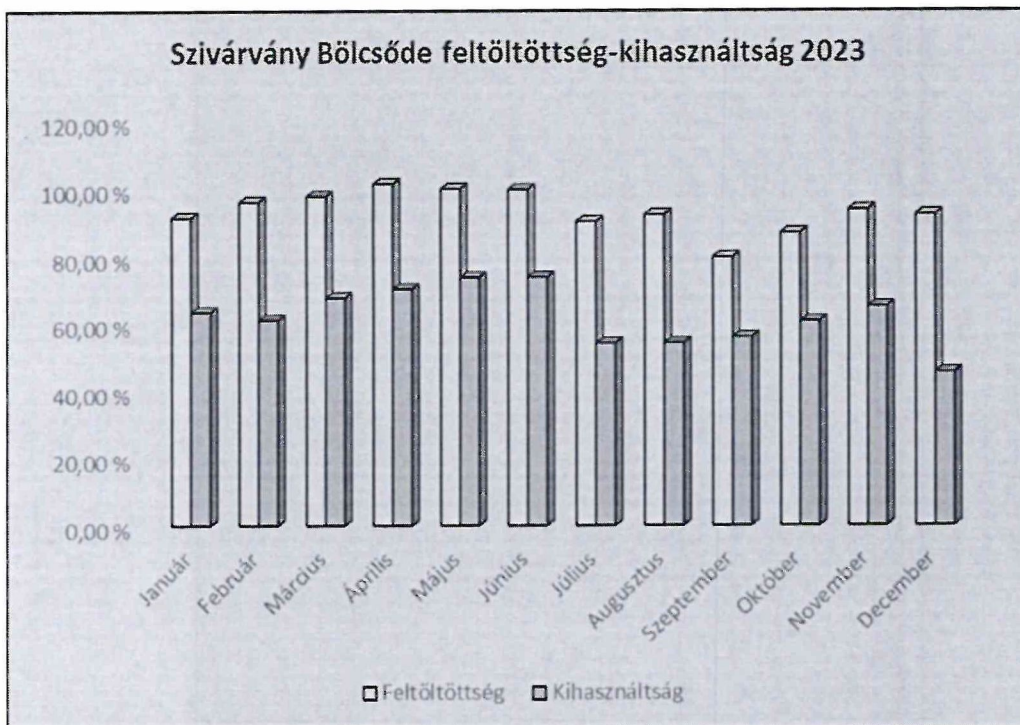
1.) Statisztikai adatok

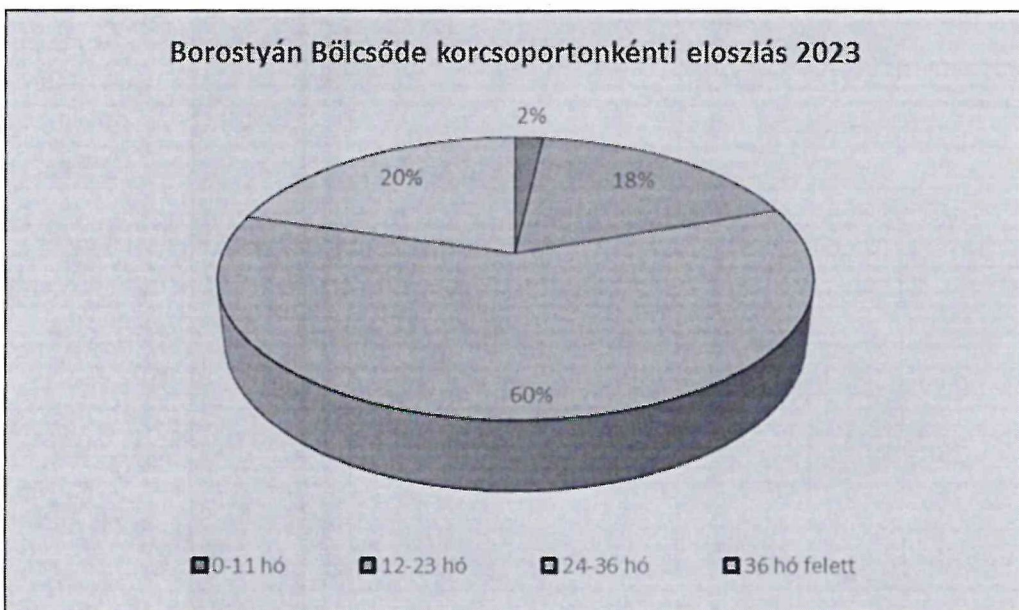
