

50-18/2022

KERTVÁROS SZOCIÁLIS KÖZPONT BESZÁMOLÓJA
2021. ÉVRE VONATKOZÓAN

Neve: Kertváros Szociális Központ

Székhelye: 2360 Gyál, Rákóczi Ferenc utca 42-44.

Fenntartója: „Kertváros” Önkormányzati Társulás

Dokumentum jellege: nyilvános

Dokumentum megtalálható: (honlap)

Készült: 2 példány

Iktatószám:/2022.

Dátum: 2022. május

Készítette: Dócziné Pallagi Ágnes, intézményvezető

Aláírás:

I. CSALÁD-ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT

Célja	
Gyál közigazgatási területe	Család és Gyermekjóléti Szolgálat
Tárgyi feltételei	Minden rendelkezésre áll
Gondozott családok száma	275
Gondozott egyének száma	631
Gyermekek száma	292
Információnyújtás	221
Segítő beszélgetés	1131
Tanácsadás	118
Konfliktuskezelés	6
Kríziskezelés	12
Esetkonferencia	8
Esetmegbeszélés	28
Esetkonzultáció	442
Családlátogatás	451
Ügyintézéshez segítségnyújtás	172
Adománykövetítés	36
Megkeresés a jelzőrendszer által	82
Jelzőrendszer által kezdeményezett kapcsolatfelvétel	64
Önkéntes kapcsolatfelvétel	14
Bugyi közigazgatási területe	Család és Gyermekjóléti Szolgálat
Tárgyi feltételei	Minden rendelkezésre áll
Gondozott családok száma	120
Gyermekek száma	66
Információnyújtás	404
Segítő beszélgetés	384
Tanácsadás	110
Konfliktuskezelés	2
Kríziskezelés	2
Esetkonferencia	2
Esetmegbeszélés	1
Esetkonzultáció	133
Családlátogatás	74
Ügyintézéshez segítségnyújtás	146
Adománykövetítés	42
Megkeresés a jelzőrendszer által	23

Jelzőrendszer által kezdeményezett kapcsolatfelvétel	14
Önkéntes kapcsolatfelvétel	1
Ócsa közigazgatási területe	Család és Gyermekjóléti Szolgálat
Tárgyi feltételei	Minden rendelkezésre áll
Gondozott családok száma	115
Gyermekek száma	130
Információnyújtás	290
Segítő beszélgetés	194
Tanácsadás	229
Konfliktuskezelés	28
Kríziskezelés	-
Esetkonferencia	11
Esetmegbeszélés	89
Esetkonzultáció	201
Családlátogatás	231
Ügyintézéshez segítségnyújtás	122
Adományközvetítés	77
Megkeresés a jelzőrendszer által	67
Jelzőrendszer által kezdeményezett kapcsolatfelvétel	23
Önkéntes kapcsolatfelvétel	8
Alsónémedi közigazgatási területe	Család és Gyermekjóléti Szolgálat
Tárgyi feltételei	Minden rendelkezésre áll
Gondozott családok száma	37
Gyermekek száma	33
Információnyújtás	138
Segítő beszélgetés	201
Tanácsadás	105
Konfliktuskezelés	7
Kríziskezelés	1
Esetkonferencia	-
Esetmegbeszélés	3
Esetkonzultáció	54
Családlátogatás	91
Ügyintézéshez segítségnyújtás	34
Adományközvetítés	-
Megkeresés a jelzőrendszer által	35

Jelzőrendszer által kezdeményezett kapcsolatfelvétel	11
Önkéntes kapcsolatfelvétel	2
Megjegyzés	-

Egyéb, fontos tapasztalat

A Szolgálat személyi állományában az alábbi változások történtek:

Alsónémedi, és Ócsa vonatkozásában ugyanazok a kollégák dolgoznak

Alsónémedi: 1,5 fő

Ócsa: 2,5 fő

Bugyi településen elvesztettük az egyik kolléganőnket, aki a Covid vírus áldozatává vált. Ez a tragédia nagyon megrázta az Intézmény összes munkatársát, és elsősorban lelkileg nagyon megviselte a közvetlen kolléganőit is. Részükre minden segítséget megadtunk a veszteség feldolgozása érdekében.

Gyál településről 1 fő kolléga nyugdíjba ment. Új is érkezett 2021-ben, 1 fő, de a próbaidő letelte előtt benyújtotta felmondását.

A Szolgálat segítő tevékenységét az alábbiak jellemzik:

- Rendszerszemléletű családgondozás - A családsegítés során az egyéneket, családokat és azok problémáit nem egymástól független egységként kezeljük, hanem egységes egymásra ható rendszerként. A család nehézségeitől leginkább szenvedőt nem emeljük ki környezetéből, hanem a többi családtagot és más erőforrásokat bevonva együtt működünk vele.
- A család belső-, és külső támaszainak közös felkutatása, és a mindennapokba való bevonása fontos folyamata a családsegítésnek.
- Az ecomap (a család szociokulturális kontextusához való kapcsolódása), valamint genogram (a család belső viszonyainak feltárása) elkészítése nem kötelező, de egy bonyolult összetételű család esetében hasznos. Ily módon feltárjuk a belső- és külső erőforrásait, illetve problémamegoldásban szerepet játszó személyeket, lehetőségeket.
- A családokkal folytatott eseti munka – jellemzője a problémamegoldó gondolkodás. Ugyan a cselekvési tervben célokat, feladatokat és felelőseket jelölünk meg, de a segítő folyamat egy komplex feladat, nem egy-egy probléma megoldása a fontos, hanem összességében a család (egyén) helyzetének javítása. A gondozás során egyik lépés hatással van a másikra.
- Az esetmegbeszélések, esetkonferenciák, esetkonzultációk mind-mind lehetőséget kínálnak a segítő munka tökéletesítésére, a család problémái okának feltárására. Akkor ütközünk nehézségbe, amikor a család egyik része nem a Szolgálat illetékességi területén van. Ilyenkor jellemzően kezdeményezzük a területileg illetékes szolgálattal az együttműködést, ami sajnos elég ritkán valósul meg. A cél nem más, mint a látókörünk szélesítése, az összes befolyásoló tényező megismerése. Ugyanazon család problémáinak több szempontból való vizsgálata növeli a sikeres családgondozás esélyét.

