ÖRBOTTYÁN

ELŐTERJESZTÉS
A KÉPVISELŐ-TESTÜLET
2021. július 30-i ülésére

A napirendet tárgyaló ülés dátuma:	**2021. július 30.**
A napirendet tárgyaló ülés:	**Képviselő-testület**
Előterjesztő:	**Muzsay Márta intézményvezető**
Az előterjesztést készítette:	Muzsay Márta intézményvezető
A napirendet tárgyaló ülés típusa-1:	**nyílt** /zárt
A napirendet tárgyaló ülés típusa-2:	rendes / **rendkívüli**
A határozat elfogadásához szükséges többség típusa:	**egyszerű** / minősített
A szavazás módja:	**nyílt** / titkos

A tárgyalandó témakör tárgya:
Az Őrbottyáni Segítő Kéz Szociális Szolgálat 2020. évi munkájának szakmai beszámolója a gyermekvédelmi és szociális feladatainak ellátásáról

1. A **TÁRGYALANDÓ TÉMAKÖR TÁRGYILAGOS ÉS TÉNYSZERŰ BEMUTATÁSA**

Tisztelt Képviselő-testület!

A gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (továbbiakban: Gyvt.) 104. § (1). (4) és (5) bekezdése szerint, valamint a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 92/B. § (1) bekezdés d) pontja alapján, az állami fenntartó évente egy alkalommal értékeli a fenntartásában lévő intézmények szakmai munkájának eredményességét az intézmény által készített beszámoló alapján.

A szakmai munkáról szóló beszámoló, kapcsolódik a települési önkormányzat gyermekjóléti és gyermekvédelmi feladatainak ellátásáról készített átfogó értékeléséhez.

Az elmúlt évekhez hasonlóan, az év ezen időszakában nyújtom be az Őrbottyáni Segítő Kéz Szociális Szolgálat gyermekvédelmi és szociális feladatainak 2020. évi ellátására vonatkozó Szakmai Beszámolót, mely Beszámoló, jelen előterjesztés mellékletét képezi.

Kérem, hogy a képviselő-testület a beszámolót vitassa meg és fogadja el.

2. ELŐZMÉNYEK, A TÁRGYALANDÓ TÉMAKÖRBEN HOZOTT KORÁBBI KÉPVISELŐ-TESTÜLETI DÖNTÉSEK, ÉS AZOK VÉGREHAJTÁSÁNAK ÁLLÁSA

---

3. JOGSZABÁLYI HIVATKOZÁSOK

A gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról szóló 1997. évi XXXI. törvény

A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény

4. KÖLTSÉGKIHATÁSOK, ILLETVE A KIADÁS FEDEZETÉT BIZTOSÍTÓ KÖLTSÉGVETÉSI SOR MEGNEVEZÉSE

Az értékelésnek közvetlen költségkihatása nincsen.

5. AZ ILLETÉKES BIZOTTSÁG VÉLEMÉNYE

Humánügyi bizottság véleménye: A bizottság a határozati javaslatot a képviselő-testületnek elfogadásra javasolja.

6. HATÁROZATI JAVASLAT

Őrbottyán Város Önkormányzat Képviselő-testületének …/2021. (VII.30.) határozata az Őrbottyáni Segítő Kéz Szociális Szolgálat 2020. évi gyermekvédelmi és szociális feladatainak ellátásáról szóló szakmai beszámolójának elfogadása.

Őrbottyán Város Önkormányzat Képviselő-testülete az Őrbottyáni Segítő Kéz Szociális Szolgálat 2020. évi munkájának szakmai beszámolóját a gyermekvédelmi és szociális feladatainak ellátásáról a határozat melléklete szerint elfogadja.

Őrbottyán, 2021. július 27.

Előterjesztő:

Muzsay Márta
intézményvezető

Az előterjesztést törvényességi szempontból megvizsgáltam:

Gállné Mezősi Szilvia
jegyző

Őrbottyáni Segítő Kéz Szociális Szolgálat
2162 Őrbottyán, Fő út 101.
Tel/Fax: 06/28-360-262

SZAKMAI BESZÁMOLÓ

ŐRBOTTYÁNI SEGÍTŐ KÉZ SZOCIÁLIS SZOLGÁLAT
2020 ÉVI SZAKMAI MUNKÁJÁRÓL

készítette: Muzsay Márta intézményvezető,
kelt: Őrbottyán, 2021.07.20-án

Tisztelt Képviselő-testület!

A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 104. § (1), (4) és (5) bekezdése alapján, valamint a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 92/B. § (1) bekezdés d) pontja alapján, az állami fenntartó évente egy alkalommal értékeli a fenntartásában lévő intézmények szakmai munkájának eredményességét az intézmény által készített beszámoló alapján.

Őrbottyán Város Önkormányzatának képviselő-testületének döntése értelmében, Őrbottyán Város Önkormányzata 2018. január 1. óta önálló intézményi formában látja el a személyes gondoskodást nyújtó ellátásokat az Őrbottyáni Segítő Kéz Szociális Szolgálat által.

Az önkormányzati fenntartású intézmény a család- és gyermekjóléti, gyermekvédelmi szolgáltatásokat és a lakosság létszáma alapján kötelező szociális alapszolgáltatásokat - házi segítségnyújtást, szociális étkeztetést, idősek nappali ellátását - nyújtja a településen élők részére.

A szociális szolgáltatások köréből, Vácduka Község közigazgatási területén és Kisnémedi Község közigazgatási területén, intézményünk nyújtja a házi segítségnyújtás és szociális étkeztetés szolgáltatást.

Kérem a Tisztelt Képviselő-testületet, hogy az alábbi szakmai beszámolót, mely a 2020-as év szakmai munkájáról készült, elfogadni szíveskedjenek.

1. <u>A család- és gyermekjóléti szolgáltatás, gyermekvédelmi-, valamint a szociális alapszolgáltatás feladatait ellátó intézmény általános adatai:</u>

A fenntartó neve: Őrbottyán Város Önkormányzat
A fenntartó székhelye: 2162 Őrbottyán Fő út 99.

A szakfeladatot ellátó Intézmény neve Őrbottyáni Segítő Kéz Szociális Szolgálat.
Az Intézmény telephelye: 2162 Őrbottyán Fő út 101.

A Szakmai Beszámolót érintő időszak a 2020. január 1. napjától 2020. december 31. napjáig terjedő időszak.

Az Intézmény ellátási területe: Őrbottyán Város közigazgatási területe. Őrbotytyán Város Önkormányzata és Vácduka Község Önkormányzata, valamint Kisnémedi Község Önkormányzata által kötött feladatellátási szerződés alapján Vácduka és Kisnémedi településen házi segítségnyújtást és szociális étkeztetést biztosít az Intézmény.

Az Intézmény vezetője Muzsay Márta.

2. Az Intézmény rövid bemutatása:

2018. január 1. napja óta, az Őrbottyáni Segítő Kéz Szociális Szolgálat önálló intézményi formában látja el a család- és gyermekjóléti, gyermekvédelmi szolgáltatásokat. Az önkormányzati intézmény az előbbiek mellett szociális alapszolgáltatásokat is nyújt a településen élők részére.
A térségi szerepkört is betölteni kívánó intézmény a szociális étkeztetés- és a házi segítségnyújtás szociális szolgáltatásokat Vácduka és Kisnémedi településeken lakók számára biztosítja az Önkormányzatok között született feladatellátási szerződések alapján.

Az intézmény törekszik arra, hogy a törvényeknek, jogszabályoknak és egyéb szakmai szabályzóknak megfelelően lássa el feladatait. Ez a törekvés a veszélyhelyzet időszaka alatt is kiemelten fontos. A veszélyhelyzet időtartama alatti – szociális intézményeket érintő – korlátozó intézkedések megnehezítették, sokszor ellehetetlenítették a személyes gondoskodás nyújtását. A járványügyi intézkedések által behatárolt és korlátozott fizikális és pszichés tér, ellehetetlenítette a személyes gondoskodás jogszabályban-, szakmai protokollokban megfogalmazott formáit, ámde új módszerek kidolgozását tette lehetővé, illetve kívánta meg a szociális szakemberek részéről.

