

SZAKMAI BESZÁMOLÓ

AZ ESÉLY SZOCIÁLIS TÁRSULÁS SZOCIÁLIS ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT

2020. ÉVI

BUDAÖRSI

FELADATELLÁTÁSÁRÓL

Bevezetés

A többször módosított 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról 92/B.§ d.) pontjában leírtaknak megfelelően szakmai beszámolót készítünk a fenntartó részére az Intézmény 2020. január 1. és 2020. december 31- e között végzett tevékenységéről.

A beszámoló alapját az elmúlt év során készített feljegyzések, értékelések, szakmai beszámolók, valamint a jogszabályban előírt kötelezően vezetendő nyilvántartások és adminisztrációk adatai, munkatársi jelentések, és a személyes vezetői tapasztalatok szolgáltatják.

Az ESZT Szociális és Gyermekjóléti Központ szolgáltatásai

Az ESZT Szociális és Gyermekjóléti Központ magas színvonalú, probléma-érzékeny, helyben hozzáférhető, a törvényi előírásoknak és szakmai protokolloknak megfelelő szolgáltatásokat biztosít az ellátási területen élők számára.

Feladata

1. A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló többször módosított 1997. évi XXXI. törvény értelmében
 - o család és gyermekjóléti szolgáltatás biztosítása.
2. A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló többször módosított 1993. évi III. törvény értelmében
 - o étkeztetés,
 - o házi segítségnyújtás,
 - o jelzőrendszeres házi segítségnyújtás,
 - o támogató szolgáltatás feladatainak ellátása,
 - o idők nappali ellátásának biztosítása.

*Az ESZT Szociális és Gyermekjóléti Központ 2020. évben nyújtott szolgáltatásai
Sóskút és Pusztazámor településeken*

	Család - és Gyermek- jóléti Szolgálat	Támogató Szolgálat	Étkeztetés	Házi segítség- nyújtás	Jelző- rendszeres hsg.	Idősek nappali ellátása
Budaörs	X	X			X	

Az ESZT Szociális és Gyermekjóléti Központ integrált intézmény. Budaörsi székhellyel Sóskút és Pusztazámor településeken társulás formájában biztosítja a szociális és gyermekvédelmi alapszolgáltatásokat.

A sósikúti Gondozási Központ (2038 Sósikút, Fő u. 3.) az Idősek Klubja mellett a szociális étkeztetés és házi segítségnyújtás szolgáltatást nyújtja a sósikúti és pusztazámori lakosoknak. Az Intézmény budaörsi székhelyéről működteti a támogató szolgáltatást és a jelzőrendszeres házi segítségnyújtást, melyeket a települések rászoruló lakói vehetnek igénybe.

Az ESZT Szociális és Gyermekjóléti Központ Feladatellátási Szerződés megkötése alapján Herceghalom településen 2018. május 2.-a óta biztosítja a gyermekvédelmi alapszolgáltatást, a házi segítségnyújtást, a támogató szolgáltatást és a jelzőrendszeres házi segítségnyújtást önállóan ellátandó feladatként.

Az Intézmény feladatellátásának célja, feladata

Az Intézmény feladata az ellátási területén élő szociális, gyermekvédelmi és fogyatékkal összefüggő problémák miatt veszélyeztetett személyek, családok, gyermekek életvezetési képességének megőrzése, helyreállítása. A veszélyeztetettséghez vezető okok megelőzése, a már kialakult krízishelyzetek megszüntetésének elősegítése.

Az Intézmény legfőbb célja, hogy megakadályozza a perifériára szorulást, és a szociális helyzetük, életkoruk, fogyatéklóságuk miatt peremhelyzetbe került embereket visszasegítse a társadalomba.

Az Intézmény által nyújtott szolgáltatások alapvető rendeltetése, hogy javítsák az ellátottak fizikai, mentális kondícióját, létfeltételeit, fejlesszék egyéni életvezetési stratégiáikat úgy, hogy a rászoruló személy a saját lakókörnyezetében kapja meg az aktuális állapotához igazodó, szükséglet közeli és választható szolgáltatást.

Fő cél a valós szükségleteken alapuló, célzott és differenciált ellátások biztosítása, a veszélyeztetett személyek feltérképezése, problémáik hatékony megoldása.

Család- és Gyermekjóléti Szolgálat

Vonatkozó jogszabályok:

- 1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és gyámügyi igazgatásról szóló (továbbiakban: Gyvt.)
- 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló (továbbiakban: Szt.)
- 15/1998. (IV.30.) NM. rendelet a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és a működésük feltételéről szóló módosított
- 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló
- 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.) Kormányrendelet
- a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi igénybevevői nyilvántartásról és az országos jelentési rendszerről szóló 415/2015. (XII.23) Korm. rendelet
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezés jogáról és az információs szabadságról szóló
- a panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény
- 2009. évi LXXII. törvény a hozzátartozók közötti erőszak miatt alkalmazható távoltartásról
- 2003. évi CXXV. törvény az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról
- 55/2015. (XI. 30.) EMMI rendelet egyes szociális és gyermekjóléti tárgyú miniszteri rendeletek módosításáról

Alkalmazandó szakmai protokollok és útmutatók:

- Módszertani útmutató – A gyermekvédelmi észlelő- és jelzőrendszer működtetése kapcsán a gyermek bántalmazásának felismerésére és megszüntetésére irányuló szektorsemleges egységes elvek és módszertan
- Protokoll – A család- és gyermekjóléti szolgáltatás keretében biztosított szociális segítőmunka folyamatairól
- Szakmai ajánlás – A család- és gyermekjóléti szolgáltatás által működtetett észlelő- és jelzőrendszer működésének és működtetésének szabályairól
- Protokoll – A gyermekvédelmi gondoskodáshoz kapcsolódó család- és gyermekjóléti szolgáltatások folyamatairól
- Protokoll – A család- és gyermekvédelmi szolgáltatás által működtetett észlelő és jelzőrendszer folyamatairól
- Gyakran ismételt kérdések családsegítő és gyermekjóléti szolgáltatáshoz
- NRSZH Szociális Szakmafejlesztési Főosztály által kiadott Útmutató az esetnapló vezetéséhez
- NRSZH Szociális Szakmafejlesztési Főosztály által kiadott Fogalomtár család- és gyermekjóléti szolgálatok és központok feladataihoz
- Dokumentációs vonalvezető – Útmutató a család- és gyermekjóléti szolgáltatásban dolgozó szakembereknek a dokumentáció vezetéséhez

A család- és gyermekjóléti szolgáltatás biztosításának személyi feltételei

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat szakmai létszáma és dolgozóinak szakképzettsége

2020. év folyamán

Budaörs

Végzettség	Beosztás	Jogviszony	Munkaóra/hét	Település
szociális munka BA szociálpolitika MA	intézményvezető	határozatlan idejű közalkalmazotti vezetői megbízással	40	Budaörs Sóskút Pusztazámor Herceghalom
szociális munka BA szociálpolitika MA	intézményvezető	határozatlan idejű közalkalmazotti vezetői megbízással	40	Budaörs Sóskút Pusztazámor Herceghalom
szociálpedagógus	családsegítő (gyesen)	határozatlan idejű közalkalmazotti	40	Budaörs
szociális munka	családsegítő	határozatlan idejű közalkalmazotti	40	Budaörs
szociális munka BA kriminológia MA	családsegítő	határozatlan idejű közalkalmazotti	40	Budaörs
szociális munka BA kriminológia MA	családsegítő	határozatlan idejű közalkalmazotti	40	Budaörs
középiskolai tanár, szociális menedzser, mentálhigiéné folyamatban	családsegítő	határozatlan idejű közalkalmazotti	40	Budaörs
mentálhigiéné	családsegítő	határozatlan idejű közalkalmazotti	40	Budaörs Herceghalom
viselkedéselemző	családsegítő	határozatlan idejű közalkalmazotti	40	Budaörs
gyógypedagógiai asszisztens	szociális asszisztens	határozatlan idejű közalkalmazotti	40	Budaörs
szakvizsgázott szociális munkás	szakmai vezető	határozatlan idejű közalkalmazotti	40	Budaörs Sóskút Pusztazámor Herceghalom
szakvizsgázott szociális munkás	családsegítő intézményi koordinátor	határozatlan idejű közalkalmazotti	40	Budaörs
viselkedéselemző	családsegítő	határozatlan idejű közalkalmazotti	40	Budaörs
szociológia BA kriminológia MA	családsegítő	határozatlan idejű közalkalmazotti	40	Budaörs

szociális asszisztens	családsegítő asszisztens	határozatlan idejű közalkalmazotti	40	Budaörs
szociális munka BA szociálpolitika MA	szakmai vezető	határozatlan idejű közalkalmazotti	40	Budaörs Sóskút Pusztazámor Herceghalom

*Kiegészítő szolgáltatások személyi feltételei
2020.*

Végzettség	Beosztás	Jogviszony	Munkaóra/hét	Település
jogász	jogász	vállalkozási szerződés	10	Budaörs
pszichológia MA	pszichológus	megbízási szerződés	15	Budaörs
pszichológia MA	pszichológus	vállalkozási szerződés	15	Budaörs

A Család- és Gyermekjóléti Szolgáltatás biztosításának tárgyi feltételei

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat budaörsi székhelye:

2040 Budaörs, Szivárvány u. 3.

Az intézmény tárgyi feltételei a szükségleteknek és a szakmai előírásoknak megfelelnek. A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat az intézmény székhelyéül is szolgáló Szivárvány u. 3. szám alatti épületben végzi munkáját.

