



# BESZÁMOLÓ

**a Pálos Károly Szociális Szolgáltató  
Központ és Gyermekjóléti Szolgálat  
2020. évi munkájáról**



„A szociálpolitika az erkölcsi, szellemi és anyagi javak olyan mennyiségét óhajtván minden ember számára biztosítani, az emberi társadalom fejlődése és tökéletesedése érdekében, amely az igazságosságnak és az emberiségnek megfelel, tevékenysége hat főirányban bontakozik ki: általános politikai, kulturpolitikai, egészségügypolitikai, népesedéspolitikai, gazdaságpolitikai, és a maga legszűkebb értelmében vett szociálpolitikai irányban. Ez irányok tartalma azonban annyira egymásban gyökeredzik és egymással oly szorosan kapcsolódnak, hogy a különböző szociálpolitikai tevékenységi ágakat, merev elzártsággal, egyik, vagy másik főirányba beleszorítani, csak önkényesség alkalmazásával lehetne. A főirányok megkülönböztetése csupán a végső célt egyöntetűen szolgáló különböző munkafeladatok jellemzése érdekében történik.”

(Hilscher Rezső Dr.)

## TARTALOMJEGYZÉK

I. Az intézmény bemutatása .....	4.
II. A működés személyi és tárgyi feltételei .....	12.
III. A szakmai tevékenység bemutatása .....	13.
1. Étkeztetés .....	13.
2. Házi segítségnyújtás.....	18.
3. Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás .....	22.
4. Idősek nappali ellátása .....	25.
5. Demens személyek nappali ellátása .....	28.
6. Idősek átmeneti elhelyezése .....	30.
7. Intézményi csoport .....	35.
8. Szociális munkatárs tevékenysége.....	37.
9. Család- és gyermekjóléti szolgálat .....	42.
10. Család- és gyermekjóléti központ .....	55.
11. Gyermekek átmeneti gondozása .....	76.
Családok Átmeneti Otthona	
Helyettes szülői szolgáltatás	
12. Élelmiszerbank .....	84.
13. Adományok közvetítése .....	85.
14. Szent Márton Esélyegyenlőségi Támogatási Program	86.
15. Egyesületi tevékenység .....	87.
IV. Ellenőrzések .....	91.
V. Képzések.....	92.
VI. Pályázati tevékenységek, projektek .....	93.
VII. Fejlesztések, beruházások.....	97.
VIII. A koronavírus járvánnyal összefüggő tevékenységek.....	98.
IX. Záró gondolatok .....	104.

## I. Az intézmény bemutatása

A Pálos Károly Szociális Szolgáltató Központ és Gyermekjóléti Szolgálat Szombathely Város közigazgatási területén biztosítja az étkeztetést, az idősek nappali ellátását, az idősek átmeneti elhelyezését, valamint a gyermekek átmeneti elhelyezését, továbbá SZMJV Önkormányzatával kötött feladat-ellátási szerződések alapján közös önkormányzati hivatalok és települések közigazgatási területére kiterjedően család- és gyermekjóléti szolgáltatást, házi segítségnyújtást és jelzőrendszeres házi segítségnyújtást biztosít.

A Szombathelyi Járás területén család- és gyermekjóléti központot működtet.

A szolgáltatások egy intézményi központtal 10 telephelyen kerülnek megszervezésre az alábbiak szerint:

- Intézményi Központ  
9700 Szombathely, Széll Kálmán u. 4.
- I. sz. Szakmai Egység  
9700 Szombathely, Szöllősi sétány 36.
- II. sz. Szakmai Egység  
9700 Szombathely, Domonkos u. 5.
- III. sz. Szakmai Egység  
9700 Szombathely, Karmelita u. 2/C
- IV. sz. Szakmai Egység  
9700 Szombathely, Gagarin u. 24.
- V. sz. Szakmai Egység  
9700 Szombathely, Kodály Zoltán u. 4.
- VI. sz. Szakmai Egység  
9700 Szombathely, Jászai Mari u. 4.
- VII. sz. Szakmai Egység  
9700 Szombathely, Váci Mihály u. 1-3.
- VIII. sz. Szakmai Egység  
9700 Szombathely, Paragvári u. 86.
- IX. sz. Szakmai Egység  
9700 Szombathely, Pozsony u. 47.

- X. sz. Szakmai Egység  
9700 Szombathely, Barátság u. 22.

Szombathely Megyei Jogú Város Közgyűlése a 224/2019. (IV.30.) Kgy. sz. határozata alapján a szombathelyi 9146/9 hrsz-ú, Jászai Mari u. 4. szám alatt található ingatlant 2019. szeptember 1. napjától határozatlan időre szóló ingyenes használatba adta a Pálos Károly Szociális Szolgáltató Központ és Gyermekjóléti Szolgálat, valamint a Perintparti Szó-Fogadó Szombathelyi Waldorf Óvoda, Általános Iskola, Gimnázium és Alapfokú Művészeti Iskola számára. Az intézmény Alapító Okirata módosításra került, a VI. sz. Szakmai Egység elnevezést kapta a Jászai Mari utcai épület, ahol szükséges átalakítási, felújítási munkák elvégzése és a működési engedély beszerzését követően a későbbiekben család- és gyermekjóléti központ kerül elhelyezésre.

#### **Az intézmény alaptevékenységeit meghatározó jogszabályok:**

- 2012. évi I. törvény a munka törvénykönyvéről
- 1992. évi XXXIII. törvény a közalkalmazottak jogállásáról
- 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról
- 1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról
- 29/1993. (II.17.) Korm. rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról
- 328/2011. (XII.29.) Korm. rendelet a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti alapellátások és gyermekvédelmi szakellátások térítési díjáról és az igénylésükhöz szükséges bizonyítékokról
- 335/2005. (XII.29.) Korm. rendelet a közfeladatot ellátó szervek iratkezelésének általános követelményeiről
- 415/2015. (XII.23.) Korm. rendelet a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi igénybevevői nyilvántartásról és az országos jelentési rendszerről
- 235/1997.(XII. 17.) Korm. rendelet a gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, a gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról
- 369/2013. (X.24.) Korm. rendelet a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények és hálózatok hatósági nyilvántartásáról és ellenőrzéséről

- 9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről
- 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről
- 9/2000. (VIII.4.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról
- 36/2007. (XII.22.) SzMM rendelet a gondozási szükséglet vizsgálatáról
- 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről
- Szombathely Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlésének 11/1993. (IV.1.) rendelete a személyes gondoskodást nyújtó szociális és gyermekjóléti ellátások térítési díjáról
- Szombathely Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlésének 36/2010. (XII. 01.) rendelete a lakáshoz jutás, a lakbérek és a lakbértámogatás, az önkormányzat által a lakásvásárláshoz és építéshez nyújtott támogatások szabályai megállapításáról
- Szombathely Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlésének 8/2015. (II.27.) önkormányzati rendelete a települési támogatás keretében nyújtott ellátások és a szociális szolgáltatások helyi szabályozásáról

### **Az intézmény működését meghatározó belső szabályzatok:**

#### **Kötelező belső szabályzatok**

##### **Szakmai célkitűzések**

Szakmai program

##### **Tevékenységhez, működéshez kapcsolódó általános szabályozások**

Alapító Okirat

Szervezeti és működési szabályzat

Házirendek

- III., IV., VII., IX., X. sz. Szakmai Egység Idősek Klubja;
- VIII. sz. Szakmai Egység Családok Átmeneti Otthona és
- IX. sz. Szakmai Egység Időskorúak Gondozóháza

Érdek-képviselői fórum működésének szabályzata a Családok Átmeneti Otthonában

Munkavédelmi szabályzat

Tűzvédelmi szabályzat

Pályáztatási szabályzat

### **Tevékenység pénzügyi-számviteli szabályozása**

Számviteli politika

Számlarend

Vagyonvédelmi szabályzat

Pénzkezelési szabályzat

Leltározási és leltárkészítési szabályzat

Eszközök és források értékelési szabályzata

Felesleges vagyontárgyak hasznosításának és az eszközök selejtezésének szabályzata

Bizonylati szabályzat

Önköltség számítási szabályzat

Anyag- és eszközgazdálkodási szabályzat

### **Az Áht. végrehajtási rendelete alapján kötelező szabályzatok**

Kötelezettségvállalás szabályzata

Ügyrend az intézmény gazdálkodással összefüggő feladataira

Beszerezések lebonyolításával kapcsolatos eljárásrend

A belföldi kiküldetések elrendelésével és lebonyolításával, elszámolásával kapcsolatos szabályzat

Külföldi kiküldetések elrendelésével és lebonyolításával, elszámolásával kapcsolatos szabályzat

Készletgazdálkodási szabályzat

Szabályzat a reprezentációs kiadások teljesítéséről és elszámolásáról

Gépjármű üzemeltetési szabályzat

A vezetékes és rádiótelefonok használatának rendjéről szóló szabályzat

Étkeztetési szabályzat

### **A munkavállalókkal kapcsolatos szabályozások**

Közalkalmazotti szabályzat

Humánerőforrás-gazdálkodás szabályzat

Munkáltatói szabályzat

Teljesítményértékelési szabályzat

Cafeteria szabályzat

Esélyegyenlőségi terv

### **Belső kontroll és belső ellenőrzéshez kapcsolódó szabályok**

Belső ellenőrzési kézikönyv

Belső kontroll kézikönyv

Integrált kockázatkezelési szabályzat

A szervezeti integritást sértő események kezelésének szabályzata

Belső szabályzatok kezelési rendje

### **Speciális feladatellátáshoz, tevékenységhez kapcsolódó szabályozások**

Közbeszerzési szabályzat

### **Kommunikációhoz, informatikához és adatvédelemhez kapcsolódó szabályzatok**

Kommunikációs és információs rendszer szabályzata

Informatikai biztonsági szabályzat

Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzat

Adatkezelési szabályzat elektronikus megfigyelőrendszer működtetésére

Közérdekű adatok megismerésére irányuló kérelmek intézésének, továbbá a kötelezően közzéteendő adatok nyilvánosságra hozatalának szabályzata

Iratkezelési szabályzat

Adatvédelmi incidenskezelési szabályzat

### **Központilag nem kötelező, de helyileg szabályozandó területek**

#### **Tevékenységhez, működéshez kapcsolódó általános szabályozások**

Higiéniai szabályzat

Biológiai kockázatelemzés, - értékelés

Legionella által okozott fertőzési kockázatot jelentő közegekre vonatkozó kockázatbecslés, kezelés

Bélyegző kezelési szabályzat

Kulcskezelési szabályzat

Hőségterv



## **A munkavállalókkal kapcsolatos szabályozások**

Vagyonnyilatkozati szabályzat

Gyakornoki szabályzat

## **Speciális feladatellátáshoz, tevékenységhez kapcsolódó szabályozások**

Pályázati szabályzat

## **Az intézmény gazdálkodása**

Az intézmény működésének, a nyújtott szolgáltatások biztosításának forrásai, a bevételi előirányzat elemei:

- a fenntartó által biztosított működési célú támogatás,
- személyi térítési díjakból származó bevételek,
- egyéb működési bevételek,
- pályázati forrásból eredő bevételek.

A működés kiadási oldalának előirányzatai:

- személyi juttatások,
- munkaadókat terhelő járulékok és szociális hozzájárulási adó,
- dologi kiadások,
- beruházások,
- felújítások.

Az intézmény költségvetésének 71%-át a személyi juttatások, és az ehhez kapcsolódó munkaadókat terhelő járulékok és szociális hozzájárulási adó teszi ki.

A dologi kiadások 51%-a az étkeztetés biztosításához szükséges vásárolt élelmezés költségeinek fedezésére szolgál

A 2020-ban kialakult járványhelyzet a tervezett bevételek alakulását jelentősen módosította, ugyanis az idősek klubjai által biztosított szolgáltatások a tavaszi időszak egy részében teljes mértékben szüneteltek, részben 50%-os kihasználtsággal működtek.

A házi segítségnyújtáson belül a szociális segítség igénybevétele a hatályos szabályozás következtében csökkent.

Az időskorúak gondozóházában a meglévő férőhelyek terhére izolációs helyiség került kialakításra, melynek következtében a kihasználtság romlott, s ez bevételi alulteljesítést eredményezett.

Az étkeztetési szolgáltatás iránt megnövekedett az igény, mely a térítési díjak és a kiszámlázott általános forgalmi adó tekintetében többletbevételt eredményezett. Ez a bevételi többlet kompenzálta a többi szolgáltatás vonatkozásában megjelenő alulteljesítést és lehetővé tette a kiadási előirányzat növelését.

A kiadási oldalt vizsgálva megállapítható, hogy az étkeztetés iránti igény növekedése jelentősen megemelte a vásárolt élelmezéshez kapcsolódó költségeket.

A 2020. évi költségvetésben 188.760 adaggal került megtervezésre az étkeztetés, ezzel szemben a teljesítés 205.092 adag volt (a többlet 16.322 adag).

Ugyancsak emelkedett a házhozszállítási adagszám, ugyanis a veszélyhelyzet idején a hatályos kormányrendelet értelmében az ebéd kizárólag kiszállítással volt biztosítható. Azon igénybe vevők számára is, akik korábban maguk mentek el az ebédjükért, házhozszállítással került biztosításra a szolgáltatás, mely az általuk fizetett személyi térítési díjat nem befolyásolta.

A 2020. évi költségvetésben a szállításra tervezett adagmennyiség 94.200 volt szemben a tényleges 116.375 adaggal (a többlet 22.175 adag).

A tavasz járványhelyzet idején a fertőzésveszély elkerülése érdekében az idősek éthordó helyett egyszer használatos tároló dobozokban kapták az ebédet, az ebből eredő többletköltségek fedezésére az intézmény további 5.469 e. Ft összegű támogatást kapott.

Az étkezés iránt megnövekedett igény a normatív állami támogatás növekedését eredményezte. Tervezéskor a 2019 évi adatok alapján 704 főre történt meg a támogatás megigénylése, ezzel szemben elszámoláskor 801 fővel lehetett kalkulálni, mely 6.339 e. Ft többlettámogatást eredményezett.

Az 556/2020. (XII.4.) Korm. rendelet szerint az idősek nappali ellátása vonatkozásában 2020. augusztus 01. és december 05. között a normatív állami hozzájárulást az engedélyezett férőhelyszámra lehetett megigényelni, mely további 12.540 e. Ft összegű többlettámogatást jelentett az igényléshez képest.

A szolgáltatások megváltozott körülmények közötti zavartalan biztosításához lényegesen nagyobb mennyiségű fertőtlenítőszerre és védőeszközre volt szükség. Beszerzésük a készletbeszerzések kiadásait növelte meg amellet, hogy a fenntartó erre a célra külön támogatásként 8.120 e. Ft-ot biztosított az intézmény számára, továbbá központi forrásból a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság közreműködésével heti, kétheti rendszerességgel változó mennyiségben és

összetételben kapott fertőtlenítő-és védőeszközöket az intézmény. Több alkalommal szombathelyi magánszemélyektől, vállalkozóktól, városi képviselőktől, tisztségviselőktől is érkezett adományként különféle kéz- és felületfertőtlenítő, gumikesztyű, mosószer, védőruha.

Az intézmény költségvetésében tárgyi eszközök beszerzésére, felújítás tervezésére a korábbi évekhez hasonlóan nem nyílt lehetőség, ezért az összesen 1 központi és 10 telephelyen levő ingatlan felújítására, fejlesztésére a tárgyév során keletkező megtakarítások, illetve többletbevételek jelenthetnek forrást.

A hatékony és felelős gazdálkodás érdekében az intézmény nemcsak a fenntartó által biztosított működési bevételeket és a térítési díjból eredő bevételeket veszi számba, hanem folyamatosan figyelemmel kíséri a pályázati lehetőségeket, illetve az egyéb működési bevételek (pl.: helyiség bérbeadása) lehetőségét.

Az intézményi megtakarítások, melyek elsősorban a személyi kiadások tételsoron, a megüresedett, de a kedvezőtlen bérezés miatt betöltetlen álláshelyek miatt keletkezik, egyrészt a munkavállalók többletmunkájának elismerésére, a ruházati költségtérítés és a cafeteria juttatás tervezett összegének kiegészítésére, továbbá a munkavállalók munkakörülményeinek javítására, az ellátásban részesülők (idősek klubjai, időskorúak gondozóháza) ellátási körülményeinek javítására kerül felhasználásra.

Az egyes telephelyek felújítása, az elhasználódott tárgyi eszközök beszerzése, a megváltozott élelmiszerlánc-biztonsági és higiénés szabályok következményeként szükségessé váló átalakítások, továbbá az új telephelyek funkcionak megfelelő felszerelése jellemzően a tárgyévet megelőző év során keletkező pénzmaradványból kerül megvalósításra.

## **II. A működés személyi és tárgyi feltételei**

2020. évben az intézmény 192 fővel kezdte meg a működését, melyből 169 fő szakmai, 23 fő technikai létszám volt.

2020. július és augusztus hónapban nyári diákmunka keretében 6 diák végzett szakképzettséget nem igénylő tevékenységet, átlagosan 2-4 hét időtartamban.

2020-ban 2 fő töltötte kisebb szabálysértési bírság miatt közérdekű munkavégzését az intézményben, köztisztasági munkás munkakörben.

2020-ban 1 fő műszaki ügyintézővel bővült az intézmény gazdasági csoportjának létszáma.

Az év során összesen 20 fő munkaviszonya szűnt meg, közülük 4 fő öregségi nyugdíjba vonult, 1 fő elhalálozott, 1 fő munkaviszonya már a próbaidő lejárta előtt megszűnt meg, 14 fő pedig más munkahelyet választott, egyrészt a magasabb jövedelem reményében, másrészt költözés, illetve egyéb családi okok miatt.

2020-ban 26 új munkavállaló felvételére került sor, egyrészt a megüresedett álláshelyek kerültek betöltésre, másrészt a szülési szabadságon lévő munkavállalók helyettesítése történt meg. Betöltésre került továbbá a műszaki ügyintézői munkakör is.

Az intézmény dolgozói közül 8 fő részmunkaidős álláshelyen dolgozik, 8 fő részére a teljes munkaidős álláshelyen került részmunkaidős munkavégzés engedélyezésre, tekintettel családi körülményeire.

13 fő munkavállaló számára szintén családi okok, elsősorban kiskorú gyermekről való gondoskodás miatt a napi 8 óra munkavégzés figyelembevételével egyéni munkarend került engedélyezésre.

A munkavállalók számára a munkafeltételek, a mindennapi munkavégzéshez szükséges eszközök, irodahelyiségek, infrastruktúra, kiszolgáló helyiségek rendelkezésre álltak.

Munka- és védőruha az előírásoknak megfelelően biztosított volt. A munkavégzéshez kerékpár, autóbuzsbérlet állt rendelkezésre és szükség szerint saját személygépkocsi használata került engedélyezésre.

A Szombathely közigazgatási területén kívül történő feladatellátást három intézményi személygépkocsi segítette.

A szakmai munkavégzés segítése és a kiégés megelőzése érdekében az intézmény valamennyi egységében biztosított volt az egyéni és csoportos szupervízió.

Az ellátottak számára nyitva álló helyiségek tömegközlekedési eszközzel könnyen megközelíthetőek voltak.

Az Idősek Klubjaiban, az Időskorúak Gondozóházában és a Családok Átmeneti Otthonában a már hagyománnyá vált karácsonyi ajándékozás keretében több kis- és nagy értékű tárgyi eszköz beszerzésére nyílt lehetőség: szárítógépeket, mosógépeket, porszívót és projektort sikerült vásárolni.

A IX. sz. Szakmai Egység (Szombathely Pozsony u. 47.) személyi feltételek tekintetében határozatlan, tárgyi feltételek tekintetében - elsősorban az akadálymentesítés hiánya miatt - határozott idejű működési engedéllyel rendelkezik.

A X. sz. Szakmai Egység (Szombathely Barátság u. 22.) esetében megtörtént az épület akadálymentesítése, így nemcsak személyi, hanem tárgyi feltételek tekintetében is határozatlan idejű működési engedélyt kaphat, az eljárás folyamatban van.

A VI. sz. Szakmai Egységben (Szombathely Jászai M. u. 4.) a felújítási, átalakítási munkák folyamatban vannak, az egység jelenleg nem rendelkezik működési engedéllyel.

Az intézmény többi telephelyén a működés személyi és tárgyi feltételei teljes körűen megfelelnek a hatályos jogszabályi előírásoknak.

### **III. A szakmai tevékenység bemutatása**

#### **1. Étkeztetés**

Az étkeztetés keretében azoknak a szociálisan rászorulóknak a legalább napi egyszeri meleg étkezéséről kell gondoskodni, akik azt önmaguk, illetve eltartottaik számára tartósan vagy átmenti jelleggel nem képesek biztosítani, különösen koruk, egészségi állapotuk, fogyatékoságuk, pszichiátriai betegségük, szenvedély-betegségük vagy hajléktalanságuk miatt.

A szolgáltatás biztosítása 2017. július 01-től a JustFood Kft-vel kötött szerződés alapján történt. A korábbi évek gyakorlatának megfelelően normál, diabetikus és könnyű-vegyes étrendből lehetett választani.

Az év során összesen 199.500 adag étel került kiszolgálásra, mely 22.265 adaggal haladja meg a 2019 évit. Ebből 114.484 adag házhozszállítással (617 fő), 27.519 adagot az idősek klubjaiban fogyasztottak el az igénybe vevők (212 fő), 57.497 adagért pedig a város öt különböző pontján található ételosztó helyre mentek el a rászorulók (266 fő).

A házhoz szállított adagmennyiség 19.697-tel több, mint a 2019-ben kiszállított adagszám, mely a megnövekedett igénybevétellel, illetve a pandémia következtében életbe lépő kormányzati döntésekkel magyarázható.

Az ellátásban részesülők 2020. évi induló létszáma:	726 fő
Tárgyévben felvettek száma:	369 fő
<b>Tárgyévben ellátottak száma:</b>	<b>1.095 fő</b>
Tárgyévben megszűntek száma:	304 fő
Az ellátást igénybe vevők száma tárgyév december 31-én:	791 fő

Az ellátotti létszám, különösen az új felvételek száma jelentősen, 141 fővel emelkedett 2020-ban. Ennek fő oka, hogy a koronavírus járvány terjedésének megfékezése érdekében elrendelt korlátozó intézkedések miatt nagyon sok étkeztetést elvitellel biztosító piaci szolgáltató felfüggesztette tevékenységét, melynek következtében megnőtt az igény az intézmény nyújtotta szolgáltatásra. Amikor a megváltozott helyzethez alkalmazkodva a vendéglátóhelyek áttértek az étel kiszállítással történő kiszolgálására, többen kérték az intézményi ellátás megszüntetését. Voltak azonban jó néhányan, akik a továbbra is az intézmény által biztosított étkeztetést vették igénybe.

A fentiekből következik, hogy a 2020-as évben kiemelkedően magas volt a saját kérésre történő megszüntetések száma. Összesen 304 fő ellátása szűnt meg, közülük 165 fő maga kérte a szolgáltatás megszüntetését (54,28%).

Az elhalálozás miatti megszűnések aránya a tavalyi évhez hasonlóan alakult (27,63%), csökkent viszont a tartós bentlakásos intézményi elhelyezésben részesültek aránya.

**Az év folyamán étkeztetésben részesültek száma életkor és nemek szerinti megoszlásban:**

	<b>Férfi (fő)</b>	<b>Nő (fő)</b>	<b>Összesen (fő)</b>
3-5 éves	-	1	<b>1</b>
6-13 éves	3	-	<b>3</b>
14-17 éves	3	2	<b>5</b>
18-39 éves	24	12	<b>36</b>

40-59 éves	78	45	<b>123</b>
60-64 éves	62	46	<b>108</b>
65-69 éves	72	77	<b>149</b>
70-74 éves	58	108	<b>166</b>
75-79 éves	65	117	<b>182</b>
80-89 éves	87	170	<b>257</b>
90- éves	18	47	<b>65</b>
<b>Összesen:</b>	<b>470</b>	<b>625</b>	<b>1.095</b>

Az igénybe vevők életkor szerinti megoszlása az elmúlt évekhez hasonlóan alakult. A legnagyobb számban a 75 év feletti idős korosztály képviseltette magát (46,03%), közülük a 90 év felettek száma mutatott határozott emelkedést.

65 éves korig az igénybe vevők között a férfiak voltak többségben, e felett egyértelműen a nők számának emelkedése figyelhető meg.

A 18 év alatti igénybe vevők számának csökkenése évről évre folytatódik, ők óvodás, illetve iskoláskorúak és jellemzően a hétvégékre és tanszünetekre igényelték a szolgáltatást, mivel hét közben köznevelési intézményben volt biztosított számukra az étkezés.

A tanszüneti munkanapokon a jogszabály által meghatározott rászorult kör térítésmentesen vehette igénybe az étkeztetést, a hétfégi meleg ebédet pedig többségüknél a család biztosította.

A rendszeres pénzbeli ellátással nem rendelkezők száma a 2020-as évben emelkedett, 2018-ban 34 fő, 2019-ben 20 fő, 2020-ban 30 fő volt ellátatlan az igénybe vevők közül.

Az aktív korú, munkahellyel rendelkező étkezők számában jelentős változás nem történt, 2018-ban 28 fő, 2019-ben 37 fő, 2020-ban pedig 32 fő munkajövedelem mellett igényelte a szolgáltatást. Közülük többen részmunkaidőben foglalkoztatottak, védett munkahelyen dolgozók, illetve olyan alacsony munkajövedelemmel rendelkezők, akik a kiadásaik kifizetése után más módon nem tudták megoldani a napi egyszeri meleg étkezésüket.

Az étkeztetés igénybevételének gyakorisága az alábbiak szerint alakult:

Hétfőtől – vasárnapig (minden nap):	724 fő
Hétfőtől – péntekig (heti öt nap):	171 fő

Csak szombat és vasárnap:	14 fő
Ettől eltérően:	186 fő

A szolgáltatást a hét minden napján igénylők száma minimális emelkedést mutatott az előző évihez képest, viszont a korábbi évekhez hasonlóan emelkedett azon igénybe vevők száma, akik hétfőtől péntekig vagy, tetszőleges gyakorisággal kérték az ellátást. A szolgáltatásért az év során 1.062 fő fizetett térítési díjat, 33 fő térítésmentesen vette igénybe az ellátást. Az utóbbiak közül 30 fő nem rendelkezett jövedelemmel, 3 fő esetében pedig az alacsony jövedelem mellett jelentkező kiadások miatt méltányosságból került sor a személyi térítési díj teljes összegének elengedésére. 2020-ban 362 fő kérte a számára megállapított személyi térítési díj csökkentését a fenntartótól. Egy kérelem elutasításra került, a többi kérelmező esetében 40-80%-kal csökkent a megállapított személyi térítési díj összege.

#### Ebéd házhozszállítás

Az ellátásban részesülők 2020. évi induló létszáma:	349 fő
Tárgyévben felvettek száma:	268 fő
<b>Tárgyévben ellátottak száma:</b>	<b>617 fő</b>
Tárgyévben megszűntek száma:	175 fő
Az ellátást igénybe vevők száma tárgyév december 31-én:	442 fő

Az igénybe vevők száma jelentősen emelkedett az előző évekhez képest. 2018-ban 431 fő, 2019-ben 490 fő, 2020-ban 617 fő igényelte a szolgáltatást.

Az ellátotti létszám emelkedésének oka, hogy a koronavírus járvány első hullámának idején, a veszélyhelyzet kihirdetését követően 2020. április 05-én megjelent 88/2020. (IV.5.) Korm. rendelet alapján az étkeztetés esetében a szolgáltatás csak kiszállítással volt biztosítható. Emiatt az ellátást újonnan igénylőkkel kiszállítással történő étkeztetésre kötött megállapodás.

A megszűnés okaként legmagasabb arányban a saját kérésre történő megszüntetés 42,28%-ban, majd az elhalálozás 36%-ban szerepelt. Többségében azok kérték az ellátás megszüntetését, akiknek élethelyzetükben változás történt, összeköltöztek gyermekeikkel, vagy elköltöztek az intézmény ellátási területéről. Az elhalálozás miatti



magas megszűnések száma az igénybe vevők egyre romló egészségi állapotából és magas életkorából adódott.

Az ebédszállítás igénybevételének gyakorisága az alábbiak szerint alakult:

Hétfőtől – vasárnapig (minden nap):	481 fő
Hétfőtől – péntekig (heti öt nap):	71 fő
Csak szombat – vasárnap:	7 fő
Ettől eltérően:	58 fő

Az ebéd házhozszállítást a hét minden napján igénylők aránya évről évre emelkedő tendenciát mutat, 2020-ban az ellátottak több mint háromnegyede (77,96%) igényelte napi rendszerességgel a szolgáltatást.

#### Szünidei gyermekétkeztetés

A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény alapján a gyermek lakóhelye, vagy ha a gyermek életvitelszerűen a bejelentett tartózkodási helyén lakik, a tartózkodási helye szerinti települési önkormányzat köteles a szünidei gyermekétkeztetés keretében a szülő, törvényes képviselő kérelmére a déli meleg főétkezést a hátrányos, halmozottan hátrányos helyzetű gyermek részére ingyenesen biztosítani.

Szombathely MJV Önkormányzata az intézményen keresztül biztosította a szolgáltatást a városban élő rászoruló óvodás és iskoláskorú gyermekek számára. A családoknak a város különböző pontján található öt ételosztó helyen, illetve az intézmény által működtetett idősek klubjaiban volt lehetőségük átvenni az előre csomagolt, egy tál meleg ételt.

2020-ban 70 gyermek számára volt biztosított az ellátás, 3.776 adag étel került kiszolgálásra.

#### Étkezés biztosítása a járványhelyzetben:

A koronavírus járvány miatti veszélyhelyzet elrendelését követően az intézmény vezetése úgy döntött, hogy azon 65 év feletti étkezők számára, akik korábban maguk mentek el az ebédjükért az ételosztó helyekre, 2020. március 18-tól kiszállítással biztosítja szolgáltatást.

Az intézmény saját erőforrásból, két intézményi gépkocsival, az intézmény gépkocsivezetőivel, valamint a család-és gyermekjóléti szolgálatok és központ munkavállalóival biztosította az ellátást, a hét minden napján, hétvégén és ünnepnapokon is. 58 fő számára történt ily módon az ebéd házhozszállítása, mely a már megállapított személyi térítési díjukat nem érintette.

A szolgáltatás a veszélyhelyzet feloldásáig biztosított volt.

