

AJKAI CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT

8400 Ajka, Móra Ferenc u. 7. Tel/fax: 06-88/508-320

E-mail: csskajka@ajkanet.hu Web: www.tersegicsaladsegitoajka.eoldal.hu

Ügyszám: 5/1547-2/2021.

Készítette: Kupi Andrea Éva igazgató, Péntek Magdolna irodavezető

Tárgy: Beszámoló az Ajkai Család- és Gyermekjóléti Központ 2020. évi szakmai munkájáról

ELŐTERJESZTÉS a Népjóléti Bizottság 2021. július 6-i ülésére

Tisztelt Bizottság!

Az Ajkai Család- és Gyermekjóléti Központ a szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. tv.(a továbbiakban: Szt.), valamint a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. tv. (a továbbiakban: Gyvt.) szerint a személyes gondoskodás keretében szociális és gyermekjóléti alapellátásokat nyújt. Az intézmény jogszabályváltozások miatt 2016.01.01. napjától átszervezésre került, a korábbi Térségi Családsegítő és Gyermekjóléti Társulás fenntartásából Ajka Város Önkormányzat fenntartásába került át. Az Szt. 92/B.§ (1) bekezdés d) pontjában, valamint a Gyvt. 104.§ (1) bekezdés e) pontjában foglaltak szerint a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmény valamint a gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltató tevékenységet ellátó intézmény állami fenntartója ellenőrzi és évente egy alkalommal értékeli a szakmai munka eredményességét, a szakmai program végrehajtását.

Fentiekre tekintettel az **Ajkai Család- és Gyermekjóléti Központ 2020. évi szakmai munkájáról az alábbiak szerint számol be:**

Intézményünk az alábbi szolgáltatásokat biztosítja:

- Család- és Gyermekjóléti Szolgálat (ellátási terület: Ajka és Öcs),
- Család- és Gyermekjóléti Központ (ellátási terület: Ajkai Járás települései),
- Házi segítségnyújtás (ellátási területe: Ajka és Öcs).

Alkalmazotti létszám:

Intézményünk létszám-előirányzata megfelel a jogszabályi minimum előírásoknak, engedélyezett szakmai létszámunk 32,4 fő: Család- és Gyermekjóléti Szolgálat 11 fő, Család- és Gyermekjóléti Központ 10,4 fő, Házi segítségnyújtás 11 fő. Az intézmény élén intézményvezető áll, szakmai munkáját helyettese segíti, aki ellátja a Család- és Gyermekjóléti Központ önálló szakmai egység koordinációs feladatait. A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat munkáját vezető családsegítő, a Házi segítségnyújtást vezető gondozó irányítja.

A VEMKH Foglalkoztatási Osztályával kötött szerződés alapján 1 fő közfoglalkoztatott látta el a takarítói feladatokat.

Tárgyi feltételek:

Az intézmény fénymásoló készülékkel, számítógépekkel, nyomtatókkal, laptopokkal, fax készülékkel, projektorral, fényképezőgéppel, videokamerával, mobiltelefonokkal rendelkezik,

valamint két személyautó segíti a feladatellátást. A házi segítségnyújtás gondozónői számára 3 db kerékpár biztosított.

A székhely - Móra Ferenc utcai épület - akadálymentesítésére lenne szükség. A Sport u. 2/c-ben az esztanendzserek, valamint keddenként az óvodai és iskolai szociális segítők végzik adminisztrációs tevékenységüket.

Az intézmény működéséről:

Fontosnak tartjuk, hogy szolgáltatásainkat minél szélesebb körben ismerjék meg a társintézmények, valamint a lakosság. Az intézményünkről készített információs anyagot folyamatosan frissítjük, melyet közzétettünk intézményünk honlapján. Programjainkról, szolgáltatásainkról a helyi újság és média segítségével is informáljuk a lakosságot. Klienseinket személyesen, illetve a váróhelyiségben lévő információs táblára kihelyezett plakátokon keresztül is tájékoztatjuk. Az Ajkai járásban működő szolgálatokat szolgáltatásainkról, az azt érintő változásokról, illetve a járás területén elérhető, más személy, illetve szervezet által nyújtott, közvetíthető szolgáltatásokról, ellátásokról folyamatosan tájékoztatjuk.

Az új gondozási esetek elosztása, aktuális információk, feladatok megbeszélése, illetve problémás esetek feldolgozása céljából minden szakmai egységnél havi rendszerességgel tartottunk **esetkonzultációkat**. Szakmai tevékenységünk **belső ellenőrzése** folyamatba építetten, az „Ellenőrzési terv” szabályainak megfelelően történik.

Pályázatok:

- A Hajléktalanokért Közalapítvány a 2019/2020 időszakra, utcai szociális munka biztosítására beadott pályázatot **904.e. Ft.**, a 2020/2021 időszakot **895.e. Ft.** összeggel támogatta.
- Ajka Város Önkormányzatának „Humán közszolgáltatások fejlesztése” pályázatában konzorciumi partnerként **44.749.354 Ft.** támogatást kaptunk.

CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT

Esetek száma:

Alapfeladataink - szociális segítőmunka biztosítása 2020. évben

Gyermekek gondozott családok	Ajka (gyermekek száma)	Öcs (gyermekek száma)	Összesen: (gyermekek száma)
- alapellátás	353	0	353
- védelembe vétel	100	0	100
- nevelésbe vétel	52	3	55
Összesen:	505 gyermek (241 család)	3 gyermek (1család)	508 gyermek (242 család)

A gyermekes családokon kívül Ajkán 12 időskorú, 32 egyedülálló, gyermektelen pár gondozását látták el a családsegítők. 134 esetben indult új gondozás és 150 esetben szűnt meg a szociális segítőmunka a problémák eredményes kezelése, együttműködés hiánya, illetve illetékesség hiánya folytán. Az utcán élő hajléktalanokra is figyelmet fordítottunk, mind a tavasszal kezdődött járványidőszakban, mind a téli időszakban, elláttuk őket ruhaneművel, élelmiszerrel, meleg teával, vitaminokkal/gyógyszerekkel, ezen kívül nagy figyelmet fordítottunk arra, hogy a szükséges védőfelszerelések az ő részükre is biztosítva legyenek.