A többszintű ellátó intézmények közötti együttműködés, a jogszabály által meghatározott hatósági ügyekben kötelező érvényű. A gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedésekkel érintett ügyek, melyekben az Intézménynek mind a váci járás Család- és Gyermekjóléti Központjával, mind a Gyámhivatallal szorosan együtt kell működni, a védelembe vétel, a családbafogadás, az ideiglenes hatályú elhelyezés, a nevelésbe vétel, a nevelési felügyelet elrendelése, az utógondozás-, illetve utógondozói ellátás elrendelése, valamint a megelőző pártfogás elrendelése ügyében. A rendszer működtetésének során törekszünk a partneri viszony kialakítására. 2019-ben a két szervezet kommunikációját megsegítő külső szakember segítségét kértük, moderálásával egy eredményes tanácskozást folytattunk. 2020 első negyedévében, a jelzőrendszer működését segítő, szakmaközi megbeszélések módszerét gondoltuk át, és kínáltuk a közoktatási intézmények, egészségügyi szolgáltatók és a család- és gyermekjóléti központ óvodai és iskolai szociális segítője részére. Érezhető volt a pozitív hatása az intézmény által szervezett, az együttműködés hatékonyságának javítását célzó, tréning technikát is felhasználó szakmaközi megbeszéléseknek. E programokon keresztül az intézmény lehetőséget kínált a jelzőrendszer tagjainak, munkatársaik fejlesztésére, képzésére. A kompetenciafejlesztő tréningtechnikát használó program célkitűzése az volt, hogy a gyermek veszélyeztetettségét, illetve a család, a személy krízishelyzetét észlelő jelzőrendszer szakembereit, a jogszabályban meghatározott jelzési kötelezettségeikkel kapcsolatos problémák kezelésére, magára a problémákra érzékenyítse, és felkészítse a jelzés fontosságának tudatosítására. A három alkalmas, alkalmanként 4 órás program központi témája az érzékenyítés, a reziliencia fejlesztése, valamint a konfliktuskezelés elmélete és gyakorlata volt.

Előbbiek mellett továbbra is szem előtt tartottuk, a család- és gyermekjóléti szolgáltatásban dolgozó szakemberek, más intézményektől való függetlenségének megőrzését és a kompetenciahatárok pontosabb definiálását és megőrzését.

Az Önkormányzat a család- és gyermekjóléti szolgáltatás biztosításánál a lakosságlétszámhoz arányosított, jogszabályban meghatározott 2 fős minimális szakmai létszámot-, valamint az intézmény szervezeti működési szabályzata alapján plusz egy fő foglalkoztatását tette lehetővé a feladatok fontosságára való tekintettel. A plusz egy fő alkalmazása sokszor akadályokba ütközött, nem minden esetben találtuk meg a pozícióra legmegfelelőbb jelentkezőt. Nehézséget jelent az, hogy a szociális szakma munkaerőhiánnyal küzd, így nem a szolgáltatók válogatnak a jelentkezők közül, hanem a jelentkezők próbálgatják, hogy mely szakterület lenne számukra a legmegfelelőbb a szociális palettán. Ez felerősíti a munkaerő fluktuációját.

3. Az Intézmény 2020 évi tevékenységének ellenőrzése

A Pest Megyei Kormányhivatal 2020. november 5-én az Őrbottyáni Segítő Kéz Szociális Szolgálat által nyújtott szociális alapszolgáltatásokat – házi segítségnyújtást, szociális étkeztetést és az idősek nappali ellátását – ellenőrizte (a család- és gyermekjóléti szolgáltatást a Kormányhivatal nem ellenőrizte). Az ellenőrzést követően a szociális szolgáltatásokkal kapcsolatban mind az önkormányzat, mind az intézmény a kért hiánypótlásnak eleget tett, módosítottuk/kiegészítettük a megnevezett dokumentumokat az ellenőrzés által elvártaknak megfelelően.

A család- és gyermekjóléti szolgáltatás területén az adminisztrációs rendszert három havonta ellenőrizni szükséges, ez megfelel a család- és gyermekjóléti szolgáltatáshoz kapcsolódó jogszabályi feltételeknek.

A házi segítségnyújtás, a szociális étkeztetés és az idősek nappali ellátása területén, a belső ellenőrzést elsősorban a hónap végi zárás folyamatában végezzük. Ez az alkalom lehetőséget teremt a gondozási tevékenységet folytató szakeber önellenőrzésére is, illetve mint intézményvezető a hónap folyamatainak, tendenciáinak és a normatíva alapját képező adatok elemzésére, valamint stratégiák kidolgozására is.

Az Intézményben dolgozó szakemberek számára, kétheti rendszerességgel team-szupervíziót tartunk. Ez a szakmai támogatás igen hangsúlyos a segítő munkára jellemző kiégés megelőzésében. A szupervízió hagyományosan a segítő és a kliens kapcsolatával foglalkozik, e mellett a szakmai kontroll egyik legfőbb eszköze. A szupervíziós folyamatban a gyakorlati munka összekapcsolódik az elméleti háttérrel, melyet a jogi szabályozás keretez. A szupervíziót jelen esetben külső szakember vezeti.

Belső ellenőrzés keretén belül havonta, minden szolgáltatás esetében felülvizsgáljuk a hatóságokhoz szolgáltatott adatokat, és törekszünk arra, hogy azok a lehető legpontosabban kerüljenek rögzítésre.

2020-ban a fenntartó által elrendelt, formalizált belső ellenőrzés nem zajlott.

A beszámoló tárgyát képező időszakban nem érkezett panasz az intézményünkbe a szolgáltatásainkkal kapcsolatban. Az ellátottjaink érdekében rendszeres és folyamatos kapcsolatot tartunk a gyermekjogi- és ellátottjogi képviselőkkel. Gyermekjogi és ellátottjogi kérdésekben többször konzultálunk a képviselőkkel, kritikus esetekben a klienseink érdekében kérjük személyes segítségüket a gondozási folyamatban.

4. A szakmai tevékenység bemutatása

4.1 Család- és gyermekjóléti szolgáltatás

A család- és gyermekjóléti szolgáltatásban dolgozó szakemberek szervezési, szolgáltatási és gondozási feladatokat látnak el. Amennyiben Intézményünk nem tudja biztosítani a szükséges szolgáltatást, vagy ellátást, annak közvetítésében jár közre az Intézmény szakembere. A településen élők köréből a család- és gyermekjóléti központ szolgáltatásai közül a mediáció, kapcsolattartási ügyelet, jogi tanácsadás szolgáltatásba közvetíthetünk ellátottakat, valamint az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenységét ajánlhatjuk klienseinknek. Abban az esetben, ha kontraindikált az Intézményünk pszichológusának igénybevétele, akkor a család- és gyermekjóléti központ pszichológusa fogadja az igénybevevő ellátottat.
Mint szolgáltató szakemberek, közreműködünk a családok, egyének életvitelében beállt átmeneti vagy időszakos krízishelyzet kezelésében. A szociális, mentálhigiénés problémákkal küzdő, illetve krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyeket, gyermekeket, családokat, az okok megelőzésében, a krízishelyzet megszüntetésében, valamint az életvezetési képesség megőrzésében segítjük. Szükség esetén a krízishelyzet megelőzése, megszűntetése érdekében intézkedéseket teszünk.

Munkánk a kliensekkel önkéntes együttműködésen alapuló, mind a hatósági intézkedést megelőző és a folyamatot információkkal segítő, kiegészítő, mind a hatósági intézkedést követő szolgáltatási tevékenység.

A család- és gyermekjóléti szolgáltatás magába foglalja a gyermek érdekeit védő speciális szolgáltatást, mely a szociális munka módszereinek és eszközeinek felhasználásával szolgálja a gyermek testi, lelki egészségének, családban történő nevelkedésének elősegítését, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzését, a kialakult veszélyeztetettség megszüntetését, illetve a családból kiemelt gyermek a családba való visszahelyezését.

A célunk, miszerint segítséget nyújtsunk a gyermekeknek és a családoknak a legközvetlenebbül fenyegető negatív hatások kivédésében, részben sikeres csupán, mivel az eszköztárunk erősen beszűkült. Az eszköztár beszűkülésének okai, hogy a hatósági intézkedéssel érintett esetekben a koordináló feladatkör és döntéshozó jogkör 2016. januártól átkerült a járásszékhely szerinti központ esetmenedzseréhez, továbbá az, hogy helyi ügyekben az önkormányzat számára valóban hatékony és hosszú távú segítséget jelentő támogatási rendszer nem áll rendelkezésére.
Az a cél, hogy a családok képessé váljanak különböző problémáik önálló megfogalmazására és a problémáik megoldására sok esetben nem tud megvalósulni. Szolgáltatói szinten a célmegvalósítás háttérfeltételei kialakításra kerülnek, azonban a családok számára elérhető segítségek, komplex támogatási rendszerek vagy azok igénybevételi lehetőségei beszűkültek.