2020. április 04. és július 04. között önkormányzati forrásból az étel kiszolgálása éthordó helyett előrecsomagolt tároló dobozokban történt a fertőzésveszély elkerülése érdekében.

## **2. Házi segítségnyújtás**

A házi segítségnyújtás keretében az igénybe vevők számára saját lakókörnyezetükben kell biztosítani az önálló életvitel fenntartása érdekében szükséges segítséget. Ennek keretében azok a személyek igényelnek gondoskodást, akik otthonukban önmaguk ellátására saját erőből nem képesek, egyedül élnek, vagy családtagjaik, hozzátartozóik nem képesek róluk gondoskodni.

2016. január 01-től jogszabályváltozás miatt a házi segítségnyújtáson belül két fajta tevékenység került elkülönítésre: a szociális segítség és a személyi gondozás.

### Szociális segítség keretében biztosítani kell

- a) a lakókörnyezeti higiénia megtartásában való közreműködést,
- b) a háztartási tevékenységben való közreműködést,
- c) a veszélyhelyzetek kialakulásának megelőzésében és a kialakult veszélyhelyzet elhárításában történő segítségnyújtást,
- d) szükség esetén a bentlakásos szociális intézménybe történő beköltözés segítségét.

### Személyi gondozás keretében biztosítani kell

- a) az ellátást igénybe vevővel a segítő kapcsolat kialakítását és fenntartását,
- b) a gondozási és ápolási feladatok elvégzését,
- c) a szociális segítség keretében végzett feladatokat.

A házi gondozó a feladatellátás során segítséget nyújt ahhoz, hogy az ellátást igénybe vevő fizikai, mentális és szociális szükséglete saját lakókörnyezetében, az

életkorának, élethelyzetének és egészségi állapotának megfelelően, meglévő képességeinek fenntartásával, felhasználásával, fejlesztésével biztosított legyen.

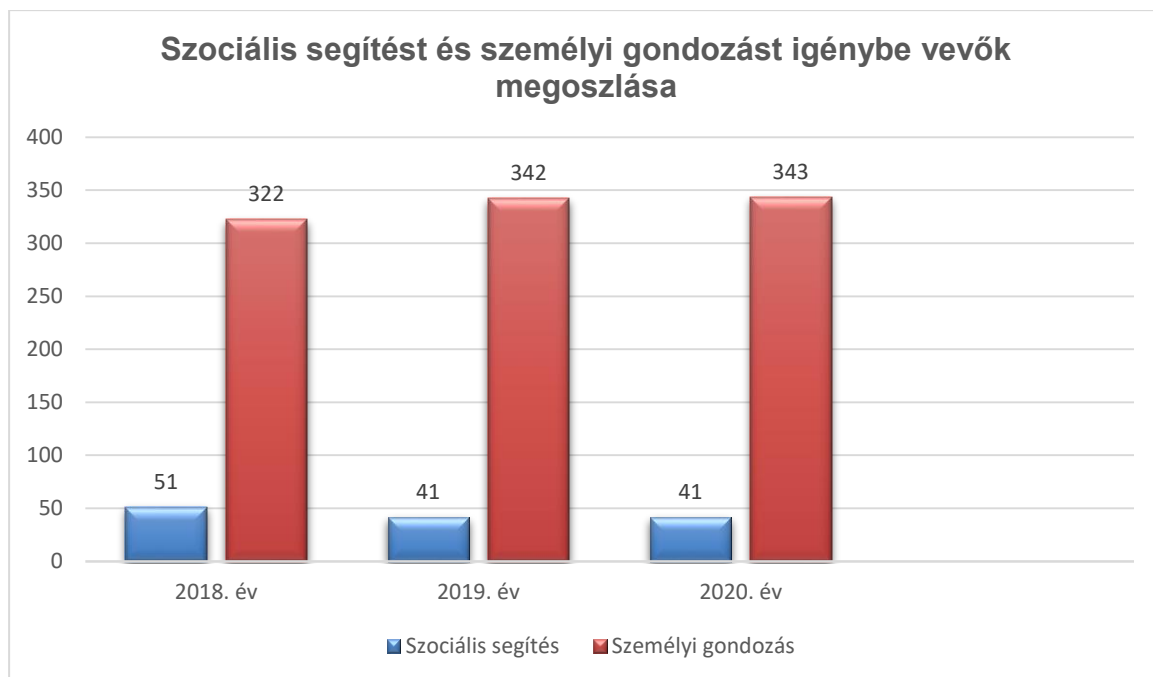
Az ellátásban részesülők 2020. évi induló létszáma:	251 fő
(szociális segítség: 30 fő; személyi gondozás: 221 fő)	
Tárgyévben felvettek száma:	133 fő
(szociális segítség: 11 fő; személyi gondozás: 122 fő)	
<b>Tárgyévben ellátottak száma:</b>	<b>384 fő</b>
(szociális segítség: 41 fő; személyi gondozás: 343 fő)	
Tárgyévben megszűntek száma:	145 fő
(szociális segítség: 17 fő; személyi gondozás: 128 fő)	
Az ellátást igénybe vevők száma tárgyév december 31-én:	239 fő
(szociális segítség: 24 fő; személyi gondozás: 215 fő)	

A veszélyhelyzet elrendelését követően a kórházak megkezdték felkészülésüket a koronavírusos betegek ellátására, melynek következtében némileg megnőtt a szolgáltatás iránti igény. Az otthonukba bocsátottak egy jelentős részéről azok a hozzátartozók gondoskodtak, akik számára a munkahely otthoni munkavégzést, vagy a munkavégzés felfüggesztését rendelte el.

Szombathely városának 2020-ban 22 településsel volt feladat ellátási megállapodása házi segítségnyújtás vonatkozásában, közülük 7 településen folyt gondozási tevékenység.

2020-ban házi segítségnyújtásban összesen 384 fő részesült (357 fő Szombathely városból, 1 fő Bucsú, 16 fő Szentpéterfa, 3 fő Nemesbőd, 2 fő Vassurány, 3 fő Vasszécseny, 1 fő Torony és 1 fő Sé településekről).

Közülük 146 fő kizárólag csak házi segítségnyújtást igényelt (121 fő Szombathelyről, 25 fő az érintett településekről). 238 fő (236 fő Szombathelyről, 1 fő Bucsú és 1 fő Sé településről) más szociális szolgáltatásban is részesült.



Az elmúlt évhez képest nem emelkedett jelentősen a személyi gondozást igénybe vevők száma annak ellenére sem, hogy a hatályba lépett szabályoknak megfelelően 2020 márciusától új felvétel esetében kizárólag személyi gondozásra irányuló megállapodást lehetett kötni.

A tapasztalatok azt mutatták, hogy a szabályozástól függetlenül, az újonnan felvettek többsége nagyon rossz egészségi állapotú volt, gondozásuk csak több gondozó egyidejű munkájával, személyi gondozás keretében volt biztosítható.

A megszűnések okai között –az ellátottak rossz egészségi állapotából és magas életkorából adódóan – évről évre emelkedő tendenciát mutat az elhalálozás miatti megszűnés (2019-ben 50,76%, 2020-ban 55,86%).

Jellemző volt még a tartós bentlakásos intézményi elhelyezés miatti megszűnés (21,37%), valamint emelkedett a saját kérésre történő megszüntetés aránya (2018-ban 24,32% 2019-ben 19,69%, 2020-ban 24,83%).

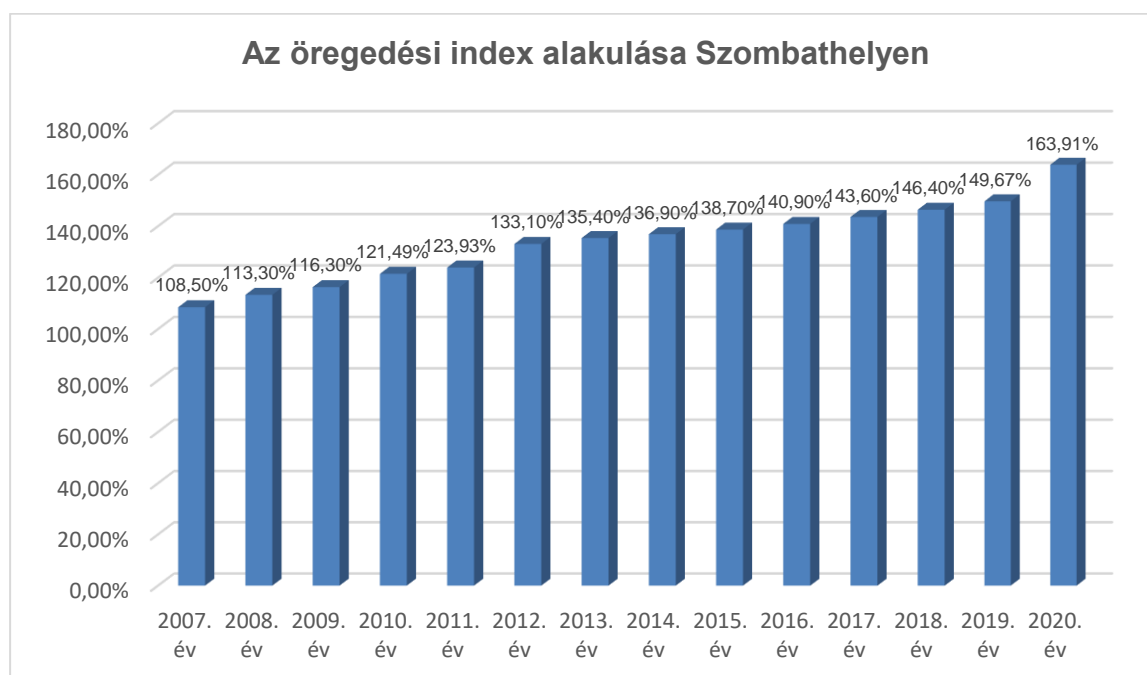
**Az év folyamán házi segítségnyújtásban részesültek száma életkor és nemek szerinti megoszlásban**

Életkori megoszlás	Férfi (fő)		Nő (fő)		Összesen (fő)	
	S	G	S	G	S	G
40 év alatt	-	-	-	-	-	-
40-59 éves	-	3	-	2	-	5
60-64 éves	1	6	-	11	1	17

65-69 éves	-	12	4	12	4	24
70-74 éves	-	12	5	21	4	33
75-79 éves	3	16	9	44	11	60
80-89 éves	2	38	12	122	13	162
90- éves	1	10	4	34	5	45
<b>Összesen:</b>	<b>7</b>	<b>197</b>	<b>34</b>	<b>246</b>	<b>41</b>	<b>343</b>

Az előző évekhez hasonlóan magas volt és évről évre emelkedik a 80 év feletti igénybe vevők aránya: 2018-ban 52,01%, 2019-ben 55,09%, 2020-ban 58,59% volt. A 60 év alattiak száma az előző évihez képest a felére csökkent, de mindegyikük magasabb gondozási szükségletet igénylő személyi gondozásban részesült. Többségük olyan súlyos daganatos megbetegedéssel küzdött, mely megnehezítette számukra a mindennapi életvitelük fenntartását.

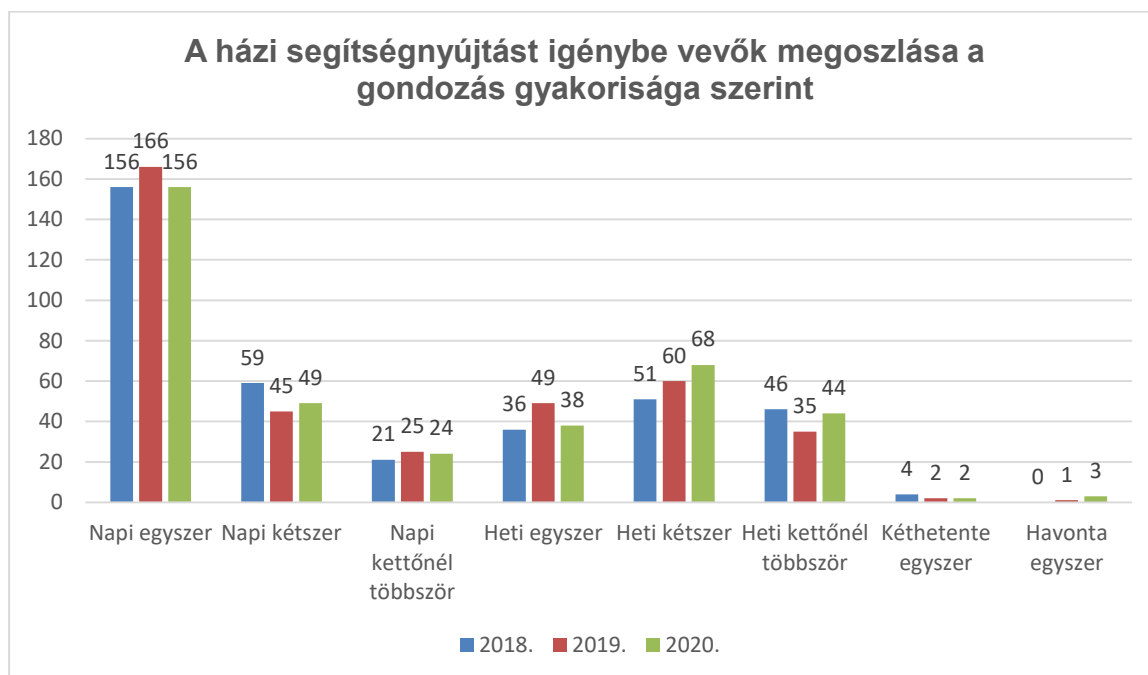
Városunkban tovább emelkedik az átlagéletkor, a lakosságra jellemző öregedési folyamat folytatódik. Jól tükrözi ezt a tendenciát az öregedési index alakulása.



Az igénybevétel gyakoriságában jelentős változás nem történt az előző évhez képest, változatlanul magas az ellátást napi rendszerességgel igénybe vevők száma. Emelkedő tendenciát mutat a szolgáltatást heti rendszerességgel, heti több alkalommal igénybe vevők aránya. 2018-ban az igénybe vevők 35,66%-a, 2019-ben 37,59%-a, 2020-ban 39,06%-a részesült heti gyakorisággal a szolgáltatásban.

7 fő esetében betegség és egyéb szociális körülmény miatt szükség volt az ellátás munkaszüneti napokra történő kiterjesztésére.

Az idősödéssel együtt járó állapotromlás miatt tehát nemcsak az ellátás szintje, hanem annak gyakorisága is növekedett.



### 3. Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás a saját otthonukban élő, egészségi állapotuk és szociális helyzetük miatt rászoruló, a segélyhívó készülék megfelelő használatára képes időskorú vagy fogyatékos személyek, illetve pszichiátriai betegek részére az önálló életvitel fenntartása mellett felmerülő krízishelyzetek elhárítása céljából nyújtott ellátás.

Az ellátásban részesülők 2020. évi induló létszáma: 156 fő

Tárgyévben felvettek száma: 49 fő

**Tárgyévben ellátottak száma: 205 fő**

Tárgyévben megszűntek száma: 48 fő

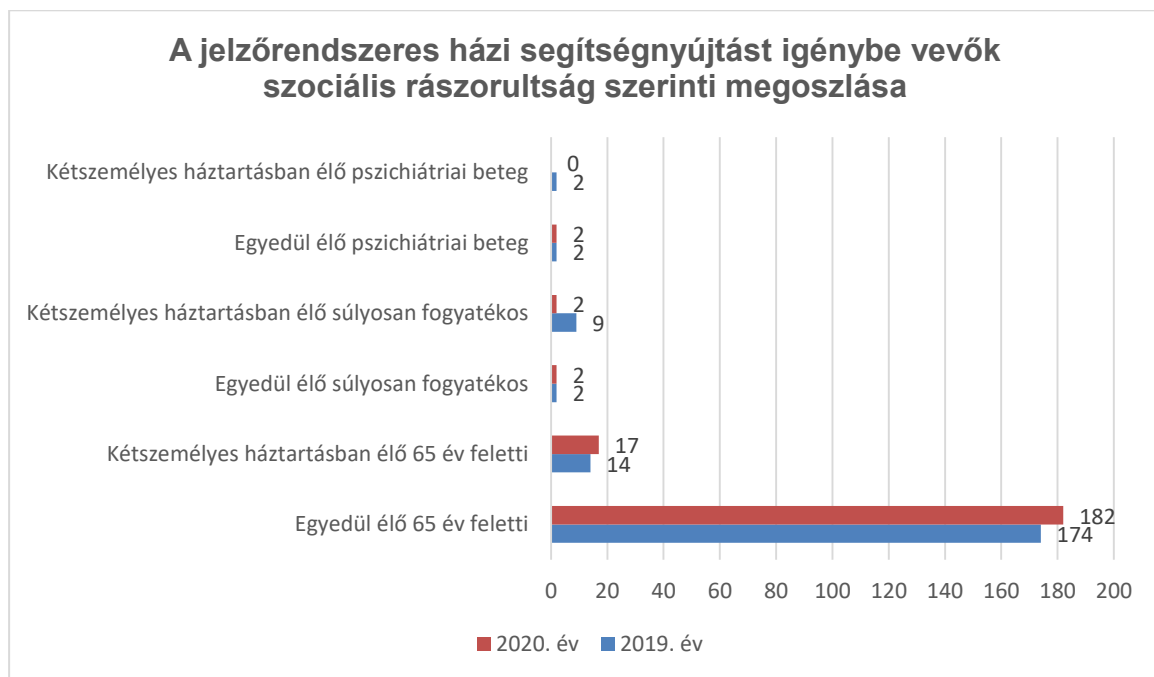
Az ellátást igénybe vevők száma tárgyév december 31-én: 157 fő

Az ellátotti létszám az előző évihez képest jelentősen nem változott, a felvételek száma lényegesen csökkent. A 2020-as évben kiegyensúlyozottabb volt a szolgáltatást igénybe vevők havi megoszlása, 150 és 160 fő között mozgott a napi igénybe vevők száma.

Az év során összesen 205 fő vette igénybe a szolgáltatást, 203 fő Szombathelyről, 1 fő Bucusu, 1 fő Sé településről.

Bucsuban társadalmi gondozó látta el a feladatot, aki rendelkezett a munkavégzéshez szükséges készenléti táskával és mobiltelefonnal.

Az ellátásból az év során 48 fő került ki, közülük kiemelkedően magas volt az elhunytak száma (17 fő), mely az igénybe vevők magas életkorából és rossz egészségi állapotából ered. 6 fő intézményi elhelyezést nyert, 3 fő esetében tartós kórházi kezelés miatt került sor a szolgáltatás megszüntetésére. 11 fő maga kérte az ellátás megszüntetését, 1 fő pedig a folyamatosan romló egészségi állapota miatt alkalmatlanná vált a készülék használatára.



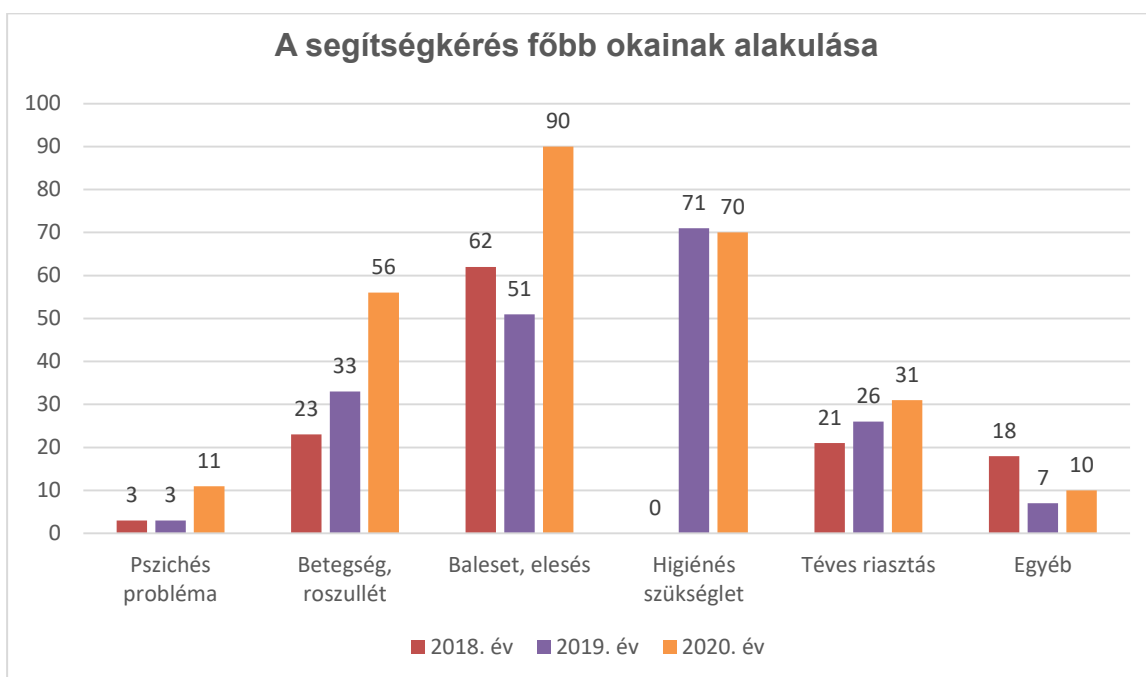
A szociális rászorultság szerinti megoszlás a korábbi évekhez hasonlóan alakult, a szolgáltatást igénybe vevők jelentős részét az egyedül élő 65 év felettek alkotják.

#### A szolgáltatásban részesülők életkor és nemek szerinti megoszlása

Életkori megoszlás	FÉRFI (fő)	NŐ (fő)	ÖSSZESEN (fő)
40 - 59 év	2	1	3
60 - 64 év	1	1	2
65 - 69 év	3	5	8
70 - 75 év	1	12	13

75 - 79 év	6	23	29
80 - 89 év	22	94	116
90 év felett	4	30	34
<b>Összesen:</b>	<b>39</b>	<b>166</b>	<b>205</b>

Az igénybe vevők nemek szerinti összetételében nem történt lényeges változás, a nők aránya több mint négyszerese a férfiakénak. Az életkor szerinti megoszlásban a 80 év felettek száma évről évre emelkedést mutat (2018: 107 fő, 2019: 139 fő, 2020: 150 fő).



A segélyhívások száma folyamatosan emelkedik, 2018-ban 127, 2019-ben 191, 2020-ban pedig már 268 riasztás érkezett. A tendencia az igénybe vevők magas életkorával és egyre romló egészségi állapotával magyarázható.

A higiénés szükséglet miatti segítségkérés száma a tavalyi évihez képest szinte alig változott, ellenben a betegség, roszullét, baleset, elesés miatti segélyhívások száma jelentős mértékben emelkedett.

A segítségnyújtási módok közül kiemelkedően magas volt a higiénés szükségletek, a betegség, roszullét, baleset, elesés miatti riasztások számának emelkedésével összefüggő gondozási tevékenység, mentális segítségnyújtás, beszélgetés, megnyugtató. Előfordult továbbá mentő, ügyeletes orvos vagy háziorvos hívása, katasztrófavédelmi szervek értesítése és gyógyszerelés is.



#### 4. Idősek nappali ellátása

Az idősek klubjaiban nyújtott szolgáltatásokat azok az időskorúak veszik igénybe, akik otthonukban élnek, de társaságra, közösségre, hasznos, értelmes időtöltésre vágnak, valamint fontosnak tartják testi és szellemi aktivitásuk megőrzését.

A klubok által biztosított szolgáltatások: étkezés, tisztálkodás lehetősége, egészségügyi ellátások, szabadidős programok, ügyintézésben való segítségnyújtás, mentális gondozás.

A férőhelyek száma: 256.

Az ellátásban részesülők 2020. évi induló létszáma:	240 fő
Tárgyévben felvettek száma:	27 fő
<b>Tárgyévben ellátottak száma:</b>	<b>267 fő</b>
Tárgyévben megszűntek száma:	52 fő
Az ellátást igénybe vevők száma tárgyév december 31-én:	215 fő

Az éves ellátotti létszám az előző évihez képest csökkent, különösen a felvételek számában érzékelhető jelentős visszaesés. Ennek oka, hogy a koronavírus járvány miatti korlátozó intézkedések sorában az elsők között szerepelt a nappali ellátást biztosító intézmények bezárása 2020. április 05-től. A tavaszi veszélyhelyzet feloldását követően is csak korlátozott létszámban voltak látogathatók a klubok.

Az év során 52 fő ellátása szűnt meg, 31 fő esetében saját kérésre (elsősorban családi okokra hivatkozva, illetve romló egészségi állapot miatt házi segítségnyújtást kértek), 13 fő elhunyt, 2 fő bentlakásos intézményi elhelyezést nyert, 3 fő elköltözött az intézmény ellátási területéről, 3 fő pedig demens nappali ellátásba került.

#### A klubtagok életkor és nemek szerinti megoszlása

Életkori megoszlás	FÉRFI (fő)	NŐ (fő)	ÖSSZESEN (fő)
40 - 59 év	2	3	5
60 - 64 év	5	9	14
65 - 69 év	13	27	40
70 - 74 év	17	42	59
75 - 79 év	12	51	63
80 - 89 év	21	58	79
90 év felett	1	6	7

<b>Összesen:</b>	<b>71</b>	<b>196</b>	<b>267</b>
------------------	-----------	------------	------------

A klubtagok életkor és nemek szerinti megoszlásában jelentős változás nem történt, változatlanul magas a 80 év feletti korosztály (32,21%) és a nők aránya (73,41%).

A korábbi évekhez hasonlóan magas volt az egyedül élők aránya, 2017-ben 73,21%, 2018-ban 73,63%, 2019-ben 79,22%, 2020-ban 75,66%. Ők elsősorban a magány oldása, a szabadidő hasznos eltöltése érdekében vették igénybe a klub szolgáltatásait.

A szolgáltatásban részesülők 70,79%-át jellemezte a multimorbiditás, azaz több betegség együttes előfordulása. Jelentős volt a keringési, a mozgásszervi és a különféle anyagcsere megbetegedésekben szenvedők száma és évről évre emelkedik a pszichiátriai betegek aránya is.

A klubokban elérhetőek voltak különböző prevenciók célú egészségügyi szolgáltatások, pl.: vérnyomás- és vércukorszint-mérés, ismeretterjesztő előadások, Etká joga foglalkozások, gerinctorna.

A korábbi években nagyon aktív, mozgalmas közösségi élet folyt a klubokban, melynek a 2020-ban kirobbanó járvány szinte egy csapásra véget vetett. A nagyobb létszámú programok (Irodalmi kávéház, Idősek Szabadegyeteme stb.) az idősök védelme érdekében nem kerültek megszervezésre.

Amíg a korlátozó intézkedések lehetővé tették, a klubokon belüli, kisebb létszámú rendezvények zajlottak, mint például:

- szellemi vetélkedők,
- ünnepi megemlékezések,
- kártyaversenyek, memóriafejlesztő játékok,
- meseterápiás foglalkozások.

Az étkezést igénybe vevők számában jelentős változás nem történt, 212 fő vette igénybe helyben fogyasztással a szolgáltatást. 165 fő normál, 30 fő diabetikus, 17 fő pedig könnyű-vegyes étrend szerint étkezett. 27.519 adag étel került kiszolgálásra.

Az igénybe vevők közül mindenki fizetett térítési díjat, 54 fő kérte a megállapított személyi térítési díj mértékének csökkentését nehéz anyagi helyzete miatt. Mindegyikük kapott a rendszeres havi kiadásaihoz igazodó kedvezményt.

Az intézmény 9 személyes kisbuszával, valamint egy személygépkocsival biztosított volt a mozgásukban korlátozottak, idősök szállítása a klubokba, valamint külső

programokra. 2020 márciusától a veszélyhelyzet kihirdetését követően a kisbusszal történő szállítás a zsúfoltság miatti fertőzésveszély elkerülése érdekében felfüggesztésre került.

### **A járványügyi veszélyhelyzettel összefüggő tevékenységek**

A koronavírus járvány első hullámában az idősek és más veszélyeztetett csoportok védelme érdekében a Kormány első intézkedései között szerepelt a nappali ellátást biztosító szociális intézmények bezárása.

A zárlat idején azon klubtagoknak, akik szociális étkeztetést vettek igénybe és a klubban fogyasztották el ebédjüket, a gondozónők vitték ki a napi egyszeri meleg ételt, a hét minden napján, hétvégén és ünnepnapokon is. A gondozók a klubtagokkal telefonon tartották a kapcsolatot, segítséget nyújtottak számukra bevásárlásban, gyógyszerek kiváltásában, a háziorvossal, hozzátartozókkal való kapcsolattartásban, érdeklődtek egészségi állapotuk, hogylétük felől. A járvány tavaszi időszakában a fő hangsúly arra helyeződött, hogy az idősek ne hagyják el otthonukat, ne találkozzanak hozzátartozóikkal, ismerőseikkel a megbetegedés elkerülése érdekében.

A bezártság, a bizonytalanság, a személyes kapcsolatok hiánya nagyon megviselte az időseket, jelentősen nőtt a mentális gondozásra szorulóknak száma. Beszélgetésre, megnyugtatóra, biztatásra volt szükségük, annak érdekében, hogy könnyebben viseljék megváltozott élethelyzetüket.

A veszélyhelyzet feloldását követően a klubok korlátozott ellátotti létszámmal kezdhettek újra működni. Ez idő alatt - és azóta is folyamatosan - a gondozók fokozott figyelmet fordítottak a maszkhasználat és a védőtávolság betartására, a helyiségek folyamatos fertőtlenítésére.

### **5. Demens személyek nappali ellátása**

A demens személyek nappali ellátása keretében az orvosszakértői szerv vagy Pszichiátriai/Neurológiai Szakkollégium által befogadott demencia centrum vagy pszichiáter, neurológus, geriáter szakorvos demencia kórképet megállapító szakvéleményével rendelkező személyeket láthat el az intézmény.

A demens személyek nappali ellátása integrált formában, az intézmény két telephelyén, összesen 14 férőhelyen biztosított.

Az ellátásban részesülők 2020. évi induló létszáma:	14 fő
Tárgyévben felvettek száma:	3 fő
<b>Tárgyévben ellátottak száma:</b>	<b>17 fő</b>
Tárgyévben megszűntek száma:	7 fő
Az ellátást igénybe vevők száma tárgyév december 31-én:	10 fő

Mind a felvételek, mind a megszűnések száma jelentősen elmaradt a tavalyi évitől, de különösen a felvételek számában volt jelentős a csökkenés. Ennek oka a nappali ellátást érintő korlátozó intézkedések bevezetése.

