

HÍD SZOCIÁLIS, CSALÁD ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT ÉS KÖZPONT

TELKI

ÉVES BESZÁMOLÓ
2024

Készült: 2025. 03. 27.

Zolt

Bencsik Zsolt
intézményvezető



Tartalomjegyzék

Általános információk	3
Család és Gyermekjóléti Központ	4-8
A Központ szakmai munkájának bemutatása.....	4-5
Az esetmenedzseri csoport munkájának bemutatása.....	5-6
Speciális szolgáltatások – Tanácsadó Csoport munkájának bemutatása	6-8
Család és Gyermekjóléti Szolgálat	8-12
A Szolgálat munkájának bemutatása.....	8-10
A Szolgálat gyakorlati munkájának bemutatása.....	10-12
Gondozási Központ	13-15
Szociális étkeztetés.....	13-14
Házi segítségnyújtás	14-15
Tájékoztatás az intézmény működéséről, elérhetőségéről, az ellátásokról, az igénybevétel feltételeiről	15
A szolgáltatást nyújtók szakmai felkészültségének biztosítása	16
Rövid összegzés	16-17

I.

Általános információk

1. A Híd Szociális, Család és Gyermekjóléti Szolgálat és Központ (továbbiakban: intézmény) által Telki településen nyújtott szolgáltatások:

- a) házi segítségnyújtás,
- b) szociális étkeztetés,
- c) család és gyermekjóléti szolgálat,
- e) család és gyermekjóléti központ (járási szintű feladat és hatáskörrel)

2. Intézményi gazdálkodás

Az intézmény költségvetését a fenntartó szerv állapítja meg.

Az intézmény a feladatellátáshoz gyakorolt funkció szerint: önállóan működő, önálló bér gazdálkodási jogkörrel – rendelkező költségvetési intézmény.

Az intézmény költségvetési szervként négy forrásból gazdálkodik, működik:

- Központi költségvetési finanszírozás (normatíva),
- Saját bevétel (térítési díjak),
- Pályázati forrás (jelzőrendszeres házi segítségnyújtás),
- Fenntartói (önkormányzati) hozzájárulás.

A 2024-es évben is gazdálkodásunkat a rendelkezésre álló anyagi források leghatékonyabb felhasználása jellemezte.

3. Szakmai ellenőrzések

Az elmúlt évekhez hasonlóan elmondható, hogy intézményünk működésével, a munkatársak szakmai munkájával kapcsolatban az ügyfelek egy részétől dicsérő, köszönő szavakat, leveleket kapunk, illetve - egyes jellemzően megosztó gyermekvédelmi - ügyekben panasszal is éltek. Ilyenkor intézményi keretek között, intézményvezetői szinten vizsgálom a panaszt, keresve a panaszos számára is megnyugtató megoldást. (A szakmai belső ellenőrzések folyamatosak a szakmai egység vezetők részéről, illetve több kiemelt ügy kapcsán – a panaszok esetében minden alkalommal - tartottam intézményvezetői ellenőrzést is).

Hatósági ellenőrzés a tavalyi évben nem történt.

Szakfeladataink biztosítása, szolgáltatásaink a 2024-es év tükrében

II. Család és Gyermekjóléti Központ

2.1. A Központ szakmai munkájának bemutatása

A Család és Gyermekjóléti Központ Budakeszi járás területén a felmerülő igényeknek megfelelően minőségi ellátást biztosít a család és gyermekjóléti szolgáltatás keretében. Az illetékességi területéhez tartozó 12 településre kiterjedően biztosítja a család és gyermekjóléti központ speciális szolgáltatásait, valamint ellátja a gyermekvédelmi gondoskodás keretében tartozó hatósági intézkedésekhez kapcsolódó, a gyermekek védelmére irányuló tevékenységet. A szakmai tevékenységet a központnál esetmenedzserek és tanácsadók végzik. Az év során mind az alapfeladatok ellátása, mind a speciális szolgáltatások igénybevétele folyamatosan biztosított volt.

Valljuk, hogy nem elég egy krízishelyzetben a gyors döntések meghozatala a kiskorúak aktuális érdekei mentén, hanem a családokkal végzett szociális munkának hosszabb távon is valódi tartalmat kell adni, melynek része a feltáró munka, a bizalomépítés, a társszakemberekkel való együttműködés, az elemzés, az összefüggések, mintázatok meglátása, valamint a reális célok kitűzése és ezek megvalósítása, illetve a megvalósításában való segítségnyújtás is hangsúlyos szerepet kap. Így kapcsolódik össze az egyéni esetkezelés a speciális szolgáltatásokkal.