A 2020. évben a Szivárvány utcai telephely átalakítása befejeződött, ezért június hónapban az addig székhelyként működő 2040 Budaörs, Petőfi Sándor u. 1. szám alól az intézmény, az új irodába költözött. Az addigi telephely és székhely összevonása megtörtént, azóta a dolgozók a Szivárvány utcai székhelyen látják el feladatukat.

A Petőfi Sándor utcai épületben 2020 első félévében 8 fő, míg a második félévben a Szivárvány utcai épületben 7 családsegítő fogadta a klienseket.

A Szivárvány utca 3. szám alatti épületben két egységben kerültek kialakításra a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat új, akadálymentes irodái. Az egyik egység a dolgozók adminisztrációs feladatainak ellátására szolgál, ahol jól felszerelt munkaszobák, egy étkező, mosdó és egy zárható irattároló helyiség áll rendelkezésre. Ugyanebben az épületben, de külön bejáratral nyílik az új akadálymentes ügyfélfogadó helyiség, amely kis alapterületen, de maximálisan a helyi szolgáltatási igényeknek megfelelően van kialakítva. Az ügyfélfogadó térből nyíló két interjú helyiség mellett egy mobil fallal kettéválasztható - így akár közösségi térként vagy két

különálló interjú helyiségként is használható - szoba van. Az akadálymentesített épületben nemek szerinti illemhelység és mozgássérült mosdó áll az ügyfelek rendelkezésére. Emellett egy kiskonyha is kialakításra került.

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat munkáját egy Opel COMBO típusú személygépkocsi segíti.

*A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat nyitva tartása
2020.*

	Budaörs
Hétfő	8 -18
Kedd	8 -16
Szerda	8 -18
Csütörtök	8 -16
Péntek	8 -14

Nyitvatartási időn túl a járási család- és gyermekjóléti központok krízisügyleti telefonszámon nyújtanak segítséget. A budaörsi lakosoknak a budakeszi HÍD Szociális, Család- és Gyermekjóléti Szolgálat és Központ (készenléti ügyelet: 06 20 243 032) érhető el.

A CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT SZAKMAI TEVÉKENYSÉGE 2020. ÉVBEN

Családsegítés

A családsegítés olyan általános, mindenki számára hozzáférhető szociális alapszolgáltatás mely, életkorhoz, jövedelemhez, szakértői véleményhez nem kötött, önkéntesen és térítésmentesen igénybe vehető. A családsegítés a szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok számára az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése, valamint az életvezetési képesség megőrzése céljából nyújtott szolgáltatás. A családok segítése érdekében veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő jelzőrendszer működik. A jegyző, a járási hivatal, továbbá a szociális, egészségügyi szolgáltató, intézmény, valamint a pártfogói felügyelői és a jogi segítségnyújtói szolgálat jelzi, az egyesületek, az alapítványok, a vallási közösségek és a magánszemélyek jelezhetik a családsegítést nyújtó szolgáltatónak, intézménynek, ha segítségre szoruló családról, személyről szereznek tudomást. A beérkezett jelzések alapján a családsegítést nyújtó szolgáltató, intézmény feltérképezi az ellátási területen élő szociális és mentálhigiénés problémákkal küzdő családok, személyek körét, és személyesen felkeresve tájékoztatja őket a családsegítés céljáról, tartalmáról.

A családsegítés keretében biztosítani kell

- szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást,
- az anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzügyi, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás megszervezését,
- a szociális segítőmunkát, így a családban jelentkező működési zavarok, illetve konfliktusok megoldásának elősegítését,
- a közösségfejlesztő programok szervezését, valamint egyéni és csoportos készségfejlesztést,
- a tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adósságtérhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékossággal élők, a krónikus betegek, a szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, a kábítószer-problémával küzdők, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek és családtagjaik részére tanácsadás nyújtását,
- a kríziskezelést, valamint a nehéz élethelyzetben élő családokat segítő szolgáltatásokat,

Gyermekvédelmi feladatok

A gyermekjóléti szolgáltatás a gyermek érdekeit védő speciális szolgáltatás, amely a szociális munka módszereinek és eszközeinek felhasználásával kell, hogy segítse a gyermek testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődését, jólétét, a családban történő nevelésének elősegítését, a veszélyeztetettség megelőzését és a kialakult veszélyeztetettség megszüntetését, a gyermek családjából történő kiemelésének a megelőzését, illetve a családjából kiemelt gyermek visszahelyezését.

Az alapellátás hozzájárul a gyermek hátrányos és halmozottan hátrányos helyzetének feltárásához, és a gyermek szocializációs hátrányának csökkentésével annak leküzdéséhez.

A 2016. január 1-én életbe lépett 55/2015. (XI. 30.) EMMI rendelet értelmében a család- és gyermekjóléti szolgálat beavatkozási lehetőségei az alapellátás keretében kezelhető problémák körére korlátozódik, a hatósági intézkedések szakmai feladatai a járási család- és gyermekjóléti központokra hárulnak.

A gyermekjóléti szolgáltatás feladata a gyermek testi, lelki egészségének, családban történő nevelésének elősegítése érdekében

- a gyermeki jogokról és a gyermek fejlődését biztosító támogatásokról való tájékoztatás, a támogatásokhoz való hozzájutás segítése,

- a családtervezési, a pszichológiai, a nevelési, az egészségügyi, a mentálhigiénés és a káros szenvedélyek megelőzését célzó tanácsadás vagy az ezekhez való hozzájárítás megszervezése,
- a válsághelyzetben lévő várandós anya támogatása, segítése, tanácsokkal való ellátása, valamint szociális szolgáltatásokhoz és gyermekjóléti alapellátásokhoz, különösen a családok átmeneti otthonában igénybe vehető ellátáshoz történő hozzájárításának szervezése,
- a szabadidős programok szervezése,
- a hivatalos ügyek intézésének segítése.

A gyermekjóléti szolgáltatás feladata a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében

- a veszélyeztetettséget észlelő és jelző rendszer működtetése, a nem állami szervek, valamint magánszemélyek részvételének elősegítése a megelőző rendszerben,
- a veszélyeztetettséget előidéző okok feltárása és ezek megoldására javaslat készítése,
- a jelzőrendszerhez tartozó személyekkel és intézményekkel való együttműködés megszervezése, tevékenységük összehangolása.

A gyermekjóléti szolgáltatás feladata a kialakult veszélyeztetettség megszüntetése érdekében

- a gyermekkel és családjával végzett szociális munkával elősegíteni a gyermek problémáinak rendezését, a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozását,
- a családi konfliktusok megoldásának elősegítése, különösen a válás, a gyermekelhelyezés és a kapcsolattartás esetében, kezdeményezni
 - egyéb gyermekjóléti alapellátások önkéntes igénybevételét
 - szociális alapszolgáltatások igénybevételét,
 - egészségügyi ellátások igénybevételét,
 - pedagógiai szakszolgálatok igénybevételét.

A szociális segítő folyamat

A szolgáltatásba bevont – jelzést követően megkeresett vagy segítséget kérő - ügyfelek a szolgáltatás igénybevételének feltételeiről teljes körű tájékoztatásban részesülnek, majd sor kerül az első interjúra és a probléma definiálására. Ezt követően családsegítő munkatársaink felajánlják az igénybe vehető szolgáltatásokat, majd a közösen megfogalmazott cselekvési terv alapján megkezdik az együttműködést.

