

Biatorbágy Város Polgármesterének

76/2021. (IV.7.) határozata

A Biatorbágyi Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat szakmai beszámolója a 2020. évi tevékenységéről

Biatorbágy Város Önkormányzatának Polgármestere a katasztrófavédelemről és a hozzá kapcsolódó egyes törvények módosításáról szóló 2011. évi CXXVIII. törvény 46. § (4) bekezdése alapján, a veszélyhelyzet kihirdetéséről és a veszélyhelyzeti intézkedések hatálybalépéséről szóló 27/2021. (I. 29.) kormányrendeletre való hivatkozással a képviselő-testület feladat- és hatáskörében eljárva, úgy határoztam, hogy a Biatorbágyi Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat 2020. évi tevékenységéről szóló szakmai beszámolóját jóváhagyom.

A beszámolót a határozat melléklete tartalmazza.

Felelős: polgármester

Határidő: azonnal

Végrehajtásért felelős: Szervezési Osztály

Tarjáni István
polgármester



Biatorbágyi Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat

2051 Biatorbágy, Mester u.2.

Tel.: 06(23) 534-590 Fax: 06(23)534-591 Mobil: 06(30) 337-4778

www.csaladsegito.biatorbagy.hu e-mail: csaladsegito@biatorbagy.hu

Szakmai beszámoló

A Biatorbágyi Családsegítő és
Gyermekjóléti Szolgálat
tevékenységéről

2020.

TARTALOMJEGYZÉK

Az Intézmény működésének célja, nyújtott szolgáltatások	3
Étkeztetés	3
Házi segítségnyújtás	3
Család- és gyermekjóléti szolgálat	5
Adatok, elemzés	6
Jelzőrendszeri munka	10
Megelőző programok	13
Adománykezelés, adományosztás	14
Ifjúságsegítés	14
Kipikopik Játsszóház	16
Pénzügyi kimutatás	17

Az Intézmény működésének célja, nyújtott szolgáltatások

A Biatorbágyi Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat működésének célja, hogy ellássa a hatályos szociális- és gyermekvédelmi törvények és végrehajtási rendeleteik, valamint a szakmai szabályok szerinti működésben, a fenntartó Önkormányzat rendeletének megfelelően a településen élők körében a szociális és gyermekvédelmi alapfeladatokat.

A bevezetőben említett cél elérése érdekében az intézmény 2020-ban az alábbi szolgáltatásokat nyújtotta:

1. Étkeztetés
2. Házi segítségnyújtás
3. Család- és gyermekjóléti szolgálat keretében:
 - a) Családsegítés
 - b) Gyermekjóléti szolgáltatás
4. Önként vállalt feladatok:
 - Ifjúságsegítés
 - Játszóház

Étkeztetés

A szolgáltatás keretében azoknak a rászorultaknak legalább **napi egyszeri meleg étkezéséről** kell gondoskodni, akik azt nem képesek biztosítani önmaguk, vagy hozzátartozóik számára, különösen koruk, egészségi állapotuk, fogyatékoságuk, pszichiátriai betegségük, szenvedélybetegségük, vagy hajléktalanságuk miatt.

Az elkészített meleg ételt egyszer használatos, eldobható, fóliázott műanyag edényben az ügyfél **lakására szállítjuk** az intézmény használatában lévő autóval. A dietetikus által felírt diétás étkeztetési igényt is ki tudjuk szolgálni. Az ételre vonatkozó megelégedettséget rendszeresen gyűjtöttük. A megállapításokat - összegezve - a szolgáltatóval közöltük. Az étel minőségével és mennyiségével kapcsolatosan érkeztek kifogások, többen emiatt le is mondták a szolgáltatást. Jobbnak tartanánk, ha a közétkeztetés közbeszerzési köréből kivennék a fenntartó ezt a szolgáltatást, és nem főleg diákoknak főző konyhával tudnánk szerződni.

Az étkezést 2020 év folyamán rendszeresen 34 fő vette igénybe. Külterületről 4 fő igénylő van. A létszám a járványhelyzetben növekedett leginkább. Az ingyenesen étkezők aránya az elmúlt években szinte nem változott.

Házi segítségnyújtás

A szolgáltatás feladata

Az idős emberek segítségének egyik legfőbb helyszíne saját otthonuk, ezért feladatunk és célunk, hogy megteremtjük mindazokat a feltételeket, amelyek lehetővé teszik az idős, beteg, rászoruló ellátottak lakókörnyezetükben történő gondozását.

Feladatunknak tartjuk, hogy az ellátást kérők családtagjait minél jobban bevonjuk a gondozásba, a meglévő segítő szálakat ne váltsuk ki, hanem inkább erősítsük munkánkkal. Van olyan családtag is, aki a rossz kapcsolatra hivatkozással nem látogatja idős szülőjét. A sérelme feldolgozása és a felek egymáshoz közelítése a családsegítéssel együttműködve feladatunk.

Ellátottak köre

-azok az időskorú személyek, akik otthonukban önmaguk ellátására saját erőből képtelenek és róluk nem gondoskodnak.

-azok a pszichiátriai és szenvedély betegek, valamint fogyatékos személyek, akik állapotukból adódóan az önálló életvitellel kapcsolatos feladataik ellátásában segítséget igényelnek, de önmaguk ellátására képtelenek.

-azok a személyek, akik a rehabilitációt követően a saját lakókörnyezetükbe való visszailleszkedés céljából támogatást igényelnek önálló életvitelük fenntartásához.

Házi segítségnyújtás keretében szociális segítséget vagy személyi gondozást kell nyújtani. A leginkább igényelt szolgáltatások a következők:

- bevásárlás, gyógyszeríratás és -kiváltás, gyógyszeradagolás, vérnyomás és vércukorszint mérése,
- fürdetés, mosdatás, inkontinens beteg ellátása,
- takarítás, mosogatás, mosás, ágyazás, ágynemű csere,
- csekkek feladása és egyéb ügyintézés.
- sebek szakszerű kezelése.

A gondozónők munkájuk során együttműködnek az egészségügyi alap- és szakellátást nyújtó dolgozókkal. Ezen kívül jó kapcsolatot alakítottunk ki a családsegítő kollégákkal, a jelzőrendszeres házi segítségnyújtást biztosító intézménnyel, a kórházak szociális munkásaival, a rendőrséggel, egyházakkal, nyugdíjas klubbal, valamint az adományok terén a Torbágyi Karitással, a Tesco Globál Áruházak Zrt.-vel, a gyógyszertárakkal, helyi kisvállalkozásokkal. Az adománypontunkon keresztül járókeretet, elektromos ágyat, támbotot, fürdetőszéket, kerekesszéket, szobavécét, stb. tudunk kölcsönözni a rászoruló lakosságnak.

Adatok elemzése:

Az év folyamán rendszeresen 45 főt gondoztunk. A járványhelyzet miatt növekedett azok száma, akik bevásárlást, gyógyszerkiváltást és ügyintézési igényeltek, de saját otthonukban magukat ellátták. Ebből 80 év feletti 12 fő. A többi ellátott között is sok a súlyos beteg, pl. tumor, vagy krónikus megbetegedés. A szolgáltatásért 2 fő nem fizet térítési díjat alacsony jövedelmük miatt.