A központ engedélyezett szakmai létszáma: 30,25 fő. 2024.12.31-én betöltött státuszaink száma: **19,5 fő**.

létszám	munkakör
1 fő	szakmai egység vezető - intézményvezető helyettes – mediátor
1 fő	esetmenedzser – mediátor
1 fő	esetmenedzser – családkonzulens, mediátor
1 fő	esetmenedzser – képzésben lévő családterapeuta, mediátor
1 fő	esetmenedzser – gyászcsoporthoz vezető
1 fő	esetmenedzser – jelzőrendszeri tanácsadó
1 fő	jogi tanácsadó
1 fő	ifjúsági utcai szociális munkás – mediátor

6,5 fő	óvodai és iskolai szociális munkás
4 fő	pszichológusi tanácsadó
1 fő	szociális asszisztens
19,5 fő	

központ szakmai létszáma 2024.12.31-én

2.2.

Beszámoló a gyakorlati esetenedzseri tevékenységről

A szakmai tevékenység irányait, az eszközként használt módszerek kiválasztását, a segítségnyújtás formáit a felmerülő problémátípusok, a veszélyeztetettséget kiváltó okok determinálják. Cél a családok összetartó erejének megőrzése, támogatása és az átmenetileg sérült vagy hiányzó családi funkciók helyreállításának támogatása. A szolgáltatás elsődleges célcsoportja a járásban élő 0–18 éves korosztály, és ehhez kapcsolódóan mindazon felnőttek is, akik a gyermekek sorsának alakulásában, alakításában szerepet vállalnak (szülők, egyéb családtagok, a gyermekeket és családokat körülvevő személyek, jelzőrendszeri tagok, közösségek, szervezetek).

Központunk egy esetenedzser munkájával segíti a település gyermekvédelmi tevékenységét. 2024 szeptemberében esetenedzser váltás történt a településen az esetenedzseri csoport bővülése miatt.

A szakmai munkavégzés során az esetenedzser feltárta a családi működési zavarokat, az egyes egyént és a családot érintő problémákat és hozzárendelte ezekhez a megoldási alternatívákat. Feltérképezte és mozgósította a családok természetes és mesterséges támaszait, mobilizálta erőforrásait. Rendszeresen értékelte az eltelt idő alatt végzett szakmai munkát, az elért eredményeket és ezek ismeretében megfogalmazta a további irányokat.

Az esetenedzser a családok köré szociális védőhálót épített, ennek keretében rendszeresen kapcsolatot tartott az esetkezelésbe bevont szakemberekkel, akikkel közösen meghatározták a - családok helyzetének javítása érdekében szükséges - lépéseket és feladatokat.

Az esetenedzser - a szociális segítő tevékenység koordinálása keretében - részt vett védelembe vételi és felülvizsgálati tárgyalásokon, nevelésbe vételi és felülvizsgálati tárgyalásokon, elhelyezési értekezleteken. Hatósági intézkedésekhez kapcsolódóan környezettanulmányokat és javaslatokat készített. A gondozott családokkal kapcsolatban álló szakemberek részvételével esetkonferenciákat szervezett, esetmegbeszéléseket, esetkonzultációkat tartott. A szolgáltatást igénylőknek lehetőséget biztosított a központ által nyújtott speciális szolgáltatások (jogi, pszichológiai tanácsadás, egyéni-, pár- és családterápia, mediáció, csoportfoglalkozások) igénybevételére.

2024-ben négy esetben indult **védelembe vételi eljárás**, továbbá egy esetben családba fogadást kezdeményeztek. Két esetben a különélő szülők között fennálló konfliktus és eltérő nevelési elveik miatt indította el az egyik fél a védelembe vételi eljárást. Mindkét esetben az alapellátás keretén belül nyújtandó szociális segítőmunkát tartotta célravezetőnek a gyámhivatal, melyet elrendelt a családokkal kapcsolatban. A másik két esetben a gyermek szabálysértést követett el és rendőrségi jelzésre indult el a gyámhivatali eljárás. Ebből egy esetben alapellátás keretén

belül nyújtandó szociális segítőmunka mellett döntött a gyámhivatal, a másik eljárás még nem zárult le.

2024-ben Telki település tekintetében **nevelésbe vételt vagy ideiglenes hatályú elhelyezést** igénylő eset nem érkezett Központunkhoz.

Telki településen életvitelszerűen nem tartózkodik **nevelésbe vett gyermek** vérszerinti szülője, így **hazagondozás** segítése sem történt.

A központ az év során rendszeres szakmai támogatással segítette a szolgálat szociális segítő munkáját.

A helyi jelzőrendszerrel való együttműködés is rendszeres és hatékony volt. A munkakapcsolatunk a szolgálatokkal és a jelzőrendszeri tagokkal egymás szakmai megbecsülésén alapult, így hatékonyan tudtunk a családok helyzetén segíteni.