A család- és gyermekjóléti szolgálat szolgáltatásai

- szociális segítő tevékenység
- információnyújtás
- ügyintézés
- közvetítés más szolgáltatások felé
- életvezetési-, nevelési tanácsadás

- álláskeresési-, képzési tanácsadás, álláskereső klub
- családi gazdálkodási-, hátralék- és adósságkezelési tanácsadás
- mentálhigiénés tanácsadás (egyéni és családi konzultáció)
- jogi tanácsadás
- pszichológiai tanácsadás
- közösség szervezés (csoportok, klubok, szabadidős tevékenységek, tábor)
- egyéni iskolai felzárkóztatás, beilleszkedés segítése
- adománygyűjtés, adományközvetítés

A család- és gyermekjóléti szolgálat egyéb tevékenységei

- környezettanulmányok készítése (Szociális és Egészségügyi Iroda, Gyámhivatalok, Területi Gyermekvédelmi Szakszolgálatok, Bíróság, Kórházak, Gyermekjóléti Szolgálatok, Központok stb. részére)
- észlelő- és jelzőrendszer működtetése
- jelzések fogadása és kivizsgálása
- hatósági intézkedések szükségességének jelzése
- együttműködés a jelzőrendszer intézményeivel, tagjaival
- családlátogatás
- hivatalos ügyintézés, levelezés
- nevelési-gondozási terv alapján a Központ által szociális segítő tevékenységbe bevont ügyfelek segítése a hatósági intézkedés megszüntetése és/vagy visszagondozás céljából
- információnyújtás a társszervek felé
- dokumentáció vezetése
- szünidei gyermekétkeztetés lebonyolítása
- prevenció
- egyéni fejlesztés, korrepetálás

Igénybevétellel és ügyfélforgalommal összefüggő adatok

Forgalmi adatok 2020.

Település	Igénybevevők együttműködési megállapodás (fő)	Egyszeri tanácsadást, szolgáltatást igénybe vevők (fő)	Egyéni gondozási nevelési terv megvalósításába központ által bevonva (fő)*
Budaörs, Szivárvány u. 3.	288	220	42

* Hatósági intézkedés (védelembe vétel, családba fogadás, ideiglenes hatályú elhelyezés, nevelésbe vétel) alatt álló kiskorúak és családjaiknak a Család- és Gyermekjóléti Központ illetve a Gyámhatóság előírásainak megfelelő gondozása, tekintettel arra, hogy az esetmenedzserek szociális segítő tevékenységet nem folytathatnak. Ezek a kiskorú ügyfelek és családjaik az ügyfélforgalomba nem számolhatók bele.

Jelzések száma 2020.

Település	0-17 évesekkel kapcsolatosan megküldött jelzések száma	Nagykorú személyekkel kapcsolatosan megküldött jelzések száma	Összesen
Budaörs	172	129	301

Alapellátási együttműködés keretében gondozott családok száma 2020.

Település	Családok száma
Budaörs	141

Együttműködési megállapodás keretében alapellátott ügyfelek életkori megoszlásában 2020.

Életkori megoszlás	Igénybevevők száma
	Budaörs
0-2	5
3-5	18
6-13	55
14-17	51
<i>Kiskorúak összesen:</i>	129
18-24	14
25-34	23
35-49	89
50-61	25
62 +	8
<i>Nagykorúak összesen</i>	159
Összesen	288

*Alapellátott ügyfelek gazdasági aktivitás szerinti megoszlása
2020.*

Gazdasági aktivitás	Igénybe vevők száma
	Budaörs
Foglalkoztatott	104
Munkanélküli	26
Inaktív	64
<i>ebből nyugdíjas</i>	7
<i>ebből 15 éves vagy idősebb tanuló</i>	42
Eltartott 0-14 éves korú gyermek	94
Összesen	288

*Alapellátott családok száma elsődleges probléma szerint
(a táblázat a kapcsolatfelvételkor a családnál elsődlegesen megjelenő problémákat tartalmazza)
2020.*

Problématípus	Budaörs*
Életviteli problémák	20
Családi-kapcsolati konfliktus	35
Elhanyagolás (fizikai, lelki)	5
Bántalmazás (fizikai, lelki, szexuális)	9
Gyermeknevelési probléma	7
Beilleszkedési nehézség	2
Magatartás- és teljesítményzavar	12
Mentális betegség	24
Szenvedélybetegség (alkohol-, kábítószer-, játékfüggőség)	2
Anyagi, lakhatási problémák	14
Ügyintézésrel kapcsolatos	7
Összesen	137

**család*

Alapellátott családoknál megjelenő problémák halmozott jellemzői

(a táblázat a családnál az együttműködési folyamat során felderített problémákat tartalmazza)

2020.

Problématípus	Budaörs*
Életviteli problémák	96
Családi-kapcsolati konfliktus	168
Elhanyagolás (fizikai, lelki)	24
Bántalmazás (fizikai, lelki, szexuális)	43
Gyermeknevelési probléma	34
Beilleszkedési nehézség	10
Magatartás- és teljesítményzavar	58
Mentális betegség	115
Szenvedélybetegség (alkohol-, kábítószer-, játékfüggőség)	10
Anyagi, lakhatási problémák	67
Ügyintézőssel kapcsolatos	34

*család

Új gyermekvédelmi gondozási esetek a kapcsolatfelvétel módja szerint

2020.

Kapcsolatfelvétel módja	Kapcsolatfelvétel száma
	Budaörs
Önkéntes - gyermek kezdeményezésére	0
Önkéntes- szülő kezdeményezte	20
Önkéntes a gyermek, a szülővel közösen kezdeményezte	0
Család- és gyermekjóléti szolgálat vagy központ által kezdeményezett	0
Jelzőrendszer által kezdeményezett	14
Gyámhatóság által kezdeményezett	2
Összesen	36

Veszélyeztetett kiskorúak

A Gyvt. 6. § (5) bekezdése nevesíti a gyermeknek az Alaptörvényből levezethető, minden embert megillető jogát, miszerint joga van emberi méltósága tiszteletben tartásához, a bántalmazással, az elhanyagolással és az információs ártalommal szembeni védelemhez. A gyermek nem vethető alá kínzásnak, testi fenyegetésnek és más kegyetlen, embertelen vagy megalázó büntetésnek, illetve bánásmódnak. Míg a (6) bekezdés kitér arra, hogy a gyermeknek joga van ahhoz, hogy a médiában fejlettségének megfelelő, ismeretei bővítését segítő, a magyar nyelv és kultúra értékeit őrző műsorokhoz hozzáférjen továbbá, hogy védelmet élvezzen az olyan káros hatásokkal szemben, mint a gyűlöletkeltés, az erőszak és a pornográfia.

A Gyvt. 6. § (1) bekezdése szerint a gyermeket megilleti a saját családi környezetében való nevelkedés, azonban a Gyvt. 7. § (1) bekezdése szerint, ha az a gyermek érdeke, a törvényben meghatározott esetekben és módon elválasztható családjától, szüleitől. Amennyiben a saját családi miliő nem megfelelő, a testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődését, egészséges felnevelkedését és jólétét nem szolgálja a gyermeknek, a jogszabályban meghatározott intézmények, szervek vagy személyek jogosultak és kötelesek közbelépni, és a gyermeket védelembe helyezni.

Ezen jogok érvényesítése a gyermekvédelmi rendszer és ezen belül a család- és gyermekjóléti szolgálat feladata.

A veszélyeztetettség megszüntetésével kapcsolatos feladatok, folyamatok

A Szolgálattal kapcsolatban lévő szülők folyamatos támogatást kapnak a gyermek(ek) gondozásának, ellátásának és nevelésének megszervezésében. Különböző szolgáltatások biztosításával (pszichológiai-, mentálhigiénés-, nevelési tanácsadás, pár/családkonzultáció, mediáció) a családban jelentkező működési zavarok megszüntetéséhez, a családi konfliktusok megoldásához járul hozzá a gyermekvédelem. Egyes esetekben, a körülmények alapos feltárása és a gyermekkel kapcsolatban lévő hozzátartozók, szakemberek bevonása után mérlegelésre kerül, hogy a kialakult veszélyeztetettség megszüntethető-e önként igénybe vehető alapellátásokkal, vagy a gyermekvédelmi gondoskodás körébe tartozó, illetve egyéb hatósági intézkedés kezdeményezésére van-e szükség.

Azokban az esetekben, ha a család nem működik együtt és a gyermek veszélyeztetettsége nem szüntethető meg az alapellátás keretén belül, akkor esetkonferencia kerül összehívásra, melyen részt vesznek a szülők, a Család- és Gyermekjóléti Központ esetmenedzsere és a gyermekekkel foglalkozó szakemberek, valamint a folyamatba bevonható támogató személyek. Ha a

probléma részletes megvitatását és a megoldások keresését követően is fennáll a hatósági intézkedés kezdeményezésének szándéka, úgy javaslattételre a Szolgálat megküldi iratanyagát a járási Család- és Gyermekjóléti Központ felé, aki együttműködik a gyámhatósággal.