- A jelzőrendszer tagjaival jellemzően jó az együttműködés, ennek ellenére többször tapasztaljuk, hogy „fenyegetik” a szolgálattal a potenciális, vagy éppen aktuális ügyfeleinket, vagy éppenséggel nem szívesen tesznek jelzést, mert azt „feljelentésként”, vagy saját kudarcukként élik meg.
- A statisztikai adatok alapján egyik ellátási településünkön sincsen kezelhetetlenül magas esetszám, de a problémák jellege nehezíti a szakemberek munkáját. Megfelelő egészségügyi-, szociális, vagy más ellátórendszer elérhetősége, pl.:
 - Az ügyfeleink megfelelő ellátórendszerbe való tovább irányítása (fogyatékosok bentlakásos otthonba való elhelyezése; idősek bentlakásos elhelyezése, az ügyfélnek olyan pszichiátriai ellátáshoz való eljuttatása, ahol nemcsak a gyógyszerfelírásra szorítkoznak a diagnózis felállítását követően, hanem terápiás segítségbe is részesül a rászoruló). Kitartó, pluszmunka mellett van, amikor sikerül segíteni, de rengeteg időbe, és a különböző területek jogszabályainak böngészésével jár.
 - Segíteni a speciális igényű gyermekek (ADHD, tanulási nehézség stb.) szüleit, hogy a jogosultak ténylegesen megkapják a nekik járó fejlesztéseket, a szülők az őket megillető tájékoztatásokat. Természetesen az itt jelzett problémát nem a Szolgáltatnak kell megoldania, a megfelelő ellátást biztosítani, de ezek hiánya miatt keletkezett konfliktusok megoldásában való közreműködés, az e tőből fakadó gyermekveszélyeztetés megszüntetésében való közreműködés a mi feladatunk!
 - A pandémia idején általánossá vált az online ügyintézés. Ügyfeleink nagy része nem rendelkezik megfelelő infrastruktúrával és tudással. Ilyenkor kollégáimat felhatalmazták az ügyintézésre. Pl.: közüzemi szolgáltatókkal való kapcsolattartás írásban, telefonon, de akár személyesen is; időpontok kérése orvoshoz, vagy bármely ügyintézéshez. E speciális tevékenységünk során lépünk kapcsolatban a Pest Megyei Kormányhivatallal, melynek dolgozói rendkívül készségesen segítik munkánkat.

Szolgáltatunk ellátási területe két járás gyámhivatalához (Dabas és Gyal) tartozik. Mindkét hatósággal kiemelkedően jó az együttműködésünk, és gyakoriak az esetekkel kapcsolatos személyes szakmai konzultációk. A fenti okokból kifolyólag két család- és gyermekjóléti központtal állunk kapcsolatba, melyekkel az együttműködés a kölcsönös segítségnyújtáson, konzultációkon alapszik. Számos esetben közös családlátogatásokra is sor kerül. A központok biztosítják a pszichológusi, valamint család/válás/gyászterápiás foglalkozásokat is. Terapeutáink túlterheltek, így várólista alakult ki. Természetesen krízis esetén a bajba jutottak elsőbbséget élveznek.

Intézményünk **Szociális Alapellátások szakmai területével** is szoros együttműködés alakult ki főleg a vírushelyzet idején. E tény mindkét szakmai egység munkájának eredményességét növeli.

2021. szeptember 14.-15. a szakmai felügyeleti szervünk, a Pest Megyei Kormányhivatal Gyámügyi és Igazságügyi Főosztályának Szociális Osztálya ellenőrzést tartott Intézményünkben. Szakmai szempontból

kifogástalannak ítélték meg munkánkat, csupán néhány formai hibára hívták fel a figyelmünket. Megállapítható, hogy az előző ellenőrzéshez képest a szemlélet-, és a munkastílus váltása miatt szakmai szempontból az eltelt 3 évben az Intézmény sokat javult.

II. CSALÁD-ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT

Célja	
Gyál	Család és Gyermekjóléti Központ
Tárgyi feltételek	Minden rendelkezésre áll
Védelembe vett	81
Ideiglenes hatályú elhelyezés alatt	5
Utógondozott	-
Nevelésbe vett	68
Családkonzultációkban résztvevők száma	56 fő/122 alkalom
Pszichológiai tanácsadás	35 fő / 147 alkalom
Gyermek	27 fő
Felnőtt	8 fő
Jogi tanácsadás	33
Felügyelt kapcsolattartások száma	47
Család	17
Gyermek	5
Család- és párterápia	122
Szociális diagnózis	-
Készenléti Szolgálat	7
Óvodai- és Iskolai Szociális Segítés	166 fő/1003 alkalom
Ócsa	Család és Gyermekjóléti Központ
Tárgyi feltételek	Minden rendelkezésre áll
Védelembe vett	7
Ideiglenes hatályú elhelyezés alatt	3
Utógondozott	-
Nevelésbe vett	22
Családkonzultációkban résztvevők száma	5 fő/ 10 alkalom
Pszichológiai tanácsadás	16 fő / 119 alkalom
Gyermek	13 fő
Felnőtt	3 fő
Jogi tanácsadás	-