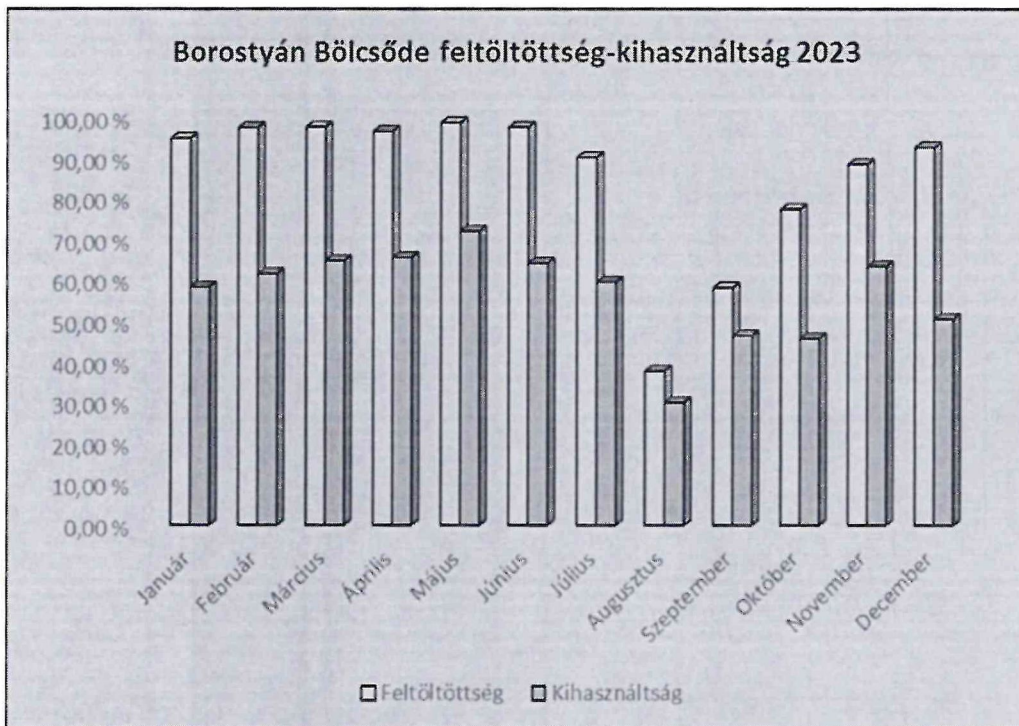
2023-ban 223 nyitvatartási napon fogadtuk a gyermekeket, év végén az ellátott gyermekek száma 348 fő.