Az **ügyfélforgalom** 8867 fő volt a két településen: Ajka 8846 fő, Öcs 21 fő. A klienseket a Gyermekjóléti Szolgálat hivatalos helyiségeiben fogadtuk, valamint otthonukban kerestük fel. A 2020 év folyamán összesen 2259 családlátogatást tettünk, melyet Ajkán 2252, Öcs településen 7 alkalommal.

A családsegítők 52 alkalommal szerveztek **esetkonferenciát**, 134 alkalommal vettek részt a Központ esztanendzsere által szervezett esetkonferenciákon. 42 alkalommal jelentek meg a

Gyámhatóság idézésein. Eseti segítségnyújtást 1368 alkalommal, 228 személynek nyújtottak. Rendkívüli tartós élelmiszeradományban 8 család részesült. A Szolgálat munkatársai a jelzést követően 65 alkalommal kerestek fel olyan családokat **környezettanulmány** készítése céljából, akikkel intézményünk előzőleg nem állt kapcsolatban. A kapcsolatfelvételt követően tájékoztatást adtak intézményünk szolgáltatásairól, melyet a kliensek 6 esetben igényeltek. „Segítséggel Könnyebb” Alapítvány Családok Átmeneti Otthona 7 család - akikkel nem álltunk kapcsolatban - esetében tájékoztatta a Szolgálatot a családok befogadásáról. Illetékességi területünkön kívül eső ügyekben 39 alkalommal kaptunk jelzést, tájékoztatást, a jelzéseket az illetékes szerveknek továbbítottuk, valamint a jelzést tevőt tájékoztattuk.

Jelzőrendszer működtetése

A 15/1998. (IV.30.) NM rendelet 9.§ (3) alapján a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat feladata a gyermek veszélyeztetettségét, illetve a család, a személy krízishelyzetét észlelő rendszer (jelzőrendszer) működtetése.

Ajka és Öcs településekre vonatkozóan 2020. évben a 2020.03.11. napján kihirdetett koronavírus járvány miatt kialakult veszélyhelyzet következményeként nem tartottunk szakmaközi megbeszélést, azonban a jelzőrendszeri tagok részére az őket érintő információkról, képzési lehetőségekről e-mailen rendszeresen tájékoztatást adtunk.

Az **Éves Szakmai Tanácskozás** megtartására 2020.02.18. napján került sor 56 szakember és meghívott vendég részvételével. Az Ajkai Család- és Gyermekjóléti Központ 2019. évi jelzőrendszeri munkájáról Kupi Andrea Éva intézményvezető, járási jelzőrendszeri tanácsadó, a jelzőrendszer működése a gyermekorvos szemével Némethné dr. Major Zsuzsanna gyermek háziorvos előadását hallgattuk meg. A jelzőrendszeri tagok által a tanácskozásra készített beszámolók alapján elkészítettük az éves jelzőrendszeri intézkedési tervet. A terv tartalmazza az előző évi intézkedési tervből megvalósult elemeket, az éves célkitűzéseket, a településekre vonatkozó célok elérését, valamint a hatékonyság javítása érdekében tervezett lépéseket.

Intézményünk az Ajka Járásban **Öcs településen** is biztosít Család- és Gyermekjóléti Szolgáltatást. A családsegítő Szöllősi Tibor falugondnokkal tart kapcsolatot a lakóközösség helyzetével kapcsolatban. 2020 évben egy család vonatkozásában került sor rendszeres kapcsolattartásra szociális segítőmunka keretében. A településen a jelzőrendszeri tagok között az együttműködés nagyon jó, a községben élők számára sok esetben helyi szinten tudják megoldani a felmerülő nehézségeket, a lakók szükségleteire irányulóan. A község életében meghatározó jelentőséggel bírnak a civil szervezetek tevékenységei is.

A Szolgálathoz **2020. évben összesen 271 jelzés érkezett** (Ajka: 271, Öcs: 0), 52 alkalommal volt szükség a hatályos jogszabályoknak megfelelően a jelzést tevő adatainak zártan történő kezelésére. Jelzést tettek - egészségügyi szolgáltatók: 20 (ebből védőnői jelzés: 10), személyes gondoskodást nyújtó szociális szolgáltatók: 25 (ebből család- és gyermekjóléti szolgálat 14, család- és gyermekjóléti központ 7), kisgyermekek napközbeni ellátását nyújtók: 3, átmeneti gondozást biztosítók: 14, köznevelési intézmények: 77, rendőrség: 9, állampolgár, gyermek és felnőtt érdekeit képviselő társadalmi szervezet: 93, önkormányzat, jegyző: 4, járási hivatal gyámhivatala: 23, megyei kormányhivatal: 3 alkalommal. A jelzések 146 fő kiskorút és 56 fő nagykorút érintettek. A jelzések száma csökkenő tendenciát mutat (33 jelzéssel volt kevesebb, mint 2019-ben), melynek elsődleges oka, hogy a koronavírus-járvány miatti veszélyhelyzet időszakában a jelzőrendszer máskor legaktívabb tagjainak tevékenysége korlátozott volt (pl. iskolák bezártak, védőnők nem tartottak tanácsadást). A jelzőrendszeri működés megváltozott, a digitális oktatás következtében a pedagógusok a gyerekekkel nem tudtak intenzíven találkozni, az addig leginkább problémát okozó deviáns viselkedéssel kevésbé szembesültek. A digitális oktatás elindulása a családokban nem indult zökkenőmentesen, előfordultak technikai nehézségek (pl. nem megfelelő minőségű internet hálózat, nem állt rendelkezésre számítógép vagy megfelelő teherbírású telefon), valamint új

kihívást jelentett a szülőknek és a gyerekeknek az ily módon történő tananyag elsajátítás. Az iskolák több esetben tettek jelzést azzal kapcsolatban, hogy a család nem küldi vissza az otthon elvégzendő feladatot, vagy azt jelezte a szülő, hogy a technikai nehézségekből adódóan nem tudnak részt venni az oktatásban. A családsegítői munkában ez új feladatot jelentett, ilyen esetekben felkerestük a családokat, átbeszéltük a problémát és megoldást nyújtottunk abban, hogy a tanulók zökkenőmentesen és folyamatosan részt vehessenek a digitális térben, a tananyag elsajátításában 14 gyermek részére 44 alkalommal nyújtottunk segítséget.