Amennyiben a gyermek életét, testi-, lelki épségét közvetlen súlyosan veszélyeztető helyzet áll elő, úgy Szolgálatunk közvetlenül is tehet ideiglenes elhelyezésre vonatkozó javaslatot a Gyámügyi és Igazságügyi Osztály felé. Ebben az esetben – a közvetlen veszély megszüntetése érdekében - a gyermeket 30 nap időtartamban kiemelik a családból. Ez alatt megtörténnek a szükséges szakértői vizsgálatok, melyek eredményeképpen a gyermek vagy visszakerül a vérszerinti családba, vagy nevelésbe vétel keretében a gyermekvédelmi szakellátás gondoskodásába kerül.

A veszélyeztetettség megszüntetése minden esetben a szakmai etikai szabályok és a hatályos protokollok betartása mellett, a szociális munka eszközeivel, módszereivel történik.

Hatósági intézkedések

A hatósági intézkedés megindítását alátámasztó főbb okok:

- Elhanyagolás – fizikai/érzelmi /oktatási-nevelési
- Bántalmazás – fizikai / érzelmi /szexuális
- Igazolatlan iskolai mulasztás
- Szülő életviteléből / szülő személyiségéből fakadó problémák
- Gyermek önmagát veszélyeztető magatartása
- Szülői kapcsolattartással összefüggő veszélyeztetés

Hatósági intézkedések formái:

- Védelembe vétel
- Családba fogadás
- Ideiglenes hatályú elhelyezés
- Nevelésbe vétel

*Veszélyeztetettség és hatósági intézkedések
2020.*

Veszélyeztetettség és hatósági intézkedések	Budaörs
Családok száma, amelyekben veszélyeztetett kiskorúak élnek	44
Hatósági intézkedésben jogerősen érintett gyermekek száma a Szolgálat tevékenységi körében	11
Hatósági intézkedés kezdeményezése céljából Központ felé továbbított esetek (védelembe vétel, családba fogadás, nevelésbe vétel) száma	17
Közvetlen hatósági intézkedésre (ideiglenes hatályú) javasolt esetek száma	3

Átmeneti gondozás

A gyermekek átmeneti gondozása feladatot Budaörs Város Önkormányzata a Fészek Gyermekvédő Egyesület Gyermek Átmeneti Otthonával, 1 fő férőhely biztosítására kötött ellátási szerződéssel teljesíti. A Fészek Gyermekvédő Egyesület Gyermek Átmeneti Otthona a krízishelyzetbe került családok gyermekeit fogadja be átmeneti jelleggel.

Válsághelyzetben lévő várandós anyák támogatása

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat feladatai közé tartozik a válsághelyzetbe került várandós anyák gondozása, amelyet a Védőnői Szolgálattal szorosan együttműködve végzünk. 2020-ban, 3 esetben került látókörünkbe válsághelyzetben lévő felnőtt korú várandós anya. Jogszabályi kötelezettségünknek eleget téve minden esetben tájékoztattuk az anyát, az őt, illetve a magzatot megillető jogokról, támogatásokról és ellátásokról. Mindegyik édesanyát segítettük a támogatásokhoz, ellátásokhoz való hozzájutásban, a születendő gyermek számára megfelelő lakókörnyezet kialakításában, lakhatásuk megoldásában. Egy esetben a válsághelyzetben lévő hajléktalan édesanya újszülött gyermekét az ideiglenes hatályú elhelyezése után, nevelésbe vette a területileg illetékes Kormányhivatal Gyámügyi Osztálya.

2020. év tapasztalatai

Humán-erőforrás gazdálkodási problémák

A szociális szakmát és ebben a gyermekvédelmet sújtó előregedés és munkaerő elvándorlás, az Esély Szociális Társulás Szociális és Gyermekjóléti Központ szakmai munkájára és humán-erőforrás gazdálkodására is befolyást gyakorolt. A 2020. január folyamán egy kollégánk vonult nyugállományba, míg másik 4 szakképzett és szakmai gyakorlattal rendelkező kolléga egzisztenciális szempontokat szem előtt tartva kérte munkaviszonya közös megegyezéssel történő megszüntetését. 2020. második félévben további 3 szakképzett, szakmai gyakorlattal rendelkező kolléga munkaviszonya szűnt meg. A betöltetlen álláshelyekre 5 pályakezdő és 2 szakmai tapasztalattal rendelkező kollégát sikerült felvennünk, így jelenleg családsegítő státuszaink betöltöttek. A négy települést jelenleg kilenc fő családsegítő és két fő családsegítő asszisztens látja el, határozatlan idejű közalkalmazotti jogviszonyban, a törvény által előírt végzettséggel.

A fluktuáció szakmai nehézségekkel járt, hiszen a pályakezdő vagy más szakmaterületről érkezett kollégák számára a speciális tudásanyag átadása, a jogszabályok és protokollok elsajátítása, a jelzőrendszeri kapcsolatok kialakítása, a helyismeret megszerzése, az ágazati és ágazatközi struktúrák feltérképezése hosszú időt vesz igénybe, ezért az új kollégák terhelhetősége ebben az időszakban kisebb, komplexebb ügyekkel nem tudtuk megbízni őket. Ezzel arányosan a tapasztaltabb kollégákra mennyiségileg és minőségileg is sokkal több és nagyobb feladat hárult.

A családsegítés érzékeny folyamat, amely a helyismereten, a személyes kapcsolatokon, a kölcsönös bizalmon és kiszámíthatóságon kell alapuljon. A 2020. évben előfordult, hogy a szolgálat által segített családoknál rövid időintervallumon belül 2-3 alkalommal is sor került családsegítő váltásra, ami az együttműködést mindkét fél részéről nagyon megnehezítette, mivel ezek a családok az otthonukba engedik be és életük legitimebb részleteibe avatják be munkatársainkat.

Budaörsi feladatellátás

2020. március 20-án megjelent az EMMI útmutatója a koronavírus terjedésének megelőzésére és a kockázatok csökkentésére a család- és gyermekjóléti szolgáltatást nyújtók részére, melyet alkalmazni kellett a feladatellátás során. Ez azt jelentette, hogy az ügyfelekkel és a jelzőrendszer tagjaival elsősorban a telefonos és elektronikus kapcsolattartást kellett alkalmazni, családlátogatásra csak krízishelyzet, súlyos veszélyeztetettség vagy hatósági megkeresés esetén volt lehetőség. Az ügyfelek és a lakosság figyelmét fel kellett hívni, hogy csak halaszthatatlan okokból keressék fel a Szolgálatot. A telefonon, skype-on történő kapcsolattartás nehézséget okozott a kliensek számára, rosszul kezelték a személyes

kapcsolattartás csökkenését. A telefonon és számítógépen keresztüli segítő beszélgetéseket- és pszichológusi tanácsadást csak a 8-10 év felettieknek tudtuk nyújtani, mert az alatta lévő korosztály figyelmét így nem lehetett felkelteni és fenntartani, őket az egészségügyi előírások betartásával, személyes találkozások keretében segítettük.

A 2020. évben alapellátás -önkéntes együttműködés- keretében 141 családdal (288 fő), egyéb ügyintézés keretében 121 családdal (220 fő) foglalkozott a család és gyermekjóléti szolgálat. Az együttműködési megállapodással végzett munka során az ügyfelek döntő többsége a 6-17 éves és a 35-49 éves korosztályból került ki.

Az együttműködési megállapodással nem rendelkező ügyfelek elsősorban ügyintézésben, információnyújtásban, ellátásszervezésben és jogosultságaik megszerzésében kérték a segítséget. Ebben a csoportban felülreprezentált volt a 35-49 év közötti korosztály.

A HÍD Szociális, Család és Gyermekjóléti Központ és Szolgálat 14 együttműködésre kötelezett családdal kapcsolatban írt elő feladatot a szolgálat számára.

Az adatok elemzése és a segítő munka során kiderült, hogy a 2020. évben a koronavírus miatt kihirdetett veszélyhelyzet okozta a legnagyobb problémát a szakemberek és a gondozott családok számára. A járvány miatt leginkább érintettek, a felülreprezentált felnőtt korosztályban az alacsony végzettségűek közül kerültek ki, sokan veszítették el munkájukat. Elsősorban az álláskeresésben és az ezzel kapcsolatos ügyintézésben, valamint a különböző juttatások igénylésében kértek segítséget. Az első hullám után, a szolgálat által segített munkanélküliek 90 %-ának sikerült állást találni, azonban a második hullám alatt újra megjelentek az állásukat elvesztők. Év végére munkaerőhiány keletkezett a feldolgozóiparban és a kereskedelemben, ezért az állásnélküliek nagy része munkába tudott állni.

Az 50 év felettiek elsősorban ügyintézésben, információnyújtásban, ellátásszervezésben és jogosultságaik megszerzésében kérték a szolgálat segítségét. Az idősebb korosztály számára a digitális ügyintézés nehézséget okozott és nem állt rendelkezésükre infrastruktúra a hivatalos ügyek intézéséhez. Őket az elektronikus levelezési rendszerek, az ügyfélkapu használatában, digitálisan benyújtandó űrlapok, dokumentumok és pályázatok kitöltésében, ügyintézésében és továbbításában segítették a családsegítők.