A demens nappali ellátásban részesülők hozzátartozói számára különösen nehéz és megterhelő volt a klubok bezárása alatti időszak, hiszen az idős napi 24 órás ellátását, felügyeletét önmaguknak kellett megoldaniuk.

2 fő esetében napi 8 órás, 3 fő esetében igény szerint heti néhány órás gondozói felügyelet került biztosításra a gondozottak lakóhelyén, a hozzátartozók munkahelyi és egyéb elfoglaltsága miatt.

7 fő ellátása szűnt meg, közülük 4 fő esetében bentlakásos intézményi elhelyezésre került sor, 1 fő elköltözött az intézmény ellátási területéről. 2 fő ellátása saját kérésre szűnt meg, mivel az egészségi állapotukban bekövetkezett változás a házi segítségnyújtás biztosítását tette szükségessé.

#### A klubtagok életkor és nemek szerinti megoszlása

<b>Életkori megoszlás</b>	<b>FÉRFI (fő)</b>	<b>NŐ (fő)</b>	<b>ÖSSZESEN (fő)</b>
40 - 59 év	-	-	-
60 - 64 év	-	-	-
65 - 69 év	1	-	<b>1</b>
70 - 74 év	1	1	<b>2</b>
75 - 79 év	1	3	<b>4</b>
80 - 89 év	1	7	<b>8</b>
90 év felett	-	2	<b>2</b>
<b>Összesen:</b>	<b>4</b>	<b>13</b>	<b>17</b>

Az ellátásban részesülők több, mint fele, 58,82%-a 80 év feletti volt.

A demens személyek nappali ellátásában alapvető cél, hogy a foglalkozások elősegítsék az ellátottak meglévő képességeinek stabilizálását, lehetséges mértékig a fejlesztését, esetleg a már elmaradt képességek újbóli felszínre hozását.

Ennek érdekében az alábbi terápiák voltak elérhetők:

### **Mozgásterápia**

Olyan speciális mozgásmódszerek alkalmazása, melyek a szokásos gyógytorna keretében nem ismertek. Lényege és célja: az egyes kifejező mozgások, mozdulati egységek, testhelyzetek és mozgás együttesek megtanítása, újratanulása.

### **Zeneterápia**

Olyan pszichoterápiás eljárás, amely a zenét eszközként használja komplex személyiségfejlesztés vagy gyógyító tevékenység keretében. A zene eszköz az élménykeltésben és az élményfeldolgozásban, mint nonverbális terápia hatékony módszer. A hangulati és érzelmi életen keresztül jut el az idős emberekhez, oldja a pszichés merevséget vagy lágyítja azt.

Aktív (éneklés, hangszeres zenélés) és passzív (zenehallgatás) zeneterápia együttes alkalmazására került sor.

### **Biblioterápia**

Az olvasmányok kiválasztása a demens személyek érdeklődési körének, mentális állapotának megfelelően történt. Tartalmuk különböző volt, pl.: mesék, rövid anekdoták, stb.

A mindennapok során folyamatosan kellett törekedni a memória erősítésére, régi ismeretek, ismerősök felidézésére.

Mivel az ellátás integrált formában történt, a demens klubtagok képességeikhez, igényeikhez mérten természetes módon bekapcsolódtak a klub által szervezett egyéb foglalkozásokba, programokba.

## **6. Idősek átmeneti elhelyezése**

Az intézmény a személyes gondoskodás keretébe tartozó szakosított ellátási formákon belül átmeneti elhelyezést nyújt időskorúak számára.

Az Időskorúak Gondozóháza 17 férőhelyen átmeneti ellátást biztosít azoknak a 18. életévüket betöltött személyeknek, akik betegségük, vagy más ok miatt önmagukról nem képesek gondoskodni, állandó felügyeletre szorulnak, 24 órás ápolást-gondozást igényelnek, melyet a területi idősellátó rendszer nem tud felvállalni.

Az intézményben a szociális gondozás valamennyi eleme alkalmazásra kerül. Alapfeladat a gondozottak állapotának szinten tartása, javítása, idejük tartalommal való megtöltése és ügyeik intézése.

Az ellátásban részesülők 2020. évi induló létszáma:	17 fő
Tárgyévben felvettek száma:	11 fő
<b>Tárgyévben ellátottak száma:</b>	<b>28 fő</b>
Tárgyévben megszűntek száma:	16 fő
Az ellátást igénybe vevők száma tárgyév december 31-én:	12 fő
Várakozók száma tárgyév december 31-én:	91 fő



Az ábra jól mutatja, hogy az elmúlt öt évben folyamatosan, erőteljesen emelkedett a szolgáltatást igénylők száma: 2016-ban 20 fő, 2017-ben 48 fő, 2018-ban 62 fő, 2019-ben 77 fő, 2020-ban pedig már 91 fő várakozott gondozóházi elhelyezésre.

Az ellátotti létszám az előző évekhez képest csökkent, mind a felvételek, mind a megszűnések száma lényegesen alacsonyabb volt. Ennek oka egyrészt a koronavírus járvány miatti felvételi korlátozások bevezetése, illetve az izolációs helyiség kialakításának szükségessége, mely tovább csökkentette az alacsony férőhelyszámot.

#### Az ellátásból kikerültek megoszlása a kikerülés oka szerint

Kikerülés okai	2017.	2018.	2019.	2020. év

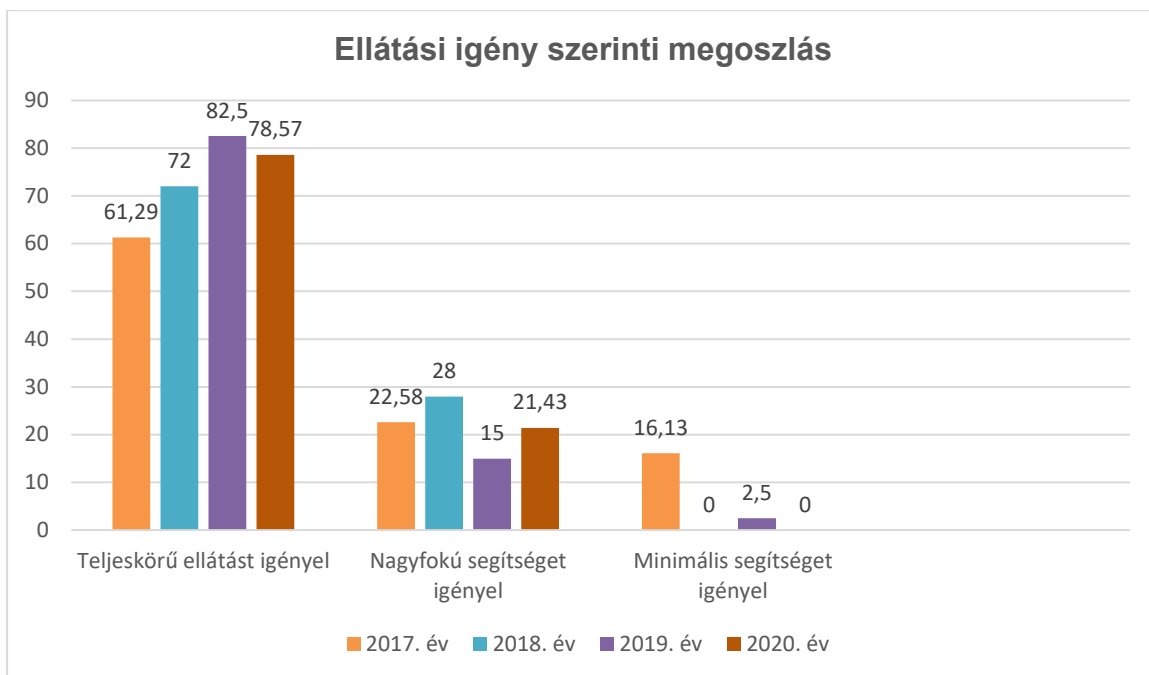
	(fő)	(fő)	(fő)	(fő)
Idősek otthonába került	1	3	3	1
Elhunyt	11	5	16	12
Otthonába távozott	2	1	4	3
Ápolási osztályra került	-	-	-	-
Kórházba került	-	-	-	-
<b>Összesen:</b>	<b>14</b>	<b>9</b>	<b>23</b>	<b>16</b>

A gondozóházból való kikerülés okai között, az előző évekhez hasonlóan kiemelkedően magas volt az elhalálozás miatti megszüntetés, mely az igénybe vevők magas életkorából és rossz egészségi állapotából ered.

#### Az ellátottak életkor és nemenkénti megoszlása

Életkori megoszlás	FÉRFI (fő)	NŐ (fő)	ÖSSZESEN (fő)
40 - 59 év	-	1	1
60 - 64 év	-	1	1
65 - 69 év	1	1	2
70 - 74 év	-	-	-
75 - 79 év	1	3	4
80 - 89 év	6	9	15
90 év felett	1	4	5
<b>Összesen:</b>	<b>9</b>	<b>19</b>	<b>28</b>

Életkor szerint megoszlásban továbbra is a 80 év feletti korosztály képviseltette magát a legmagasabb arányban (71,43%), változatlanul jellemző a női ellátottak magas aránya. 2020-ban az igénybe vevők 67,86%-a nő volt.



Folyamatosan emelkedést mutat az ágyhoz kötött, önmaguk ellátására nem, vagy csak segítséggel képes idősek száma.

2020-ban a teljeskörű ellátást igénylők aránya jelentősen nem változott, viszont a nagyfokú segítséget igénylők aránya az előző évi 15%-ról, 21,43%-ra emelkedett. A 2020-as évben a Gondozóházban nem volt olyan ellátott, aki önmaga ellátásához, mindennapi tevékenységeinek elvégzéséhez csak minimális gondozói segítséget igényelt volna.

#### Az igénybevétel időtartamának alakulása

Gondozóházban eltöltött idő	2018. (fő)	2019. (fő)	2020. év (fő)
1 hónapnál kevesebb	1	5	4
1 hónap	2	6	4



2 hónap	1	3	3
3 hónap	1	3	1
4 hónap	2	1	2
5 hónap	1	3	-
6 hónap	-	2	1
7 hónap	-	-	-
8 hónap	1	-	-
9 hónap	-	3	1
10 hónap	-	2	-
11 hónap	-	-	-
12 hónap	-	-	-
Éven túl	16	12	12
<b>Összesen:</b>	<b>25</b>	<b>40</b>	<b>28</b>

2020-ban a bekerülők 28, 57%-a maximum 1 hónapot töltött a Gondozóházban, ők már olyan rossz egészségi állapotban kerültek be az intézménybe, hogy rövid időn belül elhaláloztak.

Az előző évekhez hasonlóan magas volt azok aránya, akik egy évnél hosszabb időt töltöttek el az intézményben. Ők egészségi állapotuk miatt otthonukban nem voltak gondozhatók, ezért tartós bentlakásos intézményi elhelyezésre vártak.

A gondozottak állapotuktól függően vettek részt a napi, heti, havi rendszerességgel szervezett foglalkozásokon a Gondozóház, illetve a közös épületben lévő Idősek Klubja rendezvényein.

Sajnálatos módon évről évre egyre kevesebben tudnak bekapcsolódni a közös programokba, mivel többségük ágyhoz kötött beteg. Számukra a beszélgetések és a felolvasások jelentik a fő kikapcsolódást, a külvilággal való kapcsolatot. A szociális munkatárs havi rendszerességgel tartott felolvasást, az idősek állapotához igazodó foglalkozásokat. A terápiás munkatárs heti-kétheti rendszerességgel látogatta a lakókat.

A gondozottak egészségi állapotának megőrzését, javítását az intézmény orvosa, terápiás munkatársa és gyógytornász segítette.

A koronavírus járvány kirobbanása a megszokottnál is nehezebb feladatot és nagyobb felelősséget rótt az intézmény vezetésére és a gondozóház munkavállalóira. A járvány tavaszi időszakában elsősorban a bentlakásos idősotthonokban terjedt a vírus és okozott tömeges megbetegedést, elhalálozást. Emiatt kiemelt figyelmet kaptak ezek

az intézmények. A veszélyhelyzet kihirdetését követően teljes látogatási és kijárási tilalmat rendelt el az országos tisztifőorvos. Megyei szintű koordinálással zajlott az idősothonok hadsereg általi fertőtlenítése, ez a gondozóház esetében két alkalommal valósult meg.

A Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság koordinálásával a bentlakásos intézmény dolgozói rendszeres tesztelésen vettek részt, melyet a gondozóház orvosa végzett. A teszteket a Főigazgatóság biztosította az intézmény számára.

A gondozóház orvosának, Dr. Altay Évának a jóváhagyásával és szakmai iránymutatásával **izolációs terv** készült a gondozóház lakóinak és munkavállalóinak esetleges megbetegedése esetén szükséges intézkedésekről.

Az épületben egy külön folyosóról nyíló lakószoba került kijelölésre a kórházból visszakerülő ellátottak **izolációjára**, mely lehetővé tette a többi lakótól való teljes elkülönítést. Az izolációs szobában 3 fő elhelyezésére van lehetőség.

2020-ban összesen 5 fő elkülönítésére került sor az izolációs helyiségben kórházi kezelésüket követően két hét időtartamra.

Az izolációs szoba előterében elhelyezésre kerültek az egyszer használatos köpenyek, gumikesztyűk, lábzsákok, fejtámlák, fertőtlenítőszeresek. A szakdolgozók átöltözéskor szennyezett ruháikat a veszélyes hulladék tárolására alkalmas szemetes edénybe rakják.

Az intézmény ellátottai körében a beszámolóban eddig ismertetett öt ellátási forma tekintetében (étkeztetés, házi segítségnyújtás, jelzőrendszeres házi segítségnyújtás, idősek nappali ellátása, idősek átmeneti elhelyezése) a korábbi évek gyakorlatától eltérően a koronavírus járvány elterjedésének megfékezése, illetve a szolgáltatást igénybe vevők és a szolgáltatást nyújtók egészségének védelme érdekében a személyes lekérdezés módszerével történő kérdőíves **elégedettségi felmérés** nem történt. Ennek ellenére a gondozók, a vezető gondozók és a gondozási körzetek vezetői folyamatosan kérték és várták is az ellátottak visszajelzéseit az szolgáltatások színvonalával kapcsolatban. Minden panasz kivizsgálásra került, melyek közül az előző évekhez hasonlóan legnagyobb arányban, az étel minőségével és mennyiségével összefüggő problémák voltak.

## 7. Intézményi Csoport

Az Intézményi Csoport 2020-ban a munkatervben megfogalmazott célkitűzések szerint, valamint a koronavírus-járvány miatt az ország területén 2020. március 11. napjától 2020. június 18. napjáig kihirdetett veszélyhelyzetnek, ill. a veszélyhelyzet feloldását követően életbe lépett járványügyi készültségnek megfelelően működött.

A munkatársak tevékenysége egyaránt irányult az ellátást igénybe vevőkre és az ellátást nyújtókra. Tagjai az intézményi szervezetben – az alapfeladatok ellátása mellett – fontos szerepet vállaltak a szolgáltató tevékenység színvonalának emelésében, valamint Szombathely időskorú lakosságának segítésében.

A csoport munkatervben meghatározott feladatait 1 fő csoportvezető, 1 fő terápiás munkatárs és 1 fő megbízási szerződéssel foglalkoztatott jogász látta el.

A csoport tagjai és az intézmény további megbízott munkatársai - elsősorban a család- és gyermekjóléti szolgálatok és központ munkavállalói - 2020. március 16. napjától a Széll K. u. 4. szám alatti székhelyen kialakított diszpécserközpontban folyamatosan fogadták Szombathely 65 év feletti időskorú lakosságának megkereséseit bevásárlás, gyógyszerkiváltás és egyéb ügyintézés céljából. Az idősek védelme érdekében olyan rendszert sikerült kialakítani, melynek köszönhetően csak utólag, a kiszállított termékek és a számla átvételekor kellett a szolgáltatást igénybe vevőknek az ellenértéket megfizetni.

Az intézmény munkatársai munkakörüktől függetlenül, rugalmas munkaidőben végezték a feladatellátást.

A válsághelyzet idején összesen 248 fő szombathelyi idős személy igényelt segítséget 645 alkalommal az alábbiak szerint:

- gyógyszerkiváltást 291 alkalommal
- bevásárlást 320 alkalommal
- postai ügyintézését 34 alkalommal.

A 65 év feletti személyeken túl a hatósági házi karantén alá helyezett lakosok számára is biztosított az intézmény ebédet, bevásárlást, gyógyszerkiváltást, melynek kiszállítását a Közterület-felügyelet munkatársai végezték.

#### Az Intézményi Csoport feladatai voltak:

- jogi tanácsadás, konzultációs lehetőség megszervezése az intézmény jogásza és az ellátásban részesülők között;

- a pályázati lehetőségek figyelemmel kísérése, a „Közösségi terek kialakítása a szombathelyi KISZ lakótelepen” című pályázat elkészítése és benyújtása;
- az intézmény szabályzatainak rendszerezése, részvétel a szabályzatok felülvizsgálatában;
- az intézmény működéséhez kapcsolódó programok, események dokumentálása, archiválása, tájékoztató jellegű bemutatása (szórólapok, honlap frissítése);
- az intézményi szakkönyvtár rendszerezése, cikkek, tanulmányok gyűjtése és információ adása a munkatársak szakmai ismereteinek bővítése céljából; a szakanyagok beépítése az intézmény munkájába;
- széles körű információnyújtás, az intézmény tevékenységét, szolgáltatásait bemutató kiadványok, szakmai anyagok tartalmának frissítése, az aktuális tájékoztató anyagok körének bővítése;
- a médiák tájékoztatása az intézmény tevékenységéről, aktuális programjairól (pl. Kisokos);
- kapcsolattartás és együttműködés a városi szakmai és civil szervezetekkel, intézményekkel;
- az intézményben dolgozó munkatársak szakmai ismereteinek bővítése képzéseken, továbbképzéseken, online konferenciákon való részvételi lehetőség biztosításával;
- az intézmény dolgozóiból álló csoportok részére szupervíziós alkalmak megszervezése;
- a dolgozók foglalkozás-egészségügyi ellátásban, továbbá COVID-teszteléseken való részvételének megszervezése és koordinálása;

**Az intézményi csoport vezetője** végezte a személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséhez, működési nyilvántartásához kapcsolódó adminisztrációt; az intézményi és dolgozói telefon-előfizetések bonyolítását; az intézményi beruházások, beszerzések adminisztrációját; az intézmény szabályzatainak rendszerezését és felülvizsgálatának előkészítését, valamint irányította a csoport munkáját.

**A terápiás munkatárs** a vírushelyzetnek megfelelően igény szerint végezte az ellátásban részesülők és ellátást nyújtók pszichés és mentális gondozását.

Feladatainak ütemezését a szakmai egységek esetszbeszélési, illetve a spontán módon jelzett igények, problémafelvetések alapján végezte.

Az ügyek gyors és hatékony kezelését a szakmai egységekkel kialakított telefonos és élő munkakapcsolat biztosította.

Koordinálta a kollégák szakmai továbbképzését, szervezte az intézményben a nyári diákmunkát.

Koordinálta a dolgozók foglalkozás-egészségügyi vizsgálaton, COVID-tesztelésen és oltásokon való részvételét.

Kezelte az idősök nappali ellátásában, ill. a demens nappali ellátásban részesülő klubtagok és családtagjaik között felmerült konfliktusokat.

Igény szerint látogatta és tanácsokkal látta el a házi segítségnyújtásban részesülő idősöket.

Mediátorként bekapcsolódott a kapcsolatügyelet munkájába.

Koordinálta a felmerülő szociális és jogi természetű ügyeket.

## **8. A szociális munkatárs tevékenysége**

Az intézmény szociális munkatársának feladata az intézmény szolgáltatásait igénybe vevő idősök érzelmi és mentális támogatása, hozzátartozók részére szakmai segítségnyújtás biztosítása.

Érzékenyítő foglalkozások szervezése különböző korosztályok számára, a generációs különbségek áthidalása érdekében.

### **Az alábbi tevékenységeket látja el:**

- Személyes szakmai tanácsadás a demens betegeket otthonukban gondozó hozzátartozók részére.
- Érzelmi és mentális támogatás nyújtása az ellátást igénybe vevők körében.
- Kognitív fejlesztő foglalkozások az idősök klubjaiban és az időskorúak gondozóházában.
- Memória és beszédmegtartást segítő foglalkozások a demens nappali ellátást biztosító szakmai egységeknél.
- Realitás orientációs tréning az intézmény idősöket ellátó szakmai egységeinél.
- Szakmai segédanyagok készítése.
- Érzékenyítő foglalkozások szervezése és lebonyolítása közoktatási intézményekben. „Idősokról gyerekeknek” címmel

- Érzékenyítő foglalkozások szervezése és lebonyolítása idős korosztály körében. „Idősekről időseknek” címmel a városban működő nyugdíjas klubok és idősek klubja tagjai részére.
- Belső képzés szervezése az intézmény szakmai egységeiben dolgozó gondozók részére a demencia témakörében.
- Intergenerációs programok szervezése az idősek klubjaiban.
- Közösségi szolgálatot végző diákok önkéntes munkájának szervezése, segítése.
- Alzheimer Cafe szervezése.

Az **idősek klubjaiban és az időskorúak gondozóházában** heti rendszerességgel kognitív fejlesztő foglalkozások valósultak meg.

Foglalkozások alapelve, célja, módszere: az aktivitás, az elfoglaltságok által az önállóság tovább fenntartható. Meglevő képességek, készségek, tudás használata, új ismeretek szerzése, passzív szókincs használata, a tevékenységi és érdeklődési kör beszűkülésének elkerülése, az időskori leépülés megelőzése, önértékelés és az önbizalom növelése, közösségépítés, szociális kapcsolatok bővítése a csoport szociális munka eszközeivel.

Foglalkozások során érintett területek: figyelem és koncentráció megtartása, nyelvi készség használata, fejlesztése, szem-kéz koordináció erősítése, finommotorikus mozgásformák gyakorlása, szépérzék fejlesztése, érzékszervi szenzoros stimuláció, reorientáció.

Konkrét tapasztalatok: az érdeklődők bevonása mindenhol fokozatosan történt, kezdetben 5-6 fő vett részt a programokon, kis idő elteltével az érdeklődők létszáma 12-15 főre duzzadt. A résztvevők aktivitása is fokozatosan emelkedett. A klubokban meglévő infokommunikációs eszközök (laptop, pendrive, hangfal, karaoke gép, projektor, Smart Tv) rendszeresen használata nagymértékben hozzájárult a programok sikeréhez, a zenehallgatás, kíváncságműsor, rádióklub hallgatás, tudáspróba totók, tesztek felolvasása változatosságot és örömforrást jelentett számukra.

A foglalkozások, programok szervezését, megvalósítását a klubtagok emelkedő életkora miatt folyamatosan alakítani, módosítani szükséges. A fizikai állapotromlás miatt elsősorban helyi programok szervezésére, depresszió, szorongás miatt egyéni

segítő beszélgetésekre, növekvő számú enyhe fokú demencia miatt speciális gyakorlati ismeretek bővítésére van igény.

**A demens nappali ellátást** biztosító szakmai egységnél heti rendszerességgel memória és beszédmegtartást segítő foglalkozások zajlottak, melynek szerves része volt a kognitív, realitás orientációs tréning.

A kognitív tréning célja az idős szellemi és fizikai képességeinek, így emlékezőtehetségének, figyelmének, nyelvtudásának aktiválása és sokszor játékos módszerekkel való ösztönzése. A kognitív stimuláció a kognitív tevékenységek ösztönzését szolgálja, például régi emlékek felidézése vagy a beteggel való beszélgetés révén.

Az önéletrajzi adatok, események felidézése, különösen azoké, amelyekhez pozitív érzelmek kapcsolódnak, segít növelni az idősben az életével való megelégedettség érzését.

A realitásorientációs tréning (ROT) lényege, hogy megpróbálják a demens beteget minél közelebb hozni a valósághoz oly módon, hogy amilyen sokszor csak lehet, támpontokat adnak a betegnek, például a hozzátartozók vagy a gondozóotthonban az ápolók minden találkozás alkalmával elmondják a nevüket, hogy kik ők, illetve azt, hogy milyen nap van, milyen évszak van, hogy hol vannak, mit hallanak, látnak stb.

Közkedveltek voltak a stimulus orientált lehetőségek /kézműves foglalkozás, memória kártya, társas- fejlesztőjáték, érzékszervekre ható foglalkozások stb./

**Érzékenyítő foglalkozások** szervezése és lebonyolítása közoktatási intézményekben „Idősekről gyerekeknek” címmel

A Pálos Károly Szociális Szolgáltató Központ és Gyermekjóléti Szolgálat, Szombathely Megyei Jogú Város Közgyűlésének Oktatási és Szociális Bizottsága 16./2019. (II.27.) OSZB. sz. határozata alapján 2020/2021-es tanévben a korábbi évekhez hasonlóan az idős korosztály társadalmi elfogadását segítő érzékenyítő programokat szervezett. Napjainkban egyre erőteljesebben érzékelhető a generációk közötti távolság, amit nem csak kizárólag az évszámok határoznak meg, hanem a megváltozott életmód és világnézet is. Az érzékenyítő tréning célja az elfogadó és befogadó szemlélet kialakítása.

A rendezvénysorozat részeként „**Idősekről gyerekeknek**” címmel a gyerekek életkorának megfelelő, saját élményre épülő, interaktív foglalkozások kerültek

megszervezésre a szombathelyi közoktatási intézményekben. 2020-ban a koronavírus járvány miatt hónapokig online oktatás zajlott, az őszi időszakban is csökkent emiatt az előadások száma, annak ellenére, hogy több köznevelési intézmény is jelezte igényét. Összességében 3 intézményben (általános iskolák) 8 alkalommal zajlottak foglalkozások, amelyeken 243 diák vett részt.

A szervezésben jelentős szerepük volt az óvodai és iskolai szociális segítőknél.

A foglalkozások témakörei az idősek életkori sajátosságait, az érzékszervek működésének, a személyiség és a mentális funkciók idős korban bekövetkezett változásait szemléltették. A foglalkozásokon a gyerekek bevonása, aktív részvétele segítette a kapott információk értelmezését, érzelmek megélését, fejlesztette az empátiás képességüket. A gyakorlati ismeretek, tanácsok átadása az idősekkel való együttéléstről, az elfogadás erősítése, generációk közötti együttműködésben rejlő lehetőségek megismerése, az idősekkel végzett közösségi szolgálati munkára is felkészítette a résztvevőket.

Szombathely MJV Nyugdíjas Szövetségével kialakított jó munkakapcsolatnak köszönhetően a **városban működő 6 nyugdíjas klub**ból kettőbe a meghívást kapott szociális munkatárs, hogy tájékoztatást nyújtson az intézmény által biztosított szolgáltatásokról, azok igénybevételének módjáról, valamint beszámolt saját tevékenységéről is.

Részt vett különböző szakmai segédanyagok készítésében, és bekapcsolódott a Pannon Gazdasági Hálózat Egyesület „A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás fejlesztési lehetőségei” című projektjébe, melynek átfogó célja: hozzájárulni ahhoz, hogy Szombathely idősellátásában szolgáltatási minőséget javító, működési hatékonyságot támogató megoldások kerüljenek alkalmazásra adatelemzési módszerek felhasználásával.

Az együttműködés konkrét célja, optimalizáció segítségével javaslatokat megfogalmazni:

- egyéni viselkedésminták alapján történő figyelmeztetések minőségi, automatizált ellenőrzése és felhasználóbarát kommunikációjára javaslat kidolgozása,
- a riasztások valódiságával, szükségszerűségével kapcsolatos elemzések készítése és javaslatok, megoldások kidolgozása.



A szociális munkatárs nagyon fontos szerepet töltött be a veszélyhelyzet idején otthonukban egyedül élő idősök mentális támogatásában. A pandémia tavaszi időszakában nagy hangsúly helyeződött az idősök védelmére, hiszen az volt a cél, hogy minél kevesebbszer hagyják el otthonukat és hozzátartozóikkal, ismerőseikkel is minimalizálják a személyes kapcsolattartást. A tapasztalatok szerint a szükségszerű izoláció nagyon komoly pszichés terhet jelentett az idősök számára, több esetben a kezdeti rossz hangulat, depresszióba, majd később fizikai megbetegedésbe fordult át. A járvány második hullámára már ezen ismeretek, tapasztalatok birtokában készültek az intézmény dolgozói. A szociális munkatárs kapta azt a feladatot, hogy amennyiben idősök nappali ellátását vagy házi segítségnyújtást biztosító szakmai egységből jelzést kap olyan ellátottról, aki a gondozó megítélése szerint lelkileg nehezen viseli a bezártságot, az egyedüllétet, mentális támogatásra van szüksége, felkeresi és kompetenciahatárait figyelembe véve biztosítja számára a szükséges segítséget vagy külső szakember bevonásával nyújt támogatást.

A szociális munkatárs a 2020-as évben 7 egyedül élő, elsősorban demenciában illetve paranoid kórképben szenvedő idős embert keresett fel a saját otthonában, összesen 34 alkalommal. Közülük egy fő nappali ellátásban részesült, de állapotromlása miatt hosszabb ideig szünetelt a klubtagsága, a többi ellátást igénybe vevő házi segítségnyújtást vett igénybe. Érzelmi és mentális támogatás nyújtása során leépülés ütemének nyomon követése, tünetek felismerése, veszélyeztető helyzetek megelőzése valósult meg. A tevékenység során szoros együttműködés alakult ki az érintett idős hozzátartozóival, gondozóival is.

Egyéni személyes szakmai tanácsadást nemcsak a demens beteget otthonukban gondozó hozzátartozók, de a napi szinten őket segítő munkatársak is igényeltek. Leggyakrabban a gondozottnál fellépő agresszió, bizalmatlanság és téveszmék megjelenése okozott problémát számukra. Házi illetve szakorvossal történt egyeztetést követően több esetben szükség volt a gondozási tevékenységek bővítésére, illetve egy esetben azonnali kórházi ellátásra.

A közös munka során csökkent a hozzátartozók és a gondozók bizonytalansága, tudatosabban szemléltek a tüneteket, alkalmaztak egy-egy gondozási technikát. Az érintettektől pozitív visszajelzések érkeztek, a szolgáltatás biztosítását fontosnak és szükségszerűnek ítélték meg.

## **9. Család- és gyermekjóléti szolgálat**

A család- és gyermekjóléti szolgálatok működési területén a családsegítés és a gyermekjóléti szolgáltatás biztosítása a feladat. A szakmai tevékenységet a családsegítők végzik, akik személyes szociális szolgáltatás keretében szociális segítő munkát koordinálnak és végeznek.

