



**Előterjesztés**

**Budapest I. Kerület Budavári Önkormányzat Képviselő-testületének**

**2025. szeptember 18-i rendes ülésére**

**a Budapest I. kerület Budavári Önkormányzat**

**Szociális és Gyermekjóléti Szolgáltatási Központ**

**2024. évi tevékenységéről, működéséről szóló beszámoló megtárgyalására**

|                                         |                                             |
|-----------------------------------------|---------------------------------------------|
| A képviselő-testületi ülés formája:     | nyilvános ülésen tárgyalandó                |
| Elfogadásához szükséges többség:        | egyszerű többség                            |
| Az előterjesztést előzetesen tárgyalja: | Társadalmi Kapcsolatokért Felelős Bizottság |

**1. ELŐTERJESZTÉS**

---

Tisztelt Képviselő-testület!

A Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény (a továbbiakban: Mötv.) 23. § (5) bekezdésének 11. és 11a. pontja értelmében a kerületi önkormányzat feladatai közé tartoznak a gyermekjóléti szolgáltatások és ellátások, valamint a szociális szolgáltatások és ellátások, amelyek keretében települési támogatás állapítható meg. A szociálisan rászorultak részére a személyes gondoskodást az állam, valamint az önkormányzatok biztosítják. A személyes gondoskodás magában foglalja a szociális alapszolgáltatásokat és a szakosított ellátásokat. A szociális alapszolgáltatások közé tartozik többek között az étkeztetés, a házi segítségnyújtás, a családsegítés, a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás, a közösségi ellátások, a nappali ellátás. Az alapszolgáltatások megszervezésével a települési önkormányzat segítséget nyújt a szociálisan rászorulóknak részére saját otthonukban és lakókönyezetükben önálló életvitelük fenntartásában, valamint egészségi állapotukból, mentális állapotukból vagy más okból származó problémáik megoldásában.

A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: Szt.) 86. §-a alapján a fővárosi kerületi önkormányzat biztosítja többek között a családsegítést, az étkeztetést, házi segítségnyújtást, az idősek nappali ellátását, hajléktalan személyek és a 18. életévüket betöltött fekvőbeteg-gyógyintézeti kezelést nem igénylő pszichiátriai, illetve szenvedélybetegek nappali ellátását. Az önkormányzat ellátási kötelezettsége a település lakosságára, valamint a településen életvitelszerűen tartózkodó hajléktalanokra terjed ki. Az Szt. 91. (1) bekezdése szerint a helyi önkormányzat ellátási kötelezettségének szociális szolgáltatást nyújtó

a) szolgáltató, intézmény fenntartásával, vagy

b) szolgáltatót, intézményt fenntartó önkormányzati társulásban történő részvétellel, vagy

c) szolgáltatót, intézményt működtető fenntartóval létrejött – a szociális szolgáltatás nyújtásának a helyi önkormányzattól vagy a társulástól történő átvállalásáról szóló – az Szt. 90. § (4) bekezdése szerinti megállapodás, illetve ellátási szerződés megkötésével tehet eleget.

A szociális intézmények és intézkedések rendszerének kialakítása és működési kereteinek biztosítása az állam és a települési önkormányzat feladata az Szt.-ben meghatározott módon. A szociális szolgáltató, illetve intézmény együttműködik az ellátási területén működő szociális, gyermekjóléti-gyermekevédelmi, egészségügyi, oktatási és munkaügyi szolgáltatókkal, intézményekkel.

Budapest I. Kerület Budavári Önkormányzat az általa fenntartott, működtetett Budapest I. kerület Budavári Önkormányzat Szociális és Gyermekjóléti Szolgáltatási Központ (a továbbiakban: Szolgáltatási Központ) útján biztosítja a személyes gondoskodást nyújtó ellátásokat. A Szolgáltatási Központ a 1012 Budapest, Attila út 89. szám alatti székhelyén, a 1013 Budapest, Attila út 8. szám alatti Gondozási Központ, a 1015 Budapest, Hattyú u. 16. szám alatti I. sz. Idősek Klubja, a 1013 Budapest, Roham u. 7. szám alatti II. sz. Idősek Klubja, a 1011 Budapest, Fő u. 31. szám alatti III. sz. Idősek Klubja és a 1013 Budapest, Attila út 35. szám alatti Községi Pszichiátriai Ellátás telephelyein látja el a jogszabályban előírt kötelező és önként vállalt feladatait. A Szolgáltatási Központ dolgozói magas színvonalon tudták nyújtani az Szt.-ben meghatározott személyes gondoskodás keretében nyújtott szociális alapszolgáltatásokat.

A gyermekek védelmét pénzbeli, természetbeni és személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti alapellátások, illetve gyermekvédelmi szakellátások, valamint a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvényben (továbbiakban: Gyvt.) meghatározott hatósági intézkedések biztosítják. A gyermekvédelmi rendszer működtetése állami és önkormányzati feladat. A személyes gondoskodás keretébe tartozó gyermekjóléti alapellátások közé tartozik a gyermekjóléti szolgáltatás. A Gyvt. 94. § (1) bekezdése értelmében a fővárosi kerületi önkormányzat feladata a gyermekek védelme helyi ellátó rendszerének kiépítése és működtetése, a területén lakó gyermekek ellátásának megszervezése. Az önkormányzat biztosítja a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti alapellátásokat, valamint, ha nem köteles valamely ellátás biztosítására, szervezi és közvetíti a máshol igénybe vehető ellátásokhoz való hozzájutást. A fővárosi kerületi önkormányzat lakosságszámától függetlenül köteles gyermekjóléti szolgálatot működtetni. A lakosságszám alapján gyermekek átmeneti otthonát is működtetni kell az önkormányzatunknak, azonban ennek a kötelezettségének nem önálló intézmény fenntartásával, hanem intézményt működtető fenntartóval létrejött ellátási szerződés megkötésével tesz eleget az önkormányzat. A Gyvt.-ben meghatározott személyes gondoskodás keretébe tartozó gyermekjóléti alapellátást önkormányzatunk szintén a Szolgáltatási Központ útján biztosítja.

Az Szt. 92/B. § (1) bekezdés d) pontja értelmében a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmény állami fenntartója ellenőrzi és évente egy alkalommal értékeli a szakmai munka eredményességét. Az Szt. 4. § (1) bekezdés ma) alpontja értelmében fenntartó az állam fenntartói feladatainak ellátására a Kormány rendeletében kijelölt szerv, a helyi önkormányzat, a helyi önkormányzatok társulása (együtt: állami fenntartó). A Gyvt. 104. § (1) bekezdésének e) pontjában foglaltak alapján a gyermekjóléti és gyermekvédelmi tevékenységet ellátó állami és



nem állami intézmény fenntartója ellenőrzi és évente egy alkalommal értékeli a szakmai munka eredményességét, a szakmai program végrehajtását, valamint a gazdálkodás szabályszerűségét és hatékonyságát. A Gyvt. 5. § sa) alpontja értelmében fenntartó az állam fenntartói feladatainak ellátására a Kormány rendeletében kijelölt szerv, a helyi önkormányzat, a helyi önkormányzatok társulása (együtt: állami fenntartó).

A szociális intézmények személyi és tárgyi, valamint működési feltételeit a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet állapítja meg. A gyermekjóléti intézményre vonatkozó feltételeket a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet szabályozza.

Krieser Andrea a Szolgáltatási Központ vezetője elkészítette a Szolgáltatási Központ 2024. évi tevékenységéről, működéséről szóló beszámolóját, amely tartalmazza a munkaügyi és gazdasági adatokat, a személyi és tárgyi feltételeket, az elvégzett szakmai tevékenységet, a feladatellátást, a létszámadatokat stb.

Tájékoztatom a Képviselő-testületet, hogy a döntésnek nincs költségvetési vonzata.

Az Mötv. 46. § (1) bekezdése alapján az ülés nyilvános, továbbá az Mötv. 50 §-a alapján levezethető főszabály szerint a képviselő testület egyszerű többséggel szavaz.

A fentiek alapján kérem a Tisztelt Képviselő-testületet az előterjesztés megtárgyalására és a határozati javaslat, valamint az előterjesztés mellékletét képező Budapest I. kerület Budavári Önkormányzat Szociális és Gyermekjóléti Szolgáltatási Központ 2024. évi tevékenységéről, működéséről szóló beszámoló megtárgyalására és elfogadására.

## 2. DÖNTÉSI JAVASLAT

---

**Budapest I. Kerület Budavári Önkormányzat Képviselő-testülete**

**.../2025. (....) önkormányzati határozata**

**a Budapest I. kerület Budavári Önkormányzat Szociális és Gyermejjóléti Szolgáltatási Központ 2024. évi tevékenységéről, működéséről szóló beszámoló elfogadásáról.**

Budapest I. Kerület Budavári Önkormányzat Képviselő-testülete a jelen előterjesztés melléklete szerinti tartalommal elfogadja a Budapest I. kerület Budavári Önkormányzat Szociális és Gyermejjóléti Szolgáltatási Központ 2024. évi tevékenységéről, működéséről szóló beszámolót.

Határidő: 2025. október 31.

Felelős: polgármester

## 3. AZ ELŐTERJESZTÉS MELLÉKLETE

---

Melléklet: Budapest I. kerület Budavári Önkormányzat Szociális és Gyermejjóléti Szolgáltatási Központ 2024. évi beszámolója

## 4. AZ ELŐTERJESZTÉS MEGFELELŐSÉGÉRE VONATKOZÓ ALÁÍRÁSOK

---

Az előterjesztés  
szakmailag  
megalapozott:



Szincsák István  
irodavezető

Az előterjesztés  
és a döntés költségvetési  
kihatásainak vizsgálata és  
megjelenítése megtörtént:



Kis Tímea  
gazdasági igazgató

Az előterjesztés törvényességi  
vizsgálata megtörtént:



dr. Bartos Diána Petra  
aljegyző

Az előterjesztés  
tárgyalásra alkalmas:



dr. Sölch Gellért  
jegyző

Az előterjesztést a Képviselő-  
testület ülésére benyújtom:



Böröcz László  
polgármester

Budapest, 2025. szeptember „10.”

2025

Budapest I. kerület Budavári  
Önkormányzat Budavári Szociális  
és Gyermekjóléti Szolgáltatási  
Központ 2024. évi beszámolója



|        |                                                         |    |
|--------|---------------------------------------------------------|----|
| 1      | Tartalomjegyzék                                         |    |
| 1      | Bevezetés.....                                          | 3  |
| 2      | Célcsoport.....                                         | 4  |
| 3      | Jogszabályi környezet .....                             | 5  |
| 4      | Munkaügyi és gazdasági adatok.....                      | 6  |
| 5      | Családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatások.....      | 8  |
| 5.1    | Feladatellátás tartalma.....                            | 8  |
| 5.2    | Személyi és tárgyi feltételek.....                      | 10 |
| 5.3    | Problématérkép.....                                     | 11 |
| 5.4    | Kapcsolattartás .....                                   | 13 |
| 5.4.1  | Intézményen belül .....                                 | 13 |
| 5.4.2  | Intézményen kívül .....                                 | 14 |
| 5.5    | Család- és Gyermekjóléti Szolgálat.....                 | 15 |
| 5.5.1  | Szakmai tevékenység.....                                | 15 |
| 5.6    | Család- és Gyermekjóléti Központ.....                   | 26 |
| 5.6.1  | Szakmai tevékenység.....                                | 26 |
| 5.6.2  | Szakmaközi megbeszélés, esetkonferencia.....            | 26 |
| 5.6.3  | Hatósági intézkedésekhez kapcsolódó tevékenységek ..... | 27 |
| 5.6.4  | Kapcsolattartási ügyelet .....                          | 29 |
| 5.6.5  | Készenléti telefonügyelet .....                         | 30 |
| 5.6.6  | Óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység .....    | 30 |
| 5.6.7  | Táborok.....                                            | 35 |
| 5.6.8  | Kórházi Szociális munka.....                            | 37 |
| 5.6.9  | Szociális diagnózis.....                                | 38 |
| 5.6.10 | Pszichológiai tanácsadás .....                          | 39 |
| 5.6.11 | Családterápia, párterápia, családkonzultáció.....       | 41 |

|        |                                                        |     |
|--------|--------------------------------------------------------|-----|
| 5.6.12 | Jogi tanácsadás.....                                   | 43  |
| 5.6.13 | Csoportmunka és szabadidős tevékenység szervezése..... | 44  |
| 6      | Közösségi Pszichiátriai Ellátás.....                   | 50  |
| 6.1    | Feladatellátás tartalma.....                           | 50  |
| 6.2    | Szakmai tevékenység.....                               | 52  |
| 7      | Idősellátás.....                                       | 55  |
| 7.1    | Házi Segítségnyújtás .....                             | 58  |
| 7.1.1  | Célcsoport.....                                        | 58  |
| 7.1.2  | Személyi feltételek .....                              | 58  |
| 7.1.3  | Feladatellátás szakmai tartalma.....                   | 59  |
| 7.1.4  | Személyi gondozás.....                                 | 60  |
| 7.1.5  | Szociális segítség .....                               | 61  |
| 7.2    | Szociális étkeztetés.....                              | 68  |
| 7.3    | Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás .....             | 72  |
| 7.3.1  | Feladatellátás szakmai tartalma.....                   | 73  |
| 7.3.2  | Szakmai tevékenység.....                               | 74  |
| 7.3.3  | Szabadidős rendezvények .....                          | 81  |
| 7.3.4  | Egyéb tevékenység .....                                | 82  |
| 7.3.5  | Javaslatok a szolgáltatás javítására .....             | 82  |
| 7.4    | Idősek klubja.....                                     | 83  |
| 7.4.1  | Feladatellátás szakmai tartalma.....                   | 83  |
| 7.4.2  | Személyi feltételek .....                              | 84  |
| 7.4.3  | Szakmai tevékenység.....                               | 85  |
| 8      | Összefoglalás .....                                    | 104 |

## 2 Bevezetés

A Budavári Szociális és Gyermekjóléti Szolgáltatási Központ *(továbbiakban: intézmény)* Budapest I. kerületének lakosai számára nyújtja a Budapest I. kerület Budavári Önkormányzata által kötelezően nyújtandó és az önként vállalt szociális szolgáltatásokat és a gyermekjóléti szolgáltatást. Az intézmény élén az intézményvezető áll, a közvetlenül és a helyettese útján irányítja az intézményt. A szakmai egységek önállóan a szakmai vezetők irányításával végzik szakmai feladataikat. Az intézményvezető-helyettes felelős a gyermekjóléti szolgáltatások szakmai felügyeletéért és irányításáért. Az intézmény a szolgáltatásait a székhelyén és a telephelyein nyújtja *(1. táblázat)*

|    | Székhely/telephely | Cím                           | Szolgáltatás                                | Szakmai egység                                                         |
|----|--------------------|-------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| 1. | székhely           | 1012 Budapest, Attila út. 89. | családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás | Család- és Gyermekjóléti Központ, Család- és Gyermekjóléti Szolgálat   |
| 2. | telephely          | 1013 Budapest, Attila út 8.   | idősellátás                                 | házi segítségnyújtás, étkeztetés, jelzőrendszeres házi segítségnyújtás |
| 3. | telephely          | 1015 Budapest, Hattyú u. 16.  | idősellátás                                 | I. sz. Idősek Klubja                                                   |
| 4. | telephely          | 1013 Budapest, Roham u. 7.    | idősellátás                                 | II. sz. Idősek Klubja                                                  |
| 5. | telephely          | 1011 Budapest, Fő u. 31.      | idősellátás                                 | III. sz. Idősek Klubja                                                 |
| 6. | telephely          | 1013 Budapest, Attila út 35.  | közösségi ellátás                           | Közösségi Pszichiátriai Ellátás                                        |

1. táblázat szolgáltatásnyújtás helyszínei

Az intézmény a szolgáltatásait a jogszabályokban előírt személyi és tárgyi feltételek biztosításával, a fenntartó, az ügyfelek és a szociális szakma elvárásainak megfelelően nyújtja. A jogszabályok mellett munkatársaink munkavégzésük során magukra nézve kötelező érvényűnek ismerik el a Szociális Munka Etikai Kódexének útmutatásait és irányelveit. A családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás, a közösségi ellátás, valamint az idősek klubja térítésmentesen vehető igénybe. A házi segítségnyújtás, a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás és a szociális étkeztetés



a jogszabályokban és a z önkormányzat rendeleteiben meghatározottak szerint térítés ellenében vehető igénybe.

### 3 Célcsoport

Az intézmény célcsoportja, a Főváros I. kerületében életvitelszerűen tartózkodó szociálisan, az életkoruk vagy az egészségi állapotuk miatt rászoruló személyek és családok, valamint a veszélyeztetett gyermekek és gyermekes családok. Kiemelt figyelmet szentelünk a idős és egyedül élő személyekre, a veszélyeztetett gyermekekre és a rossz anyagi körülmények között élő családokra. Külön célcsoport a pszichiátriai betegek, akik számára a terápiához igazodó közösségi ellátást nyújtjuk.

A Várkerület lakónépessége a TEIR<sup>1</sup> adatai alapján 2023-ban 24 203 fő, a lakásállománya 17 498 db. lakás, az 1 lakásra jutó lakosok száma 1,4 (1,383) fő. Az I. kerület területe 3,4 km<sup>2</sup>, a népsűrűsége 7118 fő. 12,5 % a 14 éves kor alatti lakosok száma, és 100 fő 14 év alatti lakosra 206,3 fő 62 év feletti lakos esik. A kerület lakosságának természetes fogyása -5,6 ezrelék, az elvándorlás aránya 1,2 ezrelék. Ezek az adatok azt mutatják, hogy a Várkerület lakossága elöregedő és az adatok alapján 2017 óta folyamatos fogyást mutat. Különösen az a figyelemre méltó, hogy 100 fő 14 év alatti gyermekre több mint kétszer annyi 62 év feletti személy jut. Intézményünk szolgáltatásai a kihívásokhoz igazodnak, ezért különösen nagy hangsúlyt fektetünk az idősek és a gyermekek helyzetének folyamatos nyomon követésére.

A KSH adatai szerint<sup>2</sup> az 1000 lakosra jutó betegforgalom a felnőtt és a kiskorú népességben is folyamatosan emelkedő tendenciát mutat, eszerint 2023-ben a felnőttek esetében 101,5, a kiskorúak esetében 9.4 fő volt az 1000 fő azonos korú lakosság körében a betegforgalom.<sup>3</sup> Ez a probléma egyre gyakrabban jelenik meg az ellátásba vett ügyfeleinknél. Ez különösen akkor válik veszélyessé a személyre vagy a családra és veszélyeztető tényező a gyermekekre, ha ez diagnosztizálatlan, vagy ha a beteg az előírt terápiát nem tartja. Ilyenkor elszakad a realitásoktól, a belátási képessége csökken, nem képes a saját vagy a gondozásában lévő gyermek szükségleteire reagálni, esetleg azokat túl reagálja. Szélsőséges esetben mind magára, mind másokra nézve közvetlen és súlyos veszélyhelyzetet teremthet.

Szolgáltatásainkról az alábbi módokon értesülhetnek az érdeklődők:

- papír alapú szórólap
- személyes, telefonos, e-mail-es tájékoztatás kérhető a telephelyen

<sup>1</sup> <https://www.oeny.hu/oeny/teir/#/tablo/13>

<sup>2</sup> [https://www.ksh.hu/stadat\\_files/ege/hu/ege0016.html](https://www.ksh.hu/stadat_files/ege/hu/ege0016.html)

<sup>3</sup> A beszámoló készítésekor (2025. február 3.) nem állt rendelkezésre 2024-es adat.

- együttműködő intézmények, szervezetek tájékoztatása útján
- interneten az intézmény és/vagy az önkormányzat honlapján, közösségi média oldalán

#### 4 Jogszabályi környezet

- 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról,
- 1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról,
- 15/1998 (IV. 30.) NM. rendelet a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről
- 1/2000. (I. 7.) SZCSM. rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények és szakmai feladatairól, és működésük feltételeiről
- 9/1999. (XI. 24.) SZCSM. rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről,
- 29/1993. (II. 17.) Korm. rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról,
- 36/2007. (XII. 22.) SZMM rendelet a gondozási szükséglet, valamint az egészségi állapoton alapuló szociális rászorultság vizsgálatának és igazolásának részletes szabályairól,
- 369/2013. (X. 24.) Korm. rendelet a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények és hálózatok hatósági nyilvántartásáról és ellenőrzéséről
- 415/2015 (XII.23.) Korm. rend. a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi igénybevevői nyilvántartásáról és az országos jelentési rendszerről
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- 235/1997. (XII.17.) Kormányrendelet a gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, a gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról.

Az intézmény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény *(továbbiakban Szt.)*, a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény *(továbbiakban Gyvt.)*, a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet, a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2022. (I. 7.) SZCSM. rendelet, és a végrehajtásukra kiadott kormányrendeletek, ágazati miniszteri rendeletek, szakmai ajánlások és protokollok,

valamint a Budapest I. kerület Budavári Önkormányzatának rendeletei alapján végzi közfeladatát, amely szociális és gyermekvédelmi közszolgáltatás.

#### 5 Munkaügyi és gazdasági adatok

A 2024-es évben jelentős összeget kellett az intézmény székhelyén és a telephelyein felújítási és karbantartási munkákra fordítani. (2. táblázat.) Ezek közül kiemelkedő jelentőségű a Attila út 35. szám alatt egy új telephely kialakítása a Községi Pszichiátriai ellátás, illetve a Család- és Gyermekjóléti Központ pszichológiai tanácsadást nyújtó szakemberei számára. Itt modern és az ügyfelek minden igényének megfelelő szolgáltatási tér jött létre. A másik ilyen jelentős tétel, a vizesedések megszüntetésére lett fordítva.

Az Attila út 8. szám alatti Gondozási Központban a nyílászáró csere nagyban javította az ott dolgozók munkakörülményeit.

A világítótestek cseréje szintén a korszerűsítés és az energiafelhasználás mérséklése, ezen keresztül az intézmény karbonlábnyomának csökkenését eredményezi.

Kiemelkedő jelentőségű beruházás volt a tavalyi évben egy új, a célcsoport igényeinek megfelelő 9 személyes gépkocsi vásárlása, amely alkalmas a kerekesszékek közlekedők szállítására is.

Munkaügyi területen is jelentős változások történtek 2024-ben. A legfontosabb változások a gyermekvédelmi szakmai egységeket érintették. Februárban távozott a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat és a Család- és Gyermekjóléti Központ szakmai vezetője, és a Központ 3 esetmenedzseréből 2 fő. A Szolgálat szakmai vezetőjét, aki egyben az intézményvezető-helyettes márciusban, a Központ szakmai vezetőjét áprilisban sikerült pótolni. Az esetmenedzseri állományt júliusban sikerült teljes egészében feltölteni.

A munkaerő megtartásában nagy előrelépést jelentenek azok a fenntartói döntések, melyek anyagilag vonzóvá teszik az intézményt. Ezek hosszú távú kiszámíthatósága eredményezheti, hogy a jelenlegi munkaügyi adatokkal lehessen számolni. Amellett, hogy az újonnan felvett kollégáknál fő szempont a státuszra előírt szakirányú végzettség, a fenntartó által az átlagosnál jobb anyagi elismertség jelentős szerepet játszik abban, hogy a státuszokra előírt szakirányú végzettséggel minden szakmai munkakörben foglalkoztatott kolléga rendelkezik.

| dátum       | szolgáltató      | felújítás                                 | telephely     | bruttó összeg |
|-------------|------------------|-------------------------------------------|---------------|---------------|
| 2024.06.17  | Swito Kft.       | telephely átalakítása, felújítása         | Attila út 35. | 31 615 013 Ft |
| 2024.08.27  | Luxrock Kft.     | fénycsövek cseréje led világításra        | Fő u. 31.     | 843 949 Ft    |
| 2024.08.27  | Luxrock Kft.     | régi, elavult világítótestek cseréje      | Roham u. 7.   | 1 079 497 Ft  |
| 2024.09.17. | Jankó Kft.       | bejárati portál gyártása                  | Attila út 8.  | 1 802 663 Ft. |
| 2024.10.28  | Garda Zoltán     | nyílászáró beépítés                       | Attila út 8.  | 783 590 Ft    |
| 2024.11.25  | Lakás-Szaki Kft. | társalgó - falnedvesedés megszüntetése    | Hattyú u. 16. | 5 266 446 Ft  |
| 2024.11.25  | Lakás-Szaki Kft. | pince iroda - falnedvesedés megszüntetése | Attila út 89. | 3 045 644 Ft  |
| 2024.11.25  | Lakás-Szaki Kft. | lépcsőház falnedvesedés megszüntetése     | Attila út 89. | 3 875 072 Ft  |

2. táblázat Felújítási költségvetési kiadások

## 6 Családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatások

### 6.1 Feladatellátás tartalma

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat és a Család- és Gyermekjóléti Központ *(továbbiakban: Szolgálat és Központ)* az intézményen belül önállóan, szakmai vezető irányításával látja el a jogszabályban előírt feladatát. A Szolgálat a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény *(továbbiakban: Gyvt.)* 39. §-ban nevesített gyermekjóléti szolgáltatást, valamint a szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról szóló 1993. III. törvény *(továbbiakban: Szt.)* 64. §-ban nevesített családsegítés szolgáltatásokat nyújtja.

A Szt. 64. §. (6) bekezdése szerint családsegítés, a gyermekjóléti szolgáltatással egy szolgáltató – a család- és gyermekjóléti szolgálat – keretében működtethető. A család- és gyermekjóléti szolgálat ellátja a családsegítés (4) bekezdésben leírt feladatait, valamint a Gyvt. 39. és 40. §-a szerinti gyermekjóléti szolgáltatási feladatokat.

A gyermekjóléti szolgáltatás olyan, a gyermek érdekeit védő speciális személyes szociális szolgáltatás, amely a szociális munka módszereinek és eszközeinek felhasználásával szolgálja a gyermek testi és lelki egészségének, családban történő nevelkedésének elősegítését, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzését, a kialakult veszélyeztetettség megszüntetését, illetve a családjából kiemelt gyermek visszahelyezését.

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

- a) a gyermeki jogokról és a gyermek fejlődését biztosító támogatásokról való tájékoztatás, a támogatásokhoz való hozzájutás segítése,
- b) a családtervezési, a pszichológiai, a nevelési, az egészségügyi, a mentálhigiénés és a káros szenvedélyek megelőzését célzó tanácsadás vagy az ezekhez való hozzájutás megszervezése,
- c) a válsághelyzetben lévő várandós anya támogatása, segítése, tanácsokkal való ellátása, valamint szociális szolgáltatásokhoz és gyermekjóléti alapellátásokhoz, különösen a családok átmeneti otthonában igénybe vehető ellátáshoz történő hozzájutásának szervezése,
- d) a szabadidős programok szervezése,
- e) a hivatalos ügyek intézésének segítése.

A gyermekjóléti szolgáltatás feladata a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében a veszélyeztetettséget észlelő és jelző rendszer működtetése, a nem állami szervek, valamint magánszemélyek részvételének elősegítése a megelőző rendszerben,

- a) a veszélyeztetettséget előidéző okok feltárása és ezek megoldására javaslat készítése,

- b) az a) pontban, valamint a Gyvt. 17. § (1) bekezdésében meghatározott személyekkel és intézményekkel való együttműködés megszervezése, tevékenységük összehangolása,
- c) tájékoztatás az egészségügyi intézményeknél működő inkubátorokból, illetve abba a gyermek örökbefogadáshoz való hozzájárulás szándékával történő elhelyezésének lehetőségéről.

A gyermekjóléti szolgáltatás a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében óvodai és iskolai szociális segítő tevékenységet biztosít.

- a) A gyermekjóléti szolgáltatás feladata a kialakult veszélyeztetettség megszüntetése érdekében a gyermekkel és családjával végzett szociális munkával elősegíteni a gyermek problémáinak rendezését, a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozását,
- b) a családi konfliktusok megoldásának elősegítése, különösen a válás, a gyermekelhelyezés és a kapcsolattartás esetében,
- c) kezdeményezni

- egyéb gyermekjóléti alapellátások önkéntes igénybevételét és azt szükség esetén személyes közreműködéssel is segíteni,
- szociális alapszolgáltatások igénybevételét,
- egészségügyi ellátások igénybevételét,
- pedagógiai szakszolgálatok igénybevételét

A gyermekjóléti központ a gyermekjóléti szolgálatnak a Gyvt. 39. §, a 40. § (2) bekezdése és az Szt. 64. § (4) bekezdése szerinti általános szolgáltatási feladatain túl

- a) a gyermek családban nevelkedésének elősegítése, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében a gyermek igényeinek és szükségleteinek megfelelő önálló egyéni és csoportos speciális szolgáltatásokat, programokat nyújt, amelynek keretében biztosít
  - utcai és – ha a helyi viszonyok azt indokolják – lakótelepi szociális munkát,
  - kapcsolattartási ügyeletet, ennek keretében közvetítői eljárást, ide nem értve a Gyvt. 62/E. § és a 132. § (6) bekezdése szerinti közvetítői eljárást,
  - ha a helyi viszonyok azt indokolják kórházi szociális munkát,
  - gyermekvédelmi jelzőrendszeri készenléti szolgálatot,
  - jogi tájékoztatásnyújtást és pszichológiai tanácsadást,
  - családkonzultációt, családterápiát, családi döntéshozó konferenciát,
  - óvodai és iskolai szociális segítő tevékenységet;
- b) a gyermekvédelmi gondoskodás keretében tartozó hatósági intézkedésekhez kapcsolódó, a gyermekek védelmére irányuló tevékenységet lát el, amelynek keretében

- kezdeményezi a gyermek védelembe vételét vagy súlyosabb fokú veszélyeztetettség esetén a gyermek ideiglenes hatályú elhelyezését, nevelésbe vételét,
  - javaslatot készít a veszélyeztetettség mértékének megfelelően a gyermek védelembe vételére, illetve a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtására, a gyermek tankötelezettsége teljesítésének előmozdítására, a gyermek családjából történő kiemelésére, a leendő gondozási helyére vagy annak megváltoztatására, valamint a gyermek megelőző pártfogásának mellőzésére, elrendelésére, fenntartására és megszüntetésére,
  - együttműködik a pártfogó felügyelői szolgálattal és a megelőző pártfogó felügyelővel a bűnismétlés megelőzése érdekében, ha a gyámhatóság elrendelte a gyermek megelőző pártfogását,
  - a családjából kiemelt gyermek visszahelyezése érdekében szociális segítőmunkát koordinál és végez – az otthont nyújtó ellátást, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézménnyel együttműködve – a család gyermeknevelési körülményeinek megteremtéséhez, javításához, a szülő és a gyermek közötti kapcsolat helyreállításához,
  - utógondozást végez – a gyermekvédelmi gyámmal együttműködve, a Gyvt. 86. § (1) bekezdés f) pontjában foglaltak szerint – a gyermek családjába történő visszailleszkedéséhez,
  - védelembe vett gyermek esetében elkészíti a gondozási-nevelési tervet, szociális segítőmunkát koordinál és végez, illetve a gyámhatóság megkeresésére a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtásához kapcsolódó pénzfelhasználási tervet készít;
- c) szakmai támogatást nyújt az ellátási területén működő gyermekjóléti szolgálatok számára;
- d) elkészíti a szociális diagnózist az Szt. 64/A. §-a szerint.

## 6.2 Személyi és tárgyi feltételek

2024-ben több személyi változás is történt a Szolgálatnál és a Központnál. Március közepén a Szolgálathoz, májusban a Központhoz is új szakmai vezető érkezett, így a szakmai irányítás az év során folyamatosan biztosított volt. Az év során szinte folyamatosan fel voltak töltve a családsegítői státuszok, így az ügyfelek ellátása jó szakmai színvonalon volt biztosítva.

A szakmai feladatot 8 fő családsegítő, 3 fő esetmenedzser, 1 fő szociális diagnózis készítő esetmenedzser, 5 fő óvodai és iskolai szociális segítő és 4 fő részmunkaidős (4 órás) pszichológus végzi, akik közül 1 fő megbízás alapján ellátja a Szolgálat szakmai vezetői és a z



intézményvezető-helyettesi feladatokat és 1 fő szintén megbízás alapján ellátja a Központ szakmai vezetői feladatokat. A szakmai dolgozók mindegyike rendelkezik a jogszabályban előírt felsőfokú végzettséggel. 2024-ben minden családsegítő teljes munkaidőben (*heti 40 óra*) látja el a feladatát. 1 fő családsegítő már 2020 óta a Gondozási Központban (*Attila út 8.*) látja el a feladatát. Az ő fő tevékenysége a kerület idős lakosainak segítése, de emellett jelentős szerepet vállal a gyermek nélküli családok és személyek segítésében is.

Fő szabályként a családsegítők és az esetmenedzserek munkaidejük 50%-át (*20 óra*) terepmunkával kell tölteni. Ennek keretén belül végzik a családlátogatásokat és a kerület egyéb intézményivel való közös esetekben az egyeztetéseket. Ez azonban folyamatosan az aktuális feladatokhoz van igazítva, hiszen az adminisztrációs kötelezettség miatt gyakran jelentős időt kell az irodában tölteni egy-egy eset kapcsán. Az óvodai és iskolai szociális segítők fő szabályként munkaidejük jelentős részét a kerület oktatási és nevelési intézményeiben töltik. Szakmai munkájukat a heti rendszerességgel megtartott szakmai team, a havonta megtartott szupervízió és az esetmegbeszélő csoportok segíti. Ezek mellett a szakmai vezető folyamatosan konzultációs lehetőséget biztosít részükre a megakadások és a dilemmák kezelésében. Összesen 5 fő gyakornokot fogadtunk a felsőoktatási intézményekkel való együttműködés keretében és nyújtottunk részükre segítséget a tanulmányaikhoz.

A területen dolgozó családsegítők nem rendelkeznek munkahelyi mobiltelefonnal, ami nagyban megnehezíti az ügyfelekkel való kommunikációt.

### 6.3 Problématérkép

Gyermekvédelmi területen jelentős az igazolt és az igazolatlan iskolai hiányzások magas száma. Az esetek jelentős részében megállapítható, hogy a szülők részéről ennek fő oka az oktatási és nevelési elhanyagolás.

Ha lassan is, de folyamatosan emelkedik azoknak a családon belüli erőszakoknak a száma, amelyben a verbális vagy fizikai erőszak a gyermekekre irányul, vagy a szülők közötti ilyen erőszaknak szemtanúi.

Gyakori a szülők válása miatti konfliktusos helyzet gyermekekre nézve veszélyeztető mértéke. Több jelzés is érkezett a rendőrségről olyan bűncselekményről vagy szabálysértésről, melyekben elkövetői minőségben kiskorú is érintett.

A másik fő probléma, a gyermekek magatartási és viselkedési zavara. A feltárások során kiderül, hogy a leggyakoribb kiváltó okai a családtagok pszichés zavarai, az alacsony szülői kompetenciák, gyermeknevelési problémák. Egyre gyakrabban ezek következményeként a gyermekeknél is – egyre fiatalabb korban – megjelennek a pszichés problémák, súlyosabb

esetekben már kiskamasz korban megjelennek a suicid gondolatok és késztetések, önsértő cselekedetek, deviáns viselkedési formák (*pl. szerhasználat*). A szaporodnak azok az esetek, amikor az iskolákból a gyermek rendkívül magas (*gyakran 300 óra feletti*) igazolt hiányzásról érkezik jelentés. Az esetek 90%-ban megállapítható, hogy ezek mögött nem áll olyan krónikus betegség vagy elhúzódó orvosi kezelés, ami ezt indokoltá tenné a hiányzásokat.

A megszorodó rendőrségi jelzések nyomán megállapítható, hogy jelentősen megnőtt az suicid cselekmények, és a családon belüli erőszak száma. Ezek emellett folyamatosan érkeznek a jelzések olyan időskorúakról, akik számára ügyintézkéskben kell segítséget nyújtani. Továbbra is jelentős az adománynyújtási tevékenység, amely jól mutatja a korábban középrétegnek számító családok és személyek anyagi lecsúszását. Egyre nagyobb mértékben van jelen idős vagy tartósan beteg ügyfeleinknél a lakhatási szegénység, a tartozások felhalmozása és egyre gyakrabban érkezik jelzés kilakoltatásról. Külön nehézséget jelent, hogy az ellátórendszer nincs felkészülve az ilyen személyek átmeneti ellátására, számukra egyenes út vezet a hajléktalanság felé.