Folyamatosan jelentek meg az állandó egészségügyi ellátásra, gondozásra szoruló ügyfelek, akiknek intézményi elhelyezése csak hosszas várakozási időt követően lehetséges. Budaörs Város Önkormányzata és a Magyar Máltai Szeretetszolgálat által kötött ellátási szerződés alapján a Gondviselés Háza Szociális Szolgáltatásokat Nyújtó Integrált Intézménye látja el a

szociális étkeztetés és az idősek számára nyújtott nappali ellátás feladatait, akikkel szoros az együttműködése szolgálatunknak.

A gyermekvédelmi alapellátást igénybe vevők egy része önként keresi fel szolgálatunkat, elsősorban a gyermekük lelki -és magatartási problémáival, iskolai beilleszkedési nehézségeivel, családi konfliktussal, válás és/vagy gyermekelhelyezéssel, kapcsolattartással összefüggő probléma megoldásában kérnek segítséget. Az ügyfélkör másik részével a jelzőrendszerből érkező jelzések alapján veszik fel a kapcsolatot a családsegítők. A kapcsolatfelvételnél megjelenő elsődleges problémák a segítő folyamat során, további kezelendő problémával/problémákkal egészülnek ki. A segítő folyamat alatt feltárt problémák megoldása fél év időtartamot meghaladó együttműködést, szociális segítő munkát igényelnek.

Szociális szempontból a gyermekvédelmi alapellátást igénybe vevők körében, a legsérülékenyebb csoportba tartoznak az egyszülős, a budaörsi bejelentett lakcímmel nem rendelkező, az anyagi és lakhatási nehézségekkel küzdő és a betelepülő családok. Az elszegényedéssel kapcsolatos jelenségeket kimagaslóan kezeli Budaörs, mely pénzübeli és természetbeni támogatásokkal igyekszik a rászoruló családok életvitelét segíteni, azonban még így is emelkedik az anyagi- és lakhatási nehézségekkel küzdők száma.

A 2020. évben a bezártság és a gyermekek online tanulása sok feszültséget okozott a családokon belül. A tizennégy év alatti gyermekeket nevelő családoknál problémát okozott a gyermekkel való tanulás, valamint napközbeni ellátásának megoldása, mely családon belüli konfliktusokhoz vezetett.

A szolgálat látókörébe 35 család került családi konfliktus miatt, bántalmazás 9 családnál fordult elő.

A lelki, mentális zavarok és azok következményei a családok túlnyomó többségében jelen vannak, egyaránt jelentkeznek felnőtteknél, gyermeknél. A szolgálat ügyfélkörébe 24 család került lelki problémákkal, melyek közül 5 család önként kérte a segítséget, 19 családról a jelzőrendszeri tagok küldtek jelzést.

A 6-17 éves korosztályban megnőtt az igazolatlan hiányzások száma, melynek nagy részét az online oktatáshoz való csatlakozás nehézségei okozták. A családsegítők 21 gyermeknek segítettek a tanulásban és a megírt feladatok továbbításában az iskola felé. Az online oktatásban való részvétel elősegítésének érdekében -civil adományozók felajánlásával- 6 család kapott számítógépet.

A 6-17 és 35-49 évesek együttesen magas száma tartalmazza a külön élő szülővel való kapcsolattartás megnehezítése miatt kialakult, folyamatos konfliktusban lévő családokat. A gyermeket gondozó szülő a járványhelyzetre hivatkozva megakadályozta a külön élő szülővel való kapcsolattartást, mely konfliktusos helyzetet teremtett és ennek megoldása érdekében keresték fel szolgálatunkat. A jelenleg is érvényben lévő, a veszélyhelyzettel kapcsolatos szabályok szerint, a kapcsolattartások tekintetében nincsenek korlátozó intézkedések. Szolgálatunk elsődleges feladata elősegíteni a megállapodást, melyben mindkét szülő a gyermek érdekeit veszi figyelembe, a járványhelyzet idejére vonatkozóan is a külön élő szülővel való kapcsolattartásban.

A 2020. évben a segítő munka folyamata során derült fény arra, hogy a tizenévesek között egyre több esetben fordult elő a kortársaikat bántó, vagy akár félelmet keltő viselkedés az interneten is, melyek tettelegességig fajultak. A 2019. január 1-től kötelezővé vált iskolai szociális munka biztosítása Budaörs területén, a HÍD Szociális Család és Gyermekjóléti Szolgálat és Központ feladata, mely intézmény iskolai szociális munkásai krízisintervenció- és agressziókezelő foglalkozást tartottak az érintett iskolai csoportoknak.

Budaörs Város Önkormányzata az illetékességi területén élő hajléktalanok ellátására együttműködési megállapodást kötött a Magyar Máltai Szeretetszolgálattal, mely feladatot a Rimaszombati úti Szociális Központ Szociális Alapszolgáltatásokat Nyújtó Integrált Intézményük nyújtja. Szolgálatunk családsegítői szorosan együttműködnek és folyamatosan tartják a kapcsolatot az utcai szociális munkásokkal, hogy a szociális ellátásokat elérhetővé tegyék, valamint az intézményi gondozással szembeni bizalmatlan egyének szociális és mentális segítségét támogassák.

Karácsony alkalmával, az előző évek hagyományait követve, a járványügyi előírásoknak megfelelően, meleg ételt és élelmiszert kaptak a hajléktalan -és rászoruló emberek, budaörsi cégek felajánlásának köszönhetően.

Szolgálatunk -civil és céges adományozók felajánlásával- 45 rászoruló családnak tudta megkönnyíteni a karácsonyi készülődést, élelmiszer és tisztítószer csomagokkal, valamint 18 családnál a gyermekek ajándékot is kaptak.

Problémák

- A hatósági beavatkozást igénylő ügyek lassúsága.
- A HÍD Szociális, Család és Gyermekjóléti Szolgálat és Központ speciális szolgáltatásai közé tartozik az iskolai szociális munka, melyet biztosítani kell a budaörsi iskolákban. A segítő tevékenység hangsúlya a megelőző és megkereső tevékenység. Egy szociális

munkás több iskolát segít egyszerre, így csak heti egy-két napot tud jelen lenni az adott oktatási-nevelési intézményben. Az esetkezelés háttérbe szorul, tevékenységük inkább csoportfoglalkozások tartására korlátozódik. Az iskolai abúzusok tekintetében csak krízisintervencióra van lehetőségük

- Az utcai, lakótelepi szociális munka szintén a HÍD Szociális, Család és Gyermekjóléti Szolgálat és Központ kötelezően ellátandó feladatai közé tartozik, azonban a szociális munkások utcai jelenléte nem biztosított, mert a járás 12 településén 2 fő látja el a feladatot.
- Felnőttek részére nyújtandó mentálhigiénés -és pszichológusi ellátást, valamint a családterápiát a klienseink nagy része nem tudja igénybe venni a közlekedés és annak anyagi vonzata miatt.
- A kiskorúak pszichiátriai kivizsgálását a Vadaskert Alapítvány biztosítja, azonban a terápiás ellátást csak hosszú várakozási idő után tudják nyújtani.

Budaörsi jelzőrendszer véleménye és javaslatok

A 2020. év tapasztalatait összegezve, a Jelzőrendszer tagjai jónak és konstruktívnak ítélték meg együttműködésüket az ESZT Szociális és Gyermekjóléti Központ Család és Gyermekjóléti Szolgálatával.

Javaslaik alapján több tájékoztatásra és megbeszélésre lenne szükségük, a gyermekvédelmi rendszerrel és a Gyermekjóléti Szolgálat működésével kapcsolatban, hogy a folyamatok átláthatóak legyenek és megértsék azt.

Segítő csoportok megszervezése.

Problémaként tüntették fel a hatósági eljárások lassúságát. a településen élő családok és gyermekek mentálhigiénés, pszichológiai és pszichiátriai ellátását. Az igénybe vehető ingyenes, elsősorban terápiás irányultságú szolgáltatások bővítésére tettek javaslatot.

Felügyeleti szervek által gyámhatósági, gyermekvédelmi területen végzett szakmai ellenőrzések tapasztalatai

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat szakmai működését 2020. szeptember 14-15-én ellenőrizte a Pest Megyei Kormányhivatal Gyámügyi és Igazságügyi Főosztály, mely átfogó szakmai és törvényességi ellenőrzés volt. Az ellenőrzés során feltárt, kisebb adminisztrációs hiányosságokat a Szolgálat javította

Támogató Szolgálat

Támogató Szolgálat ellátási területe

- Budaörs
- Herceghalom
- Pusztazámor
- Sósút
- Törökbálint

A szolgáltatás állami finanszírozása

A szolgáltatás finanszírozása a Költségvetési Törvény (2019. évi LXXI. törvény) 2. melléklete (A helyi önkormányzatok általános működésének és állami feladatainak támogatása) alapján történt.