A magánszemélyek által tett jelzések között a nagykorú személyekre érkezett jelzések száma emelkedett (2020 évben: 41, 2019. évben: 21), a vírushelyzet miatt nagyobb odafigyelést tanúsítottak a város lakói, valamint főként a téli időszakban a hajléktalanok miatt érkeztek jelzések. A napi munka során tapasztaljuk, hogy **a lelki-mentális problémák száma növekszik**. A szülők közötti konfliktusok (akár külön, akár együtt élnek) mély nyomot hagynak mind a felnőttekben, mind a gyerekekben. Az otthonról induló lelki problémák a gyerekek magatartására, tanulmányi eredményére is negatív hatással vannak. Az idősekre még nagyobb figyelmet kellett fordítanunk, sokan egyedül, a gyermekeiktől távol élnek vagy nem számíthatnak a segítségükre, mentális állapotukban hanyatlás következik be, megjelennek a demencia tünetei. Ilyen esetekben a családsegítők segítő beszélgetést nyújtottak részükre, időpontot egyeztettek az egészségügyi szakemberrel (házi orvos, pszichiáter) és elkísérték az időst a szakrendelésre, mely során – amennyiben szükséges - gyógyszeres kezelést biztosítottak részükre. A gyógyszeres megsegítés folyamatát szükség szerint nyomon követtük. Amennyiben a szociális segítőmunka folyamán olyan problémával találkoztunk, amelyben megoldást nyújthatott a házi segítségnyújtás, akkor segítséget kértünk az illetékes szakmai egység vezetőjétől. A vírushelyzetben munkatársak az idősek részére biztosított bevásárlásban is részt vettek.

A zártan történő adatkezeléses jelzések száma csaknem megduplázódott (2020. évben 52, 2019. évben 28), ezek a problémák bántalmazásról, főként családon belüli erőszakról, gyermekek elhanyagolásáról szóltak. Sajnos a családok átstrukturálódása hozta azokat a problémákat, melyekkel a napi munka során szembesültünk. A klasszikus családsegítés egyre jobban háttérbe szorul, kevesebb a megélhetési problémával küzdő család, sokkal inkább előtérbe kerülnek a családok életében az agresszív megnyilvánulások, a kapcsolattartási problémák. A gyerekek nagyobb mérvű veszélyeztetettségnek vannak kitéve, ez látszik a védelemben vett gyermekek számának emelkedéséből is. Ezekben a családokban nemcsak egy probléma jelenik meg, hanem a problémák egymásra halmozódnak; ez a fajta segítőmunka sokkal összetettebb munkát igényel, nagyobb felelősség hárul a munkatársakra.

2020.03.11. napjától kihirdetett veszélyhelyzetben a mentális megerősítésre nagy hangsúlyt fektettünk, fontos volt éreztetni a családokkal, hogy mellettük állunk, nincsenek egyedül. Az intézmény által biztosított feladatok megvalósítását újra kellett gondolnunk. A családsegítők a higiénés előírásokat betartva fogadták a klienseket a szolgálatnál, illetve keresték fel őket otthonukban.

- A pszichológiai megsegítés skype-on valósult meg, melyet a járvány időszakában 12 család igényelt, 9 alkalommal intézményünk hivatalos helyiségébe jött be a kliens, 18 alkalommal a család otthonában adottak voltak a feltételek, melynek elindítását a családsegítők koordinálták.

- Az Ajkai Közös Önkormányzati Hivatal Szociális és Igazgatási Irodája által megküldött lista alapján a családsegítők 27 családdal vették fel a kapcsolatot, tájékoztatást adtak a szünidei gyermekétkeztetésről, segítették az intézését. Felajánlották az intézményünk által biztosított szociális segítőmunkát, melyet 2 család kért.

- A koronavírus tesztelés sikeres megvalósítása érdekében előzetesen megküldött lista alapján 30 személyt kerestünk fel és tájékoztatást adtunk a tesztelés fontosságáról.

- Tavasszal 3 hónapon keresztül 4297 kg ALDI élelmiszer adományt naponta kiszállítással

biztosítottunk 105 családnak (357 felnőtt/167 gyerek). 60 család állt kapcsolatban a Szolgálattal, 45 család a veszélyhelyzet miatt került látóköreinkbe. A felnőttek közül 6 fő utcán élő hajléktalan. A NÉBIH az Élelmiszerbankkal szervezett élelmiszergyűjtést, gyűjtőpont voltunk, sajnos senki nem hozott adományt. A Faylen Gomba Kft. 400 kg gombafelajánlást tett, 66 családnak vittük házhoz. Az MSZP Ajkai Szervezetétől kaptunk tartós élelmiszereket, tisztítószereseket, melyet 10 család részére juttattuk el. Húsvét alkalmával is gondoltunk a családokra, az Eurofamilytől kapott 119 kg csokoládé felajánlásból 111 gyermeknek vittünk csomagot, valamint folyamatosan tisztító- és tisztálkodási szerekkel, maszkkal láttuk el a családokat.

A koronavírus második hulláma során kihirdetett veszélyhelyzetben **2020.11.04-től** intézményünk a kliensek létszámának koordinálásával biztosította a személyes ügyfélforgalmat. A családsegítők továbbra is felvették a kapcsolatot a családokkal otthonukban. A családlátogatások szükségességét indokolta, hogy a szociális segítőmunka során figyelemmel tudtuk kísérni azt, hogy a családok környezetében milyen változások történtek, a változások hátterében mi állt. Tapasztalataink szerint mind a szülők, mind a gyerekek saját környezetükben jobban megnyílnak, közvetlenebb kapcsolatot lehet kialakítani, ami a családok és a szakemberek közötti együttműködés erősítését szolgálja.