Több esetben fordult elő, amikor pszichiátriai beteg hozzátartozójukról nem gondoskodnak megfelelően. Ezek nagy nehézséget jelentenek, mert velük nagyon nehézkes az együttműködés a betegségük és a betegségtudatuk hiánya miatt. Ezekben az esetekben nincs más választás, mit a gyámhivatalnál kezdeményezni a gondnokság alá helyezési eljárás megindítását.

2024-ben megfigyelhető tendencia, hogy jelentősen megemelkedett az iratbetekintési kérelmek száma. Ez olyan nehézséget jelent a vezető számára, hogy jelentős időt kell fordítania az iratanyag adatvédelmi ellenőrzésére, mert az iratbetekintés jogszabályban foglalt korlátozásait szem előtt kell tartanunk. Nem egy esetben elengedhetetlen az adatvédelmi tisztviselő bevonása, amikor egy esetben jelentősebb mennyiségű korlátozás alá eső (*személyes vagy védett*) adatot is tartalmaz az iratanyag. Szintén megemelkedett a bíróság és ma rendőrség által kért adatszolgáltatási felkérések száma. Ez azt jelenti, hogy egy adott ügyben a folyamatban lévő hatósági eljáráshoz kikérik az esetkezelés teljes iratanyagát. Ezek általában szűk (*sorted kívül, 5-15 napos*) határidőre teljesítendő. Ez, az irat betekintési eljárások mellett szintén nagy munka terhet jelent, hiszen a teljes iratanyagot le kell másolni, és azt a vezetőnek ellenőriznie kell a megküldés előtt. Ezek a tevékenységek a munkafeladatok mellett jelentős költségeket is jelentenek, hiszen az iratok másolatát iratbetekintés során térítésmentesen kell biztosítani az ügyfél részére. Az iratanyagok megküldése a hatóságok felé a terjedelmük miatt általában csak postai úton teljesíthető, ami szintén jelentős költséggel jár. Ez a tendencia annak az eredménye, hogy sok esetben a válások és a gyermek elhelyezési perek során az általunk végzett segítő munka irataitól remélik a saját állításaik bizonyítását. Mivel Magyarországon a válással végződő házasságok aránya magas – a KSH adatai szerint a házasságok 2/3-a végződik válással – továbbra

is számítani lehet ezeknek a feladatoknak a további emelkedésére. Ezzel, mint jelentős költségnövelő tényezővel a továbbiakban a kiadások tervezésekor számolni kell.

Folyamatosan teljes kihasználtsággal működtetjük a kapcsolatügyi leti szolgáltatást, a bíróságoktól és a gyámhivataloktól folyamatosan érkeznek a felügyelt kapcsolattartást elrendelő határozatok.

## 6.4 Kapcsolattartás

### 6.4.1 Intézményen belül

A szolgáltatás szakemberei az intézmény más szakmai egységeinek dolgozóival folyamatosan kapcsolatban állnak, a közös esetek ügyében folyamatos és rendszeres a szakmai egyeztetés. Különösen kiemelkedő a Család- és Gyermejjóléti Szolgálat és a Központ *(továbbiakban: Központ)* és a Közösségi Pszichiátriai Ellátás *(továbbiakban: Közösségi ellátás)* együttműködése, amely kapcsán kiemelt figyelmet érdemel a hatósági intézkedésekkel *(védelembe vétel, ideiglenes hatályú elhelyezés, nevelésbe vétel, családba fogadás)* érintett családok esetében való együttműködés. Ennek keretén belül a Központ szakemberei határozzák meg azokat a feladatokat, amelyek köré a Szolgálat a szociális segítő munkát szervezi. A hatósági intézkedésre való javaslatlételt előkészítő munkában is közös munkát végeznek.

A tanácsadókkal *(pszichológus, jogász)* való együttműködés elengedhetetlen a segítő munkában, hiszen amint azt a Problématérkép fejezetben írtam, jelentősen megnövekedett a pszichés vagy mentális problémákkal küzdő ügyfelek száma. a folyamatos családi kapcsolati konfliktusok miatt gyakran van szükség jogi tanácsadás biztosítására.

A gyermekes családokkal végzett segítő folyamat szerves része az óvodai és iskolai szociális segítőkkal való együttműködés. Ez nagy segítséget jelent a családsegítők számára, hiszen ők többnyire a kerület oktatási és nevelési intézményiben végzik feladataikat. Az óvodák és az iskolák szakembereivel napi kapcsolatban állnak, így gyorsabban tudnak információt szolgáltatni a veszélyeztetett gyermekekről, valamint közre tudnak működni az adott intézménnyel való egyeztetésekben.

Az idősellátás szakmai egységével gyakran van szükség egy-egy jelzés kapcsán a közös családlátogatásra és kapcsolatfelvételtre, hiszen az idősekről érkező jelzések kapcsán szinte kivétel nélkül megállapítható valamilyen gondozási szükséglet. Ezekben az esetekben, ha nincs szükség a gondozáson kívül más szakmai tevékenységre, az eset átadásra kerül feléjük. Ennek az együttműködésnek a kerület demográfiai helyzetére való reagálása a Gondozási Központba kihelyezett családsegítő. Ő napi kapcsolatban áll az idősellátás szakembereivel és azonnal tud

reagálni a felé jelzett problémákra. Ezen kívül, a többi családsegítőnél sokkal jobban tájékozott az idősek számára igényelhető szociális ellátásokat illetően.

A Községi ellátással való szoros együttműködést az is jelzi, hogy a heti szakmai team munkájában ők is részt vesznek. Nagyon sok esetben a Szolgálat által segített családokban a pszichiátriai betegségben szenvedő családtagokkal rendszeres kapcsolatban állnak és az ez irányú segítő tevékenységet végzik. Mivel jelentős azoknak a – különösen a rendőrségről érkező – jelzéseknek a száma hol pszichiátriai betegségben szenvedő vagy a pszichiátriai betegségek tüneteit mutató személyekkel kapcsolatos problémáról számolnak be, gyakoriak a közös kapcsolatfelvételek a jelzett személyekkel.

Összességében elmondható, hogy az intézményen belül a hatékony szakmai együttműködés megvalósul, a szakmai egységek segítői a szakterületükre vonatkozó speciális tudásukkal jelentősen hozzájárulnak a családsegítés és a gyermekjóléti szolgáltatás eredményességéhez.

#### 6.4.2 Intézményen kívül

Intézmények kívüli kapcsolattartás keretében a szolgáltatás szakemberei rendszeresen együttműködnek a kerületben működő oktatási és nevelési intézményekkel, a gyermekek napközbeni ellátását biztosító intézményekkel, a Pedagógiai Szakszolgálat, egészségügyi szolgáltatókkal (*gyermekorvos, háziorvos, védőnő*), az önkormányzattal és szerveivel, egyházi és civil szervezetekkel, alapítványokkal. Hatósági együttműködés keretében a gyámhivatallal, a rendőrséggel és az illetékes bíróságokkal.

A kerületen kívül együttműködnek más gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó intézményekkel, oktatási nevelési intézményekkel, egészségügyi szolgáltatókkal, hatóságokkal.

Ez a kapcsolattartás több szinten valósul meg. Az első szint a jelzőrendszeri tevékenység, a második az ebből fakadó együttműködési kötelezettség, a harmadik a hatósági tevékenységhez kapcsolódó együttműködési kötelezettség.

A jelzőrendszeri tevékenység kapcsán a Szolgálat fogadja a beérkező jelzéseket, a kapcsolatfelvételtől és a jelzés kimeneteléről tájékoztatja a jelzőt. Támogatást nyújt a jelzőrendszeri tagoknak, hogy jelzésüket pontosan és megfelelő formában tudják megtenni.

Az ebből fakadó együttműködési kötelezettség keretében folyamatos információáramlást biztosít a jelzőrendszeri tagokkal, bekéri a szükséges véleményeket, egyeztet az esetkezelések során jelzőrendszeri tagok feladatairól.

A hatósági intézkedések körében a gyermekvédelmi hatósági intézkedésekben együttműködik a gyámhivatalokkal, szükség esetén javaslatot él hatósági intézkedés elrendelésére (*kizárólag*

*ideiglenes hatályú elhelyezés esetén*). A Szolgálat teljesíti a Központon keresztül vagy a közvetlenül beérkező feléréseket, a gyámhivatali tárgyalásokon a családsegítő és az esetmenedzser képviseli az intézmény álláspontját. Az elrendelt hatósági intézkedéssel érintett családok tekintetében elvégzi az előírt szociális segítői feladatokat. Egyéb hatóságokkal való *(rendőrség, bíróság, ügyészség)* jelzőrendszeri tevékenységek során teljesíti az adatszolgáltatási kötelezettségét, valamint a gyermekek bántalmazásáról és a családon belüli erőszakról szóló jelzések esetében a jogszabályban és a protokollokban előírtak szerint tájékoztatást ad a gyámhivatal, a rendőrség és az önkormányzat Jegyzője felé.

Az oktatási és nevelési intézményekkel, a védőnői szolgálattal és a kórházakkal valósul meg a leggyakrabban a kapcsolattartás, tekintettel a feladatellátás sajátosságaira. A gyermekek veszélyeztetettsége esetén a védőnők és a gyermekkel foglalkozó pedagógusok azok, akik a leghamarabb tudják észlelni a veszélyeztetettséget és arról információval tudnak szolgálni. Az idősek és a pszichiátriai beteg ügyfelek tekintetében gyakran kell egyeztetni a Szent János kórház pszichiátriai osztályával, és a kórház szociális munkásával.

## 6.5 Család- és Gyermekjóléti Szolgálat

### 6.5.1 Szakmai tevékenység

Jelentős előrelépés történt a Gyermkeink Védelmében elnevezésű informatikai rendszer *(továbbiakban: GYVR)* használatában. Több intézményen belül képzést tartottunk és az Államkincstár által szervezett online képzéseken is részt vettek a kollégák. A Szolgálat tevékenysége megfelel ezen a téren annak a jogszabályi követelménynek, hogy a gyermekvédelmi problémával érintett családok adminisztrációja csak ebben a rendszerben történhet. Az adminisztrációs tevékenység a gyermekvédelmi alapellátás területén továbbra is a legmagasabb a szociális és gyermekvédelmi ellátások között.

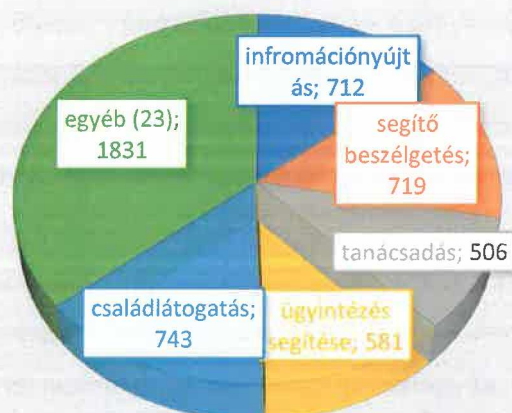
A szolgálat ügyfélköre két véglet között mozog. Egyrészt a magasan kvalifikált, jó anyagi és lakáskörülmények között élő családok és személyek, másrészt az elszegényedett, kilakoltatás szélén álló, a minimális feltételeknek is alig megfelelő lakásban élő, vagy a saját lakásában élő személyek és családok. Egyre több az olyan ügyfél, aki nem képes vagy nem akar kapcsolatot tartani a szolgálat szakembereivel. A nehézkes együttműködés miatt az ezekben a családokban élő gyermekek veszélyeztetettségének a megszüntetése hatósági intézkedés *(védelembe vétel)* nélkül szinte lehetetlen. A magasan kvalifikált szülők többnyire meg is fogalmazzák, hogy a családjuk életébe való beavatkozásnak tekintik a segítő folyamatot, számukra terhes a kapcsolattartás, zavarja őket a családlátogatás és a környezettanulmány, a család becsületén esett foltnak tartják a segítő folyamatot.

A szolgálat 2024. évben összesen 5092 szakmai tevékenységet végzett, ami 28 kategóriára oszlik. Látható, hogy (1. ábra) az információnyújtás, a segítő beszélgetés, a tanácsadás, az ügyintézés segítése és a családlátogatás kategóriák együttesen az összes szakmai tevékenység 64%-át (3261 tevékenység) teszik ki, míg a többi 23 kategória a 36%-át (1831 tevékenység). Ez jól mutatja, hogy a családsegítés és a gyermekjóléti alapellátás során nagymértékben a szociális munka klasszikus eszközeit kell alkalmazni.

Az egyéb tevékenységek köréből ki kell emelni a környezettanulmány elkészítésében való közreműködést. Ezek a megkeresések többnyire különböző hatóságoktól, illetve önkormányzatoktól érkeznek a saját hatáskörükben folytatott eljárások kiegészítő tevékenységeként. Ezekben az esetekben ezen kívül más szakmai tevékenységre nincs szükség. Az év során 92 alaklommal kaptunk felkérést, és ez 219 főt érintett. Szólni kell még három olyan szakmai tevékenységről, ami az eredményes segítség érdekében elengedhetetlen. Ezek az esetkonferencia, az esetmegbeszélés és a szakmaközi megbeszélés. Ezek azok a fórumok, amikor a szakemberek – esetkonferencia esetén a család bevonásával – megbeszélik az esetkezelés tapasztalatait, javasolnak feladatokat és egyeztetnek a segítő folyamat további irányáról.

2024-ben a Szolgálathoz 180 db jelzés érkezett, ebből 136 kiskorúakat érintő, míg 44 18 éven felüli személyekről, vagy gyermeket nem nevelő családokról szólt. Ez a szám magasabb a 2023. évhez viszonyítva, és az emelkedés már évek óta megfigyelhető tendencia (2. ábra). Ha 2021. és a 2024. évet összehasonlítjuk, akkor látható, hogy a négy év alatt az összes jelzések száma 98%-kal emelkedett. Ezen belül a gyerekekről érkezett jelzések száma 94%-kal, a felnőttekről érkezett jelzések száma 110%-kal emelkedett. Tehát gyakorlatilag elmondható, hogy ezalatt az idő alatt a Szolgálathoz érkezett jelzések száma a kétszeresére emelkedett. Minden jelzés esetében a jogszabályoknak és az érvényben lévő szakmai protokolloknak megfelelően megtörtént a kapcsolatfelvétel és a jelző felé való visszajelzés.

## SZAKMAI TEVÉKENYSÉGEK

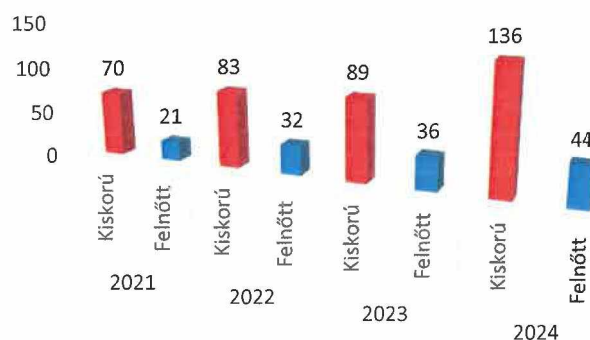


1. ábra A szolgálat szakmai tevékenysége

Ki kell emelni, hogy az összes jelzésen belül a vizsgált időszakban a rendőrségi jelzések száma 150%-kal (16-ról 26-ra), a közoktatási és köznevelési intézményekből érkezett jelzések száma 200%-kal (16-ról 48-ra) emelkedett. Ebben nem maga a számadat megdöbrentő, hanem a tendencia.

2024-re csökkent az egészségügyi szolgáltatóktól érkezett jelzések száma, ezen belül a háziorvosi szolgálatok szinte egyáltalán nem küldtek jelzést. Ez aggodalomra ad okot, hiszen elhanyagolás, veszélyeztetés, vagy bántalmazás esetén nekik találkozni kell a problémákkal és az egészségügyi szolgáltatást nyújtók számára elkészített ágazati protokoll részletesen leírja ezek jeleit és az ezekre vonatkozó jelzési kötelezettséget.

## Jelzések száma



2. ábra 2021-2024



Együttműködési megállapodás keretében 140 család számára nyújtottunk szolgáltatást, ami 259 főt érintett, egyszeri esetben 70 család kért segítséget, többnyire ügyintézés vagy tanácsadás keretében, ami 134 főt jelent (3. ábra). Amíg az együttműködési megállapodás esetében alapellátás keretein belül nyújtunk családsegítő vagy gyermekjóléti szolgáltatást a cselekvési tervben meghatározott feladatok mentén, addig az egyszeri esetkezelés az jellemzően egy akut probléma azonnali megoldására kínál lehetőséget. Ilyenkor nem azonosítható be semmi olyan veszélyeztető tényező, ami egy hosszabb segítő folyamatot indokolna.



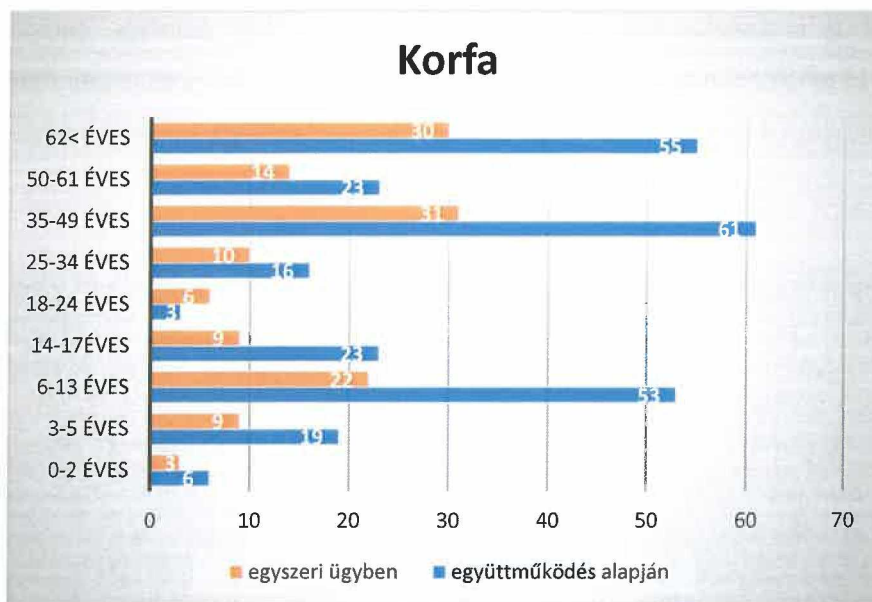
3. ábra ellátott családok és személyek

A kerület demográfiai sajátosságaira jellemző módon folyamatosan komoly problémát jelent az egyedül élő idősök segítése. Ennek a célcsoportnak a sajátossága az idegenekkel való bizalmatlanság. Gyakran csak több találkozás után lehet elérni, hogy a problémáikról beszéljenek, és legalább ugyan ilyen munkaigényes elérni náluk, hogy a felkínált segítséget elfogadják.

A másik ilyen jelentős ügyfélkör a gyermekes családok. Az ügyfélkörben azok a családok szerepelnek gyermekes családként, ahol a probléma gyermekvédelmi jellegű, vagy a gyermek a családi közegben veszélyeztetve van. Ilyen esetekben a szolgáltatás elsődleges feladata a veszélyeztetettség megszüntetése a gyermek családban való nevelkedésének elősegítésére. Az ügyfelek életkor szerinti megoszlása (4. ábra) jól szemlélteti, hogy mind az együttműködési megállapodás alapján segítettek, mind az egyszeri esetkezelésben érintettek között ehhez a két csoporthoz tartozók felülreprezentáltak. A gyermekek közül különösen 6-13 éves korosztály érintett a veszélyeztetett gyermek között.



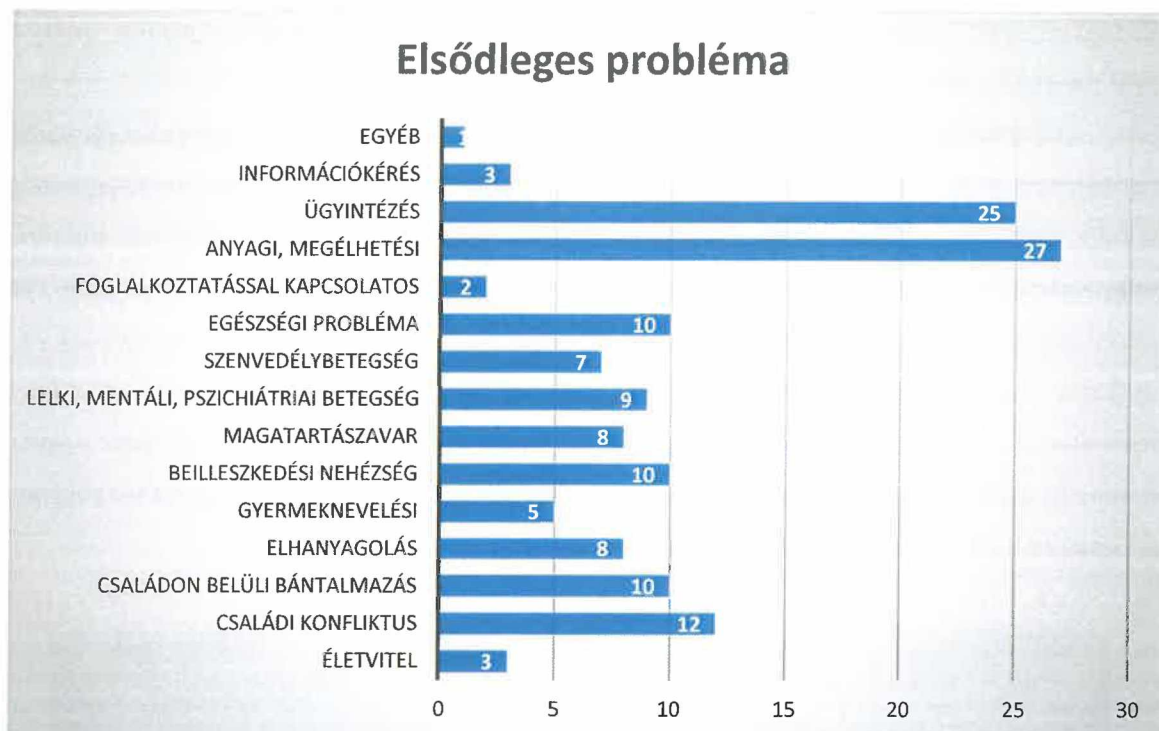
Kiemelt nehézséget jelentő csoport még, a pszichiátriai betegek és az egyéb mentális nehézségekkel küzdők. Ebben a csoportban nagyon sok a diagnosztizálatlan beteg, a legjellemzőbb sajátossága, hogy általában nincs betegségtudatuk, ezért velük nagyon nehéz, szinte lehetetlen szociális segítő tevékenységet végezni.



4. ábra demográfiai összetétel

Az elsődleges problémák (5. ábra) területén az együttműködési megállapodás alapján segített családok tekintetében az ügyintézkésekben való járatlanság és az anyagi nehézségek fordulnak elő a legnagyobb számban. Ez elsődleges problémaként a családok 37%-ban mutatható ki. Ezek a problémák a gyermeket nevelő családoknál a gyermekekre nézve veszélyeztető tényezők kialakulásához vezetnek, hiszen az ügyintézkésekben való járatlanság és a megélhetéshez szükséges anyagi források hiánya miatt nem képesek megfelelően gondoskodni a gyermekikről. Hiányosak az iskolai felszerelések, nem tudnak megfelelő ételmezést, ruházkodást és tisztálkodáshoz szükséges feltételeket biztosítani. Az ügyintézkésekben való járatlanság azt eredményezi, hogy nem képesek a gyermek körüli hivatalos ügyeket (*családi pótlék igénylés stb.*) önállóan intézni, vagy nem képesek a családtámogatási ellátásokat megigényelni. Nehézséget jelent a számukra az elektronikus rendszerek kezelése is.

Idős személyeknél ez ott jelent veszélyeztető tényezőt, hogy nem ismerik a szociális ellátások rendszerét, nincsenek tisztában az igénybe vehető ellátásokkal, támogatásokkal és szolgáltatásokkal. Gyakori, hogy az időotthoni elhelyezésben kell adminisztrációs segítséget nyújtani a számukra.



5. ábra elsődleges problémák eloszlása

A gyermekek súlyos veszélyeztetettségére utaló vezető probléma a gyermeknevelési problémák, az elhanyagolás különböző formái (*fizikai, lelki, oktatási, nevelési*), a családon belüli bántalmazás (*fizikai, lelki, szexuális*), a családi kapcsolati konfliktus, a szülők életvitele és a szenvedélybetegség jelenléte a családban. Ezek a problémák összességében elsődleges problémaként a családok 32%-a esetében van jelen.

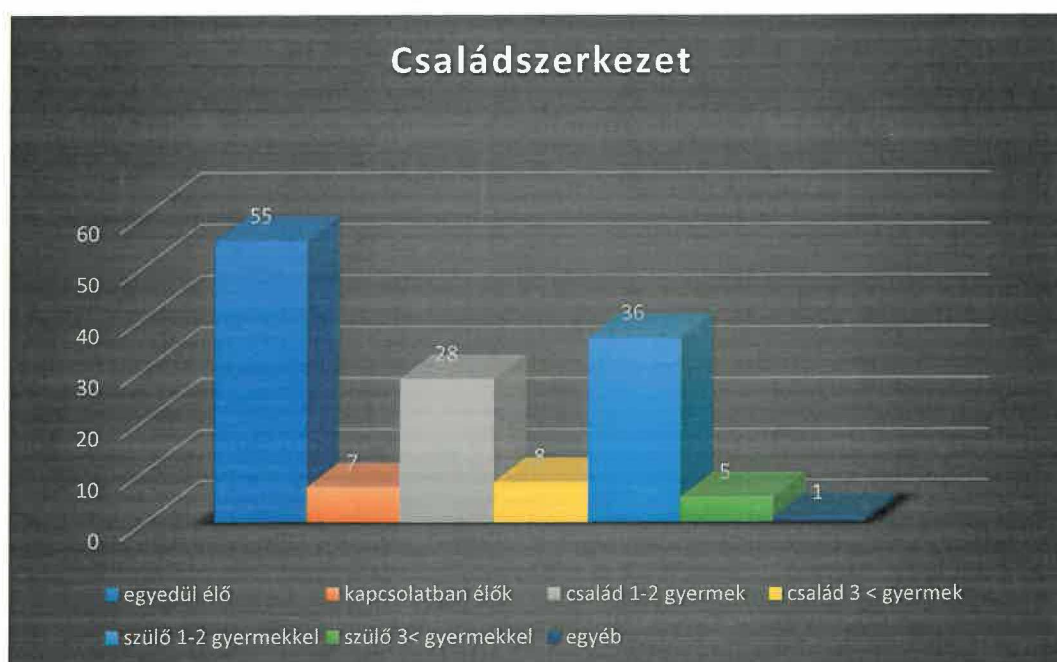
A családi kapcsolati konfliktus, a szülők életvitele és a szenvedélybetegség gyakran vezet családon belüli erőszakhoz, amely a gyermek előtt történik. Ilyen esetekben a szülők egymás ellen megnyilvánuló verbális vagy fizikai bántalmazását a gyermeket ért bántalmazásnak kell tekinteni a szakmai protokollok alapján.

Családszerkezet terén (6. ábra) is jól látható, hogy a segített családok között magasan felülreprezentáltak az egyedül élők. Ha ehhez hozzászámítjuk a gyermek nélküli családokat, akkor látható, hogy ezek együttes aránya az összes segített családon ( $N=140$ ) belül 44%. Ez magyarázata annak, hogy miért a leggyakoribb az ügyintézéssel kapcsolatos és az anyagi probléma (5. ábra), valamint igazolja, hogy a demográfiai összetétel szerint (4. ábra) felülreprezentált 62 év feletti korosztályt.

Szintén nagyon gyakori probléma, hogy ez a konfliktus a válás vagy a külön költözés után is fennmarad és jelentősen megnehezíti a különélő szülő (*többnyire az apa*) kapcsolattartását a gyermekkel. Erre magyarázat, hogy magas az 1-2 gyermeket egyedül nevelő szülők aránya.

Összességében a gyermeket egyedül nevelő szülők aránya 30%, ami magasabb, mint a gyermeket közösen nevelő szülők aránya, ami csak 26%.

Gazdasági aktivitásuk szerint (7. ábra) külön kell kezelni az inaktív ügyfeleket (8. ábra). Félreérthető módon a statisztikai fogalmak a 15 évnél idősebb tanulókat az inaktív kategóriába sorolja, ezért azok a gazdasági aktivitás főkategóriában külön nem jelennek meg annak ellenére, hogy kiskorúak. Az, hogy a munkanélküliek aránya viszonylag alacsony (7%) összhangban van azzal, hogy vezető problémák között (5. ábra) a foglalkoztatással kapcsolatos probléma csak 1%-ot tesz ki. Tehát elmondható, hogy a segített személyek ( $N=259$ ) aktív korú részének nagy aránya rendelkezik munkaviszonnyal. az viszont, hogy az anyagi ok, mint elsődleges probléma nagyon magas (5. ábra) azt mutatja, hogy a jövedelmi viszonyaik gyakran nem elegendőek a megbízható és kiszámítható megélhetés biztosítására.

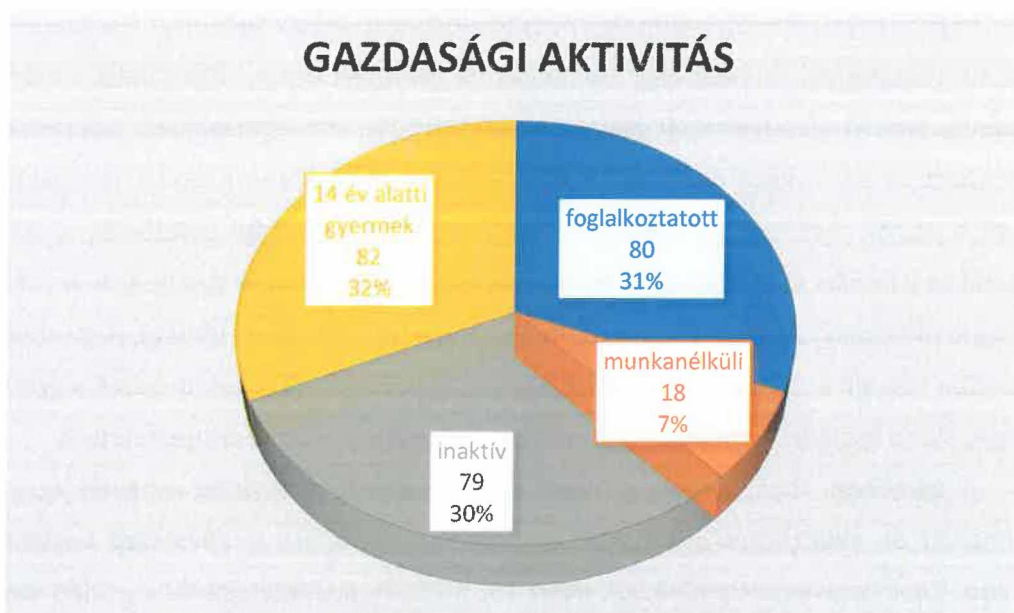


6. ábra családszerkezet szerinti eloszlás

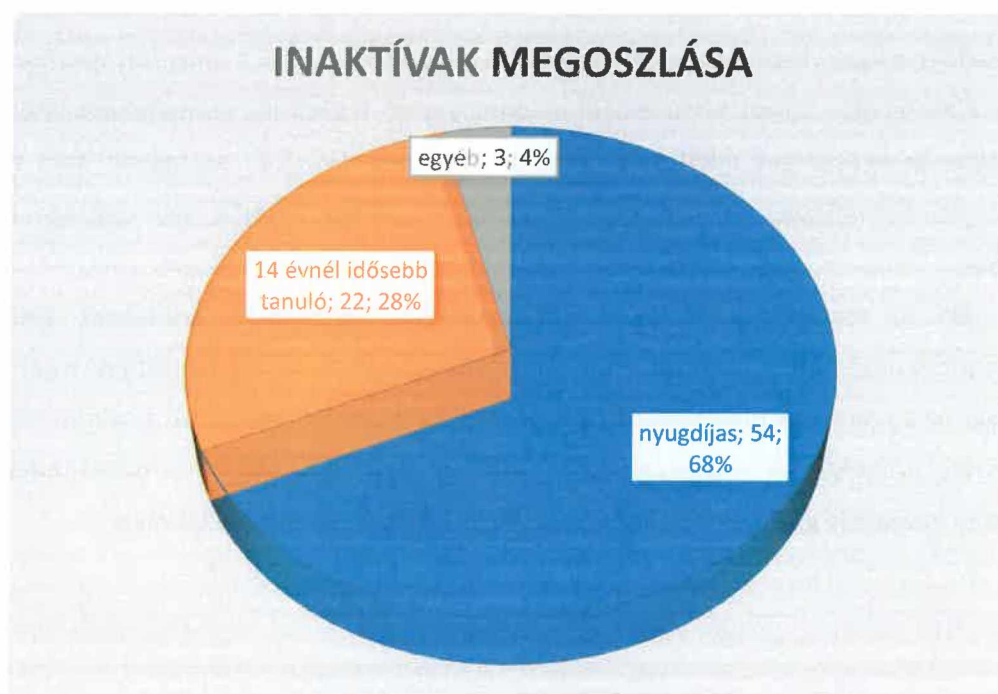
Az inaktívak ( $N=79$ ) számának alakulása is jól jelzi, hogy magas az időskorú lakosság aránya ezen belül 55%. Itt jelennek meg a 15 évesnél idősebb tanulók, akik ennek a csoportnak a 22%-át teszik ki. Külön problémát jelent, hogy a statisztikai meghatározás nem követeli meg azoknak a tankötelezettségi korhatárt elért kiskorúak számának feltüntetését, akik nem tanulnak sehol. Az egyéb, 3,5%-ot kitevő csoportba tartoznak a GYES, GYED, GYOD ellátást igénybe vevő személyek. Ezek alacsony aránya jól illeszkedik a 4. táblázatban bemutatott korösszetételhez, amely szerint a 0-2 éves gyermekek aránya a megállapodás alapján segítették esetében mindössze 2%.



Valamint ahhoz, hogy az elsődleges problémák (5. ábra) nem szerepel a fogyatékoság, és másodlagos problémaként is mindössze 1 esetben jelenik meg a statisztikai adatokban.



7. ábra megállapodás alapján segített ügyfelek gazdasági aktivitása (N=259)



8. ábra inaktív ügyfelek megoszlása (N=79)

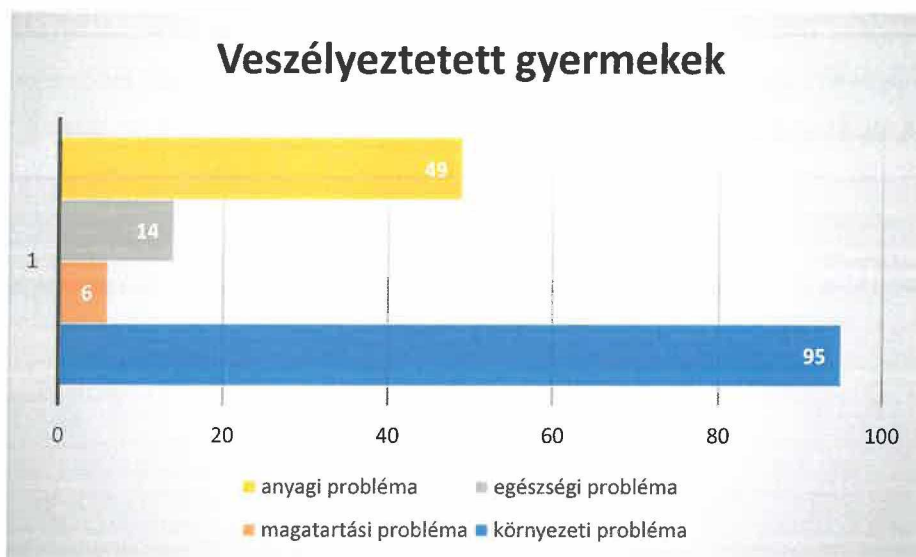
Veszélyeztetett gyermekként van nyilvántartva (9. ábra) minden olyan 0-18 korú személy, aki a családjában veszélyeztetve van valamilyen okból, vagy ilyen ok miatt onnan

kiemelésre került. Ebben a halmazban szerepelnek a nem együttműködési megállapodás alapján, hanem védelembe vétel keretén belül, hatóság határozata alapján együttműködésre kötelezett (*védelembe vett*) szülők gyermekei is.