A családsegítő szociális adatok gyűjtésével tájékoztatja a szülőt, a válsághelyzetben lévő várandós anyát az őt megillető jogokról, támogatásokról és ellátásokról. Segíti az érintett családokat szükségleteik kielégítésében, problémáik megoldásában, céljaik megvalósításában.

A szociális segítőmunka keretében a családsegítő feltárja a család működési zavarait, problémáit. Feltérképezi és mozgósítja a család természetes és mesterséges támaszait. Mozgósítja az igénybe vehető erőforrásokat, szolgáltatásokat. Koordinálja az esetkezelésben közreműködő szakemberek, szolgáltatásban dolgozók együttműködését, folyamatosan kapcsolatot tart velük.

Az aktuális probléma megoldásában érintett összes szakember, a család- és gyermekjóléti központ bevonásával esetmegbeszélést, esetkonferenciát szervez. A gondozási folyamat során rendszeresen értékeli a végzett szakmai munkát, az elért eredményeket és ezek ismeretében megfogalmazza a további irányokat.

A család- és gyermekjóléti szolgálat a családban jelentkező nevelési problémák és hiányosságok káros hatásainak enyhítése céljából szabadidős és közösségi programokat szervez.

Az ellátásokhoz, szolgáltatásokhoz való hozzájutás érdekében folyamatosan figyelemmel kíséri az érintett személyt, családot veszélyeztető körülményeket, a veszélyeztetett személy, illetve család szükségleteit.

Segíti a válsághelyzetben lévő várandós anyát a családok átmeneti otthonában igénybe vehető ellátáshoz való hozzájutásban, a családokat, gyermekeket az átmeneti gondozáshoz való hozzájutásban, a gondozást szükségessé tevő okok megszüntetésében.

A család- és gyermekjóléti szolgálat segítséget nyújt a szolgáltatást igénybe vevők ügyeinek hatékony intézéséhez, tájékoztatást nyújt az igénybe vehető jogi képviselő lehetőségéről.

A gyámhivatal, valamint a család- és gyermekjóléti központ felkérésére a gyermekvédelmi nyilvántartás megfelelő adatlapját kitöltve környezettanulmányt készít és a gyámhivatal felkérésére örökbefogadás esetén tájékoztatást nyújt az örökbefogadott gyermek fejlődéséről, körülményeiről és a családba való beilleszkedéséről.

A család- és gyermekjóléti szolgálat információnyújtással, tanácsadással elősegíti a hátrányos és halmozottan hátrányos helyzet fennállásának megállapítását.

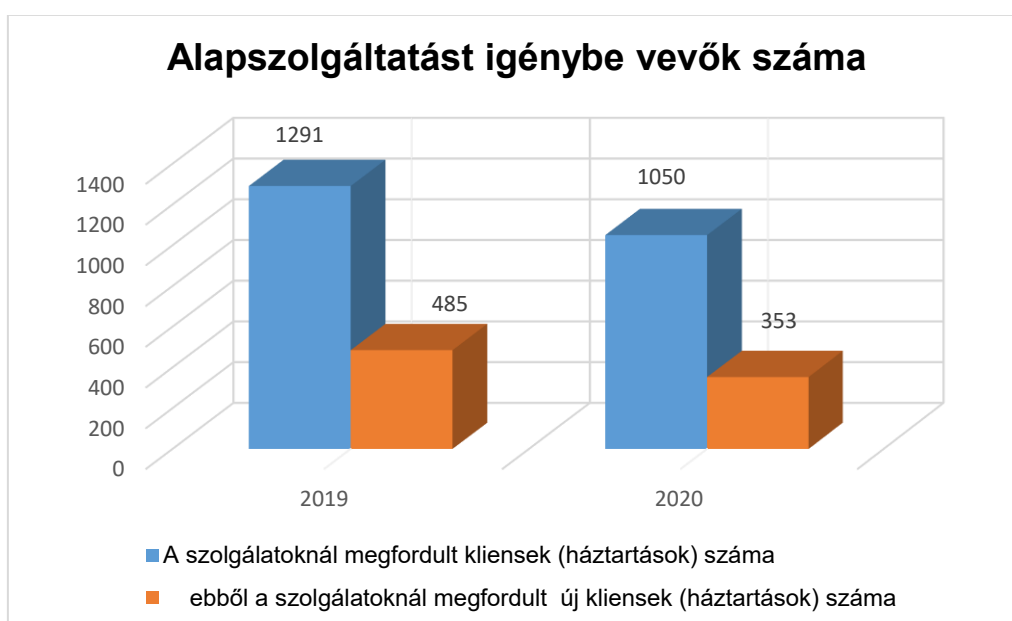
Kezdeményezi a veszélyeztetett gyermek védelembe vételét, szükség esetén ideiglenes hatályú elhelyezésre tesz javaslatot.

A szolgálat munkatársai figyelemmel kísérik a településen élő családok, gyermekek, személyek életkörülményeit, szociális helyzetét, gyermekjóléti és szociális ellátások, szolgáltatások iránti szükségleteit. Veszélyeztetettség, illetve krízishelyzet észlelése esetén a probléma jellegéhez, a veszélyeztetettség mértékéhez, a gyermek, az egyén, a család szükségleteihez igazodó intézkedést tesznek a veszélyeztetettség kialakulásának megelőzése, illetve a veszélyeztetettség megszüntetése érdekében.

A család- és gyermekjóléti szolgálatoknál a 2020. évben 1050 ügyfél (2019. év 1291 ügyfél) fordult meg, ebből 353 fő (2019. év 485 fő) volt új.

A kliensforgalom 7266 volt, 2019-ben 10.091 volt.

2019. évihez képest az új igénybe vevők száma a beérkezett jelzések számának csökkenése miatt 27 %-kal csökkent.

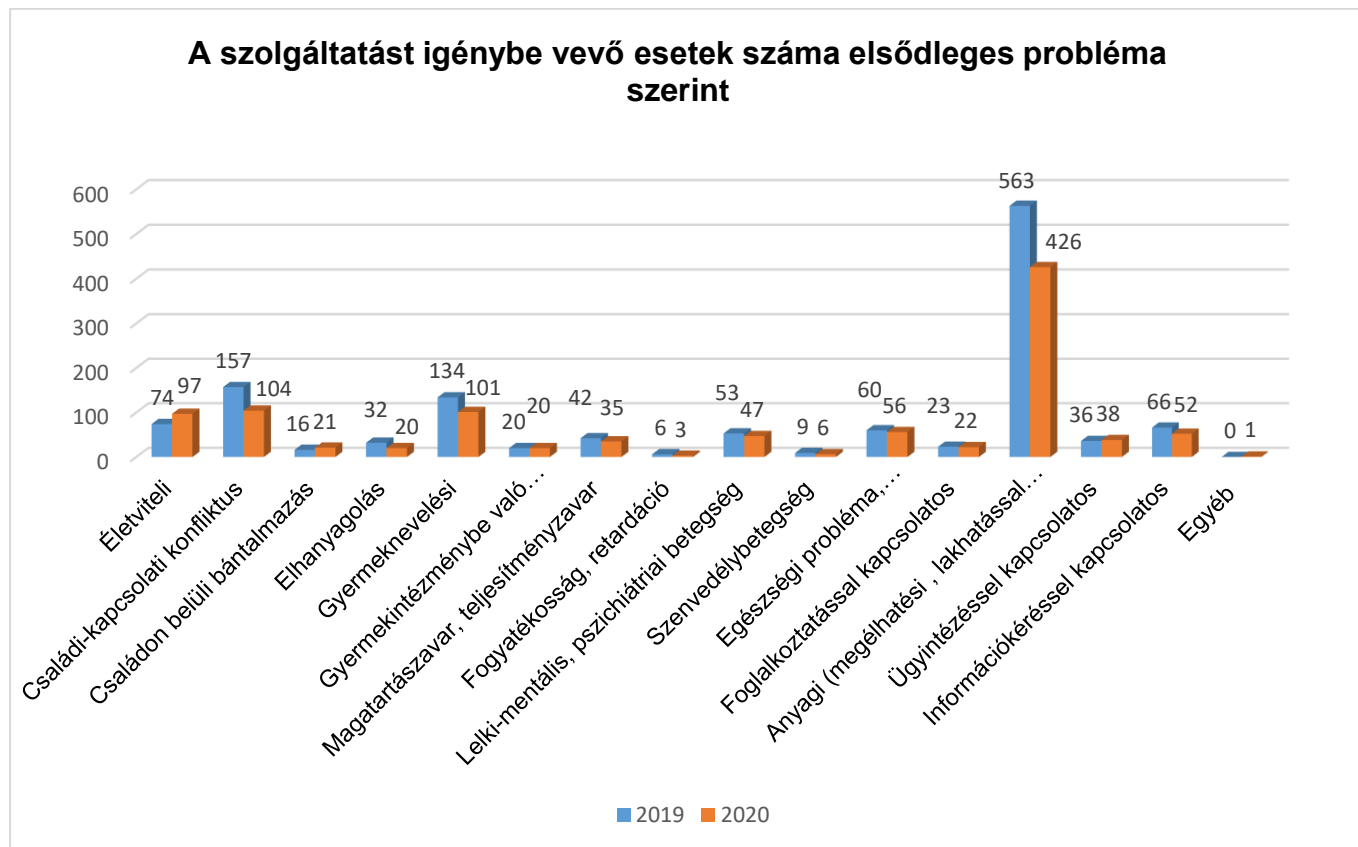


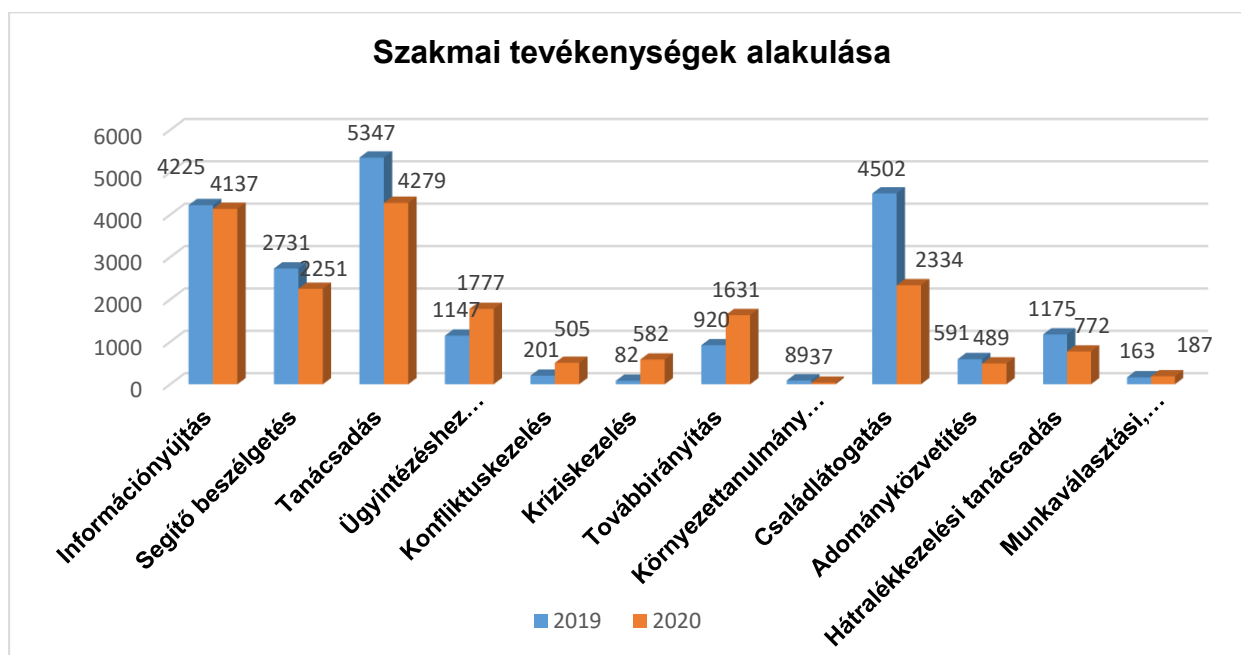
Az intézményt felkereső családok életében a legfőbb felmerülő problémák: anyagi 426 (2019-ben 563), családi- kapcsolati konfliktus 104 (2019-ben 157), gyermeknevelési 101 (2019-ben 134), életviteli 97 (2019-ben 74), valamint egészségügyi probléma 56 (2019-ben 60), az információkéréssel kapcsolatos 52 (2019-ben 66) és lelki-mentális probléma, pszichiátriai betegség 47 (2019-ben 53). Az előző év kimutatásához képest az elsődleges problémák körében nőtt az anyagi problémák száma, amely a pandémiás időszakban vált jellemzővé.

A családok életében a munkahelyek instabillá válása, illetve elvesztése meghatározta a szolgálatoknál megjelenő elsődleges problémátípust.

Az esetek döntő többségében a problémák komplexen jelentek meg az egyének, családok életében.

A családsegítők a problémához igazítva egyénre szabott komplex esetkezelést biztosítottak, melyhez segítségül hívták az ügyfél természetes és mesterséges támaszait.





A családsegítők problémához igazított szakmai tevékenysége elsősorban tanácsadás 4279 (2019-ben 5347), információnyújtás 4137 (2019-ben 4225), családlátogatás 2334 (2019-ben 4502), segítő beszélgetés 2251 (2019-ben 2731), ügyintézésben való segítségnyújtás 1777 (2019-ben 1147), továbbirányítás 1631 (2019-ben 920), hátralekkeselési tanácsadás 772 (2019-ben 1175), valamint kríziskezelés 582 (2019-ben 82) formájában valósult meg, illetve lehetőség nyílt jogi, pszichológiai tanácsadás, egyéni, pár- és családterápiás szolgáltatásba való közvetítésre is.

Az előző év kimutatásához képest - a vírushelyzet következtében - a szakmai tevékenységek száma csökkenést mutatott a kríziskezelések számának jelentős emelkedése mellett.

### **Adósságkezelési szolgáltatás**

Az adósságkezelési szolgáltatás célja a lakossági közüzemi díjhátralékok csökkentése, az adósságproblémával küzdő háztartások problémáinak komplex, a szociális munka eszköztárával történő kezelése.

SZMJV Önkormányzata Közgyűlésének 8/2015. (II.27.) számú önkormányzati rendelete 2015. március 1-től a lakhatási kiadásokhoz kapcsolódó hátralékot felhalmozó személyek részére települési támogatás keretében nyújt segítséget.

Az adósságkezelési szolgáltatás időtartamát az előzetes, a határozattal rendelkező és az utólagos együttműködés időtartama együttesen képezi.

2020. január 1 – 2020. december 31 között összesen 27 fő rendelkezett adósságkezelési támogatás megállapítására szóló határozattal (2019. évben 35 fő).

Az adósságkezelési szolgáltatás jogosultsági feltételeinek a hátralékkal rendelkezők egy része nem tud megfelelni (jövedelmi viszonyok).

### **Lakbérhátralékkal rendelkező ügyfelekkel történő segítő munka:**

A 36/2010. (XII.01.) sz. önkormányzati rendelet 23. §-ának megfelelően történt a szakmai munkavégzés a három vagy annál több havi lakbérhátralékkal rendelkezőkkel a SZOVA Zrt. jelzése alapján.

A szakemberek a lakbérhátralékkal rendelkező ügyfelekkel közösen áttekintették a család élethelyzetét, lehetőségeit, fizetési kapacitásait és az igénybe vehető pénzügyi és természetbeni támogatások körét. A családsegítő az ügyféllel közösen cselekvési tervet készített a fennálló hátralék rendezésére.

A szakmai munkavégzés 2020-ban 164 főt érintett, mely a 2019-es adathoz (196 fő) képest csökkenést mutatott. A lakhatás biztosítása és megőrzése érdekében a szakemberek az észlelő- és jelzőrendszer tagjaival – különösen a közüzemi szolgáltatókkal és a SZOVA Zrt-vel – együttműködve végezték tevékenységüket.

### **TÁVHŐ-díj hátralékkal rendelkező ügyfelekkel történő segítő munka:**

A Pálos Károly Szociális Szolgáltató Központ és Gyermekjóléti Szolgálat és a Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft. között létrejött együttműködési megállapodás - folyamatos kapcsolattartási kötelezettség vállalása mellett - lehetővé tette a szociálisan rászoruló kliensek számára a hátraléktörlesztést.

A család- és gyermekjóléti szolgálathoz forduló ügyfelek jelentős része anyagi problémával küzd, mely miatt sok esetben nehézséget jelent a közüzemi számlák fizetése, melynek következtében hátralékot halmoznak fel.

2020-ban 41 személy (2019. évben 61 fő) esetében nyújtott segítséget az intézmény a TÁVHŐ díj tartozások rendezésében. Az előző év adatához képest a szolgáltatást igénybe vevők száma csökkent, ennek oka, hogy a hátralékosok közvetlenül a szolgáltatóval is köthetnek részletfizetési megállapodást.

A családsegítők a szakmai munkavégzés során életvezetési és háztartásgazdálkodási tanácsadás mellett folyamatosan nyomon követték a lakhatási kiadások befizetéseit.

### **Szociális szálláson élőkkel történő segítő munka**

A lakáshoz jutás, a lakbérek és a lakbértámogatás, az Önkormányzat által lakásvásárláshoz és építéshez nyújtott támogatások szabályai megállapításáról szóló 36/2010. (XII.01.) sz. önkormányzati rendeletben került bevezetésre a szociális szállás intézménye, mely a kilakoltatással veszélyeztetett családokon kíván segíteni.

A szociális szállás az önkormányzati bérlakásban élő és alacsony jövedelmük miatt a bérlakás fenntartására nem képes, így lakhatásukban veszélyeztetett személyek részére biztosított, szociális szolgáltatásokkal összekapcsolt átmeneti lakhatási forma. A rendelet elfogadása óta 2020. december 31-ig eltelt időszakban a szociális szállások száma 181 db, ebből az átminősítettek száma 103 db, a felajánlottaké 78 db volt. A megkötött együttműködési megállapodások száma: 153 db, a szálláshasználati szerződések száma 149 db.

Nem írta alá az együttműködési megállapodást: 28 fő.

A 2020. december 31. állapot szerint a szociális szállások száma: 44, érvényben lévő szociális szálláshasználati szerződéssel rendelkező szociális szállások száma: 36, ebből az átminősítések száma 14, a felajánlásoké 22.

A háztartások száma 36, ebből egyszemélyes 9, család 27.

A szociális szálláson élők esetében 2020. december 31-ig a következő kimenetek valósultak meg:

- kérte a bérleti jogviszony visszaállítását 53 fő,
- felmondás 5 fő,
- leadta a lakást 7 fő,
- szálláshasználati szerződés nem került meghosszabbításra 30 fő,
- Idősek Otthonába került 4 fő,
- elhunyt 7 fő,
- rendkívüli szociális krízishelyzetére tekintettel átmeneti szállás került kijelölésre 1 fő,
- a szálláshasználati szerződés hosszabbítására vonatkozó javaslat visszavonásra került 1 fő.

Szanálás miatt 4 fő, a szállás minősége miatt 1 fő számára új szociális szállás került kijelölésre.

A szolgáltatás indulása óta 2020. december 31-ig a befizetett hátralékok összege az intézmény kimutatása szerint: **17. 985. 797,- Ft.**

A családsegítők rendszeres kapcsolattartás során motiválták az ügyfeleket arra, hogy a lakhatással kapcsolatos kiadásait, meglévő hátralékaikat rendezzék. Szükség esetén segítséget nyújtottak a mindennapi életvitelhez.

### **Krízises átmeneti lakáshasználókkal történő segítő munka:**

A lakáshoz jutás, a lakberek és a lakbértámogatás, az Önkormányzat által lakásvásárláshoz és építéshez nyújtott támogatások szabályai megállapításáról szóló 36/2010. (XII.01.) sz. önkormányzati rendelet 3. §-ban került meghatározásra a rendkívüli krízishelyzet alapján kijelölt átmeneti szállás intézményrendszere.

A helyi rendelet lehetővé tette azon ügyfelek számára, akik lakhatásukat önerőből más módon nem tudták megoldani, hogy kérelmet nyújtsanak be az illetékes iroda felé. Azon ügyfelek számára, akiknél az adott lakásra történő kijelölés megtörtént, együttműködési kötelezettséget írtak elő a szociális szolgáltatóval.

2015. év eleje és 2020. december 31. között megkötött szálláshasználati szerződések száma: 297 db.

A kijelölést követően nem fogadta el a lakást 35 fő, ebből:

- 3 fő albérletbe költözött,
- 18 fő a lakóközösség miatt nem kívánt a kijelölt átmeneti szállásra költözni,
- 1 fő szívességi lakáshasználóként maradhatott a lakásban,
- 1 fő hozzátartozó betegsége miatt nem tudta elfoglalni a lakást,
- 1 fő számára 2 lakást is felajánlottak, egyiket betegség, másikat a lakóközösség miatt nem fogadta el,
- 1 fő számára felajánlott lakás messzire esett a kérelmező családjának elérhetőségétől,
- 3 fő számára nem felelt meg a felajánlott lakás,
- 2 fő egészségi probléma miatt nem fogadta el a lakást,
- 3 főnek a lakhatási problémái időközben megoldódtak,
- 1 fő az albérletében maradt.

A 2020. december 31-i állapot szerint krízises átmeneti szállások száma: 99 db.



Háztartások összesen: 99, ebből egyszemélyes 28, család 71.

A lakások komfort fokozat szerinti bontása: összkomfortos: 46, komfortos: 46, félkomfortos: 3, komfort nélküli: 4.

A krízises átmeneti szálláson élők esetében az indulás óta a következő kimenetek valósultak meg:

- bérlővé vált 150 fő,
- visszaadta a lakást a kezelőnek 24 fő,
- jogcím nélküli lakáshasználó 17 fő,
- kilakoltatásra került sor 3 fő,
- elhunyt 3 fő,
- 1 fő albérletbe költözött.

A szakmai munkavégzés során a családsegítők az ügyfelekkel közösen cselekvési tervet dolgoztak ki a lakhatási kiadások rendezésére, valamint a felmerülő egyéb problémák kezelésére vonatkozóan.

### **Kistérségi feladatellátás**

A kistérségi feladatellátás keretében 22 településen vehették igénybe a család- és gyermekjóléti szolgáltatást a rászorulóknak. A szolgáltatást igénybe vevő ügyfelek száma 76 fő, ebből az új 32 fő volt. Ők összesen 430 alkalommal kerültek kapcsolatba az intézmény szakembereivel.

Az ellátott családok körében elsődleges problémaként az életviteli problémák (19), a családi-kapcsolati konfliktusok (14), a gyermeknevelési problémák (14) az anyagi problémák (11), az elhanyagolás (5), és az egészségi problémák (5) jelentek meg.

A legjellemzőbb szakmai tevékenység a családlátogatás (305), a tanácsadás (277), az információnyújtás (143), valamint a segítő beszélgetés (128) volt. Az észlelő- és jelzőrendszeri tagokkal rendszeres volt a kapcsolat, az érintett szakemberekkel több esetkonzultációra is sor került.

### **Az észlelő- és jelzőrendszer működtetése**

Az észlelő- és jelzőrendszer működtetésének célja, hogy a problémák időben felismerhetőek legyenek és mihamarabb enyhítésre, megoldásra kerüljenek. A jelzőrendszer szervezése és működtetése alapvetően a család- és gyermekjóléti

szolgálatok feladatkörébe tartozik, ezen belül a települési jelzőrendszeri felelős feladata.

A tevékenység működtetése a következő fórumokon keresztül történik:

- szakmaközi megbeszélések
- esetkonzultációk, esetmegbeszélések, esetkonferenciák
- éves szakmai tanácskozás.

Az észlelő- és jelzőrendszer tagjai számára szakmaközi megbeszélések szervezésére került sor, melyek célja a résztvevők feladatainak, jogkörének, szakmai lehetőségeinek, kompetenciájának tisztázása, illetve a jelzőrendszeri tagok együttműködésével kapcsolatos kérdések és a közös munka hatékonyabbá tételének átbeszélése volt

### **2020-as évben megtartott szakmaközi megbeszélések**

Alkalom	Résztevő szervezetek	Résztevők száma
2020. 01. 30.	a Szombathelyi járásban dolgozó család- és gyermekjóléti központ óvodai és iskolai szociális segítő tevékenységet végzők, védőnők, iskola, család- és gyermekjóléti szolgálat munkatársa, rendőrség munkatársai	18 fő
2020. 02. 21.	a Szombathelyi járásban dolgozó család- és gyermekjóléti központ óvodai és iskolai szociális segítő tevékenységet végzők, védőnők, iskola, család- és gyermekjóléti szolgálat munkatársa, rendőrség munkatársa	16 fő
2020. 03. 06.	a Szombathelyi járásban dolgozó család- és gyermekjóléti központ óvodai és iskolai szociális segítő tevékenységet végzők, védőnők, iskola, család- és gyermekjóléti szolgálat munkatársa, rendőrség munkatársa, elterelést, drogrevenziós munkát végző szakember	15 fő
2020. 12. 11.	védőnő, Szombathelyi Gyámhivatal, Megyei Gyámhivatal munkatársai, Markusovszky Egyetemi Oktatókórház szociális munkása	9 fő

	család- és gyermekjóléti szolgálat, család- és gyermekjóléti központ	
--	--	--

A család- és gyermekjóléti szolgálatok 2020. évben összesen 49 esetkonferenciát tartottak az egyes esetek kapcsán felmerülő problémák megoldása érdekében, a család, az összes érintett szakember, valamint a család- és gyermekjóléti központ bevonásával.

Az esetkonferenciák célja a közös problémadefiníálás, a vállalt feladatok tisztázása, a segítő folyamat együttes megtervezése volt.

A család- és gyermekjóléti szolgálat feladata a 15/1998. (IV. 30.) NM. rendelet 9. § (5) bekezdés alapján, hogy minden év február 28-ig éves szakmai tanácskozást szervezzen, amelyen - a jelzőrendszer tagjainak írásos tájékoztatása alapján – átfogóan áttekinti és értékeli a veszélyeztetettséget észlelő- és jelzőrendszer előző éves működését és szükség esetén javaslatot tesz működésük javítására.

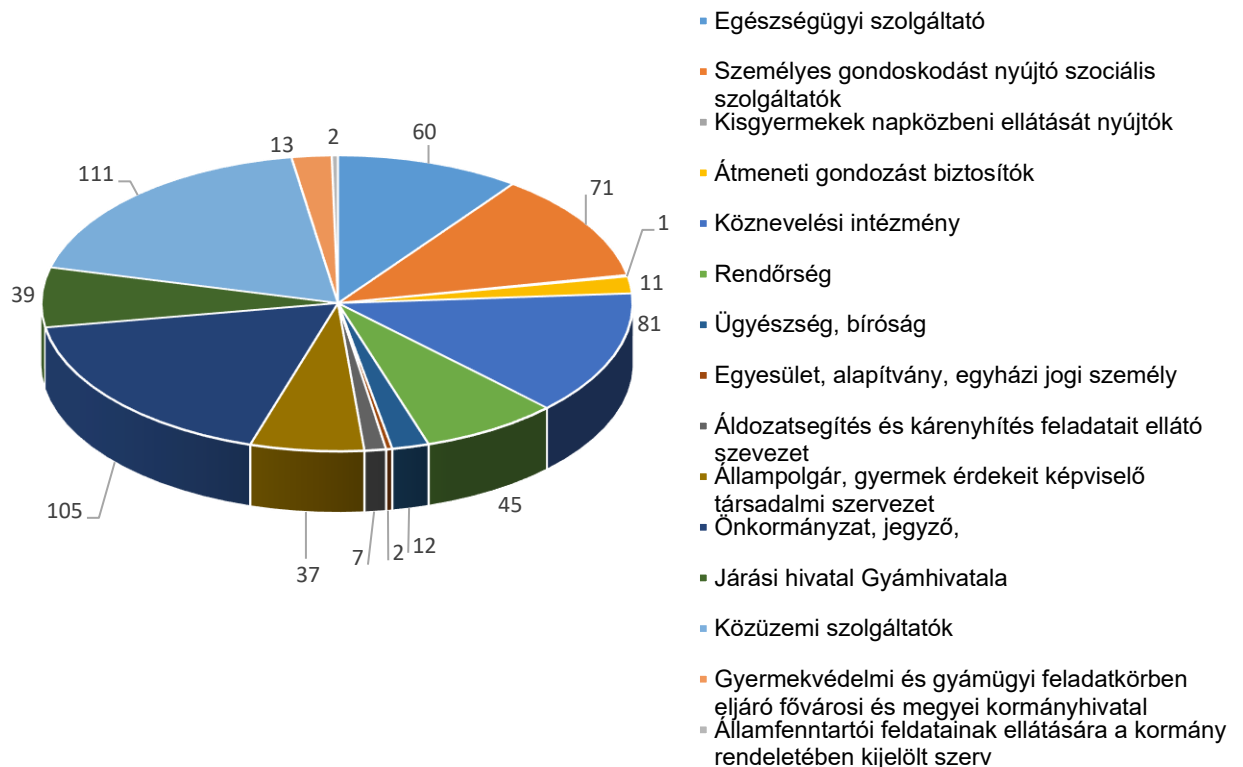
Szombathelyen 2020. február 28-án megrendezésre került a 2019-es évre vonatkozó éves szakmai tanácskozás, melyen 32 fő vett részt.

Az éves szakmai tanácskozást megelőzően kérdőív formájában tájékoztatás kérésére került sor a jelzőrendszeri tagoktól, melynek célja, hogy segítséget nyújtsanak az éves szakmai tanácskozás anyagának összeállításában és minden év március 31-ig az éves intézkedési terv elkészítésében.

Az intézkedési terv tartalmazza:

- a) a jelzőrendszeri tagok írásos beszámolójának tanulságait,
- b) az előző évi intézkedési tervből megvalósult elemeket,
- c) az éves célkitűzéseket,
- d) a településre vonatkozó célok elérése és a jelzőrendszeri működés hatékonyságának javítása érdekében tervezett lépéseket.

## Az észlelő és jelzőrendszeri tagok által küldött jelzések száma



### Szentkirályi Tanoda

Szombathely, Szent István király u.119. szám alatt található Tanoda a korábbi években havi rendszerességgel adott lehetőséget a Szentkirályi lakóközösség gyermekes családjainak foglalkozásokon való részvételre.

A kialakult járványhelyzet miatt 2020-ban szüneteltek a Tanodában a foglalkozások.