A Polgármester Úr által meghirdetett maszkokat (melyet a szolgálatnál kellett kérelmezni) intézményünkben 40 család (83 felnőtt, 5 gyermek) igényelte, melyeket kivittünk a családok részére, ezenkívül a családsegítők részt vettek a város lakói részére eljuttatott maszkok kiosztásában mind tavasszal, mind az őszi időszakban. A járványidőszakban az időskorúak részére biztosított vásárlásban részt vettek a munkatársak. A családsegítők a nyári gyermekfelügyelettel kapcsolatos feladatok ellátásában is jelen voltak.

A kiegészítő szolgáltatásként végzett **utcai szociális munka** biztosítása keretében 2019-20-KONV-203. (2019.11.01-2020.04.30. közötti időtartam), illetve a 2020-21-KONV-201 (2020.11.01.-2021.04.30. közötti időtartam) Hajléktalanokért Közalapítvány pályázatának eredményes elbírálását követően a családsegítők 2020. évben 19 fő hajléktalannal álltak kapcsolatban rendszeresen, mely során élelmiszerral, meleg teával, tartós élelmiszerral, tisztálkodási szerekkel, ruházattal látták el őket. 7 alkalommal kaptak vitaminokat, 15 alkalommal nyújtottak segítséget a gyógyszerek kiváltásában. Decemberben munkaidő után két alkalommal mentek segítséget nyújtani utcán élő hajléktalannak, mely során 1 esetben kellett az Országos Mentőszolgálat segítségét kérni és a Magyar Imre Kórházba bejuttatni a segítségre szoruló megromlott egészségi állapota miatt.

Csoportos és közösségi programok a veszélyhelyzet miatt nem valósulhattak meg. A húsvéti és karácsonyi rendezvények elmaradtak, helyette a rászorulóak számára ajándék- és élelmiszercsomagok házhozszállításával próbáltuk szebbé tenni az ünnepeket.

Adományozási tevékenység

- A veszélyhelyzet időtartamát leszámítva folyamatosan gyűjtöttünk adományt (ruha, játék) — 3 alkalommal szerveztünk, „Ruhabörzét”, melyen 61 fő vett részt. A krízisidőszakban a családsegítők a rászoruló családok számára szükség szerint juttattak el ruhaneműt.
- A Magyar Élelmiszerbank Egyesülettel kötött megállapodás keretében az ALDI áruházból folyamatosan, munkanapokon szállítunk el élelmiszer adományt (péksütemények, zöldség-gyümölcs), melyet rászoruló családjaink számára még aznap ki is osztunk. **2020. évben 17.606 kg élelmiszeradományt** kaptunk, 15.463.650, -Ft. értékben, melyből Ajkán 173 család, Öcs településen 1 család részesült. Az adományban részesülők névsorát havonta változtatjuk, 1 család átlagosan 89.e.Ft. értékű adományt vett át.
- 2020. márciusában az Eurofamily üzlettől kaptunk **édesség adományt 48,7 kg** mennyiségben.

- 2020.03.11-03.13. az ajkai Eurofamily üzletben **531 kg tisztító- és tisztálkodási adományt** gyűjtöttünk, melyből a járvány kirobbanását követően a velünk kapcsolatban álló családokat, illetve minden olyan családot részesítettünk, akik segítséget kértek. Felhívtuk a figyelmet a fertőtlenítés és a védőintézkedések fontosságára.
- 2020.04.22. napján az Eurofamily üzletből szintén **édességet kaptunk 50 kg** mennyiségben.
- A Magyar Élelmiszerbank Egyesület Édes Száj Pályázatán sikeresen részt vettünk, 2020.07.01. napján **95kg édesség** adományt hoztunk el, melyet 160 fő részére osztottunk ki.
- Kríziskészlet biztosítására hirdetett pályázatot a Magyar Élelmiszerbank Egyesület, melyet megnyertünk, **400 db zöldborsó és 400 db vörösbab konzervet** szállítottunk intézményünkhöz 2020.10.27. napján, melyet a krízishelyzetbe került családok, valamint a nehéz anyagi helyzetben élő családok részére folyamatosan adunk át.
- 2020 nyarán – a korábbi évekhez hasonlóan - a Bolgárkertből összesen **743 kg zöldségadományt** kaptunk, melyből 106 családot részesítettünk.
- A közterületen kihelyezett Ételdobozt rendszeresen felügyeltük, a járványhelyzet miatt fokozottabb figyelmet fordítottunk a fertőtlenítésére és rendszeresen feltöltöttük élelmiszerrel.
- 2020.09.01. napján az Eurofamily üzlet márkói raktárából **75 db tisztasági és tisztálkodási szert** hoztunk el és adtuk át a rászorulóknak.
- 2020.09.10.-2020.09.13. között az ajkai Eurofamily üzletben ismét gyűjtöttünk **279 kg élelmiszert, 328 db tisztító-tisztálkodási szert**, melyeket két alkalommal (október és november hónapokban) családlátogatások keretében adtuk át 81 családnak.
- Magánszemély ajánlott fel **26 db új cumisüveget**, melyet rászorulóknak adtuk át.
- A Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület Csodatáska programja keretében kapott **tanszereket (füzetek, tolltartók, írószerek)** 19 család 38 gyermeke részére adtuk át.
- Évek óta segítő szándékkal fordul hozzánk egy magánszemély, aki karácsony közeledtével **30 db fenyőfát** ajánlott fel a rászoruló családoknak.
- Magánszemélytől 1 db műfenyő felajánlás érkezett.
- A meghirdetett Cipősdoboz gyűjtési akció keretében összesen **343 cipősdoboznyi adomány** gyűlt össze, melyekkel 68 család 113 gyermekét tudtuk megörvendeztetni. Ebben nagy segítségünkre voltak magánszemélyek, a Héliosz Üzletház Gyógyászati Boltja, az MSZP Szolidaritási Alap, Ajkai Járásbíróság, Pataktéri Óvoda, Csodavár Általános Iskola, valamint egy volt ajkai család, akik jelenleg Németországban laknak.
- Karácsonyra **730 kg élelmiszer és édesség, valamint játék, tanszer, tisztálkodási szer adományt kaptunk** a Poppe+Potthoff Kft-től, a Payer Industries Kft-től, Gallus Kft. Devecser, az FC Ajkától, az MSZP Szolidaritási Alaptól, az Ajkai Járásbíróságtól, Csodavár Általános Iskolától, melyeket még az ünnep előtt eljuttattunk a rászoruló családoknak.
- Magánszemélyektől felajánlott **61 kg tartós élelmiszerekből** karácsonyi ajándécsomagokat állítottunk össze, melyet a családsegítők személyesen juttattak el 73 család 113 gyermeke részére.

CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT

Munkavégzés a járványhelyzetben

Az **esetmenedzserek és a szociális diagnózist készítő esetmenedzser** 03.17-től 06.15-ig 32 új családdal (69 gyermekkel) kerültek kapcsolatba. Az esetkonferenciák ezen időszak alatt is megtartásra kerültek telefonon vagy skype-on, illetve krízis esetén személyes találkozásra is sor került. A személyes találkozások alkalmával minden esetben arra törekedtünk, hogy a családból a szükséges személyek legyenek jelen, valamint a jelzőrendszer tagjaitól írásba kértük meg a tapasztalatokat. A gyámhatósági tárgyalásokon személyesen nem kellett részt venni, minden esetben írásban nyilatkoztak a szakemberek.

A 46/2020. (III.16.) Korm. rendelet 2. §-a értelmében önkormányzati kötelezettség lett a 70 év feletti lakosok ellátása. Az óvodák részleges, az iskolák teljes bezárásával az **óvodai és iskolai szociális segítő munkatársak** feladatait át kellett szervezni; 03.17-től 06.18-ig ők biztosították az időseknek a bevásárlást, gyógyszerkiváltást, csekkfeladást, mely 366 esetben valósult meg, ami 732 látogatásnak felel meg, plusz a boltokban töltött idő és cipekedés terhe. Telefonon számos pozitív visszajelzést is kaptunk, sokan megköszönték a maszkokat, az idősek a mai napig is hálásak a bevásárlásokért, segítségünkért.

Az általános iskolák bezárását követően 2 óvodai és iskolai szociális segítőnk a 2019/2020-as tanévben május és június hónapban a digitális oktatásban nyújtott segítséget az Ajkai Borsos Miklós Általános Iskolában. Több diáknak a felzárkóztatásban segítettek, korrepetálásokat végeztek, valamint az online órákon aktív segítséget nyújtottak.

Az óvodai és iskolai szociális segítők, valamint a szociális diagnózist készítő esetmenedzser a Polgármester Úr által, a lakosságnak felajánlott maszkokat Ajka város valamennyi háztartásába tavasszal és ősszel is házhoz vitték. Egy-egy napon az osztásban részt vettek az esetmenedzserek is. A szociális diagnózist készítő esetmenedzser a Szolgálat családsegítőit oly módon tehermentesítette, hogy a környezettanulmányok elkészítését végezte, az egyszeri segítségnyújtást igénylő klienseknek segítséget nyújtott.

A **készenléti telefon** számán lehetett igényelni bevásárlást, illetve plusz maszkot kérni, vagy a meglévőt kicserélni (méret- illetve minta problémák miatt). A készenléti telefon a nap 24 órájában hívható, melyet az esetmenedzserek fogadnak heti váltásban. A telefonra a veszélyhelyzetben napi szinten 10-15 hívást kaptak, több esetben előfordult, hogy zaklatott lelkiállapotú – főként idős - emberek telefonáltak, akik a vírus miatt nem tudtak találkozni a szeretteikkel. Az esetmenedzserek minden esetben meghallgatták a hívót és segítő beszélgetést folytattak vele.

Alapfeladataink

A Család- és Gyermekjóléti Központ munkatársainak **ügyfélforgalma** 2020. évében **1669 fő** volt. Az év során 94 család 185 gyermeke esetében indult új kapcsolatfelvétel; 102 család 198 gyermekét illetően szűnt meg az esetmenedzseri tevékenység a problémák eredményes kezelése, illetve illetékesség hiánya folytán.

A Veszprém Megyei Kormányhivatal Hatósági Főosztálya a gyermekjóléti központ által ellátandó feladatok biztosítására intézményünket jelölte ki, 1 család 1 gyermek vonatkozásában Mihályháza településen.

A hatósági intézkedéssel érintett családokat a Gyermekjóléti Központ hivatalos helyiségeiben fogadtuk, otthonukban kerestük fel, illetve a VEMKH Ajkai Járási Hivatal Hatósági és Gyámügyi Osztálya, VEMKH Balatonalmádi Járási Hivatal, VEMKH Veszprémi Járási Hivatal tárgyalásain valósultak meg találkozások.

Az év folyamán összesen 476 családlátogatást tettünk. 41 esetben olyan ügyben érkezett jelzés, melynek során illetékesség hiánya miatt nem tudtunk eljárni.

Az alábbi táblázat az esetmenedzserek 2020 évi tevékenységét mutatja be, hatósági intézkedések szerinti bontásban az Ajkai Járás településein:

Település	Összes eset 2020-ban		Ebből az alábbi intézkedéssel érintett gyermekek száma						
	Család	Gyerek	Védelembevétel	Ideiglenes hatályú elhelyezések	Nevelésbe vétel	Utógondozás	Családba fogadás	Kapcsolat-ügyelet	Egyéb hatósági intézkedés
Ajka	136	257	120	3	61	3	7	5	58
Csehbánya	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Farkasgyepű	4	6	2	-	2	-	2	-	-
Halimba	12	20	7	-	6	-	3	-	4
Kislőd	11	30	3	1	17	-	-	-	9
Magyarpolány	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Nyirád	10	19	7	1	1	-	1	-	9
Öcs	1	3	-	-	3	-	-	-	-
Szőc	4	8	2	-	6	-	-	-	-
Úrkút	9	10	5	1	1	1	-	-	2
Városlőd	6	7	5	1	1	-	-	-	-
Összesen:	194	361	151	7	98	4	13	5	83

Járási szinten biztosított speciális szolgáltatások:

Kapcsolattartási ügyelet: 3 család 4 gyermeke, 12 alkalommal vette igénybe a szolgáltatást: két esetben egymástól külön élő szülő-gyermek, egy esetben nagyszülő és unokája közötti kapcsolat rendezésének céljából működünk közre péntek délutánonként, munkaidő után. A segítségnyújtás két esetben felügyelt, a többi esetben ellenőrzött. A 2 gyermek és édesanyja közötti kapcsolattartás minden alkalommal feszült hangulatba telik. Az egyik gyermek teljesen elutasító, a másik gyermek pedig hullámzóan viszonyul édesanyjához. A kapcsolattartáson két szakember jelenléte szükséges. A szülő állandó moderálása, valamint az ad hoc helyzetekre való reagálás a munkatársak számára pszichésen nagyon megterhelő. A nagymama és kamasz unokája közötti kapcsolattartásra 11 éve, kéthavonta két órában kerül sor, nagyon rossz a kapcsolatuk, a gyermek általában nem vesz tudomást nagymamájáról és a szakemberrel kommunikál. Ha a gyermek megszólítja a nagyszülőt, trágár szavakkal illeti, grimaszol. A kollégák részéről nagy koncentrációt igényel, hogy a kettejük közötti feszültséget oldani tudják.

A szolgáltatást a járás településein – Ajka város kivételével – a helyi Család- és Gyermekjóléti Szolgálatok családsegítő munkatársai biztosítják, az érintettek igényeinek megfelelően. A járványhelyzet miatt a kapcsolattartások 3 hónapig szüneteltek.

Utcai (lakótelepi) szociális munka: A év során felügyelet nélkül csellengő, kallódó gyermekkel nem találkoztunk. A gyermekek beilleszkedését, szabad idejük hasznos eltöltését segítő programot nem tudtunk szervezni a járványhelyzet miatt.

Kórházi szociális munka: A szolgáltatás biztosítása a Magyar Imre Kórházzal, valamint a Veszprém Megyei Önkormányzat Tüdőgyógyintézetével (Farkasgyepű) kötött együttműködési megállapodások alapján történik. Az elmúlt évben nem történt intézkedés. A szakember minden hónapban telefonon, illetve személyesen konzultált a kórházi összekötőkkel.

Készenléti szolgálat: Az elmúlt évben 8 szakmai jellegű hívás érkezett a készenléti telefonra, melyek kapcsán a krízishelyzetben lévők tájékoztatásban részesültek, illetve a hívást fogadó szakemberek minden esetben továbbították a segítségkérő jelzését a megfelelő szakemberhez. A járvány miatt 213 hívás érkezett maszk igénylés, az időseknek bevásárlás és gyógyszerkiváltás miatt, továbbá több esetben mentális segítségnyújtást adtunk. A beérkező hívások legtöbb esetben a délután/késő délután folyamán érkeztek, 18 esetben késő éjszaka, illetve hajnalban kértek segítséget.

Pszichológiai tanácsadás: A folyamatosan biztosított tanácsadás keretében 57 fő kapcsán történt segítségnyújtás 41 ügyfélfogadás keretében. A járványhelyzet miatt a tanácsadás 6 hétig szünetelt, majd a kliensek skype-on tudtak részt venni.

Fejlesztőpedagógiai tanácsadás: A folyamatosan biztosított tanácsadás keretében 41 fő kapcsán történt segítségnyújtás 44 ügyfélfogadás keretében. A járványhelyzet miatt a szolgáltatás 3 hónapig szünetelt, majd a kliensek skype-on tudtak részt venni.

Pályaválasztási tanácsadás: A folyamatosan biztosított tanácsadás keretében 30 fő kapcsán történt segítségnyújtás 38 ügyfélfogadás keretében. A járványhelyzet miatt a szolgáltatás 3 hónapig szünetelt. A pszichológiai, fejlesztőpedagógiai és pályaválasztási tanácsadások állandó koordinációja sok időt és energiát igényel. A kliensek gyakran az utolsó pillanatban mondják vissza az időpontot, ilyenkor a tanácsadást koordináló esetmenedzser a soron következő családdal felveszi a kapcsolatot, egyeztet a szakemberrel és családsegítővel is.

Családkonzultáció, családterápia: A szociális segítőmunka, illetve esetkonferenciák során több alkalommal történt javaslattétel a szolgáltatás igénybevételére, az elmúlt évben a járványhelyzet miatt a segítségnyújtás csak korlátozott számban tudott megvalósulni: 8 alkalommal 6 fő vette igénybe a szolgáltatást.

Jogi segítségnyújtás: Rászorulóik részére ingyenesen, vagy az állam által megelőlegezve az igénybe vevő segítséget kaphat beadványszerkesztésben, vagy ügyvédi eljárásban. A személyesen biztosított szolgáltatás a járvány miatt 8 alkalommal valósult meg, amit összesen 52 fő vett igénybe. A veszélyhelyzetben telefonon, illetve e-mailben volt lehetőség segítséget kérni.

Mediáció: 11 alkalommal 9 főnek biztosítottunk mediációval konfliktuskezelést.

Szociális diagnózis: A szolgáltatást biztosító esetmenedzser 2 településen 42 fővel foglalkozott (Ajka 41, Öcs 1).

Iskolákban biztosított nyári gyermekellátás (nyári tábor):

A teljes nyári szünetben, 06.15-től 08.31-ig 10 héten át heti 2 tábort szerveztünk, melyen 360 fő vett részt. A speciális igényű gyermekek programjait heti szinten átlagban 7 fő vette igénybe. A helyet a Molnár Gábor Óvoda, Általános Iskola, Szakiskola, Készségfejlesztő Iskola és EGYMI biztosította. A gyermekek felügyeletét és teljes ellátását (étkeztetés, öltöztetés, tisztázás stb.) intézményünkben az óvodai és iskolai segítők biztosították. A gyermekeknek mese-, zene- és fejlesztő foglalkozásokat tartottunk.