2020-as évben, a család- és gyermekjóléti szolgáltatás folyamatában, prevenciós célú programot nem szerveztünk, részben a veszélyhelyzet által elrendelt korlátozó intézkedések okán. Ahogy a városi rendezvények elmaradtak, úgy a szolgáltatásainkról informáló, illetve egészségügyi és gyermekvédelmi prevenciós programok is elmaradtak.

A prevención túl, alapvető feladatunk továbbra is a sérült vagy hiányzó családi funkciók helyreállításának elősegítése, a diszfunkcionális család funkcióinak helyreállításában való segédkezés. Feladatunk felkutatni azokat a lehetőségeket, melyekkel a szolgáltatásaink bővíthetőek és a szolgáltatás minősége emelhető.
A közvetlen kliensekkel kapcsolatos munkánk kiterjed az Intézményt önkéntesen felkereső gyermekre, felnőttre; a veszélyeztetettséget észlelő- és jelzőrendszer tagjainak, szervezeteinek jelzése alapján a látókörünkbe került gyermekekre és családokra, valamint azon esetekben, melyben a hatósági intézkedés kapcsán illetékesek vagyunk.
Feladatunk a jelzőrendszer működtetése, működésének fejlesztése. A jelzőrendszer visszatérő problémái kapcsán, az addig megszokottól eltérő módszerek kidolgozása, beépítése a folyamatokba.

A családsegítő és a gyermekjóléti/gyermekvédelmi ellátórendszer 2016 éviátalakulása jelentősen megváltoztatta a kliens-segítő kapcsolatot. Az új rendszerben, a protokollok és szakmai útmutatók alapján kötelező eljárásrendet kell megvalósítani, ez kevesebb mozgásteret és cselekvési/döntési szabadságot enged a szakembereknek.
Előre látható, hogy a szigorúan szabályozott folyamatok mentén, a tevékenységek adminisztrációját, az ellátottakkal kapcsolatos dokumentációt is központosított, digitalizált adminisztrációs rendszer fogja felváltani. 2020-ban a gyermekvédelmi szakellátást biztosító intézményekre vonatkozott e kötelezettség. 2021 július 1-től a gyermekvédelmi alapellátás, és a család- és gyermekjóléti alapszolgáltatást végző intézményekre is kötelező érvényű előbbi adminisztrációs rendszer alkalmazása.

4.1.1 A család- és gyermekjóléti szolgáltatás tevékenységének főbb adatai

A szolgáltatást igénybe vevő személyek száma, mely esetben hosszabb segítő folyamat – gondozás – indult, korcsoport szerinti bontásban:

0-2 éves	3-5 éves	6-13 éves	14-17 éves	18-24 éves	25-34 éves	35-49 éves	50-61 éves	62 éves és idősebb	összesen
0 fő	3 fő	25 fő	16 fő	1 fő	4 fő	25 fő	5 fő	1 fő	80 fő

A 80 fővel folytatott tevékenység 27 családot érintett. A családok esetében, az előző évekhez hasonlóan, a problémák halmozott jellege miatt, valamint az elhúzódó (sokszor egy évnél is hosszabb) gyámhatósági eljárás okán, a gondozási folyamat egy évnél több időt ölelt fel.
Az együttműködési megállapodás nélkül ellátott lakosok száma a 2020-as évben összességében 77 fő volt, mely esetekben eseti ügyintézést, vagy eseti tanácsadást folytattak a családsegítő szakemberek. Utóbbi csoportban lévő igénybevevők 55 különböző családból-, eltérő problémakörrel érkeztek. Az előző évhez hasonlóan a korcsoporti megoszlásukra jellemző, hogy felülreprezentáltak a 35-49 éves (20 fő), az 50-61 éves (22 fő), és a 62 évnél idősebb korosztály (12 fő).

A szolgáltatást igénybe vevő személyek száma gazdasági aktivitás szerint:

foglalkoztatott	24 fő
munkanélküli	4 fő
inaktív	18 fő
inaktívból nyugdíjas	1 fő
inaktívból 15 éves vagy idősebb tanuló	11 fő
eltartott 0–14 éves korú gyermek	34 fő
összesen	80 fő

Feltételezhetően a járványhelyzet negatív hatásaként értelmezhetjük, hogy 2019-es év adataihoz képest jelentősen emelkedett a munkanélküliek száma 2020-ban. A „sokproblémás"-, több területen is diszfunkcionális családok helyzete a pandémia hatására jelentősen instabilabb lett, az anyagi problémák megjelenése a jövedelemvesztés egyenes következménye.

A szolgáltatást igénybe vevő személyek száma legmagasabb iskolai végzettség szerint:

általános iskola nyolc osztályánál kevesebb	39 fő
általános iskola nyolc osztálya	18 fő
befejezett szakmunkásképző iskola, szakiskola	6 fő
befejezett szakközépiskola	6 fő
befejezett gimnázium	5 fő
érettségire épülő befejezett OKJ iskola	3 fő
felsőfokú iskola (főiskola, egyetem)	3 fő

összesen	80 fő

Jelentős csökkenést tapasztaltunk az előző év adataihoz képest a legalacsonyabb és a legmagasabb végzettségűek csoportjánál.

A szolgáltatást igénybe vevő családok a család szerkezete/összetétele szerint:

egyedül élő	1 fő
házastársi (élettársi) kapcsolatban együtt élők gyermek nélkül	0 család
házastársi (élettársi) kapcsolatban együtt élők 1–2 gyermekkel (eltartott fiatal felnőttel)	6 család
házastársi (élettársi) kapcsolatban együtt élők 3 vagy több gyermekkel (eltartott fiatal felnőttel)	9 család
egy szülő 1–2 gyermekkel (eltartott fiatal felnőttel)	8 család
egy szülő 3 vagy több gyermekkel (eltartott fiatal felnőttel)	1 család
egyéb családszerkezetben	2 család
összesen	27 család

A vizsgált időszakban a családi összetétel tekintetében jelentős csökkenés volt tapasztalható az előtte lévő időszakhoz képest a „házastársi (élettársi) kapcsolatban együtt élők 1–2 gyermekkel" és az „egyéb" családszerkezetben élő családok számában.

A család- és gyermekjóléti szolgáltatáson belül, kifejezetten a gyermekjóléti, gyermekvédelmi tevékenység főbb adatai:

alapellátásban gondozott (saját ügykörben végzett tevékenység)	44 fő
egyéni gondozási terv alapján gondozott (védelembe vett és családbafogadott gyermek ügyében)	36 fő
összesen	80 fő
ezen felül kizárólag tanácsadottként megjelent	77 fő

Az elmúlt évhez viszonyítva nem tapasztalható jelentős változás a rendelkezésre álló adatokban a gondozásban részesülő személyek számát tekintve. Jelentős változást - emelkedést - inkább az eseti, tanácsadottként megjelent kliensek számának arányában tapasztaltunk.
A lassú hatósági ügyintézés következményeképp előfordul, hogy az üggyel kapcsolatban hatósági döntés még nem áll rendelkezésünkre, így a gyermek veszélyeztetettségének megszűnése után is, a „rendszerben tartjuk az esetet", holott az eredeti veszélyeztető helyzet már nem áll fent. Ez mindenképp kontraproduktív, elvonja a figyelmet az olyan családok gondozásától, ahol a gyermek veszélyeztetettsége még fennáll.
Az alapellátásban gondozott gyermekek esetében a megfelelő gondozás eredménye, hogy sem 2019-ben, sem 2020-ban, nem kellett a gyermek családból való kiemelését kezdeményeznünk.
A családbafogadott gyermekekkel kapcsolatban azonban meg kell jegyeznünk, hogy az a lehetőség, hogy a gyermek nevelését/gondozását a vérszerinti szülők helyett egy családtag vállalja fel, kicsit sem tűnik átmeneti megoldásnak.

A vérszerinti szülő akadályoztatottságának megszűntetésére fókuszáló gondozási tevékenységünk kevésbé hatékony. Nagyobb hangsúlyt fektetünk a befogadó család támogatására, gondozására.