Felügyelt kapcsolattartások száma	-
Család	-
Gyermek	-
Család- és párterápia	10
Szociális diagnózis	-
Készenléti Szolgálat	-
Óvodai- és Iskolai Szociális Segítés	165 fő / 113 alkalom
Alsónémedi	Család és Gyermekjóléti Központ
Tárgyi feltételek	Minden rendelkezésre áll
Védelembe vett	2
Ideiglenes hatályú elhelyezés alatt	-
Utógondozott	-
Nevelésbe vett	5
Családkonzultációkban résztvevők száma	3 fő / 10 alkalom
Pszichológiai tanácsadás	3 fő / 9 alkalom
Gyermek	3 fő
Felnőtt	-
Jogi tanácsadás	-
Felügyelt kapcsolattartások száma	-
Család	-
Gyermek	-
Család- és párterápia	10
Szociális diagnózis	-
Készenléti Szolgálat	-
Óvodai- és Iskolai Szociális Segítés	62 fő / 30 alkalom
Felsőpakony	Család és Gyermekjóléti Központ
Tárgyi feltételek	Minden rendelkezésre áll
Védelembe vett	10
Ideiglenes hatályú elhelyezés alatt	-
Utógondozott	-
Nevelésbe vett	1
Családkonzultációkban résztvevők száma	2 fő / 10 alkalom
Pszichológiai tanácsadás	12 fő / 60 alkalom
Gyermek	9 fő
Felnőtt	3 fő
Jogi tanácsadás	-

Felügyelt kapcsolattartások száma	-
Család	-
Gyermek	-
Család- és párterápia	10
Szociális diagnózis	-
Készenléti Szolgálat	-
Óvodai- és Iskolai Szociális Segítés	-
Megjegyzés	-

Egyéb, fontos tapasztalat

A szakmai vezetőkkel való egyeztetés után, az egészségügyi járványhelyzet kockázatának a minimálisra szorítását, úgy klienseinkre és azok családjaira, mint a dolgozóinkra nézve, a Központ tekintetében a **Home Office** munkarend elrendelésével oldottuk meg, ügyeleti rend alkalmazása mellett. Kollégáink „munkaidő-nyilvántartás” táblázatot vezettek így naprakészen rögzíteni tudták tevékenységeiket. Az eseteik száma nőtt a szociális problémák jellege bővült. Kollégáink ügyelet mellett online is ellátták a sokszor embert próbáló feladataikat, így nyújtva segítséget a Gyáli- és a gyáli járásban élő lakosság számára.

A **2021-es év áprilisától Alsónémedi, Felsőpakony és Ócsa települések esetmenedzseri** feladatait egy szakember látja el a kettő helyett, aki egyben jelzőrendszeri tanácsadóként is tevékenykedik, kollégánk szülési szabadsága miatt.

Gyál városának esetmenedzseri feladatait két kollégánk szokta ellátni, de a novemberi időszak is tartogatott meglepetést, nyugdíjba ment az egyik esetmenedzser munkatársunk, így a szakmai feladat elvégése a továbbiakban itt is egy esetmenedzserre hárult. Jelenleg két szakember látja el a Járási esetmenedzseri feladatokat a négyből.

Központunk feladataihoz tartozik még a törvényben is előírt kötelezettségünk, mely szerint szakmai támogatást nyújtunk a gyermekjóléti szolgálatok számára. Havi rendszerességgel esetmegbeszéléseket szervezünk, sajnos a világjárvány következtében elrendelt veszélyhelyzet miatt ez leginkább **online és telefonos szükségmegoldásként** működött a 2021-es esztendő első felében.

A Család és Gyermekjóléti Központ feladatai közé tartozik még a veszélyeztetettséget észlelő- és jelzőrendszer összehangolása, melyet Központunkban **egy esetmenedzser járási jelzőrendszeri tanácsadóként** lát el. Központunk emellett **készenléti szolgálatot** is működtet. A készenléti szolgálat célja a Család- és Gyermekjóléti Központ nyitvatartási idején kívüli felmerülő krízishelyzetekben történő azonnali segítség, tanácsadás vagy tájékoztatás nyújtása.

A Központ speciális feladataink közé tartozik **az óvodai és iskolai szociális segítő szolgáltatás**, mely a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében, a szociális segítő munka eszközeivel támogatást nyújt a köznevelési intézménybe járó gyermeknek, a gyermek családjának és a köznevelési intézmény pedagógusainak.

Központunk 4 fő szociális segítő tevékenységet ellátó, felsőfokú szociális végzettséggel rendelkező kollégát alkalmaz **1 fő betöltetlen státusz** mellett. A veszélyhelyzetet megelőzően a fő hangsúly a csoportfoglalkozások keretében végzett szociális segítő tevékenységen volt, ez a járványügyi helyzetben fő hangsúlyként sokszor

áttevéődött az egyéni és a kiscsoportos segítségnyújtásra, mely a jelzőrendszer tagjainak (pedagógus, családsegítő, esetmenedzser) delegálása, illetve önkéntes megkeresés alapján történt. A segítő online munka során a kiscsoportos foglalkozások hatékonyabbnak bizonyultak, hogy az ilyen formában történő munkavégzésben a gyermekek sokkal inkább megnyíltak, így személyesebbé váltak ezek az ülések. Munkaóra szempontjából ez növekedést jelentett, mert a nagyszámú osztály esetében a kiscsoportos bontásban csak több körben tudták segítőink elvégezni az adott feladatot, viszont a foglalkozások sokkal hatékonyabbá váltak. Munkájuk minőségét nem befolyásolta a digitális térben való segítségnyújtás, mert video chat alkalmával ragaszkodtak a kamera aktív használatához. Emellett óvodai és iskolai szociális segítőink igyekeztek a koronavírus betegségről teljes körű tájékoztatást adni, információt nyújtani a tüneteit, lefolyását és kezelését illetően az érdeklődőknek. Támogatást nyújtottak a nevelőknek, a szülőknek nevelési és gondozási feladataik elakadása kapcsán, tanácsadás keretében. Segítséget adtak a diákok számára a felmerülő kamaszkori nehézségekben, mentális támogatás, segítő beszélgetés, online chat formában. A digitális oktatásra való átálláskor segítségül siettek a napirend felállításában, kialakításában, online oktatási rendszerben való eligazodásban.