### A család- és gyermekjóléti központ és a család- és gyermekjóléti szolgálat által közösen biztosított feladat

#### Közösségi Terek

A járványügyi szabályokra tekintettel 2020. március 10-ig működtek **ifjúsági közösségi terek Szabad-tér**, valamint **Belvárosi Ifjúsági Klub** elnevezéssel. Szolgáltatásaikat 45 fő fiatal vette igénybe, a célcsoport a 10-19 év közötti fiatalok voltak. A szakmai munkában nagy szerepet kapott a prevenció, a megfelelő életvezetés és értékrend elfogadtatása.

Az ifjúsági klubok sokéves működése alapján elmondható, hogy jelentősen megváltozott a fiatalok szórakozási igénye. A különböző játékok, internet, számítógép megléte már nem elég vonzó számukra. Egyre nehezebb becsábítani a gyerekeket

egy olyan közösségbe, ahol be kell tartani bizonyos szabályokat, miközben az online térben is tudnak az otthonukból egyszerűen több fiatallal kapcsolatba lépni. Szükség van izgalmas, szervezett programokra, ami megmozgatja a fiatalok fantáziáját, új kihívások elé állítja őket.

A közösségi térben dolgozó szakemberek nagy hangsúlyt fektettek a megfelelő értékrend kialakítására, elfogadtatására.

A szervezett programokon túl a fiatalok számtalan alkalommal kértek segítséget egyéni, családi problémáik, valamint iskolai feladataik megoldásában a szociális szakemberektől.

### **Szabad-tér Ifjúsági Klub**

A Pálos Károly Szociális Szolgáltató Központ és Gyermekjóléti Szolgálat 2019. november 1-től 2020. június 30-ig kapcsolódott be az Emberi Erőforrások Minisztériuma által elindított modellprogramba, melyet a Rubeus Egyesület segítségével valósított meg.

Ezen modellprogram a veszélyeztetett, szociálisan hátrányos helyzetű családok, gyermekek segítségét célozta meg, hogy a társadalmi értékek tudatosításában, megfelelő szülői minták elsajátításában, problémáik megoldásában támogatást kapjanak.

A közösségszervezés új utakat nyitott a prevenció és korrekció szakmai munkában. Innovációként jelent meg a fiatalok toborzásának új formája, a szülők bevonása a fiataloknak szervezett programokba és új élmények, szabadidős tevékenységek szervezése, információk átadása.

Toborzás: 2019 októberében kezdődött a közösségi tér népszerűsítése a környező általános és középiskolákban. A klub életéről tájékoztató kisfilm készült, annak érdekében, hogy a fiatalok betekintést nyerjenek a mindennapokba, a szervezett programokba. A szociális szakemberek osztályfőnöki órákon játékos feladatokkal motiválták közösségi élményekre a gyerekeket, és igyekeztek személyesen is felkelteni az érdeklődésüket, illetve felmérni az ő igényeiket. Azokat az osztályokat, ahol osztályfőnöki óra keretében már tájékoztatást adtak a klub adta lehetőségekről, látogatásra hívták a közösségi térbe, hogy a fiatalok személyes tapasztalatokat is szerezhessenek. A toborzó programot azonban félbeszakította a koronavírus miatti

iskolabezárás, de az addigi a tapasztalatok nagyon pozitívak voltak mind a pedagógusok, mind a gyerekek részéről.

#### Gyermekeknek szervezett programok:

- születésnapok megünneplése,
- fotószakkör kétheti rendszerességgel,
- gyerekeknek-fotópályázat kiírása, (Karantén, Sopron-kirándulás) és annak díjazása,
- jelmezes farsangi multság, ügyességi vetélkedő,
- tekézés, ismerkedés a másik ifjúsági klubbal, sportnap.

Több olyan prevenciós jellegű foglalkozás valósult meg, amelybe a szülők is bevonásra kerültek.

A programok külső helyszíneken történő lebonyolítása elősegítette a kikapcsolódást és az új élményekkel való gazdagodást.

#### Szülő-gyermek családi programok:

- „Internetes zaklatás veszélyei” témában szabaduló szoba családoknak a Közösségi Tér helyszínén berendezve. A játék után a rendőrség szakemberével közös interaktív beszélgetés következett a tapasztalatról, a gyermekekre leselkedő veszélyekről, a fiatalkori bűncselekmények következményeiről.
- Drogprevenciós előadáson részvétel külső helyszínen. Az előadó Tóth Balázs szociális munkás (KEF szervezésében) volt.
- Lelki egészségünk – lélekápoló programsorozat. Családi program keretében látogattak el az érdeklődők a Zenit Kávézó, közösségi térbe több alkalommal a program segítségével. A szülők a jógával ismerkedtek, a gyerekek kreatív foglalkozáson vettek részt, muffin készítés, finom reggeli és kávéfogyasztás közben közös beszélgetéssel hangolódtak egymásra a családok. Meseterápiás szakember bevonásával a gyermekek jövőbeni pályaorientációs terveiről zajlott beszélgetés. A programok során a családi összetartozás, az értékek erősítése, az egymásra hangolódás és lelki támogatás fejlesztése valósult meg különböző szakemberek segítségével
- Sport: korcsolyázási lehetőség biztosítása, NB I. Falco kosárlabda meccs látogatása, táncbemutató megtekintése.
- Kirándulás Sopronba: hajókázás a Fertő tavon, bobbálya és kilátó látogatása.

A programokba a szülők is bevonásra kerültek, melynek eredményeként a gyermekek és szüleik közötti kommunikáció nagymértékben javult, erősödött a szülők szülői szerepe, felelősségtudata, kompetenciája. A fiatalok kimozdultak az online térből, a klub alternatívát nyújtott a csoportban végezhető szabadidős tevékenységekre. Lehetőséget kaptak a kortárs és egyéb segítő kapcsolataik kiépítésére az iskolán kívül is. A gyerekek a közösségi élmény kapcsán nyitottabbá őszintébbé e váltak, erősödött a felnőttek, szülők iránti bizalmuk, többször kértek segítséget problémáik megoldásában az ifjúsági klub vezetőitől. A programok szélesítették a fiatalok érdeklődési körét.

A fotópályázat, a kiránduláson készült és együtt előhívott fényképek segítséget nyújtottak a családoknak a kellemes, pozitív élmények megőrzésére, az emlékezésre. A szülők betekintést kaptak a klub életébe, megismerkedtek a klubvezetőkkel, növelve bizalmukat az intézmény iránt.

### **10. Család- és gyermekjóléti központ**

A család- és gyermekjóléti központ Szombathely városban, valamint a szombathelyi járás területén a felmerülő igényeknek megfelelően minőségi ellátást biztosít a család- és gyermekjóléti szolgáltatás keretében.

Az illetékességi területéhez tartozó településekre kiterjedően biztosítja a család- és gyermekjóléti központ speciális szolgáltatásait, valamint ellátja a gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedésekhez kapcsolódó, a gyermekek védelmére irányuló tevékenységet.

A szakmai tevékenységet esetenedzserék és tanácsadók végzik. Munkavégzésük során részt vesznek a gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedések előkészítésében, majd a döntést követően, az érintett családoknál szociális segítő munkát koordinálnak és végeznek.

A 2020-as év rendhagyó volt a korábbi évekhez képest. A koronavírus járvány miatt elrendelt veszélyhelyzet és az ehhez kapcsolódó kormányzati intézkedések hatással voltak a család- és gyermekjóléti központ alapfeladatainak ellátására és speciális szolgáltatásainak biztosítására egyaránt.

A járvány első hullámának idején egyes szolgáltatások (pl. a kapcsolattartási ügyelet, pszichológiai tanácsadás, családterápia) egyáltalán nem működtek.

A hatósági intézkedésekhez kapcsolódó alapfeladatok ellátását (családokkal, szakemberekkel való kapcsolattartás, tárgyalásokon való részvételek, esetmegbeszélések, esetkonferenciák összehívása, környezettanulmány készítése, stb.) pedig szigorú óvintézkedések betartása mellett végezték az esetmenedzserek.

A pandémia okozta speciális helyzet nagy kihívások elé állította a szociális ellátórendszert, így az egész intézményt is. Ez egyben azt is jelentette, hogy a család- és gyermekjóléti központ szakmai feladatain túl az esetmenedzserek az intézmény egyéb szolgáltatásaihoz kapcsolódó feladatok ellátásában is részt vettek. Napi szinten bevásároltak időseknek, kiváltották a gyógyszereiket, feladták a csekkjeiket, leveleiket és részt vettek az ebéd házhozszállításában.

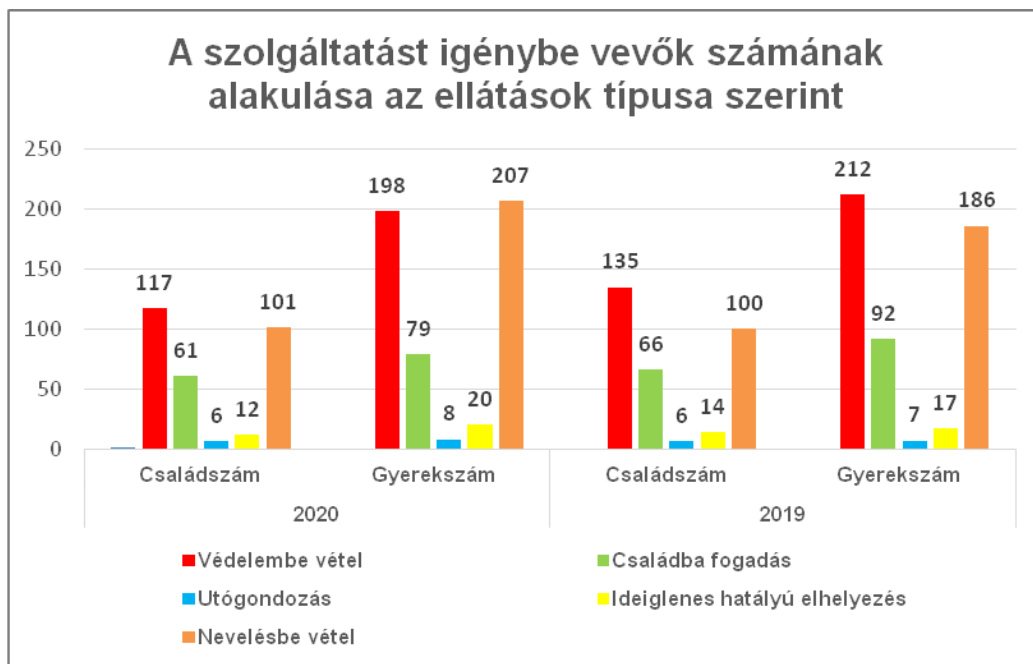
A járvány második hullámának idején – az őszi és a téli időszakban – mind az alapfeladatok, mind a speciális szolgáltatások szigorú higiénés szabályok betartása mellett folyamatosan biztosítottak voltak.

A család- és gyermekjóléti központ 2020-ban 169, míg 2019-ben 118 esetben tett javaslatot hatósági intézkedésre, ebből az elutasított javaslatok száma 2020-ban 3 volt, csakúgy, mint 2019-ben.

A család- és gyermekjóléti központ tevékenysége 2020-ban 512 gyermekre és 297 családra (2019-ben 524 gyermek, 321 család) terjedt ki.

Az ellátott gyermekek, ill. családok legnagyobb arányban védelembe vételben, valamint nevelésbe vételben részesültek. Ebben változás nem tapasztalható az előző évhez képest.



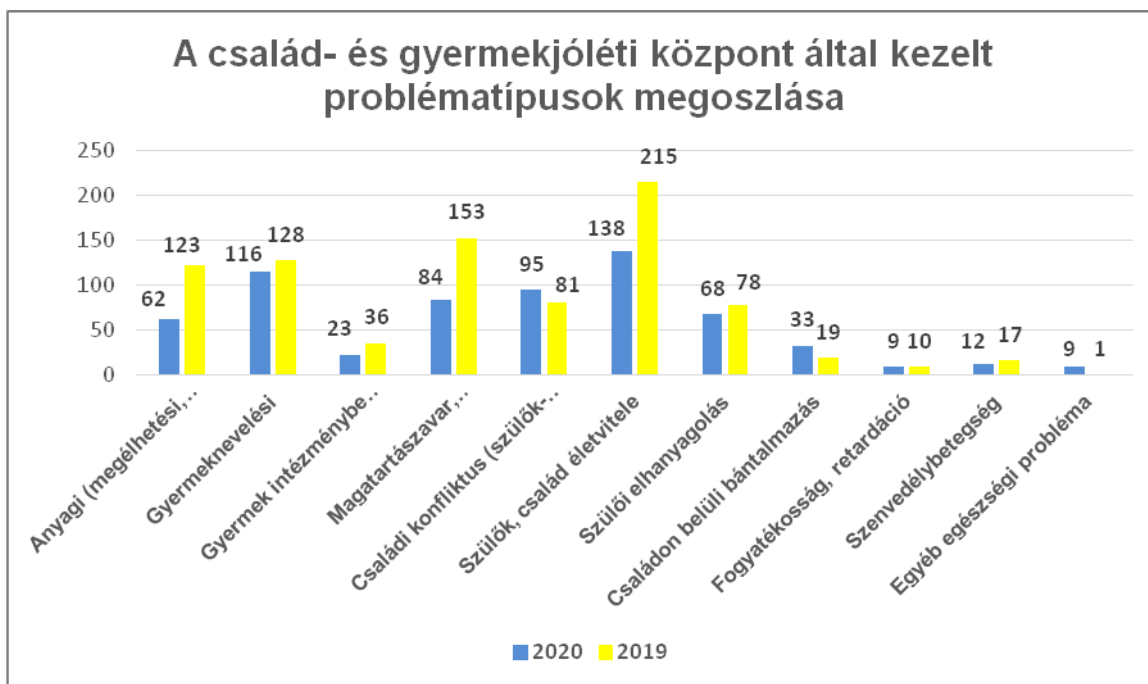


A legjellemzőbb problémák:

- a szülők, család életvitele (2020-ban 138, 2019-ben 215 eset),
- a gyermeknevelési probléma (2020-ban 116, 2019-ben 128 eset),
- a családi konfliktus (2020-ban 95, 2019-ben 81 eset),
- a magatartás – és teljesítményzavar (2020-ban 84, 2019-ben 153 eset),
- a szülői elhanyagolás (2020-ban 68, 2019-ben 78 eset),
- az anyagi problémák (2020-ban 62, 2019-ben 123 eset) valamint,
- a családon belüli bántalmazás (2020-ban 33, 2019-ben 19 eset) volt.

Kisebb arányban előfordult, a beilleszkedési nehézség gyermekintézménybe, fogyatékoság, egyéb egészségügyi problémák, valamint szenvedélybetegség is.

Az adatokból kiderül, hogy a megelőző évhez képest emelkedett a családi konfliktusok, valamint a családon belüli bántalmazás miatti veszélyeztetettség, míg a többi probléma vonatkozásában csökkenés figyelhető meg.

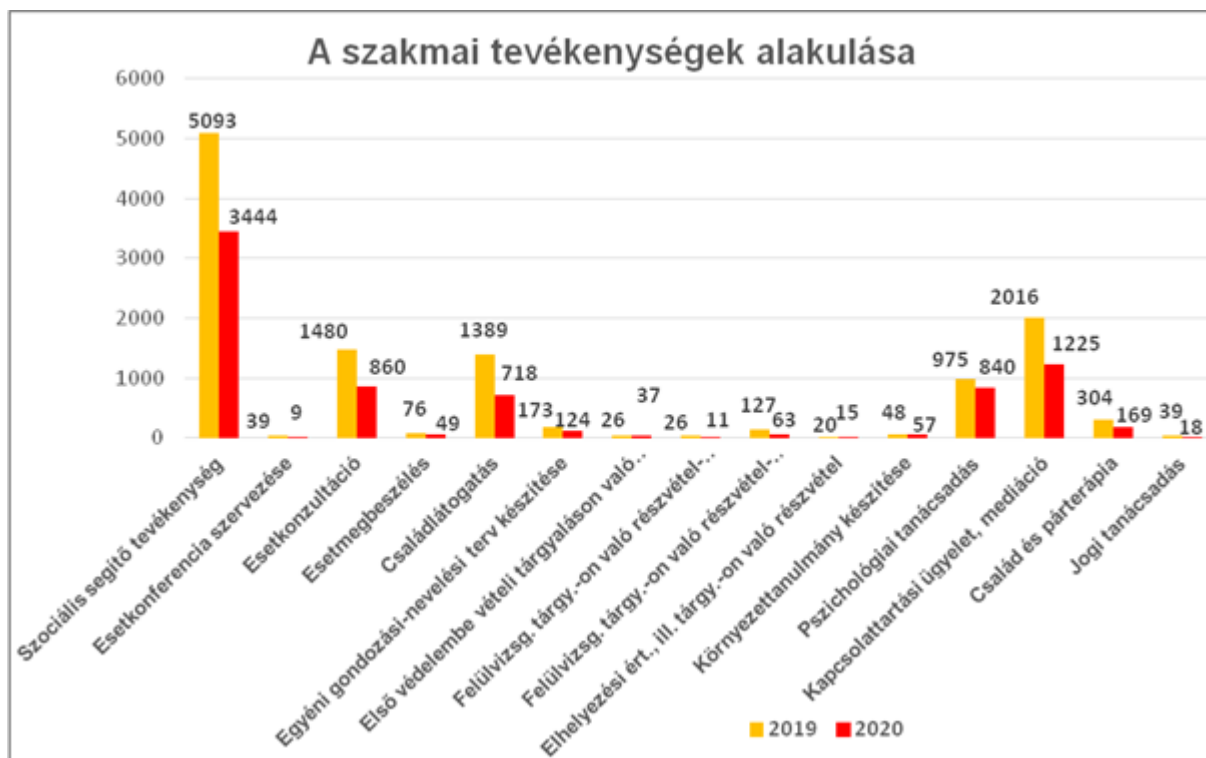


Az elmúlt év során, csakúgy, mint 2019-ben, a család- és gyermekjóléti központ esetmenedzsereinek és tanácsadóinak legjellemzőbb szakmai tevékenysége az információnyújtást, tanácsadást, segítő beszélgetést, ügyintézésben segítségnyújtást is magába foglaló szociális segítő tevékenység volt (2019-ben 5093 eset, 2020-ban 3444 eset).

Viszonylag magasabb számban előforduló tevékenységek voltak:

- az esetkonzultáció (2019-ben 1480 eset, 2020-ban 860 eset),
- a családlátogatás (2019-ben 1389 eset, 2020-ban 718 eset),
- a pszichológiai tanácsadás (2019-ben 975 eset, 2020-ban 840 eset) és
- a kapcsolattartási ügyelethez kapcsolódó tevékenységek (2019-ben 2016 eset, 2020-ban 1225 eset).

Az adatokból megállapítható, hogy valamennyi tevékenység esetében csökkenés tapasztalható az előző évhez képest. A tendencia a koronavírus járvánnyal magyarázható. A vírushelyzet miatt a családokkal, szakemberekkel való személyes találkozások száma korlátozott volt, csak különösen indokolt, ill. krízishelyzetben került sor a személyes találkozásra. A speciális szolgáltatások biztosítása pedig hosszabb időn át szünetelt.



Az esetmenedzserek a feladatellátás során segítették a hatósági intézkedéssel érintett gyermek és családja problémáinak kezelését, koordinálták a problémák megoldására irányuló feladatok ellátását, szükség szerint szociális segítő tevékenységet végeztek, együttműködve a család- és gyermekjóléti szolgálatok családsegítőivel.

Feltárták a családi működési zavarokat, az egyes egyént és a családot érintő problémákat és hozzárendelték ezekhez a megoldási alternatívákat. Feltérképezték és mozgósították a család természetes és mesterséges támaszait, mobilizálták erőforrásait.

Szakmai tevékenységük során rendszeresen értékelték az eltelt idő alatt végzett szakmai munkát, az elért eredményeket és ezek ismeretében megfogalmazták a további irányokat.

Az esetmenedzserek a család köré szociális védőhálót építettek, ennek keretében rendszeresen kapcsolatot tartottak az esetkezelésbe bevont szakemberekkel, akikkel közösen meghatározták a család helyzetének javítása érdekében szükséges lépéseket és feladatokat.

A szociális segítő tevékenység ellátása és koordinálása során részt vettek hivatalos ügyek intézésében, védelembe vételi és felülvizsgálati tárgyalásokon, elhelyezési értekezleteken.

Hatósági intézkedésekhez kapcsolódóan környezettanulmányokat készítettek.

A gondozott családokkal kapcsolatban álló szakemberek részvételével esetkonferenciákat szerveztek, esetmegbeszéléseket, esetkonzultációkat tartottak.

A szolgáltatást igénylőknek lehetőséget biztosítottak a központ által nyújtott speciális szolgáltatások (jogi, pszichológiai tanácsadás, egyéni-, pár- és családterápia) igénybevételére.

Az esetmenedzserek a gondozott családokkal kapcsolatban álló jelzőrendszeri tagokkal rendszeresen tartották a kapcsolatot, esetmegbeszélések, esetkonzultációk formájában. Az együttműködés hatékony volt a gyermekvédelmi rendszer más tagjaival, a gyámhivatallal, a területi gyermekvédelmi szakszolgálattal és a gyermekvédelmi szakellátással is.

A kapcsolattartás a koronavírus járvány miatt elsősorban telefonon, ill. online formában valósult meg.

A szakmai munkavégzés során felmerülő dilemmák feloldása és a kiégés megelőzése érdekében az esetmenedzserek 2020-ban 1 alkalommal vettek részt szupervízión.

A család- és gyermekjóléti központ Szombathelyen kívül a szombathelyi járáshoz tartozó 39 településen biztosítja a hatósági intézkedésekhez kapcsolódó gyermekjóléti szolgáltatási feladatokat, valamint a speciális szolgáltatásokat.

2020-ban összesen 79 gyermek és 57 család (2019-ben 90 gyermek, 58 család) vette igénybe a szolgáltatást.

A járási települések tekintetében, a gyermek számban és a család számban is csökkenés volt tapasztalható a megelőző évhez képest.

A kezelt problémák közül első helyen a szülők, család életviteléből adódó probléma állt (2020-ban 18, 2019-ben 26 eset), de jelentkeztek gyermeknevelési problémák (2020-ban 13, 2019-ben 15 eset), magatartás – és teljesítményzavar (2020-ban 13, 2019-ben 17 eset), valamint családi konfliktus (2020-ban 7, 2019-ben 15 eset) is. Kisebbségi arányban fordult elő szülői elhanyagolás, gyermeknevelési probléma, valamint szenvedélybetegség.

Megállapítható, hogy valamennyi probléma tekintetében csökkenés volt tapasztalható a megelőző évhez képest.

A legjellemzőbb szakmai tevékenységek a szociális segítő tevékenység (2020-ban 687, 2019-ben 893 eset), ill. a családlátogatás (2020-ban 169, 2019-ben 317 eset) voltak.

A településeken az esetmenedzserek ellátták a gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedésekhez kapcsolódó feladatokat és elősegítették a központ által nyújtott speciális szolgáltatások igénybevételét.

### **Veszélyeztetettséget észlelő- és jelzőrendszer működésének koordinálása**

A jelzőrendszer járási szintű koordinálása körében a család- és gyermekjóléti központ koordinálta a járás területén működő jelzőrendszerek munkáját. A család- és gyermekjóléti szolgálatok számára igény szerint szakmai támogatást nyújtott a szakmaközi megbeszélések, az éves szakmai tanácskozások szervezéséhez, valamint az éves jelzőrendszeri intézkedési tervek elkészítéséhez és összehangolásához. Összegyűjtötte a települések jelzőrendszeri felelősei által készített helyi jelzőrendszeri intézkedési terveket.

A szakmai tevékenységhez tartozó feladatok ellátását, illetve koordinálását járási jelzőrendszeri tanácsadó végezte.

A feladatellátás során 2020-ban 8 alkalommal (2019-ben 14 alkalom) vett részt a járási jelzőrendszeri tanácsadó szakmaközi megbeszélésen, éves tanácskozáson pedig szintén 8 alkalommal (2019-ben 8 alkalom). Valamennyi család- és gyermekjóléti szolgálat elkészítette és a központ számára megküldte az éves jelzőrendszeri intézkedési tervét.

A veszélyeztetettséget észlelő- és jelzőrendszer működésével kapcsolatos problémát mindössze egy család- és gyermekjóléti szolgálat jelzett, melynek rendezése érdekében a Vas Megyei Kormányhivatal kezdeményezésére szakmai megbeszélésre került sor az érintett jelzőrendszeri tag, a család- és gyermekjóléti szolgálat/központ vezetőjének és munkatársainak, valamint a Kormányhivatal képviselőjének részvételével. A megbeszélésen tisztázásra kerültek a jogszabályban rögzített jogok, köteleességek, kompetenciák.

### **A család- és gyermekjóléti szolgálatok feladatainak szakmai támogatása**

A feladatellátás keretében az esetmenedzserek tájékoztatták a szolgálatokat a központ által nyújtott szolgáltatásokról, az azokat érintő változásokról, illetve a járás területén elérhető, más személy, illetve szervezet által nyújtott, közvetíthető szolgáltatásokról, ellátásokról.

A szakmai támogatás érdekében a család- és gyermekjóléti központ havi rendszerességgel, minden hónap utolsó péntekén biztosította a lehetőséget a család- és gyermekjóléti szolgálatok számára esetszbeszélésre. Ezt 2020-ban egyetlen alkalommal sem vették igénybe a szolgálatok, melynek oka a járványhelyzet miatt a személyes kontaktusok elkerülése volt. Rendszeressé vált viszont a napi, heti szintű esetszbeszélés, konzultáció elsősorban telefonon, indokolt esetben személyesen, a szolgálatok által ellátott településeken.

A szakmai munka során megjelenő döntéshozatalok elősegítése érdekében a járási jelzőrendszeri tanácsadó, bár kisebb számban, de rendszeresen részt vett (2019-ben 108, 2020-ban 70 alkalommal) a szolgálatok által szervezett esetszbeszélésen.

### **Pszichológiai tanácsadás**

2020-ban 113 fő, 840 alkalommal, míg 2019-ben 139 fő, összesen 975 alkalommal vette igénybe a szolgáltatást. A tanácsadást 2 fő pszichológus nyújtotta.

Az ügyfelek által megfogalmazott legjellemzőbb problémák:

- pszichés panaszok,
- szorongásos tünetek és hangulatzavarok,
- gyermek viselkedési problémái, teljesítményzavarai.

A szakemberek pszichológiai vizsgálatokat végeztek, valamint a szükséges tanácsadásban részesítették a hozzájuk fordulókat. Szükség esetén az észlelő és jelzőrendszer tagjaival (óvoda, iskola, pedagógiai szakszolgálat, területi gyermekvédelmi szakszolgálat) is történt konzultáció és információcsere. Az intézményen belül rendszeresek voltak az esetszbeszélések a pszichológusok és a családsegítők, illetve az esetszbeszélők között.

Az eredmények között megemlítenéd, hogy a pszichológiai kezelések hatására az ügyfelek pszichés állapota javult, a gyermekek tünetei csökkentek, enyhültek vagy megszűntek, a szülő-gyermek kapcsolat fejlődött.

A pandémiás helyzet a szolgáltatás működésére is hatással volt, mivel a tavaszi időszakban érvényben lévő eljárásrend miatt 2 és fél hónapig a szolgáltatás szünetelt.

### **Egyéni, pár- és családterápia**

A szolgáltatás célja, hogy minél több családot és egyént hozzásegítsen életük rendezéséhez, ill. családi kapcsolataik megóvásához, a válások megelőzéséhez.

A kontextuális családterápia a családot olyan működő egységként tekinti, amelyben bármely családtag problémája az egész családi rendszer bevonásával és aktív közreműködésével oldható meg.

A terapeuta elősegítette, hogy az egyén, ill. a család mozgósíthassa erőforrásait, bővíthesse problémamegoldó készségeit. A terápia hozzájárult a viselkedés megváltozásához, a család, az egyén érzelmileg megerősödéséhez. Így működött ez akkor is, ha minden ülésen minden családtag nem volt jelen. A „jelenlévők” viselkedésének változása vontta maga után a többiek változását.

A családterapeuta 2020-ban a következő problémák kezeléséhez nyújtott segítséget:

- házassági krízis,
- generációs problémák,
- válás,
- kapcsolati problémák,
- pszichés panaszok,
- egyedüllét, magány,
- gyermeknevelés,
- kapcsolattartás,
- teenager krízis helyzet,
- szuicid veszélyeztetettség,
- pszichiátriai és egyéb súlyos betegség,
- fogyatékkal élés,
- Covid 19 járvány miatti stressz.

A szakmai munkavégzés során célzott és hatékony segítséget kaptak az igénybevevők a fennálló problémáik kezeléséhez.

A tavalyi évben összesen 58 család, ill. egyén 169 alkalommal vett részt a családterápiás üléseken.

Egyéni terápián, ill. konzultáción 42 fő, 84 alkalommal (2019-ben 24 fő, 112 alkalom), családkonzultáción – család, ill. házasságterápián, 4 család 24 alkalommal (2019-ben 28 család, 131 alkalom), teenager konzultáción 6 fiatal, 19 alkalommal (2019-ben 6 fiatal, 16 alkalom), családi mediáción 1 család, 2 alkalommal (2019-ben 5 család, 5 alkalom) vett részt. Mentálhigiénés gondozásra 5 fő esetében 40 alkalommal (2019-ben 7 fő, 40 alkalom) került sor.

A családsegítőkkal, valamint az eszményvezerekkel 28 alkalommal történt eszmébeszélés, 14 család (2019-ben 32 eszmébeszélés 14 család) ügyében.

A COVID19 vírúsfertőzés miatti járványhelyzet a szolgáltatás működését nagyban megnehezítette, mivel a tavaszi időszakban érvényben lévő eljárásrend miatt 2 és fél hónapig a szolgáltatást szüneteltetni kellett.

### **Utcai és lakótelepi szociális munka**

Az utcai és lakótelepi szociális munka célja: a szabadidejüket az utcán töltő, kallódó, csellengő gyermekek segítése, akik magatartásukkal a saját testi, lelki, értelmi, érzelmi fejlődésüket veszélyeztetik. A lakóhelyéről önkényesen eltávozó ellátás és felügyelet nélkül maradó gyermek lakóhelyére történő visszakerülésének elősegítése, szükség esetén átmeneti gondozásának vagy gyermekvédelmi gondoskodásban részesítésének kezdeményezése.