Új gondozási esetként jelentkező gondozási esetek száma a kapcsolatfelvétel módja szerint (gyermekek száma):

önkéntes (szülő kezdeményezte)	3 fő
szülővel közösen	0 fő
más család- és gyermekjóléti szolgálat vagy központ által kezdeményezett	1 fő
jelzőrendszer által kezdeményezett	8 fő
a gyámhatóság által kezdeményezett	0 fő
összesen	12 fő

Az új gondozási esetként megjelenő gyermekek száma az előző évek tendenciáját követve tovább csökkent. Az önkéntes kapcsolatfelvétel (pl.: a szülő általi kezdeményezést jelenti) jelentősen csökkent. A gyámhatóság által kezdeményezett-, együttműködési megállapodáson alapuló tevékenység az előző évhez hasonlóan nem jelenik meg az ellátásban.

A jelzőrendszer által küldött jelzések száma:

egészségügyi szolgáltató	10
előbbiből kizárólag védőnői jelzés	0
személyes gondoskodást nyújtó szociális szolgáltatók	11
kisgyermek napközbeni ellátását nyújtók	0
átmeneti gondozást biztosítók	0
menekülteket befogadó állomás, menekültek átmeneti szállása	0
köznevelési intézmény	39
rendőrség	8
ügyészség, bíróság	0
pártfogó felügyelői szolgálat	0
egyesület, alapítvány, egyházi jogi személy	1
áldozatsegítés és kárenyhítés feladatait ellátó szervezet	0
Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálat	1
állampolgár, gyermek és felnőtt érdekeit képviselő társadalmi szervezet	17
önkormányzat, jegyző	4
járási hivatal gyámhivatala	1
összesen	92

A 2019-es évhez viszonyítva a jelzésekkel érintett személyek száma stagnál, e mellett az intézményhez érkezett jelzések száma az előző évhez képest emelkedést mutat. 2019-ben 77 jelzés érkezett szolgálatunkhoz, 2020-ban 92 jelzés. A jelzésekben érintett nagykorú személyek száma, illetve a jelzések száma kétszeresére emelkedett (7 jelzés; 6 fő). Mint 2019-ben, 2020-ban is többször előfordult, hogy egy-egy jelzésben több gyermek volt nevesítve. Ez a helyzet kiváltképp abban az esetben problémás, ha a jelzésben megnevezett gyermekek

különböző családokban élnek. Adatvédelmi szempontból aggályos egy jelzésen szerepeltetni több családból származó gyermekeket, ezügyben a jelzőrendszer tagjainak fokozott körültekintése elvárható.
Az egészségügyi szolgáltatóktól érkező jelzések száma, valamint az állampolgári bejelentések száma emelkedést mutat.
A közoktatási intézmények és a rendőrség által küldött jelzések száma és az érintettek száma stagnál az előtte lévő időszakhoz képest.

A család- és gyermekjóléti szolgáltatást érintő integrációt követően, az elmúlt 5 évre visszatekintve a jelzések száma a következőképp alakult (a jelzések száma nem egyenlő a jelzésben megjelölt személyek számával.)

2016	115 jelzés
2017	117 jelzés
2018	80 jelzés
2019	77 jelzés
2020	92 jelzés

A jelzések száma csekély mértékű csökkenést mutat az elmúlt évhez képest.

Fontos kiemelnem, hogy a hatósági ügyekben hozott, véglegessé vált döntésekkel érintett gyermekek ügyében (védelembevétel, családbafogadás), a jelzést első sorban – vagy kizárólagosan – a család- és gyermekjóléti központ felé kell megküldeni, és csak a szükséges mértékben a szolgálat felé. A hatósági ügyekben érintett gyermekek esetében az esetmenedzser koordinálja az intézmények, szolgáltatók tevékenységét a gyermek veszélyeztetettségének megszűntetése érdekében, így az új információ számára stratégiailag fontos kiegészítés, mely módosíthatja a gondozási-nevelési tervet.

A jelenlegi jogi szabályozás értelmében, a gyermekek védelme és jóléte ügyében érkezett jelzések küldőinek adatait, bántalmazás és súlyos elhanyagolás esetében a jelzést tevő külön kérése nélkül is, a jogszabálynak megfelelően, zártan kezeljük!!!
Annak érdekében, hogy a jelzést tevő ne legyen kitéve a későbbiekben a jelzett, vagy a családi környezetében élők általi esetleges vádaskodásnak, támadásnak, célszerű a jelzésben feltűntetni, hogy kéri a jelzést tevő az adatainak zártan kezelését. Ellenkező esetben csak és kizárólag a bántalmazás és súlyos elhanyagolás esetében érkező jelzésekre (jelzést tevőkre) vonatkozik a zárt adatkezelés.

A család- és gyermekjóléti szolgáltatásban kezelt esetekben a gyermekek száma a probléma típusa szerinti megoszlásban (halmozott adat):

anyagi (megélhetési, lakhatással összefüggő stb.)	8 fő
gyermeknevelési	6 fő
gyermekintézménybe való beilleszkedési nehézség	3 fő
magatartászavar, teljesítményzavar	3 fő
családi konfliktus (szülők egymás közti, szülők-gyermek közti)	7 fő
szülők vagy a család életvitele (és szenvedélybetegségek)	3 fő

szülői elhanyagolás (oktatási, nevelési, fizikai)	4 fő
családon belüli bántalmazás (fizikai, szexuális, lelki)	7 fő
fogyatékosság, retardáció	1 fő
lelki-mentális probléma	13 fő
foglalkoztatással kapcsolatos probléma (munkanélküliség)	2 fő

Az előző évekhez hasonlóan, a gondozott családok esetében nem lehet csupán 1 körülírható problémát leírni, talán csak az elsődlegesnek vélt problémát lehet meghatározni. A hosszabb gondozási folyamatot igénylő esetben leggyakrabban „sokproblémás családokról" beszélhetünk. A problémák halmozott száma, mely egyenként is a gyermek veszélyeztetettségét jelenthetik, szám szerint (57) csökkenést mutat az előző időszakhoz képest, de mélységében súlyosabb jegyeket tartalmaz.
Továbbra is jellemző, hogy átlagosan egy családnál minimum 2 probléma megoldásán kell dolgoznia a családnak és az őt segítő szakembereknek. Legtöbb esetben a problémák egymásra épülnek, és a megfelelő sorrendet kell megtalálni, melyben a kliens lépkedhet a probléma megoldása felé.

A vizsgált időszakban jelentősen nőtt az anyagi problémákkal érintett gyermekek száma. Emelkedett a gyermekintézménybe való beilleszkedési nehézséggel küzdő, valamint a lelki-mentális problémával élő gyermekek száma. Ez utóbbi növekedése kiemelkedő volt 2020-ban. Feltételezhető, hogy a járványügyi intézkedések okozta változások idézték elő a lelki-mentális problémák jelentős megnövekedését. Elsődlegesen a járványügyi intézkedésekhez kötött karanténhelyzet, online oktatás, szeparációs helyzetek, általános szorongás a megbetegedéstől, a veszélyhelyzettől magától, az instabilitástól, másodsorban az észlelő és jelzőrendszer megváltozott érzékelése szolgáltathat indokot. A lelki-mentális problémák kezelésében, a szolgálatnál dolgozó pszichológus hatékonyan tudott segíteni a klienseknek, természetesen a járványügyi szabályok betartása mellett.
Összességében felére csökkent a családi konfliktus és a családon belüli bántalmazás problémája, bár még mindig elég magas a mértéke. Talán akkor lehetnénk elégedettek, ha a nullához közelítene a száma. Felére csökkent a gyermeknevelési problémák megjelenése is. Az életviteli problémák megjelenése a negyedére csökkent, bár ez a csökkenés inkább illúzió, mivel a problémák feltételezetten továbbra is fennállnak, csak kevésbé látható formában.