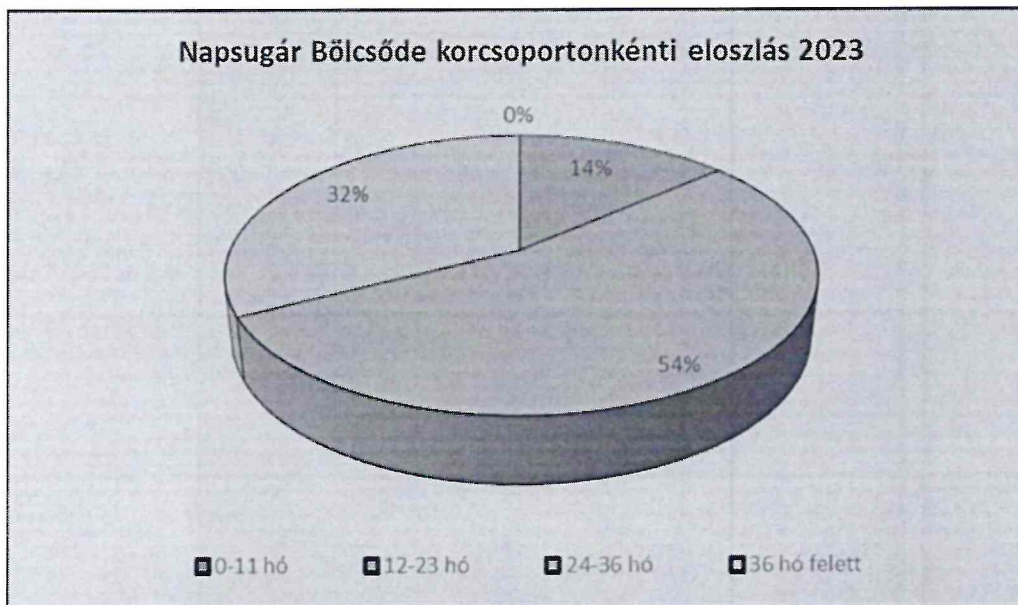
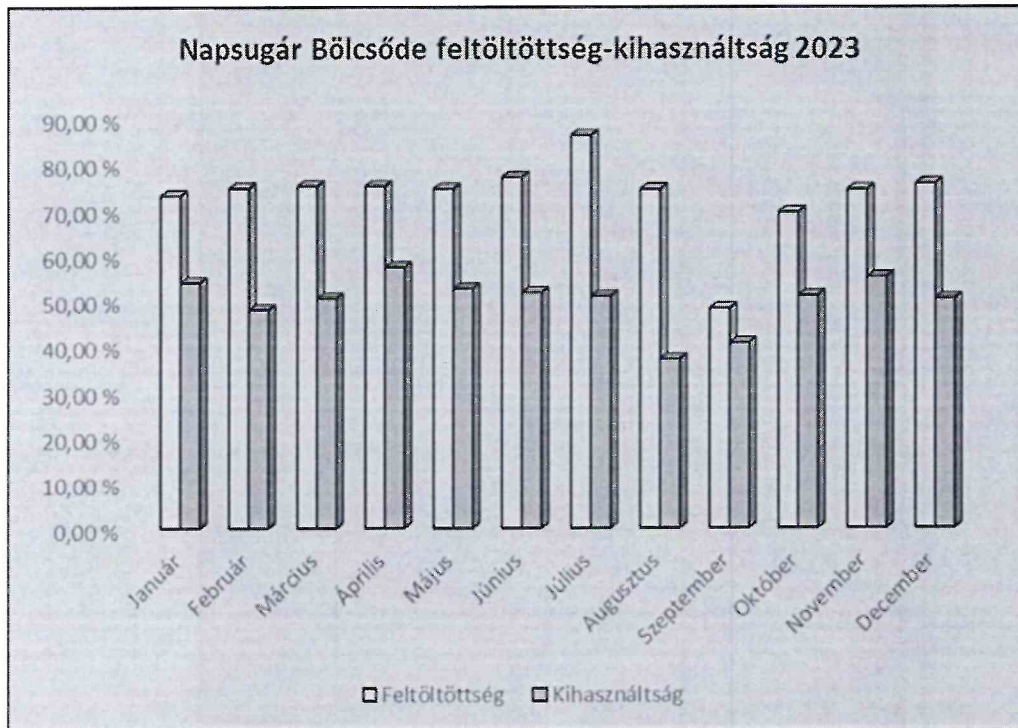
Éves feltöltöttség: 80 %-os volt.