Fő cél: olyan bizalmi viszony kialakítása a fiatalokkal, amely lehetővé teszi, hogy megnyíljanak a szakemberek előtt, felismerjék problémáikat, valamint ne féljenek segítséget kérni.

A tavalyi évben a koronavírus járvány miatt elrendelt veszélyhelyzet befolyásolta az utcai és lakótelepi szociális munka gyakorlati megvalósítását. A védelmi intézkedések miatt a közösségi tevékenységek korlátozottak voltak, így az intézmény közösségi terei sem működhettek. A megváltozott helyzetre tekintettel az utcai és lakótelepi szociális munkások az intézmény egyéb szolgáltatási területein is láttak el feladatot.

Az utcai munka keretében felhívták az utcán járó emberek figyelmét arra, hogy a vírus terjedésének megelőzése érdekében maradjanak otthon. A Családok Átmeneti Otthonában élő családoknak segítettek a bevásárlásban. Az Otthonban lakó gyermekeknek színes, mozgásos, ügyességi, közösségi programokat szerveztek és szükség szerint segítették őket a tanulásban.

Ezen többletfeladatok mellett továbbra is ellátták az alapfeladataikat, felkeresték a megyeszékhely azon területeit, ahol kapcsolatba kerülhettek a szolgáltatással érintett célcsoporttal, vagy ahol gyerekek, fiatalok felügyelet nélkül tartózkodtak, esetleg deviáns magatartást tanúsítottak. Szükség szerint, egy-egy eset kapcsán konzultáltak a családsegítőkkal, eszményvezerekkel.



A 2020-as év során nem érkezett írásos jelzés az utcai és lakótelepi szociális munkásokhoz és ők sem tapasztaltak jelzést igénylő esetet a szakmai munkavégzés során.

2020-ban az utcai és lakótelepi szociális munkások összesen 162 fiatallal, 162 alkalommal, míg 2019-ben 132 fiatallal, 158 alkalommal kerültek kapcsolatba munkájuk során.

### **Kórházi szociális munka**

A szolgáltatás célja a szülészeti-nőgyógyászati osztályon a kórházi védőnővel együttműködve a válsághelyzetben lévő anya és gyermekének segítése, a gyermekosztályon a gyermekelhanyagolás és bántalmazás észlelése, majd a szükséges intézkedések megtétele, valamint a pszichiátriai és a rehabilitációt végző kórházi osztályokkal való együttműködés.

Az intézmény a Markusovszky Egyetemi Oktatókórházzal kötött együttműködési megállapodás alapján biztosítja a szolgáltatást.

A család- és gyermekjóléti központ kórházi szociális munkát ellátó esetmenedzserének feladata a tanácsadás, információszolgáltatás és a konzultáció biztosítása minden érintett fél számára.

2020-ban - csakúgy, mint a megelőző évben - a család- és gyermekjóléti központ kórházi szociális munkával foglalkozó esetmenedzsere a kórház szociális munkatársaival közösen dolgozott azon, hogy a problémával érintett családok helyzete rendeződjön.

Az elmúlt évek tapasztalatai alapján elmondható, hogy a kórházi szociális munkát végző esetmenedzser által biztosított információnyújtás, tanácsadás segíti az egészségügyi személyzet munkáját, támpontot nyújt a betegek nem egészségügyi jellegű problémáinak megoldásában, az elhanyagolás és a veszélyeztetettség megszüntetésében.

A kórházi szociális munka 2019-ben és 2020-ban egyaránt 5 főt érintett. A járványhelyzet miatt a kapcsolattartás telefonos, ill. elektronikus formában valósult meg.

### **Kapcsolatügyelet**

A speciális szolgáltatás célja és feladata a válást követően megromlott, vagy egyáltalán nem működő szülő-gyermek kapcsolattartás rendezése, megállapodás kialakításának segítése, láthatás megszervezése, a kapcsolattartáshoz semleges helyszín biztosítása.

A célcsoport jelentős részét azok a szülők képezik, akik már külön élnek, és akut konfliktust jelent a gyermekláthatás. Esetenként még nincs hatósági döntés a kapcsolattartásról, vagy ha van, az nem annak megfelelően működik.

A mediáció módszerével nyugodt körülmények között az igénybe vevők segítséget kapnak a kapcsolattartás szabályainak közös kialakításában.

A Kapcsolatügyelettel 2020-ban 59 család - 81 gyermek állt kapcsolatban (2019-ben 65 család és 89 gyermek). A megelőző évhez képest a szám adatok minimális csökkenést mutatnak az igénybevétel tekintetében.

Az év során 1 olyan család volt, aki információt, időpontot kért a mediátoroktól, de végül esetükben személyes találkozásra nem került sor.

2020-ban 26 család jelentkezett új esetként a szolgáltatásban, amely 39 gyermeket érintett (2019-ben 32 család, 40 gyermek). Az új esetek tekintetében, a családszámban kismértékű csökkenés, a gyermekszámban elhanyagolható emelkedés volt tapasztalható a 2019-es évhez képest.

Az új esetek közül, hasonlóan 2019-hez 1 családnál indult kamasz-mediációs folyamat.

Az év során 38 családnál került sor 59 mediációs ülésre, amelyből 21 esetben végül nem került sor megállapodás megkötésére.

Az új esetekből 5 családnál nem történt meg a másik szülővel az első interjú, ezért a mediációs folyamat megszakadt.

Az 59 családból 25 önállóan, 17 a gyámhatóság, 8-8 a bíróság, ill. a család- és gyermekjóléti szolgálat/központ közreműködésével, míg 1 ügyvédi tanácsra kereste meg az intézményt.

A szombathelyi járás területéről 8 család (11 gyermek) fordult a Kapcsolatügyelethez. A 17 gyámhatóság által szabályozott kapcsolattartásból 3 család esetében a mediációs eljárás keretében sikerült a szülői, hozzátartozói láthatást az ügyeletről kigondozni.

További két gyámhatósági szabályozással érintett esetben a felek elálltak a határozatban foglaltaktól, és a továbbiakban önállóan oldották meg a szülői, nagyszülő kapcsolattartást.

A 8 bíróság által szabályozott kapcsolattartásból 2 családnál - mediációs eljárás keretében - sikerült a szülőkkel egy magasabb szintre lépni a szülői láthatás vonatkozásában, közülük az egyik család már egyáltalán nem veszi igénybe a Kapcsolatügyelet szolgáltatásait.

A kapcsolattartás segítségét 21 család (28 gyermek) 118 alkalommal vette igénybe. Közülük 17 családot (22 gyermeket) hatóság (bíróság, gyámhatóság) irányított intézményünkhöz.

2020-ban 60 munkanapon (kedd és csütörtök) valamint, 39 alkalommal szombaton fogadott családokat az ügyelet.

A szülői kapcsolattartás fejlődését semleges helyszínnel 5 családnál 12 alkalommal, az átadás/átvétel megszervezésével 2 családnál 17 alkalommal segítették a szakemberek.

A nagyszülői és egyéb hozzátartozói kapcsolattartásra 4 családnál 13 alkalommal került sor. Hatóság által elrendelt felügyelt kapcsolattartás 71 alkalommal zajlott.

Az év során 7 család esetében összesen 8 alkalommal készült „Kapcsolatügyi tapasztalatok” című összefoglaló, amelyekkel a bíróság, gyámhatóság munkáját segítették a mediátorok.

A Kapcsolatügyelet munkatársai havi rendszerességgel tartottak esetmegbeszélést és az év során két alkalommal szupervízióon vettek részt.

### **Óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység**

A szolgáltatás biztosítását az 1997. évi XXXI. törvény, valamint a 15/1998. (IV.30.) NM. rendelet 2018. szeptember 1-jétől kötelező feladatként írja elő a család- és gyermekjóléti központok számára, az illetékességi területükhöz tartozó járás valamennyi köznevelési intézményében.

A szolgáltatás célja, a szociális segítő munka eszközeivel, támogatást nyújtani a köznevelési intézménybe járó gyermekeknek, a gyermekek családjainak, a pedagógusoknak, valamint az intézményben megjelenő egyéb szakembereknek.

Az óvodás és iskoláskorú gyermekek, tanulók veszélyeztettségének megelőzése, szociális kompetenciáinak fejlesztése, sikeres iskolai előmenetelük támogatása, a szociálisan hátrányos helyzetű gyermekek helyzetét javító szolgáltatások nyújtása, lehetőségeik mind szélesebb körű kihasználása érdekében.

A gyermekek, tanulók, szülők, pedagógusok részére adekvát szakmai segítség nyújtása, hogy képesek legyenek felismerni és jelezni a gyermekeknél észlelt változások alapján a háttérben rejlő problémákat.

Az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység hozzájárul a veszélyeztettséget észlelő- és jelzőrendszer hatékony működésének elősegítéséhez.

A család- és gyermekjóléti központ működési területén (szombathelyi járás) az együttműködési megállapodások alapján 99 intézményben, tagintézményben és telephelyen biztosítják a szociális segítő az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenységet. Ebből 45 helyszín óvoda, 48 iskola, és 6 kollégium. Az iskolák közül 14 középiskola, 31 általános iskola, 3 pedig általános és középiskola. 62 helyszín Szombathelyen, 37 pedig a járáshoz tartozó településeken található.

A feladatellátást 16 fő óvodai és iskolai szociális segítő végzi.

Az szolgáltatást összesen 6508 fő vette igénybe:

- pedagógus: 756 fő
- tanuló: 4960 fő
- szülő: 706 fő
- egyéb szakember (pl.: védőnő): 86 fő

A szolgáltatást igénybe vevők számánál a 2019-es évhez (4662) viszonyítva jelentős az emelkedés annak köszönhetően, hogy az elmúlt év pozitív tapasztalatai alapján a köznevelési intézmények egyre nagyobb mértékben kérték a szolgáltatás biztosítását. Jelentős arányban megnőtt az óralátogatások száma, melyek alkalmával a szociális segítő munkatársak lehetőséget kaptak az általuk biztosított szakmai tevékenységek megismertetésére.

Megnőtt továbbá a csoportfoglalkozások iránti igény is az intézmények részéről.

A szakmai tevékenység során 2164 konzultációt, 647 óralátogatást, 532 információnyújtást, 129 segítő beszélgetést, valamint 103 tanácsadást nyújtottak a szakemberek az igénybe vevők számára.

Összesen 80 alkalommal biztosítottak a köznevelési intézményekben csoportfoglalkozást, 34 alkalommal szülői értekezleten, 22 alkalommal esetmegbeszélésen vagy esetkonferencián vettek részt.

**A segítségnyújtás szakmai tevékenység szerinti besorolása (alkalmak száma)**

Konzultáció	2164
Információnyújtás	532
Segítő beszélgetés	129
Tanácsadás	103
Családlátogatás	4
Óralátogatás	647
Krízisintervenció	3
Konfliktuskezelés	5
Prevenációs csoportmunka	80
Pályaorientáció támogatása	1
Nevelőtestületi ülésen, részvétel diák önkormányzati ülésen	1
Szülői munkaközösségi ülésen részvétel	1
Szülői értekezleten való részvétel	34
Esetmegbeszélés, esetkonferencia családsegítővel/esetmenedzserrel	22
TEAM munka óvodában, iskolában	5
Jelzés küldése	4
Delegálás más szakemberhez, szolgáltatóhoz	7
Egyéb:	7
<b>Összesen:</b>	<b>3749</b>

A leggyakrabban tapasztalt problémák:

- magatartászavar,
- gyermeknevelési problémák,
- beilleszkedési nehézség gyermekintézménybe,
- szülők, család vagy a gyermek életviteli problémái,
- lelki-mentális,
- tanulási problémák.

### A segítségnyújtás problématisp szerinti besorolása (alkalmak száma)

Anyagi	7
Gyermeknevelési	106
Gyermekintézménybe beilleszkedési nehézség	82
Magatartászavar	160
Gyermek életvitele	75
Igazolatlan hiányzás	44
Iskolai konfliktus (gyermek-pedagógus)	17
Iskolai konfliktus (gyermek-gyermek)	48
Családi konfliktus	52
Szülők, család életvitele	61
Elhanyagolás	41
Bántalmazás	11
Tanulási probléma	50
Lelki/mentális problémák	58
Deviancia (alkohol, drog, bandázás, bűnelkövetés)	11
<b>Összesen:</b>	<b>823</b>

A szolgáltatás nyújtásának helyszínei:

- köznevelési intézményben: 7642 alkalommal,
- gyermekjóléti intézményben: 56 alkalommal,
- a család otthonában: 4 alkalommal.

A szakmai munka során az óvodai és iskolai szociális segítők együttműködtek a család- és gyermekjóléti központ eszmenedzsereivel, pszichológusaival, családterapeutájával, jogászával, mediátoraival, a járásban működő család- és gyermekjóléti szolgálatok családsegítőivel, a köznevelési intézmények vezetőivel, pedagógusaival, ifjúságvédelmi felelőseivel, iskolapszichológusokkal, iskolai védőnőkkel, szükség szerint a Pedagógiai Szakszolgálat szakembereivel, védőnőkkel, fogyatékosügyyi tanácsadókkal, az Áldozatsegítő Központ szakembereivel, gyámhivatali, önkormányzati, kormányhivatali ügyintézőkkel és egyéb szolgáltatókkal, szakemberekkel.

A család- és gyermekjóléti szolgálatok, valamint a család- és gyermekjóléti központ szakemberei által összehívott esetkonferenciákon is rendszeresen részt vettek a kollégák.

A felmerülő dilemmák oldása és a szakmai munkavégzés támogatása érdekében - egy pályázat keretében - az óvodai és iskolai szociális segítők részére az intézmény szupervíziót biztosított 10 alkalommal.

### **A szociális segítők által végzett prevenciós csoportfoglalkozások**

Közösségszervezés: a csoportfoglalkozás célja a köznevelési intézményben tanuló gyermekek hangulatának javítása, feszültségek oldása volt.

A foglalkozások alkalmat biztosítottak arra, hogy a tanulók közelebbi kapcsolatot alakítsanak ki egymással. A foglalkozások célcsoportja a Nagy Lajos Gimnázium, valamint a Kanizsai Dorottya Gimnázium 9-11. évfolyamának tanulói voltak.

A közösségszervezést a csoportvezetők egy ismerkedős bevezető játékkal indították, ami egy hosszabb terjedelmű, az érzelmi intelligenciát fejlesztő játékkal folytatódott. A programmal kapcsolatban a tanulók és a pedagógusok részéről is egyaránt pozitív visszajelzések érkeztek az óvodai és iskolai szociális segítők felé.

A foglalkozások alkalmával a gyerekek szorosabb érzelmi kapcsolatot alakítottak ki egymással, az osztályközösségben nőtt az összetartozás érzése.

Internetes zaklatás, iskolai bántalmazás: a csoportfoglalkozás célja az iskolai és a közösségi hálón történő bántalmazás felismerése, megelőzése és kezelése volt.

A célcsoport a Brenner János Általános Iskola és Gimnázium (Kollégium) valamint a Reményik Sándor Evangélikus Általános Iskola és Alapfokú Művészeti Iskola 4-8. évfolyamos tanulói voltak.

A foglalkozások módszere interaktív előadás, film feldolgozása, szemléltető kártyákkal történő közös élmény feldolgozása volt.

Több tanuló a foglalkozásokon keresztül ismerte fel, hogy már részese volt internetes zaklatásnak és iskolai bántalmazásnak. A csoportvezetők abban is támogatást, megerősítést nyújtottak, hogy merjenek segítséget kérni és információt nyújtottak arról, hogy szükség esetén kihez fordulhatnak.

Iskolai bántalmazás: a csoportfoglalkozás célja, két adott osztályon belüli zaklatás feloldása, kezelése volt.

Az egyalkalmas foglalkozás célcsoportja a Váci Mihály Általános Iskola 2. és 4. osztályos tanulói voltak. Az iskolai szociális segítők a gyerekek számára a foglalkozáson egy rövid tájékoztató videót vetítettek le. A film megtekintése után közös beszélgetés keretén belül feldolgozták a látottakat. Játékos feladatokon keresztül a tanulók megismerték saját helyzetüket a zaklatáson belül. A foglalkozás végén a felmerült feszültségek feloldására került sor.

A közös programot követően többen egyéni beszélgetést kezdeményeztek a segítővel.

Osztályközösség építés: a csoportfoglalkozás célja, egy osztályon belül a különböző szakmát tanulók osztályközösségének az erősítése, a kirekesztés és kiközösítés megakadályozása volt.

A foglalkozások célcsoportja a Szombathelyi Szolgáltatási Szakképzési Centrum Oladi Szakgimnáziuma és Szakközépiskolájának 10. évfolyamos tanulói voltak.

Az alkalmazott módszerek: beszélgetés, együttgondolkodás, problémamegoldó képesség fejlesztése játékos gyakorlatokon keresztül.

A csoportfoglalkozás több alkalomra épülő tematikus folyamat, melyet a vírushelyzet miatt kialakuló iskola bezárás megszakított. Az újra nyitás esetén a foglalkozások tovább folytatódnak

Konfliktuskezelés: a csoportfoglalkozás célja az osztályban lévő feszültségek, nézetkülönbségek és konfliktusok kezelése volt.

A célcsoport a Zrínyi Ilona Általános Iskola 6. osztályos tanulói voltak.

A foglalkozás hat alkalmas tematika alapján épült fel, játékos feladatokon keresztül a konfliktuskezelési technikák elsajátítását tűzve ki célul. A hat alkalomból mindössze 3 valósult meg, a tanulók és a pedagógusok részéről ugyanakkor számtalan pozitív visszajelzés érkezett a foglalkozások hatására megindult változásokról.

A 2020/21-es tanév nyári szünetében az óvodai és iskolai szociális segítők június 29-től augusztus 19-ig Szombathely Megyei Jogú Város Önkormányzata és a Szombathelyi Tankerületi Központ együttműködésében szervezett napközis táborban vettek részt.



Összesen 13 fő óvodai és iskolai szociális segítő, turnusonként 3 fő heti váltásban nyújtott segítséget a különféle programok megvalósításában, a gyermekek napközbeni felügyeletében és az étkeztetésben.

A koronavírus járvány az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység biztosítását is jelentős mértékben befolyásolta. Tekintettel a köznevelési intézmények részleges vagy teljes bezárására, a szakmai munka elsősorban telefonos, vagy online formában valósult meg. A korlátozott lehetőségek ellenére a szociális segítők mindent megtettek a szakmai munka minél magasabb színvonalú biztosítása érdekében.

A jogszabályban előírt feladatok teljesítése mellett több hónapon keresztül részt vettek az idősellátás területén jelentkező többletfeladatok ellátásában bevásárlással, gyógyszerkiváltással, valamint ebéd kiszállítással.

### **Szociális diagnózis készítése**

A szociális diagnóziskészítés szükségességének eseteit az 1993. évi III. törvény 64/A. § 1-3. bekezdése foglalja magába. Ez alapján a család- és gyermekjóléti központ szociális diagnózist készít

a) a család- és gyermekjóléti szolgálat kezdeményezésére, ha olyan szociális szolgáltatás vagy gyermekjóléti alapellátás – ide nem értve a gyermekek napközbeni ellátását – igénybevétele válik szükségessé, amelyben az ellátott vagy a család nem részesül, vagy azt a szolgálat más okból szükségesnek tartja,

b) a család- és gyermekjóléti szolgálatnál gondozásban nem álló ellátott esetén akkor, ha az nem speciális szolgáltatást kíván igénybe venni, illetve ha nem gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedés által érintett gyermeke van.

A fentiek mellett a diagnózis felvételét a jelzőrendszeri tagok is kezdeményezhetik.

A szociális diagnózis készítésének feltétele, hogy az elkészítéséhez valamennyi érintett hozzájáruljon.

A szociális diagnózis az egyén/család szociális helyzetének átfogó vizsgálata. A vizsgálat kiterjed az egyén, valamint családjára családi kapcsolataira, lakhatási körülményeire, egészségi állapotára és esetleges fogyatékosságára, mindennapi életvitelére, az egyes képességek hiányából adódó nehézségeire, kommunikációjára, személyes kapcsolataira, munkaerő-piaci státuszára, a krízishelyzetek kezelésére vonatkozó képességére.

A szociális diagnózist készítő esetmenedzser feltérképezi, beazonosítja az érintett problémáit, szükségleteit és mellérendeli az ezek megoldására, kielégítésére alkalmas szolgáltatásokat. Ezzel egyidejűleg megvizsgálja azt is, hogy a feltérképezett szolgáltatások elérhetőek-e és melyik intézményben, valamint azok igénybevételére jogosult-e az érintett.

A jogosultsági feltételek fennállása esetén a szociális diagnózis kötelezi a szociális, gyermekjóléti szolgáltatókat és intézményeket a szolgáltatásra vonatkozó igényt nyilvántartásukba venni.

A szociális diagnózist készítő esetmenedzser feladata továbbá a járás területén elérhető szociális szolgáltatások, gyermekjóléti alapellátások, egészségügyi, munkaerő-piaci, karitatív és egyéb szolgáltatások feltérképezése és a rájuk vonatkozó információk aktualizálása.

2020-ban összesen 121 (2019-ben 145) felkérés érkezett elsősorban a szombathelyi, kisebb mértékben a járásban működő többi (Vép, Ják, Táplánszentkereszt, Bük) család- és gyermekjóléti szolgálattól. Más jelzőrendszeri tagtól felkérés nem érkezett. Az év során 36 (2019-ben 46) diagnózis készült el, amely 104 főt (2019-ben 146 főt) érintett.

A leggyakrabban kiejánlott szociális szolgáltatás a család- és gyermekjóléti szolgáltatás volt, a nem szociális szolgáltatások közül pedig a pénzügyi vagy természetbeni ellátás és a házi orvosi, szakorvosi (pszichiátriai) ellátás.

Tapasztalatok szerint a felkérésben érintett ügyfelek szinte minden esetben hozzájárultak a diagnózis elkészítéséhez, a család- és gyermekjóléti szolgálattal való együttműködés részének tekintették.

Néhány esetben tapasztalható volt kezdeti ellenállás, azonban a felvétel során ez szinte minden esetben megszűnt.

A felvétel megvalósulását jelentős mértékben segítette, hogy az esetmenedzser rugalmasan tudott alkalmazkodni az ügyfelek időbeosztásához, elfoglaltságaihoz és az ügyfélnek legmegfelelőbb helyszínhez.

Meghiúsult felvétel az év folyamán 1 (2019-ben 0) esetben volt.

### **Készenléti szolgálat**

Célja a család- és gyermekjóléti központ nyitvatartási idején kívül felmerülő krízishelyzetekben történő azonnali segítség, tanácsadás vagy tájékoztatás nyújtása.

A problémamegoldáshoz igazítva a természetes és mesterséges erőforrások mobilizálása, az esetkezelésről, illetve a hívásokról nyilvántartások vezetése.

A szolgáltatás elérésének megkönnyítése érdekében ingyenesen hívható, zöld számot biztosít az intézmény.

A szolgáltatás elérhetősége: 06-80/204574.

2020-ban 18 hívás (2019-ben 5 hívás) érkezett.

Négy esetben a Családok Átmeneti Otthonában elérhető férőhely után érdeklődtek, négy esetben szociális szolgáltatásokkal kapcsolatos információkérés miatt telefonáltak.

Szintén négy esetben bántalmazás gyanúja, ill. eltűnt családtaggal kapcsolatos információkérés volt a hívás oka.

Egy-egy esetben hajléktalan személy, valamint egy az Otthonban lakó család ügyében érdeklődött a hívó.

Négy hívás téves volt.

Krízishelyzet, azonnali beavatkozást igénylő probléma jelzésére nem vették igénybe a készenléti telefonszámot.

## **11. Gyermek átmeneti gondozása**

### **Családok Átmeneti Otthona**

A Családok Átmeneti Otthona az intézményen belül, mint önálló szakmai egység működik, önálló telephelyen, 40 férőhely kialakításával.

A folyamatos munkarend szerint működő bentlakásos intézményben az otthontalanná vált szülő kérelmére a együttesen helyezhető el a gyermek és szülője, valamint legfeljebb 21. életévének betöltéséig vagy – ha tanulói jogviszonyban, hallgatói jogviszonyban vagy felnőttképzési jogviszonyban áll – legfeljebb 24. életévének betöltéséig a gyermek nagykorú testvére, feltéve, hogy elhelyezés hiányában lakhatásuk nem lenne biztosított, és a gyermeket emiatt el kellene választani szülőjétől, családjától.

A nagykorú testvér tanulói, hallgatói vagy felnőttképzési jogviszonyának fennállását félévente igazolni kell. Ha a tanulói jogviszonyban álló gyermek az átmeneti gondozás

időtartama alatt tölti be a 18. életévét, kérelemre szükség esetén az átmeneti gondozás időtartama meghosszabbítható a tanítási év végéig.

Az otthon befogadja a krízishelyzetben lévő bántalmazott vagy várandós anyákat is, és a szülészetről kikerülő anyát és gyermekét, valamint a várandós anya kérelmére az anya élettársát vagy férjét.

A családok átmeneti otthona szolgáltatásainak igénybevétele maximum 12 hónap, amely indokolt esetben 6 hónappal, illetve a tanév végéig meghosszabbítható.

Az otthonban folyó gondozás célja:

- az ellátásra szoruló családok lakhatásának biztosítása,
- segítségnyújtás a család otthontalanságának megszüntetéséhez,
- segítség krízishelyzet kezeléséhez, a jövő tervezéséhez,
- a társadalomba történő visszailleszkedés elősegítése,
- az otthonban töltött idő alatt a gyermeki jogok minél teljesebb érvényesülése.

Az ellátásban részesülők 2020. évi indulószáma:	36 fő
Tárgyévben felvettek száma:	27 fő
Tárgyévben ellátottak száma:	63 fő
Tárgyévben megszűntek száma:	28 fő
Az ellátást igénybe vevők száma tárgyév december 31-én:	35 fő

A 2020-as évben 27 kérelem érkezett az átmeneti otthonba, ebből 9 család/27 fő/8 gyermek felvételére került sor. 3 bentlakó családnál született gyermek.

A kérelmezők számában – az elmúlt évhez képest – további csökkenés volt tapasztalható, melynek oka egyrészt, hogy az átmeneti otthonnak helyet adó épület és annak környezete rendkívül leromlott állapotú. Az elmúlt évben (hasonlóan a korábbi évekre) ismét több lakrész beázott, így azokba hosszabb ideig nem lehetett családokat elhelyezni.

Másrészt az épület felső szintjein levő önkormányzati bérlakásokban élők között nagyon gyakoriak a sokszor tettlegességig fajuló konfliktusok, melyek időnként komoly médiavisszhangot váltanak ki.

Több esetben előfordult, hogy a lakhatási problémákkal küzdők csak a legvégső esetben nyújtották be elhelyezés iránti kérelmüket, illetve, hogy férőhelyek üresedése esetén sem éltek a beköltözés lehetőségével.

2020-ban az átmeneti otthonba két éven belül ismételtelen bekerülő család nem volt.

A beérkező kérelmek esetében körültekintően kellett vizsgálni, mely családok problémájára jelent valóban megoldást az átmenti otthon által nyújtott szolgáltatás, illetve mennyi a realitása a családok majdani kiléptetésének.

A családok átmeneti otthonába a családok jellemzően jelentkezés alapján kerültek be, ez 4 család/13 főt jelentett, a családsegítő- és gyermekjóléti szolgálat jelzése alapján 4 család/9 fő, 1 család/2 fő pedig az önkormányzat jelzése alapján kérte felvételét intézménybe.

Az igénybe vevők közül az elmúlt évben 3 család albérletből költözött az otthonba, 3 család korábban együtt élt rokonaival az ő bérleményükben, szintén 3 család pedig szívességi lakáshasználó volt.

Az albérletből költöző családok elsősorban a magas lakhatási költségekkel, illetve a főbérlet beköltözési szándékával indokolták felvételi kérelmüket.

Az otthonban történő gondozást megelőzően rokonoknál élő családok a felvételi kérelmekben indokként a több generációs együttélésből származó konfliktusokat és a zsúfoltságot fogalmazták meg.

Krízishelyzetben 8 fő fogadására került sor, ők 1-3 éjszakát töltöttek az otthonban. Rendőrségi intézkedés okán 1 éjszakára 3 kiskorú gyermek került elhelyezésre intézményben.

A kiköltözők száma 2019-hez viszonyítva csökkenést mutatott, összesen 28 fő/14 gyermek költözött ki az otthonból.

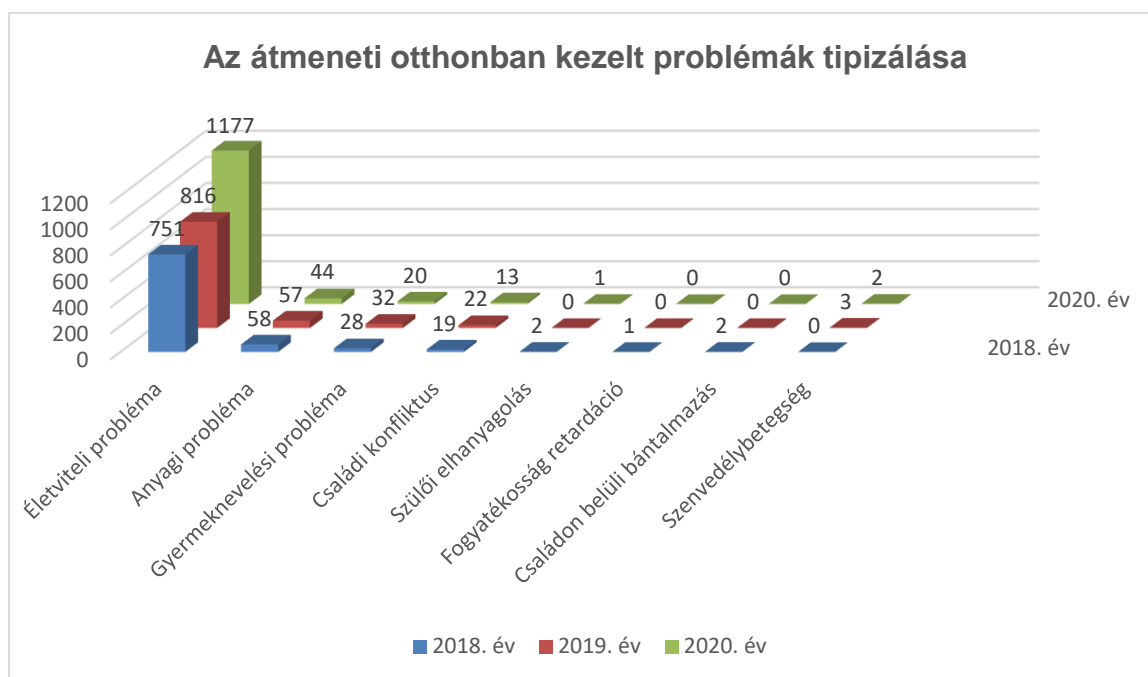
A családok átlagban 18 hónapot is meghaladó időt töltöttek az átmeneti otthonban.