2.3.

Speciális szolgáltatások – Tanácsadói csoport

A központ speciális szolgáltatásait a járás lakosai (**98.484 fő**) vehetik igénybe. A speciális szolgáltatások kínálatának sokfélesége, aránya, erőssége nagyban meghatározza egy központ munkájának minőségét, hatékonyságát. Ezek jövőorientált szolgáltatások, melyek folyamatos fejlesztésére figyelmet kell fordítani, ha gyermekjóléti intézményként valóban szeretnénk megvalósítani a jogszabályokban és protokollokban elvárt szintű ellátást.

A gyermekjóléti központ a gyermekjóléti szolgálatnak a 39. §, a 40. § (2) bekezdése és az Szt. 64. § (4) bekezdése szerinti általános szolgáltatási feladatain túl 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 62/E. § és a 132. § (6) bekezdése szerinti közvetítői eljárást,
- gyermekvédelmi jelzőrendszeri készenléti szolgálatot (0-24 órában működtetett, telefonos információnyújtás és mozgósítás),
- jogi tanácsadást,
- pszichológiai tanácsadást,
- családkonzultációt, családterápiát,
- óvodai és iskolai szociális segítő tevékenységet,
- csoportos és közösségi szociális munkát,
- valamint elkészíti a szociális diagnózist az Szt. 64/A. §-a szerint.

valamint önként vállalt feladatokat biztosít:

- mediációt,
- adománygyűjtő-közvetítő szolgáltatást.

2.4.

Beszámoló a gyakorlati tanácsadói tevékenységről

Pszichológusi ellátás:

Telki településről **14 kliens** találkozott a Központ pszichológusaival. A találkozások **80 ülésben** történtek. A segítségkérés aktualitását 12 esetben szorongás, hangulatzavar, 2 esetben családi, családon belüli kapcsolati konfliktus adta.

Utcai és lakótelepi ifjúsági szociális munka:

Célunk továbbra is a társadalmi kirekesztés veszélyének kitett, sérülékeny helyzetű fiatalok és családjaik komplex támogatása. Munkánk fókuszában a veszélyeztetett fiatalok szociális kompetenciáinak fejlesztése, viselkedési zavarok megelőzése és kezelése áll. Emellett kiemelt figyelmet fordítunk a problémák hátterének feltárására és a szakmák közötti együttműködés elősegítésével a kockázati tényezők csökkentésére.

Telkin **3 fő** kapcsán folyt egyéni megsegítés **5 alkalommal**; leginkább a kamaszkorra jellemző konfliktusok és problémák kezelése, a szülői attitűdök átformálása, a vélt vagy valós sérelmek átkeretezésében és feldolgozásában segítettük őket. Emellett figyelmet szenteltünk a közterületek bejárására, az esetleges gócpontok detektálására.

Óvodai és iskola szociális munka:

Munkacsoportunk idén is számos online szakmai előadáson vett részt, hogy megismerkedjen új technikákkal és módszerekkel. A Keszki-köszki táborban 58 gyermek vett részt, a pozitív visszajelzések és az egyre növekvő jelentkezési számok is igazolják programjaink sikerét. A nyári időszakban a központhoz tartozó települések táborain is segítőként és kreatív foglalkozások szervezőiként vettünk részt.

Csoportfoglalkozásaink népszerűsége továbbra is töretlen. Leggyakrabban a kortárs bántalmazás, az Elf-bar és egyéb függőségek prevenciója, az internethasználat, valamint a pályaaorientáció témájában kértek segítséget. Az Enable programot is sok gyermek számára tartották meg óvodai és iskolai szociális segítő kollégáink, különösen a kortárs ellentétek megelőzésére fókuszálva.

Csoportos Tevékenység

A Telki Pipacsvirág Magyar-Angol Két Tanítási Nyelvű Általános Iskolában 2024-ben **41 alkalommal** tartottunk foglalkozásokat, amelyek során összesen **358 tanulót** értünk el. A foglalkozások témái közé tartozott a közösségkövácsolás, pályaaorientációs felkészítés, felvételi szimulációk, bullying prevenció, valamint az internet veszélyeivel kapcsolatos tudatosság növelése. Kiemelt célunk volt az internetbiztonsággal kapcsolatos ismeretek bővítése, amely során előadásokat tartottunk nemcsak a diákok, hanem a szülők számára is.

Egyéni Tevékenység

21 alkalommal biztosítottunk egyéni támogatást, amely **23 főt** érintett. A konzultációk során kiemelten kezeltük a gyermekek beilleszkedési nehézségeit, valamint a pedagógiai szakszolgálatokkal való kapcsolattartás erősítését.