A család- és gyermekjóléti szolgáltatás szakmai tevékenységeinek adatai:

	szakmai tevékenység száma (alkalom)	szolgáltatásban részesülők száma
információnyújtás	305	103 fő
segítő beszélgetés	347	69 fő
tanácsadás	28	23 fő
ügyintézéshez segítségnyújtás	83	48 fő
családlátogatás	20	16 fő
közvetítés más szolgáltatásba	1	1 fő

közvetítés ellátásokhoz való hozzáféréshez	3	3 fő
kríziskezelés	2	2 fő
pszichológiai tanácsadás	405	55 fő
közvetítés a központhoz	1	1 fő
környezettanulmány elkészítése ill. közreműködés	8	8 fő
szakmaközi megbeszélés	6	-
esetkonferencia	10	10 fő
családterápia	0	0 fő
esetmegbeszélés	43	32 fő
adományközvetítés	697	157 fő
konfliktuskezelés	0	0 fő
összesen	1959	528 fő

A szakmai tevékenység adataiban jelentős változást hozott a Kormány 40/2020. (III.11) kormányrendeletével kihirdetett veszélyhelyzet, mely értelmében a család- és gyermekjóléti szolgáltatások körében, a személyes kontaktust igénylő helyzeteket minimalizálni volt szükséges. 2020. március 15. napjától, intézményvezetői jogkör gyakorlójaként, azt a nehéz döntést kellett meghoznom, hogy a klienseink, ellátottjaink, az intézménnyel kapcsolatos ügyeiket, lehetőség szerint elsősorban az internet vagy telefon segítségével intézzék. Olyan esetekben, melyekben a személyes ügyintézés elkerülhetetlen, telefonon történő előzetes időpontegyeztetés után, igyekeztünk megszervezni, hogy a zárt térben való találkozás elkerülhető legyen. A kliensekkel való beszélgetéseket leginkább a szabad térben folytattuk, mérlegelve, hogy a zárt térben, fokozott kockázatnak van kitéve mindkét fél. A lakosság felől érkező adományok átvételét/közvetítését felfüggesztettük. Ezen intézkedések meghozatalukkor túlzónak tűnhettek, ám azokat a 2020.03.18-án és 20-án kiadott, szociális alapszolgáltatásokat és a gyermekvédelmi alapszolgáltatásokat érintő, az ágazati miniszter által aláírt útmutatók megerősítették, alátámasztották. A lakosságot, valamint klienseinket tájékoztattuk az igénybevétel megváltozott módjáról. Azon családok esetében, ahol a gondozási tevékenységet a klienssel kötött megállapodás alapozza meg, módosítottuk a megváltozott körülmények szerint.
A család- és gyermekjóléti szolgáltatás területén ellátott klienseink figyelmét felhívtuk a járványügyi helyzet változásaira, teendőikre, mely segítségével a kockázat minimalizálható. Folyamatosan érdeklődtünk az ellátottjaink egészségügyi állapotáról, szükség esetén szorgalmaztuk a háziorvossal való kapcsolat felvételét. Azon ellátottaknál, ahol a segítségnyújtás indokolt volt, az alapellátás körébe tartozó szolgáltatásainkon felül, tájékoztattuk az elérhető lehetőségekről. A vizsgált időszakban minden pályázati lehetőséget kihasználtunk, mely segítségével Őrbottyán lakosságát elláthattuk plusz juttatásokkal, kiemelten a jövedelmi helyzetük miatt, szociálisan rászoruló lakosok helyzetét javítva.

Előbbi leírásból kitűnik, hogy a szakmai tevékenységünk végzése során, az előző évekhez képest jelentős változás következett be, amit a táblázatba foglalt adatok tükröznek. A szakmai tevékenységek számában összességében csekély mértékű csökkenés volt tapasztalható. 2019-ben 2342, 2020-ban 1959 szakmai tevékenységet folytattak a család- és gyermekjóléti szolgálat szakemberei. Az említett 1959 tevékenység végzésének hátterében, 1862 alkalom áll, amikor a

szolgálat munkatársai személyes találkozás során, vagy az infokommunikációs eszközön keresztül a klienssel együtt, vagy a kliens ügyében végezték feladatukat. Egyes tevékenységtípusok helyett - melyek a veszélyhelyzet kapcsán jelentősen megritkultak - más tevékenységtípusok vették át a hangsúlyos szerepet munkatevékenység végzése során. Az információnyújtás, a formalizált tanácsadás, az ügyintézés segítése és a családlátogatás száma jelentősen csökkent. A szociális munkások által nyújtott „segítő beszélgetések" száma 2019-hez képest közel annyival csökkent, mint amennyivel nőtt a pszichológiai tanácsadást igénybe vevők száma, mely tevékenységet klinikai szakpszichológus végez az intézmény megbízásából. A veszélyhelyzet, a karanténnal összefüggő intézkedések, a fiatalok kortárscsoporttól való elszakadása (a megszokottól hosszabb tanítási szünet és online oktatás), olyan nagyfokú szorongást, nehezen kezelhető feszültséget generált a kliensek körében (illetve az ellátandó lakosság körében - itt most ajánlatos az általánosítás), hogy azt kizárólag szociális végzettséggel, a legodaadóbb módon nyújtott „segítő beszélgetések" folytatásával sem tudtuk kezelni. A nehézséget úgy tudtuk kezelni, hogy a pszichológus a megszokott időtartamok mellett, rövidebb időtartamú, de több konzultációs lehetőséget kínált ellátottjainknak.

A „családlátogatás" tevékenység kapcsán, fontos megjegyeznem, hogy a minisztérium kiadványa alaposan leírja, körvonalazza, hogy csupán milyen esetekben tehetünk családlátogatást, mely korlátozás harmonizál a veszélyhelyzet során kihirdetett rendelkezésekkel: „*A jelzéssel érintett egyénekkel, családokkal elektronikus formában vagy telefonon kell felvenni a kapcsolatot. Minden olyan információ beszerzése telefonon és/vagy elektronikus úton szükséges a társágazatoktól (védőnő, óvoda, iskola, háziorvos), melynek révén a munkatárs mérlegelni tudja a jelzett probléma súlyosságát. Amennyiben a munkatárs úgy ítéli meg, hogy a család személyes felkeresése nélkülözhetetlen, akkor kerülhet arra sor.*" „*A fentieken túl családlátogatásokra csak krízishelyzet, súlyos veszélyeztetettség, vagy hatósági megkeresés esetén kerüljön sor.*" „*Környezettanulmányt az azonnal és soronkívüliséget igénylő ügyeknél, az ideiglenes hatályú elhelyezés esetén, a nevelésbe vétel, a gyám- és gondnokrendelésnél el kell készíteni.*"[1] Az előbb említett tiltások és feltételek mellett, 2020-ban 20 alkalommal végeztünk családlátogatást 16 kliens ügyében (ugyanez 2019-ben 114 családlátogatás, 73 kliens ügyében).

A testi és lelki egészség megőrzése, a karanténhelyzetben keletkező és a világjárvány által okozott feszültségek/szorongások oldása (az erőszakos cselekmények megelőzése érdekében), a szolgáltatásokhoz való hozzáférés segítése mellett, fontos célunk volt az elszegényedés ellen tenni. 2020 március második fele, az intenzív információáramoltatásról szólt. A klientúránkból többen elvesztették munkájukat, jövedelmüket, így adekvát válasz volt erre, hogy új munkahely találásában adjunk segítséget. 2020 áprilisától próbáltuk a természetben nyújtható támogatásokat, az élelmiszeradomány közvetítését lehetőségeinkhez mérten maximalizálni. Minden pályázaton indultunk, amit a Magyar Élelmiszerbank Egyesület kiírt. Összességében kevés pályázat volt, ahol nem kaptunk

[1] Emberi Erőforrások Minisztériuma: Útmutató a koronavírus terjedésének megelőzésére és a kockázatok csökkentésére a család- és gyermekjóléti szolgáltatást nyújtók részére. 2020. március 20., kiad. Prof. Dr. Kásler Miklós miniszter.

pozitív elbírálást. Az átmeneti ellátást és a szociális szakellátást biztosító intézmények karanténidőszaka alatt természetesen ezeket az intézményeket helyezték előtérbe a civil szervezet döntnökei. Eredményeink kiemelkedőek voltak a 2020-as évben. Míg 2018-ban 3,3 millió-, 2019-ben 5,5 millió Ft értékben kaptunk adományélelmiszert a szervezettől, 2020-ban 8 215 092.-Ft értékben tudtunk élelmiszert osztani Őrbottyán szociálisan rászoruló lakossága között. A Magyar Élelmiszerbank Egyesület mellett Alapítványi támogatásként, hidegkonyhai készítményeket és élelmiszer nyersanyagot tudtunk osztani négy alkalommal a rászorulók között.

