


Napirend:

## ELŐTERJESZTÉS

Vác Város Önkormányzat Képviselő-testülete  
Egészségügyi és Szociális Bizottsága  
2016. év február hónap 10. napi ülésére

**Szám:** 5/2-12/2016.  
**Tárgy:** Vác Város Önkormányzat Szociális Szolgáltatások Háza  
2011-2015. évi szakmai beszámolója  
**Melléklet:** 31 oldal  
**Előterjesztő:** Klinger Mária SZSZH igazgató  
**Készítette:** Klinger Mária SZSZH igazgató  
**Előadó:**  
**Előzmény/korábbi  
döntés:** -  
**Terjedelem:** 33 oldal  
**Bizottsági tárgyalások:** -  
**Döntéshozatal módja:** Nyílt ülés (Mö.tv. 46.§ (1))  
Egyszerű többség (Mö.tv.47.§ (2))

**Törvényességi  
véleményezésre  
bemutatva** Jogi Osztály

  
-----

**Törvényességi észrevétel:** Deákné dr. Szarka Anita  
Jegyző

Nincs / az alábbi:

  
-----

**Véleményezésre  
megkapta:** Fördös Attila  
Polgármester h

  
-----

SA

ff

# **BESZÁMOLÓ**

## **Vác Város Önkormányzat Szociális Szolgáltatások Háza működéséről**

2011 – 2015.

## Tisztelt Képviselő-testület!

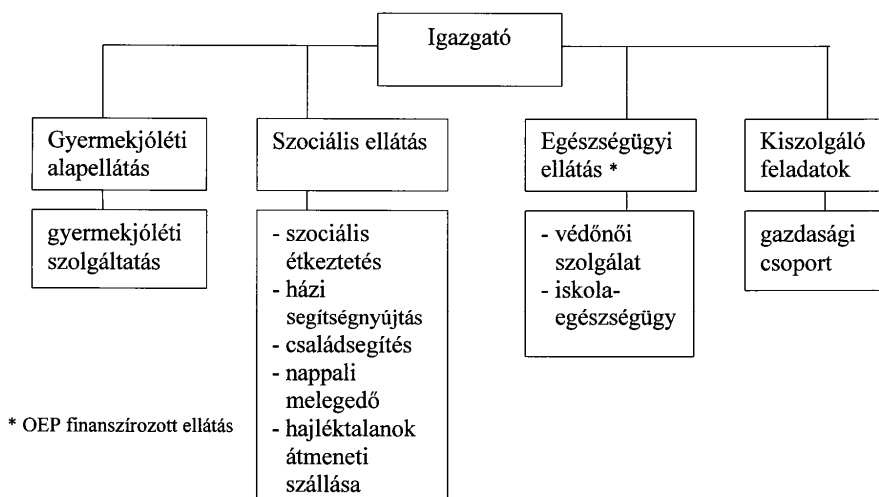
Jelen beszámoló a 2011. 07. 01-től 2015. 12. 31-ig terjedő időszakot mutatja be. A következőkben Szociális Szolgáltatások Háza intézményének történetét és szakfeladatait ismertetem.

### I. Bevezetés

#### 1. Az intézmény felépítése

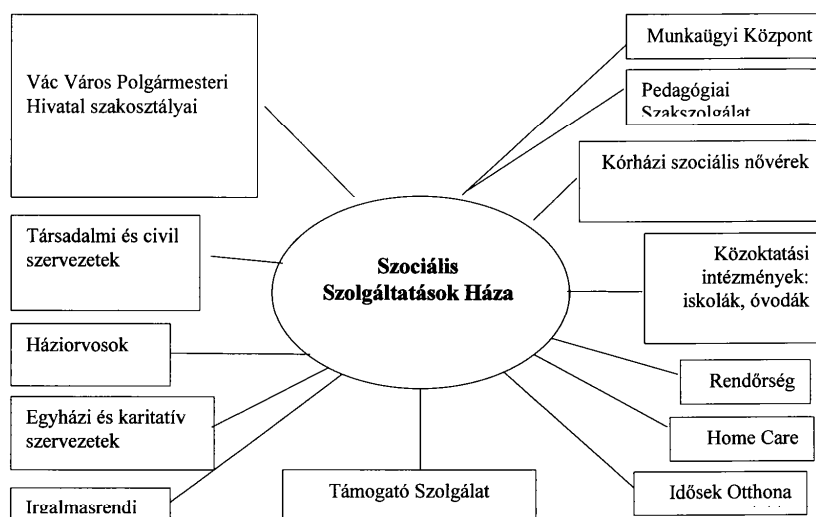
A korábbi Szociális Szolgáltató Központ szétválását követően a Családsegítő Központ 2004. július 1-jén kezdte meg működését. Az intézmény a szociális és a gyermekvédelmi gondoskodás területén látja el feladatait, amelyet az alábbi ábra szemléltet.