Szakmai Tevékenység

31 alkalommal szerveztünk szakmai egyeztetéseket, amelyek célja a pedagógusok és az intézmény közötti hatékonyabb együttműködés kialakítása volt. Ezek során a gyermekvédelmi kérdések és az intézmények szülőkkel való kapcsolatának javítása is fókuszba került.

Csoportfoglalkozásaink a járás lakosai számára:

Az elmúlt évben Központunk sikeres programokat valósított meg, különös hangsúlyt fektetve az önfejlesztésre, a közösségépítésre és a nemzetközi együttműködésre:

- Normális Család 1.0 tréning: A kommunikációs készségek fejlesztését célzó 6 alkalmas tréningünket 2024-ben is két kétszer indítottuk.
- Tapasztalat Cserebere: hat alkalmas, zártkörű csoport
- Felnőtt gyászcsoporth: tíz alkalmas, gyászfeldolgozó csoport
- Kortárssegítő csoport: hat alkalmas, zártkörű - szülők válását feldolgozó- kamasz csoport

III.

Család és Gyermekjóléti Szolgáltatás Telkin

3.1.1. A gyermekjóléti szolgáltatás keretében az alábbi összetett feladat-ellátást tesszük:

- A gyermekjóléti szolgáltatás 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 gyermek veszélyeztetettségét, illetve a család, személy krízishelyzetét észlelő és jelzőrendszert működtetünk,
- a szolgálat - összehangolva - az általa működtetett - jelzőrendszerrel, különösen a gyermekeket ellátó egészségügyi és nevelési-oktatási intézményekkel, illetve szolgálatokkal - szervezési, szolgáltatási és gondozási feladatokat végez,
- folyamatosan figyelemmel kíséri a településen élő gyermekek szociális helyzetét, veszélyeztetettségét,
- meghallgatja a gyermek panaszát, és annak orvoslása érdekében megteszi a szükséges intézkedést,
- segíti a nevelési-oktatási intézmény gyermekvédelmi feladatának ellátását,

- felkérésre környezettanulmányt készít,
- kezdeményezi a települési önkormányzatnál új ellátások bevezetését,
- támogatja a gyermekjogi képviselő munkavégzését.

3.1.2. Szolgáltatunk a családsegítés keretében az alábbiakat biztosítja:

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

Szakmai protokollunk:

az EMMI által kiadott (2017, 2024.), többször módosított „Szakmai protokoll” – ami alapján új szakmai fogalmak mentén – folyamatosan látjuk el alapfeladatainkat.

A veszélyeztetettség fő okai általában:

családi konfliktus, családon belüli bántalmazás, gyermekbántalmazás (fizikai/lelki), felnőtt által, kortárs bántalmazás, bullying (fizikai/lelki), fizikai elhanyagolás családon belül, lelki elhanyagolás családon belül. Gyermekszegénység –gyermekkorban tartós hátrány elszenvedése több területen, szülők betegsége-mentálhigiénés állapota, gyermek betegsége/fogyatéka, mentálhigiénés állapota, egészségügyi probléma (pszichiátriai is) szülő vagy gyermek részéről, óvoda-/tankötelezettség elmulasztása, beilleszkedési nehézség, tanulási zavar, magatartás probléma, szenvedélybetegséggel kapcsolatos probléma, lakhatási szegénység, menekült léttel kapcsolatos nehézségek, együtt élő szülők gyermeknevelési nehézségei, külön élő szülők gyermeknevelési nehézségei.

A gyermekeket érintő veszélyeztető körülmények:

a családot érintő és a gyermekekre is hatással bíró funkcionális problémák leginkább a jelzőrendszer közvetítésével kerülnek Szolgáltatunk látókörébe. A jelzés írásban és szóban is történhet, de a szóbeli jelzést mindenképp írásban is rögzíteni szükséges.

A jelzőrendszeri tagok összehangolt munkáját elsegítendő, a gyermekjóléti szolgálat által éves szinten 6 alkalommal szervezett éves jelzőrendszeri tanácskozás, ahol naprakész friss

információkkal látjuk el a jelzőrendszeri tagokat; továbbá előadókat hívunk a járási szinten felmerülő problémákra reflektálva.

A GYVR (Gyermekeink Védelmében Informatikai Rendszer):

2021 tavaszán bevezetésre került, folyamatosan fejlesztés alatt áll, mely az adatokkal és az esetvezetéssel kapcsolatos információkat tartalmazza az alapellátástól a szakellátáson át a gyámhivatal általi hozzáférésig. A családsegítők számára kötelezően használandó, használata a munkaköri leírás része. Ez az adminisztrációs felület a szakmai hozzáférhetőség, átláthatóság, folyamatosság támogatása céljából jött létre.

Hosszú távú célja, hogy kiváltsa a papír alapú dokumentációt. Technikai és infrastrukturális nehézségek miatt használata nem zökkenőmentes. A GYVR online felület fejlesztése és módosítása államilag jelenleg is folyamatban van.