Arányaiban elmondható, hogy a nők száma négyszer magasabb a férfi ellátottnál. Ez az arány a nők javára emelkedett a tavalyihoz képest. Számuk a nők körében 80 év felett ugrásszerűen megnő. Ez azt is jelenti, hogy ellátottjaink egyre rosszabb egészségi állapotban kerülnek be rendszerünkbe, egyre többen vannak a napi több óra gondozást igényelő, ágyban fekvő, több és szakszerű gondoskodást és tevékenységet kívánó emberek.

Az ügyfelek körében nőtt azoknak a száma, akiknél egy nap többször és hosszabb időt kell tölteni, vagyis egy gondozóra nagyobb munkateher hárult.

A gondozás folyamatát, minőségét az ellenőrzési terv alapján végezzük, a gondozókkal rendszeres megbeszéléseket tartunk. A munkatársak lelki-mentális egészségét szolgálja a havi rendszerességgel megtartott szupervízió is.

Programok

A járványhelyzet következtében a tervezett programokat nem tarthattuk meg, mint pl. Idősek Világnapja, idősek júniálisa, idősek Karácsonya.

Karácsonykor adományokból és saját forrásból gondozottjaink többségének ajándékcsomagot készítettünk, és személyesen adtuk át az időseknek otthonaikban.

Család- és gyermekjóléti szolgálat

Tevékenységünket a Szociális törvény, a Gyermekvédelmi törvény, ezek végrehajtási rendeletei és a helyi jogszabályok keretei közt végezzük.

Szolgalat egészét érintő történések összefoglalója 2020. évben

Intézményünk, egy rendkívüli és egyben rendhagyó 2020-as évet zárt. A koronavírus okozta kezdeti kellemetlenséget és ijedséget, nagyon hamar felváltotta a szervezett helytállás és minden pontra kiterjedő figyelem és védelem. Polgármester úr intézményünket látta megfelelőnek arra, hogy a karanténban lévőknek és az idős embereknek segítséget nyújtson. Örömmel dolgoztunk a feladatban. Gyorsan és hatékonyan összezártunk és az Önkormányzattal karöltve elkezdtük szervezni a Maradj otthon! felszólításnak eleget tevők megkeresését és a szolgáltatások nyújtását. Családsegítőink koordinálták a hatósági és önkéntes karanténban lévő emberek kéréseit/ellátását. Házi gondozóink pedig, a saját gondozottjaikon kívül, a vírus miatt otthonukban maradt időseket bevásárlással és gyógyszerkiváltással segítették. Több ügyintézési feladatot is láttak el a kollégák azoknak, akik lakáselhagyási tilalom alatt álltak. Csodálatos összetartást és segíteni akarást éreztünk Biatorbágy lakossága részéről. Több önkéntes jelentkezőnk volt, akik a gyógyszerkiváltáshoz vagy a bevásárláshoz felajánlották szabadidejüket.

Megtapasztaltuk, hogy otthonról részben végezhetjük munkánkat. A családsegítés nem lehet teljes a személyes találkozás nélkül. Telefonon, e-mail-en, skype-on kapcsolatot tartani családokkal lehetséges ugyan, de nehéz. Ezért – kezdetben a home office lehetőségét is használva – az egészségügyi szabályok szigorú betartása mellett biztosítottuk az ügyfélfogadást. Az intézmény munkatársai közül a 2020-as évben senki nem lett beteg, mindenki helytállt a szakmai munkában. Mondhatjuk, hogy a munkatársi összetartást is erősítette ez a helyzet.

Szolgalatunk az önkormányzattól és más forrásokból gyorsan és sikeresen szerezte be a munkatársaknak szükséges maszkokat, fertőtlenítőket és kesztyűket.

A koronavírus járványban a város vezetésével összefogva az érintett lakosoknak intézményünk nyújtott szolgáltatásokat, megadva ezzel biztonságérzetüket. Ezáltal az intézmény ismertsége és preztizse is növekedett.

Ellátás összegzése a koronavírus első hulláma alatt

Ellátottak száma 46 fő

- ebből 26 nő
- 20 férfi.

Igénybevevők területi eloszlása:

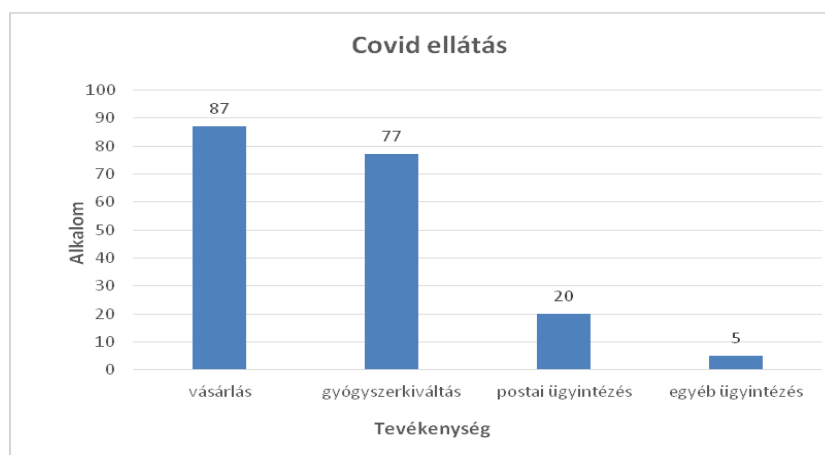
- 14 fő a város torbágyi részén,
- 27 fő a biai részen
- 5 fő külterületen (Ürgehegy, Pecató)

Életkorukat tekintve 70 év feletti, kivéve két főt.

Összesen 189-szer végeztünk tevékenységet, volt aki több szolgáltatást is kért egyszerre.

Ellátások megoszlása:

- vásárlás igénylése 87 alkalommal
- gyógyszerkiváltás igénylése 77 alkalommal
- postai ügyintézés igénylése 20 alkalommal
- egyéb ügyintézés igénylése 5 alkalommal



A második hullám kevésbé érintette ügyfélszolgálatunk működési rendjét, nem kellett a krízishelyzetre korlátozni a személyes találkozásokat és családlátogatások is folytatódhattak. Szolgálatunk ügyfélfogadási rendje változatlan maradhatott. Természetesen az egészségügyi-higiéniai szabályokat továbbra is betartottuk. Ebben a szakaszban a házi segítségnyújtást igénylők száma növekedett erősen. Családsegítőink a gondozók munkáját támogatták kapcsolatfelvételben és ügyintézésben. A hozzánk fordulók közt az év utolsó felében az alábbi problémák megnövekedtek:

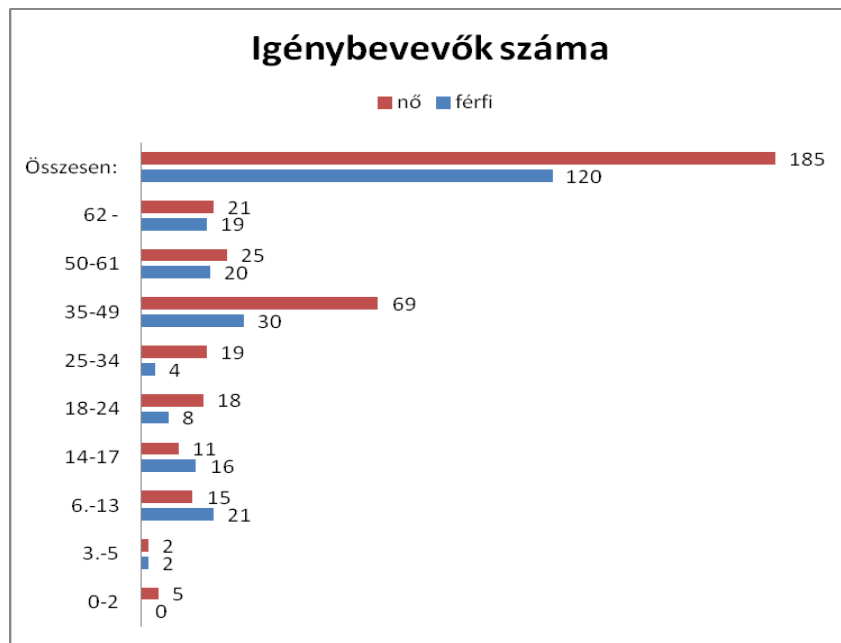
- munkahely elvesztése,
- családi, kapcsolati konfliktus,
- gyermek nevelése (digitális oktatás terén lemaradás)

Szolgáltatásainkat az intézményi és az önkormányzati honlapon, havi újságcikkekben és a televíziós interjúk segítségével is terjesztettük.

Adatok, elemzés

A 2020-as évben az intézmény forgalmi naplójának adatai szerint 1246 esetben vették igénybe a szolgálatunkat az emberek, ez a szám azt mutatja, hogy ennyi alkalommal találkoztunk ügyfeleinkkel. Ez az adat 305 fő ügyfél számot jelent 201 családból. Közülük 89 fő esetében került sor együttműködési megállapodás megkötésére, ez minimum havonkénti 3 alkalommal történő találkozást kívánó tervezett, a feladatokat felelősök és határidők rögzítésével és elvégzésének az ellenőrzésével járó tevékenység.

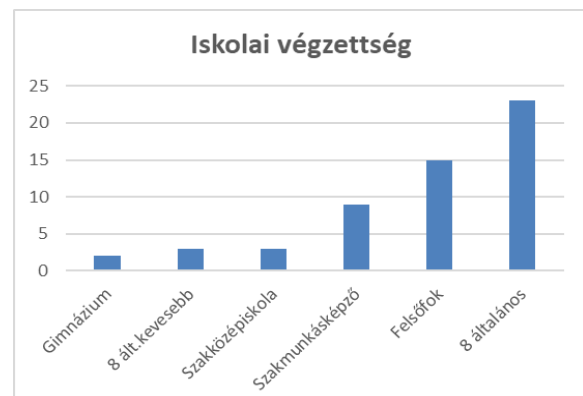
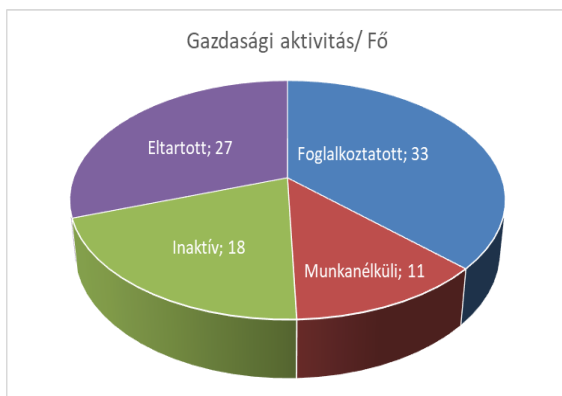
Igénybevevők száma		
Korosztályok (év)	férfi	nő
0-2	0	5
3-5	2	2
6-13	21	15
14-17	16	11
18-24	8	18
25-34	4	19
35-49	30	69
50-61	20	25
62 -	19	21



A táblázatból jól látható, hogy az igénybevevők közt magas a nők száma, ezen belül is a 35-49 éveseké. Ez az arány a kapcsolati konfliktusok és egyéb gyermeknevelési, ill. anyagi/megélhetési/lakhatási nehézségek miatt van. A nők kérnek legkorábban segítséget, ha a családjukról, gyermekeikről van szó. Megfigyelésünk, hogy kapcsolati konfliktus/válás miatt a férfiek/élettársak nehezen bevonhatók a megoldást célzó munkába. A gyermekneveléssel kapcsolatban is az anyák azok, akik a leghamarabb kérnek segítséget.

Az ügyfeleink között az eltartottak kiskorúak, a felnőttek közt a munkával rendelkező vannak túlsúlyban. Velük a szakmai munkát délután és kora este tudjuk végezni.

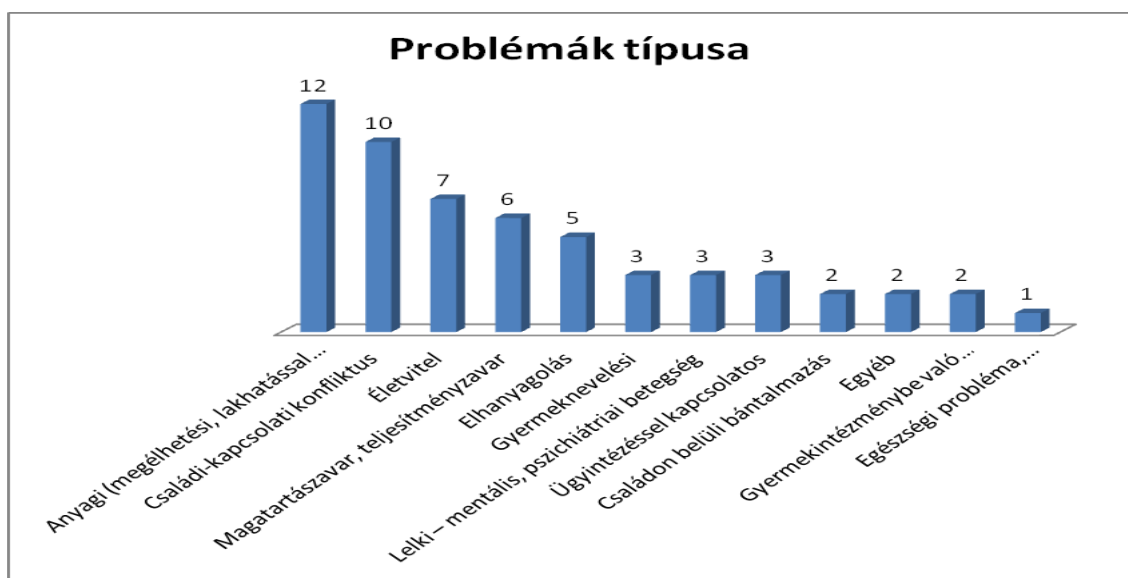
Látható, hogy a 8 általános végzettségű és másodikként felsőfokú végzettséggel rendelkező ügyfeleink száma a legmagasabb. Elvárásuk megkívánja, hogy felkészült szakmaisággal és megfelelő körülmények közt (épület, berendezés) fogadjuk őket.