Látható, hogy a veszélyeztetett gyermekek négy főcsoportba vannak felsorolva. Ezek az anyagi, a környezeti, magatartási és egészségi problémákból tevődnek össze. Ezen belül a környezeti főcsoportba tartozó veszélyeztetett gyermekek aránya 58%, ami legmagasabb. Ide tartoznak a bántalmazott, az elhanyagolt és az iskolai erőszakban áldozati csoportjába tartozó gyermekek, valamint a szülők életvitele, a családszerkezet, a szülők egészségi problémái, a lakhatási problémái és a kortárs csoportok negatív hatásai miatt veszélyeztetett gyermekek. A következő ilyen kiugró főcsoport az anyagi főcsoport, melynek aránya 30%. Tehát látható, hogy ebbe a két főcsoportba tartozik a veszélyeztetett gyermekek 88%-a. Ebbe a főcsoportba azok a gyermekek tartoznak, akik a családjuk kimondottan rossz anyagi helyzete miatt veszélyeztetettek.

A környezeti főcsoportból itt most két kiemelkedő problémát emelnék ki, mert a bántalmazott és elhanyagolt gyermekek arányának bemutatása a következő bekezdésben olvasható. Családszerkezeti problémák miatt 15, a szülők életvezetése és a család életvitele problémák miatt 32 gyermek van veszélyeztetve. A családszerkezeti problémák számának alakulása jól illeszkedik ahhoz az adathoz, hogy az ügyfeleink között nagyon magas a gyermeküket egyedül nevelő szülők aránya. A szülők életvezetése és a család életvitele azért a kiemelkedően súlyos veszélyeztető tényezők közé tartozik, mert ezek a tényezők (*szerhasználat, deviáns életvitel stb.*) súlyos torzulásokat eredményeznek a gyermek személyiségfejlődésében és gátolják az egészséges erkölcsi és szellemi fejlődést. Ha ilyen esetekben nem történik eredményes beavatkozás az ellátórendszer részéről, akkor létrejön egy transzgenerációs probléma.

Ha az anyagi helyzet miatt veszélyeztetett gyermekek arányának alakulását összevetjük az anyagi ok, mint vezető probléma jelenséggel (5. ábra) akkor jól látható a párhuzam. Tehát igaz az a kijelentés, hogy ha a családok anyagi problémái átlépnek azt a szintet, ahol már az alapvető szükségletek kielégítése csak nehezen vagy egyáltalán nem biztosítható, az a családban nevelkedő gyermekekre nézve súlyosan veszélyeztető tényezővé válik.



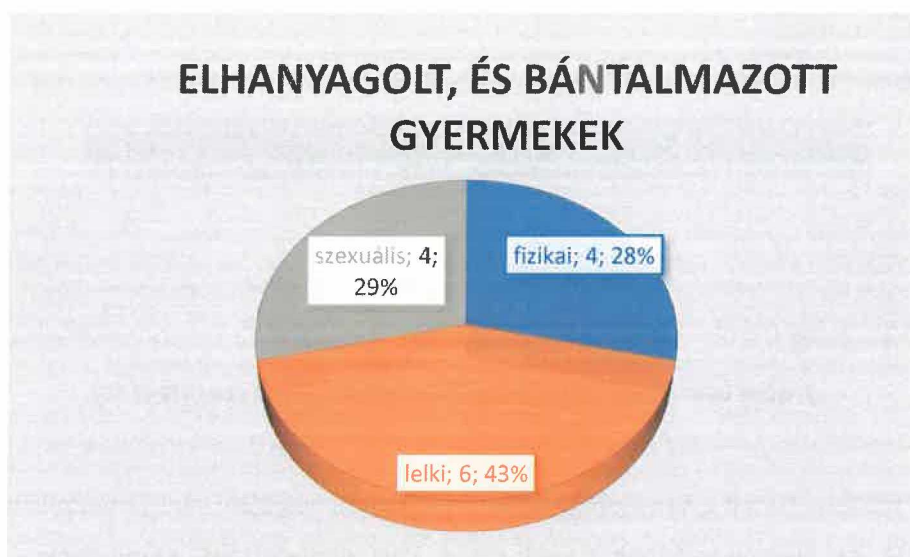
9. ábra veszélyeztetettként nyilvántartott gyermekek (N=174)

A veszélyeztetett gyermekeken belül is kiemelten súlyosan vannak veszélyeztetve azok a gyermekek, aki elhanyagolásnak vannak kitéve, vagy bántalmazást szenvedtek el (10. ábra). Ezek a gyermekek mindegyike hatósági intézkedéssel – többnyire védelembe vétellel – érintett gyermek. Gyermekbántalmazás esetén a zéró tolerancia jegyében minden esetben tájékoztatással élünk a rendőrség, a gyámhivatal, és a kerület jegyzője felé, amennyiben a jelzést követő feltárás során valószínűsíthető, hogy a jelzett probléma jelen van a családban. Ezen a téren a gyermekvédelmi törvény 2024. évi módosítása jelentős szankciókat helyez kilátásba mind a jelzőrendszer, mind a gyermekjóléti szolgáltatást nyújtók felé.

Szolgálatunknál 14 ebbe a csoportba tartozó gyermeket tartunk nyilván. A hozzánk érkezett jelzések közül 3 esetben volt valószínűsíthető, illetve nyilatkozott úgy a család, hogy a jelzett esemény megtörtént. Ezekben az esetekben kivétel nélkül kezdeményeztük a gyermek védelembe vételére való javaslatát. A többi 11 gyermekről a korábbi években bizonyosodott be, hogy bántalmazásnak vagy elhanyagolásnak vannak kitéve, az ő családjukkal folyamatos a védelembe vétel keretein belül nyújtott segítő tevékenység, illetve nevelésbe lettek véve.

Az összes veszélyeztetett gyermek 9%-a szenvedte el a bántalmazás vagy az elhanyagolás valamely formáját, ami magas aránynak számít, hiszen majdnem minden 10. gyermeket érinti ez a probléma. A gyermekek 71%-a szenvedett el lelki vagy fizikai bántalmazást, illetve elhanyagolást, és 29%-át bántalmazták szexuálisan. Ezeknek a cselekményeknek mindegyike családon belül történ, szülő, testvér, vagy más hozzátartozó által. Ezt a magas arányt felismerve beavatkozásként megfogalmazódott, hogy a 2025. évben a jelzőrendszer megerősítése a családon belüli erőszak felismerése és megelőzés lehetőségeinek ismertetése

jegyében elengedhetetlen. Különösen azért van erre szükség, mert a szakirodalom szerint ezen a területen nagyon magas a látencia, hiszen a gyermekek nem szívesen beszélnek a szüleik ellen, a bántalmazás és az elhanyagolás jeleit a szakembereknek kell felismerni.



10. ábra elhanyagolt és bántalmazott gyermekek (N=14)

#### 6.5.1.1 Egyéb szakmai tevékenység

Szólni kell azokról a szakmai tevékenységekről is, melyek a statisztikai adatokban nem manifesztálódnak, nagy jelentőséggel vannak a Szolgálat szakmai tevékenységére és a külső megítélésére.

Munkatársaink aktívan részt vesznek a Fővárosi Áldozatsegítő Fórum és a Területi Szakmatámogatási Rendszer munkájában. Képviselik az intézményt a szociális szakma jelentős konferenciáin és részt vesznek szakmai munkacsoportok munkájában. Ezeken a fórumokon a szakmai munka mellett jó lehetőség nyílik új szakmai kapcsolatok kiépítésére, jó gyakorlatok átvételére, és az ágazati irányításban dolgozó vezetőkkel való közvetlen kommunikációra.

Folyamatosan vesznek részt képzéseken, munkatársink az alapképzettségen kívül rendelkeznek olyan speciális végzettségekkel, melyet a napi munkájukban kamatoztatni tudnak, illetve rendelkeznek mesterdiplomával.

A szakmai vezető az ELTE-n és a Károli Gáspár Református Egyetemen egy-egy alkalommal tartott végzős szociális munkás, illetve szociálpedagógus hallgatóknak előadást a gyermekvédelem dilemmáiról és kihívásairól.

Jelentős tevékenységet képvisel még az asszisztensek munkája. Ők fogadják a Szolgálathoz érkező telefonokat, kezelik és iktatják a bejövő és a kimenő hivatalos levelezést, illetve fogadják



a beérkező ügyfeleket. Aktív tagjai a szakmai team munkának, részfeladatot vállalnak a szakmai tevékenységekben. Ilyenek az adományok átvétele és a kiosztás koordinálása, nyilvántartási rendszerek kezelése. Az asszisztensek forgalma 2024-ben 1686 fő volt.

## 6.6 Család- és Gyermekjóléti Központ

### 6.6.1 Szakmai tevékenység

#### 6.6.1.1 A Központ által nyújtott szolgáltatások:

- Észlelő- és jelzőrendszeri koordináció,
- Hatósági intézkedésekhez kapcsolódó gyermekvédelmi tevékenységek,
- Kapcsolattartási ügyelet,
- Jelzőrendszeri készenléti szolgálat,
- Óvodai- és iskolai szociális segítő tevékenység *(önként vállalás alapján bölcsődében végzett szociális segítő tevékenység),*
- Kórházi szociális munka
- Szociális diagnózis készítés,
- Mediáció,
- Pszichológiai tanácsadás,
- Család-és párterápia, mediáció.

### 6.6.2 Szakmaközi megbeszélés, esetkonferencia

2024-ben az éves jelzőrendszeri tanácskozáson kívül 6 alkalommal tartottunk szerveztünk szakmaközi megbeszélést. Két alkalommal a GAMESZ munkatársaival egyeztettünk a közös ügyfeleinkről, valamint azokról, akik esetében a lakbér vagy egyéb tartozások miatt eljárás van folyamatban, vagy eljárást kezdeményeznek. Közös stratégia felállítására is sor került, annak érdekében, hogy az ilyen ügyfelek segítségével hogyan lehet elkerülni a kilakoltatásit eredményező eljárást. Jelzés esetén munkatársaink felveszik a kapcsolatot az ügyféllel és segítséget nyújtanak a tartozás rendezésének ügyintézésében.

Szintén két alkalommal került sor megbeszélésre a BRFK I. kerületi Rendőrkapitányság bűnmegelőzési előadójával, droprevenció és állatvédelem témakörben.

Egy alkalommal egyeztettünk a Pedagógiai Szakszolgálattal. Ennek indoka egyrészt a vezetői személycserék kapcsán az ismerkedés, másrészt a Szakszolgálat adminisztrációs tevékenységében bekövetkezett változások bemutatása. Megbeszélésre kerültek azoknak a gyermekeknek az ügyei, akik vizsgálatra várnak, vagy a közelmúltban vizsgálaton vettek részt.

Kialakítottuk azt az eljárásrendet, amely mentén az egymástól való információ kérés és információ adás zajlik.

Szintén egy alkalommal került sor megbeszélésre a Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesülettel, mert jelentősen megszaporodtak az általuk letelepedésben segített venezuelai családokban nevelkedő gyermekekről érkező tájékoztatások. Ismertették a letelepedés segítésének lépéseit, bemutatták az ebben résztvevő szakmai egység tevékenységét.

Az előző évhez viszonyítva jelentősen megemelkedett az esetkonferenciák száma (12-ről). Összesen 19 esetben vált szükségessé a családjában nevelkedő gyermek veszélyeztetettségének megszüntetése érdekében esetkonferencia megszervezése. Erre a szakmai protokoll szerint akkor van szükség, ha a gyermek veszélyeztetettsége már eléri azt a mértéket, amikor a védelembe vétel elrendelésére javaslatot kell tenni. Ezen a fórumon lehetősége van a szakembereknek és a családoknak egy olyan megoldási terv kidolgozására, amely megvalósulása megelőzheti a védelembe vételt.

Ezekon a konferenciákon a meghívottak többnyire megjelennek, kivéve a háziorvosokat és a házi gyermekorvosokat.

#### 6.6.3 Hatósági intézkedésekhez kapcsolódó tevékenységek

A hatósági intézkedés során előírt feladat igazán akkor lehet eredményes, ha a családtagok részéről önkéntesség és változni, változtatni akarás mutatkozik és hajlandóak közösen dolgozni a kitűzött cél érdekében.

Az esetenedzseri munka a gyermekek érdekeit védő speciális személyes szociális szolgáltatás, amelynek célja, hogy hozzájáruljon a területben élő veszélyeztetett gyermekek testi, lelki, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődéséhez, a családban történő nevelkedésükhöz, a kialakult veszélyeztetettség megszüntetéséhez, további veszélyeztetettség megelőzéséhez, illetve a már családjából kiemelt gyermekek hazagondozásához. A hatósági intézkedés mentén végzett munkában szoros az együttműködés a Család-és Gyermekjóléti Központ, a Család-és Gyermekjóléti Szolgálat, a Gyámhivatal és a jelzőrendszeri tagok között.

Általános esetenedzseri feladatok a kliensek fogadása, adminisztrálás, segítő folyamatok koordinálása, esetkonzultáción, esetmegbeszélésen, esetkonferencián való részvétel, családlátogatás, az ügyekbe bevont egyéb szakemberekkel megbeszélések lebonyolítása, idézésre, meghívásra tárgyaláson való megjelenés. Kiemelkedő jelentőségű feladata a szakmai teameken, esetmegbeszéléseken való rendszeres részvétel.

A hatósági intézkedéssel éritett a gyermek és a család motiválása, szakszerű segítése a veszélyeztetettséget okozó problémák megszüntetése és a gyermek családban történő

nevelkedésének elősegítése, vagy ha már a gyermeket kiemelték, a sikeres hazagondozása a fő cél. Ehhez az esetmenedzser sok esetben mentálhigiénés szakembereket von be a segítő folyamatba úgy, mint pszichológusok, terápiás munkatársak, mediátorok. A legtöbb esetben elengedhetetlen az oktatási és nevelési intézmények bevonása a segítő folyamatba, részletes feladatok mentén. Kiemelkedő jelentőségű az óvodai és iskolai szociális segítők szerepe, hiszen ők az intézményekben folyamatosan nyomon tudják követni a gyermeket.

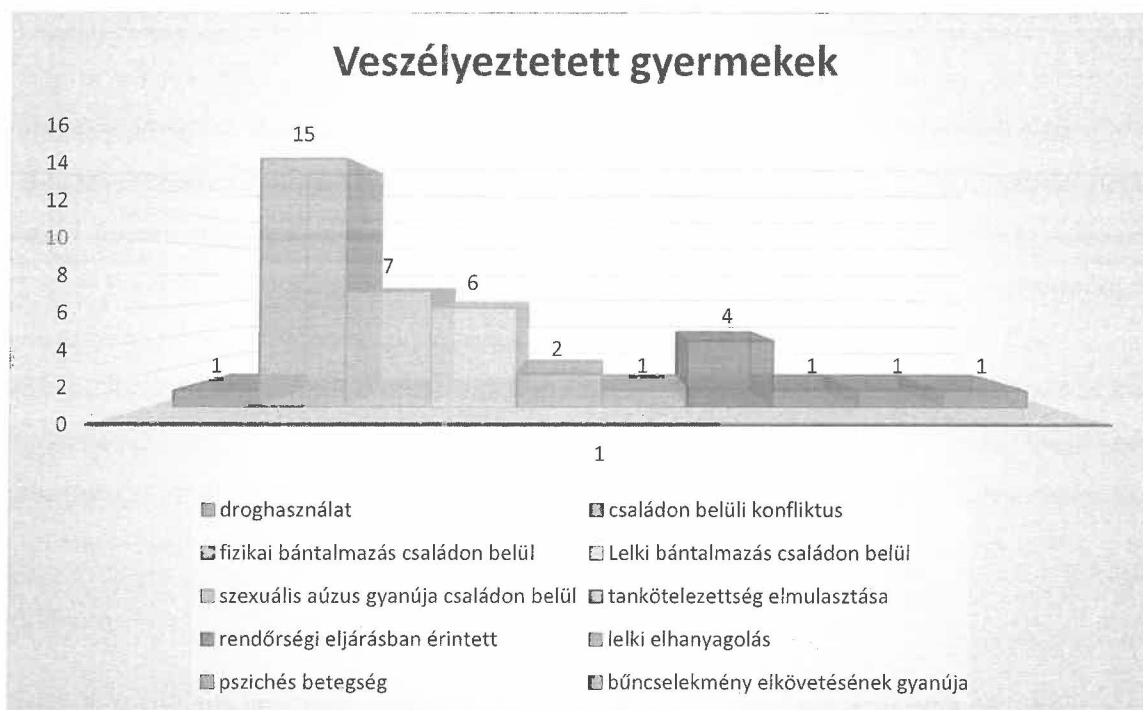
2024-ben a központnál 39 veszélyeztetett gyermek ügyében jártak el munkatársaink, ami 22 családot érintett. A gyermekek veszélyeztetettség szerinti eloszlása (11. ábra) jól mutatja, hogy a gyermekek legnagyobb arányban a családjukon belül vannak veszélyeztetve. Egyek formái a családon belüli konfliktus, valamint a fizikai vagy lelki bántalmazása. Ebben a három csoportban 28 gyermek érintett, ami 72%-ot jelent. Ezen belül a legmagasabb a családon belüli konfliktus miatt veszélyeztetett gyermekek száma, ami 54%. Ez az összes nyilvántartott veszélyeztetett gyermekek 38%-a.

Ez a mutató jól jelzi, hogy a velünk kapcsolatba kerülő családok esetében jelentős mértékben jelen van a diszfunkcionális működés, amely gyakran a gyermek fizikai vagy lelki bántalmazását eredményezi. Meg kell vizsgálni, hogy milyen lépéseket lehet tenni ezek megelőzésére és megszakítására. Első lépésként a Szolgálattal közösen a jelzőrendszer megerősítése célt tűztük ki a 2025. évre, hiszen ebben a problémakörben nagyon nagy a látencia, és a diszfunkciók korai felismerése nyithatja meg a prevenció lehetőségét.

A Szolgálat beszámolójánál már ismertetett válási problémák miatt, nagyon sok esetben más kerületi vagy járási Központtal kell együtt dolgozni különélő szülő miatt. Ugyanezen okból több esetben a mi Központunk is bevonásra kerül. Ilyen esetekben elengedhetetlen a más Központok szakembereivel a folyamatos egyeztetés.

9 esetben tettünk védelembe vételi javaslatot, amelyből 5 gyermeket vettek védelembe, ami 4 családot érintett. 4 esetben a javaslattevésben nem javasoltuk a hatósági intézkedés elrendelését.

Családba fogadással 6 gyermek van elhelyezve. Ezekben az esetekben a gyermek a nukleáris családján belül veszélyeztetett helyzetben van, vagy a szülők távolléte, illetve halála miatt a gyermek törvényes képviselője nem biztosítható. A hatósági eljárásban, ha a gyermek családból való kiemelése felmerül mindenekelőtt vizsgálni kell, hogy a tágabb családjában, vagy a család ismeretségi körében van-e olyan alkalmas személy, akinél a gyermek elhelyezhető, és vállalja-e a gyermekről való gondoskodást. Ilyenkor a családba fogadást rendelik el, és a családba fogadó gyakorolja a szülői felügyeleti jogokat és köteles teljeskörűen gondoskodni a gyermekről.



**11. ábra veszélyeztetettség oka szerinti eloszlás**

Ideiglenes hatályú elhelyezésre és nevelésbe vételre egy alkalommal sem kellett javaslatot tenni, de a korábbi elrendelések tekintetében 9 nevelésbe vett gyermek ügyében vagyunk érintettek.

#### 6.6.4 Kapcsolattartási ügyelet

Felügyelt kapcsolattartást a bíróság akkor rendel el, ha a különélő szülővel való kapcsolattartás során a gyermek biztonsága másként nem biztosítható. Ilyen esetekben, ha a bíróság határozata alapján felügyelt kapcsolattartást, vagy ha ez nem indokolt, akkor kapcsolattartási helyszínt biztosítunk. A Budapest XV. ker. Központ kapcsolatügyeleti témában konferenciát szervezett, amely konklúziója, hogy rendszeres találkozásra és együttműködésre van szükség a szakemberek között a szolgáltatásnyújtás egységesítésére.

Kapcsolattartásra pénteki napon 14<sup>00</sup> és 18<sup>00</sup> óra közötti időpontban van lehetőség. Az érintett családok a bírósági ítélet után kötelesek felvenni intézményünkkel a kapcsolatot. Az első találkozón (*nulladik alkalom*) még nem a kapcsolattartás valósul meg, hanem a család és a szakemberek megkötik a 3 oldalú megállapodást, megismerik a szabályokat. A kapcsolattartáson tapasztalatról a felügyeletet ellátó munkatársak feljegyzést készítenek. a tapasztalataikról az ítéletben szereplő módon és rendszerességgel tájékoztatják az elrendelő hatóságot.

2024-ben 6 családot, összesen 7 gyermeket érintett ez a szolgáltatás. 1 esetben anyai kapcsolattartás, 2 esetben apai kapcsolattartás és 4 esetben nagyszülői kapcsolattartás ilyen formában történő megvalósulását írtál elő. Összesen 40 alkalommal biztosítottunk szolgáltatást. Általános tendencia, hogy az ilyen kapcsolattartások háttérében kivétel nélkül a szülők egymás közötti, illetve a szülők és a nagyszülők közötti megromlott viszony az oka a felügyelt kapcsolattartás elrendelésének.

#### 6.6.5 Készenléti telefonügyelet

Készenléti szolgálat esetében az intézmény nyitvatartási idején túl nyújt információs segítséget a telefonos készenléti szolgálat. A készenléti szolgálat egy alapvetően a munkaidőn kívül állandóan hívható, közismert telefonszám biztosításával kerül megszervezésre. A szolgáltatás nyújtása heti beosztású - hétfőtől hétfőig tartó - forgó rendszerben több kolléga által történik. A készenléti szolgálatot ellátó esetmenedzser, vagy családsegítő az adott hét elején átveszi a készenléti mobiltelefont, illetve az információs és adminisztrációs füzetet, melyeket a következő hét elején visszaszolgáltat. Az információs és adminisztrációs füzet a szolgáltatáshoz nélkülözhetetlen, illetve a hasznos címeket, telefonszámokat, elérhetőségeket, adatokat tartalmazza, továbbá hívás esetén ebbe kerül rögzítésre a hívás ideje, az igénybe vevő adatai, a probléma és a segítő tevékenység rövid leírása. A jelzett probléma jelzéseként továbbításra kerül a Szolgálat felé, ahol a családsegítők felveszik az ügyféllel a kapcsolatot a feltárás és a megoldás érdekében.

2024-ben 28 alkalommal éltek a készenléti szolgálat lehetőségével. 21 esetben ügyfelünk keresett meg minket és 7 alkalommal illetékességi területünkön kívülről hívtak és kértek információt vagy segítséget.

#### 6.6.6 Óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység

2024-ben minden intézménnyel aktív kapcsolatban voltunk, az együttműködés hatékonynak bizonyult. Mind az iskolapszichológusokkal, mind az intézményi védőnőkkel rendszeres konzultáció valósult meg, az egyes ügyek mentén egyre inkább a hatékony team munka irányába mutató tendencia rajzolódott ki. Az intézményvezetéssel is folyamatos volt az egyeztetés.

Az iskolai szociális munka csoportos színtere nagyobb fókuszba került, főként függőségekkel kapcsolatos óratartásra érkezett felkérés, illetve a csapatépítő és készségfejlesztő alkalmak voltak még jellemzőek, de több alkalommal volt szükség hospitálásra is.

A fogadóóra keretében volt szülőkonzultáció, illetve diákokkal folytatott egyéni segítő beszélgetés. Számos alkalommal tartottunk esetmegbeszélést, illetve a pedagógusokkal való konzultációra, információnyújtásra is nagy hangsúlyt fektettünk. A folyamatban lévő ügyek mentén az illetékes családsegítő kollégákkal kapcsolatban voltunk. Jelen voltunk tantestületi üléseken is, illetve jelzőrendszeri tájékoztató alkalmakon.

Az együttműködés szempontjából fontos azonban kiemelni, hogy több személyi változás is történt az iskolai szociális segítő tekintetében. Az évek óta feladatot ellátó kolléga távozását egy hónapos átmeneti időszak követte. Ézalatt a Szilágyi Erzsébet Gimnáziumban, a Kosztolányi Dezső Gimnáziumban, a Lisznyai Utcai Általános Iskolában és a Kodály Zoltán Magyar Kórusiskolában helyettesítéssel biztosítottuk a szolgáltatást.

2024. november 25-ét követően a helyettesítő kollégák segítségével fokozatosan bemutatásra került az új kolléga az intézményekben, majd megkezdte egyénileg a fogadóórákat. Mind a négy intézményben felvette a kapcsolatot az iskolavezetővel, az iskolapszichológusokkal, a védőnőkkel és az iskolaorvossal.

- Szilágyi Erzsébet Gimnázium

Az intézményvezetővel egy nehéz eset mentén aktív, még hatékonyabb együttműködés alakult ki. Az iskolapszichológussal rendszeres a kapcsolattartás, mind a gyermekvédelmi esetek, mind csoportfoglalkozások tekintetében. Emellett az iskolai védőnővel folytatott konzultációk segítik a problémák feltérképezését, illetve a folyamatban lévő ügyeket. A pedagógusok is egyre inkább igénybe veszik a szolgáltatást, kikérik a szociális segítő véleményét, illetve informálódnak és nyitnak a csoportfoglalkozások irányába.

A megvalósult csoportfoglalkozások száma és a jelzésekkel kapcsolatos segítségkérések száma is növekedett az előző évhez képest. Összességében elmondható, hogy hatékony az együttműködés.

- Kosztolányi Dezső Gimnázium

Az iskolai szociális segítőt az intézmény vezetése bevonja a problémák feltérképezésébe és azok kezelésében is igényli a segítséget. Havonta egy alkalommal gyermekvédelmi teamet tartanak a Kosztolányi Dezső Gimnáziumban, melyen az iskolapszichológus, illetve az iskolavezetés és az iskolai szociális segítő rendszeresen jelen van. A tapasztalatok alapján ez mind a prevencióra, mind a folyamatban lévő ügyekre jótékony hatással van. Az iskola pszichológusával emellett heti rendszerességgel konzultálunk az esetekről, egyeztetünk szükséges csoportfoglalkozásokról. Az iskolai védőnő irányából is az aktív kapcsolatra törekvés tapasztalható.



A tantestületi ülésekre, illetve egyes ügyek kapcsán összehívott értekezletekre is meghívást kap az iskolai szociális segítő. Gyermekvédelmi jelzés kapcsán a szülővel történő együttműködésre, a jó kapcsolat megőrzésére törekednek. Közös fogadóórát tartanak a jelzés megküldése előtt a gondviselőnek, melyek az iskola szakemberei (*pszichológus, intézményvezetés, iskolai szociális segítő, osztályfőnök*) is jelen vannak. A csoportfoglalkozások száma tekintetében számottevő változás nem figyelhető meg, azonban a jelzésekkel kapcsolatos segítségkérések száma növekvő tendenciát mutat.

- **Lisznai Utcai Általános Iskola**

Az iskolában a pedagógusok nyitottak a szociális segítő irányába. Az a tapasztalat, hogy egyre inkább kérnek segítséget, legyen szó akár gyermekvédelmi ügyekről vagy más problémából. Gyakori részükről a megkeresés, ugyanakkor jelzések tekintetében megfigyelhető, hogy kezd a rutin kialakulni. Nyitottság tapasztalható az intézményvezetés részéről is. Az iskolapszichológussal, heti rendszerességgel konzultálunk az aktualitásokról, informáljuk egymást. Emellett az intézményi védőnővel is gyakori az egyeztetés.

A tavalyi évhez mérten a csoportos szintén tekintetében a fókusz a prevenciós foglalkozásokról a hospitálásra terelődött. Ugyanakkor tovább nőtt a pedagógusi megkeresések száma. Összességében aktív, jó együttműködés tapasztalható.

- **Kodály Zoltán Magyar Kórusiskola**

Az iskolapszichológussal, heti rendszerességgel konzultálunk. Rajta keresztül hamarabb fókuszba kerülnek a problémák, melyek megoldásán közösen dolgozunk. Ugyanakkor az is megfigyelhető, hogy egyre gyakrabban keresnek fel egy időben minket (az iskolai szociális segítőt és a pszichológust), esetmegbeszélés céljából. Az iskolában művészeti jellegéből fakadóan felülreprezentált a pedagógusok és az egyéni foglalkozások száma, mely nehezebbé teszi széleskörű elérést.

A szülői megkeresések a Kodály Zoltán Magyar Kórusiskolában, arányaiban magasabbak, valamint a pedagógusi megkeresések száma növekvő tendenciát mutat a korábbi évhez képest. Az intézményvezetéssel és az iskolai védőnővel is jó a kapcsolat. Összességében hatékonyabb lett az együttműködés, nyitottabbak a problémák kezelésére.

- **Budapesti Egyetemi Katolikus Gimnázium**

Több foglalkozást, egyéni beszélgetést, pedagógus konzultációt és szülő konzultációt tartottunk. A pedagógusok keresnek, ha olyan eset van, amely gyermekvédelmi eset lehet. Iskolapszichológusokkal nagyon jó az együttműködésünk. A mentálhigiénés team

jelenleg szünetel, de az iskolapszichológusokkal rendszeresen leülünk átbeszélni mindenki egyéni esetét.

- Toldy Ferenc Gimnázium

Az együttműködés továbbra sem gördülékeny. Élenjáró gimnázium révén a pedagógusok felkészültek és ők maguk is tartanak foglalkozásokat. Ebben az évben 2 iskolapszichológus váltotta egymást, de egyik sem tudott kapcsolatot kialakítani a pedagógusokkal és az iskola vezetésével. Tanári és gyerek megkeresés nem volt, ellenben szülői megkeresés egyszer volt. Ez az eset az iskola pedagógusai és a szülő közötti konfliktusról szólt, de egy közös megbeszéléssel sikerült ezt elsimítani.

- Budavári Általános Iskola

Itt a legkiemelkedőbb az együttműködés. Kis létszámú iskola, kis létszámú tantestülettel. Az iskolapszichológussal együtt tartunk csoportfoglalkozásokat, sokszor tartunk esetmegbeszélést. A legtöbb diákot ismerjük már a táborokból, órákról, csoportfoglalkozásról. A pedagógusok itt is túlterheltek, egyre kevesebb órát tudnak bármilyen kompetenciafejlesztésre átadni. Többször ülünk le az iskola vezetésével átbeszélni azokat a családokat, diákokat, akinek szüksége lehet valamilyen tanácsadásra, segítségre. Az iskolavezetése és a pedagógusok is sokszor keresnek, behívnak, ha a szülőkkel konzultálnak. Ebben az iskolában van a legtöbb szülővel kapcsolat, sokszor keresik a segítőt nevelési gondokkal vagy az osztályon belüli nézeteltérések miatt. Több szülői értekezleten is részt vettünk. 2024-ben több gyermekvédelmi jelzést is írtunk. A gyerekek is bizalommal vannak a segítő felé, voltak olyan gyerekek, akik megkeresik, ha nézeteltéréseik voltak diáktársakkal, szülőkkel vagy pedagógusokkal.

- Hunfalvy János Két Tanítási Nyelvű Közgazdasági Technikum

2024. évben több csoportfoglalkozás volt különböző osztályokban. Legtöbb csoport drogprevenció témában és csapatépítésben volt. A tanári kar több pedagógusa is keresi a segítőt, legtöbb esetben az osztályban levő ellentétek miatt vagy esetleg a tantestületen belüli nézeteltérések átbeszélésére. 2024 februárjában elkezdtük 15 fővel a kortárssegítő képzést, mely 5 hónapig tartott. Sikeres volt, a gyerekek aktívak voltak. Szerettünk volna októberben is egy kortárssegítő képzést elkezdeni, de mivel az iskolapszichológussal nem hosszabbítottak szerződést, ezért ebbe nem vágunk bele. A mentálhigiénés teamnek sok ötlete van, de a megvalósítás nehezebben megy. Az iskolavezetésével is könnyebb volt a közös munka.

Összességében bizalmat ad az iskoláknak az, hogy nem minden évben kell más és más iskolai szociális segítőt megszokniuk. A pedagógusok és a diákok minden iskolában

leterheltek, sok iskolai program és elvárás nehezíti a mindennapokat. Nincs idejük a pedagógusoknak arra, hogy a gyerekek vagy a saját lelki egészségükre odafigyeljenek.

- Batthyány Általános Iskola

Egyre nagyobb számban kerülnek magyarul nem beszélő, többnyire menekült státuszban lévő gyermekek. Iskolai ügyeik, valamint családjuk élethelyzetét érintő kérdésekben több alkalommal konzultáltunk a Magyar Máltai Szeretetszolgálat munkatársaival, valamint kértük tolmácsuk segítségét.

- Petőfi Sándor Gimnázium

Az év elején megalakult a mentálhigiéniai team (*MENTA team*) melyen havi rendszerességgel van konzultáció az igazgató úrral, az iskolapszichológussal, valamint a két fejlesztő gyógypedagógussal.

Az év során több jelzés érkezett az iskolából tanulók e-cigaretta, valamint snüssz (*bódulatot és függőséget okozó szer*) fogyasztásával kapcsolatban. 3 fegyelmi eljárást megelőző egyeztető tárgyalásra került sor ebben az ügyben.

A jelzések mögött leggyakrabban pszichés probléma, valamint szülői elhanyagolás áll. Igyekszünk nagy hangsúlyt fektetni mentálhigiénés, drogrevenációs csoportfoglalkozások szervezésére, levezetésére.

- Tandem Gimnázium és a Szent Gellért Általános Iskola és Gimnázium

Ezen iskolák vezetősége kevésbé nyitott a szoros együttműködésre. Törekszünk rá, hogy ez változzon a jövőben és nyitottabban forduljanak szolgáltatásink felé.

Mindkét iskolában felkérésre tartottunk anti-bullying, valamint a Tandem Gimnáziumban drogrevenációs foglalkozást is.

Az együttműködést tekintve 2024-es évre is elmondható, hogy a bölcsődékkel, óvodákkal való közös munka jól alakult. A személyes jelenléteket igénylik, s már egyre több óvoda hívja meg szülői értekezletre a segítőt, hogy a szülőket közvetlen módon is tudjon tájékoztatni az óvodai szociális segítség lehetőségeiről, intézményünk segítségnyújtási formáiról, szolgáltatásokról.

Ezen felül – a nyár kivételével – minden hónapban online gyermekvédelmi munkaközösség tagjaiként részt vettünk a kerületi óvodák gyermekvédelmi felelőseinek megbeszélésén.

Az intézmények megbeszélésein is részt veszünk, illetve a csoportokat is végig látogatjuk, így adott szituációkban is tudtunk beszélgetni az óvodapedagógusokkal, kisgyermeknevelőkkel. Személyes jelenlétek alkalmával, az óvónőkkel és fejlesztőpedagógusokkal is van alkalom konzultálni egy-egy gyermek kapcsán. Illetve volt egy alkalommal közös megbeszélésünk is az óvodapszichológusokkal és fejlesztőpedagógusokkal, melyet a jövőben szeretnénk

rendszeresebben megszervezni, egyfajta mentálhigiénés csapat létrehozni a gördülékenyebb közös munka reményében.

Ennek kapcsán szükségesnek érezzük, hogy évente jelzőrendszeres előadásokat tartsunk az intézményekben. Ez évben a jelzőrendszeres tanácsadó kolléganővel sikerült minden intézményt az új törvényi változásokról tájékoztatni és interaktív előadások keretein belül beszélgetni egy-egy nehézségről, elakadásról.

A Pedagógiai Szakszolgálatnál is sort került az év során egy szakmaközi megbeszélésre, melyen részt vettek a bölcsődékben, óvodákban tevékenykedő pszichológusok is.