3.2.

Beszámoló a gyakorlati családsegítői tevékenységről

3.2.1. A családsegítő és gyermekjóléti szolgálat 2024. évi munkája a statisztikai számok tükrében

2024-ban összesen 23 család kapcsán történt megkeresés, intézkedés (2023-ban ez a szám 16 volt, 2022-ben 6). A jelzésben érintett családtagjai (gyerekek és szülők) és az önként jelentkező személyek vonatkozásában együttesen a forgalom 2024-ben 49 fő volt (2023-ban 37 fő, 2022-ben 35 fő).

A családsegítő és gyermekjóléti ügyek aránya¹ változott az előző évekhez képest: 2024-ben az esetek 45%-a családsegítő volt, míg 2023-ban 30%, 2022-ben 0%. Az ügyek 45%-a indult jelzés alapján (ez 2023-ban 80% volt). A jelzések túlnyomórészt kiskorú gyermekkel kapcsolatosak voltak (10-ből 8 esetben).

Az ügyeket megkülönböztethetjük az alapján, hogy egy gondozás alapellátásként elindult-e, azaz több alkalomból álló segítői folyamatban dolgozunk, vagy ha a segítségnyújtás „egyszeri” (ez egy vagy néhány alkalmas konzultációt jelent).

A 23 család közül 1/3-a: 7 volt intenzív (2023-ban ez az arány 2/3 volt). Ezek közül 5 gyermekjóléti, 2 pedig családsegítő ügy (2023-ban mind a 10 intenzív ügy gyermekjóléti volt). A gyermekjóléti ügyek mind jelzésre indultak, a családsegítő ügyekből egy jelzésre, másik önként.

Az egyéb (nem intenzív), szám szerint 16 ügy fele részben gyermekes, fele részben családsegítő volt. 4 indult közülük jelzéssel, de két jelzés illetékesség hiánya miatt átkerült más szolgálatához.

¹ A két „ügytípus” a 3.1.1. és 3.1.2. pontban került bemutatásra.

A táblázat a fentiekben említett három szempontot foglalja össze:

<i>családok száma</i>	intenzív	rövid	
gyermekjólétis ügy	5 (5 jelzés)	8 (3 jelzés)	13 (8 jelzés)
családsegítő ügy	2 (1 jelzés)	8 (1 jelzés + 3 felkérés)	10 (2 jelzés)
összesen:	7 (6 jelzés)	16 (4 jelzés)	22 (10 jelzés)

3.2.2. Az ügyfeleink jellemzően elsődleges problémáitípusai

Az esetek közel egynegyedében a lelki-mentális probléma volt a vezető ok (az esetek több mint felében, ha nem is elsődlegesként, de megjelent ez a probléma). Ezt követte (az esetek 1/6-ban) az információs probléma, majd a családi-kapcsolati konfliktus (1/7). A részletes statisztikát a következő táblázat foglalja össze:

<i>problémák</i>	elsődleges	halmozott
Lelki-mentális	5 esetben	12
Információs	4	6
Családi-kapcsolati	3	6
Magatartás, teljesítmény zavar	3	4
Egészségügyi	2	4
Intézménybe való beilleszkedése	2	4
Jogi	2	3
Fogyatékosági	1	2
Anyagi		3
Gyermeknevelési		2
Ügyintézési		1

3.2.3. A szolgálat ügyfélkörének családszerkezeti jellemzői

A gyermekes családok (16 volt ilyen) közül 6 családban együtt éltek a szülők, 7-ben elváltak a szülők, de a gyermekek váltott gondozásban részesülnek. 1 családnál elhunyt az édesapa, 1 családnál az édesapa külföldön él és a gyermek nem tart vele kapcsolatot, 1 családnál börtönben tartózkodik az édesapa.

A nem kiskorú gyermekes családok (6 ilyen volt) közül 2 egyedül élő, 1 családban anya és felnőtt lánya együtt él, 1 családban férfi demens édesanyjával, 1 családban anya élettárasával és fogyatékos fiával, végül 1 hajléktalan fiatalember.

A 2024-ben gondozottak (49 fő) korosztályi eloszlása: 26 fő felnőtt, 16 gyermek, 7 nyugdíjas. A felnőtt kliensek közül 23 fő foglalkoztatott, 1 munkanélküli és 2 inaktív (gyes illetve munkanélküli)

Az év során az összes eset alapellátás keretei között maradt, tehát hatósági kezdeményezésre nem került sor. Egy eset kivételével minden ügy le is zárult az év folyamán. Szociális válsághelyzetben lévő kiskorú várandós anyja gondozására nem került sor az évben.