A család- és gyermekjóléti szolgáltatásban ellátott bántalmazott és elhanyagolt gyermekek adatai:

	A bántalmazott			Az elhanyagolt	
	fizikai	lelki	szexuális	fizikai	lelki
Családon belül (szülő, vagy egyéb rokon által)	8 fő	11 fő	2 fő	5 fő	0 fő

A beszámoló tárgyát képező időszakban a fizikai bántalmazások száma csökkent. 2018-ban 5 gyermek volt fizikai bántalmazás által veszélyeztetve, 2019-ben ez a nagyon súlyos problémakör 14 gyermeket érintett, 2020-ban e két előbbi érték között van a gyermekek száma.
2018-ban 4 gyermek volt fizikai elhanyagolás okán veszélyeztetett, majd 2019-ben elsődlegesen fizikai elhanyagolás okán nem került gyermek a látókörünkbe. 2020-ban 5 gyermek esetében volt elsődlegesen a fizikai elhanyagolás a veszélyeztető tényező.
A lelki bántalmazás jelentősen emelkedett 2020-ra, 11 gyermek esetében volt jellemző veszélyeztető tényező (2019-ben ez a szám csupán 2 fő volt). A lelki elhanyagolás definiálása problémás, nehezen megfogható, nehezen bizonyítható. A megfoghatóbb, bizonyíthatóbb lelki bántalmazás felismerésére tudatosan törekedtünk kollégáinkkal, szem előtt tartva, hogy a világjárvány következményei, a hozzá kapcsolódó intézkedések, kiszolgáltatottabbá teszik a gyermekeket, illetve a jelzőrendszer megváltozott működése megnehezítheti a problémás helyzetek detektálását.

A bántalmazás vagy súlyos elhanyagolás észlelése után, az intézmény szakembereinek hatósági eljárást kell kezdeményeznie, ezalatt a család együttműködése esetén megkezdjük család gondozását, melynek célja a gyermek veszélyeztetettségének megszűntetése, további veszélyhelyzetek elhárítása. Amennyiben a gondozás a család együttműködésének hiányában nem tud megvalósulni, úgy a gyámhivatal határozattal kötelezheti a szülőket, vagy a folyamatba bevont egyéb családtagokat az együttműködésre, a gyermek veszélyeztetettségének megszüntetése érdekében. Azt, hogy ez utóbbi folyamatba a család- és gyermekjóléti központ esetmenedzsere delegál-e feladatot a családsegítő szakembernek, az egyedi és egyéni döntés. Ennek ellenére a hatósági döntések után, a hatóság külön kérésére, a szolgálatunkra jelentős feladat hárul a gyermekek veszélyeztetettségének megszűntetésében. Ez a feladatkör

elkülönül a hatósági kontrollfunkciótól, és a bizalmon alapuló segítő tevékenységre koncentrál.
Mint azt az előző év beszámolójában is megfogalmaztam, nehézség a folyamatban, hogy az esetmenedzser a gondozási-nevelési tervet a hatóság határozata alapján készíti el, így kevésbé tükrözi a segítségnyújtás megvalósítható módozatait, a konkrét tevékenységeket.

Veszélyeztetett gyermekek adatai:

	A veszélyeztetettség fő oka	A veszélyeztetettség halmozott okai
Környezeti főcsoport összesen (a gyermek környezetéből kiindulva)	40 fő	71 fő
Magatartási főcsoport összesen (az érintett gyermekre vonatkozóan)	4 fő	5 fő
Egészségi főcsoport összesen (az érintett gyermekre vonatkozóan)	1 fő	7 fő
Anyagi főcsoport összesen (a családra vonatkozóan)	0 fő	6 fő
Nyilvántartott veszélyeztetett kiskorúak száma	45 fő	-

A beszámoló tárgyát képező időszakban, az azt megelőző évhez viszonyítva jelentős eltérés nem volt tapasztalható, hacsak a környezeti főcsoportban a jelentős csökkenést. Az okok halmozódását vizsgálva ebben a halmazban a mutató változatlanul magas értéket mutat.
Továbbra is jellemző, hogy kizárólag anyagi okokból veszélyeztetett gyermek, nem kerül az intézmény látókörébe, csupán a halmozódás vizsgálatánál jelentkezett az előző időszak értékénél magasabb adat.
2020. december 31-én a szolgálatban veszélyeztetettként nyilvántartott kiskorú gyermekek száma 31 volt, mely a 2019-es év adatához képest szinte változatlan (33 gyermek).

4.1.2 A család- és gyermekjóléti szolgáltatás egyéb tevékenységei

A család- és gyermekjóléti szolgáltatáshoz kapcsolódó egyéb tevékenységeink az adományélelmiszerek közvetítése (részben már kifejtettem a 4.1.1. pontban). Együttműködünk a Magyar Élelmiszerbank Egyesülettel, valamint az előbbi évekhez hasonlóan, Őrbottyán Város Önkormányzata, a karácsonyi csomagosztás megszervezéséhez, lebonyolításához jelentős támogatást nyújt. A szervezési feladatok mellett a lebonyolításban csupán egy fővel tudott részt venni, mivel a novemberi, decemberi időszakban, a járvány minket szociálsi szakembereket sem kímélt. Ezúton köszönöm az önkéntesek segítségét, akik átvéve a feladatok, nagyrészt fizikai részét, csomagolták, osztották és kiszállították a rászoruló családok részére a karácsonyi csomagokat.

A Magyar Élelmiszerbank Egyesület által felajánlott élelmiszerekből alkalmanként, az együttműködési megállapodásban megállapított 277 fő részesült élelmiszerosztásainkkor. Ez megközelítőleg 100 családot jelent. Ha elemezzük az adatokat, akkor elmondható, hogy ha 2019-ben 400-480 fő részesült élelmiszeradományban 5,5 millió forint értékben, akkor a 2020-as évben 277-286 főre kiosztott 8,2 millió forint összegű élelmiszeradomány közel 30 ezer forintnyi támogatást jelentett rászoruló személyenként a 2020-as évben.
Az adományélelmiszerek szállításában 1-2 kivétellel az Őrbottyáni GAMESZ segítségét vettük igénybe.

A Szűrőnappal kapcsolatban azt a nehéz, ámde megalapozott döntést kellett meghozni, hogy nem tartjuk meg a továbbiakban. Más tevékenységek megtervezésére és megvalósítására célszerű az erőforrásainkat átcsoportosítani. Döntésünk alapja, hogy az általunk végzett szűrésekhez elengedhetetlen eszközök, otthoni/háztartási használatra is beszerezhetőek, másrészt a veszélyhelyzet hozta intézkedések korlátozták a feladatvégzést.

A járásszékhely által nyújtott speciális szolgáltatások – részben a települések közti távolság miatt – nem elérhetőek mindenkinek. A járásszékhelyen működő család- és gyermekjóléti központ ügyvédjével megállapodva, havonta egy nap, jogi tanácsadást nyújt az őrbottyáni lakosok részére, helyben, Őrbottyánban. A veszélyhelyzet során életbe lépő korlátozások, az eredeti megállapodást felbontották, de infokommunikációs eszközön, leggyakrabban telefonon elérhető volt a jogi tanácsadás Őrbottyán lakossága részére. A szolgáltatás továbbra is ingyenesen igénybevehető.

4.2 Házi segítségnyújtás szolgáltatás

A házi segítségnyújtás a szolgáltatást igénybevevő személy részére, saját lakókörnyezetében, az önálló életvitel fenntartása érdekében biztosított ellátás. Az ellátást igénybe vehetik azok a személyek, akik otthonukban önmaguk ellátására saját erőből nem képesek és róluk nem tud a család gondoskodni.
A házi segítségnyújtás keretében végzett gondozási tevékenység lehetővé teszi, hogy az ellátást igénybe vevő fizikai, mentális, szociális szükséglete, saját környezetében, életkorának, élethelyzetének és egészségi állapotának megfelelően, a meglévő képességeinek fenntartásával, felhasználásával, fejlesztésével biztosított legyen.
Őrbottyán Város közigazgatási területe mellett, Vácduka Község közigazgatási területén és Kisnémedi Község közigazgatási területén, intézményünk nyújtja a házi segítségnyújtás szolgáltatást.
2016. január 1-től a házi segítségnyújtás szolgáltatásban differenciálásra került a „személyi gondozás" és a „szociális segítés" tevékenység.
A házi segítségnyújtás táblázatainak adatai a 2020. december 31-i állapotot tükrözik. Az ellátottak száma a 2019 év végi állapothoz képest összességében 1 fővel emelkedett, 6 igénybe vevőnél kezdtünk gondozási folyamatot, és 5 ellátottunk gondozását kellett lezárnunk.

A veszélyhelyzethez kapcsolódó intézkedéseknek sok esetben voltak negatív következményei. A kórházakból előzetes vizsgálódás nélkül otthonukba bocsátott betegek ellátása, nagy kihívást jelentett mind a család, mind az ellátórendszer számára.
Súlyos probléma volt tapasztalható a házi segítségnyújtást igénybe vevők ellátásában. Lehet ugyan a kontaktusok számát csökkenteni, racionalizálni, de a házi segítségnyújtás tevékenységei sok esetben igen szoros kontaktust kívánnak meg, a szolgáltatás természetéből adódóan zárt térben.
Az ellátáshoz elengedhetetlen védőeszközök és fertőtlenítő oldatok beszerzése az átmeneti készlethiány miatt akadályokba ütközött. Készleteinket igyekeztünk leginkább a házi segítségnyújtást végző kollégák rendelkezésére bocsátani.