#### 6.6.7 Táborok

Óvodai és iskolai segítőink feladatkörébe tartozik az iskolai szünetekben szabadidős tevékenység szervezése keretében a táboroztatás. 2024-ben is több tábort szerveztünk, illetve az Erzsébet program keretein belül is táboroztattunk.

Július 8. és 12. között már ötödik alkalommal szerveztük meg a **Katica tábort**. Mint minden évben, arra törekedtünk, hogy öt napon át vidám játékokra, önfeledt időtöltésre hívjuk a gyerekeket. 12 fős, 6-12 éves gyerekcsapattal vágtunk neki a Budai hegyeknek.

A tábor célkitűzése az volt, hogy a gyerekek számára megteremtsük a szabad játék és az önszerveződő, együttműködésen alapuló időtöltés lehetőségét. Ennek érdekében olyan helyszíneket választottunk, ahol kevés kötelező szabály elegendő ahhoz, hogy a gyerekek biztonságban megélhessék a természettel és egymással való kapcsolódás örömét. A magunkkal vitt játékok (*labda, tollas, ügyességi labdajátékok*) mellett ösztönöztük őket arra, hogy kreatív módon használják fel a természet adta lehetőségeket, eszközöket.

A gyerekcsapat összetétele 7 fiú és 5 lány. Korosztály szerint négy 12 éves, egy 11, kettő 10, kettő 9, kettő 8 és egy 6 éves gyerek volt velünk. Mivel a csoport több, mint fele 10 évnél idősebb volt, arra számítottunk, hogy komolyabb csapatjátékokat és szabályjátékokat is kezdeményezhetünk. Erre a 6 óra együtt töltött idő elegendőnek bizonyult.

A korábbi évekhez hasonlóan a gyerekek nagyon élvezték a szervezett programokat és az önfeledt, szabad játékot a természetben. Az öt nap alatt a csoport megjárta azokat a fejlődési fázisokat, amelyek szükségesek a kiegyensúlyozott, biztonságos együttlét kialakulásához. Közös játék, kalandozás után a tábor végén élményekkel gazdagodva, feltöltődve búcsúztak el egymástól.

Július 22. és 26. között megszerveztük az „**Állati jóóóó!**” tábort. A felelős állattartásról információk átadása a gyerekek részére és az állatok védelméről/állatok szeretetéről való tájékoztatás. Igyekeztünk olyan programokat szervezni, ami érdekes és új ismereteket ad a

gyerekek számára. És ezek mellett közös élményeket is szerezhettek, új ismertségeket köthetnek.

A táborban 16 gyerek volt jelen. A korosztály 9-14 év közötti. 3 nagyobb fiú (2 fő 14 éves, 1 fő 13 éves) nehezen tudott kapcsolódni a csoporthoz. Csak a játékokon keresztül tudtak (Capture the flag, Számháború) kapcsolódni a csoport többi tagjához. A másik sarkalatos pont a telefon volt, minden reggel elvettük a telefonokat és 15 órakor kapták vissza, ezt nehezen viselték a gyerekek. Egyedül a szerdai napon lehetett náluk, hogy készíthessen képeket az Állatkertben, ez meg is látszódott, mert sokszor vettük észre, hogy egyéb dolgokkal is foglalkoznak. Kisebb összejöveteléseket leszámítva, a tábor alapvetően jó hangulatban telt.

Augusztus 25. és 30. között Fonyód-ligeten az **Erzsébet tábor** programjainak szervezésében és a tábor lebonyolításában vettünk részt.

Az Élménytáborok fő célja, hogy a gyermekek egy turnus ideje alatt *(vasárnaptól péntekig)* a lehető legtöbb élménnyel gazdagodjanak és minél több kikapcsolódásra legyen lehetőségük. Mindez a lehető legnagyobb biztonságban. Minden résztvevő térítésmentesen utazhat vonattal a „Fonyód-ligeti Erzsébet-táborba” és haza. A teljes körű ellátás, napi ötszöri étkezés *(tekintettel a speciális étkezési igényekre is)* biztosított a hatnapos, ötéjszakás turnusokban vasárnaptól péntekig.

A modern, ugyanakkor klasszikus, erdei és balatoni hangulatot ötvöző táborban naponta mintegy 30 különféle foglalkozás biztosíthatja a táborozó gyerekek kikapcsolódását, többek között az alábbi foglalkozáson vettek részt a gyerekek:

- csapatépítő játékok
- kutya bemutató
- kalandpark, vízi kalandpark
- lézerharc
- íjászat
- Hősök napja (a rendőrség, a mentők, a katasztrófavédelem és tűzoltóság, a TEK, a Honvédelmi Sportszövetség, a Büntetés-végrehajtás Országos Parancsnoksága közreműködésével)
- Sportnap (sportszövetségek együttműködésével)
- Ki mit tud?
- érzékenyítő foglalkozások
- kézműves foglalkozások
- sportprogramok: foci, kosárlabda, röplabda, kézilabda, váltófutás, Tábori Olimpia
- klasszikus tábori programok: nyitó- és záró ceremóniák, tábortűz

A tábor alapvetően jól sikerült, 30 gyerek maradt végig velünk a tábor helyszínén. 1 gyerek az első napon elesett és a bokája megsérült és 1 gyerek haza akart menni. Mindkettőjükért a szüleik

jöttek. A sok izgalmas program mellett a gyerekeknek béreltünk társasjátékokat, labdákat. A szabad idejüket így hasznosan tudták eltölteni. A telefonokat éjszakára elvettük, így az alvással se volt gond. Voltak a gyerekek között összezördülések, de ezeket mindig azonnal kezeltük. Pénteken, a vonatúton hazafelé már kérdezték a gyerekek, hogy jövőre is visszatérünk-e. Ezt jó visszajelzésnek vettük.

#### 6.6.8 Kórházi Szociális munka

A 2023 májusában - már az előző évben megkezdett egyeztetéseiknek köszönhetően - sikerült megkötni a Szent János Kórházzal az együttműködési megállapodást.

A megállapodás legfontosabb részletei:

- a szülészeti-nőgyógyászati osztályon a kórházi szociális munkással és védőnővel, kórházi védőnővel és kezelő orvossal együttműködve a válsághelyzetben lévő anya és gyermeke segítése,
- a gyermekosztályon a gyermekelhanyagolás és bántalmazás észlelése esetén a Gyvt. 17 § (2) bekezdések szerinti intézkedések megtétele,
- az illetékességi területen működő kórház pszichiátriai és rehabilitációs osztályával való együttműködés,
- belgyógyászati osztályokra bekerülő idős betegek kórházból történő hazabocsájtása előtt egyeztetés,
- ápolási és krónikus osztályokra bekerülő idős beteg további elhelyezésnek ügyében közös esetmegbeszélés,
- a kórházi szociális munkás gyermekkel kapcsolatos krízishelyzetben segítségül igénybe veheti a Szolgáltatási Központ készenléti telefon szolgáltatását,
- a kórház szociális munkása az észlelt problémáról írásbeli *(azonnali intézkedést igénylő esetben telefonon, írásban utólag)* jelzéssel él a Szolgáltatási Központ kórházi szociális koordinátora felé.

A 2024-es évben a Szent János Kórházban kórházi szociális segítő munka során 17 esetben biztosítottuk a segítő munkát az I. kerületi ügyfeleinknek:

- |                                                                  |   |           |
|------------------------------------------------------------------|---|-----------|
| • Tartós kórházi kezelés <i>(krónikus bel osztály és rehab.)</i> | : | 1 eset    |
| • Rendőrségi jelzés kapcsán <i>(pszichiátria)</i>                | : | 3 eset    |
| • Rendőrségi jelzés kapcsán <i>(krónikus belosztály)</i>         | : | 2 eset    |
| • Kórházi kísérés:                                               | : | 4 alkalom |
| • Környezettanulmány elvégzése kórházban                         | : | 1 eset    |
| • Visszajelzés kérése kórházból való kiengedés után              | : | 3 eset    |



- Kórházi elhalálozás (szerződéses ügyfél) : 3 eset

Az egyedül élő idősök ellátásánál továbbra is nagy hangsúlyt fektettünk a folyamatos kapcsolattartásra a kórházi szakemberekkel.

Az ide bekerülő ügyfeleket rendszeresen látogatta kollégánk, ha szükséges volt, folyamatosan egyeztetett társintézményekkel. Egy esetben 2 hónapot meghaladó folyamatos, rendszeres kórházi látogatás történt. Több alkalommal láttuk el élelmiszer és tisztasági csomaggal az ügyfelet, aki nem rendelkezik hozzátartozóval. A családsegítői munkába már bevont ügyfélnek további ápolását sikerült megszerveznünk az ápolási osztályra történő átkerüléssel.

A segítő munka hatékonyságának érdekében folyamatosan kapcsolatot tartunk a társintézményekkel és a jelzőrendszer érintett tagjaival, valamint a 12. ker. Hegyvidéki Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat kórházi szociális munkás koordinátorával.

A pszichiátriai osztályokon fekvő a cselekvőképességet korlátozó ügyfelek ügyében a kerületi gyámhivatallal és a kórházi szociális munkásokkal együttműködve segítjük a közös munkát.

Sajnos több éves tapasztalat, hogy az ápolási, illetve krónikus osztályra történő bekerülés után nem lehet további tartós bentlakásos intézménybe tovább „léptetni” az ügyfelet.

#### 6.6.9 Szociális diagnózis

A szociális diagnózist készítő esetmenedzser feladata a szociális diagnózis elkészítése során:

- az igénylő, valamint családja helyzetének megismerése,
- szükségletei meglétének vagy hiányának megállapítása,
- jogosultságának megállapítása,
- a megfelelő szolgáltatások és szolgáltatási elemek megállapítása,
- az igénylő tájékoztatása a számára szükséges szolgáltatások elérhetőségéről vagy hiányáról,
- szükség esetén segítségnyújtás a szolgáltatóval történő kapcsolatfelvételen.

A szociális diagnózis elkészítése irányított személyes interjún alapul, a felvételhez több személyes találkozás, általában 3-4 alkalom szükséges, ebből legalább egy interjú az ügyfél lakásán készül, amennyiben az igénybe vevő hozzájárul. A szociális diagnózis felvétel javaslattétellel zárul, fontossági sorrend alapján kerül rögzítésre az ügyféllel közösen meghatározott probléma és az ezekhez rendelt és ajánlott szolgáltatások. A szociális diagnózist, a felvételt készítő esetmenedzser és a szolgáltatást igénylő személy is aláírja.

Ez évben hét szociális diagnózis felvétel indult a kollégák jelzése alapján. Ebből három szociális diagnózis valósult meg. Négy ügyfél visszalépett különböző okokra hivatkozva.

Az esetek többségében a család – és gyermekjóléti szolgálat munkatársai javasolják a szociális diagnózis felvételét, főként azokban az esetekben, ahol elakadást tapasztalnak az esetvitelben. Az elmúlt évek tapasztalata alapján az a jellemzőbb, hogy egyedül élő ügyfelek szívesebben veszik igénybe ezt a szolgáltatást.

#### 6.6.9.1 Mediáció

Az év során összesen 5 esetben, 17 alkalommal zajlott mediáció. A mediációk mindegyike elvált, vagy válófélben lévő felek között történt, a fő téma a gyermekekkel kapcsolatos kérdések voltak. Ezen belül kiemelt figyelmet kaptak a kapcsolattartás, a közös nevelési elvek kidolgozása, valamint a szülők közötti kommunikáció javítása.

A mediációk közül 4 esetben sikerült megállapodást elérni, ami pozitív eredményként értékelhető. A többi esetben is folytatódnak az egyeztetések a felek között. A folyamatok a családok közötti együttműködés javítását célozták, különös figyelmet fordítva a gyermekek érdekeire.

Az intézmény nagy hangsúlyt fektet a mediáció fontosságára és folyamatosan támogatja, hogy a kollégáink mediátori végzettséget szerezzenek. Jelenleg 4 munkatársunk rendelkezik a szükséges végzettséggel, ami biztosítja a szakszerű és hatékony mediációs folyamatokat a családok számára. A továbbiakban is célunk a mediációs készségek fejlesztése és a szakmai tudás bővítése.

#### 6.6.10 Pszichológiai tanácsadás

2024-ben intézményünk egyéni, illetve csoportos formában 82 kliensnek (55 felnőtt és 27 gyerek) 1041 alkalommal nyújtott pszichológiai szolgáltatást. A pszichológiai tanácsadás iránti igények száma évről évre emelkedik (12. ábra).

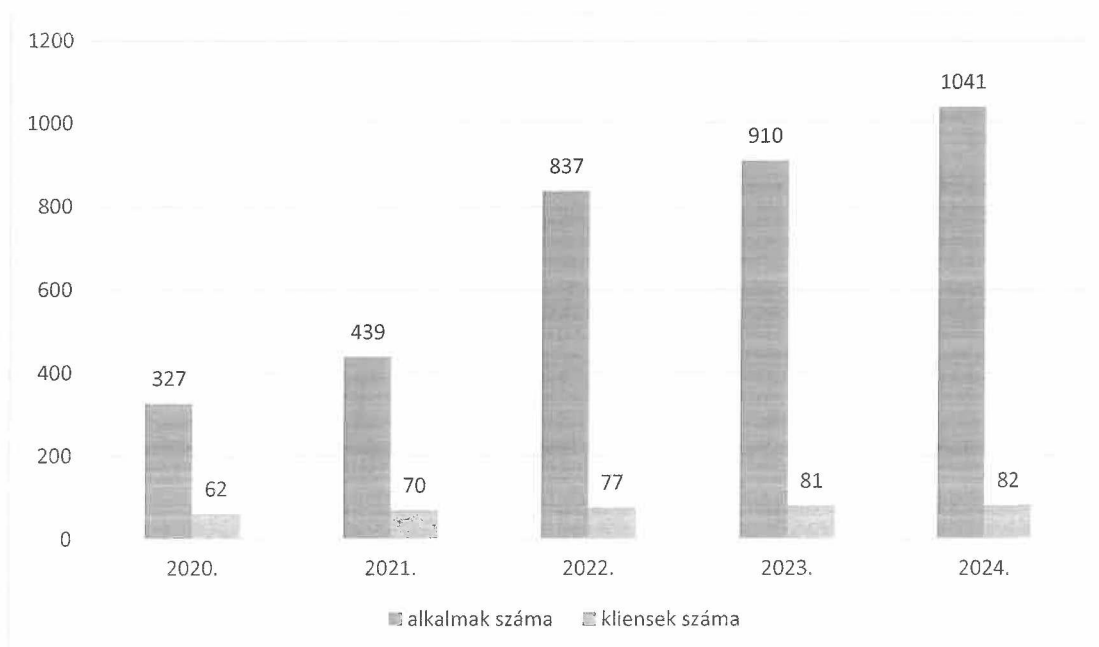
A diagramból kiolvasható, hogy 5 év alatt a pszichológiai tanácsadás üléseinek a száma több, mint 300 százalékponttal emelkedtek, miközben a szolgáltatást igénybevevő ügyfelek száma csupán 130 százalékponttal. A fentiek alapján kijelenthető, hogy a kliensek átlagosan több alkalommal vesznek részt pszichológiai tanácsadáson, kevésbé hajlamosak abbahagyni a folyamatot idő előtt, mint az elmúlt években, továbbá egyre összetettebb problémahalmazzal keresik fel a mentálhigiénés szakembereket, így hosszabb időt vesz igénybe a segítő folyamat.

##### 6.6.10.1 Serdülő és felnőtt ellátás

Az intézményt megkereső serdülők és felnőttek nagyobb arányban önként jelentkeznek pszichológiai tanácsadásra, és kisebb arányban jön olyan, akit a családsegítő az alapellátás keretén belül delegál. Mindemellett az a tapasztalat, hogy akiket delegálnak, kis idő után ők is

megtapasztalják és értékelik a pszichológiai segítséget. Az elmúlt évek tendenciája tovább erősödött, az emberek lelki és mentális állapota romlik, továbbra is sok a pszichiátriai ellátást igénylő ügyfél száma, ezért több embert kellett más szolgáltatóhoz küldeni, illetve a pszichológia tanácsadások, szupportív megsegítések folyamata egyre hosszabb időtartama vált szükségessé. Az iskolákban dolgozó szociális segítő kollégák javaslatára is egyre több szülő vagy kamasz fordult intézményünkhöz pszichológiai megsegítésért.

A 2024-es évben a leggyakoribb problémakörök családi krízisekből, mindennapi stresszekből, az azokkal való megküzdési stratégiák hiányából, családi rendszer felbomlásából, családi dinamikákból eredeztethető érzelmi nehézségekből, elhanyagolásokból és bántalmazásokból, nevelési nehézségekből, viselkedési problémákból, szorongásos tünetekből, társas kapcsolati nehézségekből, énerő hiányából, határtartási nehézségekből, vagy éppen diagnosztizálatlan mentális zavarokból eredtek. A kliensek többségében a hála mindenképpen közös, nagyon hálásak a kapott pszichológiai támogatásokért.



12. ábra *Pszichológiai tanácsadást igénybe vevők számának változása*

#### 6.6.10.2 Gyermekpszichológiai ellátás

Az ellátott gyermekek többsége a családsegítők, iskolai szociális segítők továbbítására, önkéntes jelentkezés után kerültek pszichológiai ellátásba. A bejelentkezéskor megjelölt problémakörök leginkább a diszfunkcionális családi működés (addikcióból, szülő mentális betegségéből, elhanyagolásból, bántalmazásból, szülők közötti konfliktusokból, nehéz válásból

fakadó) következményeként kialakuló nehézségeket fedik le. Gyakoriak a hangulati, szorongásos tünetek, de megjelenik externalizáló problémás viselkedés is. Az ellátott gyermeket között több sajátos nevelési igényű gyermek van (tanulási zavar, ADHD), akiknek más intézmény nem tud ingyenes pszichológiai ellátást/támogatást nyújtani. Több esetben az iskola jelzése alapján kerülnek hozzánk azok a gyerekek is ellátásra, akik pszichés állapotuk miatt (szociális szorongás, depresszió) nem járnak iskolába. Az esetek többségében az ellátás hosszabb folyamat, melybe a szülőket a lehetőség szerint bevonjuk a tartós változás elérése érdekében. Egyre gyakoribb, hogy a nálunk megjelenő gyermekek pszichiátriai vizsgálata és ellátása is szükséges. Részt vettünk a 2024-es évben egy négy alkalmas iskolai kortárs bántalmazást megelőző foglalkozássorozat tervezésében és vezetésében.

#### 6.6.11 Családterápia, párterápia, családkonzultáció

Gyakran a családterapeuták azok a szakemberek az intézményben, akik a párokat/családokat együtt, rendszerszintű működés közben látják, tapasztalják. Olyan információkat szereznek így a kliensekről, amelyek tisztázhatnak félreértéseket, megmagyarázhatnak jelenségeket, rávilágítanak a család erősségeire, gyengeségeire stb. Ezek a tapasztalatok befolyásolni tudják a családsegítést, mivel javaslatokat adhatnak arra vonatkozóan, hogy hol és milyen módon érdemes beavatkozni a család működésébe. 2024-ben összesen 16 párral/családdal dolgoztunk együtt, összesen 80 ülésünk volt.

- Párterápia – 8 pár/ 40 ülés,
- Családterápia – 8 család/ 40 ülés,

A részletesen felsorolt szettingek is mutatják, hogy számos formában igyekszünk támogatni klienseinket. Fontos számunkra, hogy mindig a pár/családra szabott módon alakítsuk a támogatás formáját.

#### **A fenti esetek jellegzetességei:**

- Elvált/szétköltöző szülők között a közös gyermek léte fenntartja a kapcsolatot  
A közös munka célja a szülői alrendszer rendezése, a fenntartható kommunikáció kialakítása. A gyermeki alrendszer megerősítése – kísérlet a gyermek kivonására a szülők közötti konfliktusból.  
A szétválás okozta érzelmek, indulatok mérséklése – több éve húzódó kapcsolati feszültség enyhítése. A szülők a kapcsolati gyászban elakadtak, a hibáztatás még mindig része a kapcsolati dinamikának. Új fókusz kialakítására van szükség: mindenki a saját mentális állapotáért felelős. Közös felelősségük a gyermek.

Az eltérő nevelési elvek összehangolása, a gyermek fejlődési szakaszához illeszkedő szülői attitűd megvitatása is része volt a folyamatnak.

Az egyszülős családok működésének támogatása. A rendszeres kapcsolattartás biztosítása.

- Gyengén strukturált családi rendszer – elhanyagolt gyermek

A közös munka célja a családi szerepek, szabályok kijelölése és megerősítése, különös tekintettel a szülők feladatköreire.

A szülői alrendszer megerősítése – egyenrangú szülőkapcsolat kialakítására törekvés.

Pszichoedukáció nevelési kérdésekben – eltérő nevelési elvek összehangolása, a gyermek fejlődési szakaszához illeszkedő szülői attitűd megvitatása.

- Bántalmazás a családban

A közös munka célja a bántalmazó magatartás leállítása. Lehetőség szerint a bántalmazó és bántalmazott szeparálása. A bántalmazott pszichés támogatása, erősítése, a trauma feldolgozásában nyújtott segítség. A bántalmazó támogatása abban, hogy felismerje és korrigálni tudja saját működését – amennyiben nyitott erre a folyamatra és képes belátásokra jutni.

Az együttműködés új szabályainak kialakítása, a gyermekek helyzetének rendezése.

- Önkéntes igénybe vevők

Eszkálálódó párkapcsolati feszültség problémájával érkeztek hozzánk a párok. A régóta fennálló rendszerszintű probléma megoldására az arra motivált párokban megjelent a segítség kérés igénye.

Ezeknél a pároknál, ha van közös gyermek, akkor nagy esély van a kapcsolat stabilizálására. Amennyiben nincs gyermek, akkor fókuszba elsősorban az együtt maradás vagy szétválás dilemmája került. Hatékony segítséget tudunk nyújtani a döntés meghozatalában, amely segítette a továbblépést és egy kiegyensúlyozottabb mentálhigiénés állapot megélését.

Örömdetes tény, hogy egyre több önként jelentkező keresi meg kimondottan a család- és párterápiás szolgáltatásunkat és veszi fel velünk a kapcsolatot. Ebben az évben szembetűnő változás, hogy 11 önkéntes párral dolgoztunk. Számunkra ez azt jelenti, hogy a kerületi lakosság körében kezd elterjedni a pár- és családterápiás szolgáltatás lehetőségének híre.

A szolgáltatást önkéntesen igénybe vevő pároknál/családoknál megfigyelhető, hogy sokkal magasabb ülésszámmal vesznek részt a munkában, elkötelezettebbek és

motiváltabbak. A prevenció érdekében is fontos, hogy növeljük az önként jelentkező párok és családok számát az intézményünkben.

- **Online munka sajátosságai**

Az online térben végzett terápiás munka készség szintű elsajátítása lehetővé teszi, hogy a kapcsolatot akkor is fenn tudjuk tartani, ha a kliensek nem tudnak az intézményben megjelenni.

Továbbra is képviseljük azt a véleményünket, bizonyos élethelyzetekben, különösen nagy indulatokat átélő párok esetében biztonságosabb az online térbe hívni őket, hiszen a távolság tudata csökkentheti a feszültséget.

A párokkal az online térben végzett munka előkészítheti a valós térben való találkozást, felkészíthet a személyes jelenlét kihívásaira, ami elengedhetetlen feltétele a családsegítésnek. Lehetőséget adhat arra, hogy a párokat/családokat felkészítsük a közös munkára, előkészítsük a családterápiát, ami szintén fontos, különösen kötelezett és/vagy motiválatlan családok

A családterapeuta szakmai fejlődését rendszeres havi szupervízió támogatja, melyet Frankó András családterapeuta, szupervízor vezet. A szupervízió segítségével számos esetünket meg tudtuk beszélni a szakemberrel és a kollégákkal, amely jelentős mértékben hozzájárult ahhoz, hogy az intézményünkbe érkező, kevésbé motivált klienseket hosszabban megtartsuk és támogassuk. A szupervízió lehetőséget teremtett arra is, hogy esetenként, meghívott kollégákkal, alaposabban megbeszélhessünk egy fókuszba tett problémát.

#### 6.6.12 Jogi tanácsadás

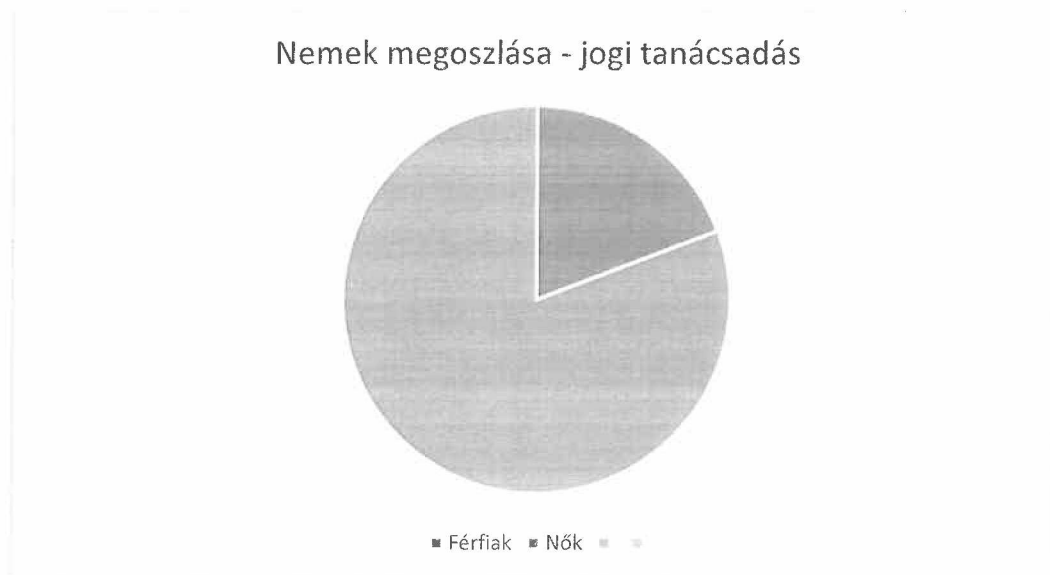
2024-ban 41 telefonos és 57 személyes jogi tanácsadás folyt az intézményünkben. Ez összesen 98 tanácsadást jelentett. Az 57 személyes ügyfélforgalomból 45-an, míg a 41 telefonos tanácsadásból összesen 37 fő vett részt. Az előző évhez képest a telefonos jogi tanácsadás száma emelkedett jelentősen (2023-ban 23 telefonos tanácsadás, míg személyes 54 történt).

Intézményünkben továbbra is hetente egy alkalommal egy külsős munkatárs fogadja telefonon vagy személyesen a jogi problémákkal hozzánk fordulókat. A szolgáltatás során a tanácsadást kérő először egy családsegítő munkatárssal találkozik, aki első interjút készít vele, megvizsgálva, hogy a jogi eszközökön kívül milyen megoldási lehetőségek vannak a probléma megoldása érdekében. A jogi tanácsadás során a családsegítő munkatárs is jelen van, segíti a jogász munkáját, ill. az ügyfél felé könnyíti a kommunikációt. Különösen pszichiátriai vagy értelmileg akadályozott ügyfelek esetében fontos részt venni a tanácsadáson sok esetben „tolmács”



szerepkörben vagyunk jelen, valamint olyan esetekben, amikor az ügyfelet érzelmileg támogatni kell.

Érdekes megfigyelni a nemek szerinti megoszlást (13. ábra), több mint négyszer több nő veszi igénybe a jogi tanácsadás szolgáltatást.



13. ábra nemek szerinti eloszlás

#### 6.6.13 Csoportmunka és szabadidős tevékenység szervezése

Rendszeresen, évente 9 alkalommal szerveztünk csoportfoglalkozást a fogyatékkal élő személyek családtagjai számára. A fogyatékoság megjelenése a családban mindig súlyos érzelmi és anyagi terhet jelent. A kedvezőtlen jövedelmi viszonyok és a család kirekesztődése rányomja a bélyegét a fogyatékkal élők szocializációjára. A havi rendszerességű, 1,5 órás nyitott, önszervező csoporton való részvétel térítésmentes, a csoporthoz bármikor lehet csatlakozni. Általában felnőtt fogyatékosok családtagjai jelentkeznek, egy olyan csoporttag van, aki fogyatékos gyermeket nevel. 2024-ben 9 alkalommal tartottunk csoportfoglalkozást, amelyeken 7 fő vesz részt rendszeresen.

A „**BUBORÉKOK**” csoport nem az egyes fogyatékoságok alapján, hanem a fogyatékoságra általánosságban fókuszál. Célja, a fogyatékkal élők családtagjai számára egy olyan közösség létrehozása, ahol megoszthatják egymással és a szakemberekkel a nehézségeiket és kölcsönösen segíthetik egymást azok leküzdésében. Az azonos nehézségekkel küzdő, a fogyatékosággal élő emberek hozzátartozói számára egy támogató közösséghez való tartozás, a belső erőforrások mozgósítása. Távolabbi cél a csoportvezetésnél, hogy lassan háttérbe vonulva, önszervező csoporttá alakulva működjenek.

A szakemberek feladata nem az egyes tagok problémájának a megoldása, hanem a rávezetés arra, hogy az egyes problémákat hogyan lehet a fogyatékkal élők és családtagjaik számára a lehető legjobb formában megoldani. A csoportvezetők fontosnak tartják az aktuális szakmai információk elsajátítása és kapcsolatépítés miatt részt venni a szakmai konferenciákon, workshopon. Erre az évben 4 alkalommal került sor, az itt elhangzott információkat pedig be tudták építeni a csoport találkozóira, megbeszélésre.

Jellemző csoportra a nyitottság, az egymás elfogadása és meghallgatása. Ez azért nagyon fontos, mert cél egy biztonságos környezet kialakítása, egymás meghallgatása, a csoporttagok megerősítése. A csoport témáinak megválasztása részben közös munka. A csoportfelelősök előre felépített tematika szerint dolgoznak, de alkalmazkodnak a csoporttagok igényéhez, hangulataik, érzéseik, nehézségeik, örömeik, sikerélményeik megéléséhez. Az adott téma kiválasztását meghatározhatja még az aktuálisan, a csoporttagokat foglalkoztató kérdések, dilemmák is, amit behoznak. Az előre megbeszélte csoport téma esetében előfordult olyan helyzet, amikor a választott témát felülírta egy váratlan élethelyzet, így ennek kellett teret biztosítani.

A csoport eddigi tapasztalatai:

- a csoporttagoknak szükségük, igényük van a rendszeres, havi találkozásra,
- biztonságos, nyugodt környezetben vannak, ahol nem kell magyarázkodni a gyermekük állapota és helyzete miatt,
- kérdéseket, félelmeiket, dilemmáikat nyíltan elmondhatják, válaszokat kapnak,
- elfogadó közegben megértés fogadja őket.





A **Szülői csoport** 2024. januártól indult el, havi egy alkalommal, csütörtöki vagy keddi napokon, 16:00-17:30 óra között. 12 témával készültünk, januártól – júniusig, 6 alkalom, illetve egy kicsi nyári szünet után, szeptembertől - decemberig terveztünk még 4 alkalmat. Helyszíne pedig az Budavári Szociális és Gyermejkölési Szolgáltatási Központ Attila úti épülete.

A szülőkhöz a csoportok híre az iskolákon (*e-mailben az osztályfőnökök által*), óvodákon, illetve a honlapon keresztül jutott el. Nyitott csoport így a csatlakozás a meghirdetett témák mentén is lehetséges, csak alkalmanként. A meghirdetett alkalmakra többször is sikerült szakembert felkérni.

Az alábbi témák valósultak meg a 2024-es évben:

1. Segítség, válunk! (*január, február*) - Meghívott szakember: Dr. Wahl Patrícia
2. Segítség, kamasz gyereket nevelünk! (*március-április*) - Meghívott szakember: Tarján Magdolna
3. Segítség, szorong a gyerekm! - Meghívott szakember: Sulyok Róza
4. Segítség, kutyuzik a gyerekm! (*június, szeptember, október*)
5. Segítség, tovább tanul a gyerekm! (*november*)
6. Segítség, nem szobatiszta a gyerekm! (*december*) – Meghívott szakember: Horváth Zsuzsanna

A **kamaszcsoport** 2021 októberében indult el, alacsony létszámmal. A csoport 1 tanévre szerződik, szeptembertől júniusig. A 2024. első felében 12 főre duzzadt a kis csoportunk. 13-15 év közötti I. kerületben élő gyerekek, többségük kerületi iskolába is jár. A gyerekek a kortárssegítés, önkéntes munka és a társadalmi problémák témakörökkel ismerkedtek meg élmény pedagógia módszerek segítségével. Ezek mellett ebben az évben a Máltai

Szeretetszolgálat segítségével az elsősegély nyújtás alapjaival is megismerkedhetnek a gyerekek. 2024 szeptemberében a 14 fő jelentkezett a csoport indulásakor. 12-15 év közötti I. kerületben élő vagy I. kerületben tanuló gyerekek. Tovább folytattuk a társadalmi gondok felismerésére való érzékenyítést. Az év második felében a gyerekek is készülnek témával, amire ők készülnek fel és ők adják át a tudást a társaiknak. Ez mellett természetesen az önismeret fejlesztése, szociális készségfejlesztés is folytatódik a gyerekekénél.

Kerületünkben jelenleg „klasszikus” utcai (*lakótelepi*) szociális munka nem zajlik a városrész sajátosságai miatt, de erre igény lenne, hogy a szociális munka módszereivel és eszközeivel segítséget nyújtsunk az ellátási területünkön élő kallódó, csellengő gyermekeknek és fiataloknak. A közterületeken végzett aktív jelenléttel lehetőségünk nyílna a gyermekek és fiatalok szükségleteinek felmérésére, problémáik feltárására és a megfelelő szolgáltatásokhoz való hozzájutás elősegítésére. Az utcán csellengő, veszélyeztetett fiatalok, és igényeikhez igazodó programokat szervezése, prevenciós tevékenységek, felvilágosítás, és információnyújtás érdekében hasznos lenne egy megfelelő méretű közösségi tér kialakítása, ahol képzett szociális munkások részvételével tudnánk speciális szolgáltatást nyújtani.