2007. október 1-jétől az intézmény neve megváltozott, az új elnevezés – Szociális Szolgáltatások Háza – jobban kifejezi a tevékenységünk szolgáltatás-központúságát.



Az intézmény szolgáltatásairól és igénybevételének módjáról az intézmény székhelyén, telephelyein, valamint a város két frekvenciált pontján elhelyezett hirdetőabláim kitűzött plakátokon, szórólapokon tájékoztatja az érdeklődőket. Az orvosi rendelőkben, gyógyszerárakban, oktatási-nevelési intézményekben stb. szintén szórólapok kerültek kihelyezésre. Az intézmény saját honlapot ([www.szocialishaz.hu](http://www.szocialishaz.hu)) működtet az információk közzététele érdekében. Szükség esetén a helyi média (újságok, kábeltévé) segítségét is igénybe veszi az intézmény.

## 2. Együttműködés a városban található intézményekkel



### II. Szociális étkeztetés

2008. május 1-jétől a Nutritív Kft. biztosítja Intézményünk étkezőinek az ellátást. A minden évben elkészített elégedettségi felmérés mutatja, hogy az étlapot változatosnak (A és B menü között választhatnak), az ételt pedig jó minőségűnek és elegendő mennyiségűnek tartják az étkezők. A Nutritív Kt.-vel kötött szerződés előnye az étkezők korszerű szociális ellátása, a higiénia és az ÁNTSZ szabályainak betartása, betartatása. Lehetőség van diétás ételek (cukormentes, zsír- és fűszerszegény) szolgáltatására, illetve hétfői rendelésre, ami nagy segítség a beteg rászorulóknak részére. Továbbá megszűnt a korábbi várólista, mert a vállalkozó konyhájának nagy kapacitása valamennyi felmerülő igényt ki tud elégíteni. Esetlegesen felmerülő panaszok esetén a konyha együttműködő, nyitott a problémák megoldására.

A 2008. évi törvénymódosítás eltörölte a jövedelemhatári megszorításokat. Ezáltal minden kora vagy egészségügyi állapota miatt szociálisan rászoruló kérelmező igénybe veheti a szolgáltatást a jövedelme alapján megállapított térítési díj ellenében, amit az önkormányzati rendelet szabályoz.

2014 januárjától 2 fő szociális segítő látja el a szociális étkeztetés feladatait a megnövekedett ellátotti létszám miatt. 2014 szeptemberétől szervezetileg is különvált a szociális étkeztetés a házi segítségnyújtástól.

2014-ben városunkban megjelent egy szintén szociális étkeztetést biztosító szolgáltató, aminek következtében ugyan számottevő igénybevevőt nem veszítettünk, de az új étkezők felvételét befolyásolja.

A jövedelemmel nem rendelkező igénylőknek a 2014-ben a Katolikus és Baptista egyház által létrehozott népkonyhai ellátás biztosítja a napi egy tál meleg ételt.

**A szociális étkezés ellátottjainak korösszetétele nemek szerint 2011-2015 között**

<b>Ellátottak kora és neme</b>	<b>2011</b>		<b>2012</b>		<b>2013</b>		<b>2014</b>		<b>2015</b>	
	<i>ffi</i>	<i>nő</i>	<i>ffi</i>	<i>nő</i>	<i>ffi</i>	<i>nő</i>	<i>ffi</i>	<i>nő</i>	<i>ffi</i>	<i>nő</i>
60 év alatt	13	19	17	20	20	19	15	18	14	17
61-70 éves	15	27	23	26	24	24	19	26	25	30
71-80 éves	8	27	12	30	18	38	20	37	24	54
80 év fölött	9	43	13	45	16	59	12	47	12	32
<b>Összesen:</b>	<b>45</b>	<b>116</b>	<b>65</b>	<b>121</b>	<b>78</b>	<b>140</b>	<b>66</b>	<b>128</b>	<b>75</b>	<b>133</b>
<b>Összesen:</b>	<b>161</b>		<b>186</b>		<b>218</b>		<b>194</b>		<b>208</b>	