A szolgáltatás igénybevételének feltétele a gondozási szükséglet vizsgálat:

gondozási szükséglet vizsgálat eredménye alapján	jogosultak száma
0. fokozatban, szociális segítésre jogosult, mivel személyes tevékenységeit elvégzi	3 fő
I. fokozatban, személyi gondozásra jogosult, mivel egyes tevékenységekben segítségre szorul	9 fő
II. fokozatban, személyi gondozásra jogosult, mivel részleges segítségre szorul	0 fő
III. fokozatban, személyi gondozásra jogosult, mivel teljes ellátásra szorul	1 fő
összesen	13 fő

A gondozási szükséglet vizsgálata lényeges, és kötelezően előírt elem a házi segítségnyújtás biztosításának megkezdése előtt. E vizsgálat lefolytatására a fenntartó az intézményvezetőt jelölte ki. A gondozási szükséglet vizsgálat végzése során az egészségi állapot és szociális körülmények vizsgálata történik, differenciálásra kerül a személyi gondozásra vagy a szociális segítésre való jogosultság, mely rögzítésre kerül a KENYSZI dokumentációs felületén.
A gondozás időtartamáról szóló megállapodás az ellátott igényének és a szolgáltató kapacitásának függvényében köttetik. Előbbiek, valamint a kérelem és a nyilatkozatoknak megfelelően, megállapításra kerül a személyi térítési-díj és megállapodás köttetik az ellátási igénybe vevővel (vagy a törvényes képviselőjével). A szolgáltatást 700.-Ft/óra személyi térítési díj megfizetése mellett vehetik igénybe az ellátottak, szociális rászorultság esetén kedvezmény érvényesítése mellett.
A házi segítségnyújtást hétfőtől csütörtökig, 08.00 – 16.00 óra között, péntek 08.00-14.00 óra közötti időszakban biztosítjuk, a szabályozásnak megfelelő számú gondozónővel.
A gondozási tevékenységet a szociális gondozó a tevékenységi naplóban rögzíti, mely dokumentációból havonta összesítés készül, ez adja a szolgáltatásért fizetendő térítési díj és a normatívaelszámolás alapját.
Elmondható, hogy speciális igényekre is tudunk reagálni, amennyiben egy ellátott esetében nem elégséges a napi egyszeri látogatás, napi kétszeri, ritkább esetben háromszori látogatást teszünk. Előbbi igény, sokszor csupán átmeneti

jelleggel merült fel, legtöbbször olyan ellátottak esetében, akik bentlakásos intézményi ellátásra lennének jogosultak, de az ellátott nem akar elköltözni megszokott lakóhelyéről, vagy a családi környezet lehetővé teszi a házi segítségnyújtással kiegészített otthoni gondozást.
Szükség esetén, probléma jelzésekor, azonnali segítséget nyújtunk, elhárítva a krízishelyzetet.

A szolgáltatást igénybevevők kor szerinti megoszlása:

életkor	ellátottak száma
40 – 59 éves	2 fő
60 – 64 éves	0 fő
65 – 69 éves	1 fő
70 – 74 éves	2 fő
75 – 79 éves	3 fő
80 – 89 éves	3 fő
90 év felett	2 fő
összesen	13 fő

A statisztikai adatokból tükröződik, hogy a házi segítségnyújtás szolgáltatást jellemzően a 70 év felettiek veszik igénybe. E korcsoportra jellemző, hogy az életminőségük megtartásában egyre több területen szorulnak segítségre, egyre kevesebben élnek korlátozottságmentes életet.

A szolgáltatást igénybevevők nem szerinti megoszlása:

nem	ellátottak száma
nő	11 fő
férfi	2 fő
összesen	13 fő

Önmagában a statisztikai adatok tükrözik az idősebb korosztályhoz kapcsolható, általánosságban is jellemző demográfiai adatokat. A 70 év felettiek nemek szerinti megoszlásában a közel kétharmad nő, míg csak az egyharmad férfi. Előbbiek mellett megfigyelhető, hogy a segítségre szoruló férfiak, sok esetben nehezebben kérnek segítséget külső környezetüktől, rászorultságuktól függetlenül. Sok esetben a családi környezet kér segítséget, és kezdeményezi az intézményesült segítségnyújtás igénybevételét.

A szolgáltatást igénybevevők térítési díjfizetés szerinti megoszlása:

térítési díjfizetés	ellátottak száma
teljes összegű személyi térítési díjat fizet	13 fő
kedvezményes összegű személyi térítési díjat fizet	0 fő
személyi térítési díjmentes szolgáltatást vesz igénybe	0 fő
összesen	13 fő

A házi segítségnyújtás szolgáltatást a teljes évben, összesen 18 ellátott vette igénybe. Ez a szám egyenlő a 2019-es év adataival. A gondozónők az év fo-

lyamán összességében 1216 órát folytattak gondozási tevékenységet, mely jelentősen meghaladja a 2019-ben mért 934 órát (282 órával több gondozási tevékenység).
A kimutatásokban szereplő összes időtartam tartalmazza a lakáson belüli és lakáson kívüli segítségnyújtás végzését, ellenben nem tartalmazza a gondozott lakóhelyére való odajutás és egyéb utazási időtartamokat.
A házi segítségnyújtás feladatait egy gondozónő látja el teljes munkaidőben, távolléte esetén az idősek nappali ellátásában dolgozó ápoló látja el a helyettesítését, és végzi a gondozási tevékenységeket. Előbbiek mellett az idősek nappali ellátásában dolgozó ápoló végzi a házi segítségnyújtásban a speciális szükségletű ellátott gondozását.

4.3 Szociális étkeztetés szolgáltatás

A szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 59. és 62. § alapján, a szociális alapszolgáltatások keretén belül, Őrbottyán Város Önkormányzata szociális étkeztetést biztosít a településen élő, ellátást igénylők számára. Előbbiek mellett Vácduka Község közigazgatási területén és Kisnémedi Község közigazgatási területén is intézményünk nyújtja a szociális étkeztetés szolgáltatást.
A szociális étkezés, napi egyszeri meleg élelem biztosítása azon szociálisan rászorultaknak, akik azt önmaguk, illetve más eltartottjaik részére tartósan vagy átmeneti jelleggel nem képesek biztosítani azt, különösen egészségi állapotuk, fogyatékosságuk, pszichiátriai betegségük, szenvedélybetegségük vagy hajléktalanságuk miatt.
Az ellátás igénybevétele önkéntes és kérelem benyújtásával kezdeményezhető. Őrbottyán Város Képviselő-testületének döntése alapján a szolgáltatás igénybevételekor az egészségügyi állapotra vonatkozó feltételeknek való megfelelést szakorvos vagy orvosszakértői szerv igazolhatja.
A kérelem elbírálását követően az intézményvezető tájékoztatja az igénylőt arról, hogy milyen módon és feltételekkel veheti igénybe a szolgáltatást, egészségi állapot függvényében, indokolt esetben kiszállítással. Az intézményvezető tájékoztatja az igénybe vevőt az adható kedvezmény mértékéről, és a szolgáltatásért fizetendő térítési díjról, majd megállapodást köt az igénybe vevővel.
Az étkeztetési feladatok elvégzését 2020-ban is az Önkormányzat fenntartása alá tartozó Konyha biztosítja, jelenleg kizárólag munkanapokon.
Az ebéd elvitele, illetve kiszállítása a Konyháról (Őrbottyán, Rákóczi Ferenc u. 113.), valamint az idősek nappali ellátásának helyiségéből (Őrbottyán, Fő út 101.), egységesen 12.00-14.00 óra között történik. A szolgáltatást igénylőnek a szolgáltatás megkezdése napján 2 db ételhordót kell biztosítani, amit a konyhán kell leadni, névre szóló jelzéssel.

A szociális étkeztetés szolgáltatás táblázatainak adatai a 2020. december 31-i állapotot tükrözik. Az ellátottak száma a 2019 év végi állapothoz képest 3 fővel

emelkedett, 10 igénybe vevőnél kezdtünk meg a szolgáltatás nyújtását, és 7 igénybe vevő ellátását kellett lezárnunk.
Az alacsonyabb jövedelemből gazdálkodó, szociálisan rászoruló ellátottak kedvezőbb személyi térítési díj mellett vehetik igénybe a szolgáltatást, míg a magas jövedelemből élő, ám egészségügyi szempontból ellátható igénybevevői körből, többen inkább más szolgáltatót választanak a piaci palettáról.