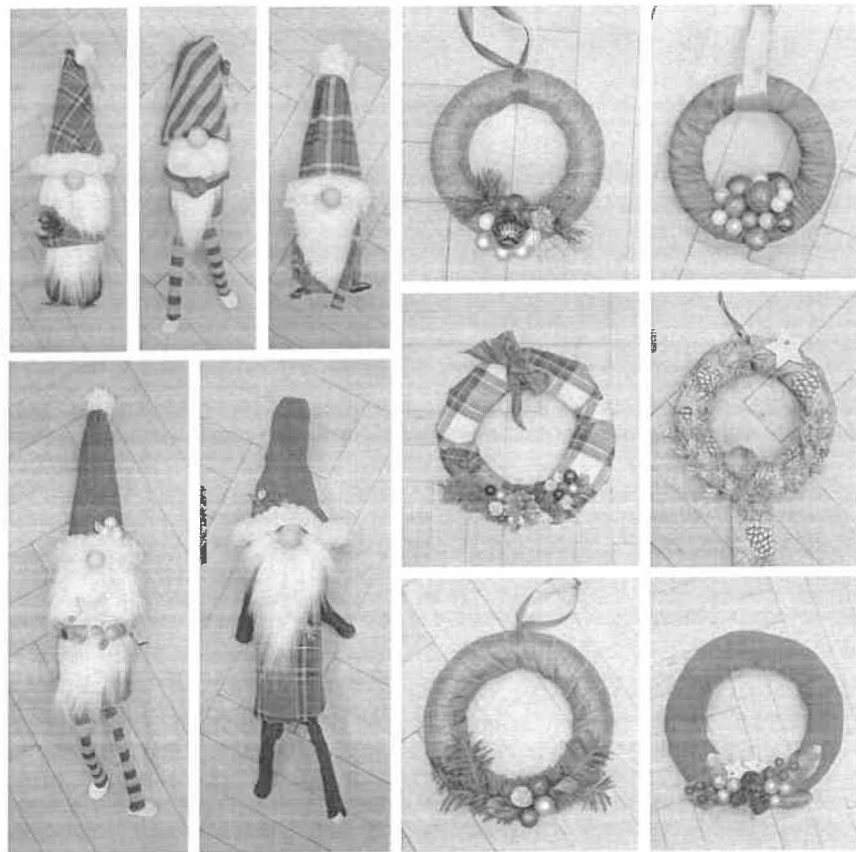
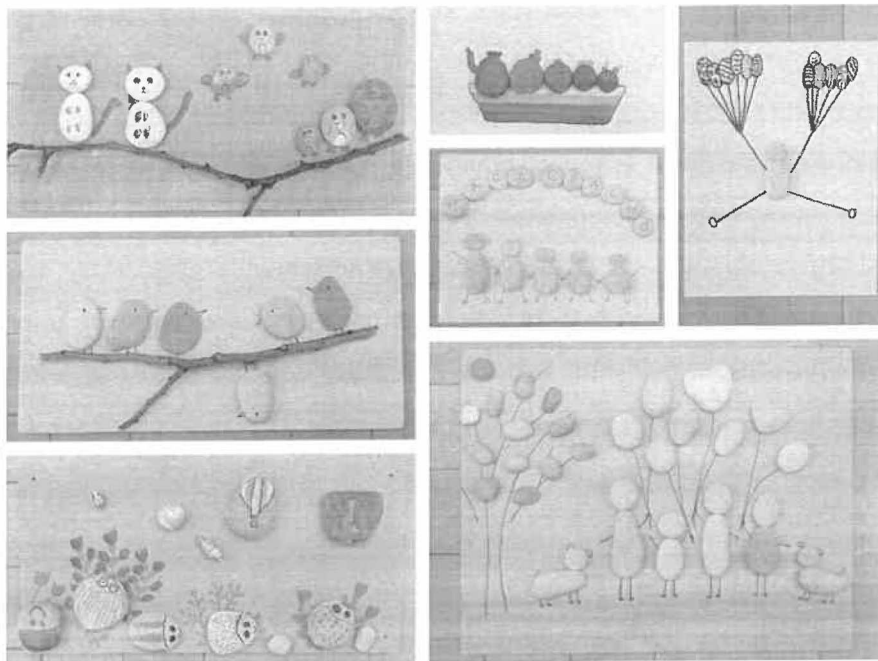
A csoportfoglalkozásokon kívül rendszeresen – minden hónapban 1 alkalommal – szervezünk **kézműves foglalkozást** is. Ennek szintén jelentős közösség építő jellege van, hiszen a foglalkozásokon az ügyesebbek segítik a gyengébbeket. A foglalkozások szervezésekor igyekszünk figyelemmel lenni az aktuális ünnepi témakörre (*pl. farsang*) és eköré szervezzük a tevékenységet. Ez általában jó alkalom az adott ünnepre való hangolódásra. Az elkészített tárgyakat a résztvevők minden alkalommal elviszik magukkal. Van, akinek már szép gyűjteménye van otthon ezekből a tárgyakból.

9 alkalommal került sor kézműves foglalkozásra, mert a nyári hónapokban nem tartunk foglalkozást. Ezeken a foglalkozásokon összesen 48 fő vett részt.

Ezek a tevékenységek segítenek hangsúlyozni a kerület lakosai felé intézményünk szolgáltató jellegé. Akik ezeken a foglalkozásokon részt vesznek megtapasztalják munkatársaink részéről az odafordulást, az elfogadást és a segítő attitűdöt, ezért egy szociális válsághelyzetben bátrabban kérnek segítséget a helyzet rendezésére.

Az év során egy szabadidős rendezvény megrendezésében vállaltunk jelentős szerepet, ami a hagyományosan megrendezésre kerülő **Családi nap** a Czákó úti Sporttelepen. A rendezvényen intézményünk szakmai egységei mellett képviseltették magukat a kerület oktatási és nevelési intézményei, több civil szervezet, a GAMESZ, a rendőrség a, a katasztrófavédelem és a polgárőrség. A rendezvényen az intézmény és a közreműködő szervezetek színes programokkal, kézműve, ügyességi és műveltségi vetélkedőkkel foglalkoztatták a résztvevőket. Minden résztvevő szervezet játékos formában bemutatta a saját működését, ezáltal igyekezett közebb

kerülni a lakossághoz és egy bizalmi viszonyt kialakítani. A rendezvényen lehetőség volt a résztvevő szervezeteknek a színpadon is bemutatkozni. Óvodák, és az idősklubok táncos műsorral szórakoztatták a közönséget. A kicsik számára bohócműsor és koncertek voltak. A nap végére a tombola tette fel a koronát, amelyet a szervezetek és vállalkozások nagyszámú felajánlása biztosított. Nagyon sok értékes nyeremény került kisorsolásra, kevesen voltak, akik nem nyertek. A rendezvény népszerűségét az is mutatta, hogy a nagy meleg ellenére 500-an látogattak ki a rendezvényre és vettek részt a programokban. Összességében elmondható, hogy sikerült a korábbi évekhez hasonló, a kicsik és nagyok számára érdekes, színes forgatagot szervezni.





## 7 Községi Pszichiátriai Ellátás

A Községi Pszichiátriai Ellátás az intézményen belül önálló szakmai egységként, a szakmai vezető közvetlen irányításával látja el feladatát. Ennek keretében biztosítja a Szt. 65/A §. (2) bekezdésében előírt szolgáltatásokat. Az ellátás igénybevétele önkéntes és térítésmentes. A pszichiátriai betegek részére a községi alapellátás keretében biztosítani kell

- a lakókörnyezetben történő segítségnyújtást az önálló életvitel fenntartásában,
- a meglevő képességek megtartását, illetve fejlesztését,
- a háziorvossal és a kezelőorvossal való kapcsolattartás révén a szolgáltatást igénybe vevő állapotának folyamatos figyelemmel kísérését,
- a pszichoszociális rehabilitációt, a szociális és mentális gondozást,
- az orvosi vagy egyéb terápiás kezelésen, szolgáltatásban, szűrővizsgálaton való részvétel ösztönzését és figyelemmel kísérését,
- megkereső programok szervezését az ellátásra szoruló személyek elérése érdekében.

### 7.1 Feladatellátás tartalma

A szolgáltatás hosszú távú, folyamatos, az egyéni szükségletekre alapozott gondozást kínál, melynek kulcsfontosságú célja a család, illetve a természetes segítők bevonása azzal a céllal, hogy az élettér melyben az igénybe vevő mozog, a betegsége következtében ne, vagy csak kevésbé szűküljön be. A gondozási tervben meghatározott rendszeres kapcsolattartás alapján megvalósítandó tevékenység *(a találkozások sűrűsége és rendszeressége a kliens egészségi állapotától az általa, a gondozó segítségével meghatározott céloktól függ)*. A kapcsolattartás történhet az ellátott otthonában, lakókörnyezetében vagy intézményi környezetben.

Az ellátás célja a betegségből adódó károsodás, pszicho-szociális fogyatékoság okozta hátrányok leküzdése annak érdekében, hogy a pszichiátriai és szenvedélybetegek a számukra lehetséges legteljesebb mértékben részt vehessenek a község életében.

A községi ellátás akkor hatékony, ha átfogó és integrált. Figyelmet fordít az igénybe vevők, a község és a természetes segítők megfelelő oktatására és támogatására annak érdekében, hogy a községi ellátásban rájuk eső feladatokat kompetensen oldják meg. Cél továbbá, tartós intézeti tartózkodás mellőzésével a betegek stigmatizációjának elkerülése és a községi integráció fenntartása. A természetes segítők aktív közreműködésére építve az egyéni megoldásokat preferálja az intézményes lehetőségekkel szemben. Alapjában pozitív szemléletű, filozófiája szerint a negatív folyamatok megállíthatók és visszafordíthatók.

A községi ellátás önálló alapszolgáltatás a szociális szolgáltatások között. A községi kifejezés jelentése rendkívül sokrétű. Jelentheti azt, hogy az érintettek ellátása eredeti

lakókörnyezetben, közösségében történik, s nem az érintett kiemelésével, intézményi keretek között. A közösség elsődlegesen olyan emberi kapcsolatrendszer is jelent, amely egy kapcsolati háló, s abban az egyén önálló szereppel vesz részt, amely valamilyen érték- és érdekközösségen alapul. Segít fenntartani azokat a kapcsolatokat, melyek általában észrevétlenül a közösség tagjainak lelki egyensúlyát őrzik, mindezt igyekszik fejleszteni, hogy az ellátottat megpróbálja minél több új emberi kapcsolatba és szociális csoportba bevonni.

A gondozási folyamat támogatja a családi rendszer helyreállítását, a játszmánymentes kommunikációt segíti elő, mozgósítja a helyi erőforrásokat és segíti a hozzátartozókat.

A medikális értelemben vett gyógyítás nem célja a szolgáltatásnak, de elősegíti az egészségügyi ellátáshoz való hozzájutást, a tényleges gyógyító kezelést végzőkkel való együttműködést, orvosi konzultációt.

Az ellátott természetes életterében nyújtja a szolgáltatást, a hozzátartozók és más támogató személyek bevonásával és segítségével.

A közösségi ellátás működésének alapja az a meggyőződés, hogy a pszichiátriai és szenvedélybetegséggel küzdők képesek életüket irányítani lakókörnyezetükben, ha segítséggel is, de képesek teljes értékű életet élni.

A szolgáltatás nyújtásánál a munkatársak nagyban támaszkodnak a természetes kapcsolatrendszerre, azok igényeire. Fel kell térképezni az egyén és környezete közötti kapcsolatokat, kölcsönhatásokat. Meg kell vizsgálni az adott lehetőségeket és a korlátozó tényezőket.

Hatékony segítséget csak az érintett társszakmákkal való szoros együttműködéssel tud a szolgáltatás nyújtani. A különböző szociális és egészségügyi társszakmák szolgáltatások együttműködése alapul a közösségi ellátás hatékony működésénél.

A gondozási folyamat az ellátott számára bizonyos célok elérésére épül és a munka hatékonysága e célok megvalósulásával vagy fejlődéssel mérhető.

A közösségi ellátások a Pszichiátriai Betegek Nappali Ellátása és a Szenvédélybetegek Nappali Ellátása fejezetben feltüntetett BNO kóddal diagnosztizált betegségek esetében igényelhető, egyes speciális eseteket kivéve, ezek az adott ellátási formánál kerülnek feltüntetésre. A szolgáltatás feladata

- a betegek egészségi, mentális és pszichés állapotának megőrzése és javítása,
- a meglévő képességeik és készségeik megtartása, illetve fejlesztése,
- a mindennapi életükben adódó konfliktusok feloldása, problémáik megoldása és krízishelyzetek normalizálása,

- a bevezető tünetek észlelés, a visszaesések (*relapsusok*), valamint a betegség krónikussá válásának megakadályozása,
- kapcsolatrendszerük fejlesztése,
- a szociális és mentális gondozásuk,
- az ellátott egészségügyi, pszichés és szociális állapotának folyamatos figyelése, ellenőrzése, továbbá szükség esetén a hatékony segítségadás biztosítása,
- a munka világába való beilleszkedésük, visszailleszkedésük,
- az egészségügyi, szociális és gyermekjóléti ellátásokhoz való hozzájutásuk segítése,

Fontos feladat a kerületben élő, de eddig kezelés alatt nem álló, illetve a betegség kialakulása szempontjából veszélyeztetett személyek felkutatása, a szolgáltatás igénybe vehetőségének felkínálása.

Az ellátott saját otthonában és életviteli környezetében való segítése körében:

- az ellátott önálló életviteli képességeinek fejlesztése,
- napi tevékenységének megszervezésének segítése, ügyintézésben való segítségnyújtás
- hozzájutás megszervezése szükség esetén az étkeztetés, a házi segítségnyújtás, mint további kiegészítő szociális ellátásokhoz,
- megfelelő professzionális ellátás,
- családtagok bevonása az életviteli szükségletek rendszeres biztosításához,
- szükség esetén a megfelelő lakókörnyezetnek, lakhatás feltételeinek megteremtése, annak szervezése,
- egészséges életvitel ösztönzése.

## 7.2 Szakmai tevékenység

A Községi Pszichiátriai Ellátás 2024-es célja továbbra is a közösségi integráció fenntartása és elérése volt, valamint annak biztosítása, hogy a kerületben élő pszicho-szociális problémákkal küzdő személyek lakóhelyükön kapjanak segítséget és javuljon életminőségük. A közösségi gondozás központjában a rehabilitáció áll, amelynek célja a társadalmi kirekesztettség és izoláció megszüntetése, illetve megelőzése.

Az év során személyi változás nem történt, 1 fő szakmai egység vezető, terápiás munkatárs, 1 fő szociális munkatárs és 1 fő közösségi gondozó biztosítja a kerületben élők közösségi ellátását. Szakmai munkánkat a heti rendszerességgel megrendezésre kerülő szakmai team megbeszélések, illetve havi rendszerességgel team szupervízióval támogatja az Intézmény. Továbbá nagy hangsúlyt fektetünk a továbbképzéseken, konferenciákon való részvételre is, hogy a legújabb módszereket, lehetőségeket is megismerjük. Az év során egyik munkatársunk

mediátor végzettséget, míg a másik mentálhigiénés közösség- és kapcsolatépítő mesterdiplomát szerzett.

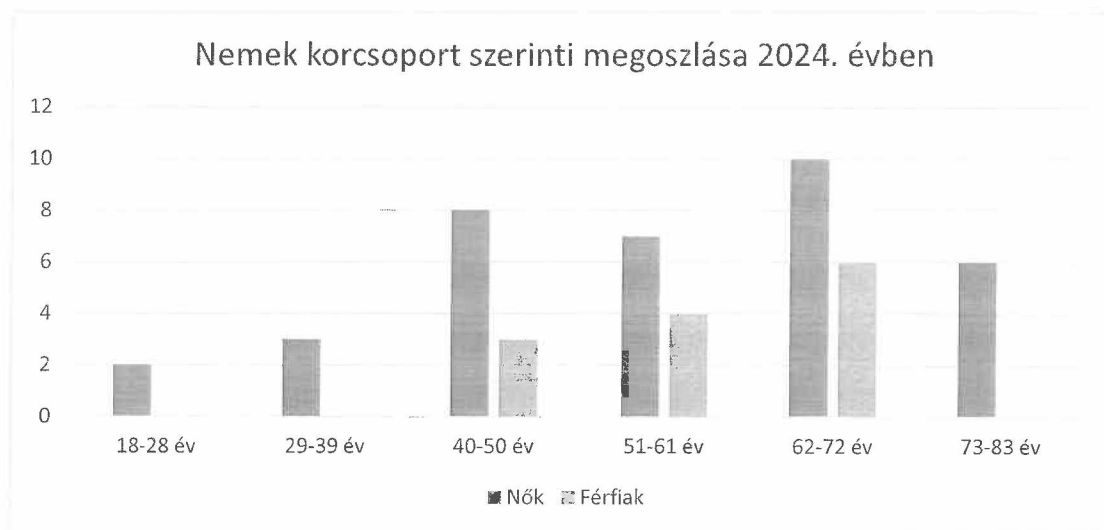
A 2024-es esztendő mozgalmasan alakult az ellátásunk számára, hiszen decemberben új telephelyre költöttünk, a 1013 Budapest, Attila út 35. szám alatt található, korábbi háziorvosi rendelőbe. Ez a projekt az egész évünket végig kísérte, hiszen lehetőségünk volt a felújítási munkálatokat megelőzően kiválasztani a burkolatokat és a falak színét, majd a berendezési tárgyak kiválasztása is a mi igényeinkhez mérten alakult. Nagyon hálásak vagyunk az Önkormányzatnak, hogy a Községi Pszichiátriai Ellátás számára, illetve, az Intézmény Mentálhigiénés Csoportja (pszichológiai tanácsadás, pár- és családterápia, mediáció) számára biztosította ezt a korszerű és igényeinknek megfelelő helyiséget. A GAMESZ munkatársai és a kivitelező cég, a Swito Kft. a felújítás alatt és azt követően is nagy segítséget nyújtottak abban, hogy az ellátásunk zavartalanul tudja munkáját folytatni az új telephelyen, így az ellátottak a költözésnek semmilyen negatív hatását ne tapasztalják.

Az előző évekhez hasonlóan idén is lehetőségünk volt az ügyfelekkel, júniusban három napot **Zamárdiban** tölteni az Önkormányzat üdülőjében. Nagy segítséget jelentett, hogy az önkormányzat, csupán az IFA megtérítését kérte az ellátottaktól, a leutazást pedig az intézményi kibusssal tudtuk biztosítani. Több ügyfelünk számára ez az egyetlen nyaralási lehetőség az év során, mivel többen nehéz anyagi körülmények között élnek.

Az idei évben is nagy hangsúlyt fektettünk a szabadidős programokra, hiszen a pszichoszociális fejlesztésnek az egyik fő módszere, így tudnak erősödni a közösségi kapcsolatok. Jártunk többek között a Margit-szigeten, a Gül Baba türbájánál, a Normafánál, a Rendőr Múzeumban, a Mimó és Csipek tanösvénynél és Szentendrén.

Az év során összesen 49 ellátottunk volt, ebből 13 férfi és 36 nő, folyamatosan túlléptük az engedélyezett 40 fős létszámot. Az év során 5 új igénybe vevővel kötöttünk megállapodást és 5

fővel fejeződött be az együttműködés, ebből 2 fő elhunyt, 2 fő elköltözött a szolgáltatás területéről, 1 fő pedig a megszüntetést követően hamarosan kérte az újrafelvételét.



*14. ábra Ellátottak korcsoport szerint*

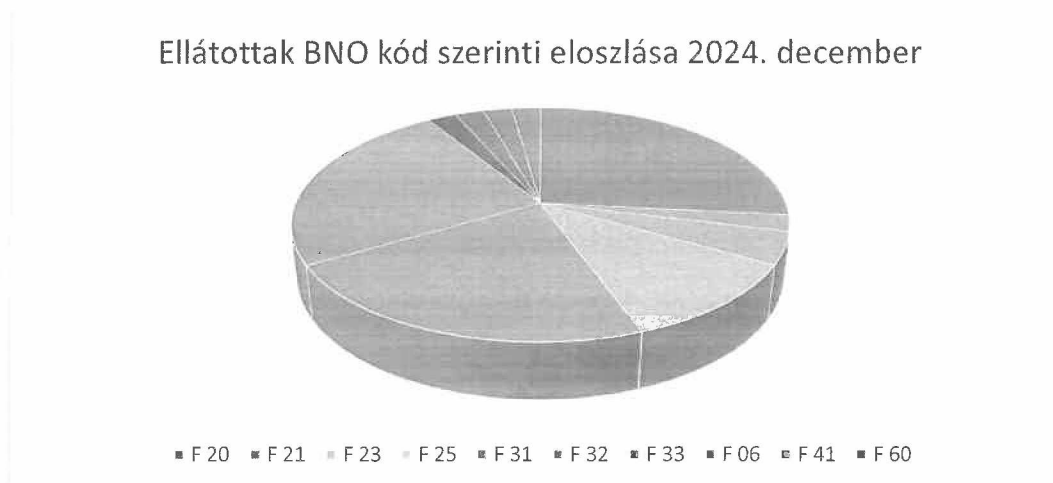
Ellátottjaink döntő többsége az idősebb korosztályhoz tartozik, így sajnos évről évre veszítünk el ügyfeleket. A fiatalabb korosztály számára több a terápiás lehetőség, így kevésbé van szükségük az általunk nyújtott szolgáltatásra, viszont az idősebb korosztály számára hiánypótló az ellátásunk, sokak számára mi vagyunk a fő kapcsolat a külvilággal, ránk számíthatnak, ha segítségre vagy támogatásra van szükségük, így emiatt is tartjuk fontosnak a szabadidős programok megtartását. A fő mentális zavarok (15. ábra), schizofrénia (12 fő), depresszió (11 fő), bipoláris affektív zavar (10 fő), schizoaffectív rendellenességek (5 fő). Munkánkat nagyban segíti a kerületi Mentálhigiénés Gondozóval való szoros együttműködés, havi rendszerességgel tartunk közös konzultációt, illetve folyamatosan kapcsolatban állunk. Dr. Takács Andrea főorvos szakmai támogatásával az ügyfeleink személyre szabott segítséget kapnak ahhoz, hogy a betegségükkel a lehető legteljesebb életet élhessék.

Szakmai kapcsolatban állunk a 12. kerületi Fél-sziget Klubházzal, a Magyar Máltai Szeretetszolgálat Fogadó Pszichoszociális Szolgálattal, az Észak-budai Szent János Centrumkórház Budai Családközpontú Lelki Egészség Centrummal és tagjai vagyunk az Országos Közösségi Ellátások Egyesületének.

Az elmúlt négy év során megfigyelhető, hogy egyre kisebb a mozgás az ellátottak számának alakulása során, így sokkal szorosabb együttműködés tud kialakulni az ellátottak és a szociális szakemberek között.

A 2025-ös évben is szeretnénk nagy hangsúlyt fektetni a közösségi programok, csoportfoglalkozások szervezésére, illetve szeretnénk a Zamárdi Üdülőben tölteni 3-4 napot az

ellátottakkal. Terveink között szerepel filmklub indítása, sütő-főző, készségfejlesztő csoport az új telephely adottságait használva, illetve az ellátottakat érintő tematikus témájú (*stresszkezelés, álláskeresés és munkahely megőrzés, asszertív kommunikáció, egészséges életmód*) foglalkozások indítása.



15. ábra BNO kód szerinti eloszlás



16. ábra Ellátottak számának változása

## 8 Idősellátás

Az Önkormányzat a szociálisan rászorultak, az egészségileg, mentálisan segítségre szoruló idősök, illetve az önmaguk vagy hozzátartozójuk ellátására részben vagy egészben képtelen lakosság ellátása érdekében működteti a Szt.-ben kötelezően előírt és az önként vállalt szociális alapszolgáltatásokat. Ezeket a szolgáltatásokat az Önkormányzat az intézményen keresztül nyújtja.



Fő feladat a szolgáltatási területen jelentkező igények felmérése, a rászoruló felkutatása, a gondozás megszervezése, más szolgáltatási formákhoz történő hozzáférés segítése, tanácsadás biztosítása. A Szt. 59/A. § szerint a szociális rászorultságot a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás esetében kötelező vizsgálni. Szociálisan rászorulóknak minősül:

- az egyedül élő 65 év feletti személy,
- az egyedül élő súlyosan fogyatékos vagy pszichiátriai beteg személy, vagy
- a kétszemélyes háztartásban élő 65 év feletti, illetve súlyosan fogyatékos vagy pszichiátriai beteg személy, ha egészségi állapota indokolja a szolgáltatás folyamatos biztosítását, kiskorú személy ebben az esetben nem vehető figyelembe,
- a súlyos fogyatékoságot, a pszichiátriai betegséget és az egészségi állapot miatti indokoltságát külön jogszabály szerint igazolni kell
  - súlyosan fogyatékos a fogyatékosági támogatásban (FOT), vakok személyi járadékában vagy magasabb összegű családi pótlékban részesülő személy
  - a súlyos fogyatékoságot az ellátás megállapítását, folyósítását elrendelő határozattal vagy más okirattal, az ellátás megállapításának alapjául szolgáló, a fogyatékoság fennállását igazoló szakvéleménnyel.
  - ha a szakvélemény a következő felülvizsgálat időpontját, illetve az állapot fennállásának várható idejét tartalmazza, a jogosultság addig az időpontig áll fenn.

A szolgáltatások igénybevétele önkéntes, az ügyfél vagy törvényes képviselőjének írásbeli, vagy ahol a jogszabály erre lehetőséget biztosít, szóbeli kérelmére indul. A térítési díjakról és a szolgáltatások nyújtásáról a Budapest I. kerület Budavári Önkormányzat Képviselő-testületének 6/2015. (11.27.) önkormányzati rendelete a szociális és gyermekjóléti pénzbeli, természetbeni és személyes gondoskodást nyújtó ellátásokról rendelkezik. A nappali ellátását biztosító intézetben fizetendő térítési díjat a fenntartó önkormányzat erre vonatkozó határozatában megjelölt időpontban kell befizetni. Felnőttek esetében a jövedelem maximum 30 %-a, kiskorúak esetében pedig az egy főre eső jövedelem maximum 20 %-a kérhető el térítési díjként az ügyféltől. A szolgáltatások körének meghatározása az egyéni szükségletek felmérésére épül, amely alapján megköthető a szolgáltatást igénybe vevő személlyel a jogszabályban előírt tartalmú megállapodás.

A házi segítségnyújtás személyi segítése rendszeres, eseti jellegű és időszakos feladatellátást is jelenthet. Fontos a kliens megfelelő tájékoztatása, a megbízhatóság, kiszámíthatóság és pontos munkavégzés. A szolgáltatás biztosítása felfüggeszthető:

- az ellátott fertőző betegségben szenved,

- az ellátott állapota olyan gondozási tevékenységet igényel, ami meghaladja a szolgáltatás kompetenciáját,
- olyan körülmény fennállása, amely veszélyezteti más ellátott, vagy a szolgálat munkatársainak testi épségét, egészségét, vagy eszközének biztonságát.

Ezekben az esetekben a fennálló esetleges vészhelyzet elhárításáról az alapvető szükségletek biztosításáról a szolgálat gondoskodni köteles /orvost hív, családtagot értesít/, de személyi segítséget, mint szolgáltatási tevékenységet nem végez.

A szolgáltatás igénylése személyes megbeszélés, telefonon történő megkeresés, levél, e-mail útján jelentkező kérelem formájában történhet. Az intézmény fogadja a jelzőrendszer elemei által továbbított kérelmeket is, és megvizsgál valamennyi jelzést.

Az idősellátás biztosítja a Szt. 62. §-a alapján az étkeztetést, a 63. §-a alapján a házi segítségnyújtást és a 65. §-a alapján a jelzőrendszeres házi segítségnyújtást. Feladata, hogy különösen az életkoruk, egészségi állapotuk, szociális helyzetük miatt hátrányos helyzetbe jutott személyek számára megfelelő – a problémák feltárását, kezelését és megoldását is magába foglaló – ellátást biztosítson.

Az ellátás a segítséget kérők, illetve rászorulóknak részére személyre szabottan, a fizikai és mentális állapotot figyelembe véve szolgáltatási típusonként segítségnyújtást biztosított.

Cél, hogy minden esetben a segítséget kérő egyéni szükségleteinek, korának, egészségi állapotának, képességeinek és meglévő adottságainak megfelelően kapjon ellátást. A szolgáltatás igénybevétele önkéntes, iránta kérelmet kell benyújtani és a jogszabályban meghatározottak szerinti jogosultságot igazolni kell.

A szakmai vezető saját hatáskörében eljárva az alábbi feladatokat is elvégzi:

- a lakosság körében felmerülő igények folyamatos figyelemmel kísérése,
- szolgáltatások, gondozási feladatok ellátásának koordinációja, a szakmai munka összekapcsolása, szervezési, vezetési feladatok ellátása,
- a szociális munka gyakorlati hatékonyságának és hatásosságának elősegítése,
- a szolgáltatásokra és a gondozási munkára vonatkozó jogszabályok, szakmai szabályok érvényre juttatása,
- kapcsolattartás más szociális, illetve egészségügyi intézményekkel,
- az adott szociális intézmény és szociálpolitikai eszközrendszer fejlesztésének elősegítése, új gondozási módszerek alkalmazása,
- más típusú ellátás szükségessége esetén annak kezdeményezése,
- tájékoztatás nyújtása a szociális ellátások biztosításának feltételeiről,

- segíti a támogató, önszolgáltató csoportok szervezését, működését,
- segítséget nyújt az ellátást igénybe vevőknek hivatalos ügyei intézéséhez,
- javaslatot tesz az intézmény vezetőjének a képzés, továbbképzés rendszerére, szervezésére vonatkozóan.

## 8.1 Házi Segítségnyújtás

### 8.1.1 Célcsoport

Az I. kerületben bejelentett lakcímmel, tartózkodási hellyel rendelkező, 18. életévüket betöltött személyek, illetve időskorúak, akik egészségügyi állapotuk vagy szociális helyzetük miatt otthonukban önmaguk ellátását, lakáson kívüli ügyeik intézését csak segítséggel képesek ellátni, illetve bentlakásos intézményi elhelyezésre várnak, valamint rehabilitációt követően támogatást igényelnek. Egészségügyi állapotuk miatt leginkább a fogyatékos, rokkantsági támogatásban részesülők veszik igénybe ezt a szolgáltatási formát, a többiekénél nagyobb szerepet játszik az életkor.

### 8.1.2 Személyi feltételek

Házi segítségnyújtás szakmai egységben a dolgozói létszám 17 fő. Ebből 1 fő intézményvezető, 1 fő vezető gondozó, 12 fő szociális gondozó, 2 fő szociális segítő *(ebből 1 fő gépkocsivezető is)* és 1 fő 4 órás technikai dolgozó.

Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás létszáma 2fő, ebből 1 fő vezető koordinátor, 1 fő koordinátor

Szociális étkeztetés létszáma 3 fő, ebből 2 fő szociális asszisztens a Gondozási Központban és 1 fő konyhai kisegítő a Roham utcai idősek klubjában végzi a feladatát.

2024. december 31. napján a szakmai egységben minden státusz be volt töltve. az év során kimondottan alacsony volt a munkaerő mozgás, két dolgozónak szűnt meg a munkaviszonya és az ő helyükre vettünk fel új kollégákat. Szakmai feladatot végzők részére havonta egy alkalommal van szupervízió a feladattal járó nehézségek kezelésére és a kiégés megelőzésére.

#### 8.1.2.1 Továbbképzés, szakmai nap:

2024-ben összesen 3 főt tudtunk delegálni egy fizetős szakmai továbbképzésre „Újraélesztés- és ami mögötte van. Az újraélesztés és annak lelki terhei” címmel a Sztratégosz Intézet Kft. szervezésében szeptemberben egy 2 napos tanfolyam volt. Ezért 32 kreditet kaptak a kollégák.

A vezető gondozó 3 alkalommal vett részt a Budapesti Szakmatámogatási Hálózat Idősek

Alapellátása csoportjának workshopján az Újbudai Szociális Szolgálat szervezésében.

#### 8.1.3 Feladatellátás szakmai tartalma

A szolgáltatás segítséget nyújt ahhoz, hogy az ellátást igénybe vevő fizikai, mentális és szociális szükséglete a saját környezetében, életkorának, élethelyzetének és egészségi állapotának megfelelően a meglévő képességeinek fenntartásával, felhasználásával és fejlesztésével biztosítható legyen. Ennek a célnak az elérése érdekében személyi gondozás és szociális segítség szolgáltatás keretében nyújt az intézmény segítséget.

##### 8.1.3.1 A szolgáltatás nyújtás előtt vizsgálni kell

- a gondozási szükségletet, melyet az önellátási képesség hiánya alapoz meg,
- az egészségi állapotot,
- az ápolásra szorultságot és
- az önkiszolgálási képességet.

A szolgáltatást a megállapított gondozási szükségletnek megfelelő időtartamban, de legfeljebb 4 órában lehet nyújtani. Kivételes esetben, ha az igénylő egészségi állapota vagy személyes körülményei a szolgáltatás átmeneti vagy halaszthatatlan biztosítását teszi szükségessé, a szolgáltatás legfeljebb három hónapos időtartamra biztosítható. A szolgáltatást igénybe vevők nagyrésze 1-2 órás napi gondozási szükséglettel rendelkezik, de mivel az ő állapotuk is folyamatosan romlik, számítani lehet arra, hogy a gondozási szükséglet óraszám emelkedni fog. Megfelelő színvonalú gondozással, azonban továbbra is biztosítható számukra az otthonaikban való segítségnyújtás.

Tevékenysége során az gondozást végző munkatárs és a szakmai vezető együttműködik az otthonápolási szolgálattal, háziorvosi szolgálattal, a járóbeteg ellátást biztosító szakrendelővel és a kórházzal. A segítség hatékonysága és nyomon követhetősége érdekében az ellátottakról egyéni gondozási tervet készít.

A szolgáltatás keretén belül gondoskodnak munkatársaink azokról

- az időskorú személyekről, akik otthonukban önmaguk ellátását saját erőből nem tudják megoldani és róluk nem gondoskodnak,
- az egészségi állapotuk miatt rászoruló személyekről, akik ezt az ellátási formát igénylik,
- a személyekről, akik a rehabilitációt követően a saját lakókörnyezetükbe történő visszailleszkedés céljából támogatást igényelnek önálló életvitelük fenntartásához.

#### 8.1.3.2 A házi segítségnyújtás körébe tartozó tevékenységek

- a segítő kapcsolat kialakítása és fenntartása,
- az orvos által javasolt ápolási, gondozási feladatok ellátása,
- segítségnyújtás a higiénia megtartásában,
- közreműködés az ellátott háztartásának vitelében (*bevásárlás, takarítás, mosás, meleg étel biztosítása*),
- segítségnyújtás az ellátottnak a környezetével való kapcsolattartásban,
- segítségnyújtás az ellátottnak az őt érintő veszélyhelyzetek kialakulásának megelőzésében, a kialakult veszélyhelyzet elhárításában,
- egyéni és csoportos szabadidős, foglalkoztató rehabilitációs programok szervezése,
- az ellátottak segítése a számukra szükséges szociális ellátáshoz való hozzájutásban, a szakellátást biztosító intézményekkel együttműködve.

#### 8.1.4 Személyi gondozás

##### 8.1.4.1 Az ellátást igénybe vevővel segítő kapcsolat kialakítása és fenntartása körében:

- információnyújtás, tanácsadás és mentális támogatás
- családdal, ismerősökkel való kapcsolattartás segítése
- az egészség megőrzésére irányuló aktív szabadidős tevékenységben való közreműködés
- ügyintézés az ellátott érdekeinek védelmében

##### 8.1.4.2 Gondozási és ápolási feladatok körében:

- mosdatás
- fürdetés
- öltöztetés
- ágyazás, ágyneműcsere
- inkontinens beteg ellátása, testfelület tisztítása, kezelése
- haj, arcszőrzet ápolás
- száj, fog és protézis ápolás
- körömápolás, bőrápolás
- folyadékpótlás, étkeztetés (segédeszköz nélkül)
- mozgatás ágyban
- decubitus megelőzés
- felületi sebkezelés

- sztómazsák cseréje
- gyógyszer kiváltása
- gyógyszer adagolása, gyógyszerelés monitorozása
- vérnyomás és vércukor mérése
- hely- és helyzetváltoztatás segítése lakáson belül és kívül
- kényelmi és gyógyászati segédeszközök beszerzésében való közreműködés
- kényelmi és gyógyászati segédeszközök használatának betanítása, karbantartásában való segítségnyújtás
- a háziorvos írásos rendelésén alapuló terápia követése (a tevékenység elvégzésében való kompetencia határáig)

#### 8.1.5 Szociális segítség

##### 8.1.5.1 A lakókörnyezeti higiénia megtartásában való közreműködés körében:

- takarítás a lakás életvitelszerűen használt helyiségeiben (hálószobában, fürdőszobában, konyhában és illemhelyiségben)
- mosás
- vasalás
- ingatlan előtti síkosság mentesítés

##### 8.1.5.2 A háztartási tevékenységben való közreműködés körében:

- bevásárlás (személyes szükséglet mértékében), gyógyszer kiváltása
- segítségnyújtás ételkészítésben és az étkezés előkészítésében
- mosogatás
- ruhajavítás
- kísérés
- segítségnyújtás veszélyhelyzet kialakulásának megelőzésében és a kialakult veszélyhelyzet elhárításában,
- szükség esetén a bentlakásos szociális intézménybe történő beköltözés segítése.

A működési engedély 117 fő ellátására ad lehetőséget. 2024-ban 168 fő (2. táblázat) részesült házi segítségnyújtásban (12.31.-i létszám + megszűntekkel együtt). Ebből szociális segítség megállapodással rendelkezők száma 21 fő (12,5 %), személyi gondozás megállapodással rendelkezők száma 147 fő (87,5 %).