A Központ munkáját **2021 április elseje óta plusz 1 fő, új asszisztens segíti**, itt minden státuszunk betöltött.

Központunk kollégái között tudhatunk egy **heti 40 órában dolgozó felnőtt klinikai szakpszichológust** is. Pszichológusunk legfontosabb feladatai közé tartozik a pszichológiai konzultáció, tanácsadás, támogatás. Az egyéni pszichológiai konzultáció segítségnyújtás egyéni életvezetési problémák megoldásához, az életszerepek optimalizálásához, az emberi tanulás, kommunikáció, viselkedésváltozás, fejlődés elősegítéséhez. Kollégánk a beszámolójában a következőket fogalmazta meg:

- A felnőtt kliensekkel könnyebb volt az online térben dolgozni, ehhez a kliensek és én is elég hamar és hatékonyan alkalmazkodtunk, ennek oka valószínűleg, hogy velük az ülések túlnyomó részében verbális konzultáció zajlik, és ez a monitor előtt ülve is könnyebben megvalósítható.
- A gyermek konzultációkkal más volt a helyzet, gyakrabban okozott nehézséget, nagyobb kreativitást igényelt a gyermekek bevonása, figyelmük fenntartása. Gyermekekkel a személyes ülések elengedhetetlen tartozékai a rajzok, bábok, játékok, egyéb eszközök, hiszen velük nem a verbális információcsere az elsődleges, nem abban fejezik ki legjobban magukat. Online térben ezt nem lehetett ugyanúgy megvalósítani, emiatt nagyobb teret kapott a verbalitás, illetve egyes online játékok, feladatok vagy pld. activity kártyák...

A harmadik hullám után, 2021. szeptemberétől - nemzetközi kutatásokkal összhangban – **pszichológusunk** is azt tapasztalta, hogy a járvány alatt, részben a karantén-intézkedések és online oktatás miatt, a napi rutin összeomlása, az elmaradt szabadidős tevékenységek, a kortársak hiánya, az aggodalom a család jövedelme, egészsége miatt sok fiatalban hagyott nyomot harag, aggodalom és a jövő miatti szorongás formájában.

Már a vírus előtt is sok gyerek küzdött enyhébb, vagy súlyosabb egészségügyi vagy pszichés problémával, ők főképp veszélyeztetettek. Az extrém új helyzet, a megfelelő támogatás, segítség hiánya okozhatta, hogy romlott a gyerekek (és felnőttek) mentális állapota. Több gyereknél tapasztalhatóvá vált a motivációvesztés,

kilátástalanság, a kötelességek teljesítésének képtelensége, különböző szintű dekompenzáció, hangulati problémák, fokozott önsértés.

Családterapeuta szakemberünk szerződéses munkatársként **heti 8 órában** segíti a gyáli és gyáli járáshoz tartozó ügyfeleinket. Részt vesz veszteségfeldolgozást segítő tanácsadóként családi, párkapcsolati nehézségek megoldásában, haláleseti gyász, válási és szakítási veszteségek feldolgozásában. 2021-ben a koronavírus járvány miatt a terápiás szolgáltatás személyes igénybevétele 2021 januárjától 2021 június közepéig szünetelt. Ugyanakkor a korábbiaknak megfelelően a szolgáltatás online formában gördülékenyen elérhetővé vált a települések családjai számára. A szolgáltatásban aktuálisan résztvevő 10 családból mind a 10 igénybe vette az online terápia lehetőségét. 2021 januárjától július közepéig összesen 19 család (39 fő) részesült online terápiás szolgáltatásban.

A statisztikai adatok is mutatják, hogy 2021-ben továbbra is egyik legnagyobb számmal a "családi - kapcsolati problémákkal" küzdő családok jelentek meg a terápiában. Ez a kategória egy gyűjtő fogalom, ami többek között magában foglalja a nukleáris család és a tágabb család tagjai közötti kapcsolati, együttműködési problémákat, határképzési nehézségeket, a szülői társi együttműködés nehézségeit.

III. IDŐS ELLÁTÁS

III.1. Házi segítségnyújtás

Gyál	Házi segítségnyújtás
Személyi feltételek	10 fő
Személyi gondozás	80 fő
Szociális segítség	5 fő
Látogatási alkalmak száma	7258 alkalom
Bevétel	6.058.655, -
Bugyi	
Személyi feltételek	2 fő
Személyi gondozás	21 fő
Szociális segítség	1 fő
Látogatási alkalmak száma	1259 alkalom
Bevétel	711.140, -
Ócsa	Házi segítségnyújtás
Személyi feltételek	2 fő
Személyi gondozás	36 fő
Szociális segítség	4 fő
Látogatási alkalmak száma	2777 alkalom

Bevétel	1.928.530.-
Alsónémedi	Házi segítségnyújtás
Személyi feltételek	2 fő
Személyi gondozás	23 fő
Szociális segítség	2 fő
Látogatási alkalmak száma	3210 alkalom
Bevétel	1.667.485.-
Megjegyzés	