A finanszírozás feladategység alapú. A halmozott fogyatékosága vagy autizmusa miatt szociálisan rászorult személyek segítségével töltött 40 perc, más szociálisan rászorult személyek segítségével töltött 1 óra, illetve a szociálisan rászorult személyek szállítása közben megtett 5 kilométer felelt meg egy feladategységnek.

A feladategységet kizárólag a megállapodással ellátott szociálisan rászoruló

- vakok személyi járadékában,
- fogyatékosági támogatásban,
- magasabb összegű családi pótlékban részesülő

kliensek után lehet elszámolni.

Az ellátottak köre

Budaörs és Törökbálint Város, Herceghalom, Sósút és Pusztazámor Község közigazgatási területén életvitelszerűen tartózkodó, az alábbi fogyatékosággal élő személyek

- siketek és nagyothallók (hallási fogyatékos),
- vakok és gyengén látók (látási fogyatékosok),
- értelmi fogyatékosok,
- mozgásszervi fogyatékosok,
- halmozottan fogyatékosok,
- autisták.

A Támogató Szolgálat nyitva álló helyisége:

2040 Budaörs, Szivárvány u. 5.

Nyitva tartás:

Hétfőtől péntekig: 8 – 16 óráig

Személyi feltételek

A Támogató Szolgálat szakmai létszáma és dolgozóinak szakképzettsége 2020.

Képzettség	Beosztás
1 fő okleveles szociálpolitikus,	terápiás munkatárs, szakmai vezető
2 fő gépkocsivezető,	gépkocsivezető
2 fő szociális munkás 1 fő általános ápoló	személyi segítő

A Támogató Szolgálat működésének tárgyi feltételei

Az intézmény a Támogató Szolgálat szállító szolgáltatását egy akadálymentesített, 9 személyes OPEL Vivaro típusú (PRM-796) személygépjárművel, valamint egy 8 személyes OPEL Vivaro típusú (RMJ-176) személygépjárművel biztosítja.

Az ügyfelek fogadásához és az adminisztráció végzéséhez színvonalasan kialakított nyitva álló helyiség áll rendelkezésre. Számítógép, korlátlan elérésű internet, telefax, fénymásoló, két telefonvonal segíti a munkavégzést.

Az irodahelyiségben nincs rendelkezésre álló konyha, ezért a munkatársak íróasztaluknál étkeznek. Ezek a higiéniai körülmények nehezítik a koronavírus-járvány elleni védekezést.

A támogató szolgáltatás az 1993. évi III. törvény értelmében a Támogató Szolgálat két feladatot lát el:

- szállító szolgálat
- személyi segítség

Szállító szolgálat

A szállító szolgáltatás célja az alapvető szükségletek kielégítését segítő szolgáltatásokhoz, és közszolgáltatásokhoz való hozzájutás elősegítése, a fogyatékos személy iskolába, munkába járásának biztosítása.

Az igénybejelentéskor az ügyfél jelzi a szállítás időpontját, célját, eszközszükségletét (kerekszékek), valamint a kísérő iránti igényét.

A megállapodással rendelkező ügyfeleket előre egyeztetett időpontban bármikor módunkban áll szállítani. Az ellátottaknak nyújtott szolgáltatást a lehetőségeinkhez mérten rugalmasan próbáljuk meg teljesíteni, indokolt esetben munkaidőn túli szállítást is vállalunk.

Személyi segítség

A személyi segítő a fogyatékos személy aktív közreműködésével segítséget nyújt családon és társadalmon belüli integrációhoz. Ennek során lehetővé teszi a közszolgáltatásokhoz való hozzáférést, segítséget nyújt a munkavállalásban, valamint a tanulmányok, a szabadidős tevékenységek gyakorlásában.

A támogató szolgáltatást igénybevevők száma Budaörsön: 87 fő.

*Az ellátottak életkor és nemek szerinti megoszlása
2020. december 31-i állapot*

Életkor	Budaörs	
	férfi	nő
0 - 5 év	-	-
6 - 13 év	1	-
14 - 17 év	1	1
18 - 39 év	5	8
40 - 59 év	6	5
60 - 64 év	2	2
65 - 69 év	1	6
70 - 74 év	2	6
75 - 79 év	1	5
80 - 89 év	8	17
90 - x év	-	10
Összesen	27	60
Mind összesen	87	

A 2020. évben a személyi segítséssel teljesített órák száma és a személyszállítással teljesített hasznos kilométer havi bontásban*

Budaörs			
	Személyi segítség		Szállítás
	(perc)	(óra)	(km)
Január	6 270	104,5	1 392,49
Február	4 460	74,3	1 136,23
Március	2 380	39,6	598,68
Április	0	0,0	0,0
Május	90	1,5	31,00
Június	3 160	52,6	608,81
Július	2 550	42,5	777,13
Augusztus	1 720	28,6	865,91
Szeptember	5 030	83,8	997,73
Október	3 880	64,6	698,70
November	4 090	68,1	546,46
December	2 570	42,8	686,63
Összesen	36 200	602,9	8 339,77

*Hasznos km az a megtett út, melyet a gépjármű az ellátott szállításával tesz meg.

A 2020. évben teljesített feladategységek havi bontásban

	Budaörs				
	Személyi segítség		Szállításhoz kapcsolódó személyi segítség		Szállítási tevékenység (km)*** Hasznos km
	Halmazott fogyatékos vagy autista ellátott esetén	Egyéb szociálisan rászoruló ellátott esetén	Halmazott fogyatékos vagy autista ellátott esetén	Egyéb szociálisan rászoruló ellátott esetén	
Január	34,7500	34,0000	39,7500	3,6667	228,6340
Február	20,5000	28,5000	19,0000	3,3333	185,5300
Március	14,5000	18,3333	9,7500	1,0000	95,5520
Április	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000
Május	0,0000	1,5000	0,0000	0,0000	5,8000
Június	11,0000	19,1667	15,2500	4,0000	96,4780
Július	5,5000	12,3333	6,7500	0,0000	92,5920
Augusztus	1,5000	12,1667	0,0000	0,0000	131,9600
Szeptember	30,5000	22,6667	27,0000	4,3333	162,0680
Október	19,0000	25,5000	15,2500	3,6667	95,9500
November	18,2500	21,8333	21,2500	3,6667	89,3140
December	9,7500	16,5000	12,0000	1,5000	134,7260
	165,2500	212,5000	166,0000	25,1667	
ÖSSZ	377,7500		191,1667		
	568,9167				1318,6040

Támogató szolgáltatást igénybevevők száma	
2020. december 31-i állapot	
Budaörs	
Ellátottak száma	87
Ebből:	
új igénybe vevők	6
ellátásból kikerült	14

Személyi térítési díj

A támogató szolgáltatás Budaörs, Pustazámor, Sósút és Törökbálint településeken térítésköteles szolgáltatás. A fizetendő személyi térítési díj összege Budaörs Város Önkormányzatának Képviselő-testülete többször módosított 32/2013. (VI.24.) önkormányzati rendelete — az Esély Szociális Társulás Szociális és Gyermekjóléti Központ által biztosított személyes gondoskodást nyújtó ellátásokról, azok igénybevételéről, valamint a fizetendő térítési díjakról — alapján kerül megállapításra.

	Budaörs
Térítési díjat fizet	85
Ebből	
Személyi segítségért	67
Szállító szolgálatért	82
Térítési díjat nem fizet	2
Összesen	87

Az ellátottak fogyatékoság szerinti megoszlása 2020.

	Budaörs
Látási	5
Hallás	3
Értelmi	3
Mozgásszervi	24
Autista	4
Halmazottan	4
Egyéb (magasabb összegű családi pótlékban részesülő gyermekek, korukból és betegségükből adódó fogyatékoság miatt ellátott, idős emberek)	44
Összesen	87

A 2020-as év értékelése, a koronavírus-járvány járvány hatásai a feladatellátásra

2020 márciusában, a COVID-19 vírus megjelenése után a kormány kihirdette a veszélyhelyzetet, amelynek következtében a feladatellátás lényegesen nehezebbé vált. Az egészségügyi és szociális ellátások nagy része leállt, az oktatási intézmények bezártak. A szállítási feladatok így jelentősen lecsökkentek. Hasonló helyzet alakult ki a személyi segítséssel kapcsolatban is, miután a hirtelen kialakult veszélyhelyzet kezdetén nem állt rendelkezésünkre megfelelő mennyiségű és minőségű védőeszköz és fertőtlenítőszer, melyek használata biztonságosabbá teszi a személyes találkozást. A kezdeti hiány után az Intézmény jelentős mennyiségű védőeszközt vásárolt, amelyek pótlása folyamatos volt, jelenleg is legalább egy hónapra elegendő tartalékkal rendelkezünk. A védekezés hatékonyságát nagy mértékben növeli a 2020 szeptemberében vásárolt ózongenerátor, amellyel rendszeresen fertőtleníjtük a gépjárműveket a szállítás biztonságosabbá tétele érdekében.