Év közben a szociális segítéses megállapodással rendelkezők közül 2 fő kliensnél végeztünk

felülvizsgálatot állapotromlás miatt és került át személyi gondozás megállapodásba. Szociális segítség megállapodást összesen 5 fővel kötöttünk egész évben, a 4 fő megszűnés és 2 fő átsorolás miatti kikerülés mellett. Így a tavalyi kismértékű emelkedés után (14,67%) ismét a 2022. évi arányhoz tértünk vissza (12,4%).

| 2023. 12.31. létszám | felvétel | megszüntetés | 2024.12.31.-i létszám |
|----------------------|----------|--------------|-----------------------|
| 107 fő               | 61 fő    | 57 fő        | 111 fő                |

2. táblázat 2024. évi ellátotti adatok

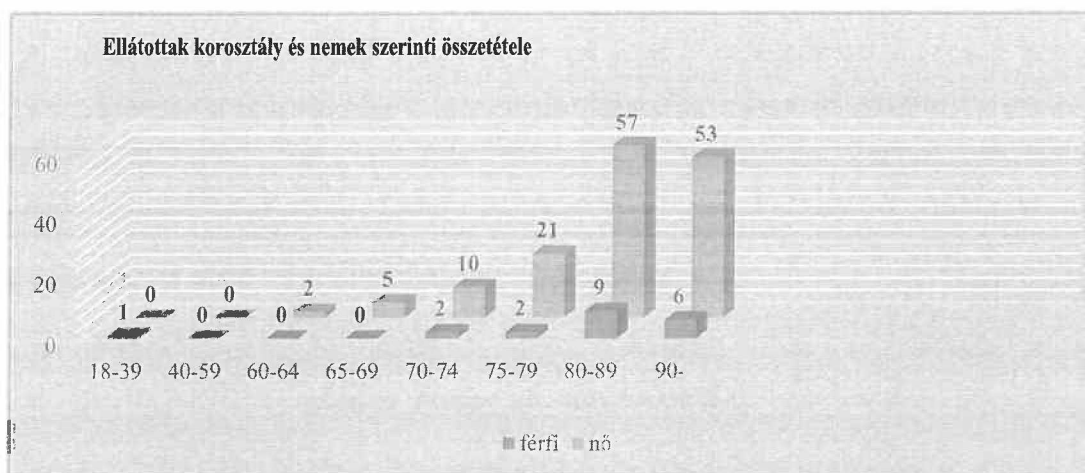
| neme     | 0-5 | 6-13 | 14-17 | 18-39 | 40-59 | 60-64 | 65-69 | 70-74 | 75-79 | 80-89 | 90< | összesen |
|----------|-----|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----|----------|
| férfi    |     |      |       | 1     |       |       |       | 2     | 2     | 9     | 6   | 20       |
| nő       |     |      |       |       |       | 2     | 5     | 10    | 21    | 57    | 53  | 148      |
| összesen | 0   | 0    | 0     | 1     | 0     | 2     | 5     | 12    | 23    | 66    | 59  | 168      |

3. táblázat Életkor szerinti eloszlás

Életkor alapján (3. táblázat) még mindig a legtöbben a 80-89 éves korosztályból kerülnek ki, 39,3 %, ezt követi a 90 év feletti korosztály 35,1 %-kal. Ugyanakkor kismértékű emelkedést mutat a 70-79 év közöttiek igénybevétele, előző évhez képest 4 fővel több 70-79 év közötti igénylőnk volt.

A nők aránya (17. ábra) sokkal magasabb a szolgáltatást igénylők körében. 148 női klienszt láttunk el az év folyamán, ami 88,1%. A férfiak aránya a mindössze 20 fővel csupán 12%. A férfiak aránya mindig jóval kevesebb volt ez idáig is, de folyamatában, fokozatos csökkenést mutat. 2023.-ban 84,67% nő - 15,33% férfi volt ez az arány, 2022.-ben 83,66 % női kliensünk és 16,34%-ban voltak férfiak ellátásban.





17. ábra *Korosztály szerint a nemek aránya*

|          | 0. fokozat | I. fokozat | II. fokozat | III. fokozat | összesen |
|----------|------------|------------|-------------|--------------|----------|
| Nő       | 20         | 116        | 8           | 4            | 148      |
| Férfi    | 1          | 14         | 2           | 3            | 20       |
| Összesen | 21         | 130        | 10          | 7            | 168      |

4. táblázat *Gondozási szükséglet szerinti eloszlás*

Gondozási szükséglet alapján (4. táblázat) a 0. fokozat a 20 pontot el nem érőket jelenti, tehát akik szociális segítségre jogosultak. Ez az arány a központ ellátottjainak 12,5 %-át teszi ki. A gondozásra jogosultak közül (147 fő) legtöbben (130 fő) 88,44 %-ban az I. súlyossági fokozatba esnek.

Az év folyamán összesen 8 fő megállapodás módosítás történt. Ebből 2 fő szociális segítségből személyi gondozásba került. 6 főnél az 1 órás időintervallumú személyi gondozás óraszámát kellett 2 óra időtartamra emelni állapotromlás miatt.

2024.12.31.-én 1 fő 65 év alatti klienst látunk el egészségügyi indokkal. 1 fő nő 64 éves pszichiátriai beteg, extrém obes, ágyban fekvő hölgyet, akit már két éve segítünk mindennapos gondozás keretében.

|       |                          |
|-------|--------------------------|
| hónap | Kliensek száma 2019-2024 |
|-------|--------------------------|

|            | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|------------|------|------|------|------|------|------|
| január     | 101  | 106  | 102  | 86   | 98   | 108  |
| február    | 97   | 110  | 97   | 88   | 103  | 108  |
| március    | 98   | 119  | 97   | 90   | 103  | 106  |
| április    | 105  | 120  | 95   | 90   | 104  | 108  |
| május      | 102  | 119  | 95   | 92   | 103  | 108  |
| június     | 103  | 111  | 100  | 96   | 105  | 105  |
| július     | 104  | 111  | 96   | 93   | 103  | 107  |
| augusztus  | 107  | 106  | 94   | 95   | 102  | 108  |
| szeptember | 109  | 104  | 88   | 97   | 106  | 114  |
| október    | 114  | 106  | 90   | 93   | 102  | 112  |
| november   | 112  | 105  | 87   | 93   | 104  | 112  |
| december   | 103  | 101  | 87   | 96   | 107  | 111  |

5. táblázat Ellátotti adatok változása havi bontásban

A kliens létszámunk éves viszonylatban (5. táblázat), év közben is viszonylag konstansnak tűnik, a nyári hónapok szokásos csökkenése után egy markánsabb emelkedéssel, ősszel. A számok mögött azonban egy erős fluktuáció figyelhető meg, ezt tükrözi az is, hogy magasabb a megszűnések száma (61 fő) a felvételtől (57 fő) és még így is magasabb létszám adatokat hoztunk, mint az ezt megelőző 3 évben. Tovább vizsgálva az adatokat még elkeserítőbb, hogy a 2024-ben felvett 61 fő kliensből 20 fő még az adott évben meg is szűnt, ez a tavalyi évben megszűnt 57 fő kliensnek a 35,09%-a azaz több, mint egy harmada a megszűnéseknek.

| megszűnés oka                      | megszűnés száma |
|------------------------------------|-----------------|
| elhalálozás                        | 24 fő           |
| bentlakásos intézménybe kerülés    | 13 fő           |
| saját kérésre                      | 11 fő           |
| Gondozási Központ kezdeményezésére | 9 fő            |
| összesen:                          | 57 fő           |

6. táblázat Megszűnések okai

A megszűnések okaként (6. táblázat) erősen megemelkedett a saját kérésre megszüntetők aránya. 2023-ban 9,3% volt ez, addig ez 2024. évben ez 19,3%-ra ugrott. Ez betudható annak is, hogy több olyan fiatalabb kliensünk is volt évközben, akik valamilyen akut probléma miatt átmenetileg kérték a segítségünket pl: váltörés miatti személyi higiéniában segítség. Az idősebbeknél pedig épp az ellenkezője fordul elő, hogy már kevés a mi szolgáltatásunk, 24 órás gondozásra szorul a kliens és azért mondják le a házi segítségnyújtást, mert 24 órában, ott lakással ápolja valaki az időst.

| Szociális segítség | idő              | alkalom |
|--------------------|------------------|---------|
| Bevásárlás         | 1552 óra 10 perc | 3957    |
| Mosogatás          | 214 óra 05 perc  | 1805    |
| Takarítás          | 193 óra          | 1928    |

|                                   |                 |       |
|-----------------------------------|-----------------|-------|
| Étkezés előkészítése, melegítése  | 149 óra 30 perc | 792   |
| Mosás                             | 59 óra          | 161   |
| Segítségnyújtás veszélyhelyzetben | 50 perc         | 3     |
| Ruhajavítás                       | 15 perc         | 1     |
| Ágyazás, ágyneműcsere             | 25 perc         | 5     |
| Kísérés                           | 10 perc         | 1     |
| Vasalás                           | 30 perc         | 1     |
| Síkosság mentesítés lakás előtt   | 10 perc         | 1     |
| összesen:                         | 2.140 óra       | 8.655 |

7. táblázat Szociális segítség a ráfordított idő szerint

A szociális segítség óraszám (7. táblázat) folyamatos csökkenést mutat már évek óta. Ez 2024-ben is szűkült az erre a szolgáltatásra fordított idő. 2023-ban 9254 alkalommal 2266 óra 10 perc időtartamban végeztünk szociális segítséget. 2024-ben ehhez képest 599 alkalommal kevesebbszer, illetve 126 óra 10 perccel kevesebb időben.

A szolgáltatási típusban még mindig a bevásárlás a legnépszerűbb, majd a házi munkák között a mosogatás és a takarítás. A takarítás csak a közvetlen környezetre irányulhat *(életvitelszerűen használt helyiségre)* az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet alapján.

Több olyan kliensünk volt, akiknél a mosásban kellett segédkeznünk. 2023-hoz képest ez az egyetlen szociális segítési kategória, ami emelkedést mutat. 2023-ban 107 alkalommal 22 óra 45 percben mostunk. 2024-ben az óraszám több mint duplájára nőtt 59 óra, 161 alkalommal.

| Személyi gondozás                                     | idő            | alkalom |
|-------------------------------------------------------|----------------|---------|
| Információnyújtás, tanácsadás, mentális támogatás     | 1708 ó 16 perc | 9806    |
| Családdal, ismerősökkel való kapcsolattartás segítése | 21 ó 20 p      | 107     |
| Szabadidős tevékenységben való közreműködés           | 1 ó 45 p       | 11      |
| Ügyintézés                                            | 102 ó 15 p     | 437     |
| Mosdatás                                              | 683 ó 20 p     | 3031    |
| Fürdetés                                              | 976 ó 22 p     | 4486    |
| Öltöztetés                                            | 702 ó 04 p     | 7000    |
| Ágyazás, ágyneműcsere                                 | 277 ó 40 p     | 2445    |
| Incontinens beteg ellátása                            | 248 óra        | 2157    |
| Hajápolás, arcszőrzet ápolása                         | 207 ó 10 p     | 1224    |
| Száj, fog és protézis ápolása                         | 15 ó 10 perc   | 164     |
| Körömápolás, bőrápolás                                | 688 ó 20 p     | 6440    |
| Folyadékpótlás, étkeztetés                            | 1419 ó 15 p    | 8459    |
| Mozgatás ágyban                                       | 6 ó 35 p       | 53      |
| Decubitus megelőzés                                   | 25 ó 35 p      | 250     |
| Felületi sebkezelés                                   | 29 ó 10 p      | 218     |
| Sztómazsák cseréje                                    | 8 óra          | 40      |
| Gyógyszer adagolás, monitorozása                      | 362 óra        | 3047    |
| Vérnyomás és vércukor mérése                          | 296 ó 22 p     | 2757    |
| Hely és helyzetváltoztatás lakáson belül és kívül     | 453 ó 46 p     | 3943    |
| Kényelmi és gyógyászati segédeszköz beszerzés         | 15 perc        | 2       |
| Kényelmi és gyógyászati segédeszköz karbantartása     | 21 óra 40 p    | 135     |

|                                                      |                  |        |
|------------------------------------------------------|------------------|--------|
| Háziorvos írásos rendelésén alapuló terápia követése | 116 ó 22 p       | 919    |
| összesen:                                            | 8370 óra 45 perc | 57.131 |

8. táblázat Személyi gondozás a ráfordított idő szerint

A személyi gondozás fő feladatköre a fiziológiás szükségletek kielégítése, ezért a szociális gondozói munkakör legfontosabb tevékenységei e szükséglet kielégítése köré koncentrálódnak. Elsődleges a személyes higiéné biztosítása (*mosdatás ágyban és fürdetés*), és a hozzá kapcsolódó tevékenységek (*öltöztetés, bőrápolás, hajápolás, szájápolás, hely és helyzetváltoztatás segítése, inkontinencia termék cseréje, ágyazás*). A folyadékpótlás és az étkeztetés is mindennapi rutin feladat. Ezzel párhuzamosan a mentális gondozás (*beszélgetés, tanács, információ nyújtása*) folyamatos kiegészítése a napi tevékenységeknek. Ezek az óraszámok maximum a klienslétszám függvényében emelkednek vagy csökkennek.

A covid világjárvány alatt lecsökkent az ügyintézők száma (*2021-ben 82 óra 20 perc, 2022-ben 72 óra 40 perc, 2023. évben 87 óra 50 perc*), de mára már vissza rendeződött a rendszer a személyes ügyintézésre 102 óra 15 percben végeztünk ügyintézés 2024-ben. Az idei évben hosszabb távon ápoltuk azt a sztomás kliensüket, akit ez idáig csak időnként segítettünk ebben a tevékenységben, ezért megugrott az idei sztomaellátás óraszámja (*2022: 2 óra 25 perc, 2023: 1 óra 25 perc 2024: ben 8 óra*).

| jövedelem határ         | térítési díj Ft / óra | fő     |
|-------------------------|-----------------------|--------|
| 85.500 Ft alatt (I.)    | 100                   | 0      |
| 114.000 Ft alatt (II.)  | 400                   | 0      |
| 142.500 Ft alatt (III.) | 900                   | 5      |
| 142.500 Ft felett (IV.) | 1000                  | 163    |
|                         |                       | 168 fő |

9. táblázat Ellátottak a fizetendő térítési díj szerinti eloszlása

Az ellátott kliensek 97 % -a (9. táblázat) a legmagasabb térítési kategóriába esik. Egy év időintervallum alatt mindössze 5 fő volt, aki nem az 1000 Ft/ óra óradíjazást fizette. A kategórián belül magas a 200.000 Ft feletti jövedelemmel rendelkezők száma is (85,28%). Az összes kliens közül 92 fő, azaz 54,76 % azoknak a száma, akik magasabb jövedelemmel rendelkeznek ettől. Ezt tovább bontva 41 fő havi bevétele 300.000 Ft-tól is magasabb.

Egyre népszerűbb a házi segítségnyújtás igénybevevői körében is az átutalásos módszer a térítési díj kifizetésére. Amikor a hozzátartozó rendezi, a számlát általánosan ezt a megoldást választják, de az idősek körében is egyre gyakoribb, hogy nem rendelkeznek készpénzzel és inkább, még ha segítséget kérnek is hozzá valakitől utalni szeretnének. A december 31-én ellátásban részesülő klienseink 32,43 %-a, 36 fő fog ezen a módon egyenlíti ki a térítési díját.

#### 8.1.5.3 Szállítási szolgáltatás

A gépkocsivezető egyben szociális segítő is, aki saját klienskörrel rendelkezik, ezért csak a napi kliens ellátás mellett tudunk szállítást vállalni. Emellett intézi az intézményi kézbesítéseket az egységek, GAMESZ, önkormányzat között, illetve pénzfeladást bonyolít a bankban és a GAMESZ-ban. Anyagbeszerzési és néha rakodási feladatok is adódnak *(pl: adomány dolog szállítmányozása)*.

A szállítási szolgáltatást csak az intézmény valamely szolgáltatásában részesülő ügyfél igényelheti.

Érvényes megállapodása szállítási szolgáltatásra 37 főnek van, de ebből 2024.-ben csak 11 főt szállítottunk minimum egyszer. A nyári önkormányzati idős üdültetés keretein belül 4 főt szállítottunk a Zamárdi üdülőbe és vissza a két turnus alatt. Ezen kívül 6 fő házi segítségnyújtásban részesülő kliens kérte, 1 fő közösségi pszichiátriai ellátott és 5 fő szociális étkeztetésben lévő kliens kért szállítást is az évben. A célállomás legtöbbször a Maros utcai Rendelő volt, ezt követik az egyéb egészségügyi intézmények.

Az orvoshozállítás mellett vannak egyéb utak is: egyik kliensünket rendszeresen visszük kegyeleti megemlékezésre a Farkasréti temetőbe *(idén 3x)*, bentlakásos intézmény megtekintésre, de beköltözésre is szállítottunk ügyfelet.

A Szolgáltatási Központ továbbra is együttműködik a Fővárosi Szabó Ervin Könyvtárral a „**Könyvet házhoz szolgáltatás**” biztosításában, havonta egyszer intézményünk gépkocsija szállítja ki a könyvtárossal együtt a nehezen mozgó idősek, látássérültek számára a könyveket, hangos könyveket. Havi egy alkalommal, rendszeresen biztosítottuk ezt a szolgáltatást, összesen tíz alkalommal valósult meg ez a program *(augusztus és november hónapban kimaradt)*.

Az idei évben nagy örömünkre szolgált, hogy több éves várakozás után novemberben végre kaptunk egy új Mercedes kisbuszt.

A szállítás mellett igény lenne sokszor kísérő biztosításra is, amit nem tudunk vállalni, mert a sofőrrel csak a szállítást adjuk, de ő ott hagyja a klienseket a célállomáson, nem várakozik velük a szakrendeléseken. Ha visszaszállítás is van akkor, ha végzett az ügyfél a vizsgálatával felhívja a sofőrt, aki visszamegy érte, mert ő időközben végzi a saját egyéb napi feladatait.

#### 8.1.5.4 Segédeszköz kölcsönzés

Lehetőségeinkhez mérten gyógyászati segédeszközöket biztosítunk az ellátásba kerülőknek, amíg sajátot be nem szereznek, illetve akkor, ha valakinek csak átmeneti időre van rá szüksége. Erre keretünk abból van, ha ellátottak vagy a hozzátartozók felajánlják, amennyiben már nincs szükségük rá. Ezeket az eszközöket tudjuk tovább adni az arra rászorulóknak. 2024-

ben 2 db antidecubitus matracot örököltünk és tudtuk is tovább adni rászoruló kliensnek. Ezen kívül 2 db rollátort, 4 db járókeretet, 2 db szobawc-t, 6 db fürdető széket és 2 db támbotot kölcsönöztünk ingyen.

## 8.2 Szociális étkeztetés

Az étkeztetés keretében legalább napi egyszeri meleg ételt kell biztosítani az ellátási területen élő azon lakosoknak, akik azt önmaguknak, illetve eltartottjaiknak tartósan, vagy átmenetileg nem képesek biztosítani, különösen életkoruk, egészségi állapotuk, fogyatékoságuk, pszichiátriai betegségük, szenvedélybetegségük vagy szociális helyzetük miatt. A szolgáltatás nyújtása során biztosítani kell az ételmezési higiénia szabályainak a betartását és az étel elfogyasztásához a kulturált környezet megteremtését.

A szolgáltatást önálló szolgáltatásként és szolgáltatási elemként, más szolgáltatás keretein belül is igénybe vehető.

Az étkeztetés szempontjából szociálisan rászorultnak kell tekinteni az általánosan meghatározáson túl, hajléktalansága miatt azt a személyt, aki bejelentett lakóhellyel nem rendelkezik.

A szolgáltatás helyben fogyasztással, elvitellel vagy kiszállítással lehető igénybe. A Gondozási Központban (*1013 Budapest, Attila út 8.*) vehető igénybe a kiszállítás, a helyben fogyasztás és az elvitel az Idősek klubjaiban igényelhető. (*I. számú Idősek klubja 1015 Budapest Hattyú u 16.; II. számú Idősek klubja 1013 Budapest Roham u 7.; III. számú Idősek klubja 1011 Budapest Fő u 31*)

A Gondozási Központban történik az étkeztetés adminisztrációja (új étkezők felvétele, megszüntetés, létszámmelentés leadása a KENYSZI-ben, adagszám egyeztetés, rendelés, kapcsolattartás a főzőkonyhával, számlázás).

Az adminisztratív feladatokat a Gondozási Központban 2 fő szociális ügyintéző végzi.

2024-ben lejárt a szerzősünk a Delirest Kft. céggel, ezért új közbeszerzési pályázat lett kiírva. A pályáztatás személyes mintavételi eljárásában, a kóstolásban mi is aktívan részt vettünk. Az ár és minőségi viszonylatban is újra a Delirest Kft. lett a nyertes pályázó. A közbeszerzési szerződés 2024. március 03. napjától, 2026. március 1. napja közötti időtartamra került megkötésre.

A főzőkonyha minden hónapban elküldi a következő havi étlap tervezetet a Gondozási Központ részére átnézésre, amennyiben vannak kifogásaink azt jelezzük a főzőkonyha felé és kérjük a módosítást. Az aktuális étlapok (*normál és diétás*) megtekinthetőek, illetve letölthetőek az intézmény honlapjáról.

| ellátási típus            | 2023. 12.31.-i létszám | felvétel | megszüntetés | 2024.12.31.-i létszám |
|---------------------------|------------------------|----------|--------------|-----------------------|
| szállítási étkezés        | 148                    | 73       | 57           | 164                   |
| helyben étkező, elviteles | 65                     | 31       | 22           | 74                    |
| összes létszám            | 213                    | 104      | 79           | 238                   |

10. táblázat 2024. évi igénybe vevők száma az igénybevétel formája szerint

A lakásra történő kiszállítást alvállalkozó végzi, aki az ételt biztosító cég alkalmazottja. A magasabb adagszámok miatt már két éve tartósan két fő kiszállító viszi házhoz az ételadagokat. Szociális étkeztetést a hét mindennapjára igénybe lehet venni, de kiszállítást hétfőtől - péntekig biztosítunk. Az Idősek Klubjaiba badellában szállítják ki az ételt és ott tálalják ki, melegen az ebédet az idősek számára.

Az étel a jogszabályi előírásainak megfelelően, egyszer használatos fóliázott dobozban, hűtve van házhoz szállítva. Az étel neve és gyártási dátuma a doboz fedelén található címkén van feltüntetve. Az ebéd a gyártást követő 3 napig fogyasztható hűtőszekrényben tárolva. Az étel melegíthető mikrohullámú sütőben a fólia eltávolítása után, vagy hagyományos módon a dobozból kivéve igény szerinti mennyiségben.

| Intézmény                     | 2019    | 2020   | 2021   | 2022    | 2023    | 2024   |
|-------------------------------|---------|--------|--------|---------|---------|--------|
| Gondozási Központ kiszállítás | 21.619  | 39.520 | 40.585 | 54.935  | 41.489  | 59.443 |
| I. sz. Idősek Klubja          | 2 645   | 2 171  | 2 069  | 2 364   | 2 709   | 3.965  |
| II.sz. Idősek Klubja          | 11. 563 | 7 665  | 6 845  | 4 410   | 8 272   | 8.635  |
| III.sz. Idősek Klubja         | 6 658   | 4 012  | 3 521  | 6 860   | 3 414   | 3.017  |
| Összesen:                     | 42. 485 | 53.368 | 53.020 | 54. 935 | 55. 884 | 59.443 |

11. táblázat Adagszámok eloszlásának változása (2019-2024)

Az adagszámok jelentős mértékben tovább emelkedtek. 2024-ben 3559 adaggal több ebédet rendeltek a kliensek, ami 7,2 %-os növekedést jelent előző évhez. Az emelkedés betudható a magas élelmiszer áraknak. A szolgáltatásaink közül a szociális étkeztetést igénybe vevőknél tapasztalható, hogy az alacsonyabb jövedelemmel bírók kérik ezt az ellátási formát. Az utóbbi két évben megnövekedett a diétás étkezési lehetőség iránti igények száma. Alapszolgáltatásként a cukorbeteg és epés diétát biztosítottuk korábban is, de alkalmazkodva a speciális étkezési igényekhez különböző diétákat tettünk elérhetővé, melyet előzetesen a főzőkonyhával egyeztetnünk kell, hogy tudják-e biztosítani. Jelenleg elérhető diéta típusok:



cukorbeteg, epés, vegetáriánus, laktózmentes, gluténmentes, laktóz- és gluténmentes egyben, gyomorkímélő, zsír és szénhidrátszegény.

2024-ben az 59443-as összes adagszámból 10280 adag valamilyen diétás étrendnek megfelelő ebéd volt, ami 17,3%-os arányt jelent.

A közétkeztetést azok az alacsonyabb jövedelemmel rendelkezők veszik igénybe, akik nem tudják anyagilag vállalni a piaci alapú ételkiszállító cég menüjét (kb átlag 2.500 Ft) és inkább az önkormányzati ebédet kérik, annak ellenére is, hogy nem lehet menüsorból választani ételt.

| jövedelem határ         | térítési díj<br>Ft / adag | szállítási<br>étkezés | térítési díj<br>Ft / adag | helyben,<br>elviteles | összesen |
|-------------------------|---------------------------|-----------------------|---------------------------|-----------------------|----------|
| 85.500 Ft alatt (I.)    | 90                        | 14                    | 75                        | 9                     | 23       |
| 114.000 Ft alatt (II.)  | 360                       | 18                    | 290                       | 7                     | 25       |
| 142.500 Ft alatt (III.) | 810                       | 11                    | 655                       | 9                     | 20       |
| 142.500 Ft felett (IV.) | 900                       | 178                   | 730                       | 71                    | 249      |
| összesen:               |                           | 221                   |                           | 96                    | 317      |

12. táblázat Térítés díj szerinti eloszlása

A legmagasabb sávba 249 fő, a létszám 78,55 %-a tartozik. Az I. sávba 7,26 %-a, II. sávba 7,89 % és a III. sávba 6,3 %-a az ellátottaknak. A regisztrált munkanélküliek közül 2 fő részesült kedvezményes étkeztetésben.

Az átutalásos térítési fizetési lehetőség közkedvelt a szociális étkezést igénybe vevőknél is. Az évvégi 238 fő létszámból 60 fő egyenlíti ki a térítési díját átutalással, vagyis egy negyede (25,2%) a klienseknek. Ugyanakkor a készpénzes fizetési lehetőség továbbra is működik, meghatározott napokon a Gondozási Központban vagy a Fő utcai Idősek klubjában van lehetőség személyesen befizetni a térítési díjat. Ezen kívül 1 nap a Hattyú utcai idősek klubjába is elmegy az étkezésért felelős asszisztens és beszedi a térítési díjakat, de ott csak a klubtagként helyben fogyasztók tudnak ilyenkor befizetni.

| Neme  | Kora     | Helyben, elvitel | Szállítás | Összesen: |
|-------|----------|------------------|-----------|-----------|
| Férfi | 18-39 év | 0                | 0         | 0         |
|       | 40-59 év | 3                | 7         | 10        |
|       | 60-64 év | 1                | 2         | 3         |
|       | 65-69 év | 2                | 8         | 10        |
|       | 70-74 év | 6                | 7         | 13        |
|       | 75-79 év | 6                | 11        | 17        |
|       | 80-89 év | 7                | 19        | 26        |
|       | 90- év   | 3                | 8         | 11        |
| Nő    | 18-39 év | 0                | 2         | 2         |
|       | 40-59 év | 2                | 6         | 8         |
|       | 60-64 év | 1                | 1         | 2         |
|       | 65-69 év | 5                | 23        | 28        |
|       | 70-74 év | 12               | 15        | 27        |

|         |          |    |     |     |
|---------|----------|----|-----|-----|
|         | 75-79 év | 16 | 27  | 43  |
|         | 80-89 év | 29 | 61  | 90  |
|         | 90- év   | 3  | 24  | 27  |
| együtt: |          | 96 | 221 | 317 |

13. táblázat Igénybe vevők kor szerinti eloszlása

Az igénybevevők között továbbra is a nők vannak jelentős túlsúlyban. arányuk 71,6 % és közülük is a 80-89 éves korosztályban van a legtöbb igénylő (28,39 %).

Továbbra is döntően kiszállítással kérik a klienseink a közétkeztetést. Az összes igénylő 69,7 %-a kéri lakásra szállítva az ebédet. A házhoz szállítás kérés oka elsősorban az önellátó képesség csökkenése, megromlott egészségi állapot vagy idős kor. A helyben fogyasztás és az elvitellel ebédelők aránya 30,3 %-os az összlétszámban.

#### 8.2.1.1 Szolgáltatás bővítésére, javítására tett lépések:

- Meeting nap 2024. április 22.-én a Roham utcai idősek klubjában:

Résztvevők: A Delirest Kft. kapcsolattartási igazgatója, a főzőkonyha szakemberei, dietetikusa, a kiszállítók vezetője, intézményünk intézményvezetője, a vezető gondozó, étkezésért felelős asszisztense, klubvezetőnk és az ételosztást végző konyhai kisegítő, a három idősek klubjában étkező idősekkel közösen. Az idősek elmondhatták minőségi és mennyiségi kifogásaikat, felmerülő kéréseiket, igényeiket, illetve kérdéseiket. Ezekre szakmai választ kaphattak a cég részéről. Ezen kívül az idősektől külön is egyeztettük a felmerülő problémákat, kérdéseket.

- Egészségnap:

Az idén is megrendezésre került a Delirest által szervezett, immár szokásos 40 főre meghirdetett Egészségnap. 2024. október 17.-én idén a Roham utcai klubban, de mindhárom idősek klubjából lehetett jelentkezni rá. A dietetikus szakmai előadást tartott az egészséges táplálkozásról. A Delirest Kft séf közreműködésével gyorsan és könnyen elkészíthető, egészséges ételekkel ismertette meg ellátottjainkat, de a szintén szokásos módon lehetőség volt az egészség megőrzésben szerepet játszó alapanyagokból készült ételek kóstolására is, ami mindig közkedvelt az idősek körében.

- Alkalmazotti étkezés:

A dolgozók alkalmazotti étkezés igénybevételi lehetősége egy elérhető plusz szolgáltatás az intézmény részéről. Korábban kevésbé éltek ezzel a lehetőséggel a kollégák, de az utóbbi 1-2 évben az energia, nyersanyag és rezsiköltségek nagyfokú emelkedése következtében megnőtt az alkalmazotti étkezést igénylők száma. 2024.-ben éves szinten a rendelt dolgozói étkezés adagszáma 1.343. A dolgozók számára ugyanúgy elérhető a

diétás étkezési lehetőség is, mint a klienseknek amennyiben hoznak hozzá szakorvosi javaslatot.

#### 8.2.1.2 Nehézségek:

- Jelentési ütközés:

Az NRSZH felé kötelező tevékenységjelentés alapvetően a szociális étkezést igénybevevők körében mutat ütközést a szolgáltatások közül. Jellemzően valamely hajléktalan ellátónál is megjelenő, ott ellátást kérő igénylők esetében jelentkezik ez a probléma, valamint bentlakásos intézménybe kerülés esetében amikor a kliens vagy a hozzátartozó nem tesz eleget jelzési kötelezettségének.

Az idei évben ezen törölt ütközések száma szerencsére csökkent, csak 6 db automatikusan törölt ütközésünk volt a szociális étkeztetésben, melyet nem tudtunk jelenteni a KENYSZI rendszerben, holott biztosítottunk aznapra étkezést az adott kliensnek. 2023-ban ezen törölt ütközések száma 12 db volt.

- Kiszállítási rend:

Többnapos ünnepek előtti napokon a kiszállítási rend változik, melyről minden esetben írásos tájékoztatást küldünk ellátottjaink részére, illetve az intézmény honlapján is tájékozódhatnak az ebéd kiszállítási rendjéről.

### 8.3 Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás

Az idős korban elszenvedett balesetek leggyakoribb, legáltalánosabb formája az elcsúszás, elesés, mely többségében a balesetet szenvedett saját otthonában történik.

A hatvanöt év felettieknek- a feltételezések szerint- körülbelül az egyharmada minden évben elszenved ilyen természetű háztartási balesetet, és igen valószínű, hogy még ugyanabban az évben megismétlődik. Nyolcvanéves kor felett a balesetek bekövetkeztének a valószínűsége megnő, a feltételezések szerint az otthoni elesés minden második nyolcvanévest, vagy e feletti korosztályt fenyegeti.

Az intézmény alapszolgáltatás keretében működteti a jelzőrendszeres házi segítségnyújtást, melynek célja a saját otthonukban élő, egészségi állapotuk és szociális helyzetük miatt rászoruló, a segélyhívó készülék megfelelő használatára képes egyedül élő időskorú, vagy fogyatékos személyek, illetve pszichiátriai betegek jelzése alapján, az önálló életvitel fenntartása mellett felmerülő krízishelyzetek elhárítása. A szolgáltatást egy telephelyen a Gondozási Központban (1013 Budapest Attila út 8.) lehet igénybe venni.

Segítségével fenntarthatók a biztonságos életvitel feltételei, krízishelyzetben lehetőséget nyújt az ellátást igénybe vevő személynél történő gyors megjelenésre és segítségnyújtásra.

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtásról tapasztalatok alapján elmondható, hogy az idős emberek nagyfokú biztonsággal gondozhatók otthonukban, nem kerülnek be a költségigényesebb szociális és egészségügyi ellátásokba, valamint megszokott környezetükbe történő gondozásuk mentális szempontból is előnyösebb számukra. A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás és a házi segítségnyújtás egymást kiegészítve komplex szolgáltatásaként működik.

Saját otthonukban élő, egészségi állapotuk és szociális helyzetük miatt rászoruló kerületi lakosok részére igénybe vehető szolgáltatás, 24 órás távfelügyeletet nyújt, krízishelyzetekben. 2024-ben az érvényes működési engedély értelmében 100 db készülék kihelyezésére van lehetőségünk. Állami normatívában az ellátáshoz kapcsoltn 70 készülék után részesülünk.

Munkánkat ügyeleti rendszerben működtetjük, melyben részt vesznek a gondozási központ munkatársai, illetve más kerületben dolgozó, megbízási szerződéssel rendelkező szociális gondozó kollégák is.

#### 8.3.1 Feladatellátás szakmai tartalma

A feladat ellátása során biztosítani kell, hogy:

- az ellátott személy segélyhívása esetén az ügyeletes gondozónak a helyszínen történő haladéktalan megjelenését,
- a segélyhívás okául szolgáló probléma megoldása érdekében szükséges azonnali intézkedések megtételét,
- szükség esetén további egészségügyi vagy szociális ellátás kezdeményezését.

Az idősek sokszor bizalmatlanok, így nem könnyű feladat ezen szolgáltatás nyújtása. Ebben a dologban azonban kompromisszumot kötni nem lehet, hiszen segélykéréskor a segítségnyújtás alapfeltétele a lakásba való gyors bejutás. Hiszen csak a lakásba való bejutás után tudja a gondozó megállapítani, hogy milyen mértékű a veszélyhelyzet és milyen intézkedésekre van szükség. a gyorsaságnak és a szakszerű gondozásnak itt kiemelkedő jelentősége van, mert adott esetben az ellátott élete múlhat ezen. A gondozást végzők minden segítségkérésről jegyzőkönyvet készítenek.

### 8.3.2 Szakmai tevékenység

#### 8.3.2.1 Az ügyeleti rendszer működtetése:

Munkaidőben a vezető koordinátor és jelzőrendszeres koordinátor illetve a vezető gondozó látja el. Munkaidőben a riasztásokra BKV-val közlekedünk. Munkaidőn kívül gondozó kollégák együttműködésével, köztük 2 fő megbízási szerződéssel (*munkanapokon 16<sup>00</sup> órától a következő nap-08<sup>00</sup> óráig, és ünnepnapon-hétfőig az ezt megelőző munkanap 16<sup>00</sup> órától az ezt követő munkanap 08<sup>00</sup> óráig*). Ügyeleti időben taxicsekkes megoldással hívható a Tele5 taxi a kivonuláshoz.

Ügyeletesi létszámunk 10 fő. A beosztás heti váltással működik. Ez év június 20-tól 1 fő új, ügyeletet ellátó kollégát vettünk fel és ugyanakkor bontottuk fel a szerződést egy régi kollégával, aki már nem akart ügyeletet vállalni. Felkészülve a nehéz esetekre, vagy egyszerre több beérkező jelzésre 2 fő gondozó van egyidőben beosztva, éles és háttérrel ügyeletesként megjelölve.

A meghirdetésre kerülő álláshelyekre a szociális szférából a jelentkező kevés.