A szolgáltatás igénybevételének módja:

szociális étkeztetés	ellátottak száma
elvitellel	3 fő
kiszállítással	9 fő
összesen	12 fő

Az igénybevétel módját a szakorvos, vagy orvosszakértői szerv által meghatározott egészségi állapot mértéke határozza meg, illetve az egyéni egészségkárosodás jellege, mely meghatározza azt, hogy a napi egyszeri meleg ebéd átvételének érdekében el tud e jutni önerőből az ellátott az átadás helyére.
A veszélyhelyzethez kapcsolódó intézkedések értelmében, egyes időszakokban a szociális étkeztetést azon igénybevevőknek is kiszállítással kellett biztosítani, akik egyébként elvitték az átvételi pontról az ebédet.

A szolgáltatást igénybevevők kor szerinti megoszlása:

életkor	ellátottak száma
18 – 39 éves	0 fő
40 – 59 éves	2 fő
60 – 64 éves	1 fő
65 – 69 éves	4 fő
70 – 74 éves	0 fő
75 – 79 éves	2 fő
80 – 89 éves	3 fő
90 év felett	0 fő
összesen	12 fő

A szolgáltatást igénybevevők kor szerinti megoszlása nagyban eltér a házi segítségnyújtást igénybevevők csoportjától. Az előző évek adataihoz hasonlóan, jellemzően a 40-70 éves korosztály veszi igénybe e szolgáltatást, többnyire nagymértékű egészségkárosodás van a rászorultság hátterében.

A szolgáltatást igénybevevők nem szerinti megoszlása:

nem	ellátottak száma
nő	7 fő
férfi	5 fő
összesen	12 fő

A szociális étkeztetést igénybevevők között a nők száma magasabb, mint a férfiaké, de nem olyan nagy mértékű a különbség, mint más szolgáltatásaink igénybevételénél.

A szolgáltatást igénybevevők térítési díjfizetés szerinti megoszlása:

térítési díjfizetés	ellátottak száma
teljes összegű személyi térítési díjat fizet	0 fő
kedvezményes összegű személyi térítési díjat fizet	12 fő
személyi térítési díjmentes szolgáltatást vesz igénybe	0 fő
összesen	12 fő

A szolgáltatást havi 28500.-Ft egyéni jövedelem alatt lehet ingyenesen igénybe venni. A kérelmező havi jövedelme nagyban befolyásolja a fizetendő térítési díj mértékét. Az alacsony jövedelem miatt szociálisan rászoruló igénybevevők, igen kedvező térítési díj megfizetése mellett részesülhetnek az ellátásban, míg a kiemelkedően magas jövedelem mellett kevésbé vonzó az ellátás igénybevétele.

A szociális étkeztetés szolgáltatást a teljes évben, összesen 19 fő vette igénybe, két fővel több, mint az azt megelőző évben. 2020-ban 2693 adag ebéd került átadásra.
A szociális étkeztetés szolgáltatás igénybevételéről vezetett dokumentáció alapján havonta összesítés készül, ez adja a szolgáltatásért fizetendő térítési díj és a normatívaelszámolás alapját.

4.4 Idősek nappali ellátása

2018. év elején átadott bővített intézményrészhez kapcsolódóan, az átadást követően elkezdődött az idősek nappali ellátásának engedélyeztetése. A működési engedélyt 2018 decemberében kaptuk meg 15 fő ellátására. A résztvevők számának növelését, a résztvevők közösségének felfejlesztését tűztük ki célul. A cél megvalósítása érdekében történő szórólapozás, illetve a helyi újságban való megjelenés nem hozza a várt eredményt. 2020-ban, mivel nem lehetett a közösségi együttlétet kockázatmentesen megszervezni, így az új résztvevők „toborzását" felfüggesztettük, és a meglévő ellátottak gondozására fordítottunk nagyobb energiát. A veszélyhelyzet időtartama alatt lehetőség adódott, hogy az ellátottakat az otthonukban lássuk el, előtérbe helyezve a fizikai ellátásuk megoldását, szükségleteik kielégítését, izolációjuk-, félelmeik oldását.

Az idősek nappali ellátásában elérhető szolgáltatásokat, elsősorban azok az időskorúak veszik igénybe, akik otthonukban élnek, de társaságra, közösségre, hasznos, tartalmas időtöltésre vágynak, valamint fontosnak tartják testi és szellemi aktivitásuk megőrzését. A világjárvány, illetve a bevezetett korlátozások épp e szolgáltatás lényegi elemét, a közösségi létet, a közösséghez tartozás átélését akadályozta meg. A szabályok betartása mellett, kísérleteztünk újabb technikákkal, megoldásokkal, akár az ellátottak közötti videóüzenetek váltásával, továbbításával, de az eredeti élményt ezzel nem tudtuk pótolni.

A szolgálatunk által biztosított ellátások legfőképp a higiénés szükségletek kielégítése (tisztálkodás-, ruhanemű tisztítás lehetősége), az egészségügyi ellátásokhoz való hozzájutás segítése, társas igények kielégítését szolgáló szabadidős programok, az ügyintézésben való segítségnyújtás és a mentális gondozás. Az idősek nappali ellátását az étkeztetés szolgáltatás nélkül vették igénybe ellátottjaink.
2019-ben 7 ellátottal kötöttünk megállapodást, 2020-ban plusz egy fő ellátását biztosítottuk. Az ellátottjaink rendszeresen látogatták az idősek nappali ellátását biztosító közösségi teret a világjárványhoz kapcsolódó korlátozó intézkedések bevezetéséig.

A szolgáltatást igénybevevők kor és nem szerinti megoszlása:

életkor	nő	férfi	összesen
40 – 59 éves	1 fő		1 fő
60 – 64 éves			
65 – 69 éves	1 fő	1 fő	2 fő
70 – 74 éves			
75 – 79 éves	2 fő		2 fő
80 – 89 éves	3 fő		3 fő
90 év felett			
összesen	7 fő	1 fő	8 fő

Az ellátottak jelentős része idős nő, a férfiak alul reprezentáltak az igénybevevők között. Az ellátottak között a 80 év felettiek aránya a legmagasabb. Egy ellátott 65 év alatti. Rendszeresen veszi igénybe az ellátást értelmi fogyatékossággal élő, és/vagy mozgáskorlátozott ellátott. Az ellátottak döntő többsége krónikus egészségügyi problémákkal küzd, mely az ellátottak életminőségét nagyban meghatározza. A 8 főből öt egyedül él, hárman pedig családban.
A közösségi térben az ellátottak elsősorban a magány érzésének oldására, a szabadidő hasznos eltöltésére veszik igénybe az idősek nappali ellátásának szolgáltatásait. A szolgáltatásban elérhetőek különböző prevenciós célú egészségügyi szolgáltatáselemek (pl.: vérnyomás- és vércukorszint-mérés, testsúlymérés). Ezeket a szolgáltatásokat a korlátozó intézkedések értelmében az ellátottak otthonában igény szerint biztosítottuk.

Az intézmény 8 személyes kisbuszával, valamint egy intézményi személygépkocsival biztosítva volt a mozgásukban korlátozott ellátottak szállítása az intézménybe, valamint külső programokra. Ez a lehetőség az első negyedév során 3 fő számára nyújtott rendszeres segítséget. Ők más módon nem tudták volna megoldani a szolgáltatás igénybevételét. A járványhelyzet enyhülésekor szabadtéri programot szerveztünk az ellátottaknak. A külső helyszínen rendezett találkozó nagyon sikeres volt az ellátottak értékelése szerint.

Végezetül, kollégáimnak szeretnék köszönetet mondani, akik kitartottak a járványhelyzet kihívásai ellenére, és töretlenül, fáradhatatlanul tevékenykedtek az ellátottak érdekében.

Tisztelt Képviselő-testület!

Köszönjük munkánk támogatását, köszönjük, hogy a kötelező feladatokon túl az Önkormányzat hozzá járult programjaink megvalósításához, Intézményünk működéséhez és fejlődéséhez, melyet a szolgáltatások színvonalának megtartásával, tevékenységeink bővülésével tudunk elérni.

Kérem, hogy a Képviselő-testület a beszámolót vitassa meg és fogadja el a beszámolóban foglaltakat.

Megtisztelő figyelmüket és bizalmukat ezennel is köszönöm.

Muzsay Márta intézményvezető