Hozott problémák:

Az elsődleges problémákat ábrázoló táblázatban látható, hogy anyagi (megélhetési, lakhatással összefüggő) nehézséggel fordult hozzánk a legtöbb egyén/család. A koronavírus járvány miatt a munkanélkülivé válás és a létbizonytalanság emelkedett a legjobban. Ez összefügg a családi-kapcsolati konfliktusok számának alakulásával és a családon belüli erőszakos cselekményekkel.

Problémák típusa	Problémák száma (db)
Életvitel	7
Családi-kapcsolati konfliktus	10
Családon belüli bántalmazás	2
Elhanyagolás	5
Gyermeknevelési	3
Gyermekintézménybe való beilleszkedési nehézség	2
Magatartászavar, teljesítményzavar	6
Lelki – mentális, pszichiátriai betegség	3
Egészségi probléma, egészségkárosodás következménye	1
Anyagi (megélhetési, lakhatással összefüggő)	12
Ügyintézésrel kapcsolatos	3
Egyéb	2



A problémák megoldásához mind az együttműködésben állóknál, mind az egyszeri esetkezelésnél jelentős számú ügyintézészt végeztünk. Ez a 2020-as év karatén alatti időszakában, a személyes ügyintézés szünetelése miatt, telefonon, e-mail-en, skype-on történt, a statisztikában a csökkenés ennek tudható be.

Számos esetben kérték segítségünket a hivatalos szervekkel való online kapcsolattartáshoz (pl.: ELMŰ-ÉMÁSZ, Vízművek, Magyar Államkincstár) és hivatalos okmányok, nyomtatványok kitöltéséhez. Nagy számban kérték a segítségünket nyugdíjazás elindításhoz, a szolgálati idők megkeréséhez, özvegyi nyugdíj igényléséhez, az anyasági támogatás, a családi pótlék nyomtatványok kitöltéséhez. A helyi és országos támogatások dokumentumainak a nyomtatása és a kitöltésében való közreműködés is fontos ügyintézési szempont volt. Ezek növelték a családok anyagi forrásait. Munkaügyi tanácsadással is foglalkozunk. A munkanélküli, felnőtt korosztály esetében az önéletrajzírásen túl, a személyes interjúra való felkészítésben, munkaköri sajátosságokat átbeszélve készítjük fel a munka világára az ügyfelet. A karantén alatt összegyűjtöttük és minden fórumon megosztottuk (weboldal, facebook, önkormányzati portál), hogy mikén van lehetősége az igénylőnek regisztrált álláskeresővé válni. Segítettük az internetes, online ügyfélszolgálati ügyintézésben: e-mailt hoztunk létre a klienseknek, ügyfélkapu ügyintézésben online időpontfoglalást egyeztetünk, elősegítettük a virtuális intézkedések megértését, okos telefonra való optimalizálását.

Szakmai tevékenységeink	
Információnyújtás	195
Segítő beszélgetés	226
Tanácsadás	36
Ügyintézéshez segítségnyújtás	220
Konfliktuskezelés	21
Kríziskezelés	5
Közvetítés ellátáshoz való hozzáféréshez - pénzbeli	5
Közvetítés ellátáshoz való hozzáféréshez - természetbeni	90
Közvetítés másik szolgáltatáshoz	45
Közvetítés család –és gyermekjóléti központhoz	6
Esetkonferencia	18
Esetmegbeszélés	16
Esetkonzultáció	25
Szakmaközi megbeszélés	6
Környezettanulmány elkészítésében való közreműködés	6
Családlátogatás	68
Adományközvetítés	77
Hátralékkezelési tanácsadás	28
Munkavállalási, pályaválasztási tanácsadás	2
Családterápia	10
Pszichológiai tanácsadás	97
Jogi tanácsadás	30
A nevelési-oktatási intézmények gyermekvédelmi feladatainak segítése.	14



A fenti adatokból és a diagramon is jól látható, hogy a családsegítők szakmai munkájára a segítő beszélgetés, az ügyintézéshez segítségnyújtás és információnyújtás a leginkább jellemző. Míg az információnyújtás rövid, önmagában álló interakciót jelent az ügyfél és a szakember közt, addig a segítő beszélgetés több alkalmas, bizalmon alapuló kapcsolatot jelent.

A családlátogatás tevékenység azt jelenti, hogy a családokat lakóhelyükön többször is meglátogatjuk, kiemelten azokat a családokat, ahol együttműködési megállapodás is történt. A koronavírus alatti karantén miatt ennek száma visszaesett, mert csak krízis esetén látogathattunk családokat.

Az esetkonferencia és szakmaközi megbeszélések kiváló módjai annak, hogy az érintettek (szakemberek, családtagok) egy időben összeülve ugyanazt a problémát megismerjék, és összehangolt választ tudjanak rá adni. A veszélyhelyzet idején ezt skype ill. a meet alkalmazással tudtuk megvalósítani. Az esetkonferenciánál nagyon fontos, hogy minden szakember, aki a családdal kapcsolatban van, megjelenjen és közös célokkal/javaslatokkal tudja segíteni őket.

Pszichológiai tanácsadás a szakmai tevékenységeink között szintén nagy számban fordul elő, mutatja mennyire nagy szükség van erre a szolgáltatásunkra. Ez kiterjedhet a család minden tagjára, de egyéni ügyfeleink részére is elérhető. A karantén időszak alatt is folyamatosan nyújtottuk ezt a szolgáltatást, az online térbe tevődött át az ügyfelek pszichológiai megsegítése. Erre a skype alkalmazás volt a legmegfelelőbb.

Jogi tanácsadás is működik Szolgáltatunkban, melyet 1 hónapban egyszer lát el szakirányú végzettségű szakember. Ezt a vírusra tekintettel az év első felében e-mail formájában tudtuk megvalósítani, az év utolsó negyedében viszont személyes formában is.

Szolgáltatunk keretében biztosítjuk a **mosási, tisztálkodási lehetőséget** azoknak, akik otthonukban nem rendelkeznek az ehhez szükséges körülményekkel, vagy egészségi állapotuk nem teszi lehetővé azt, hogy kimossanak magukra. Ezt a szolgáltatásunkat nyújtottuk a koronavírus alatt is, szigorú takarítási/fertőtlenítési előírások betartásával.

A téli tűzifa programot partnereinkkel (Önkormányzat, Vöröskereszt, Polgárórség) sikeresen lebonyolítottuk.

A szüneti gyermekétkeztetést az önkormányzat intézményünkön keresztül biztosítja. A tavaszi szünetben sikerült megszervezni azt, hogy a szolgáltató főzőkonyha a külterületre is kiszállítsa az ételt. Ez is megmutatta, hogy szolgáltatási igény van a külterületen élők részéről.