A szociális étkeztetés térítési díja 2011 és 2015 között Vác Város Önkormányzat Képviselő-testületének 5/2008. (II. 22.) sz. önkormányzati rendelete „A személyes gondoskodást nyújtó szociális és gyermekjóléti ellátások igénybevételéről és a fizetendő térítési díjakról” alapján következőképpen változott:

<b>Jövedelem</b>	<b>Térítési díj Ft/ellátási nap 2011</b>	<b>Térítési díj Ft/ellátási nap 2012</b>	<b>Térítési díj Ft/ellátási nap 2013</b>	<b>Térítési díj Ft/ellátási nap 2014</b>	<b>Térítési díj Ft/ellátási nap 2015</b>
42 750 Ft alatt	255	255	260	290	290
42 751 Ft - 71 250 Ft	435	435	440	495	495
71 250 Ft - 85 500 Ft	460	460	470	520	520
85 500 Ft felett	<b>510</b>	<b>510</b>	<b>520</b>	<b>580</b>	<b>580</b>

Szórólapok és plakátok elhelyezésével, továbbá a házi orvosok, gyógyszertárak, szociális nővérek felkeresésével tovább kell szélesíteni a szolgáltatás ismertségét.

2014 májusától az interneten lévő honlapunkon ([www.szocialishaz.hu](http://www.szocialishaz.hu)) a szociális étkeztetés könyvjelzője alatt letölthető formátumban feltüntetésre kerültek az étlapok. Az érdeklődők megtekinthetik menük szerint heti bontásban az éppen aktuális és a következő heti kínálatot is.

A szociálisan rászorulóknak számára megjelent egyéb étkezési lehetőségek, illetve a térítési díj emelkedése ellenére a szociális étkeztetés ellátottjainak a száma folyamatosan emelkedik. 2014 évben a nagyobb mértékű térítési díj emelés miatt ugyan némi visszaesés, azonban az ellátotti fluktuáció (elhalálozás és idősotthoni vagy kórházi ellátásba kerülés) ellenére az új étkezők létszáma folyamatosan nő.

	<b>Csak szociális étkezés</b>	<b>Szociális étkezés és házi gondozás</b>	<b>Összesen</b>
<b>2011</b>	138	23	161
<b>2012</b>	164	22	186
<b>2013</b>	193	25	218
<b>2014</b>	171	23	194
<b>2015</b>	185	23	208

### **III. Házi segítségnyújtás**

#### **1. A házi segítségnyújtás feladatellátása**

A Házi segítségnyújtás olyan gondozási forma, mely az igénybe vevő önálló életvitelének fenntartását – szükségleteinek megfelelően – lakásán, lakóközösségben biztosítja. A házi gondozó feladatai ellátása során segít kielégíteni az ellátást igénybe vevő fizikai, egészségügyi, mentális és szociális szükségleteit a saját környezetében, életkorának, élethelyzetének és egészségi állapotának megfelelően, meglévő képességeinek fenntartásával, felhasználásával és fejlesztésével.

A gondozómunkát végző kollégák tudatosan törekszenek az idős emberek személyiségének megismerésére. Az eredményes gondozás legelső és legfőbb feltétele a megfelelő bánásmód. A helyes bánásmód segít a bizalmatlanság feloldásában, a szorongás, a függőségi érzés, a kóros öregség és a betegségtudat csökkentésében. A jó gondozómunka egyik igen lényeges pontja a bizalom megtartása.

#### **2. A házi segítségnyújtás keretébe tartozó gondozási feladatok**

- Komfortézés megtartása
- A testi higiéné biztosítása: mosdatás, öltöztetés, betétcsere
- A táplálkozási szükséglet kielégítése, étkeztetés: segédkezés reggelineél, ebédnél
- Mozgáshiány csökkentése: mobilizálás, sétáltatás
- Közreműködés az ellátott háztartásának életvitelében, és a gondozott környezetének rendben tartásában (bevásárlás, kisebb mosás, mosogatás, ágyazás)
- Az egészségügyi állapot folyamatos figyelemmel kísérése, az állapotbeli változások felismerése
- Az orvos utasításainak betartása, gyógyszer felíratása, kiváltása, gyógyszeradagolás
- Háziorvossal való konzultáció
- A bizalom megszerzése és megtartása: megfelelő magatartás, tiszteletadás, megértés, empátia, türelem
- Kapcsolattartás az intézményen belül a családsegítő szolgálattal közös kliens kapcsán
- Együttműködés az intézményen kívül más hasonló tevékenységű intézményekkel (pl. Támogató Szolgálattal): segédeszköz kölcsönzés