III.2. Szociális étkeztetés

Gyál	Szociális étkeztetés
Személyi feltételek	1 fő szociális asszisztens és 2 fő gépjárművezető
Január	1952 adag (104 fő)
Február	2067 adag (110 fő)
Március	2328 adag (116 fő)
Április	2135 adag (115 fő)
Május	2139 adag (116 fő)
Június	2386 adag (121 fő)
Július	2240 adag (122 fő)
Augusztus	2227 adag (119 fő)
Szeptember	2470 adag (121 fő)
Október	2350 adag (128 fő)
November	2270 adag (133 fő)
December	2504 adag (123 fő)
Térítési díj mértéke	60 év alatti személyek esetében: 655.- Ft/adag, 60 év feletti személyek esetében: 635.- Ft/adag
Megjegyzés	2021 évben összesen: 27068 adag (175 fő)

III.3. Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás

Gyál	Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás
Személyi feltételek	11 fő saját foglalkoztatott
Tárgyi feltételek	Korszerű riasztási készülék cseréjére kerül sor 2022 évben
Készülékek száma	200 db
Riasztások száma	Éles: 145, Téves: 177, Összesen: 322

Térítési díj mértéke	Fenntartó döntés alapján a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás intézményi térítési díja: 0,- Ft/nap
Várólista alakulása	4 fő /Gyálra/
Megjegyzés	

III.4. Idősek Klubja

Gyál város közigazgatási területe	Idősek Klubja
Személyi feltételek	1 fő nappali ellátásvezető (8 órában), 2 fő gondozónő
Tárgyi feltételek	Mindennel felszerelt
Idősek nappali ellátása	Összesen: 2535 látogatás
Január	173 látogatás (10 fő)
Február	177 látogatás (16 fő)
Március	208 látogatás (18 fő)
Április	185 látogatás (15 fő)
Május	227 látogatás (16 fő)
Június	283 látogatás (18 fő)
Július	240 látogatás (19 fő)
Augusztus	206 látogatás (17 fő)
Szeptember	229 látogatás (15 fő)
Október	217 látogatás (17 fő)
November	209 látogatás (16 fő)
December	181 látogatás (16 fő)
Demensek nappali ellátása	Összesen: 1038 látogatás
Január	79 látogatás (6 fő)
Február	92 látogatás (5 fő)
Március	89 látogatás (6 fő)
Április	74 látogatás (5 fő)
Május	88 látogatás (5 fő)
Június	78 látogatás (4 fő)
Július	82 látogatás (6 fő)
Augusztus	56 látogatás (4 fő)
Szeptember	93 látogatás (5 fő)
Október	107 látogatás (6 fő)
November	92 látogatás (6 fő)
December	108 látogatás (7 fő)
Megjegyzés	Összesen 25 db megállapodásunk van. 18 fő idősek nappali ellátását, 7 fő demens személyek nappali ellátása étkezéssel szolgáltatást vesz igénybe.

Egyéb, fontos tapasztalat

Házi Segítségnyújtás:

A Szociális alapszolgáltatások 2021. évben is az Emberi Erőforrások Minisztériuma által kiadott eljárásrendnek is megfelelően működött, ezért a Házi Segítségnyújtás szolgáltatást az új kérelmezőkkel személyi gondozásra irányuló megállapodások megkötésével nyújtottuk, azaz a házi segítségnyújtás másik formáját csak a korábbi szociális segítség megállapodással rendelkező ellátottak tudták igénybe venni.

Év folyamán **tovább nőtt az állandó ápolást igénylő** ellátottak kérelme, akik napi kétszeri, illetve háromszori ellátást igényeltek. Sajnos egyre több olyan esettel is találkozunk, hogy fekvő, azaz ágyhoz kötött ellátottunk egyedül él, hozzátartozója nincs vagy nem tud róla gondoskodni. Ilyen esetben a szolgálatunkra hárul a beteg ellátottunk minden szükségletének kielégítése, illetve a munkaidőn túli ellátásának megszervezése.

Statisztikánl mutatja, hogy nőtt 2021. évben az új ellátottak és az még azon évben kikerülő ellátottak száma is, ennek oka, hogy szolgálatunktól igényeltek segítséget a kórházi ápolási osztályra be nem kerülők, időotthoni elhelyezésre várók és a hospice ellátásra váró betegek is. Az ellátásba kerülők száma: 76 fő, ellátásból kikerülők száma: 62 fő.

Több alkalommal láttunk el, egyedül élő covid- 19 fertőző betegben szenvedő idős ellátottat, természetesen a megfelelő védőfelszerelések alkalmazásával és a törvényben előírtak szerint az a gondozónő ezen idő alatt más gondozottat nem látott el.

Nagy kihívást jelentett a folyamatos szolgáltatás megszervezésében a betegségek és karantén miatti hiányzó dolgozók helyettesítése, **két fővel bővíthettük a szociális gondozók létszámát**, amit az év végére tudtunk betölteni, így Gyálon 10 fő, Alsónémedin 3 fő, Ócsán 3 fő és Bugyin 2 fő szociális gondozó dolgozik.

Fentiek miatt nem csak a szervezési, de az adminisztrációs feladatok is bővültek, amit a vezető gondozónő mind a négy település vonatkozásában egyszemélyben végzett, mely komoly megterhelést jelentett számára, és melyből kifolyólag mindenképpen szükségessé vált egy újabb státusz igénylése adminisztrátori munkakör betöltése végett.

Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás:

Emelkedett az ellátásba kerülő és onnan kikerülő ellátottak száma. A 2021. évben ellátásba kerülők száma:46 fő, ellátásból kikerülők száma: 44 fő.

Gyálon emelkedett a riasztások száma a többi településekhez képest.

Segítségnyújtást igénylő riasztások száma: Gyálon: 123 db., Alsónémedin: 10 db., Bugyin: 8 db., Ócsán: 4 db.

Gyálon 3 körzetet körzetenként **40 készülékkel működik és mégis várólista** van, Alsónémedin, Bugyin és Ócsán 2 körzetben **nincs meg körzetenként a 40 db készülék, így itt várólista sincs.**

Szolgáltatás azoknak a kérelmezőknek is elérhetővé vált, akik **nem rendelkeztek vezetékes telefonnal, számukra GSM és GPRS szolgáltatás révén, SIM készülék került telepítésre.**

Szociális Étkeztetés:

Szolgáltatás iránt előző évekhez képest is tovább **nőtt az igény**, emelkedés mutatkozik a szociális helyzetük miatt, térítés díj elengedését kérelmezők, illetve étkezők számában is.

A lakásra történő ebéd kiszállítást két gépkocsivezetővel, két ebédszállító gépkocsival történik, hiányzásukat/szabadságuk idején külön megbízással tudjuk megoldani, mivel mindketten azonos időben dolgoznak így egymást nem tudják helyettesíteni. **A megnövekedett adagszámok miatt túlterheltek a sofőrjeink, fejenként 60-70 adagot kell kiszállítaniuk 11-14 óra között, mely komoly megterhelést jelent a sofőrök számára, illetve a szolgáltatás minőségét is negatívan befolyásolja, hogy az étel már nem olyan melegen érkezik meg a szállítás végére az ellátotthoz, mint ahogyan az a konyháról kikerül, ezért szükségessé válik egy újabb státusz igénylése sofőr munkakör betöltésére.**

Az étkezést igénylők növekedésével nőttek az adminisztratív feladatok.

Idős Klub:

2021. januárjától a „Kertváros” Önkormányzati Társulás Társulási Tanácsa Elnökének 2/2020. sz. utasítása és a 556/2020. (XII.4.) Korm. rendelet értelmében **a nappali ellátás intézmény épületében a szolgáltatásnyújtás szünetelt.** Az ellátást az igénybevevők lakókörnyezetében vagy infokommunikációs eszközök segítségével biztosítottuk. A nappali ellátásban dolgozó munkatársak klubtagjainkat az önálló életvitelük fenntartása érdekében szükséges szolgáltatások mellett (pl. bevásárlás, csekkbefizetés, gyógyszerkiváltás) a személyes gondozás feladatait (segítségnyújtás a személyi higiénia biztosításában, gyógyszeradagolás, vérnyomásmérés, mentális támogatás stb.) is ellátták. Azon ellátottjaink, akik nem igényelték a közvetlen segítségnyújtást, rendszeres kapcsolattartásban, tájékoztatásban részesültek telefonon keresztül a gondozók által.

2021.03.13. napján az Emberi Erőforrások Minisztériuma által kiadott eljárásrend alapján az igénybevevők és a demens személyek nappali ellátása esetén a hozzátartozók véleményének kikérésével, a fenntartó a 2/2020. sz. elnöki utasítás visszavonásáról döntött. Az utasítás 2021. május 3. napján lépett hatályba, mely alapján a szolgáltatásnyújtás újra a nappali ellátás épületében történik. Az eljárásrendben foglalt előírások betartása mellett, (higiéniai szabályok fokozott betartása, az intézményben lévő felületek naponta több alkalommal való fertőtlenítése, a zárt közösségi terekben a dolgozók és ellátottak szájmazsk viselése) a nappali ellátás szolgáltatás a megszokott rendben működött. A megfelelő óvintézkedések és szabályok betartása rendkívüli odafigyelést és szervezést igényelt. **A 331/2021. (VI.10.) Korm. rendelet értelmében az étkezés esetében – a koronavírus ellen jogszabály rendelkezése szerint – védettnek minősülő igénybevevők részére tudtuk az étel kiszolgálásával egyidejű helyben fogyasztást biztosítani a Gyáli Idősek Klubjában.**

Az előző években bevezetett programokon és foglalkozásokon kívül, (klubtagjaink név – és születésnapjainak ünneplése, megemlékezés az egyházi – és nemzeti ünnepeinkről, anyák napja, nők napja, idősök világnapja) **számos új elfoglaltság és fejlesztő foglalkozás került bevezetésre** az idősök szellemi, - fizikai, - mentális állapotának figyelembevételével. A gondozók által tartott napi kimozgató torna, a bingó, a múltidéző foglalkozás, a zeneterápia, a kognitív fejlesztő terápia, a memóriatréningek, a kvízzjátékok és a zenés, - táncos mulatságok, mind az aktív idősödést segítik.

A megállapodással rendelkező 25 fő ellátottból a napi ellátást 15 fő igényli. A többi klubtag hetente 2-3 alkalommal veszi igénybe a nappali ellátás szolgáltatásait, így a napi ellátotti létszám kb. 17-20 fő.