Az ajkai lakóhellyel rendelkező általános iskolai diákok felügyeletét intézményünk munkatársai biztosították napi 8 órában. A nyár első felében az Ajkai Eötvös Loránd – Kossuth Lajos Általános Iskola, a második felében a Fekete István – Vörösmarty Mihály Általános Iskola és Gimnázium adta a helyet. A gyermekek színes programokon vehettek részt, minden héten strandoltak az Ajkai Kristályfürdőben, valamint a Nomádia Szabadidőpark és Lovardában töltöttek el egy egész napot. Ezeken felül kézműves és sportfoglalkozásokon vettek részt.

Óvodai és iskolai szociális munka: Az óvodai és iskolai szociális segítők a köznevelési és közoktatási intézményekben összesen 7336 gyermekkel, 566 szülővel, 502 pedagógussal és 639 szakemberrel tartottak kapcsolatot.

- *Óvodai tevékenység:* A segítők előre betervezett csoportfoglalkozásai szervesen illeszkedtek az intézmények nevelési tervébe. A mindig ugyanazon időben kezdődő foglalkozások a rendszerességet hangsúlyozzák a gyermekekben. Heti rotációban, minden csoportba eljutnak a programok. Az előző nevelési évben a viselkedés, a kommunikáció, az illetékes, a barátság, valamint a felelősség fogalmak ismeretét mélyítették el a gyermekekben a szakemberek.
- *Általános iskolai tevékenység:* Az általános iskolák sokrétűsége miatt a feladatok is igen sokszínűek. A pedagógusok általában előre egyeztetett terv szerint irányítják a szakemberekhez a különböző problémákkal küzdő gyerekeket. Jellemzően nem megfelelő iskolai viselkedés miatt, de a tünet mögött a tinédzserekre jellemző problémák széles skálája húzódik. A pedagógusok a tanórák között megkeresik a segítőt és elmondják a tanulók problémáival kapcsolatban dilemmáikat, melyek családi nehézségekből és magatartásproblémákból adódnak.
- *Középiskolai tevékenység:* A középiskolák bezárása miatt ez a tevékenység az elmúlt évben szinte csak telefonos formában jelent meg. A legkülönbözőbb problémákkal fordultak a segítőkhez a diákok, többnyire ezek az iskolai életükhöz kapcsolódóak pl.: szorongás, tanulási nehézségek, konfliktus pedagógussal, valamint egymással. Több esetben előfordult, hogy megosztották a családon belüli problémáikat is pl: szülők közötti veszekedés, válás, veszteség, anyagi nehézségek, elhanyagolás abban a formában, hogy a szülő nem fordít elég figyelmet gyermekére. A tanév során több pedagógus is megkereste a segítőt diákjaival kapcsolatban előforduló problémák miatt pl.: hiányzás, osztályon belüli konfliktus, kirekesztés. A problémák megoldására legtöbbször elég volt a segítő beszélgetés heti rendszerességgel, illetve több esetben szakember bevonására is szükség volt pld: családsegítő, pszichológus.

A jelzőrendszer járási szintű koordinálása

Az ajkai járásban működő család- és gyermekjóléti szolgálatok jelzőrendszeri munkájának koordinálása céljából az intézményvezető járási jelzőrendszeri tanácsadói feladatokat lát el. A család- és gyermekjóléti szolgálathoz érkezett jelzésekről és az azok alapján megtett intézkedésekről heti jelentés készül, a tanácsadó figyelemmel kíséri a megtett intézkedések tartalmát. A járás család- és gyermekjóléti szolgálataihoz összesen 366 jelzés érkezett, melyből Ajka 271, Öcs 0; Ajkai Járás települései: Halimba 21, Nyirád 17, Szóc 4; Úrkút 28; Városlőd 14, Kislőd 7, Farkasgyepű 2, Magyarpolány 1, Csehbánya 1.

A járás család- és gyermekjóléti szolgálatai számára havonta tartandó esetmegbeszélések a járvány miatt elmaradtak, telefonos konzultációt biztosítottunk, esetkonferencián nem kellett részt venni.

HÁZI SEGÍTSÉGNYÚJTÁS

Intézményünk 2020. évben Ajka településen nyújtott házi segítségnyújtást, Öcsön falugondnoki szolgáltatás keretében oldják meg az idősek ellátását. Igény esetén ellátási területünk minden településén biztosítjuk a szolgáltatást. Fontosnak tartjuk a lakosság minél szélesebb körű tájékoztatását a szolgáltatásról. A helyi média híradásaiban is felhívtuk a lakosság figyelmét, valamint honlapunkon is megtalálható a tájékoztató. A házi segítségnyújtás felől érdeklődők sok esetben a háziorvosuk, valamint a Magyar Imre Kórház szociális munkásának javaslatára keresik fel a szolgáltatást, illetve előfordult, hogy háziorvos vette fel a kapcsolatot intézményünkkel ellátottja érdekében. A házi segítségnyújtásért térítési díjat kell fizetni, mely maximálisan 2020. április 01. napjától óránként 620,- Ft. szociális