A 2020. március 11. - június 17. közötti veszélyhelyzet fennállásakor segítséget nyújtottunk a helyi idős lakosoknak gyógyszereik kiváltásában és a bevásárlásban. A feladat ellátása folyamatos, napi szintű munkavégzést igényelt. Hetente két alkalommal a munkatársak nagybevásárlást végeztek, egy alkalommal 3-4 személy számára vásároltak. A fennmaradó időszakban teljesítették a gyógyszerkiváltással kapcsolatos feladatokat. Az átmeneti gyógyszerhiány fennakadásokat okozott az ellátásban, egy személy gyógyszereit gyakran több részletben kellett kiváltanunk, amely megnövelte az ügyintézés időtartamát. A gyógyszertárakkal folyamatos volt a kapcsolattartás. Néhány ellátott ezekben a hónapokban

fokozottan igényelte a segítséget, és ez az igény a tavaszi veszélyhelyzet feloldása után is megmaradt részükről. Volt, aki ekkor még nem volt kliensünk, ezután viszont kérelmezte felvételét rendszerünkbe.

A tavaszi időszak után általánosan növekedett a feladatellátás mennyisége, a járványhelyzet hatása azonban ezután is egész évben érezhető volt. Az egészségügyi szolgáltatások továbbra is korlátozottan voltak elérhetőek, melyeket sok esetben az ellátottak sem szívesen vettek igénybe a vírustól való félelmükben. A gyermekek szállítása sem működött zökkenőmentesen, mert gyakran előfordult, hogy egy teljes osztály vagy óvodai csoport bezárásra került ideiglenesen vírusgyanú vagy igazolt fertőzöttség miatt.

Kollégáink részéről azóta is folyamatos az igényfelmérés, kapcsolattartás a kliensekkel.

Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás

Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás ellátási területe:

- Biatorbágy
- Budaörs
- Herceghalom
- Pusztazámor
- Sóskút
- Törökbálint

Az ellátottak számára nyitva álló helyiség

2040 Budaörs, Szivárvány u. 5.

Feladatellátás állami finanszírozása

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás 2013. július 1. napjától állami feladat, melyet a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság lát el. A Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóságról szóló 316/2012.(XI.13.) Korm. rendelet alapján a jelzőrendszeres házi segítségnyújtást a Főigazgatóság biztosítja a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 91. § (2) bekezdésében meghatározottak figyelembevételével (szolgáltató, intézmény fenntartásával, vagy megállapodás útján).

A Főigazgatóság az Esély Szociális Társulással feladatellátási megállapodást kötött a szolgáltatás biztosítására.

A szolgáltatás célja

Az önálló életvitel fenntartása mellett felmerülő krízishelyzetek elhárítása szakember segítségével.

Az ellátottak köre

A saját otthonukban élő, egészségi állapotuk és szociális helyzetük miatt rászoruló, a segélyhívó készülék megfelelő használatára képes időskorú vagy fogyatékos személyek, illetve pszichiátriai betegek.

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás személyi és tárgyi feltételei

Személyi feltételek

A jelzőrendszer folyamatos készenléti rendszerben működik a nap 24 órájában egész éven át. A készenléti szolgálatot minden nap nappal 7-19, éjszaka 19-7 óra között 12 órás időtartamban szakképzett dolgozók látják el, megbízási szerződés alapján.

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás szakmai létszáma 2020.

Képzettség	Beosztás
1 fő szociális gondozó	adminisztráció, kivonuló szolgálat
3 fő szociális gondozó	kivonuló szolgálat
2 fő szociális gondozó (megbízási szerződéssel)	kivonuló szolgálat

A szociális gondozók feladata:

- Folyamatosan felméri és jelzi a településeken az igényeket
- Előgondozás
- Jelzőrendszer technikai működésének a felügyelete
- Hiba esetén az elsődleges hiba felmérése, elhárítása
- Számítógép adatbázisának a vezetése
- A műszaki központ felé havi jelentések küldése
- Kapcsolattartás a diszpécserközpont munkatársaival
- Szükséges adminisztráció vezetése

Tárgyi feltételek

A mindennapi munkavégzéshez szükséges valamennyi tárgyi - és technikai eszköz rendelkezésre áll (számítógépek, nyomtató, fax, telefonvonalak, internet hozzáférés stb.).

A kivonuló szolgálat a munkavégzéshez szükséges jól felszerelt, készenléti táskákkal rendelkezik.

A megbízási szerződéssel foglalkoztatott gondozók saját személyautójukkal keresik fel a gondozottakat.

Feladatellátás szakmai tartalma, módja, szolgáltatások köre

A szolgáltatás bevezetésekor a következő feltételeket kell figyelembe venni

- A gondozott kritikus élethelyzetben lakásán, otthonán belül segítségre sem családtagtól, sem mástól nem számíthat
- Szociálisan rászoruló
- Egészségi állapota indokolja a folyamatos felügyeletet

- Egészségi, szellemi állapota alapján alkalmas arra, hogy kezelje a műszaki berendezést
- Vállalja a gondozásba vétel feltételeit, együttműködik a kivonuló szolgálattal

Az ellátás igénybevétele szempontjából szociálisan rászorult

- az egyedül élő 65 év fölötti személy
- az egyedül élő súlyosan fogyatékos, vagy
- pszichiátriai beteg személy
- a kétszemélyes háztartásban élő 65 év feletti, illetve súlyosan fogyatékos vagy pszichiátriai beteg személy, ha egészségi állapota indokolja a szolgáltatás folyamatos biztosítását

Az ellátás keretében nyújtott szolgáltatás

Krízishelyzet esetén a helyszínen történő haladéktalan megjelenés (kivonulási idő maximum 30 perc), azonnali intézkedés a veszélyhelyzet elhárítására, szükség esetén egészségügyi vagy más szociális ellátások kezdeményezése.

Az ellátás igénybevételének módja

Az ellátás igénybevétele írásbeli kérelem alapján történik. A kérelemről a Támogató Szolgálat vezetőjének javaslata alapján az intézményvezető dönt. Az ellátásba vétellel egy időben a Támogató Szolgálat vezetője intézkedik a készülék felszereltetéséről. Ha nincs szabad készülék, várólistára veszi a kérelmezőt. Az ellátás kezdetekor a kérelmező és az intézményvezető megállapodást köt, melyben rögzítik a szolgáltatás igénybe vételének a feltételeit.

Térítési díj

Az ESZT Szociális és Gyermekjóléti Központ a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás szolgáltatását az ellátási területén ingyenesen biztosítja a szociálisan rászorult ellátottak részére.

Műszaki rendszer

A szolgáltatás műszaki megvalósítása a HB Rendszerház Kft. műszaki közreműködésével történik.

Az Intézmény a HB Rendszerház Kft. – től béreli a jelzőkészülékeket, melyek folyamatosan működnek. Két db tartalék készülék biztosítja az esetleges javításokból eredő fennakadások kiküszöbölését.

A HB Rendszerház által működtetett diszpécserközpont folyamatosan, napi 24 órán keresztül fogadja a segélyhívásokat. Jelzőrendszer felügyeletét és állandó telefonos elérhetőséget biztosít.

A jelzőrendszer működtetéséhez a HB Rendszerház biztosítja:

- a mindenkori diszpécser szolgálatot,
- a távfelügyeleti diszpécserközpont hardware-és software konfigurációit,
- a központi figyelőegység folyamatos működéséhez szükséges technika és software karbantartását, szervizét, az adatbázis kezelését, karbantartását, javítását,
- a rákötésre kerülő készülékek vevőegységre történő adatrögzítését, azok távfelügyeleti csatlakoztatását,
- 24 órás készenléti műszaki ügyeleti szolgálat fenntartását,
- ellátott lakhelyén kihelyezett jelzőkészülékek beüzemelését,
- érkező jelzések archiválását és nyilvántartását az adatvédelmi jogszabályoknak megfelelően,
- kétoldali beszédkommunikáció biztosítása.

Az intézmény biztosítja:

- az ellátottnál elhelyezett segélyhívó készülék bérletét,
- a gondozó részére mobiltelefont, készenléti táskát alapfelszereléssel.