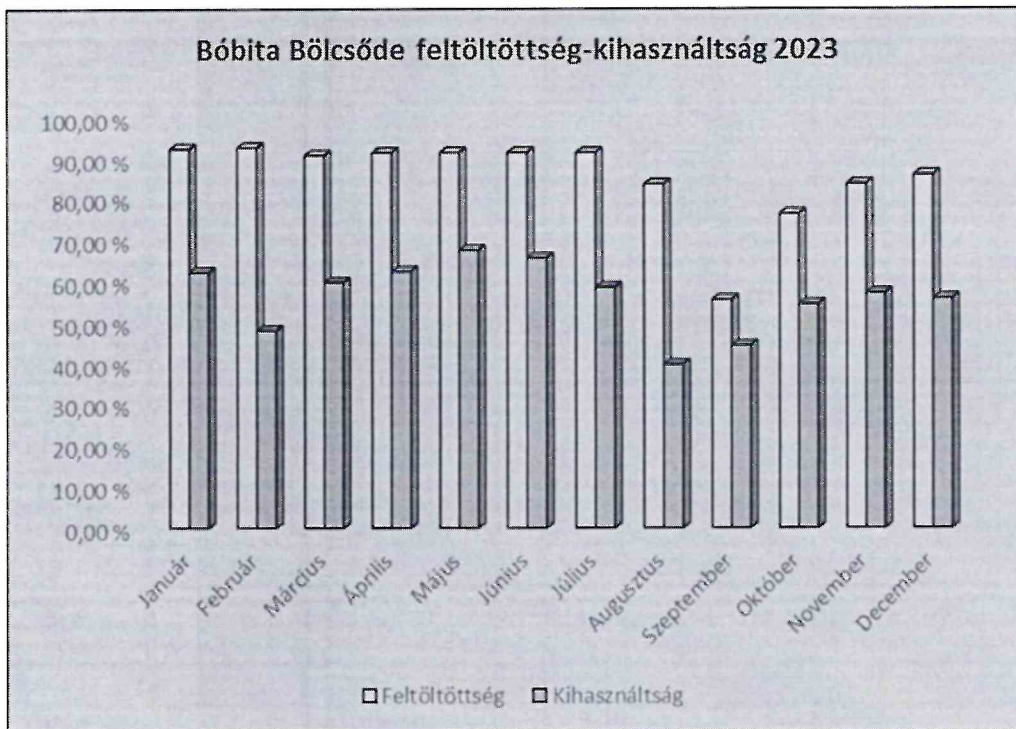
Több szülő a munkába állás időpontját kitolta, így sok esetben a felvételre a bölcsődei beszoktatás időpontja 2024 tavaszára tolódott.