3.2.4. A szolgálat ügyfélkörének szolgáltatási, forgalmi adatai

Az év során az ügyfelek részére nyújtott szakmai tevékenységeket illetően nagy számban információnyújtás (35-ször), segítő-konzultációs beszélgetés (52-szer) és a családhoz kapcsolódó szakemberekkel folytatott esetkonzultációk történtek Telkiben. Információnyújtásban 26 kliens volt érintve, segítő beszélgetésben 21 fő. Esetkonzultáció 70 esetben történt 28 személy vonatkozásában. Családlátogatásra 10 esetben került sor, ez 21 családtagot érintett.

3.2.5. A jelzőrendszer és működésének tapasztalatai

Éves szakmai tanácskozás

Minden év februárjában így 2024. február folyamán is megrendeztük az Éves Szakmai Tanácskozást Budakeszin, Budajenőn, Nagykovácsiban Remeteszőlősen, Telkiben és Tökön, Perbálon. Az éves szakmai munka értékelésénél kiemeljük a jelzőrendszer fokozott együttműködésének fontosságát s egyben a kötelezettségét is.

Az **Éves Jelzőrendszeri Intézkedési Tervet** a tanácskozások tapasztalatai, javaslatai alapján készítjük el.

A 2024. évben a 6 alkalmas éves szakmaközi tanácskozások megválasztott témái meghívott előadók és szakembereink előadásában egyrészt az információ átadást, másrészt a jelzőrendszer hatékonyabb munkáját segítették és a jövőben is segítik.

A témák:

1. **Jelzőrendszer törvényi módosításáról I.**
2. **Jelzőrendszer törvényi módosításáról II.**
3. **Szenvedélybetegség a családban**
4. **Problémás gyerekekkel kommunikáció**
5. **Elf bar veszélyei**
6. **Ukrán családokkal kapcsolatos teendők**

A kollégák munkájának köszönhetően a társintézményekből folyamatosan érkeznek a jelzések, Telkiben a köznevelési intézményekből kaptuk a legtöbb jelzést.

2024-ben 10 jelzés érkezett Szolgálatunkhoz.

A jelzések megoszlása: Telki iskola: 3, Zsámbéki iskola: 1, jogászunk: 1, lakosság: 2, rendőrség:1, hajléktalan ellátó intézmény: 1, készenléti szolgálatot biztosító ügyeletes kollégánk :1.

A jelzések egyikét sem volt szükséges zártan kezelni, (az egyik lakos anonim módon tette meg jelzését).

IV.

Gondozási Központ szervezeti egység

4.1.

Beszámoló a szociális étkeztetés szolgáltatásról

A szociális alapszolgáltatások egyik formája az étkeztetés, melyet valamennyi önkormányzat – a lakosságától függetlenül – köteles biztosítani.

Az étkeztetés keretében azoknak a szociálisan rászorultaknak a legalább napi egyszeri meleg étkezéséről kell gondoskodni, akik azt önmaguk, illetve eltartottjaik részére tartósan vagy átmeneti jelleggel nem képesek biztosítani, különösen

- koruk
- egészségi állapotuk
- fogyatékoságuk, pszichiátriai betegségeik
- szenvedélybetegségeik
- hajléktalanságuk miatt

Az alapszolgáltatások megszervezésével az állam és a települési önkormányzat segítséget nyújt a szociálisan rászorultok részére saját otthonukban és lakókörnyezetükben önálló életvitelük fenntartásában, valamint egészségi állapotukból, mentális állapotukból vagy más okból származó problémáik megoldásában.

Az étkeztetés a lakosság szükségleteinek megfelelően megszervezhető az

- kiszolgálásával egyidejű helyben fogyasztással
- elvitelének lehetővé tételével
- lakásra szállításával.

Ha az étkezésben részesülő személy egészségi állapota indokolja, a háziorvos javaslatára az ellátást igénybe vevő részére diétás étkeztetést kell biztosítani.

Telkin a szolgáltatást a Szelenge Kereskedelmi és Szolgáltató Bt. által üzemeltetett Gyárfásbolt Falatozótól rendeljük meg. A szolgáltató házas, ízletes, változatos, egészséges színvonalas ebédet biztosít.

Mind a mennyiséggel, mind a minőséggel tökéletesen elégedettek az étkezők, akik gyakorlatilag éttermi minőséghez jutnak hozzá a szociális étkeztetés keretében.

A szolgáltató a településen valamennyi étkező részére házhoz szállítja az ebédet. A szolgáltató akadályoztatása, pl. betegsége esetén a Teletál Ételfutár által biztosítjuk a szolgáltatást.

Az étkezők száma 2024 folyamán duplájára nőtt, jelenleg 10 idős személy veszi igénybe a szolgáltatást, mindegyikük otthonában kapja meg az ebédet.