A járási központban elérhető speciális szolgáltatásokba - mint mediáció, családterápia, párterápia - sok családot irányítottunk, melyeket a vírushelyzetre tekintettel egészségügyi/higiéniai szabályok betartásával nyújtott a központ. Szociális diagnózis készítése is a járási központ feladata. Ez minden területre kiterjedően feltérképezi az adott családot és becsatornázható szolgáltatásokat rendel mellé. A járási központ indított úgynevezett Normális család tréninget, melyen 6 alkalommal találkozhattak a szülőpárok családterapeutával és kaphattak tippeket/gyakorlati tanácsokat a családi/párkapcsolati konfliktusaik kezeléséhez.

Az év során az intézmény életében bekövetkező nagy változás az **ügyfélfogadás új helyre költöztetése** volt (hajdani orvosi ügyelet helyiségei). Ez azt eredményezte, hogy az egységes működés nehezebbé vált, az ügyfélfogadás és a dolgozói irodák szétváltak. Mindenki részéről nagyobb egyeztetésre és figyelemre volt szükség. A jelen körülmények mellett végzett munkáért elismerés illeti munkatársaink kitartását és türelmét. Nagy reménységgel várjuk, hogy ennek az átmeneti időszaknak mielőbb vége lesz, és a fenntartó terve szerint ismét egy épületben, ügyfeleinknek méltó környezetben nyújthatjuk szolgáltatásainkat.

Jelzőrendszeri munka

A szolgálatnak törvényi feladata a veszélyeztetettséget **észlelő és jelző rendszer** működtetése. A feladatvégzés során a szolgálat figyelemmel kíséri a településen élő családok, személyek életkörülményeit, szociális helyzetét, gyermekjóléti és szociális ellátások, szolgáltatások iránti szükségletét.

A jelzőrendszeri tagoktól 2020-ban összesen 96 jelzés érkezett írásban, amiből 59 jelzés szólt kiskorú-, 16 jelzés érkezett fiatalkorú veszélyeztetettségéről és 21 jelzés felnőtttről. Igazolatlan hiányzásról 2020-ban 7 jelzés érkezett, mely alacsony szám annak köszönhető, hogy a digitális oktatásban nem regisztráltak hiányzást. Azt viszont tapasztaltuk, hogy az eddig hátrányban lévő gyermekek a digitális oktatás idején jobban lemaradnak, melynek okai: nincs internet, eszköz hiánya, időbeosztás, kommunikáció hiánya, szülők érdektelensége, stb. Az iskola jelzésére segítettük a gyermekeket a feladataik teljesítésében, adományokat közvetítettünk: laptop, internet előfizetés, okostelefon.

A tavalyi évhez képest nőtt a kiskorúak veszélyeztetettségéről szóló jelzések száma.

Kapcsolatunk a jelzőrendszeri tagokkal:

A jelzőrendszeri tagokkal az éves tanácskozást még személyesen tudtuk megtartani, de a többi kötelező találkozást kreatívan kényszerültünk megoldani. Amit lehetett telefonon vagy e-mail formájában beszéltünk meg. Az esetkonferenciákat online felületeken bonyolítottuk mikor ez megoldható volt.

A jelzőrendszer éves intézkedési tervének témáit elsősorban a tagok javaslatai alapján állítottuk össze és bővítettük aktualitásokkal. A speciális helyzetre való tekintettel módosítottunk picit a témákon és azok megvitatásán.

A 2020-es év témái és megvalósulása az alábbi táblázatban követhető nyomon:

Dátum	Téma	Megjegyzés
Február 12.	Járási Hivatal vezetőhelyettes bemutatkozása, Hozzá tartozók közti erőszakkal kapcsolatos tennivalók, 2019-es év értékelése, beszámolók, 2020-as év együttműködési intézkedési terve, javaslatok.	37 résztvevővel
Március 25.	Helyi Esélyegyenlőségi Program (HEP) intézkedési tervének általános ismertetése	e-mail formájában mindenkinek megküldve
Április 22.	Kérdés felvetés lehetősége a HEP-el kapcsolatosan	e-mail formájában
Május 20.	Pszichológus írása a karantén helyzetre segítségül	e-mail formájában megküldve
Október 7.	Oktatási intézmények belső gyermekvédelmi rendszeréről (óvoda, iskola)	Csak az érintettek képviselőivel megtartva (9 fő)
November 11.	Egészségügyi intézmények gyermekvédelmi feladatai (védőnők, gyermekorvosok, házi orvosok)	online megtartva 6 fő részvételével
December 9.	Gyermekvédelmi intézmények gyermekvédelmi tevékenysége, szakmai protokoll (Bölcsőde, Családsegítő)	e-mail formájában megküldve mindenkinek.

Sajnos a gyermek- és házi orvosok bevonása és aktivitásra bírása idén sem sikerült. Jelzéseket 2 alkalommal kaptunk orvostól, de a novemberi online találkozóra sajnos semmilyen módon nem sikerült sem írásban sem telefonon, sem online felületen elérnünk őket.

A jelzőrendszer tagjainak együttműködése, a jelzések és azok szakmai tartalma személyfüggő, és az egyes tag hozzáállásán sok múlik. A konkrét gyermek/család helyzetére való érzékenység, a szakmai rutin, az elköteleződés, az időfaktor stb. hatnak a jelzés megtételének idejére, annak tartalmára, az együttműködésre, a jelzőrendszer tagjaként történő tevékenységre.

A jelzőrendszerben való tevékenységet leíró jogszabályt szükséges lebontani a jelzőrendszeri tagok szintjén meglévő szabályzó formájában. Cél az, hogy az emberi tényezők figyelembevétele mellett mindegyik hivatásrendben, amelyik a jelzőrendszer tagja, kialakuljon egy olyan eljárásrend, amelyet megismerve és betartva jól végezheti a szakember az ilyen irányú feladatát.

Ennek érdekében elkezdtünk kidolgozni szolgáltatásonként egy **belső jelzőrendszeri protokollt**, a folyamat-tevékenységről az észleléstől a jelzésig, felelősökkel, határidőkkel. Erről tervezzük az érintettekkel újra egyeztetni. Azt reméljük ettől, hogy a szakmai munkához, az intézmény működésébe iktatott (intézményi dokumentumban) és a munkakörhöz kötött