Ellátást és munkaszervezést megnehezítő körülmények:

- Az intézményben eltöltött idő nagy részében a demens személyek egy helyiségben tartózkodnak és ebédelnek a többi klubtaggal. A mentális és szellemi állapotuk közötti nagy különbség miatt sokszor konfliktus alakul ki, illetve a közös programok és foglalkozások kivitelezését is nagyban nehezíti.
- Az ellátottak átlag életkora 80 év fölé tehető, egészségi és fizikai állapotuk igen leromlott. Sok klubtagunk használ botot vagy mankót helyváltoztatás, járás segítésére. Emiatt a gondozói jelenlétre és segítségnyújtásra nagyobb szükség van.
- **A nappali ellátás épületében (konyha, ellátotti és dolgozói vizes blokkok, szociális helyiségek) szükséges napi takarítási és fertőtlenítési feladatokat a gondozók és a nappali ellátásvezető végzi, melynek időtartama kb. 1,5 óra.** Az étkeztetés kiszolgálással egyidejű helyben fogyasztásának feladatait (étel átvétele és a HACCP rendszer szerinti adminisztrációja; ebédlő helyiség előkészítése az ebédeltetéshez; ebéd tálalása és kiosztása), valamint az ebédeltetés utáni konyhai és ebédlői teendőket (ételminta vétele és tárolása; ételhulladék kezelése; szállítóedények és az étkezéshez szükséges tányérok, evőeszközök fertőtlenítő mosogatása; konyhai felületek takarítása, fertőtlenítése; ebédlőasztalok letörlése, fertőtlenítése) a gondozók és szükség esetén az ellátásvezető végzi. **Ezen feladatok elvégzésére kb. 2 óra időtartam szükséges. A dolgozókra háruló takarítási és konyhai feladatok elvégzése nagyban lecsökkenti, a programokra és foglalkozásokra fordítható időt, ill. az adminisztrációs feladatok elvégzését is nehezíti. Akadályozza a folyamatos gondozói jelenlétet, a felügyelet biztosításának érdekében, valamint a foglalkozások, programok előkészítését, szervezését és leszűkíti ezek időtartamát. Emiatt szükségessé vált egy részmunkaidős takarítói státusz bővítése az idősklubban.**

IV. SZAKMAI LÉTSZÁMOK

IV.1. Intézményvezetés

Kinevezésének kezdete	Intézményvezetés (név szerint)	
	Intézményvezető	Intézményvezető-helyettesek
2018.10.16. 2019.01.01.	Dócziné Pallagi Ágnes	Tóthné Prepok Annamária és Virág Lászlóné

IV.2. Család és Gyermejjóléti Szolgálat

Települések	Szakmai létszám	
	Szolgálatvezető	Családsegítő
Gyál	Inczeff Zsuzsa (1 fő)	7 fő
Ócsa		2,5 fő
Bugyi		3 fő
Alsónémedi		1,5 fő

IV.3. Család és Gyermejjóléti Központ

Munkakör	Létszáma
Tanácsadók/Esetmenedzserek	4 fő
Asszisztensek	3 fő
Szociális diagnózis	1 fő
Óvodai/iskolai segítők	5 fő
Megbízással foglalkoztatottak	5 fő

IV.4. Idős ellátás

Munkakör	Létszáma
Szociális gondozók	20 fő
Sofőr	2 fő

Egyéb, fontos tapasztalat

A Szociális Alapszolgáltatások területén megnövekedett adminisztrációs / számlázási feladatok mind a vezető gondozónőre hárultak, melyek komoly leterhelést jelentettek/ jelentenek számára. A fentiek miatt szükségessé vált egy fő státusz bővítés eszközölése adminisztrátori munkakör betöltése végett.

A Szociális Étkeztetés területén megnövekedett ellátást igénybevevők száma miatt az adagszámok komoly megterhelést jelentenek a két sofőr számára a házhoz szállítást illetően (60-70 adag/fő), mely a szolgáltatásminőségét is rontja, hiszen az utolsó adagok kiszállításakor az étel sajnos előfordul, hogy

kihűl, mire az ellátott megkapja, ezért szükségessé vált egy plusz fő státusz bővítés a szolgáltatásminőség helyreállítása és a leterheltség megszüntetése miatt.

Az idősklubban a dolgozókra háruló takarítási és konyhai feladatok elvégzése nagyban lecsökkenti, a programokra és foglalkozásokra fordítható időt, ill. az adminisztrációs feladatok elvégzését is nehezíti. Akadályozza a folyamatos gondozói jelenlétet, a felügyelet biztosításának érdekében, valamint a foglalkozások, programok előkészítését, szervezését és leszűkíti ezek időtartamát. Emiatt szükségessé vált egy részmunkaidős takarítói státusz bővítése.

V. ELLENŐRZÉS (Pl. a működést engedélyező, és ellenőrző Pest Megyei Kormányhivatal ellenőrzése, annak tapasztalatai röviden)

2021.09.14. napján a Pest Megyei Kormányhivatal Gyámügyi és Igazságügyi Főosztályának Szociális Osztálya helyszíni ellenőrzést tartott Intézményünk Család- és Gyermejjóléti Szolgálat, valamint Család- és Gyermejjóléti Központ vonatkozásában.

Az alábbi hiányosságokat állapították meg:

- Intézményi nyilvántartás kiegészítésre szorul
- Regisztráció elvégzése az EKAT rendszerben
- Továbbképzési terv kiegészítése
- Köznevelési intézményekkel kötött megállapodások kiegészítése (óvodai és iskolai szociális segítség)
- Gondoskodjunk munka- és tűzvédelmi oktatásról
- Egészítsük ki a dolgozók munkaköri leírását a GYVR rendszer használatával kapcsolatban

A feltárt hiányosságokat a Kormányhivatal által meghatározott határidőn belül orvosoltuk.

VI. SZEMÉLYI, ÉS TÁRGYI FELTÉTELEK FEJLESZTÉSE

VI.1. Továbbképzések (külső, belső). Belső tudásmegosztás

Adat	Akkreditiált továbbképzésben résztvevők létszáma	Nem akkreditiált továbbképzésen résztvevők létszáma	Tanúsítványok száma	Intézményi belső tudás-megosztás programon résztvevők száma
	3 fő	0 fő	FB/254/2021. E- K/VEKOP/KFK/202 11021. 92/2021.	Ezen felül a kollégák minden évben 6 alkalommal részt vesznek a Család- és Gyermejjóléti Szolgálat által szervezett szakmaközi megbeszéléseken.