Szociális étkeztetésben részesülők száma Telkin:

életkor szerint	0-5 éves	6-13 éves	14-17 éves	18-39 éves	40-59 éves	60-64 éves	65-69 éves	70-74 éves	75-79 éves	80-89 éves	90-x éves	összesen
elviszi												
lakásra szállítva									1	8	1	10

Telkin minden étkező fizet térítési díjat az étkezésért.

3.2.

Beszámoló a házi segítségnyújtás szolgáltatásáról

Házi segítségnyújtás keretében biztosítani kell az alapvető szükségletek kielégítését, az alapvető gondozási, ápolási feladatok elvégzését, az önálló életvitel fenntartásában, az ellátott és lakókörnyezete higiéniai körülményeinek megtartásában való közreműködést, a veszélyhelyzetek kialakulásának megelőzésében, illetve azok elhárításában való segítségnyújtást.

A házi segítségnyújtás célja: segítséget nyújtani a településen élő idős, beteg, mozgásában korlátozott, illetve szociálisan rászorult személyek részére saját otthonukban, lakókörnyezetükben önálló életvitelük fenntartásában, valamint egészségi állapotukból, mentális állapotukból vagy más okból származó problémáik megoldásában. Az ellátotti kör, akik az időskorúak nappali ellátásába már nem tudnak bejárni, de szakosított intézményi elhelyezést még nem kívánnak igénybe venni. Segítséget kap minden olyan igénylő, aki életkorának, élethelyzetének és egészségi állapotának megfelelően, meglévő képességeinek fenntartása mellett rászorul, és ragaszkodik megszokott környezetéhez.

A házi segítségnyújtás keretében **szociális segítséget vagy személyi gondozást nyújtunk.** **Szociális segítség** keretén belül: takarítás, a lakás életvitelszerűen használt helyiségeiben mosás, vasalás, bevásárlás, mosogatás, ruhajavítás közkútról, fűrkútról vízfordás, tüzelő behordása kályhához, télen hó eltakarítás és síkosság mentesítés a lakás bejárata előtt, kísérés, segítségnyújtás vészhelyzet kialakulásának megelőzésében és a kialakult vészhelyzet elhárításában. Szükség esetén a bentlakásos szociális intézménybe történő beköltözés segítése. **Személyi gondozás keretein belül:** információnyújtás, tanácsadás és mentális támogatás, családdal és ismerősökkel való kapcsolattartás segítése, ügyintézés az ellátott érdekeinek védelmében. Gondozási és ápolási feladatok körében: mosdatás, fürdetés, öltöztetés, ágyazás, ágyneműcsere, inkontinens beteg ellátása, testfelület tisztítása, kezelése, haj és arcszőrzet ápolása, körömápolás, bőrápolás, folyadékpótlás, étkeztetés, mozgatás ágyban, decubitus megelőzése, felületi sebkezelése, sztomazsák cseréje, gyógyszer kiváltása, gyógyszeradagolása, gyógyszerelés, monitorozás, vérnyomás és vércukor mérése, hely- és

helyzetváltoztatás segítése lakáson belül és kívül, kényelmi és gyógyászati segédeszközök használatának betanítása, karbantartásában való segítségnyújtás, kényelmi és gyógyászati segédeszközök beszerzésében való közreműködés, házi orvos írásos rendelésén alapuló terápiás követés.

A településen 2023 novemberétől került bevezetésre ez a szolgáltatás. Az álláshelyet több éven keresztül próbáltuk betölteni sikertelenül, mivel nem volt megfelelő jelentkező az állásra. 2023-ban megtaláltuk a megfelelő munkaadót, akit előbb Budakeszin tanítottak be gondozóink, majd novembertől Budajenőn és Telkin is munkába állt gondozóként.

2024-ben 4 főt vettünk ellátásba, 3 fő pedig kikerült az ellátásból (2 fő elhunyt, 1 fő bentlakásos intézménybe került), így jelenleg 3 idős ember veszi igénybe a szolgáltatást, ami esetükben heti 3-5 alkalmas gondozást jelent. Havonta átlagosan 1 megkeresést kapunk Telkiből, amikor idős vagy beteg emberek ápolásához kérnek segítséget. Minden esetben feltérképezzük az ellátásra szorulóknak szükségleteit és amennyiben a szükséglet szakápolási feladatra vonatkozik, úgy a Schwester Szakápolási Szolgálathoz irányítjuk a hozzátartozókat.

Az elvégzett tevékenységek: bevásárlás, gyógyszer kiváltás, étkezésben segítségnyújtás, lakókörnyezet tisztán tartása, ügyintézésben segítség nyújtása, mosdatás, tisztázás, mentális támogatás.