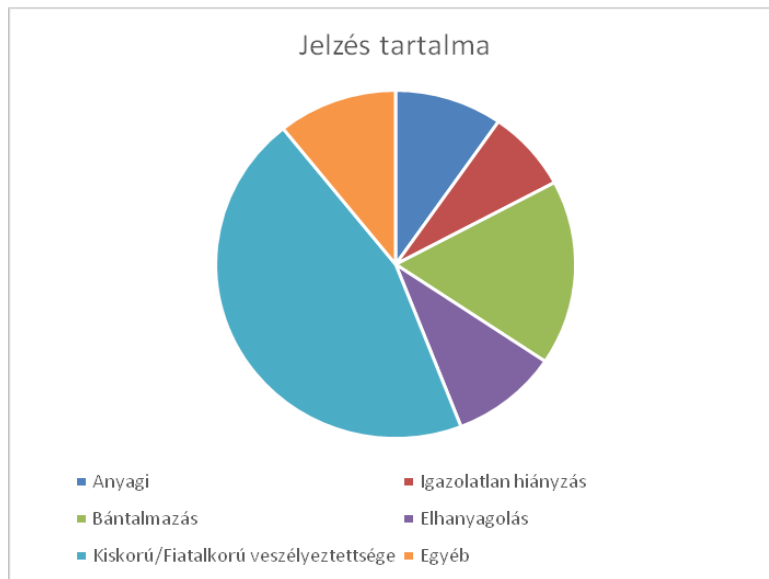
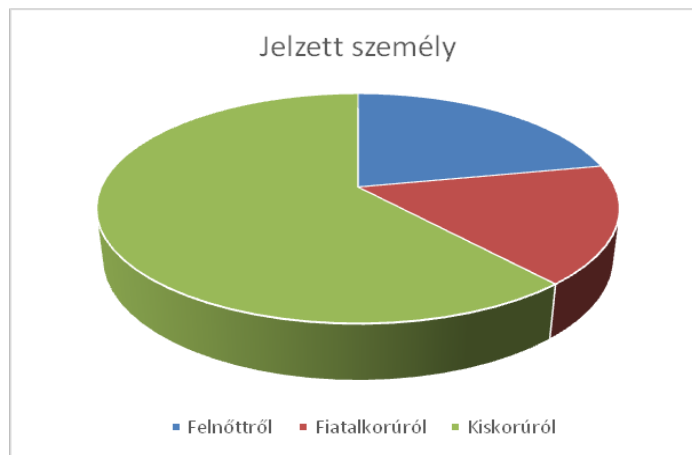
jelzőrendszeri tevékenység és elvárás nemcsak megismerhető, hanem ellenőrizhető és számon kérhető is lehet.

A jelzőrendszeri tagok régóta meglévő dilemmája az, hogy a jelzés megrontja az ügyfelükkel, ellátottjaikkal kialakult bizalmi, jó kapcsolatot. Ehhez társul még időnként a jelzett személytől, családtól való félelem. A késve érkező jelzések egyik oka ez. Sok szakember szóban részletesen tájékoztatja a szolgálatot a család problémájáról, de írásban azt nem vállalja fel, többnyire a fenti okok miatt. Ezen a zárt adatkezelés sem javított sokat. Viszont a lényegét nem tartalmazó jelzésre a szolgálat nem tud szakmai cselekvést építeni. Éppen a nehéz ügyekben van szükség a jelzőrendszeri szereplők összefogására, egy emberként való fellépésére. Szükséges az, hogy a jelzőrendszer tagjai a gyermek, a bántalmazott személy érdekét tartsák mindenek felett előbbre valónak, beleértve ebbe saját érdekeiket is. Ennek megvalósulásához minden szereplőnek személyes döntésére van szükség.

A jelzések száma táblázatban és grafikonon:

Jelzést tevő		Jelzett személy		Jelzés tartalma	
Magánszemély	7	Felnőttről	21	Anyagi	9
Védőnői Szolgálat	12	Fiatalkorúról	16	Igazolatlan hiányzás	7
Oktatási intézmény	18	Kiskorúról	59	Bántalmazás	16
Rendőrség	11			Elhanyagolás	9
Egyéb intézmény	20			Kiskorú/Fiatalkorú veszélyeztetettsége	42
Orvos	2			Egyéb	10
Zárt	7				





A szakmaközi megbeszélés némelyikét 2021-ben „szakirányú csoportokban” tartanánk, a témák érintettjeivel. (pl: oktatási-, szociális-, gyermekvédelmi intézmények, stb.). Ettől a formától azt várjuk, hogy a gyakorlatiasság mellett mélységükben is áttekintjük a kérdéseket.

Megelőző programok

A család- és gyermekjóléti szolgáltatás egyik fő feladata, hogy a családok és egyének támogatásával, programok szervezésével megelőzze a problémák kialakulását. A prevenciók tevékenységekkel ennek akartunk megfelelni, a családok mind jobb működését kívántuk elősegíteni, egyben megelőzni a kialakuló kapcsolati és nevelési problémákat.

A 2020-as évben a vírushelyzet miatt a tervezett prevenciók programok egy része valósult meg: Uzsalyné Pécsi Rita előadása és az Ifjúsági Közösségi Térben tartott filmklubok

Terveink prevenciók tevékenységre 2021-ben:

- Bethesda/Vadaskert: SNI gyerekekhez segédanyag és előadás pedagógusoknak.
- Ciklus show általános iskolákban
- Internetbiztonság: Kürt és Safer Internet

- Szülőcsoport helyben: 4 csoport/év, 6 alkalom/csoport
- Házi gondozókkal közösen: időseknek előadás
- Pécsi Rita előadásai: április 14. és november 17.

Adománykezelés, adományosztás

Az adománypont az év során 2 alkalommal váltott helyszínt. A költözködés, majd az év vége felé az óvodaépítés miatti bezárás visszavetette ez irányú tevékenységünket. Maradt az adomány közvetítés felajánlótól igénylőig. A családsegítők és házigondozók ügyfeleiknek közvetlen is juttattak adományt a raktár készletéből. A felajánlott bútorokat, nagyobb háztartási eszközöket, gépeket a felajánlótól közvetlenül a rászorulóhoz tudtuk juttatni.

A Torbágyi Karitással való együttműködésünk eredményeként Karácsony előtt nagy értékű **élelmiszercsomagot** sikerült a rászorultaknak eljuttatni összesen **88 család (179 fő)** részére. Szolgálatunk a Karácsonyt megelőző időszakban minden évben jelentős mértékű adományt szokott kapni a TESCO-tól is. A csomagok tartós élelmiszereket, tisztító és tisztálkodási szereket tartalmaztak. Az adományozás során a szolgálat munkatársai nagy figyelmet fordítanak arra, hogy a családok igényeinek, élethelyzetének megfelelő csomagokat állítsanak össze. A csomagok ily módon történő összeállítására munkaórában több időt vesz igénybe, de így szükségleteknek megfelelően tudjuk támogatni a rászoruló családokat.

Egyéb adományosztás és akciók:

- Cipősdoboz adományok kiosztásában együttműködtünk a Fidelitás helyi csoportjával (74 család). Ezen felül az iskolákon és óvodán keresztül is jutott a rászoruló gyermekeknek.
- A képviselők által lebonyolított tanszerosztás több ügyfelünket is érintette (38 fő)
- Karácsonyi menüt főzött 50 családnak az Express BiaFood Kft, amihez az Andrész cukrászda biztosította a süteményt, mely mellé névre szóló üdvözlő sorokat is csatolt. Ügyfeleinkhez a kész étel kiszállításában a JFMK dolgozói is oroszánrészt vállaltak.
- Az Ohmüllner Márton Alapítvánnyal együttműködésben a VFT Zrt nagyértékű pénz-adománnyal támogatta a rászorulókat.
- A helyi Vöröskereszt tagjai főleg a külterületen élő segítésében voltak partnereink az önálló segélyezésükön felül (19 család).
- A Szabadság úti Földházi Húsbolt 14 családnak adományozott sütésre előkészített csirkehúst.
- Egy vállalkozó 3 fenyőfát ajánlott fel családoknak Karácsonyra.
- Több önkéntes segített időseknek fát vágni, a felajánlott tűzifát kiszállítani, kertet rendezni.