### 3. A házi segítségnyújtás igénybevételének módja

A házi segítségnyújtást a kérelmezőn kívül kérheti telefonon vagy személyesen pl. a házi orvos, körzeti nővér, szomszéd, kórházi szociális nővér stb. Ezt követően a vezető gondozó a kérelmezőt lakásán felkeresi. Tájékoztató életkörülményeiről, szociális helyzetéről, egészségi állapotáról, valamint mérlegeli azt, hogy az intézmény által nyújtott szolgáltatás megfelel-e az igénybe vevő állapotának és szükségletének. A gondozásért térítési díjat kell fizetni. A térítési díjat utólag kell kifizetni a lakáson eltöltött idő és az óradíj szorzata alapján.

#### 1. A házi segítségnyújtás ellátottjainak korösszetétele nemek szerint

<b>Ellátottak kora és neme</b>	<b>2011</b>		<b>2012</b>		<b>2013</b>		<b>2014</b>		<b>2015</b>	
	<i>ffi</i>	<i>nő</i>	<i>ffi</i>	<i>nő</i>	<i>ffi</i>	<i>nő</i>	<i>ffi</i>	<i>nő</i>	<i>ffi</i>	<i>nő</i>
<i>60 év alatt</i>	1	1	0	1	0	2	0	3	1	1
<i>61-70 éves</i>	2	1	3	3	2	1	1	1	1	5
<i>71-80 éves</i>	2	13	1	15	2	9	2	8	4	10
<i>80 év fölött</i>	4	22	8	21	9	27	8	25	7	19
<b>Összesen:</b>	9	37	12	40	13	39	11	37	13	35
<b>Összesen:</b>	<b>46</b>		<b>52</b>		<b>52</b>		<b>48</b>		<b>48</b>	

#### 5. Az ellátás értékelése

2013-ban a házi segítségnyújtás főiskolai végzettségű csoportvezetője helyett középfokú végzettségű csoportkoordinátor került kinevezésre, mivel a 10 fő alatti gondozói létszámhoz (6 fő) nem szükséges csoportvezető. A hosszú évek óta jellemző magas fluktuáció továbbra is jellemző volt a csoportra, ezért nagy nehézséget jelentett a távollévő kollégák helyettesítése, illetve a megüresedett állások betöltése. Ez különösen nagy nehézséget jelentett 2014 elején, amikor 2 gondozónő látta el a 44 fő gondozottat. 2014 második felére sikerült újraépíteni a csoportot, ami által egy viszonylag stabil, jól felkészült gondozónői csoport látta el újra a munkát.

A folyamatos továbbképzések biztosítják a magas színvonalú, folyamatos munkavégzést, amik közül kiemelendők a 2014-ben a Nemzeti Család-és Szociálpolitikai Intézet által megvalósított TÁMOP-5.4.10-12 pályázati továbbképzések, amiken minden gondozónő részt vett.

A 2008-ban készített Szociális Térkép eredményei alapján a jelzőrendszeres házi segítségnyújtásra továbbra is jelentkezik igény a városban. A rendszer kiépítése nem valósult meg városunkban, de éves szinten egy-két érdeklődő felkeresi az intézményt.

Ezen kívül a gondozottak részéről igény merült fel a délutáni, esti, illetve hétfégi gondozásra is. A gondozónők jelenlegi munkabeosztása nem tette azonban lehetővé ennek megvalósítását.

Az évek során többször felmerült annak lehetősége, hogy a házi segítségnyújtás szakfeladat átkerüljön az idősgondozással foglalkozó másik önkormányzati intézményhez, az Idősek Otthona és Klubja intézményéhez. A két intézmény között elkezdődtek az egyeztetések ennek megvalósítására. A változástól várható volt, hogy a gondozónői helyettesítések problémája megoldódik, illetve a házi segítségnyújtás beilleszkedik az idősek nappali ellátása és az időotthoni ellátása közé. Ezáltal a várakozó listán lévő ügyfelek előzetes segítséget kaphatnak az otthonba kerülésükig. Ennek következtében várhatóan emelkedni fog a gondozottak létszáma is.