VI.2. Tárgyi eszközfejlesztés

Ssz.	Az eszközfejlesztés helyszíne	Eszköz megnevezése	Darabszáma	Értéke/nettó
1	Gyáli székhely/ szolgálat, központ, HSNY	Laptop és asztali számítógépek	11	966.601.-
2	Alsónémedi, Bugyi, Ócsa Szolgálatok	Laptop és asztali számítógépek	5	702.282.-
3	Gyáli székhely / esetmenedzserek	Mobiltelefon	1	95.921.-
4	Alsónémedi, Bugyi, Gyál Szolgálatok, gazdasági iroda	SSD	11	176.000.-
5	gyáli székhely / óvodai iskolai szociális seg.	Csólábas íróasztal	3	116.474.-
6	Gyáli székhely / esetmenedzserek	hűtőszekrény	1	70.267.-
7	Gyáli székhely / pszichológus	irattároló szekrény	1	66.700.-
8	Gyáli idősek klubja	Zsúrkocsi	1	33.128.-
9	Gyáli idősek klubja	Fali gyógyszeres szekrény	1	52.756.-
10	Gyáli idősek klubja	Termosz csappal	1	15.900.-
11	Gyáli idősek klubja	lámpák	7	21.232.-

Egyéb, fontos tapasztalat

VII. INTÉZMÉNYVEZETŐI ÉRTÉKELÉS

1. A változások stratégiai vezetése és operatív irányítása

Hogyan történik az intézmény jövőképeinek kialakítása?

Elsősorban a rendszeresen kiadott protokollok és jogszabályi változtatások mentén alakítjuk, valamint az ellátási területünkön élő lakosok igényeihez mérten alakítjuk/formáljuk folyamatosan.

Milyen stratégiai lépéseket tesz az intézményvezető az intézmény céljainak elérése érdekében?

Rendszeresen team-eket tartok, valamint vezetői értekezleteket. Mindezek mellett folyamatos kapcsolatban állok a jelzőrendszeri tagokkal, a fenntartóval, illetve szükség esetén a kliensekkel is.

2. Önmaga stratégiai vezetése és operatív irányítása

Hogyan, milyen témákban történik az intézményvezető önreflexiója, erősségeinek és fejleszthető területek meghatározása?

A pandémia miatt a vezetői szupervíziók elmaradtak, azonban a vezetői teameken folyamatos volt a visszajelzés a szakmai vezetőktől.

Fejleszti-e önmagát folyamatosan az intézményvezető? Ha igen, hogyan és milyen témákban? Hogyan tartja naprakészen szakmai tudását, vezetői kompetenciáit az intézményvezető a szervezeti célok elérése érdekében?

A vezetői teamek során feltárt hiányosságokat rendszeresen igyekszem pótolni, valamint szakmai tudásom naprakészen tartása érdekében rendszeresen figyelemmel kísérem a jogszabályi, valamint protokoll változásokat, illetve szükség esetén a nehezebb krízisügyekben bekapcsolódva segítem a dolgozók munkáját

3. Mások stratégiai vezetése és operatív irányítása

Hogyan tudott kialakított az intézményvezető az intézményen belül – a megosztott vezetésre épülő – együttműködést, hatékony csapatmunkát a kollégák között? Hogyan koordinálja az együttműködést?

Szakmai vezetők által van koordinálva minden szakmai egység, a szakmai vezetők számára pedig hetente 1 alkalommal vezetői megbeszélést tartok, ahol a felmerülő problémákra/nehézségekre közösen keresünk problémát. Minden szakmai egység ezáltal hatékonyan és gyorsan tud együttműködni, valamint a kollégák is jó szakmai kapcsolatot tudnak ápolni egymással.

Hogyan vonja be a vezető az intézményi döntéshozatali folyamatba a munkatársakat?

Elsősorban a szakmai vezetők, illetve helyetteseim azok, akiket belevonok az intézményi döntéshozatalba, amennyiben az szükséges, ők pedig közvetíteni tudják felém a dolgozók véleményét az adott dologgal kapcsolatban.

4. Az intézmény stratégiai vezetése és operatív irányítása

Hogyan biztosítja az intézményvezető az intézményi működés nyilvánosságát, az intézmény pozitív arculatának kialakítását?

Az intézmény rendelkezik hivatalos honlappal, facebook oldallal, valamint instagramprofilal is, ahova folyamatosan töltjük fel rendezvényeinkkel kapcsolatos fényképet, valamint rendszeresen tájékoztatjuk a lakosságot az igénybe vehető támogatásokról, változásokról.

Hogyan biztosítja az intézményi folyamatok döntésének átláthatóságát?

Az intézmény szakmai döntéseivel kapcsolatban minden esetben dokumentáció készül, melyek bármikor megtekinthetők a jogszabályban meghatározottak számára, illetve részükre készséggel bármikor továbbítjuk, amennyiben igényt tartanak rá.

Gyál, 2022.....

.....
Dócziné Pallagi Ágnes - intézményvezető

Mellékletek (ha van):

A „Kertváros” Önkormányzati Társulás által fenntartott Kertváros Szociális Központ iktatásában a/2020. számon található 2021. évi tevékenységéről szóló beszámolóját a fenntartó megismerte és elfogadta.

Gyál, 2022.....

.....

Pápai Mihály

Társulási Tanács elnöke