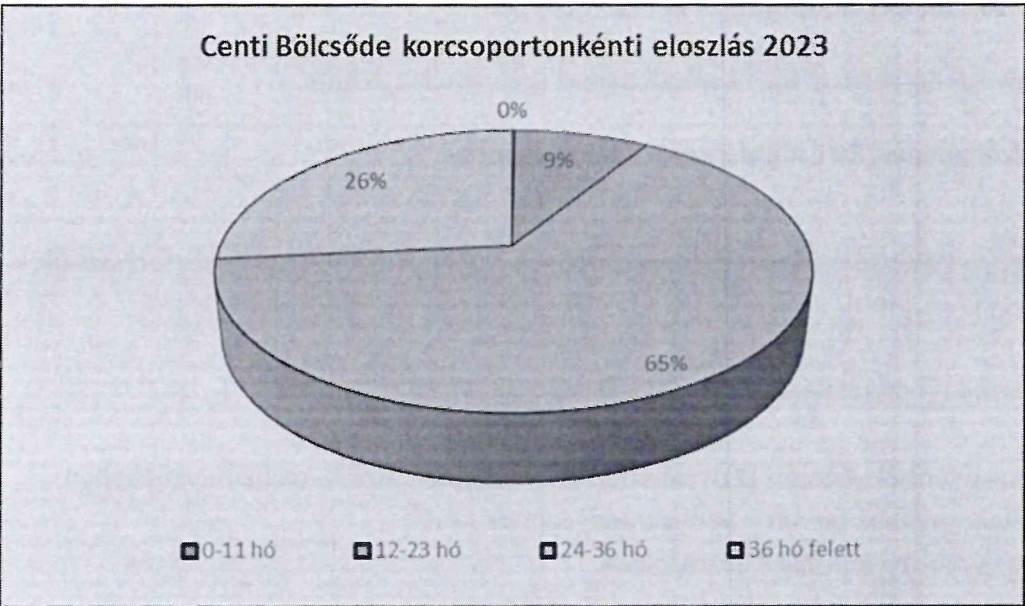
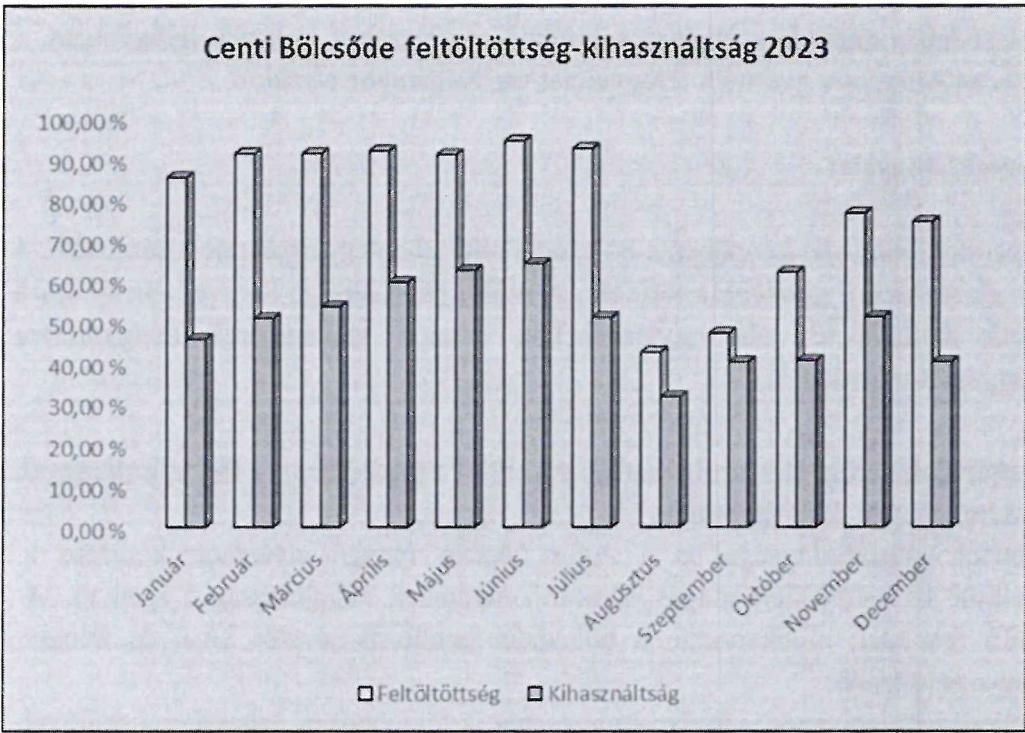
Statistikai adatok bölcsődékre lebontva:











2.) Szolgáltatások

A Napsugár Bölcsődében működő szolgáltatások közül az időszakos gyermek felügyeletet, a só szolgáltatást és az Alternatív gyermek felügyeletet vették igénybe a szülők.

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 **1463 alkalommal, 10500 órában** vette igénybe 28 kisgyermek.

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: **105 fő, 449 alkalommal** vették igénybe.

Alternatív gyermekfelügyelet: **4 fő, 14 alkalommal** igényelték a szülők.

Baba-muzsika szolgáltatás: **291 alkalommal vették igénybe.**

A 2023 -as évben, a bölcsődei étkeztetésben jelentősen csökkent a kedvezményben részesülők köre.

Normatív kedvezményben részesülők:

- rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesülők 100 %-os kedvezményben részesülnek, továbbá bővült a kedvezményezettek köre
- három- vagy többgyermekes családokkal,
- a tartósan beteg vagy fogyatékos gyermek esetében,
- ahol a családban tartósan 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.