Vác Város Képviselő-testülete a 40/2015. (III. 19.) sz. Képviselő-testületi határozatában egy gazdasági feladatok ellátását megváltoztató törvény (az Államháztartásról szóló 2011. évi CXCV. törvény 10. § (4a) bekezdésében foglaltak, illetve a végrehajtásban kiadott 368/2011. évi rendelet) miatti átszervezés kapcsán 2015. április 1-jétől a házi segítségnyújtás szakfeladatok ellátására az Idősek Otthona és Klubja intézményét bízta meg.

A házi segítségnyújtás térítési díja 2011 és 2015 között Vác Város Önkormányzat Képviselő-testületének 5/2008. (II. 22.) sz. önkormányzati rendelete „A személyes gondoskodást nyújtó szociális és gyermekjóléti ellátások igénybevételéről és a fizetendő térítési díjakról” alapján a következő táblázat mutatja:

Jövedelem	Térítési díj	Térítési díj	Térítési díj	Térítési díj	Térítési díj
	Ft/óra	Ft/óra	Ft/óra	Ft/óra	Ft/óra
	2011	2012	2013	2014	2015
42 750 Ft alatt	345	345	345	345	345
42 751 Ft - 71 250 Ft	585	585	585	585	585
71 250 Ft - 85 500 Ft	620	620	620	620	620
85 500 Ft felett	<b>690</b>	<b>690</b>	<b>690</b>	<b>690</b>	<b>690</b>

A gondozottak létszáma az évről évre emelkedő térítési díj, illetve országunkat is érintő nehéz gazdasági helyzet miatt a vizsgált időszakban sem emelkedett számot tevően. Anyagi okok miatt nem tudják minden nap igénybe venni a rászorulókat a szolgáltatást. Egyre többen családon belül próbálják megoldani a hozzátartozó ellátását. Többek között ezért támogatta azt a javaslatunkat 2012-ben a Képviselő-testület, hogy a térítési díj ne emelkedjen tovább. Így 2011 óta változatlan a térítési díja a házi segítségnyújtásnak. Sajnálatos módon az ellátottak számában a fent leírt változtatások ellenére sem következett be növekedés.

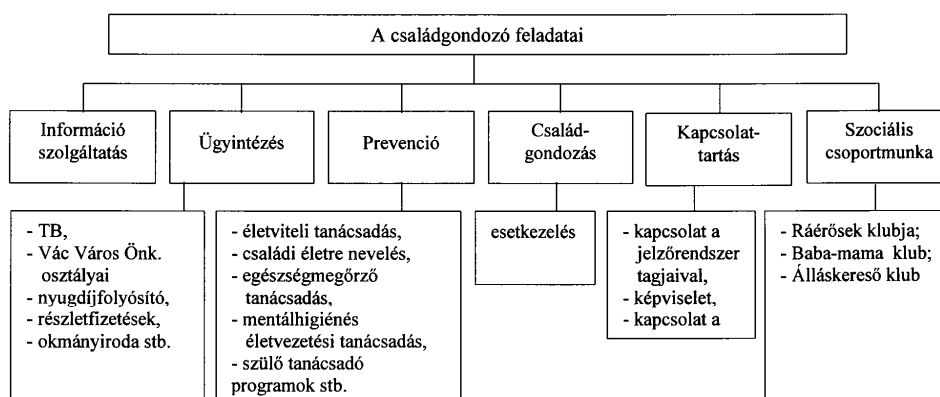
	Csak házi gondozás	Házi gondozás és szociális étkezés	Összesen
<b>2011</b>	23	23	46
<b>2012</b>	26	22	48
<b>2013</b>	27	25	52
<b>2014</b>	25	23	48
<b>2015</b>	25	23	48



#### IV. Családsegítő szolgálat

A családsegítés magába foglalja az egyének problémamegoldó, konfliktuskezelő képességeinek fejlesztését saját életterületükben, és arra törekszik, hogy az emberek jobban átlássák a szervezetek, intézmények működését, illetve megtanulják közvetíteni szükségleteiket, és megfelelően tudjanak élni valamennyi elérhető erőforrással. A családsegítés a családok egészét érintő, önkéntes, nem hatósági jellegű komplex segítségnyújtás.