Az idősek nappali ellátásának ingyenes igénybevételére (2092 Budakeszi, Erdő utca 83. alatti székhelyünkön) Telki lakosaiknak lehetősége van.

V.

Tájékoztatás az intézmény működéséről, elérhetőségéről, az ellátásokról, az igénybevétel feltételeiről

A tájékoztatás elsősorban honlapunkon, ill. szóróanyagok terjesztésével történik. A honlapunk tartalmát folyamatosan működtetjük. A járás intézményeibe (ld. család és gyermekjóléti szolgálatok, általános és középiskolák, óvodák, bölcsődék, gyermekorvosi rendelők, védőnői szolgálatok, pedagógiai szakszolgálat, rendőrség, bíróság) folyamatosan eljuttatjuk az intézményről szóló aktuális tájékoztatónkat, szórólapunkat. A települési szakmaközi megbeszéléseken, tanácskozásokon is osztásra kerülnek szóróanyagaink. A helyi médiában és újságban rendszeresen jelen vagyunk, megismertetve a lakosokkal intézményünk szolgáltatásait, munkáját.

VI.

A szolgáltatást nyújtók szakmai felkészültségének biztosítása

- Munkatársaink az ügyfelek minél adekvátabb ellátása miatt folyamatosan képzik magukat.
- Intézményi szinten szakmai egyéni és csoportos szupervízió elérhető, valamint heti rendszerességgel esetmegbeszélő teameket tartunk.
- A családterápiás team szupervízióját dr. Komlósi Piroska pszichoterapeuta és családterápiás kiképző terapeuta biztosítja. Segítségével nem csupán a terápiás munkánk hatékonyságát növelhetjük, hanem módszertanilag is sokat tanulunk tőle.
- A Szolgálat munkáját Ugrin Erzsébet szupervízor segítette, mely közös munka hozadéka szintén a családsegítői eszköztár bővülése.
- A központ szakmai vezetője havonta megyei módszertani szakmai megbeszéléseken vett részt.
- Intézményünk lehetőséget biztosít a kollégák számára, hogy szakmai fejlődésük érdekében továbbképzéseken, szakmai konferenciákon, találkozókra vegyenek részt.
- A munkatársak 2024-ben az alábbi szakmai továbbképzéseken, konferenciákon, szakmai napokon vettek részt: a GYVR rendszerrel, illetve a szociális diagnózis felvétellel kapcsolatban folyamatosan, a 36. Családterápiás vándorgyűlés, Felnőtt Klinikai Szakpszichológus képzés, Pár- és családterapeuta képzés a Magyar Családterápiás Egyesületnél, Magyar Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálatok Országos Egyesületének konferenciája, Módszertani Szakmai Napok, Szociálpedagógia MA képzés, Szociálismunka MA képzés,
- Intézményünk Alapítványa a Segítő Kapcsolatok Alapítvány szakmai akkreditált képzéseket biztosít. (Pl. mediátor képesítést adó képzéseket, vagy szakmai napokat tudunk tartani úgy, hogy azért a résztvevő kollégáink kötelező továbbképzésbe beszámítható pontokat kapnak).

VII.

Rövid összegzés

Éves beszámolónkban igyekeztünk reális helyzetképet nyújtani az ellátórendszer munkájáról. A „bepillantás” írásakor törekedtünk a hitelességre, sokrétűségre. Az informatív tájékoztatáson túlmutatóan a fenntartó objektív képalkotásának elősegítése érdekében igyekeztünk megosztani sikereinket, nehézségeinket egyaránt. Sikereink közös büszkeségre adnak okot, hiszen az elmúlt évet is jellemző hatékony együttműködés számos eredményben, megoldásban, helytállásban, fejlődésben megfogható. Pozitív visszacsatolásokat társintézményektől, lakosságtól, ellátottjainktól folyamatosan kapunk, mely útjelzője és megerősítője munkánknak.

Nehézségeink megosztását nem kevésbé tartjuk fontosnak, hiszen körvonalazhatják a jövő közös célkitűzéseit, s a közös megoldások pedig tovább erősíthetik azt a valós szálát, ami a település lakosainak szolgálatát jelenti, melyben intézményünk maximálisan eszköz és partner kíván lenni a jövőben is!

A járás településeinek, ahogy Telki község lakosságszáma is évről évre nő, mely együtt jár a szolgálat és a központ feladatellátásának növekedésével is.

Bízunk benne, hogy elhivatott munkánkkal, folyamatosan bővülő szolgáltatásainkkal Telki lakosainak segítségére lehetünk. Együttműködésünket reményeink szerint a jövőben is a kölcsönös elégedettség és magas szakmai színvonal fogja fémjelezni!

Budakeszi, 2025. március 27.


Bencsik Zsolt
intézményvezető