3.) Étkezési kedvezmények kimutatása 2023.01.01-2023.12.31-időszakban

2023 év	Étkeztetési napok száma	100 %-os normatív kedvezményben részesülők adagszáma	Normatív kedvezményben nem részesülők adagszáma	Étkeztettek adagszáma összesen
		négyzteri étkeztetésben részesül	négyzteri étkeztetésben részesül	négyzteri étkeztetésben részesül
január	18	2272	2589	4861
február	20	2513	2713	5226
március	22	2916	3207	6123
április	17	2446	2671	5117
május	21	3095	3202	6297
június	20	2762	3057	5819
július	11	1243	1641	2884
augusztus	15	1831	1319	3150
szeptember	21	2041	2157	4198
október	21	2287	2848	5135
november	21	2582	3179	5761
december	16	1829	2202	4031
Összesen:	223	27817	30779	58602

4.) Sajátos nevelési igényű gyermekek ellátása

2023-ban a Napsugár és Bóbita Bölcsődékben összesen 28 fő sajátos nevelési igényű gyermek gondozását, ebből 10 korai fejlesztésre jogosult gyermek nevelését, gondozását, integrációjának segítését végeztük.

A Bóbita bölcsődében integrált csoportban 5 SNI-s és 2 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 21 sajátos nevelési igényű gyermeket láttunk el, ebből 8 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. 2023 szeptemberétől a Szakszolgálat fejlesztő pedagógusai végzik a gyermekek korai fejlesztését.

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

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

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

Egyénre szabott fejlesztéssel lehetőséget kapnak az idejáros 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 kisgyermekek fogadására.

Fejlesztés gyakorisága: heti 2x

Heti 1x komplex gyógypedagógiai fejlesztés – gyógypedagógus végzi,

Heti 1x nagymozgás és egyensúlyfejlesztés – konduktor végzi.

A kisgyermeknevelők szerepe a korai fejlesztő munkában

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

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

5.) A Bölcsőde kapacitásmutatói

2023-ban 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

IV. A Bölcsődei felvétel tapasztalata a 2023/2024-es nevelési évben

A jelentkezők száma a 2023/2024-es nevelési évre: 264 fő volt, felvett gyermekek száma 250 fő, elutasított gyermekek száma 14 fő.

A gyermekek bölcsődei adaptációja folyamatos volt.

A jelentkezési eljárást követően évközben 28 fő jelentkezett.

V. Működési feltételek

1.) Humánerőforrás

Munkavállalói létszámunk 124,25 fő.

Alkalmazottaink béren kívüli juttatásait az Önkormányzat a költségvetésben biztosította.

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

2.) 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 nem kellett vezetőképzésben részt venni a kollégáknak, az elmúlt évben teljesítették a kettő évente kötelező képzésben való részvételi kötelezettségüket.

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 2023-as évben 13 kisgyermeknevelő vett részt továbbképzéseken.

A továbbképzési ciklus 2022 decemberében lezárult, 2023-ban a továbbképzési időszak újra indult. 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, jelenleg 29 fő.

3.) Személyi feltételek

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

4.) Tárgyi feltételek

A bölcsődék gondozás-nevelésének 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 játékos eszközök, gyermek bútorok beszerzésére.

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

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

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

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

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

A csoportszobák berendezése a gyermekek életkorának megfelelően vannak kialakítva.

A gyermekek játéktevékenységét színesítik a különféle kialakítású játszósarkok.

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

Egészségügyi szempontok:

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

Pedagógiai szempontok:

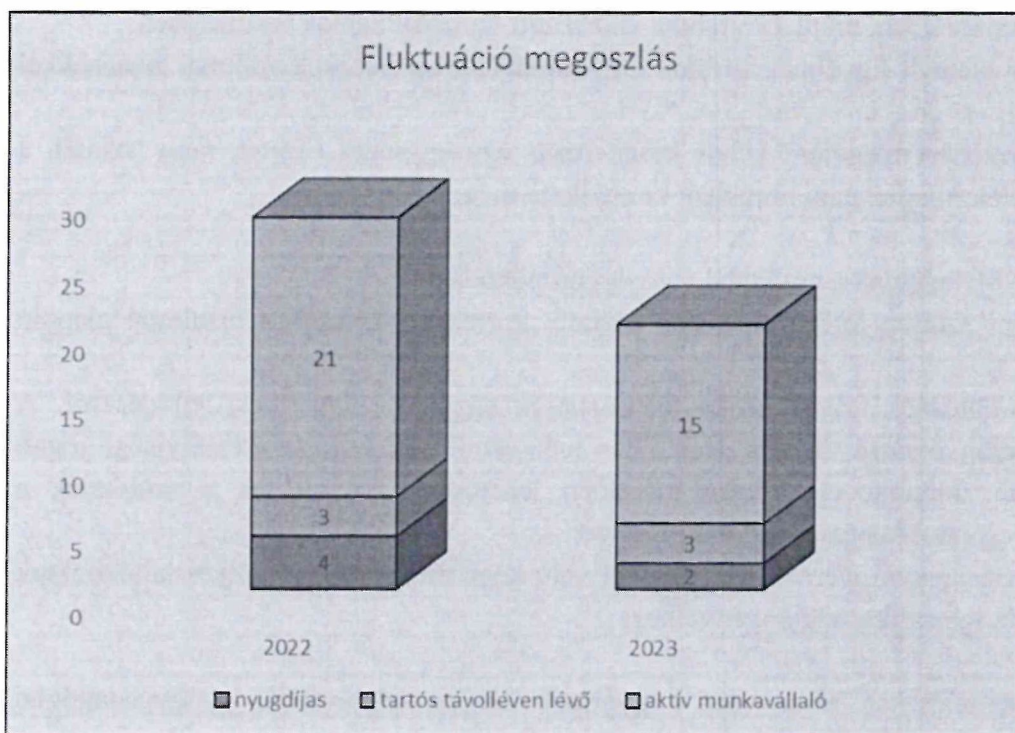
- Minden tevékenységformához legyenek megfelelő játékszerek (manipuláció, konstruálás, utánzó-, szerepjáték, mozgásfejlesztő játék stb.).
- A játék színe, nagysága, formája keltse fel és tartsa ébren a gyermek érdeklődését.
- Több fajta lehetőségre lehessen felhasználni.
- Legyenek más nemzetek szokásait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

Elhelyezés:

- A gyermekek számára minden oldalról 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.

5.) Fluktuáció

A fluktuáció 2023 évben az előző évhez képest csökkent.



VI. Elért szakmai eredmények

A kerületben a bölcsődék 2023-ban is elkészítették szakmai programjaikat, és annak megfelelően végezték tevékenységüket, megvalósították céljaikat.

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

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

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

Nagy hangsúlyt fordítunk az önállóság elősegítésére, a gyermek kreativitásának kibontakoztatására. Célunk, hogy kiegyensúlyozott, a társadalomba beilleszkedni tudó, kreatív 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-gondozójának 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 szükségletet igénylő gyermekek száma.

Megállapítható, hogy az intézményeinkben egyre több a fejlődésben (mozgás, beszéd) megtorpanó 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, családi programok

Az intézmény valamennyi tagbölcsődéje kiemelt figyelmet fordít a család-bölcsőde kapcsolatának erősítésére. Különböző rendezvények, családi összejövetelek formájában változatos programokkal várjuk a családokat.

Ünnepkörökhöz kötött alkotó délutánokkal, ahol a szülő gyermekével közös tevékenységben vehet részt, mint például:

Karácsony előtti közös mézeskalácssütés, húsvét előtti kézműves foglalkozások, bölcsődeköstölgető, Gyermeknap stb.

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.

VII. Bölcsődei étellemezés

A gyermekek étellemezése intézményünkben központi étlap alapján történik, melyet dietetikusok 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 étellemezés területén.

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

A Napsugár Bölcsőde konyhája étellemezi 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.)

VIII. Karbantartás-felújítás

A 2023 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 2023-as 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.

- Légtechnika javítás a só szobában,
- energia takarékos led izzók beszerelése minden bölcsődében,
- Borostyán Bölcsődébe külső homlokzatjavítás,
- folyamatos karbantartása a gáz üzemű berendezéseknek,
- elektromos berendezések folyamatos javítása (mosógép, mosogatógép, szárítógép),
- riasztó rendszerek javítása meghibásodás miatt,
- redőnyök javítása a csoportszobákban,