Az SOS Központ Zrt.-vel állunk szerződésben, ők adják a háttérrel, a beérkező hívásokat kezelik, illetve továbbítják az ügyeletesek felé (*ehhez mobiltelefon készülékeket biztosítunk*). Adatbázisuk az ellátottakról a Connect felületen található, amit felvétel alkalmával a koordinátorok, helyettesítés esetén a vezető gondozó tölti fel adatokkal, a személyes adatok és a háziorvos által kitöltött nyomtatványok alapján. Az SOS Központ diszpécser munkatársai a kivonulást igénylő eseteknél, támogatják és segítik az ügyeletes gondozó munkáját.

A munkanapokon a munkaidő alatt a gondozási központba is telefonálnak néha ellátottjaink, ily módon kérve segítséget. Fontos a szoros együttműködés a házi segítségnyújtást ellátó kollégákkal, optimális esetben a gondozott jelzőkészülékkel rendelkezik, ha a kolléga nem jut be a lakásba, a segítségére tudunk sietni.

#### 8.3.2.2 Segítségnyújtási folyamat menete:

Jelzés esetén tájékozódunk az ellátott által felmerülő problémáról a diszpécserrel, illetve, ha az ellátott készüléke jelzést indít (*az elesés érzékelő bekapcsolja a riasztást, de nem tudnak kapcsolatba lépni az érintettel*), feltételezve rosszullétét, baleset fennállását, haladéktalanul indulunk a segítségnyújtásra. A legrövidebb úton és időben vonulunk a helyszínre a vészhelyzetek elhárítására. A beérkező jelzést követően a kijelölt helységünkből, elzárt, számmal ellátott kulcsot, dokumentáltan veszi fel az ügyeletes. Kérkezéskor, gyors helyzetfelismerést követően nyújtunk gyors segítséget, legtöbb esetben az eleséses balesetek, valamint ennek következtében adódó sérülések, illetve rosszullét esetén, ha szükséges az SOS

központ, orvosi ügyeleti rendszerrel való kapcsolat, illetve OMSZ mentőszolgálat segítségét igénybe véve. Ha a sérülés, illetve rosszullét, további segítséget nem igényel, elegendő a helyszínen történő elsődleges ellátás az ügyeletes referál az SOS központnak majd tájékoztatja a megállapodásban rögzített értesítendő hozzátartozót. A riasztási eseményt jegyzőkönyvben rögzítjük a megtett intézkedésekkel együtt, melyet a klienssel is aláíratunk az ügyeletes gondozó mellett.

Ez sokban segíti az Országos Mentőszolgálat, illetve az orvosi ügyelet munkáját is, hiszen az ő kivonulásuk nélkül, az adott problémát a helyszínen, telefonon intézett egyeztetéssel, szakemberek általi utasításának megfelelően orvosoljuk, az ügyeletben lévő jelzős kolléga közreműködésével.

Az idősek többsége orvosi segítséget nem szeret kérni, a kórházi ellátás felmerülése is nagy trauma számukra, ezért sokat jelent, hogy a gondozóink szaktudásában bízva szívesebben elfogadják a további magasabb szintű orvosi ellátás lehetőségét, akár ügyelet, akár mentő hívását, ha szükséges.

A működésünk erőssége, hogy a hozzátartozók bevonása nélkül is tudunk ellátottjainknak segíteni a felmerülő probléma megoldásában. Ugyanakkor hangsúlyt is fektetünk a kapcsolattartásra a hozzátartozókkal oly módon, hogy a riasztási eseményről való tájékoztatáson kívül is próbáljuk edukációval segíteni őket. Kompetencia határon belüli tanácsadásban részesítjük vagy további segítséget adunk az ellátott állapotát, illetve a családtagokat segítő megoldási keresésekben, mint például szükségessé vált kényelmi vagy gyógyászati segédeszközök beszerzéséhez vagy további, megfelelő ellátást nyújtó intézményi kapcsolat kereséséhez.

Hangsúlyt fektetünk a prevencióra is. A gyakori otthoni balesetek elkerülése érdekében, hasznos tanácsokkal, ötletekkel látjuk el az ellátottat, illetve hozzátartozókat a készülék kihelyezéskor, hogy a meglévő élethelyzethez alkalmazkodva, hogyan próbálják megoldani a lakás akadálymentesítését (*szőnyegek, kapaszkodók, világítás stb.*).



18. ábra Igénybevételek számának változása

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás helyzete és lehetőségei oly mértékben változtak az elmúlt évek során, hogy 2024-re az ellátotti körünk visszacsökkent a 10 évvel ezelőtti létszámmra (18. ábra).

|                | 2023.<br>12.31.létszám | felvétel | megszüntetés | 2024.12.31.-i létszám |
|----------------|------------------------|----------|--------------|-----------------------|
| normatívás     | 59                     | 16       | 20           | 55                    |
| nem normatívás | 3                      | 0        | 1            | 2                     |
| összesen:      | 62                     | 16       | 21           | 57                    |

Igénybevevők száma 2024-ben

Az év folyamán összesen 78 főt láttunk el jelzőrendszeres házi segítségnyújtás szolgáltatással. Mivel a normatívás létszámot (70 fő) nem éri el a létszámkeret, így normatíván felüli ellátási kategóriába egyáltalán nem vettünk fel klienst az év folyamán. A 2024. évben igénylő 16 főből 2 fő megállapodása meg is szűnt még adott évben. Várakozó az év fordulóján nem volt, akik igényelték azoknak felszerelésre került a készülék.



| január          | február | március | április | május | június | július | augusztus | szeptember | október | november | december |
|-----------------|---------|---------|---------|-------|--------|--------|-----------|------------|---------|----------|----------|
| 2fő             | 4 fő    | 0 fő    | 0fő     | 2fő   | 2fő    | 1fő    | 2 fő      | 2fő        | 1fő     | 0fő      | 0 fő     |
| Összesen: 16 fő |         |         |         |       |        |        |           |            |         |          |          |

14. táblázat Új igénybevevők havi bontásban (2024)

Az év folyamán, a házi segítségnyújtásból 9 fő kérte felvételét jelzőrendszeres házi segítségnyújtásba. Ugyanakkor 3 fő jelzőrendszeres kliens kérte a házi segítségnyújtás szolgáltatást is (1 fő normatíván felüli), mert állapotromlás miatt gondozói segítséget is igényelt már. A december 31-én szolgáltatást igénybe vevők közül 29 fő részesül házi segítségnyújtásban is. Egy esetben nem tudtunk kihelyezni a készüléket, mert a jelerősség nem volt megfelelő, így a szolgáltatás biztonságát nem tudtuk garantálni. Az SOS központ munkatársaival a helyszínen végzett bemérések alkalmával sem sikerült megoldást találni a problémára.

| megszűnés oka                                     | ellátásból kikerülők száma |                   |
|---------------------------------------------------|----------------------------|-------------------|
|                                                   | normatívás                 | normatíva feletti |
| elhalálozás                                       | 8                          |                   |
| bentlakásos intézménybe kerülés                   | 6                          |                   |
| tartós kórházi kezelés                            | 2                          |                   |
| saját kérésre                                     | 2                          |                   |
| Gondosóra igénybevétele miatt (saját kérés ez is) | 2                          | 1                 |
| alkalmatlanság a rendszer kezelésére              | -                          |                   |
| összesen:                                         | 20                         | 1                 |

15. táblázat Megszűnések az okok szerint (2024)

Szolgáltatásunk ügyfélkörének bővítésére az alábbi intézkedések történtek.

- 2024.01.24-től Képviselő - testületi döntés alapján a 80 év feletti igénybevevők térítésmentesen vehetik igénybe a szolgáltatást.
- Az Idősek Klubjaiban interaktív előadás keretében mutattuk be szolgáltatásunkat.
- A szociális étkeztetést igénybe vevők körében pedig névre szóló levélben kerestük fel a 80 év felettieket, propagálva a segítségnyújtásunk jelentőségét, fontosságát.

| Neme | Kora     | Normatívás | Normatíva feletti | Összesen |
|------|----------|------------|-------------------|----------|
|      | 60-64 év |            |                   |          |

|         |          |    |   |                |
|---------|----------|----|---|----------------|
| Férfi   | 65-69 év |    |   |                |
|         | 70-74 év |    |   |                |
|         | 75-79 év | 1  |   |                |
|         | 80-89 év |    |   |                |
|         | 90- év   | 4  | 0 | 5 fő férfi     |
| Nő      | 60-64 év |    |   |                |
|         | 65-69 év | 1  |   |                |
|         | 70-74 év | 5  | 1 |                |
|         | 75-79 év | 10 | - |                |
|         | 80-89 év | 31 | 2 |                |
|         | 90- év   | 23 | - | 70+3= 73 fő nő |
| együtt: |          | 75 | 3 | 78 fő összesen |

16. táblázat Életkor szerinti eloszlás

Az egyéb szolgáltatást igénybevevők többségük rendelkezik gondosórával, így nem kérték a szolgáltatást. Az ellátásban részesülők 93,6 %-a nő, a férfiak minimális 6,4 %-os arányt képviselnek. Ezen belül a 80 év feletti nők adják az ellátottak 69,23 %-át (54 fő).

| jövedelem határ   | térítési díj Ft / nap                                           | normatívás<br>75 fő | normatíva feletti<br>3 fő |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------|---------------------|---------------------------|
| 80 év feletti –   | térítésmentesen vette igénybe a szolgáltatást (január 24. után) | 57                  | 2                         |
| 85.500 Ft alatt   | 15ft/ nap                                                       | -                   | -                         |
| 114.000 Ft alatt  | 60 ft / nap                                                     | 1                   | -                         |
| 142.500 Ft alatt  | 135 ft/nap                                                      | 1                   | -                         |
| 142.500 Ft felett | 150 ft / nap                                                    | 16                  | 1                         |

17. táblázat Térítési díj a 2024. évre

2024 január 24. napjától Képviselő-testületi döntés alapján térítési díjmentessé vált 80 év feletti ellátottjaink részére a szolgáltatás. 45 fő volt érintett ebből: 1 fő 135 Ft/nap és 43 fő 150 Ft/nap térítési díj kategóriában (ebből 2 fő normatíva feletti) volt január 23.-ig (17. táblázat).

2024. márciusi felülvizsgálat során az április 01-től fizetendő térítési díjban egy főnél sem történt változás az eddig fizetett napidíjakban. Az év további részében senki nem töltötte be a 80. életévét, így emiatt sem került sor további átsorolásra. Munkánkban segítséget jelent, hogy a nullás számlákat nem kell kiállítani. A december 31.-ei 57 fő létszámból 45 fő térítésmentes, 12 fő fizet csupán térítési díjat a szolgáltatásért. Átutalással történő térítési díj fizetést 3 fő veszi igénybe, mely 25%-a a térítési díjat fizetőknek. 2024-ben befolyt térítési díj összege: 610 035 Ft volt.

|                                             |            |     |
|---------------------------------------------|------------|-----|
| Szociális rászorultság oka / ellátás indoka | normatívás | nem |
|---------------------------------------------|------------|-----|

|                                                                                   |    |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----|------------|
|                                                                                   |    | normatívás |
| Egyedül élő                                                                       |    |            |
| Egyedül élő 65 év feletti személy                                                 | 70 | 3          |
| Egyedül élő 65 év alatti, súlyosan fogyatékos személy                             | -  | -          |
| Egyedül élő 65 év alatti, pszichiátriai beteg személy                             | -  | -          |
| Egyedül élő összesen:                                                             | 70 | 3          |
| Két vagy többszemélyes háztartásban élő                                           |    |            |
| Két vagy többszemélyes háztartásban élő 65 év feletti személy                     | 5  | -          |
| Két vagy többszemélyes háztartásban élő 65 év alatti, súlyosan fogyatékos személy | -  | -          |
| Két vagy többszemélyes háztartásban élő 65 év alatti, pszichiátriai beteg         | -  | -          |
| Két vagy többszemélyes háztartásban élő összesen:                                 | 5  | 0          |
| Ellátást igénybevevők szociális rászorultság szerinti megoszlása                  |    |            |
| Szociálisan rászorult személyek száma                                             | 75 | 3          |
| Szociálisan nem rászorultak száma:                                                | -  | -          |
| Az ellátást igénybevevők mindösszesen                                             | 75 | 3          |

18. táblázat Szociálisan rászorultak adatai

65 év alatti, egészségügyi indokkal jelzőkészüléket használó kliensünk egész évben nem volt. Az ellátást igénybe vevők döntő többsége egyedül élő, 65 év feletti idős személy. Az éves ellátottak közül 73 fő (93,6 %) ebbe a kategóriába tartozik. Nagyon alacsony azoknak a száma, akik többszemélyes háztartásban élnek otthonukban. Összesen 5 fő olyan kliensünk volt, akik olyan szerencsések, hogy nem kényszerülnek magányosan élni mindennapjaikat. Ez mindössze 6,4 %-a az általunk ellátott időseknek.

A riasztások száma (19. táblázat) kisebb fokú, 2,84 %-os emelkedést mutat. Ha figyelembe vesszük a kliens létszám csökkenését, akkor az esetszám növekedés magasabb aránynak felel meg, hiszen az alacsonyabb kliens létszámnál generálódott a 2,84%-os magasabb évi riasztás szám erre az évre, amit megelőzőtt előző évben is egy 6,6 %-os növekedés a riasztásokban.

| Év   | jan. | febr. | márc. | ápr. | máj. | jún. | júl. | aug. | szept. | okt. | nov. | dec. | Össz.: |
|------|------|-------|-------|------|------|------|------|------|--------|------|------|------|--------|
| 2019 | 66   | 67    | 86    | 84   | 96   | 102  | 84   | 76   | 108    | 102  | 85   | 75   | 1031   |
| 2020 | 88   | 111   | 77    | 77   | 79   | 103  | 74   | 78   | 100    | 46   | 31   | 38   | 905    |
| 2021 | 34   | 21    | 40    | 31   | 43   | 49   | 40   | 46   | 58     | 55   | 33   | 41   | 491    |
| 2022 | 18   | 32    | 33    | 23   | 30   | 39   | 32   | 35   | 33     | 28   | 23   | 25   | 351    |
| 2023 | 25   | 28    | 23    | 33   | 20   | 24   | 30   | 35   | 46     | 33   | 32   | 47   | 376    |
| 2024 | 41   | 47    | 39    | 43   | 28   | 43   | 25   | 23   | 30     | 23   | 26   | 19   | 387    |

19. táblázat Riasztások száma (2024)

| Segélyhívások oka         | Segély-<br>hívások<br>száma<br>2019. év | Segély-<br>hívások<br>száma<br>2020. év | Segély-<br>hívások<br>száma<br>2021. év | Segély-<br>hívások<br>száma<br>2022. év | Segély-<br>hívások<br>száma<br>2023. év | Segély-<br>hívások<br>száma<br>2024. év |
|---------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------------------|
| Pszichés probléma         | 0                                       | 0                                       | 6                                       | 17                                      | 2                                       | 2                                       |
| Elesés                    | 43                                      | 39                                      | 32                                      | 37                                      | 40                                      | 30                                      |
| Betegség - rosszullét     | 45                                      | 26                                      | 27                                      | 21                                      | 17                                      | 35                                      |
| Krízishelyzet             | 0                                       | 0                                       | 3                                       | 3                                       | 15                                      | 5                                       |
| Higiénés szükséglet       | 0                                       | 0                                       | 11                                      | 2                                       | 0                                       | 0                                       |
| Téves riasztás            | 178                                     | 167                                     | 148                                     | 207                                     | 130                                     | 107                                     |
| Segítség esti lefekvéshez | 0                                       | 0                                       | 1                                       | 1                                       | 0                                       | 0                                       |
| Egyéb ok: műszaki         | 765                                     | 673                                     | 263                                     | 63                                      | 172                                     | 208                                     |
| Összesen:                 | 1031                                    | 905                                     | 491                                     | 351                                     | 376                                     | 387                                     |

20. táblázat Riasztások okai

Egy esetben hunyt el ellátottunk segítségnyújtás alkalmával, az újraélesztés megkezdése közben kérkező mentőszolgálat sem tudott sajnos segíteni.

A műszaki problémás riasztásokat továbbra is a készülékek esetében az adatkábel szétesése, az alacsony töltöttségi szint, a rossz készülék, dokkoló és adapter adja. Általános műszaki problémák a tokozat megrepedése, csavarház törése adatforgalmi hiba, kábelszakadás, adapter törése, dokkoló törés. 2024-ben 16 db teljes készülék csere történt, ezen kívül 3 főnél kellett valamilyen alkatrész cserét alkalmazni. Az új készülékek mágneses töltő csatlakozását 1 fő nem tudta eredményesen használni, így a régi dokkolós töltési eljárással oldottuk meg a problémát.

A nem valós problémák (téves riasztás vagy műszaki hibák jelzése) adják az összes riasztás 81,4%-át. Ebből a téves riasztások aránya 27,65 %. Szerencsére ezeknek a riasztásoknak a többsége a diszpécserközpontnál rendeződik, ha kiderül a véletlen megnyomódása a készüléknek. A műszaki hibák jelzése, ami főleg kapcsolathiányt és/vagy töltöttségi problémát szokott jelenteni száma jelentősen megnövekedett az elmúlt két évben. 2023-ban ez 63 riasztási eseményről 172 alkalomra nőtt (109 esetszámmal több), ami 63,4%-os növekedés. Az idei évben ez tovább nőtt 172 alkalomszámról 208 esetre (36 esetszámmal több), ami újabb 17,3%-os növekedést jelent. Ez abból adódik, hogy az SOS Központ részéről megváltozott ezen minden kapcsolathiányos, töltöttségi problémák kezelési menetrendje. Jelenleg minden esetben

bennünket értesítenek és nekünk kell felvenni a kapcsolatot a klienssel, hogy tegye töltőre a készüléket.

#### 8.3.2.3 *Nehézségek:*

- **Létszámcsökkenés:**

A szolgáltatási létszám bővítése érdekében mindhárom idősek klubjában előadást tartottunk a szolgáltatás előnyeiről, a szociális étkezőknek névre szóló tájékoztató levelet küldtünk. Szórólapokat folyamatosan juttatunk el a háziorvosi rendelőkbe, illetve a háziorvosok is ismerik ezt az ellátási formát. A tavaszi Czakó pályai rendezvényen külön információs pultot üzemeltettünk, ahol az arra járó érdeklődők az intézmény által nyújtott szolgáltatásokról informálódhattak, vihettek szórólapokat.

- **Taxi kapacitási hiány miatt a kéréselési időt nem tudjuk tartani:**

A Tele5 taxival vagyunk szerződéses viszonyban, és taxicsekkes megoldással fizetünk utólag. Problémát jelent, hogy a Tele5 taxinak egyre kevesebb kocsija van. Előfordul, hogy hétfőn éjjel összesen 2-3 db autójuk van kint, ezért egyre gyakrabban fordul elő, hogy nem kap az ügyletes kolléga taxit. Emiatt gyakran nem tudjuk teljesíteni a kéréselési időt sem. Mivel a taxizásra fordított összegünk nem túl jelentős és az is abszolút kiszámíthatatlan, ezért nem vagyunk tárgyalási pozícióban. Az általunk preferált papír alakú taxi csekkes fizetési megoldással utólagos átutalással sem foglalkoznak már a taxi cégek.

#### 8.3.3 Szabadidős rendezvények

##### 8.3.3.1 *Családi Nap:*

A Czakó pályán megrendezett Családi Nap az Apák napjához volt társítva június 15.-én szombaton. A szervezésben, lebonyolításban valamennyi kolléga részt vett. Mi szerveztük a Vitamin Portát, ezen kívül a büfét és az asztalai teniszt. Mivel nem kellett szolgálatot teljesítsünk az információs pultoknál, ezért a népi játékokban és a családi játékok programjaiba segítettek be a kollégák.

##### 8.3.3.2 *Zamárdi idős üdültetés:*

Mindkét turnusban 1 -1 fő gondozónő kolléganő részvételével biztosítottuk a jelenlétet

##### 8.3.3.3 *Karácsonyi ünnepség*

Az idősek karácsonyi ünnepsége a Hagyományok Házában lett megtartva december 13-án pénteken. A jelentkezési helyszínek között volt a Gondozási Központ is. Ezen kívül 2 fő

kolléganő segédkezett a rendezvényen, illetve a sofőr kollégával és az intézményi autóval képviseltük az egységet.

Immár hagyománya van, hogy nem csak az kaphat csomagot, aki a műsoron részt vesz, hanem külön is fel lehet jelentkezni csak ajándékcsomagra. Az idei évben 100 fő házi segítségnyújtásban részesülő kliensünknek tudtuk biztosítani ezt a lehetőségre.

A 2 db bejglit és egy doboz szaloncukrot tartalmazó ajándékcsomagokat a gondozónők vitték ki ellátottjaik számára még karácsony előtt. Nem csak a kiszállításban, de ezen karácsonyi ajándékcsomagok összeállításban is aktívan részt vettünk a kollégákkal.

#### 8.3.4 Egyéb tevékenység

##### 8.3.4.1 Ünnepi támogatási kérelmek leadási pontja:

A kerületben élő idősök számára évi két alkalommal van lehetőség ünnepi támogatást kérni. A lehetőség nagyon népszerű nem csak az ellátottjaink, hanem általánosan a kerületben élő idősök körében is. Az általánosan nagy érdeklődésre tekintettel külsős leadási helyszínként minden kerületben élő idős leadhatja nálunk a kérelmét.

Tavasszal a Húsvéti ünnepi támogatás igénylését 101 főnek intéztük. A karácsonyi támogatási kérvényből 84 db nyomtatványt adtunk le. A kérvényeket az Attila úti ügyfélszolgálatra visszük be, ott adjuk le átvételi elismervény birtokában az igénylési időszak alatt szükségszerű gyakorisággal.

##### 8.3.4.2 Mozgóurna:

Az idei évben Önkormányzati és Európai Unió képviselői választás is volt egy alkalomra összevonatan. 4 fő kliensünk kérte tőlünk, hogy szeretne élni szavazati jogával, de ebben akadályozott, így nekik elintéztük a mozgóurna iránti igénylésüket.

#### 8.3.5 Javaslatok a szolgáltatás javítására

##### 8.3.5.1 Házi segítségnyújtás:

A térítési díjtáblázat nem tölti be a funkcióját hiszen az egész év során ellátott kliensek 97 % -a a legmagasabb térítési kategóriába esett. A térítési díj tábla kibővítése lenne célszerű 2025. évben.

##### 8.3.5.2 Szállítási szolgáltatás:

Az új Mercedes kisbusszal való parkolás tovább nehezíti a parkolás eddigi problémáit, mert nagyobb, mint a régi gépjármű volt, ezért még nehezebb vele megfelelő parkolóhelyet

találni. Egy saját önkormányzati parkolóhely kérvényezése és kijelölése az a Gondozási Központ közelében (pl.: Roham utca) legalább a telephely közelében megoldaná a parkírozást.

#### 8.3.5.3 Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás:

A taxival történő utazás problémáját valamilyen módon meg kell oldanunk 2025-ben, hogy időben kiérkezzünk a segítséget kérő ügyfelekhez.

### 8.4 Idősek klubja

#### 8.4.1 Feladatellátás szakmai tartalma

Az intézmény ügyfelei részére biztosítja a nappali tartózkodást, melynek keretében lehetőséget biztosít a társas kapcsolatok kezdeményezésére, fenntartására az Idősek klubjában.

Az ellátás kiterjed az ellátottak alapvető higiéniai szükségleteinek kielégítésére, valamint megszervezi az ellátottak napközbeni étkezését. Az intézményben történő szakmai tevékenység tervezetten, éves, heti és napi beosztással kerül lebonyolításra, melynek alapja az erről készített munkaterv. Az egyéni gondozási terv az ellátott meglévő képességeire építve, korának és fizikai képességének megfelelően kerül kialakítására.

Az idősek klubja nappali ellátás, alapvető célja, hogy a kerületben élő, rászoruló számára a nappali ellátás elérhetősége biztosítva legyen. Lehetőséget adva ezzel a közösségi együttlétre, a pihenésre, programokon való részvételre.

A klub célcsoportja olyan, a térségben élő idős emberek, akik saját környezetükben szeretnének továbbra is aktívan élni, de bizonyos szolgáltatások területén segítségre, támogatásra szorulnak (*magányosság, szociális körülmények stb.*).

Az Idősek klubja szolgáltatást az intézmény a kerületben 3 telephelyen biztosítja annak érdekében, hogy az idősek a lakóhelyükhöz minél közelebb tudják azt igénybe venni.

- I. számú Idősek klubja 1015 Budapest Hattyú u 16.
- II. számú Idősek klubja 1013 Budapest Roham u 7.
- III. számú Idősek klubja 1011 Budapest Fő u 31.

#### 8.4.1.1 Étkezés:

Napi egyszeri meleg étkezést biztosítottunk, a klubok házirendjei által szabályozott időpontokban, illetve a hétvégi ebédet igénylők számára dobozott, sokkolt formában.



#### 8.4.1.2 Gondozás:

A klubok számos gondozási feladatot elláttak, mint például folyadékpótlás, beszélgetés, vérnyomásmérés, időpontkérés egészségügyi ellátásra. Hiányzás, betegség előfordulásakor érdeklődtünk klubtagjaink felől, felajánlottuk segítségünket, illetve tájékoztatást adtunk az intézmény által biztosított lehetőségekről. A nappali ellátás keretében napi rendszerességgel egyéni és csoportos beszélgetéseket folytattunk.

#### 8.4.1.3 Tanácsadás:

Életvezetési és életvitelre vonatkozó tanácsokat adtunk ellátottjainknak.

#### 8.4.1.4 Esetkezelés:

Amennyiben klubtagjaink nehéz élethelyzetbe kerültek, segítettünk a probléma feltárásában, a beavatkozási pontok meghatározásában. Segítettünk saját erőforrásaik feltárásában és a szociális hálót alkotó intézményekhez való eljutásban. Hivatalos ügyek intézéséhez tanácsot, segítséget nyújtottunk.

#### 8.4.1.5 Készségfejlesztés:

A klubok szellemi, kulturális, szórakozási és kreatív lehetőséget biztosítottak az ellátottjainak, továbbá mozgásprogramjaink egészségmegőrző és prevenciós értékeket céloztak meg.

A klubtagok részére továbbra is rendelkezésre álltak helyben olvasható sajtótermékek, könyvek, valamint televízió, számítógép és internet elérés. Változatos programokat kínáltunk, klubonként eltérő tematikával, a helyi igényeknek megfelelően, a klubtagok érdeklődési köréhez igazodva.

#### 8.4.1.6 Közösségi fejlesztés:

Egyik legfontosabb szempont, hogy klubtagjaink számára különböző közösségi élményeket tudjunk biztosítani. Ennek érdekében több olyan programot is szerveztünk, melyen mind a három klub ellátottjai, valamint több esetben a kerületi lakosok is részt tudtak venni.

#### 8.4.2 Személyi feltételek

- I. számú klubban egy fő klubvezető, egy fő klubgondozó és egy fő technikai dolgozó
- II. számú klubban egy fő klubvezető, egy fő klubgondozó, két fő technikai dolgozó és részmunkaidős szerződéssel (4 órás) egy fő mentálhigiénés munkatárs
- III. számú klubban egy fő klubvezető, egy fő klubgondozó és egy fő technikai dolgozó

A részmunkaidős mentálhigiénés munkatárs tevékenysége az összes klubra kiterjed, és a

masszóri feladatokat is ellátja. a szakmai tevékenységet végzők a jogszabályban előírt képesítési feltételeknek megfelelnek.

#### 8.4.3 Szakmai tevékenység

##### 8.4.3.1 Közös kirándulások, klubokon kívüli programok:

Ebben az évben három egésznapos közös kirándulást is szerveztünk a három klub tagságának, ellátogattunk Győrbe és Esztergomba, valamint a Vácrátóti Arborétumba. Rövidebb sétákat, kirándulásokat szerveztünk a város különböző pontjaira, látnivalóihoz:

- séta a Városligetbe és a Normafához
- séta a Duna parton, a Margitszigeten, Római parton
- emlék séta a Fiumei úti sírkertbe
- séta a Tóth Árpád sétányon, szakúra virágzás megtekintése
- nyílt nap keretében látogattunk el a Farkasréti temető Művész parcellájába
- látogatás a Nemzeti Galériába
- látogatás a Borsos Emlékházba
- Cirkusz látogatás
- Adventi vásár látogatás
- Sétahajózás a Dunán
- Várséták
- Kiscell Múzeum, Pénzmúzeum, Vendéglátó és Kereskedelmi Múzeum kiállításainak megtekintése
- Séta a Várkertbazár Gloriettjén kiállított képek között

Színház-és mozi látogatásokat szerveztünk, kiállításokat néztünk meg a klubtagokkal, a Liszt Ferenc Múzeumban, a Kereskedelmi és Vendéglátó Ipari Múzeumban. Megtekintettük az Idősek Információs Pontján a kerületi klubok bemutatkozó kiállítását, mesés bábkiállítást tekintettünk meg a Pesti Vigadóban.

Klubtagjaink a kerületi Rendőrkapitányság által szervezett bűnmegelőzési és állatvédelmi előadást hallgathattak meg közös rendezvény keretében.

Dr. Füzi Rita egészségnevelő, közegészségügyi és járványügyi felügyelő gyakorlattal egybekötött előadásokat tartott; az Otthoni elsősegélynyújtásról és a reform táplálkozásról. Dr. Finy Péter előadásában a gyógyszereszedési anomáliákkal ismerkedtek meg a klubtagok. Kiss Ádám pszichológus „A mentális egészség idős korban” címmel adott elő.

Molnár Renáta rendezvénysorozatát, a „Testi-lelki egyensúlyteremtés szépkorban” című programját mindhárom klub tagjai nagy érdeklődéssel fogadták. Sokan a másik két klubba

is ellátogattak, ahol a forgószínpadszerűen tartott előadás helyileg éppen zajlott, valamint kapcsolódóan a Czakó Sport és Szabadidő Központba is.

A Márai Művelődési Ház Szeretet Klub előadásait nagy érdeklődéssel fogadták a klubtagok. A Művelődési Ház munkatársai a programfüzeteket mindig áthozták a klubokba.

Szeptemberben az Alzheimer-világnapon szolidaritási sétát tartottunk Vérmezőn és filmet néztünk meg az Alzheimer betegek életéről. A film után a klubtagok szakemberrel beszélgethettek a betegségről és feltehették kérdéseiket. A programsorozatot játékos feladatokkal is bővítettük, melynek a három klub adott otthont, és amit szívesen próbáltak ki az érdeklődők.

Generációk közötti kapcsolatokat ápoltunk az Ujjbáb készítő programsorozat keretében:

A klubtagok a Budavári Általános Iskolásokkal, négy alkalommal ujjbábokat készítettek. Ezt a programsorozatot az Európa Napra az Európa Ligetbe is kivittük. A klubtagok minden érdeklődőnek megtanították az ujjbábok készítésének a technikáját. Az elkészült bábokkal Gyermeknapon a klubtagokkal együtt ellátogattunk a Nyárs Utcai Óvodába és egy kis műsor keretében megajándékoztuk a gyerekeket.

Farkas Ferenc Zeneiskola Tavaszköszöntő koncertje: Minden évben ellátogatunk a Zeneiskolások Tavaszi hangversenyére a Márai Művelődési Házba.

Tájékoztatókat tartottunk az önkormányzati támogatásokról szociális munkás szakember bevonásával. Segítettük az igénylőket a kérelmek kitöltésében, a támogatásokkal kapcsolatos ügyintézésében. A Gondozási Központ munkatársa tájékoztatót tartott a házi segítségnyújtásról és a jelzőrendszeres házi segítségnyújtásról.

Virág Benedek Ház rendezvényein is rendszeresen megfordulunk.

Családi Nap a Czakó pályán: bábvarrással, óriás buborék készítéssel vettünk részt az Önkormányzat által szervezett családi napon.

#### *I. számú Idősek klubja*

A klub 33 fős létszámmal nyitotta és 33 fővel zárta az évet. Nappali ellátásba bekerültek száma: 6 fő. Nappali ellátásból kikerültek száma: 6 fő. 2024-ben 4 fő saját kérésére került ki az ellátásból egészségi állapota romlása miatt, 1 fő bentlakásos intézménybe került és 1 fő elhalálozott. A létszámunk összességében nem változott, ki is kerültek és felvételre is kerültek klubtagok, de változott a klub korösszetétele, az átlag életkor 77-re nőtt 2024-ben. Nőknél 76 év, férfiaknál 78 év az átlag életkor. Tárgyévben a férfiak még nagyobb létszámi kisebbségbe kerültek, ugyanis az újonnan felvételt kérő és felvételre kerülő klubtagok mind nők.

| I. számú Idősek Klubja                                            |                     |                  |                       |       |
|-------------------------------------------------------------------|---------------------|------------------|-----------------------|-------|
| Klubtagok száma és gondozási napok száma 2024-ben, havi bontásban |                     |                  |                       |       |
| Hónap                                                             | Nappali ellátás/fő/ | Munkanapok száma | Gondozási napok száma | Átlag |
| Január                                                            | 32-33 fő            | 22               | 616                   | 28    |
| Február                                                           | 33 fő               | 21               | 609                   | 29    |
| Március                                                           | 33 fő               | 19               | 513                   | 27    |
| Április                                                           | 32-33 fő            | 21               | 609                   | 29    |
| Május                                                             | 32-33 fő            | 21               | 588                   | 28    |
| Június                                                            | 33 fő               | 20               | 580                   | 29    |
| Július                                                            | 32-33 fő            | 23               | 644                   | 28    |
| Augusztus                                                         | 32 fő               | 21               | 567                   | 27    |
| Szeptember                                                        | 32 fő               | 21               | 588                   | 28    |
| Október                                                           | 32 fő               | 22               | 638                   | 29    |
| November                                                          | 32-33 fő            | 19               | 532                   | 28    |
| December                                                          | 33 fő               | 20               | 580                   | 29    |
| Összesen:                                                         |                     | 250              | 7064                  | 28,26 |

21. táblázat Ellátottak száma és a munkanapok száma havi bontásban (2024)

| Életkor  | Nő | Férfi | Összesen |
|----------|----|-------|----------|
| 60-64    | 0  | 0     | 0        |
| 65-69    | 1  | 0     | 1        |
| 70-74    | 9  | 2     | 11       |
| 75-79    | 7  | 1     | 8        |
| 80-89    | 7  | 2     | 9        |
| 90-      | 3  | 1     | 4        |
| Összesen | 27 | 6     | 33       |

22. táblázat Korcsoportok eloszlása nemek szerint

#### Kulturális, fejlesztő és egyéb programok 2024-es évben:

##### 2024-ben bevezetett programok:

- Szem- és kéztorna
- Nemzet Színészei, Színészportrék, Magyar Színészek sorozata
- Versek a zene hullámhosszán előadássorozat
- Hungarikumok előadássorozat
- Ujjbáb készítés a kerületi iskolásokkal



Folyamatosan futó programok:

| Foglalkozástípus                                         | Eszközök és részletezés                                                                                                                                                                                                                                                                         | Foglalkozás/hó |
|----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| <b>Kéz- és szemtorna</b>                                 | kéz - és szemizom erősítő gyakorlatok                                                                                                                                                                                                                                                           | naponta 1x     |
| <b>Videós tornagyakorlatok</b>                           | gerinc-, székes-, átmozgató-, frissítő-, kondicionáló tornák Youtube videó segítségével                                                                                                                                                                                                         | naponta 1x     |
| <b>Társasjátékok</b>                                     | Rummikub, Color Addict, Sztorikocka, Dixit, Tabu, kvízzjátékok, kártyajátékok, Ország -Város, Tick-Tack-Bumm, Igen? Nem? Egyik sem?, 5 másodperc – 3 válasz                                                                                                                                     | naponta 1x     |
| <b>Memórijátékok, agytorna</b>                           | Érzékszerveket, kommunikációt, egymásra figyelmet, memóriát fejlesztő játékok, például Color Addict, rejtett kép, tükör-rajzolás                                                                                                                                                                | hetente 1x     |
| <b>Filmklub</b>                                          | közös filmnézés                                                                                                                                                                                                                                                                                 | hetente 1x     |
| <b>Zenés – játékos kvíz Attilával</b>                    | Liza Minelli, Judy Garland, Elvis Presley, Beatles, Abba, Demis Roussos, Edit Piaf, Frank Sinatra, Tom Jones, Louis Armstrong, Máté Péter, Hungaria, LGT, Apostol, Metro, István a király                                                                                                       | havonta 2x     |
| <b>Nemzet Színésze előadássorozat és kvízzjáték</b>      | Agárdi Gábor, Sinkovits Imre, Benedek Miklós, Darvas Iván, Sztankay István, Szabó Gyula, Besenyei Ferenc                                                                                                                                                                                        | havonta 1x     |
| <b>Színészportrék</b>                                    | Fónay Márta                                                                                                                                                                                                                                                                                     | havonta 1x     |
| <b>Magyar színészek vetítéssel és kvízzel egybekötve</b> | Antal Imre, Rátonyi Róbert, Kabos László, Kiss Manyi                                                                                                                                                                                                                                            | havonta 1x     |
| <b>„Hozz magaddal egy verset!” – irodalmi délután</b>    | szabadon választott versekből felolvasás                                                                                                                                                                                                                                                        | havonta 1x     |
| <b>Hang és ritmus - vetítéssel egybekötött előadás</b>   | Aradszky László, Szécsi Pál, Poór Péter                                                                                                                                                                                                                                                         | havonta 1x     |
| <b>Versek a zene hullámhosszán</b>                       | Zenei aláfestéssel hangzó verselés                                                                                                                                                                                                                                                              | havonta 1x     |
| <b>Kreatív foglalkozások</b>                             | Jeles napokhoz és évszakokhoz, aktualitásokhoz kötődően: Farsangra, Nőnapra, Húsvétra, Idősek világnapjára, Márton-napra, Mikulásra, Adventre, valamint, Idősek Információs Pontja által szervezett kiállításra, 50. éves születésnapra készülő díszek, ajándékok, kiállítási tárgyak készítése | havonta 1x     |
| <b>Zenei Kívánságkosár</b>                               | A klubtagok saját kívánságai alapján dalok lejátszása                                                                                                                                                                                                                                           | havonta 1x     |

|                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                |
|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| <b>Ünnepek, megemlékezések, rendezvények</b>    | Évszakokat és ünnepköröket követve rendezett ünnepségek, például: farsang, húsvét, idők világnapja, Márton nap, advent, karácsony, valamint Klub fennállásának 50. éves születésnapi ünnepe, Idősek Információs Pontján kiállításának megnyitó ünnepe, „kerek születésnapok” ünnepe | alkalomszerűen |
| <b>Garázsvásár</b>                              | Megunt tárgyak csereberéje                                                                                                                                                                                                                                                          | 3 alkalom      |
| <b>RGM torna</b>                                | Kovacsics Zsuzsa tornája, módszer ismertetése                                                                                                                                                                                                                                       | 3 alkalom      |
| <b>Ujjbáb készítés</b>                          | ujjbábok készítése a kerületi iskolásokkal a generációk közötti kapcsolat építése céljából                                                                                                                                                                                          | 4 alkalom      |
| <b>Kiállítás megtekintése, múzeum látogatás</b> | Pénzmúzeum, Csákvári Péter miniverzuma kiállítás, Idősek Információs Pontjának területünk klubjairól szóló kiállítása                                                                                                                                                               | 3 alkalom      |
| <b>Tömegkommunikációs eszközök használata</b>   | újságolvasás, internetezés                                                                                                                                                                                                                                                          | igény szerint  |
| <b>Egyéni, csoportos beszélgetések</b>          | kötetlen beszélgetések igény szerinti témáról                                                                                                                                                                                                                                       | igény szerint  |
| <b>Folyadékpótlás biztosítása</b>               | folyadékpótlás, hidratáció figyelemmel kísérése, segítése                                                                                                                                                                                                                           | naponta        |
| <b>RR mérés, súlymérés</b>                      | egészségmegőrző- és prevenciós jellegű vérnyomás és súlymérés                                                                                                                                                                                                                       | igény esetén   |
| <b>Esetkezelés</b>                              | hivatalos ügyek intézésében való segítség, kérelmek, formanyomtatványok kitöltésében való segítség                                                                                                                                                                                  | igény szerint  |



Az év során a klubban több fejlesztés is történt.