Ifjúságsegítés

Az Ifjúsági Közösségi Tér (*Szabadság út 8.*) fő célja, hogy a településen élő fiataloknak egy biztos pontot nyújtson, elősegítve ezzel a fiatalok kötődését Biatorbágyhoz, annak számtalan programjához. Ennek érdekében, minden 12-28 év közötti fiatal számára lehetőség nyílik arra, hogy az Ifjúsági Közösségi Térben a kortársaikkal közösen, új embereket megismerve, hasznosan tölthessék el szabadidejüket.

A Családsegítő e szolgáltatás működtetése érdekében alacsonyküszöbű ellátást biztosít a fiatalok számára többek között fontos és hasznos információszerzésben, tanulásban, továbbtanulásban,

diákmunkában, kötelező közösségi szolgálat elvégzésében, játék, szórakozás és mentális fejlesztés területén egyaránt.

A 2020-as év megkezdésével az Ifjúsági Közösségi Tér a következő időpontokban várta a fiatalokat:

hétfő, csütörtök, péntek 14:00 –20:00

A COVID-19 megjelenését követő szigorítások miatt az Ifjúsági Közösségi Tér 2020.03.17-től, 2020.06.21-ig Online nyitvatartásban működött. Ez az időszak 37 alkalmat foglalt magába.

A nyár közeledtével a szigorításokat enyhültek, ezzel egy időben a Közösségi Tér is megnyithatta kapuit (maximum 7 fővel, higiéniai és távolságtartási szabályok betartásával).

A nyári nyitvatartás időpontjai:

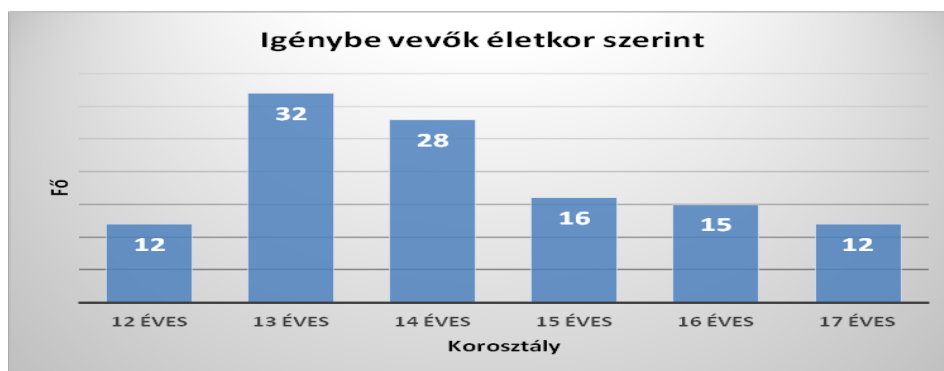
hétfő - péntek 13:00 - 17:00

Az őszi beköszöntével visszaálltunk a már jól ismert nyitvatartási időhöz, amit később a kijárási korlátozások bevezetésével 14:00-19:30-ra változtattunk. December 15-től az Ifjúsági Közösségi Tér működését szüneteltettük.

Statisztikai adatok 2020-as évre

Az Ifjúsági Közösségi Tér 2020-as év forgalmi naplójának összesített adatai alapján, **116 alkalommal** volt ténylegesen nyitva, emellett **37 alkalommal** online működött. Ez alatt az idő alatt, **1099 db** aláírás került bele a forgalmi naplóba. A tavalyi év statisztikájához képest ez az adat 643 db aláírással kevesebb, viszont az online nyitvatartás időszakában, a szabadságolások időszakában, illetve az év végi bezárás alatt a forgalmi naplót nem vezettük. Ez összesen **50 db kiesett alkalmat** jelent a forgalmi naplóból.

A szolgáltatást **142 fő fiatal** vette igénybe, amely nemi elosztásban, **82 fiú és 60 lány**. Az Ifjúsági Közösségi Teret igénybevevők többségében a **12 – 18 év körüli korosztályhoz** tartoznak. A 18 év alatti személyek száma a **142 főből, 115 fő**. A 2020-as évben az Ifjúsági Közösségi Térben 1 fő középiskolás végezte el az 50 órás közösségi szolgálatot.



Az online nyitvatartásról

A tavaszi karantén időszak online tanulási lehetőséget is biztosítottunk a fiatalok számára. Kihhasználva az internet nyújtotta lehetőségeket, az ifjúságsegítő foglalkozott diákokkal, együttműködve a Biatorbágyi Általános Iskolával. A tanulásban átlagban 10 fő vett részt. A felkészítésnek köszönhetően, a segítséget igénybe vett fiatalok sikeresen abszolválták az év végi vizsgákat/témazárókat.

A karantén alatt a Közösségi Tér egy **ifjúsági klubok közötti** internetes kvíz versenyen - 5 fordulós: *Budapest, Filmek, Világkörüli utazás, Zene, Harry Potter* – vett részt a fiataljaival, ahol első helyezést ért el. Továbbá, több a klubot képviselő fiatal egyéni díjazásban is részesült. A nyertes klub fődjaja egy lézerharc párbaj a másodikként végzett Erődtér (*Budapest II. ker.*) nevezetű ifjú-

sági térrel a nyár folyamán. Ez a program megvalósult augusztusban, 12 fő/klub részvétellel. A találkozón szoros kapcsolat alakult ki a két tér és azok fiataljai között egyaránt.

A nyári nyitvatartásról

A nyár beköszöntével enyhítették a karantén szabályait. Ezáltal az Ifjúsági Közösségi Tér 2020. június 22-én megnyithatta kapuit - létszámkorlátozással (*maximum 7 fő az épületen belül*), és a *higiéniai és távolságtartási szabályok betartásával*.

A létszámkorlátozás miatt igyekeztünk –*időjárástól függően* – sok kültéri programot is szervezni.