2023 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 (fűnyíró, gőzállomás, szegélynyíró, mikro, robotgép),
- zsírfogó tisztítása a Centi, Napsugár Bölcsődében,
- kültéri játékautó telepítése Napsugár Bölcsőde udvarára,
- kerti eszközök, lombszívó és szegélyvágó beszerzése Napsugár Bölcsődébe
- mosógép és mosogatógép beszerzése Szivárványba
- szárítógép, mosógép beszerzése a Borostyán Bölcsődébe,
- ipari mosogatógép beszerzése a Bóbita Bölcsődébe,
- ipari sütő beszerzése a Napsugár Bölcsődébe
- áruszállító kocsik beszerzése Centi bölcsődében,
- konyhai eszközök, üzemi konzervnyitó, ipari botmixer, aprítógép beszerzés, edények vásárlása, gyermek edények / tányér, pohár készlet/ beszerzése,
- az öt Bölcsőde részére játék és fejlesztő eszköz beszerzés,
- várkastély beszerzése a Szivárvány bölcsődében,
- 3 db asztali számítógép, és 3 db nyomtató beszerzése,
- 3 db Win 11 op. rendszer + office beszerzés,
- tálaló szekrény, öltöző padok, kiságyak beszerzése Centi bölcsődében,
- az öt bölcsőde víztisztító szűrő csere.

Nagyértékű beruházás:

- Napelem telepítése a Centi és Szivárvány Bölcsődékben,
- Szivárvány Bölcsőde külső homlokzat hőszigetelése,
- Centi Bölcsőde kazán csere, hőközpont felújítás.

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

A csoportszobák festése minden évben folyamatosan történik az öt telephelyen.

Áttekintve az intézmény 2023 évi költségvetésének teljesítési adatait megállapítható, hogy az eredeti előirányzathoz képest a bevételek csökkentek, míg a kiadások arányosan teljesültek.

IX. 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.

2023 évben a bölcsődékben folyamatosak voltak az ellenőrzések, mely kiterjedt az élelmezésre, szabadságokra, a kisgyermeknevelők szakmai tevékenységére.

Az Önkormányzat belső ellenőre átfogó ellenőrzést tartott intézményünknel.

Budapest Főváros Kormányhivatala XVI. kerületi Hivatala Népegészségügyi Osztálya ellenőrizte a kerületi bölcsőde főzőkonyháit, valamint a Nemzeti Élelmiszerlánc-biztonsági Hivatala minősítette a Napsugár Bölcsőde konyháját.

X. Az Intézmény kapcsolatrendszere

Fenntartói szinten:

- Polgármesteri Hivatal,
- Képviselő-testület,
- Szociális Intézményi Iroda,
- 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

A kapcsolattartás módja:

- Szakmai értekezleteken, konferenciákon tapasztalatcseréken való részvétel.
- Továbbképzésen való részvétel
- Köölcsönösen egymás rendezvényeinek látogatása
- Jelzésadás
- Esetmegbeszélés, esetkonferencia
- Rendszeres éves szakmai ellenőrzések
- Írásos beszámolók készítése

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. 2023 évben az Egyesített Bölcsőde intézményei, aktívan részt vettek, folyamatosan együttműködtek a Napraforgó Család- és Gyermekjóléti Központ munkatársaival, a gondozásuk alatt lévő, rászorult bölcsődés korú gyermekek számára soron kívül biztosítottuk a bölcsődei ellátást.

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

A védelembe vett gyermekek száma 2023-ben 1 fő volt. A gyermekvédelmi gondoskodás más formája által gondozott gyermekek száma 3 fő (gyermekjóléti szolgáltatás, családok átmeneti otthonából érkezett gyermek).

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 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.

Menedékes gyermekek ellátása

A Covid okozta járványügyi veszélyhelyzetet váltotta, a szomszédos országban dúló háborús veszélyhelyzet.

A Kormány 2022. május 25-től Magyarország egész területére veszélyhelyzetet hirdetett ki az Ukrajna területén fennálló fegyveres konfliktusra és humanitárius katasztrófára figyelemmel.

Kerületünkbe is érkeztek menekült családok, mely családok gyermekeit az alábbi intézményinkben láttuk el:

- Centi Bölcsődében: 2 fő

Össességében 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 beszámolóm elfogadását.

Tamás Jánosné
Tisztelettel: Tamás Jánosné
Intézményvezető