A kiköltöző családok közül:

- 6 család krízislakást kapott,
- 1 család az újonnan bevezetett közösségi bérlakás-rendszer igénybevételével jutott lakhatáshoz,
- 1 család albérletbe költözött,
- 1 családban az apa, bántalmazás miatt kizárásra került, később a gyermek ideiglenes hatályú elhelyezésére került sor, így az anya ellátása is megszüntetésre került,
- 1 család esetében a gyermek a különélő szülőhöz költözött.

A kihasználtság 88,81 % volt, mely az előző évekhez képest szintén csökkent.

Az év során a havi kihasználtság széles skálán mozgott, a százalékos ingadozás 71,41-101,61 % közötti volt.



A probléma megfogalmazásánál közel azonos arányban és rangsorban találjuk meg a probléma típusait a szociális munkásnál és a kliensnél egyaránt.

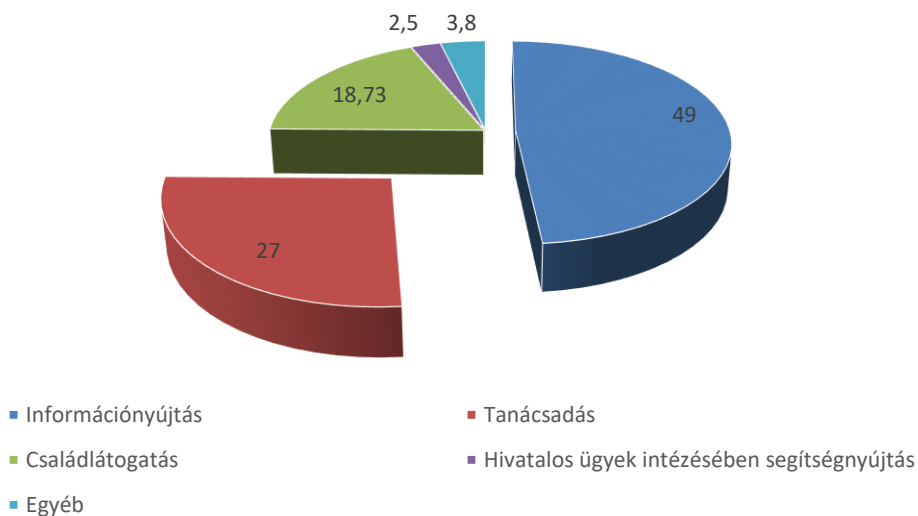
A klienseknél első helyen 1181 esetben, 94 %-ban az életviteli probléma jelenik meg. Ezt követi jóval kisebb esetszámban az anyagi (45, 3,5%) és a gyermeknevelési probléma (17, 1,5 %). A családi konfliktus 9, a szülői elhanyagolás 1, a szenvedélybetegség 2 esetben jelent meg.

A szociális munkásoknál a probléma típusokat vizsgálva ugyanezt a tipizálást találtuk hasonló arányszámban:

- életviteli 1177 (93%),
- anyagi 44 (3,5%),
- gyermeknevelési 20 (2%),
- családi konfliktus 13 (1 %),
- szenvedélybetegségek 2,
- szülői elhanyagolás 1.

A probléma kezelése így mind a kliens, mind a szociális munkás részéről azonos szintről indult, mely elősegítette a hatékony segítségnyújtást.

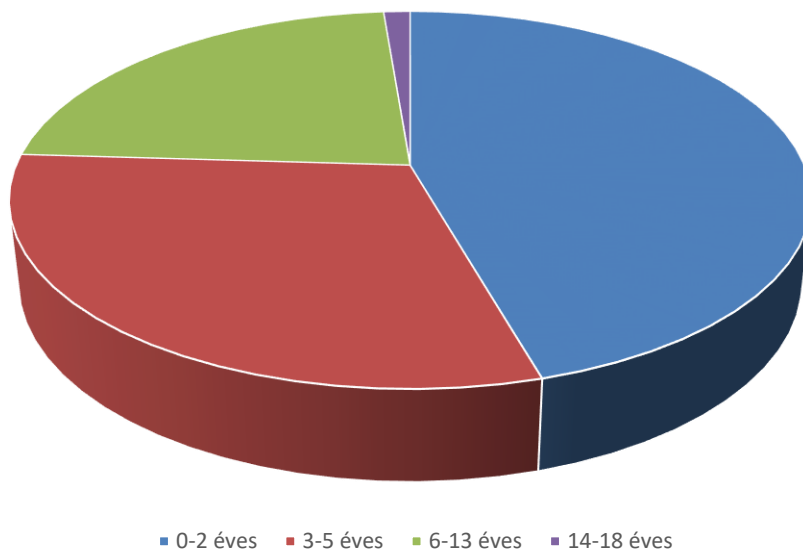
### Szakmai tevékenység alakulása



2020-ban az előző évekhez hasonlóan legjellemzőbb szakmai tevékenység az információnyújtás 49 %-ban (1004 esetben), a tanácsadás 27 %-ban (555 esetben) volt, ezt követte a családlátogatás 18,73 %-ban (384 esetben), hivatalos ügyek intézésében való közreműködés 2,5% (28 esetben).

Kisebb esetszámokban jelentkezett az esetmegbeszélés, az egyéni- és családi gondozási-nevelési terv megbeszélése, illetve korrepetálás szervezése.

### Az igénybevevő gyermekek életkor szerinti megoszlása



Az otthonban ellátott gyermekek nemek szerinti megoszlása tekintetében bekerüléskor nem volt eltérés a fiúk és a lányok között (14 – 14 fő).

A korcsoportos bontás szerint legnagyobb arányban a 0-2 évesek éltek az otthonban, ez 42,85 %-ot azaz, 12 főt jelentett. A 3-5 évesek ennél alacsonyabb arányban 8 fővel (28,57%), a 6-13 éves korosztály 6 fővel (21,42%), a 14-18 éves korosztály 2 fővel (7,14%) képviseltette magát.

A szakmai munkavégzésben továbbra is kiemelt feladatként szerepelt az ellátásban részesülők körében annak elfogadtatása, hogy az igénybe vett szolgáltatás ellenértékét a meghatározott időben megtérítsék. Felismerjük, hogy kiadásaik tervezésénél prioritást kell élveznie a lakhatásért fizetendő személyi térítési díj kiegyenlítésének. A következetes munka eredményeképpen - az elmúlt évekhez hasonlóan - jó volt a lakók fizetési morálja.

Az átmeneti otthonban a családgondozás során a munkatársak intenzív szociális munkát folytattak a hatékony együttműködés és a problémák megoldása érdekében.

A család- és gyermekjóléti szolgálat, illetve központ szakembereivel közösen elkészített egyéni gondozási tervekben a lakókkal közösen kerültek megfogalmazásra az átmeneti gondozás igénybevételéhez vezető okok, a megoldáshoz vezető utak, illetve a célok eléréshez szükséges feladatok, tennivalók, valamint az intézmény által biztosított segítségnyújtás formái.

A munkatársak aktív segítséget nyújtottak a szülőknek a gyermekekkel kapcsolatos napi gondozási, nevelési teendőik ellátásában.

A munkaviszonnyal nem rendelkező új lakóknál az elmúlt évben is kiemelt helyen szerepelt a munkaerőpiacon való elhelyezkedés. Az átmeneti otthon munkatársai önéletrajz elkészítésével és telefonálási lehetőségek biztosításával nyújtottak segítséget. 2020-ban az átmeneti gondozás ideje alatt 5 főnek sikerült munkaviszonyt létesítenie, illetve magasabb jövedelmet biztosító munkahelyet találnia.

Az átmeneti otthonban minden családdal elő-takarékossági megállapodás került megkötésre, figyelembe véve a tényleges bevételeket és a család terhelhetőségét. A lakók által vállalt elő-takarékossági összegek 5 - 50 ezer forint között mozogtak.

A havi rendszerességgel befizetett összeg megtakarításként szolgált a kiköltözéskor. A személyi térítési díjakhoz hasonlóan az elő-takarékossági befizetések is rendben megtörténtek.



Az otthonban lakó várandós édesanyák és gyermekek egészséges fejlődése, táplálkozása érdekében a területileg illetékes védőnő heti rendszerességgel kereste fel az intézményt.

2 családnál volt biztosított a különélő gyermekeikkel való rendszeres kapcsolattartás. A hatékony segítségnyújtás érdekében az otthon munkatársai rendszeresen együttműködtek a szociális és egészségügyi ellátórendszer intézményeivel, így a család- és gyermekjóléti központtal és szolgálattal, a Fogyatékkal Élőket és Hajléktalanokat Ellátó Közhasznú Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság munkatársaival, a házi gyermekorvosokkal, a területileg illetékes védőnővel, a Polgármesteri Hivatal Egészségügyi és Közszolgálati Osztályával, a Szombathelyi Járási Hivatal Járási Gyámhivatalának ügyintézőivel, valamint a városban működő karitatív szervezetekkel.

2020-ban is több esetben - főként az év végi ünnepek alkalmával - kaptak lakók magánszemélyektől ruha-, játék-, illetve élelmiszeradományokat.

Az előző évekhez képest még nagyobb nehézséget okozott az ellátottak átmeneti gondozását követő lakhatásának megoldása.

A helyi lakásrendelet szerinti pályázat benyújtásához szükséges egy főre jutó havi jövedelmet, a lakók többsége nem éri el. A gyermeküket egyedül nevelő anyák, illetve a kétszülős gyermeket/gyermeket nevelő családoknál az anyák általában inaktívak (GYES). Az aktív korú szülők alacsony iskolai végzettségük miatt többnyire csak egyszerűsített foglalkoztatással, esetleg minimálbéres, vagy azt csak néhány ezer forinttal meghaladó munkabért képesek realizálni.

A felújításra szoruló bérlemények a magas felújítási költségek miatt válnak elérhetetlenné számukra.

Az átmeneti szállás, illetve a krízishelyzetre való hivatkozással történő bérlakás igénylés, mint lehetőség, az elmúlt évben is több alkalommal megoldást jelentett az intézményből kiköltözőknek.

A 2020-ban új elemként megjelenő közösségi bérlakás-rendszer újabb lehetőséget teremtett lakhatásuk megoldására.

Amennyiben egy családnak nincsenek támaszt nyújtó rokoni kapcsolatai, az albérletbe költözés jelenthetne megoldást. Az utóbbi évekhez hasonlóan kevés albérleti lehetőség volt Szombathelyen.

A sajtóban és az internetes felületeken meghirdetett kiadó ingatlanok jelentős részénél a tulajdonos magas albérleti díjat (70 – 90 ezer Ft/hó felett) és két, esetenként háromhavi kauciót kért, ami szinte lehetetlenné tette a kliensek számára a lakások bérbévételeit.

A következő akadályt az ingatlan bérlésben általában a gyermek/gyermekek jelentik. A lakást bérbe adók azon túl, hogy egy gyermekes család esetleg jobban elhasználja az ingatlant, még attól is tartanak, hogy ha a későbbiekben a család anyagi krízisbe kerül, nem tudják kiegyenlíteni a lakhatás költségeit és nehéz őket az ingatlan elhagyására kényszeríteni.

A lakásukat kiadni szándékozók részéről számolni kell az előítéletességgel is, akár a lakók származása, a gyermekeik száma, vagy jelenlegi lakhelyükkel (átmeneti otthon) kapcsolatban.

A Családok Átmeneti Otthona 2020. március 1-től az **ideiglenes távoltage** **elrendelése** esetén az alábbi feladatokat végzi:

1. Munkaszüneti napokon, illetve a munkaszüneti napot megelőző munkanapon 12 órát követően az átmeneti otthon hivatalos email címére a rendőrségtől az ideiglenes távoltage ügyében érkezett levelek fogadása, majd telefonon történő kapcsolatfelvétel a bántalmazottal, illetve a bántalmazóval.
2. Sikertelen hívás esetén a telefonhívási kísérletekről képernyőfotó készítése.
3. Sikeres hívás esetén az erre rendszeresített nyomtatványok kitöltése, valamint a hívott felek tájékoztatása.
4. A munkaszüneti napot követő munkanapon az otthon vezetője a kitöltött nyomtatványokat továbbítja az területileg illetékes család- és gyermekjóléti szolgálathoz.

2020-ban ideiglenes távoltage kapcsolatos ügyintézésre nem került sor.

A járványhelyzet új helyzet elé állította az átmeneti otthon munkatársait. 2020. március 15-én látogatási és kijárási korlátozás, illetve tilalom lépett életbe, melyet a lakók tudomásul vettek, s a bevezetett rendelkezéseket betartották.

Az iskolás és óvodás gyermekek a korlátozások miatt az intézményben maradtak. Az otthon családgondozói, gondozói, valamint az intézmény két utcai és lakótelepi

szociális munkása segítették őket a tanulásban, a házi feladatok elkészítésében, valamint azok iskolába való visszajuttatásában.

Az átmeneti otthon dolgozói az utcai és lakótelepi szociális munkások bevonásával a gyermekek számára életkoruknak megfelelő szabadidős programokat szerveztek, mintát nyújtva a szülők számára a szabadidő hasznos és értelmes eltöltéséhez.

Legnépszerűbb a „Ki Mit Tud?” volt, melyet a nagy sikerre való tekintettel, két alkalommal is meg kellett szervezni.

Sikeres volt a Föld napja alkalmából megrendezésre kerülő program, melynek során a gyermekek kertészkedtek, virágot ültetettek és gondozásukhoz kaptak hasznos tanácsokat.

A családok látogatást tettek a környék legnagyobb játszóparkjában, az Arborétumban, illetve lovas foglalkozáson vehettek részt.

A külső helyszínek alkalmasak voltak a friss levegőn történő kikapcsolódáshoz, és tablet, telefon, tv nélkül is maradandó élményt nyújtottak a résztvevők számára.

A visszajelzések alapján egyértelmű, hogy további igény mutatkozik a hasonló foglalkozásokra.

Az utcai és lakótelepi szociális munkások segítséget nyújtottak az iskoláskorú gyermekeknek a tanulásban, és részt vállaltak a szabadidős programok megszervezésében, lebonyolításában.

Az otthonban megrendezésre került az anyák napja és a gyermeknap. Az ünnepekről közösségformáló, hagyományápoló, értékközvetítő céllal történt megemlékezés.

A koronavírus járvány második hulláma nem hozott a tavaszihoz hasonló szigorú intézkedéseket, de az időszakra eső ünnepekhez kapcsolódó programok (Mikulás, karácsonyi ünnepség) a bevezetett rendelkezések miatt nem kerültek megszervezésre.

### **Helyettes szülői szolgáltatás**

2020-ban szolgáltatást igénybe vevő nem volt.

Az év folyamán a férőhelyek és a helyettes szülők száma nem változott, 9 engedélyezett férőhellyel, 6 fő helyettes szülővel rendelkezett az intézmény.

## **12. Élelmiszerbank**

A Magyar Élelmiszerbank Egyesület olyan non-profit szervezet, melynek célja, hogy az információgyűjtés és publicitás eszközeivel kapcsolatot teremtsen az országunkban

felhalmozódó élelmiszerfeleslegek és az arra rászorulóknak között, ezzel elősegítse a szegénység és az éhezés csökkenését. Az Élelmiszerbank közvetlenül nem oszt élelmiszert, hanem kizárólag a szegénység elleni küzdelemben résztvevő szervezeteken keresztül juttatja el azt a rászorulóknak.

Az Élelmiszerbank természetbeni adományokat gyűjt, valamint felkutatja a kereskedelmi forgalomba valamilyen ok miatt nem hozható, de még tökéletesen fogyasztható állapotban lévő alap- és feldolgozott élelmiszereket, majd gondoskodik az így összegyűjtött élelmiszerkészletek szállításáról, biztonságos tárolásáról és szétosztásáról.

Az Élelmiszerbankon keresztül a szombathelyi METRO Áruház biztosított az intézmény részére adományt. Általában vagy az elszállítás napján vagy esetenként (például hosszú hétvégéken) 1-2 nap múlva lejáratott élelmiszert juttatott. Az összes adományozott terméket ki kellett osztani a szavatossági idő lejáratott előtt.

Az intézmény 2020. március 13-ig minden héten, szerdán és pénteken kapott adományt az áruházról, mely még aznap kiosztásra került a rászoruló családok között.

Az év folyamán élelmiszeradományban részesülők száma:

- 605 fő, 179 család – 21 alkalommal

Felajánlott élelmiszer összesen:

- 1538,881 kg (csemegeáru, hús, hentesáru, zöldség, pékáru, konzerv, szárazáru, édesség, ital)

### **13. Adományok közvetítése**

Az év során több szervezet és magánszemély gyűjtött és juttatott el adományt az intézmény részére, melyek a rászoruló egyének, családok számára kerültek kiosztásra.

- Magánszemélyek tartós élelmiszerekkel, játékokkal, ruhaadománnyal, valamint tanszerekkel és iskolatáskákkal ajándékoztak meg családokat.

Adományban részesülők száma: 17 család, 67 fő (32 felnőtt és 35 gyerek).

- Egy szombathelyi házaspár az előző évekhez hasonlóan élelmiszer- és játékutalvánnyal, valamint élelmiszercsomaggal ajándékozott meg rászoruló családokat.

Adományban részesülők száma: 25 család, 114 fő (43 felnőtt és 71 gyerek).

- 2020 decemberében a Szombathelyi Neumann János Általános Iskola adománygyűjtést szervezett a tanulói körében. Az összegyűjtött ruhaneműt, játékokat, könyveket és tartós élelmiszereket eljuttatták az intézmény részére, melyek kiosztásra kerültek az ellátásban lévő családok számára.

Adományban részesülők száma: 67 család, 246 fő (118 felnőtt és 128 gyerek).

- Az Aptív Services Hungary Kft. 10 rászoruló család részére ajánlott fel ajándékkártyát.
- A Fogyatékkal Élőket és Hajléktalanokat Ellátó Közhasznú Nonprofit Kft. az intézmény részére 5236 kg brikettet biztosított, mely rászoruló családok számára, 57 alkalommal került kiosztásra.

- A szombathelyi Kondor Szalon felhívására jelentkező adományozók - a család- és gyermekjóléti központ, illetve a család- és gyermekjóléti szolgálat által gondozott gyerekek körében összegyűjtött kívánságlista alapján – játékokkal, könyvekkel tették szebbé a gyerekek karácsonyát.

Adományban részesülők száma: 56 család, 100 gyerek

- Az intézmény közreműködésével a Magyar Vöröskereszt Vas Megyei Szervezete 19 hátrányos helyzetben levő rászoruló családnak adományozott tartós élelmiszereket a vírushelyzet első hullámában 2020. április, május hónapokban.
- Szintén a Vöröskereszt felajánlása jóvoltából a húsvéti ünnepek alkalmával 120 db húsvéti édességet juttattunk el nehéz élethelyzetben élő ügyfelek gyermekeinek, továbbá a nyár folyamán 216 csomag higiénés-, tisztasági csomag került kiosztásra rászoruló, kisgyermekes családok részére.
- A karácsonyi ünnepeket megelőzően 173 család részesült tartós élelmiszeradományban (150 db konzervkukorica, 583 üveg borsó). Ugyanebben az időszakban 100 család részesült összesen 396 csomag higiénés termékbe.

#### **14. Szent Márton Esélyegyenlőségi Támogatás Program**

Szombathely MJV Önkormányzata Közgyűlésének 1/2018. (II.21.) önkormányzati rendelete döntött a Szent Márton Esélyegyenlőségi Támogatási Program működtetéséről.

Szombathely MJV Önkormányzata a program rendszerén keresztül támogatást nyújt a tehetséges, de szociálisan hátrányos helyzetben lévő, gyerekek, fiatalok részére.

A részt vevő 3 gyermek mellé, a 2020-as évben további 2 fő csatlakozott.

A korábban kiválasztott gyermekek kiemelkedő tehetségek zene/hegedű, rajz – vizuális kultúra, sport (atlétika, labdarúgás) az újonnan bekerülő 2 gyermek társastánc, valamint matematika/sakk terén.

A program nagy hangsúlyt helyez az idegen nyelvismeret magas szintű elsajátítására, valamint cél a gyermekek tanulmányi átlagának javítása, szinten tartása.

A tehetségek kibontakoztatását a Pálos Károly Szociális Szolgáltató Központ és Gyermekjóléti Szolgálat szociális szakemberei mentorként segítik.

A mentorok egyéni fejlesztési tervet készítenek, melyben a megfogalmazott feladatok megvalósulását folyamatosan nyomon követik. Folyamatosan együttműködnek az önkormányzat munkatársaival, az oktatási intézmények pedagógusaival, a gyermekekkel, valamint szüleikkel.

Szombathely Megyei Jogú Város Önkormányzata a Támogatási Program keretén belül gyermekeként 500.000,- Ft-ot juttatott tanévenként, melynek felhasználása az egyéni fejlesztési tervben foglaltakkal összhangban, a mentorok döntése alapján történt.

A folyamatos, közös munkának köszönhetően a gyermekek önbizalma fejlődött, és bizalmi kapcsolatot építettek ki a mentorokkal.

## **15. Egyesületi tevékenység**

Az intézmény dolgozói által alapított Szociális Szolgáltatók Közhasznú Egyesülete 2020-ban tisztségmegújítást végzett, a vezetőségi tisztségeket betöltők kaptak továbbra is bizalmat. Az egyesület taglétszámában az előző évekhez képest jelentős változás nem történt.

A civil szervezet működésének célja a Nyugat-dunántúli régióban élők szociális helyzetének és életminőségének figyelemmel kísérése és javítása.

Ennek érdekében:

- információkat közvetít a szociális- és gyermekvédelmi ellátásokról, igénybevételek módjáról szórólapok, kiadványok, az internet illetve személyes kapcsolat útján;

- az egyesülethez forduló személyeket, családokat információkkal, tanácsokkal segíti szociális, mentálhigiénés, családi, foglalkoztatási, lakhatási, egészségügyi, életvezetési problémáik esetén;
- feltérképezi a működési területen élők szociális helyzetét, jellemző problémáit - különös tekintettel a hátrányos helyzetű, etnikai illetve más okból hátrányosan megkülönböztetett, szegregált, peremhelyzetben élő csoportokra -, ezen ismeretek birtokában javaslatot tesz az együttműködő szociális és gyermekvédelmi intézmények számára újszerű ellátási formák, módszerek bevezetésére;
- együttműködést alakít ki a működési területen működő szociális és gyermekvédelmi intézményekkel, indokolt esetben a hozzá fordulókat az illetékes intézményhez irányítjuk;
- egyéni, csoportos, és közösségi programok előkészítését, szervezését, lebonyolítását végzi;
- elősegíti, végzi szociális és gyermekvédelmi ágazatban dolgozó szakemberek számára programok, képzések, szakmai továbbképzések szervezését, lebonyolítását;
- igény esetén önkéntesek munkavégzését segítő szervező feladatok ellátását is vállalja az egyesület, valamint esetlegesen a mindenkori jogszabályi keretek között önkénteseket is foglalkoztat;
- vállalja a felajánlások szétosztását, adományok eljuttatását a szociális nehézséggel küzdő, hátrányos helyzetű családok, személyek részére;
- végzi az egyesület illetékességi területén élők szabadidős tevékenységének szervezését, lebonyolítását a megelőzés, a közösségépítés és a rekreáció céljából;
- támogatja a hátrányos helyzetű családok gyermekeinek tanulmányaik végzését, korrepetálás szervezését, tehetséggondozását, táboroztatását;
- támogatja a szociális és gyermekvédelmi ágazatban dolgozó szakemberek szakmai továbbfejlődését, hazai és nemzetközi képzéseken való részvételét, a kiégés megelőzése érdekében a szupervízió igénybevételét;
- támogatja a hazai és nemzetközi kutatásokat, a szakmai tapasztalatszerelést a szociális és gyermekvédelmi ágazatban dolgozó szakemberek részére.

Jelentősebb programok, tevékenységek 2020-ban:

1. „Szent Márton Esélyegyenlőségi Támogatási Program” keretében SZMJV Önkormányzata 2019. szeptember 01. – 2020. augusztus 31. között egy 5. és kettő 6. osztályos tehetséges fiatalot támogatott, fejenként 500.000,- Ft értékben tárgyi eszközökkel és fejlesztéssel.  
Egy fiatal esetében módosító határozattal a következő tanévre került átütemezésre a támogatás, mivel a számára szükséges eszköz értéke meghaladta az egy tanévre megállapított támogatási összeget. A pályázaton nyertes gyerekek mentorok felügyeletével vettek részt a programban, akik együttműködve az egyesülettel támogatták a fiatalokat.  
2020. szeptember 01. – 2021. augusztus 31. között további két fiatal került kiválasztásra és bevonásra.
2. Az Egyesület SZMJV Önkormányzata Kulturális és Civil Alap pályázat keretének terhére 260.000,- Ft támogatást igényelt a működési költségek fedezésére. Banki folyószámla vezetés díjra, a banki átutalásokkal és készpénzfelvételekkel kapcsolatos díjakra, a könyvelői és ügyvédi munkadíjak kifizetésére, valamint irodaszerek beszerzésére kért támogatást az egyesület. A pályázaton végül 100.000 Ft támogatást sikerült elnyerni, mely nem fedezte a működési költségeket, így ezeket más forrásból kellett pótolni.  
2020 szeptemberében újabb pályázat került benyújtásra az Alaphoz, a 2020. évi működési támogatás kiegészítéséhez, mely nem nyert támogatást.
3. 2019 őszén megkereste az Egyesületet a WIT-WIN Pénzügyi tanácsadó és Szolgáltató Kft, valamint az OVB Vermögensberatung Kft. képviselője, 500.000-500.000,- Ft támogatást ajánlott fel hátrányos helyzetű tehetséges gyermekek és fiatalok részére. Az adományból 12 fiatalkorú támogatása valósult meg, tárgyi eszközök, fejlesztések biztosítása révén.
4. 2020. július 13-17. és 2020. július 20-24. között két héten át integrált formában hátrányos helyzetű, rászoruló gyermekek nyári napközis jellegű táboroztatásához járult hozzá az Egyesület, együttműködve a Pálos Károly Szociális Szolgáltató Központ és Gyermekjóléti Szolgálattal. A 28 fiatal kézműves és kulturális



programokon vehetett részt. A felmerült költségek egy részét az adó 1 százalékából befolyt támogatás (kb.51.000,- Ft) fedezte.

5. SZMJV Önkormányzata Szociális és Lakás Bizottsága 257/2020. (X.28.) SZLB határozata alapján az önkormányzat 2020. évi költségvetéséről szóló 4/2020. (III.05.) önkormányzati rendelet 10. mellékletében meghatározott „segély önkormányzati támogatásból” tételsor terhére egyszeri támogatásként 1.500.000,- Ft összeget biztosított az Egyesület részére a Szombathelyen lakóhellyel rendelkező, kiskorú gyermeket/gyermeket nevelő családok év végi ajándékozására.

A gyermekes családok (215 háztartás) tartós élelmiszersomagot vehettek át. A kialakult járványügyi helyzet miatt a korábbi évek hagyományaitól eltérően az élelmiszersomagok nem karácsonyi rendezvény keretében kerültek átadásra, hanem a járványügyi szabályok betartásával a családok egyenként vehették át azokat

6. Az egyesület a „Szombathely Szent Márton városa” GYEBROVSZKY JÁNOS Alapítványtól nyert 70 db tartós élelmiszersomagot, melyet a karácsonyi ünnepet megelőzően a Pálos Károly Szociális Szolgáltató Központ és Gyermekjóléti Szolgálat segítségével adott át 70 családnak. Az érintettek között voltak idősek, illetve 18 év alatti gyermeket nevelő felnőttek, valamint rászoruló gyermektelen felnőtt személyek, többgenerációs családok is.
7. Karácsony közeledtével a C-TOMEET Kft. 500.000,- Ft-ot adományozott Egyesületünknek rászoruló személyek támogatása céljából. A felajánlásból 100 család tartós élelmiszersomaggal történő ajándékozása valósult meg.
8. Az önkormányzat 2020. évi költségvetéséről szóló 4/2020. (III.05.) önkormányzati rendelet 9. mellékletében található „Kulturális és Civil Alap” tételsor terhére egyszeri támogatásként 100.000,- Ft összeget biztosított az egyesület 2021. évi működéséhez. Az egyesület ténylegesen várható éves működési költsége, melyre a pályázat benyújtásra került, 300.000,- Ft volt.

9. Az egyesület elnöke, az egyesület képviselőjeként elfogadta a Szombathely Megyei Jogú Város Civil Fórumába szociális tevékenység, hátrányos helyzet, gyermek- és ifjúságvédelem tevékenységi körben megjelölt delegációt. A járványügyi vészhelyzet miatt egy alkalommal vett részt személyesen a Civil Fórum ülésén.

2020-ban a COVID19 miatt kialakult járványhelyzet jelentősen befolyásolta az egyesület működését. Több, szinte hagyománynak számító programot nem sikerült megvalósítani, közülük a legjelentősebb a „Családok Karácsonya” elnevezésű, melyen 215 család részvételére lehetett számítani.

Az egyesület nem pályázott szakmai programok szervezésére sem a helyzet bizonytalansága miatt, illetve a közgyűlés, elnökségi ülések lebonyolítása is sok esetben eltért a korábban megszokottól.

Az év során a járványhelyzet ellenére is fontos szerepet kapott a korábban kialakított kapcsolatok rendszeres ápolása, különösen a Civil Kerekasztallal, Szombathely MJV Önkormányzatával, a Polgármesteri Hivatallal, továbbá a Pálos Károly Szociális Szolgáltató Központ és Gyermekjóléti Szolgálattal.

A járványhelyzet során került az egyesület munkakapcsolatba a Vas Megyei Család és Esélyteremtő Önkéntes Házzal, melynek munkatársai pedagógiai segítséget ajánlottak fel azoknak az egyesülettel kapcsolatban álló tanulóknak, akiknek az online oktatás miatt nehézséget okozott a tananyag elsajátítása.