- Klub és konyhai fal speciális anyaggal való javítása, salétromtalanítása, valamint konyha és vizes helyiségek tisztasági festése,
- Székek cseréje a klubban,
- Informatikai eszközök, számítógépek lecserélése az irodában,
- Új, nagyobb méretű TV-t kaptunk,
- Új és nagyobb teljesítményű irat darálót kapott a három klub, amelynek leltári elhelyezése a Hattyú Klubban történt.

A Klub 6 alkalommal került kiadásra lakógyűlés céljából, az ebből származó bevétel 94400 Ft.

A 2025. évre tervezzük a szolgáltatás szélesebb körben való megismerése érdekében az honlapján és közösségi oldalán gyakoribb posztolás, jelenlét, hogy programjaink, közös munkánk több emberhez juthasson el.

Havi rendszerességgel, kerületi lakosaink számára nyitott társasjáték- és közösségi délutánt szervezni a demencia megelőzésére, valamint ismeretterjesztés, prevenció és közösségépítés céljából.

## *II. számú Idősek klubja*

2024. év folyamán összesen 47 fő részesült ellátásban. Tárgyév végén 43 fő a klubtagok létszáma, az év során fizikai vagy egészségi állapot rosszabbodás miatt 4 fő került ki az ellátásból és szintén 4 főt vettünk is fel ellátásba. A klubtagság idősödik, nagyon sok odafigyelést, segítséget és támogatást igényel.

| Hónap      | Nappali ellátás/fő/ | Munkanapok száma | Gondozási napok száma | Átlag |
|------------|---------------------|------------------|-----------------------|-------|
| Január     | 43 fő               | 22               | 827                   | 37,59 |
| Február    | 43 fő               | 21               | 791                   | 37,67 |
| Március    | 43 fő               | 19               | 720                   | 37,89 |
| Április    | 42-43 fő            | 21               | 789                   | 37,57 |
| Május      | 42 fő               | 21               | 787                   | 37,48 |
| Június     | 42 fő               | 20               | 744                   | 37,20 |
| Július     | 42 fő               | 23               | 848                   | 36,87 |
| Augusztus  | 42 fő               | 21               | 775                   | 36,90 |
| Szeptember | 42 fő               | 21               | 786                   | 37,43 |
| Október    | 43 fő               | 22               | 822                   | 37,36 |

|                |       |     |      |       |
|----------------|-------|-----|------|-------|
| November       | 43 fő | 19  | 713  | 37,53 |
| December       | 43 fő | 20  | 745  | 37,25 |
| 2024.összesen: |       | 250 | 9347 | 37,39 |

23. táblázat Ellátottak száma és a munkanapok száma havi bontásban

| Életkor  | Nő | Férfi | Összesen |
|----------|----|-------|----------|
| 60-64    | 0  | 0     | 0        |
| 65-69    | 3  | 1     | 4        |
| 70-74    | 8  | 1     | 9        |
| 75-79    | 11 | 2     | 13       |
| 80-89    | 16 | 1     | 17       |
| 90-      | 0  | 0     | 0        |
| Összesen | 38 | 5     | 43       |

24. táblázat Korcsoportok eloszlása nemek szerint

Az Idősek Klubjának működése során hagyományokat teremtettünk. Ezeket a hagyományokat ápoljuk, és egy-egy új elemmel bővítjük. Rendezvényeink, programjaink során időseinket bevonjuk, aktív részeseik a mindennapoknak. Nagy hangsúlyt fektetünk a közösségi összetartozás fejlesztésére.

#### Rendezvények, jeles napok:

Az év során minden jeles napról megemlékezünk. Tartunk újévköszöntőt, Farsangot, Nőnapot, Húsvétot, Anyák Napját, Augusztus 20-át, Karácsonyi ünnepséget. Irodalmi és zenés délutánok, kártya, dominó, szeniortánc, memóriatréningek, kézműves foglalkozások, internetezési lehetőség, újságolvasás frissítő torna és pingpongfoglalkozás várja az érdeklődőket.

Havonta egy alkalommal Szabó Péter zongoradélutánokon klasszikus és könnyűzenei darabokat játszik a klubtagoknak. Anyák Napján az óvodások ünnepi műsorral köszöntötték az édesanyákat és a nagymamákat.

Tavasztól ismét együtt művelték a **közösségi kertet** az iskolások és a klubtagok. A kert ápolása, gondozása sok feladatot adott a résztvevőknek. A munka megosztása segítette a kölcsönös tisztelet elérését a fiatalok és az idősek között. Vidáman telt minden együtt töltött délután a hasznos tevékenység során.

A Budavári Általános Iskolások meghívták a klubtagokat a Luca Napi rendezvényükre. A gyerekek a klubba is ellátogattak. Szép karácsonyi műsorral ajándékozták meg a jelenlévőket.

Nagy hangsúlyt fektetünk a klubtagok folyadékpótlására, gyümölcsdélutánokat szervezünk a vitaminpótlásra. Betegségek, kórházi ellátások idején tartjuk a kapcsolatot a klubtagokkal, támogatjuk őket. Névnapi, születésnap köszöntéseket tartunk.

|    |                                                                                        |       |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 1. | Szenior tánc, hetente a demencia megelőzéséért                                         | 16 fő |
| 2. | Frissítő torna, pingpong, hetente a fizikai karbantartás céljából                      | 12 fő |
|    | <b>Tematikus foglalkozások</b>                                                         |       |
| 1. | Irodalmi délutánok, kéthetente a szellemi frissesség megőrzésére                       | 32 fő |
| 2. | Zenés délutánok, hetente a vidám hangulatért                                           | 34 fő |
| 3. | Memóriatréningek, emlékezetépítés kéthetente                                           | 36 fő |
| 4. | Az év jeles napjainak köszöntése, hagyományőrzésként alkalomszerűen                    | 40 fő |
|    | <b>Szabadidős tevékenységek</b>                                                        |       |
| 1. | Múzeum, vagy mozi-, kiállítás látogatás, koncertek havi rendszerességgel               | 12 fő |
| 2. | Süteménysütés ünnepi alkalmakra                                                        | 24 fő |
| 3. | Kártya, dominó naponta                                                                 | 14 fő |
| 4. | Kézműves foglalkozások havi rendszerességgel                                           | 14 fő |
| 5. | Meseolvasás, versmondás, közös éneklés, havonta kétszer                                | 32 fő |
|    | <b>Tömegkommunikációs eszközök használata</b>                                          |       |
| 1. | Újságolvasás naponta                                                                   | 38 fő |
| 2. | Internetezés naponta                                                                   | 8 fő  |
| 3. | TV-nézés (Youtube-on ismeretterjesztő-, természetfilmek) naponta                       | 34 fő |
|    | <b>Közösségfejlesztés</b>                                                              |       |
| 1. | nyitott és nyílt programok, iskolásokkal, óvodásokkal, és a két klubbal alkalomszerűen | 38 fő |
|    | <b>Gondozás a klubban</b>                                                              |       |
| 1. | Egyéni, csoportos beszélgetések naponta                                                | 34 fő |
| 2. | Folyadékpótlás biztosítása naponta                                                     | 34 fő |
| 3. | Fürdés, mosás biztosítása igény szerint                                                | 1 fő  |
| 4. | Pihenés biztosítása szükség esetén                                                     | 5 fő  |
| 5. | RR mérés, súlymérés igény esetén                                                       | 6 fő  |
| 6. | Családi és társas kapcsolatok támogatása kérés esetén                                  | 12 fő |
|    | <b>Esetkezelés</b>                                                                     |       |
| 1. | Hivatalos ügyek intézése igény szerint                                                 | 22 fő |

25. táblázat Klubprogramok és a résztvevők száma

Programok, nem csak klubtagok számára:

A hét négy napján a klub emeleti terme fogadja azokat a kerületi nyugdíjasokat, akik még aktívak.

|    | Foglalkozások neve                  | Térítési díj  | Résztevők száma/foglalkozás |
|----|-------------------------------------|---------------|-----------------------------|
| 1. | Meridiántorna                       | Térítésmentes | 11-12 fő                    |
| 2. | Jóga                                | Térítéses     | 8-10 fő                     |
| 3. | Tartásunkért 60 felett, gerinctorna | Térítéses     | 8-10 fő                     |
| 4. | Szeniortánc                         | Térítésmentes | 16-18 fő                    |
| 5. | Pingpongfoglalkozás                 | Térítésmentes | 6-8 fő                      |

- Minden évben a nyári szünetben nyári napközis táborok veszik birtokukba a klub emeleti termét.
- Kéthetente a Csicsergő Klub tartja foglalkozásait a klubban.
- A Családsegítő Szolgálat családterápiás, szupervíziós foglalkozásokat tart az emeleti teremben.
- A Szeniortánc foglalkozás nagyon népszerű fejlesztő foglalkozás, segíti az emlékezeti funkciók megtartását. Szeretik a klubtagok. A tánccsoport minden évben fellép a Családi Napon.
- A kerületi Bake My Day pékség több alkalommal, adomány kenyerekkel és péksüteménnyel támogatta klubtagjainkat.

Az éves kötelező tisztasági festésen kívül 2024-ben a klub új mosogatógépet kapott, 2024-ben a kerületi társasházak 5 alkalommal tartottak lakógyűlést a klubban. Az általuk befizetett terembérleti díj összege: 80 000 forint.

Szeretnénk a hagyományainkat megőrizni és új elemekkel is bővíteni. Több nyílt programot, közös rendezvényt, kirándulást szervezni a három klub időseinek, valamint a kerületi iskolákkal és óvodákkal az együttműködést szélesíteni.

### III. számú Idősek klubja

A tagok létszáma 2024-ben 40 fő. Az évet 40 taggal kezdtük, aztán évközben folyamatosan változott a létszám, mikor többen, mikor pedig kevesebben voltak a tagok, de az összlétszám év végére visszaállt 40 főre. Az idén 7 új klubtaggal bővültünk és az ellátásból kikerült 7 fő.

| Hónap | Nappali ellátás /fő/ | Munkanapok száma | Gondozási napok száma | Átlag |
|-------|----------------------|------------------|-----------------------|-------|
|       |                      |                  |                       |       |

|                 |             |            |             |              |
|-----------------|-------------|------------|-------------|--------------|
| Január          | 40-39 fő    | 22         | 823         | 37,41        |
| Február         | 39-38 fő    | 21         | 768         | 36,57        |
| Március         | 40 fő       | 19         | 721         | 37,95        |
| Április         | 40 fő       | 21         | 793         | 37,76        |
| Május           | 40-41 fő    | 21         | 799         | 38,05        |
| Június          | 41 fő       | 20         | 760         | 38,00        |
| Július          | 41 fő       | 23         | 866         | 37,65        |
| Augusztus       | 41-40 fő    | 21         | 780         | 37,14        |
| Szeptember      | 40-39 fő    | 21         | 778         | 37,05        |
| Október         | 39-38-39 fő | 22         | 807         | 36,68        |
| November        | 39-40-39 fő | 19         | 707         | 37,21        |
| December        | 39-38-40 fő | 20         | 739         | 36,95        |
| <b>Összesen</b> |             | <b>250</b> | <b>9341</b> | <b>37,36</b> |

26. táblázat Ellátottak száma és a munkanapok száma havi bontásban

A korösszetételből is látszik (27. táblázat), hogy a klubtagokat a férfiaknál 75 és 89 év közöttiek, a nőknél 59 és 90 év közöttiek alkotják. A klubtagok között a nemek szerinti megoszlás: 36 nő és 4 férfi, tehát a nők nagyszámú többségben vannak.

| Életkor          | Nő        | Férfi    | Összesen  |
|------------------|-----------|----------|-----------|
| 40-59            | 1         | 0        | 1         |
| 60-64            | 1         | 0        | 1         |
| 65-69            | 5         | 0        | 5         |
| 70-74            | 7         | 2        | 9         |
| 75-79            | 7         | 1        | 8         |
| 80-89            | 12        | 1        | 13        |
| 90-              | 3         | 0        | 3         |
| <b>Összesen:</b> | <b>36</b> | <b>4</b> | <b>40</b> |

27. táblázat Korösszetétel a nemek szerint

Ez az összetételi sajátosság meghatározó szerepet tölt be a programok alakításában, illetve az egyéni igényeik figyelembevételében is. Eme korosztály fizikai és szellemi állapota fokozatosan romlik, ezért most már kevesebb a mozgásigényük és a belső programokat részesítik előnyben, de azért még vannak néhányan, akik a külső programokat kedvelik idős koruk ellenére is. Pár évvel ezelőtt még nagyon mozgékonyak voltak a tagok és szívesen vettek részt külső

programokon, vagy kirándulásokon, de az évek múlásával egyre több alkalommal kell új programokat kitalálni és meghonosítani a klubban az igényeknek és a fizikai állapotuknak megfelelően.

Tárgyévben az újonnan felvett klubtagok inkább fiatalabbak és mozgékonyabbak voltak. Ezt jó iránynak tartjuk, mivel szeretnénk, ha az előző évekhez hasonlóan ismét a mobilitás lenne ránk jellemző.

A munka során törekedtünk, hogy a klubtagok kiegyensúlyozott, harmonikus légkörben töltsék el az idejüket. A dolgozók feladata, hogy megértő, empatikus hozzáállással végezzék munkájukat, amely egy ésszerű, jól szervezett intézményben zajlik.

A Fő utcai Idősek Klubja berendezése nagyon otthonos, igényes és vonzó, de területi adottságai és belső kialakítása (galéria) miatt nem túl szerencsés. A galériaszint a napi használatból némileg kiszorul, olyan terület, amelyet a meredek lépcsők miatt nem gyakran tudnak kihasználni a klubtagok. A galériarészen folyik a heti egy alkalommal tartott masszírozás és ott helyezkednek el a személyzeti irodák is. A vezetői iroda az az egyetlen hely az épületben, amit egyéni beszélgetésre igénybe lehet venni. Ez a helyiség zárható. Nagyobb közös rendezvényeket a Roham utcai klubbal tartjuk közösen, ők nagyobb területtel rendelkeznek. A közös munka pozitív hatása, hogy a klubtagok és a dolgozók is jobb kapcsolatot tudnak kialakítani ezáltal.

A III. számú Idősek klubjában évente ütemezett, s hónapokra lebontott programok összeállításán, megvalósításán keresztül, valamint a napi aktuális és ad hoc feladatok végzésén keresztül valósult meg az ellátás.

### **Foglalkozások, programok:**

#### Egészség megőrzése érdekében

Közös sétákat, kirándulásokat, egészségügyi méréseket, vérnyomást, vércukorszint mérést szerveztünk, folyadékpótlást biztosítottunk. Csoportos torna hetente 2 alkalommal is van, egyszer a gondozónő vezeti, egyszer külső munkatárs. Az egészség megőrzését szolgálja a masszírozás, amely egyénileg igénybe vehető minden héten, szerdán.

Az intézmény dolgozói ösztönzik a szűrővizsgálatokon való részvételt, a kontrollvizsgálatokat. Rendszeres orvosi, ill. felvilágosító előadásokat szerveztünk, vagy ilyenekre irányítottuk a klubtagokat. Szakemberek bevonását kezdeményeztük, gyógyszerek felíratásában segítettünk.

#### Mentális állapot megtartására

A társas kapcsolatok kialakítása és megtartása, a családi kapcsolatok erősítése (ha van), a közösségi programok és új kapcsolatok segítése, csoportos és egyéni beszélgetések, az

alkotás örömeinek átélése a kézműves foglalkozásokon. De ugyancsak fontosnak tartottuk a feszültségmentes légkört, vagy a felszabadultság érzésének megélési lehetőségét. Ehhez illő program volt pl. a vicces délután.

A szellemi vetélkedők és rendszeres kártyajátékok, társasjátékok szellemi kapacitás-megőrző funkciójuk miatt váltak a szabadidő eltöltésének fontos szereplőivé. Napi sajtótermékeket biztosítottunk. *(TV, újság, internet)*

#### Ünnepekhez kötődő programjaink

Különösen fontos olyan helyzetű klubtagnál, ahol hiányzik a család. Növeli a közösséghez tartozás érzését és feloldja a magányt. Az ünnepek megtartása három fő téma köré csoportosultak – személyes ünnep: névnapok negyedévenkénti megtartása, társadalmi ünnepek: konkrét történelmi eseményekre emlékezéssel és egyházi ünnepek: különös tekintettel a karácsonyra, Húsvétra.

#### Kulturális programok

Múzeumok, kiállítások látogatása. Színházi előadások ajánlása, jegyek szervezése. Film klub a téli hónapokban. Könyvjelző című programunk az olvasott és ajánlható könyvekről, ismeretterjesztő előadás-sorozatunk részben történelmi, részben vallási ismeretekről szólt. Az ismeretszerzésen túl, valamennyi kulturális program célja a közös beszélgetés, gondolatcsere volt.



| Foglalkozástípus                            | Eszközök és részletezés                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Foglalkozások/hó |
|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| Közösségi és kommunikációs játékok          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tick-Tack-Bumm, DIXIT, Activity, Rummikub, Szópárbaj, Brain-Boksz, Szerencsekerék, Bingó, kvíz játékok</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | hetente 1-2x     |
| Zenehallgatás                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- André Rieu koncertjei</li> <li>- Örökzöldek</li> <li>- Operett slágerek</li> <li>- Kívánság kosár</li> <li>- Opera előadások felvételről</li> <li>- Relaxációs zene hallgatás</li> <li>- IL DIVO dalainak hallgatása</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                              | havonta 3x       |
| Memória-frissítők és logikai társasjátékok  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ország-város, Szókereső, kártyajátékok, rejtvény</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | hetente 1x       |
| Kézműves foglalkozások                      | <p>Farsangi dekoráció készítése</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nőnap ablakdekoráció</li> <li>- ujjbáb készítés</li> <li>- IV. Fényképkeret</li> <li>- Valentin napi képeslap</li> <li>- Húsvéti tojásfestés</li> <li>- Tavaszi ajtódísz készítés</li> <li>- Gyöngy fűzés</li> <li>- nyári ajtó dekoráció</li> <li>- hűtő mágnes készítése</li> <li>- mécses és sírkoszorú készítés</li> <li>- adventi koszorú készítés</li> <li>- karácsonyi asztaldíszek készítése</li> <li>- Mandalafestés</li> </ul> | havonta 1-2x     |
| Irodalmi és történelmi témájú foglalkozások | <ul style="list-style-type: none"> <li>- „Könyvjelző” történelmi visszatekintések</li> <li>- Irodalmi délutánok</li> <li>- Történelmi, irodalmi kvíz</li> <li>- Mesedélután</li> <li>- Boldogság klub</li> <li>- Zenetörténeti előadássorozat Zelynka Tamás előadásában</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                    | 1-2 havonta 1x   |

|                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                             |
|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
|                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Divat-stílus előadás sorozat</li> <li>- Meseterápia</li> <li>- Szeretet klub</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                    |                             |
| <b>Világnapok, évfordulók<br/>(előadás, beszélgetés, )</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jeles napok népi hiedelmek</li> <li>- Világnapok</li> <li>- Divat – Stílus</li> <li>- kötetlen hétindító beszélgetések</li> </ul>                                                                                                                                                                                                          | havonta 1x                  |
| <b>Ünnepségek</b>                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Névnepozások</li> <li>- Születésnapok ünneplése, (kerek születésnapok, negyedévente)</li> <li>- Farsang</li> <li>- Valentin nap</li> <li>- Nőnap</li> <li>- Húsvét</li> <li>- Pünkösd</li> <li>- Új kenyér ünnepe</li> <li>- Márton napi uzsonna</li> <li>- Mikulás</li> <li>- Klub karácsony</li> <li>- Szilveszteri koccintás</li> </ul> | alkalomszerűen              |
| <b>Esetkezelések</b>                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- időpontfoglalás szakorvosnál</li> <li>- ügyintézésben való segítség</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                             | kérés szerint               |
| <b>Háztartási vagy<br/>háztartást pótló segítség</b>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- mosás</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | igény szerint               |
| <b>Gondozás</b>                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- masszírozás</li> <li>- folyadékpótlás, RR mérés</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                 | hetente 1x<br>igény szerint |
| <b>Filmklub</b>                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- vetített képes ismeretterjesztő dokumentumfilmek</li> <li>- tematikus filmek egy-egy ünnephez, témához kapcsolódóan</li> </ul>                                                                                                                                                                                                             | havonta 1-2x                |
| <b>Fizikai aktivitás<br/>karbantartása</b>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- gerinctorna hétfőnként</li> <li>- Seniortánc kéthetente keddenként</li> <li>- séták havi 1-2 alkalommal</li> <li>- Egészségnap</li> </ul>                                                                                                                                                                                                  | hetente-havonta 1x          |
| <b>Kreativitás és relaxáció</b>                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Teadélutánok</li> <li>- „Agymozgató”, fejlesztő társasjátékok</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                   | havonta 1x                  |

|                   |                                                                                             |            |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|                   | - Vicces délután                                                                            |            |
| <b>Klubgyűlés</b> | - aktualitások megbeszélése,<br>- klubprogramok kihirdetése,<br>- jelentkezés a programokra | havonta 1x |

## Zamárdi

Az üdülési lehetőségéről a kerületi nyugdíjasok a Várnegyed újságból, az intézmény honlapjáról és hirdetményekből tájékozódhattak. Az érdeklődőknek a jelentkezés időpontjáról és a jelentkezés feltételeiről tájékoztatókat készítettünk.

Üdülésre két időpont volt megjelölve 2024. nyarán elő és utószezonban.

- június 17. hétfőtől - június 24. hétfőig I. turnus
- augusztus 26. hétfőtől - szeptember 02. hétfőig II. turnus

Május 13. hétfőtől – május 17. péntekig tartott a jelentkezési időszak a Roham-, és a Fő utcai Idősek klubjában. A jelentkezéshez a következő dokumentumokra volt szükség:

- Személyi igazolvány, lakcímkártya, TAJ kártya
- Nyugdíjkivonat
- Bankszámlaszám
- Egészségi állapotot igazoló orvosi szakvélemény

A jelentkezés után minden kedves nyaralni vágyó kapott egy tájékoztatást a fizetési feltételekről és a táborral kapcsolatos tudnivalókról. Térítési díjak összegei tételesen lebontva:

- 213 750 Ft jövedelem alatt 28 500 Ft/7 éjszaka ebből 3500 Ft az IFA
- 213 750 Ft jövedelem felett 34.615.- Ft+3500.-Ft=38.115.-Ft/7 éjszaka

A napi egyszeri meleg étkezést önköltség ellenében ebben az évben is megszerveztük. A reggeli, vacsora egyénileg történt. A komplett ebédmenü (leves + főétel) 2.000 Ft/adag áron volt rendelhető. A jelentkezők közül mindenki megkapta a lehetőséget a kedvezményes nyaralásra. Az I. turnus végén a 46 nyaralóból 25 fő rászoruló nyugdíjas kapta vissza az üdülési térítési díjat, a II. turnus végén 21 fő kérte a befizetett nyaralási költségeinek visszatérítését. Ez egy nagyon jó lehetőség azok számára, akik kis jövedelemmel rendelkeznek. A 25 000 Ft összeget mindenki néhány napon belül meg is kapta.

A nyaralók csomagjait a GAMESZ autója szállította a Déli pályaudvartól az üdülőbe, segítve az üdülőbe jutást.

Az üdülő megújult. A szobák új nyílászárókat kaptak. A szobákban új bútorok fogadták a nyaralókat. Az üdülő nagyon rendezett, szép. A mosdókat naponta többször fertőtlenítették. A kerékpárokat, konyhai felszereléseket rendszeresen használták az idősek.

Nagyon hiányzott viszont a személyzet számára a külön zuhanyzási és mosdó használati lehetőség. Ez egészségügyi és higiéniai szempontból is fontos lenne, ezért szeretnénk kérni az üdülőbe a csoportkísérők számára egy külön/zárható zuhanyzót és WC-t!

Zamárdi turnus I. 2024. június 17. – 2024. június 24.

Az I. turnusra 47 fő jelentkezett. A turnus indulása előtt 1 fő lemondta a nyaralást egészségi problémák miatt. A turnus 46 fővel indult. A csoportban 9 új jelentkező volt. A nagy létszám miatt a turnus beosztása során a faházakban és a sarki nagy szobákban 2-2 fő nyaralót helyeztünk el. A turnusban sok volt a fiatal nyugdíjas. 3 fő kért szállítást az üdülőbe és visszaútra.

A nyaralókkal első este ismerkedési estét tartottunk, megbeszéltük a házirendet, a turnus programjait. A turnus során az időjárás szép volt, a nyaralók szinte mindennap tudtak fürödni és napozni. A turnusra változatos programokkal készültünk, amelyekbe szívesen kapcsolódtak be a táborozók. Voltak, akik egyéni kirándulásokat is szerveztek. Sokan kerékpárral járták be a környéket. Aki elhagyta az üdülő területét, az írásban jelezte ezt a csoportkísérők felé. Ebédet rendeltünk a csoportnak.

|    | <b>Programok</b>                                                                                     | <b>Résztevők száma</b> |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| 1. | Reggeli torna minden reggel, örömtáncal összekötve                                                   | 31 fő                  |
| 2. | Zenés, táncos est, szendvicskészítéssel                                                              | 46 fő                  |
| 3. | „Ügyességi sportvetélkedő - A labdáé a főszerep”                                                     | 25 fő                  |
| 4. | Kézműves foglalkozás (ujjbáb készítése, gyöngyből angyalka, karkötő készítése, telefontartó varrása) | 36 fő                  |
| 5. | Közös főzés, bográcsolás                                                                             | 46 fő                  |
| 6. | Közös süteménysütés                                                                                  | 8 fő                   |
| 7. | Zsíroskenyér parti                                                                                   | 46 fő                  |
| 8. | „Pingpongcsaták”                                                                                     | 12 fő                  |
| 9. | Kerékpáros kirándulások                                                                              | 16 fő                  |

Az üdülőben jó volt a hangulat. Kérésre megmértük a nyaralók vérnyomását. Sokat beszélgettünk az idősekkel. Az új nyaralóknak sikerült beilleszkedni a csoportba, új ismeretségek születtek.

Minden évben szereznünk egy közös főzést is. Ebben az évben székelykáposztát készítettünk. A zenés-táncos rendezvényre a táborozókkal közösen készítettük a szendvicseket. Tartottunk játékos programmal egybekötött zsíros kenyér partit. Sütöttünk meggyes piskótát. A programokra való készülődés közben is jó volt a hangulat, minden alkalommal sokan csatlakoztak segíteni.

Zamárdi turnus II. 2024. augusztus 26. – 2024. szeptember 2.

A második turnus augusztus 26 - a hétfőn indult 40 fővel. 41 jelentkező volt, de betegség miatt 1 ember lemondta a nyaralást. A csoportban 5 ember volt új jelentkező, a többi 35 fő nyaraló már visszatérő vendégként érkezett a táborba. 3 fő igényelt szállítást egészségi okokra hivatkozva.

A Budavári Önkormányzat által biztosított anyagi támogatásnak köszönhetően egy nagyon jó hangulatú Balatonfüredi egész napos kirándulás szervezésére nyílt lehetőség. A kiránduláson 15 fő vett részt egy kísérvél. Busszal beutaztunk Siófokra, onnan hajóval utaztunk Balatonfüredre. Ott meglátogattuk a Jókai Múzeumot majd egy tartalmas városnézést ejtettünk meg a városnéző kisvonat segítségével. A program további része közös ebéd és fagyizás volt. A délutáni hajóval visszautaztunk Siófokra, majd onnan vissza busszal a Zamárdi nyaralóba. A program tartalmas volt, de a nyaralók közül nem mindenki vállalta a hosszú utat a meleg idő és többszöri átszállás miatt. Akik ott tudtak lenni csak pozitív visszajelzést adtak számunkra.

A táborban tematikusan felépített programjaink voltak, amiket előre meghirdetett program lapon kiosztottunk minden kedves táborozónak az első közös megbeszélésen. Itt került felolvasásra a házirend is. A nyaralók tudomást vettek a közös szabályok betartásáról. Ez többé - kevésbé sikerült is betartani a nyaralás alatt. Néhány kisebb problémánk adódott a közös WC és zuhanyzó használat és a konyha tisztántartása miatt, ezeket a problémákat megbeszéltük és megoldottuk közösen. Minden nap volt igény szerint reggeli vérnyomás mérés és egyéni beszélgetés is.

Amit minden évben nagyon szeretnek a táborozók az a közös főzés élménye, erre az idén is sor került, babgulyás és szilvás lepény volt a menü. Itt aktívan kivették a részüket a nyaralók, mindenki szívesen segített az ebéd elkészítésében. A legkedveltebb programok a kézműves foglalkozások, gerinctornák, Seniortáncok és az esti közös filmezések voltak, de tartottunk még Bingó partit is, zsíros kenyér és limonádé elfogyasztása mellett. Ebben a turnusban is nagyon jó volt az időjárás. Sok napsütés volt, ezért sok idő jutott a napozásra és fürdésre egyaránt.

Pozitív dologként élték meg a táborozók azt is, hogy aki még képes rá, elmehetett esténként biciklizni, hisz erre is volt lehetőség. A táborban nagyobb egészségügyi probléma nem történt, a hét letelte után mindenki szerencsésen haza tudott utazni az otthonába. Nagy örömünkre a tábor ideje alatt meglátogatott bennünket Polgármester Úr és Alpolgármester Asszony, akik finom, friss kenyérrel ajándékozták meg a táborlakókat. Összességében mondhatjuk azt, hogy az idén is jó évet zártunk táborozás szempontjából, nagyon sok pozitív visszajelzést kaptunk.

Elmondható, hogy a 2024. évben a jogszabályok és a protokollok területén, valamint a Szolgálat és a Központ életében jelentős változások történek. Ezek a változások egy nehéz, sok feladattal terhelt évet eredményeztek, de ugyanakkor pozitív irányba mutatnak. Amellett, hogy az ügyfeleink problémái halmozódnak, részükre a szükséges segítséget meg tudtuk adni, és egy alkalommal sem kényszerültünk arra, hogy a gyermeket a családjából kiemeljünk. Ez nagy siker, hiszen azt bizonyítja, hogy a gyermekjóléti szolgáltatás egyik legfontosabb feladata a gyermek családjában való nevelkedésének az elősegítése.

A speciális szolgáltatások biztosítása és azok népszerűsége jelentős segítséget jelent az esetkezelő munkatársaknak a feladatok ellátásában.

A Községi pszichiátriai ellátás életében jelentős előrelépés, hogy új és önálló telephelyre költözhetett, ami a szakmai munkát jelentősen megkönnyíti, hiszen modern és kulturált körülmények között fogadhatják az ügyfeleiket. Az ellátotti számok és az, hogy az engedélyezett létszám felett kényszerülnek dolgozni azt jelzi, hogy a szolgáltatás létjogosultsága megkérdőjelezhetetlen, és a lakosság egyre nagyobb mentális problémái gyakrabban vezetnek pszichiátriai betegség kialakulásához.

Az idősellátás területén az intézmény kiemelkedő munkát végzett, tekintettel arra, hogy egy olyan érzékeny korcsoport számára nyújtanak ellátást, akik életkoruk, egészségi állapotuk vagy szociális helyzete miatt különösen kiszolgáltatott helyzetben van. Külön nehézséget jelent a munkájukban, hogy folyamatosan emelkedik ennek a csoportnak a sérelmére elkövetett családok száma és emiatt nagyon nehéz a bizalmukba férközni.

Az intézmény teljes dolgozói állománya elhivatott a kerületben élő veszélyeztetett vagy valamilyen okból rászoruló gyermekek, személyek és családok segítésében. Jól felkészültek, igyekeznek folyamatosan képezni magukat, a külső szakmai fórumokon kellő szakmaisággal képviselik az intézményt és azon keresztül az egész I. kerületet. Szakmai munkájukban érvényre juttatják a Szociális Munka Etikai Kódexének alapelveit, minden ügyfél problémája egyformán fontos a számukra. A jelenlegi gazdasági környezetben egyre nagyobb kihívás a személyi és a tárgyi feltételek megteremtése, de Budavári Önkormányzat, mint fenntartó eddig is kiemelt figyelmet fordított a gyermekvédelmi és a szociális ellátások magas színvonalú biztosítására. Ez a kiemelt figyelem segít nekünk abban, hogy munkánkat a kor kihívásainak megfelelően 2025-ben az előző évi szinten folytatni tudjuk.