Beltéri programok a nyár folyamán:

- Főző klub - *Tanuljuk meg az alap ételeket elkészíteni közösen*
- Ügyességi játékok
- Csapatépítő játékok
- Just Dance
- Karaoke
- Társas/kártya/póker maratok és verseny
- Darts verseny
- Kézműves programok - *rajzolás, festés, gyöngyfüzés, só-liszt gyurma, stb.*
- Filmezés

Kültéri programok a nyár folyamán:

- Trambulin
- Ügyességi játékok
- Csapatépítő játékok
- Lézerharc – *Erődtér ifjúsági klubbal.*
- Sport nap - *Ohmüllner Márton sétány új sport- és kondi parkjának, illetve a város különböző parkjainak használatával:*
- „Guruló nap” - *roller, penny board, görkorcsolya, kerékpár stb. használata a Skate Park-Fő tér környezetében, különböző ügyességi játékokkal összehangolva.*
- Séta és túrázás Biatorbágyon:
- Bowling - *Viadukt Sportközpont*
- Fagylaltozás
- Piknik/pizzázás
- Vizi csata

A nyári időszak július hónapjában, amikor naponta nyitva voltunk, kiemelkedő magas volt a fiatalok megjelenésének aránya. Ez többek között járvány miatti zárás feloldásának és a külső programoknak köszönhető. Az ilyen jellegű programok legnagyobb előnye, hogy több eddig még nem ismert fiattal találkozunk – *jelen esetben 42 új fiatal csak júliusban* - ezáltal népszerűsíthetjük a fiatalok körében az Ifjúsági Közösségi Teret, annak programjait és elérhetőségét.

Kipikopik Játszóház

A JFMK-val kötött szerződés keretében a Közösségi Házban működtetjük a *Kipikopik Játszóház* szolgáltatásunkat. Ennek keretében lehetőséget kínálunk 0-5 éves korú gyermekek részére játékokra, kortársakkal való együttlétre, szüleiknek pedig a társadalmi életbe kapcsolódásra, a gyermeknevelés kérdéseinek megbeszélésére.

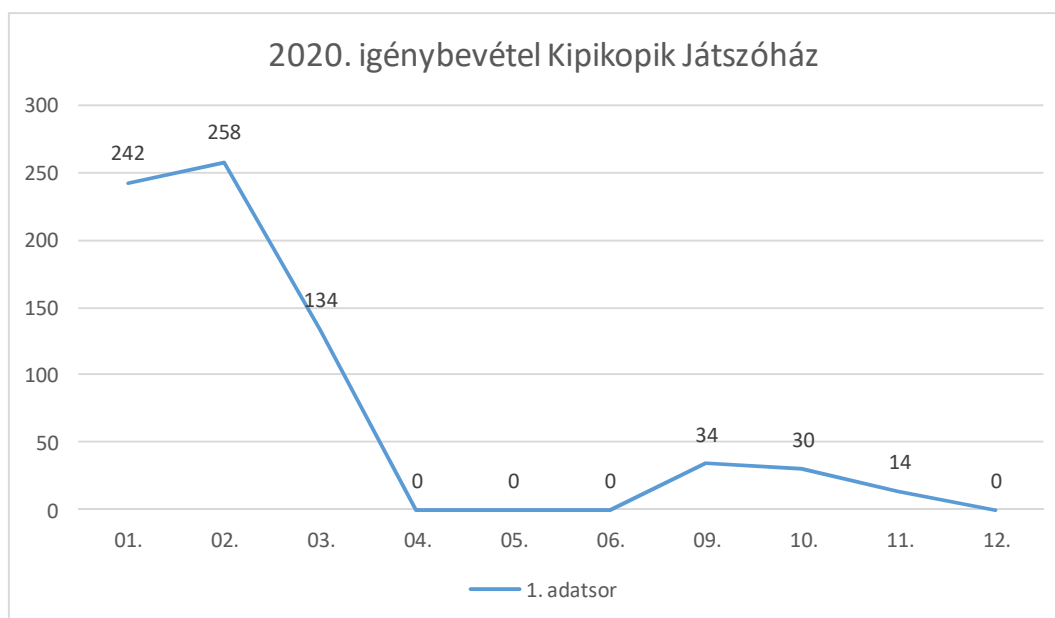
Lehetőséget kínálunk azok számára, akik nem gyermekük napközbeni felügyeletét akarják megoldani, hanem szeretnék, hogy a kicsi találkozzon, és együtt legyen más gyerekekkel.

Általában *0,5-3 éves korú gyermekek* a résztvevők, de előfordulnak ennél kisebbek is, akik testvéreikkel együtt érkeznek.

A játszóház 10 órakor nyit, általában ilyenkor még kevesen vannak, 11 óra után érkeznek többen. Legtöbbször a 1,5-2 órás játéktevékenység jellemző. A játéktér úgy van kiala-

kítva minden nap, hogy többféle tevékenységet is kínál a gyerekeknek. Lehet gyurmázni, rajzolni, csúszdázni, motorozni, a szőnyegekken építeni, autózni, babázni, mondókázni, énekelni. Minden gyerek kedvére válogathat a lehetőségek között. Ebben az életkorban a gyerekek még nem egymással játszanak, hanem egymás mellett, de persze már most is figyelik egymást. Ebben az életkorban még a **játék** a legfontosabb tevékenység, de azért kínálunk más programokat is, természetesen játékos formában. A programokkal színesíteni kívánjuk a játszóházat, érdekesebbé tenni az ott töltött időt, a szülőknek kínáljuk a csoportokat és klubokat

2020-ban összesen 89 napot volt nyitva a játszóház, ezalatt az idő alatt 712 látogatója volt. Ez napi átlagban 8 főt jelent.



A covid alatti időszakban a játszóház a kormány rendelkezése alapján nem üzemelt március 19-től szeptember 1-ig.

Szeptembertől újra nyitottunk, szigorú szabályok betartása mellett: maszkhasználat, kézfertőtlenítés, maximum 5 gyermek részvétele egyszerre, rendszeres szellőztetés és fertőtlenítés. Azt tapasztaltuk, hogy nagyon kevesen jöttek játszani ebben az időszakban, ennek oka az óvatosság volt, csak akkor mozdultunk ki otthonról, ha valóban nagyon indokolt volt. Akik viszont jöttek, ők betartották minden előírást.

Az év során az előadások, szakértővel történő beszélgetések megtartására a szülőknek – a járványhelyzet miatt - nem volt lehetősége.

Pénzügyi kimutatás

A beszámoló alapja a könyvelésből elérhető fő adatok alábbi táblázatba gyűjtése.

2020.	Tervezett (e Ft.)	Megvalósult (e Ft.)
Személyi költségek	58 570	56 692
Bérijárulékok	10 344	9 974

Dologi költségek	22 348	10 493
Beruházások	802	544
Összesen:	92 064	77 703

A személyi költségek különbsége jellemzően tartós, 6 hónapon túli táppénzből fakad. Ezzel párhuzamosan együtt mozog a bérjárulékok különbsége is.

A dologi kiadások tetemes, előre nem látható különbsége a meg nem valósult programok és ahhoz kapcsolódó kiadások összegzéseként keletkezett a COVID miatt.

A beruházásnál takarékosági és jövőbeli realizáció miatt van kimutatott különbség.

Elmondható, hogy a szolgáltatások – járványhelyzet melletti - színvonalas működtetése mellett az intézmény költséghatékony gazdálkodását megvalósítottuk.

Jelen szakmai beszámolót a csoportvezetők készítették az intézmény dolgozóinak aktív részvételével. Munkájukat nagyon köszönöm.

Biatorbágy, 2021. március 18.

Tóth Attila s.k.
intézményvezető