segítés és személyi gondozás esetében is. A személyi térítési díj a jövedelmek arányában több kategóriában kerül megállapításra. Az idős emberek számára fontos, hogy minél tovább megszokott környezetükben maradhassanak, ezért keresik, igénylik az otthonukban történő segítségnyújtás formáit. Az elmúlt év márciusától a koronavírus járvány miatt a 65 évnél idősebb emberekre kiemelt figyelmet kellett fordítanunk, hiszen ők a leginkább veszélyeztetettek, akik közül sokan krónikus betegségük mellett mentális vagy más fizikai problémával küzdenek. Az idős, beteg hozzátartozók ellátása a családtagok feladata, ami gyakran nehezen biztosítható számukra, mert számos idős embernek nincsenek hozzátartozói, vagy ha vannak, messzebb élnek, dolgoznak, szabadságuk fogytán a járványhelyzet miatt, illetve előfordult, hogy karanténba kerültek, esetleg megbetegedtek, így nem tudtak a napi segítségnyújtásban kellő jelenlétet vállalni. A gondozónők az ápolási, gondozási tevékenység mellett mentális támogatást is biztosítanak, melyet a veszélyhelyzetben jobban igényeltek az ellátottak, valamint hozzátartozói is kérték segítségünket. A gondozónők jelenléte fokozottabban szükséges volt az idős, magányos emberek számára, hiszen a hozzátartozók hiánya miatt sokszor csupán ők jelentették a kapcsolatot a külvilággal. 2020. március 1-jén a házigondozásban részesülő megállapodással rendelkező ellátottak száma 74 fő volt. A járványhelyzet idején volt olyan ellátott, aki szüneteltette a szolgáltatást a személyes kontaktus elkerülése érdekében. A gondozónők közül többen karanténba kerültek, illetve a digitális oktatás miatt estek ki a munkából, így lecsökkent létszámban a feladatot ellátó munkatársak nem figyelve a munkaidőt, erőn felül végezték az idősök gondozását. Többször kellett mentőt, orvost hívni az idős, egyedül élő betegekhez, előfordult, hogy sokszori kérésre sikerült csak megnyugtató segítséget kapni. A veszélyhelyzet júniusi megszűnésével a vezető gondozó meglátogatta azokat az időseket, akiknek intézményünk munkatársai a bevásárlást, gyógyszerkiváltást biztosították. Részükre jelenleg már a szakképzett gondozónők nyújtanak segítséget. A járványhelyzetben tavasszal 5 fő, szeptemberben 6 fő, októberben 5 fő, novemberben 2 fő, decemberben 2 fő kérte a házi segítségnyújtást. A **megállapodások száma** december 31-én 72 fő volt, ebből a szociális segítség 4 fő, a személyi gondozás 68 fő. Az év során 33 fő kérte a házi segítségnyújtás biztosítását, 40 fő ellátása szűnt meg (Idősek Otthonába költözött, illetve kórházba került 12 fő, nem igényelte tovább 9 fő, elhunyt 19 fő). A szolgáltatást igénybe vevő **ellátottak egészségi állapota romló tendenciát mutat**, egyre több a fekvőbeteg, aki teljes ellátásra szorul. Folyamatosan emelkedik a napi kétszeri, valamint háromszori (reggel-délben-este) ellátást igénylők száma, melyre a házi segítségnyújtás nem tud megfelelő választ adni, hiszen a gondozónők csak munkanapokon, 7-15 óráig végzik tevékenységüket. Az esti, a hétvégéken és ünnepnapokon esedékes segítségnyújtást a családnak kell megoldania. Egyre több pszichiátriai betegséggel küzdő, gondnokság alatt álló személy számára kérnek házi segítségnyújtást, ami szintén nagyon megterhelő, hiszen a gondozónők egyedül végzik feladataikat és speciális bánásmódot igénylő betegekről van szó. Többen igényelnének szállítási szolgáltatást is, melyre nincs lehetőségünk. A koronavírus járvány miatt a gondozónők többletfeladatokat végeztek, olyan szolgáltatásokat is biztosítottak, amit a veszélyhelyzet előtt egészségügyi alkalmazottak láttak el.

ÖSSZEGZÉS

A koronavírus-járvány eddig nem látott nehézségek elé állította az egész intézményt, megtapasztalhattuk az otthoni munkavégzést a gyakorlatban; rugalmasan, állandó újratervezéssel kellett feladatainkat elvégezni a kliensek, ellátottak érdekeinek képviselésével a fenntartói kéréseknek, valamint a minisztériumi utasításoknak megfelelően.

Az eltelt időszakban is maximálisan odafigyeltünk klienseinkre, folyamatosan elláttuk őket az adományok (élelmiszer, ruha, maszk, tisztítószer) mellett tanácsokkal is, fokozottan kértük

a megfelelő higiénia fenntartását, a szabályok betartását. Számos esetben biztosítottunk mentális segítségnyújtást, nagyon sok elkeseredett telefonhívást érkezett hozzánk a veszélyhelyzet okozta bizonytalanság miatt, mindenkit igyekeztünk megnyugtatni, hiteles információkkal ellátni.

Jelenleg maximálisan 3 fő/család tartózkodhat kliensként az intézményben, betartva a járványhelyzetben már megismert szabályokat (kézfertőtlenítés, maszkviselés, távolságtartás, szellőztetés). Védőeszközzel való ellátottságunk folyamatosan biztosított volt, kezdetben saját költségvetésből oldottunk meg mindent, később fenntartói segítséget kaptunk. A Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóságtól először november és december hónapban vettünk át fertőtlenítőszeret és eldobható maszkokat.

Összességében elmondhatom, hogy az amúgy is mentálisan megterhelő szociális munka biztosítása a veszélyhelyzet miatti bizonytalanságok következtében még nehezebbé vált, mindannyian erőn felül teljesítettünk. A kliensekkel való személyes találkozások nélkül nem végezhető szociális segítőmunka, így a veszélyhelyzet alatt, a korlátozások ellenére is mentünk családlátogatásra, a Gyámhivatal felkéréseire elkészítettük a környezettanulmányokat. A házi segítségnyújtásban részesülő idősekhez ugyanúgy mentünk, mint a járvány előtt; az idősek, a hozzátartozók gyakran a gondozónőket hívták az orvos helyett. Több munkatárs más jellegű feladatot látott el, mint ami a munkaköri leírásában szerepel. Mindenkinek alkalmazkodnia kellett a járvány hozta új élethez, alapfeladatainkat és a rendkívüli feladatokat is megfelelő színvonalon elláttuk.

A munkatársak online, egyéni szupervíziót vehettek igénybe lelki egészségvédelmük érdekében, valamint rendszeresen megbeszéltük az aktuális helyzet adta problémákat, a megoldási lehetőségeket.

Kérem a Tisztelt Bizottságot, hogy az előterjesztést megtárgyalni és a határozati javaslatot elfogadni szíveskedjen.

HATÁROZATI JAVASLAT

Ajka Város Önkormányzatának Népjóléti Bizottsága az Ajkai Család- és Gyermekjóléti Központ 2020. évi szakmai munkájáról a beszámolót elfogadja és megállapítja, hogy az intézmény a szakmai programban foglaltakat végrehajtotta, a szakmai munkát magas színvonalon látta el.

Felelős: a Bizottság elnöke

Határidő: 2021. július 31.

Ajka, 2021. június 25.

Kupi Andrea s.k.
igazgató