Szerződés szerinti feladatmutató: 115 db készülék

2020. év.	„Kihelyezett készülékekkel bíró napok száma”	Hónap napjainak száma	Ténylegesen teljesített feladatmutató
	a	b	c = a / b
Január	3585	31	115.65
Február	3277	29	113
Március	3503	31	113
Április	3390	30	113
Május	3470	31	111.94
Június	3289	30	109.63
Július	3358	31	108.32
Augusztus	3296	31	106.32
Szeptember	3211	30	107.03
Október	3369	31	108.68
November	3268	30	108.93
December	3340	31	107.74
Összesen:	40356	366	110.26

Kitöltési útmutató:

(Csak szociálisan rászorultakra vonatkozóan kell kitölteni.)

a) jelzésű oszlop. Kihelyezett készülékkel terhelt napok száma: az összes kihelyezett készülék darabszáma szorozva azokkal a naptári napokkal, amikor a készülék az ellátottal kötött megállapodás alapján kihelyezésre került. (pl.: januárban 39 készülék 31 napig, 3 készülék 17 napig került kihelyezésre, akkor $(39 \times 31) + (3 \times 17) = 1\,260$ lesz a kihelyezéssel bíró napok száma. Az ellátási napokba beleszámít a kihelyezés napja, de nem számít bele a készülék visszavételezésének a napja.

c) jelzésű oszlop. Ténylegesen teljesített feladatmutató: az a.) oszlop értéke osztva a b.) oszlop értékével, azaz a kihelyezett készülékkel terhelt napok száma osztva a hónap napjainak számával. **Tört szám esetén a feladatmutatót két tizedes jegyig kell megadni,** a kerekítés szabályait alkalmazva. (pl.: a fenti példa folytatásaként: júliusban 1260 a kihelyezéssel bíró napok száma. $1260 / 31 \text{ nap} = 40,6451 \rightarrow$ kerekítés szabályai szerint 40,65 lesz a ténylegesen teljesített feladatmutató.

Összesen sor: a kihelyezett készülékekkel bíró napok számának összege osztva a hónapok napjainak számának összegével: a.) oszlop összesen értéke osztva b.) oszlop összesen értékével.

Jelzőrendszeres házi segítségnyújtást igénybevevők száma (2020. december 31.-i állapot)

	Budaörs
Jelzőrendszeres hsg-t igénybe vevők	6
Ebből	
új igénybe vevők	2
ellátásból kikerült	3

Az ellátottak száma korcsoportok és nemek szerinti bontásban (2020. december 31.-i állapot)

	Budaörs	
	férfi	nő
40 – 59 év	-	-
60 – 64 év	-	-
65 - 69 év	-	1
70 – 74 év	-	2
75 – 79 év	-	-
80 – 89 év	-	3
90 – x év	-	-
Összesen	-	6
Mind összesen	6	

Települések neve	Megye	Járás neve	Ellátásban részesülők száma (fő)	Kihelyezett készülékek száma (db)	Segélyhívások száma (db)		
					Segítségnyújtást igénylő riasztás	Téves riasztás	Összesen
Budaörs	Pest	Budakeszi	9	7	1	3	4

Segélyhívások éves összesítése településenkénti bontásban (2020)

A jelzéstől függetlenül negyedévente felkeressük gondozottainkat, ellenőrizzük a készülékeket, tájékozódunk ellátottaink egészségi állapota és szociális helyzete felől, és ha szükséges, kezdeményezzük más szociális és/vagy egészségügyi ellátás igénybevételét.

Az ellátásból kikerülés okai

Az ellátásból kikerülés okai 2020. évben	Ellátásból kikerült személyek száma
Elhalálozás	1
Bentlakásos intézménybe kerülés	0
Kórházba kerülés	0
Saját kérésre	2
Gondozó, hozzátartozó kérésére	0
Alkalmatlanság a rendszerkezelésére	0
Egyéb (pl. elköltözés)	0
Összesen	3

Az ellátást igénybevevők szociális rászorultsága

	Budaörs
Egyedül élő	
65 év feletti személy	5
65 év feletti súlyosan fogyatékos személy	1
65 év feletti pszichiátriai beteg személy	-
Egyedül élő összesen:	6
Kétszemélyes háztartásban élő	
65 év feletti,	-
65 év feletti súlyosan fogyatékos,	-
65 év feletti pszichiátriai beteg személy	-
Kétszemélyes háztartásban élő összesen	0
Mindösszesen	
Szociálisan rászorult személyek száma:	6
Szociálisan nem rászorultak száma:	0
Az ellátást igénybevevők mindösszesen:	6

A mindennapi munkánk során arra törekszünk, hogy jó munkakapcsolat alakuljon ki más szolgáltatókkal, többek között a törökbálinti Segítő Kéz Szolgálat, a biatorbágyi Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat családgondozóival és szociális gondozóival.

A Budaörsi és Érdi Rendőrkapitányság ellátási területén működő körzeti megbízottak is kiemelt figyelmet fordítanak a települések időskorú lakosságára, velük is szorosan együttműködünk ellátottaink érdekében.

A 2020-as év értékelése, a koronavírus-járvány hatása a feladatellátásra

2020-ban ellátási területünkön folyamatosan csökkent a jelzőrendszeres házi segítségnyújtást igénybevevők száma, ezen kívül a veszélyhelyzet időszakában lényegesen kevesebben

érdeklődtek a szolgáltatás iránt, általánosan érezhető volt a vírustól való félelem és az elzártság hatásai.

Klienseink jelentős részét képezik a 80 év felettiiek, ezért az ellátásból való kikerülés okai között gyakori volt az elhalálozás és a költözés (ápolást-gondozást nyújtó intézménybe vagy családtaghoz). A bezártság és a szolgáltatások korlátozott hozzáférhetősége sokaknál egészségügyi állapotromlást eredményezett. A jelenlegi körülményekhez alkalmazkodva a vállalt, teljesítendő 115 feladatmutatót ideiglenesen 105-re csökkentettük.

Kivonulás esetén és új ellátott felvételekor fokozottan ügyeltünk a védekezésre. Minden alkalommal lefertőtlenítettük a jelzőkészüléket és a karperecet, munkatársaink kesztyűt és maszkot viseltek a lakásba való belépéskor.

Jelenleg különösen nagyfokú energiát fordítunk a kapcsolattartásra a már említett intézményekkel annak érdekében, hogy elérjük azokat az időseket, akik ellátási területünkön élnek, családjuktól távol. A járvány okozta helyzetben nehezkesebbé vált az idős rokonok látogatása, ezért az ő esetükben különös biztonságot nyújthat a jelzőkészülék beszerelése.

A Szakmai Program végrehajtása, a szakmai munka eredményessége

Az Intézmény célja, hogy a meglévő szakmai értékek megtartásával, jobb minőségű, szélesebb palettájú szolgáltatást nyújtson, egységes szakmai protokollok alapján és azonosan magas színvonalon, valamennyi ellátott részére.

Az Intézmény megjelenése a településen szélesítette a szociális alapszolgáltatások körét. Szolgáltatásaival az ellátandók azon körét segíti, akik szociális helyzetükből, életkorukból, fogyatékoságukból, vagy más hátrányukból kifolyólag a legrászorultabbak a társadalmilag minden ember számára biztosított jogok, juttatások elérésének területén.

A Szakmai Programba foglalt szolgáltatásokat Budaörs Város közigazgatási területén (ellátási terület) bejelentett lakcímmel rendelkező, valamint a ténylegesen az ellátási területen tartózkodó személyek igényelhetik.

A szolgáltatások önkéntesen vehetők igénybe. Személyi térítési díjat kell fizetni a támogató szolgáltatás igénybevétele esetén.

Az Intézmény az általános és speciális szakmai feladatok megvalósításáról évente részletes beszámolót készít fenntartója részére, mely realisan tartalmazza az elért eredmények mellett a nehézségeket, problémákat is. Általános és speciális segítő szolgáltatásainkkal hozzájárulunk az egyének, családok és közösségi csoportok fejlődéséhez, a szociális környezetükhöz való

alkalmazkodáshoz, az életvezetési képességük megőrzéséhez.

Az Intézmény valamennyi szakmai egysége működtet krízishelyzetet, veszélyeztetettséget észlelő jelzőrendszert. Célja az egyéni, családi, környezeti, társadalmi helyzet, vagy ezek következtében kialakult kedvezőtlen állapot megelőzése, amely anyagi -, testi -, lelki krízist, társadalmi ellehetetlenülést okoz. Feladatunk a már kialakult veszélyeztetettség és krízishelyzet következményeinek enyhítése, elhárítása, és az ehhez vezető okok feltárása, a probléma forrásának feloldása.

A szakmai dokumentációkat a jogszabályban előírt formában vezetjük valamennyi szakfeladaton.

Budaörs, 2021. március 18.



intézményvezető