#### **IV. Ellenőrzések**

- **2020. április 22-én** a Vas Megyei Kormányhivatal Népegészségügyi Főosztálya a IX. sz. Szakmai Egység Időskorúak Gondozóháza (Pozsony u. 47.) bentlakásos szociális intézményben ápolásszakmai ellenőrzést tartott.
- **2020. július 29-én** a Vas Megyei Kormányhivatal Szombathelyi Járási Hivatal Agrárügyi és Környezetvédelmi Főosztály Élelmiszerlánc-biztonsági és

Állategészségügyi Osztálya terv szerinti ellenőrzést tartott a III. sz. Szakmai Egység (Karmelita u. 2/C.) tálalókonyháján.

- **2020. szeptember 1-jén** a Vas Megyei Kormányhivatal Szombathelyi Járási Hivatal Népegészségügyi Osztálya a Vas Megyei Kormányhivatal Gyámügyi és Igazságügyi Főosztály Szociális és Gyámügyi Osztálya megkeresésére ellenőrzést tartott a VIII. sz. Szakmai Egység Családok Átmeneti Otthonában (Paragvári u. 86.) az otthon működési feltételeinek és szakmai tevékenységének vonatkozásában.

Megállapítást nyert, hogy a víz- és szennyvízvezetékek több helyen meghibásodtak, beázások több szobában, a közlekedő falán láthatók.

A lakókörnyezet állapota – szemetes udvar, lépcsőház, szennyezett falfelületek, rongált ajtók, ablakok, postaládák – tükrözi a szakmai egységgel egy lépcsőházban az emeleti szinteken élő emberek egy részének antiszociális és vandál magatartását.

A hiányosságok tekintetében a szükséges intézkedések megtételét kérték.

2020. szeptember 3-án a Vas Megyei Kormányhivatal Gyámügyi és Igazságügyi Főosztály Szociális és Gyámügyi Osztály tartott helyszíni ellenőrzést a Családok Átmeneti Otthonában.

A helyszíni ellenőrzés tapasztalatai nyomán, és a Népegészségügyi Osztály által megküldött jegyzőkönyv alapján megállapítást nyert, hogy a Családok Átmeneti Otthona működéséhez szükséges tárgyi feltételek az előző ellenőrzéshez (2017. 02. 08.) képest tovább romlottak.

A rossz körülmények ellenére az intézményben folyó szakmai munka változatlanul magas színvonalú, a szakmai tevékenység elismerésre méltó.

- A Miniszterelnökség Területi Közigazgatásért Felelős Államtitkára jogszabály alapján, figyelemmel a fennálló járványügyi helyzetre, soron kívüli hatósági ellenőrzés lefolytatására kérte fel a kormányhivatalokat az illetékességi területükön működő idősotthoni szolgáltatást nyújtó engedélyesek tekintetében. **2020. októberében** a IX. sz. Szakmai Egység Időskorúak Gondozóháza (Pozsony u. 47.) szociális szolgáltatás működésének soron kívüli, dokumentum alapú hatósági ellenőrzése történt.

Az elvégzett ellenőrzés megállapította, hogy az intézmény magas színvonalú szakmai tevékenységet végez. Az intézményben biztosított a szolgáltatást igénybe vevők egyéni szükségleteire alapozó, személyre szabott, koruknak, egészségi állapotuknak megfelelő fizikai és egészségügyi ellátás.

## V. Képzések

Az intézmény munkavállalói az alábbi képzéseken vettek részt 2020-ban:

- A Családbarát Ország Nonprofit Közhasznú Kft. szervezésében az EFOP-1.9.5-VEKOP-16-1016-00001 számú projekt keretében „Kora gyermekkori intervenció ágazatközi fejlesztése” című képzésen 22 fő vett részt, összesen 12 alkalommal.
- Ugyancsak a Családbarát Ország Nonprofit Közhasznú Kft. szervezésében „A kora gyermekkori családközpontú tanácsadás és intervenció interdiszciplináris megközelítésben” című 3 napos képzésen 2 fő munkavállaló vett részt.
- A Partners Hungary Alapítvány szervezésében 1 fő kapcsolatügyi mediátor a „Mediációs módszerek, tapasztalatok az online térben és azon túl” című képzésen vett részt.
- Az EFOP-3.8.2-16-2016-00001 számú „Szociális humán erőforrás fejlesztése” című pályázat keretében az intézmény vezetője és helyettese a Pázmány Péter Katolikus Egyetemen, a Családok Átmeneti Otthonának vezetője, valamint az Időskorúak Gondozóházának vezetője a Semmelweis Egyetemen szociális ágazati mester vezetőképzésen vett részt.
- Az EFOP-3.8.2-16-2016-00001-VEKOP7.5.1-16 „Szociális humán erőforrás fejlesztése” című pályázat keretében az intézmény négy idősek klubjának vezetője szociális ágazati alap vezetőképzésen vett részt.
- A Mentor Informatikai Kft. szervezésében a „Demenciával élő személyek ellátása és gondozása, valamint a demenciával élő személyek viselkedésváltozása” című képzésen 6 fő vett részt, 5 alkalommal.
- Az Eötvös Lóránd Tudományegyetem Pedagógiai és Pszichológiai Karán 3 fő mediátor képzésen vett részt.

## VI. Pályázati tevékenységek, projektek

1. A TOP-6.9.1-15-SH1-2016-00001 számú „Társadalmi együttműködést elősegítő komplex programok az Óperint városrészben” című projektben konzorciumi partnerként vett részt az intézmény.

A 2017. június 01-jén megkezdett folyamatos szociális munka továbbra is biztosított volt a városrészben élők számára, melynek keretében a munkatársak feladata a család- és gyermekjóléti szolgáltatás biztosítása, szervezése volt, továbbá a mentálhigiénés segítségnyújtás is elérhetővé vált.

A Gagarin úti idősek klubja több alkalommal adott helyet különféle programoknak:

- szellemi vetélkedő, ahol az idősek 4-5 fős csoportokban mérhették össze tudásukat,
- szűrővizsgálatok (vérnyomás, vércukorszint, koleszterinszint mérés);
- a Zöldpatika előadássorozata egészségmegőrzés és betegségmegelőzés témakörben,
- bűnmegelőzéssel és a közbiztonság javításával kapcsolatos előadások.

A programok 2019-ben befejeződtek, a folyamatos szociális munka a projekt végéig, 2020. február 29-ig volt biztosított az akcióterületen élők számára.

2. „KAPASZKODÓ” Rögös úton helyes irányba elnevezésű modellprogramba, melyet az Emberi Erőforrások Minisztériuma indított és a Rubeus Egyesület segítségével valósított meg, a Pálos Károly Szociális Szolgáltató Központ és Gyermekjóléti Szolgálat 2018. októberében kapcsolódott be. A program a szülői kompetenciák fejlesztését tűzte ki célul, a bűnelkövető gyermekek családjában.

A pályázat keretében több programelem már 2018. decemberétől 2019. márciusáig megvalósult.

A pozitív tapasztalatokra építve 2019. november 1-től - 2020. június 30-ig folytatódott a elnevezésű program, mely a veszélyeztetett, szociálisan hátrányos helyzetű családok, gyermekek segítségét célozta meg, annak érdekében, hogy a társadalmi értékek tudatosításában, megfelelő szülői minták elsajátításában, problémáik megoldásában támogatást kapjanak.

A **közösségszervezés** új utakat nyitott a prevenciós és korrekciós szakmai munkában. Az intézmény presztízse, annak társadalmi megítélése pozitívan változott

a közösségi programok szervezése, a csoportok működtetése, a lakosság szélesebb körű elérése és a szakmai kapcsolatok bővítése által.

**A hálózatépítéssel** az AVP képzés, az ismeretbővítés, a szakmai konzultációk szervezése, más intézményekkel kialakított közös munka, a szakemberek átirányítása más telephelyekre (a COVID 19 veszélyhelyzet idején) olyan új ismereteket, ill. hasznos tapasztalatokat nyújtott a gyermekvédelemben dolgozó szakemberek számára, amelyek rövid és hosszútávon előmozdították az eredményesebb szakmai munkát.

A hálózatépítéssel, a szociális ellátórendszer és más szakterületek munkájának összehangolásával a Szombathelyen működő szociális védőháló megerősítésére nyílt lehetőség. A hálózatépítés hozzájárult a szombathelyi gyermekvédelmi rendszer fejlesztéséhez, hosszútávon egy komplex támogató rendszer működtetéséhez.

**A projekt rövid távú célja** a tudatos szülői magatartás kialakítása, a gyermek és családtagjai között kialakult ellentétek, konfliktusok kezelése, feloldása, megoldási javaslatok kidolgozása, az önbecsülés kiépítése. A családi légkör javítása, jól működő családi minta átadása, a családtagok közötti kommunikáció, együttműködés fejlesztése. Prevenációs és korrekciós elemek fejlesztése.

**Hosszú távú cél** a társadalom által elvárható normák, értékek közvetítése a hátrányos helyzetű családok felé, a hátrányokból kialakult esélyegyenlőtlenségek csökkentése. A lakosság minél szélesebb körű tájékoztatása az intézmény által biztosított szolgáltatásokról. A szakemberek eszköztárának bővítése, a szakmai kapcsolatok erősítése, hálózatépítés, együttműködésen alapuló új programok elindítása. A szakmai munka megbecsültségének növelése.

## **Megvalósított szakmai tevékenységek**

### a.) Szakembereknek szervezett programok:

Hálózatépítés - szakmai megbeszélések:

- bíró, ügyész részvételével szakmaközi megbeszélés zajlott;
- Kopf Katalin (Regionális Krízisközpont vezető) előadása, mely az iskolai erőszak és internetes zaklatás témában nyújtott új szakmai ismereteket a jelzőrendszeri tagok számára;
- az óvodai iskolai szociális segítő tevékenységet végzők számára 3 alkalomból álló együttműködési konzultációra került sor az iskolában

dolgozó rendőrökkel, iskolai védőnőkkel, melynek célja a szakemberek együttműködésének, a prevenciók munka hatékonyságának előmozdítása.

b.). A hátrányos helyzetű családokra és gyermekekre irányuló programok:

1. Családi Nap a szociálisan hátrányos helyzetű családok számára - havonta szombatonként 3 órában valósult meg 2020. januártól márciusig és júniusban 2 alkalommal a járványügyi szabályok betartása mellett.
2. Ifjúsági klub folyamatos működtetése: prevenciók programok, családi napok szervezése, fotószakkör indítása.
3. Havi kiadványként tájékoztató anyagok készítése a szülőknek/ honlapon való megjelenítése.
4. Szülő-gyermek mediáció a nevelésbe vett gyermekek és szüleik között.
5. Konfliktuskezelő tréning a Kőszegi Nevelőotthonban élő gyermekek részére.
6. A Családok Átmeneti Otthonában élő családok, gyermekek támogatása, közösségszervezés.

A családok életében előforduló nehézségek, konfliktusok megoldására nyújtott új eszközöket a program. A programelemek prevenciók és korrekciók „lába”, a gyermekvédelmi rendszerbe való megvalósítása hosszútávon pozitív változást eredményezett a társadalmi értékek tudatosításában, a megfelelő szülői minták elsajátításában, a családi problémák megoldásában.

A program pozitív hatása a résztvevő családok életében, a hatékony gyermek-szülő kommunikáció, a tágabb családdal való viszony és a családi légkör javulása.

**3. TOP-7.1.1-16-H-ERFA-2020-00745 - Közösségi terek kialakítása a szombathelyi KISZ lakótelepen** című projekt:

Szombathely Megyei Jogú Város Közgyűlésének 224/2019. (IV. 30.) Kgy. sz. határozata alapján az intézmény 2019. szeptember 1. napjától határozatlan időre ingyenes használatba kapta a szombathelyi 9146/9 hrsz-ú, 9700 Szombathely, Jászai M. u. 4. szám alatti, „kivett óvoda” megnevezésű ingatlan földszinti és első emeleti részét család- és gyermekjóléti központ működtetése céljából.

Az intézmény a gyermekjóléti alapellátás hagyományos, törvényi kötelezettségen alapuló funkciója mellett, annak kiegészítéseként, az épület földszintjén pályázati

forrásból közösségi terek kialakítását tervezi különféle életkorú és élethelyzetű személyek, családok, így elsősorban a fiatalok, az idős korosztály, a kisgyermekes és nehéz élethelyzetű családok számára.

A Pálos Károly Szociális Szolgáltató Központ és Gyermekjóléti Szolgálat „**Közösségi terek kialakítása a szombathelyi KISZ lakótelepen**” címmel 2020. 07. 10-i határidőre pályázatot nyújtott be a TOP-7.1.1-16-H-101-13 kódszámú, Hátrányos helyzetű emberek elszigetelődésének megakadályozása, közösségi bevonása, képzése című pályázati felhívásra.

A Pénzügyminisztérium Regionális Fejlesztési Operatív Programok Irányító Hatósága az intézmény - Savaria Jövőjéért helyi akciócsoport támogató javaslatával beérkezett - támogatási kérelmét elbírálta, és támogatásra alkalmasnak minősítette. A Támogatói Okirat 2021. 01. 14-én érkezett meg.

A projekt megvalósításának kezdete: 2021. 04. 01.

A projekt fizikai befejezésének tervezett napja: 2021. 09. 30.

A támogatás összege: 15.000.000,- Ft.

A támogatás intenzitása: 100% (vissza nem térítendő támogatás).

A Szombathely, Jászai M. u. 4. sz. alatti épület földszintjének részleges felújításával, átalakításával a hátrányos helyzetű emberek elszigetelődésének megakadályozása, közösségi bevonása, képzése céljából infrastrukturális fejlesztés történik meg. A közösségi célú funkciókat ellátó, 102,90 m<sup>2</sup> alapterületű belső épületrész felújítása során projektarányos akadálymentesítés valósul meg, figyelembe véve az összes érintett fogyatékosági csoportra vonatkozó infokommunikációs akadálymentesítés követelményeit.

## **VII. Fejlesztések, beruházások**

### Felújítási kiadások:

- Gagarin u. 24. szám alatti épület részleges szigetelése: 3.596.728,- Ft.
- Gagarin u. 24. szám alatti épület szigeteléséhez kapcsolódó vakolat rehabilitációs munkálatok: 1.713.738,- Ft.
- Gagarin u. 24. szám alatti épület tálalókonyhájának szakhatósági ellenőrzést követő átalakítása: 252.730,- Ft.



- A Pozsony u. 47. szám alatti telephely Időskorúak Gondozóházában kazáncsere és fűtéskorszerűsítés: 14.546.051,- Ft.
- Jászai M. u. 4. sz. alatti telephely részleges felújítása (I. ütem): 18.673.380,- Ft.

#### Beruházási kiadások:

- Intézmény székhelyén (Széll K. u. 4.) kialakított irodába irodabútorok beszerzése: 898.144,- Ft.
- Anyag-készlet nyilvántartó program vásárlása: 69.850,- Ft.
- Jászai M. u. 4. szám alatti telephelyre beépített szekrények beszerzése: 2.429.510,- Ft.
- Informatikai eszközök beszerzése (elavult mobiltelefonok cseréje, szünetmentes tápegység beszerzése): 1.539.093,- Ft.
- Gépek, berendezések beszerzése (bútorok, testhőmérséklet mérők, vérnyomásmérők, vércukorszint mérők, ózongenerátor, hűtőszekrény, főzőlap, rezsók, porszívók, vízforralók, kávéfőzők, hajszárító, fűnyíró, szenzoros fertőtlenítők): 10.213.972,- Ft.

### **VIII. A koronavírus járvánnyal összefüggő tevékenységek**

A koronavírus járvány kirobbanása komoly kihívás elé állította az intézményt, mivel az általa nyújtott szociális és gyermekjóléti szolgáltatásokat igénybe vevők között jelentős számban fordulnak elő idős és/vagy krónikus betegségben szenvedők, akik fokozottan veszélyeztetettek, továbbá a szolgáltatások zavartalan biztosíthatóságának hiánya (munkavállalók tartós keresőképtelensége miatt) emberi életet veszélyeztethet.

Komoly erőfeszítéseket jelentett és jelentős kiadásokkal járt a különböző védőeszközök és a mindennapi munkavégzéshez szükséges fertőtlenítőszeres beszerzése és utánpótlása.

Az intézmény dolgozói az önkormányzattól, városi képviselőktől és magánszemélyektől is kaptak védőmaszkokat, továbbá a városi képviselők mosó és tisztítószerrel, védőruhával is támogatták az intézményt.

A járvány tavaszi időszakában a vírus felismerésére alkalmas gyorstesztet kapott intézmény a várostól, mely elsősorban az időskorú ellátottakkal közvetlenül foglalkozó munkavállalók szűrését tette lehetővé.

Az őszi időszakban a polgármesteri keretből antigén alapú koronavírus-gyorstesztek kerültek biztosításra a dolgozók rendszeres ellenőrzésére.

#### A munkavállalók védelmében hozott intézkedések:

- A tömegközlekedési eszközökön való fokozott fertőzésveszély elkerülése érdekében, minden munkavállaló számára biztosított volt a saját gépkocsival történő munkába járás, melynek költségét az intézmény támogatta.
- Minden munkavállaló számára biztosított volt a szájmaszk, a védőkesztyű, a kézfertőtlenítő, illetve munkakörtől függően egyéb védőeszköz.
- 2020. augusztus 17-től a napi munkavégzés megkezdését megelőzően minden munkavállaló számára kötelező volt a testhőmérséklet mérése az intézmény által beszerzett érintésmentes lázmérővel, továbbá minden munkavállaló köteles volt nyilatkozni, hogy koronavírus fertőzésre utaló tünetet sem magán, sem a vele közös háztartásban élő személyek vonatkozásában nem tapasztalt és az elmúlt időszakban járványügyi szempontból kockázatot jelentő személlyel nem került kapcsolatba.
- Az intézmény szakmai egységeiben az ügyfélfogadás esetén a szájmaszk használata, továbbá a védőtávolság betartása minden érintett (munkavállaló és ügyfél) számára kötelező volt.
- Az intézmény több alkalommal külső cég megbízásával ózonos fertőtlenítést rendelt a telephelyeken. A járvány második hullámában beszerzésre került egy ózongenerátor, mely lehetővé tette egyes helyiségek célzott fertőtlenítését (pl. ügyfélfogadó, váró), illetve a napi munkavégzés során fertőzött vagy fertőzés gyanús személytől az igényelt szolgáltatás biztosításához szükséges igazolások, nyomtatványok, beszedett térítési díj esetén a készpénz fertőtlenítését.

#### A Családok Átmeneti Otthonában ellátásban részesülők védelmében hozott intézkedések:

- A munkavállalók napi egy alkalommal kötelesek voltak testhőmérsékletet mérni a lakók körében és nyilatkoztatni kellett őket arról, hogy koronavírus fertőzésre utaló tüneteket magukon nem tapasztalnak és az elmúlt időszakban

járványügyi szempontból kockázatot jelentő személlyel nem kerültek kapcsolatba.

- Amennyiben megbetegedésre utaló tünetet észleltek, haladéktalanul kötelesek voltak értesíteni az érintett háziorvosát és a továbbiakban az orvosi utasítás szerint eljárni. Az érintett lakó saját és más személyek egészségének védelme érdekében köteles volt az intézmény munkatársával és az egészségügyi szervekkel együttműködni, szükség esetén a számára kijelölt lakóegységet nem hagyhatta el.
- A munkavállalók rendszeresen ellenőrizték, hogy a lakók rendelkeznek-e megfelelő kéz- és felületfertőtlenítővel, melyek használatával kapcsolatban a szükséges tájékoztatást megkapták.
- Amennyiben szükségesé vált, az intézmény biztosította a megfelelő fertőtlenítőszerket.

#### Az idősek klubjaiban ellátásban részesülők védelmében hozott intézkedések:

- A veszélyhelyzet feloldását követően az Emberi Erőforrások Minisztériuma által kiadott útmutató alapján az intézményben egyidejűleg tartózkodó ellátottak száma 2020. július 31-ig nem haladhatta meg a működési engedélyben szereplő férőhely 50 %-át. Azon ellátottak számára, akik továbbra sem látogatták a klubot a gondozónők házhoz szállították az ebédet, végezték a bevásárlást, gyógyszerkiváltást stb.
- 2020. július 31-ét követően az intézmény vezetése a rendelkezéseket az idősek védelmében fenntartotta.
- Az ellátásban részesülők a klub területére csak testhőmérséklet ellenőrzést és az aktuális egészségi állapotra vonatkozó nyilatkozat kitöltését követően léphettek be.
- Belépéskor a kézfertőtlenítés és a klub területén a szájmascsk használata, továbbá a védőtávolság betartása mindenki számára kötelező volt.
- A programok, terápiák kizárólag a szabadban zajlottak, amikor erre nincs mód akkor a védőtávolság betartásával, jól szellőztethető helyiségben kerültek lebonyolításra.
- Az idősek védelmében az idősek gépkocsival történő szállítása szünetelt.

Az Időskorúak Gondozóházában ellátásban részesülők védelmében hozott intézkedések:

- A lakók egészségi állapotának figyelemmel kísérése, ellenőrzése folyamatos volt.
- A Nemzeti Népegészségügyi Központ által 2020. március 08-án kiadott, majd többször módosított 13305-8/2020/EÜIG számú határozat értelmében az Időskorúak Gondozóházában 2020. június 03. napjától a látogatási tilalom részleges feloldásra került, melyet az intézmény az alábbi megkötésekkel érvényesített:
  - A látogatók számára belépéskor kötelező a testhőmérséklet ellenőrzése, továbbá nyilatkozattétel arról, hogy megbetegedésre utaló tünetet magán nem tapasztal.
  - 14 év alatti személy nem léphet be a Gondozóház területére, 14-18 év közötti hozzátartozó esetében a szülő tesz nyilatkozatot a gyermek aktuális egészségi állapotáról.
  - Csak fertőző betegségetől mentes látogató léphet be a Gondozóház területére.
  - A látogatásra előzetesen telefonon be kell jelentkezni, mert csak korlátozott számú látogató tartózkodhat a kapun belül.
  - A látogatási idő maximum 30 perc.
  - Az intézményben a látogató köteles maszkot viselni, és csak kézfertőtlenítést követően találkozhat hozzátartozójával.
  - Azon idősök számára, akik képesek lakószobájuk elhagyására, a látogatásra kijelölt hely az udvaron, a kihelyezett asztaloknál van. Egyidőben egy lakó maximum két látogatót fogadhat. A látogatás megkezdése előtt a lakók kötelesek kézfertőtlenítőt használni, a látogatás ideje alatt szájmaszkot viselni.
  - Az ágyban fekvő gondozottak egyidőben egy látogatót fogadhatnak, egy lakószobában egyidőben maximum két fő látogató tartózkodhat.
  - A látogatás előtt és után a lakók számára a kézfertőtlenítés, a látogatás időtartama alatt a szájmaszk használata kötelező.

- A látogatók kizárólag bontatlan, bolti csomagolású édességet, édes és/vagy sós süteményt, üdítő italt, illetve használati tárgyat, ruhaneműt vihetnek a hozzátartozóik számára, melyet kötelesek átadni a gondozónőnek a megfelelő fertőtlenítés elvégzése érdekében.
- A korábban kötelezően kialakított izolációs szoba továbbra is fenntartásra kerül, a lakók indokolt esetben történő elkülönítése érdekében.

2020. szeptember 07-től Magyarország összes szakosított ellátást nyújtó szociális intézményében intézmény elhagyási és látogatási tilalmat rendelt el az Országos Tisztifőorvos.

A lakók és a hozzátartozók megértették és tudomásul vették az újabb megszorító intézkedéseket, a gondozóknak pedig a fizikai ellátáson túl, fokozott figyelmet kellett fordítaniuk az ellátottak mentális állapotára. Az időseket nagyon megviselte a látogatók hiánya, hiszen ők jelentették a lelki támogatáson túl a kapcsolatot a külvilággal, a családdal.

A karácsony ünnepe újabb lelki krízist, újabb kihívást jelentett, hiszen az addig megszokott, és jól működő telefonos kapcsolattartás nem tudta pótolni a hozzátartozókkal történő személyes találkozást. Ezért egy új helyi rendelkezés bevezetésével a hatályos szabályozás teljeskörű betartása mellett, az idősek fizikai és mentális egészségének védelme érdekében a hozzátartozók előre egyeztetett időpontban a Gondozóház teraszára nyíló ablakokon keresztül „találkozhattak” a bentlakó szerettükkel.

Az intézmény szolgáltatásait igénybe vevő elsősorban idős, egyedül élő ellátottak mentális, pszichés állapotát a velük kapcsolatban álló gondozók, családsegítők fokozottan figyelemmel kísérik. Szükség/igény esetén ők, vagy az intézmény erre kijelölt munkavállalója segítséget nyújt a bezártság, a magány, a vírus miatti félelem, bizonytalanság okozta lelki problémák feldolgozásában.

A 2020-as év rendkívül nehéz és megterhelő volt, a pandémia teljesen megváltoztatta az élet- és munkakörülményeket, az emberi kapcsolatokat.

Bár a szociális területen dolgozók, legyenek szociális gondozók, családsegítők, esetmenedzserek, stb. hivatásukból adódóan megszokták és együtt kell, hogy éljenek a változásokkal, a kialakult járványhelyzetben számos olyan váratlan, örömteli és

tragikus eseményt kellett megélniük, mely fizikailag, lelkileg, érzelmileg igen megviselte őket, egy életre szóló nyomot hagyva bennük.

Nehéz volt tudomásul venni, hogy sokkal több idős, beteg gondozott meghal, mint korábban, hogy sorra megbetegednek munkatársak és családtagok, hogy az elszigeteltségben élő idősek vigasztalhatatlanok, hogy a karantén miatt kieső munkatársak helyettesítését meg kell oldani.

Öröm volt érezni az ismeretlen emberek törődését, akik rendszeresen hozták a saját maguk által varrt arcmaszkokat, vagy a városban működő intézmények (Bábszínház, Sportiskola) önként vállalt segítségnyújtását.

Jólesett a kérdés: hogy bírjátok?, mert arra utalt, hogy a kérdező pontosan tisztában volt azzal a teherrel és felelősséggel, amit többletként nap, mint nap cipelt mindenki, akire más emberek a szüleiket, gyermekeiket, vagy más beteg, elesett hozzátartozójukat bízta.

Jó volt érezni a város vezetőinek, a városi képviselőknek a támogatását, megbecsülését. Éreztük, hogy nem vagyunk egyedül, fontos, amit csinálunk, számítanak ránk és mi is számíthatunk rájuk. Számtalan alkalommal kaptunk tőlük elismerő szavakat és köszönetet személyesen is, sőt anyagi elismerést, amire bátran mondhatom rászolgált és megérdemelt minden munkatársam.

A kerület országgyűlési képviselője karácsonyi ajándékcsomaggal fejezte ki nagyrabecsülését.

A veszélyhelyzetben nem számított kinek mi a végzettsége, a munkaköre, a kollégák azt tették, amit az adott helyzet megkívánt.

A családsegítők és esetmenedzserek naponta ebédet szállítottak házhoz (munkaszüneti napokon is) és segítettek a házi segítségnyújtásban.

Az óvodai és iskolai szociális segítők, az esetmenedzserek és családsegítők bevásároltak, gyógyszert váltottak ki és vitték házhoz a városban élő 65 éven felüliek számára, szükség esetén elintézték ügyes-bajos dolgaikat. Az intézmény Széll Kálmán utcai épületében diszpécserközpontot alakítottunk ki az igények fogadására. A vásárlás, gyógyszerkiváltás költségeinek megtérítésére a készpénz mellett lehetőséget teremtettünk a bakkártyás fizetésre.

A hatósági házi karantén alá került személyek számára gondoskodtunk a bevásárlásról, igény szerint meleg ebédről, melyet a közterület felügyelők szállítottak házhoz.

Az intézmény valamennyi munkatársa erőn felül teljesített. Azok is, akik a napi megszokott munkájukat végezték, mert lényegesen több feladat és felelősség hárult rájuk.

## **IX. Záró gondolatok**

„Az emberiség legnagyobb problémája: a szociális béke megteremtésének kérdése. Egyedül a szociálpolitika céltudatosan felépített és a társadalom egész életét átfogó tevékenysége alkalmas arra, hogy a társadalmat, egymással viaskodó csoportok összege helyett, azzá az egységgé emelje, amellyé lenni eredeti rendeltetése. A tökéletesebb, a jobb, a boldogabb, az emberibb ember: a szociálpolitika ideálja.” - írja Dr. Hilscher Rezső: Bevezetés a szociálpolitikába című 1928-ban megjelent könyvében.

A 86 évvel ezelőtti gondolat lényegi eleme valójában nem más, mint a szociálpolitika, a szociális szakmában szerepet vállalók szemléletformáló szerepe és feladata, mely ma is rendkívül időszerű.

A társadalmi-gazdasági folyamatok alakulása természetesen módosította azt a célcsoportot, akik „elszenvedői” lehetnek a szemléletváltásnak.

Álláspontom szerint a mai magyar társadalomban e tekintetben érintettek az idősek, a nehéz szociális helyzetben lévő egyének és családok, valamint a szociális szakemberek.

Az idősekről alkotott vélemények között sokáig az ún. deficit modell volt elfogadott. Lényege, hogy idős korára mire válik képtelenné az ember. Mára talán némiképp változott ez a szemlélet, de rendkívül fontos, hogy a társadalom kellő odafigyeléssel foglalkozzon az idősödés folyamatával, de nem, mint megoldandó problémát jelenítve meg, hanem kezelje az időseket értékes erőforrásként, az általuk felhalmozott tudással és tapasztalattal.

A gyakorló szakemberek naponta találkoznak olyan helyzetekkel, amelyben az egyén nem érzi a nehéz élethelyzete kialakulásában betöltött szerepét, felelősségét, a kialakult problémákért másokat hibáztat és a megoldást is másoktól várja el. Ezzel szemben a saját életéért elsősorban mindenki önmaga felel, önmagának kell gondoskodnia magáról és hozzátartozóiról.

Nem utolsó sorban magában a szociális szakmában is rendkívül szükséges egyfajta szemléletbeli megújulás, melynek alapját az interprofesszionális együttműködés adja. Alapvető eleme a szerepek tisztázása, amelyek azonban nem mindig különíthetők el világosan egymástól.

A szociális munka interprofesszionális együttműködése az egyéb humán szakmákkal hozzájárulhat magának a szociális szakmának a megújulásához, a szociális szolgáltatások újradefiniálásához.

Szombathely, 2021. január 31.

/: Kulcsár Lászlóné :/  
intézményvezető