##### 1. A feladatellátás szakmai tartalma



A szolgálat alapfeladata, hogy a hozzá forduló életvezetési problémákkal, szociális gondokkal küzdő veszélyeztetett, illetve krízishelyzetbe került egyéneket és családokat egyénre szabott gondozási folyamat keretén belül ellássa a megfelelő információkkal, segítse a pénzügyi és természetbeni ellátásokhoz, az alap és szakosított ellátásokhoz való hozzájutást, fejlessze életvezetési képességeit, probléma-megoldási készségét.

2014. április 1.-től Kosd község Önkormányzatával kötött ellátási szerződés alapján az ellátási terület bővült. A szolgálat hetente egy napon, keddenként 8 és 16 óra között biztosít ügyfélfogadást a településen, amikor a helyi lakosok megkereshetik problémáikkal családgondozónkat.

Év	Esetek száma	Kliensek száma (fő)
2011	5401	1007
2012	5072	950
2013	4683	799
2014	4615	892 (Vác: 822, Kosd: 70)
2015	4494	956 (Vác: 856, Kosd: 100)

Az elmúlt időszakban az anyagi problémák súlyosbodása a legszembetűnőbb. Az ügyfelek között gyakori a nagymértékű közüzemi tartozás megléte, emiatt a szolgáltatás kikapcsolása, szüneteltetése. Egyre többször fordul elő az is, hogy olyan család keresi meg a szolgálatot, ahol a napi ételkészítés biztosítása is problémát jelent.

Az ügyfelek egészségi állapota az elmúlt időszakban tovább romlott. A szolgálattal kapcsolatban álló családokban sok a pszichiátriai jellegű megbetegedésből, szenvedélybetegségből, egészségkárosodásból adódó probléma, ami az ügyfelek további életvitelére hatással van, csökkenti az esélyeiket a munkaerőpiacon való érvényesülésben. Ezzel összefüggésben növekedett a lakhatással kapcsolatos problémák száma is.

## 2. A családsegítő szolgálat ügyfeleinek korösszetétele nemek szerint 2011-2015 között

<b>Ellátottak kora és neme</b>	<b>2011</b>		<b>2012</b>		<b>2013</b>		<b>2014</b>		<b>2015</b>	
	<i>ffi</i>	<i>nő</i>	<i>ffi</i>	<i>nő</i>	<i>ffi</i>	<i>nő</i>	<i>ffi</i>	<i>nő</i>	<i>ffi</i>	<i>nő</i>
0-6	3	2	3	2	5	3	3	1	4	1
7-17	69	65	34	56	21	19	12	9	9	9
18-34	71	137	51	139	36	84	59	131	89	128
35-49	87	224	81	209	88	201	73	214	120	184
50-61	133	134	78	141	87	119	92	143	103	167
62 fölött	24	58	63	83	40	96	48	107	40	102
<b>Összesen:</b>	<b>387</b>	<b>620</b>	<b>310</b>	<b>640</b>	<b>277</b>	<b>522</b>	<b>287</b>	<b>605</b>	<b>365</b>	<b>591</b>
<b>Összesen:</b>	<b>1007</b>		<b>950</b>		<b>799</b>		<b>892</b>		<b>956</b>	

2012-től az ügyfelek száma csökkenésnek indult, melynek oka, hogy a változó törvényi háttér miatt folyamatosan kevesebb lett a rendszeres szociális segélyezett létszáma.

Az elmúlt években a nők közül többen vették igénybe a szolgáltatásokat, azonban a férfiak száma is növekvő tendenciát mutat.

## 3. A Családsegítő Szolgálat működésének bemutatása

Az ügyfelek az alábbi csoportból kerülnek ki leginkább:

- tartós munkanélküliek
- szakképzetlenek
- rokkant nyugdíjasok
- kis nyugdíjasok
- több gyermekes családok
- aktív korú nem foglalkoztatottak
- hajléktalanok
- pszichiátriai betegek
- szenvedély betegek

A család gondozás, esetkezelés célja az életvezetési problémákkal, szociális gondokkal küzdő, veszélyeztetett, illetve krízishelyzetbe került családok, személyek professzionális segítése, támogatása.

A családgondozó feladata:

- szociális esetkezelés: segíti a családot és az egyént életvezetési képességének megőrzésében. Folyamata:
  - probléma-meghatározás,
  - célok tisztázása,
  - szerződészkötés,
  - probléma megoldás (önálló probléma megoldásra ösztönöz);
- segíti a családban, illetve az egyén életében jelentkező krízisek, működési zavarok és konfliktusok megoldását (krízisintervenció: azonnali lépések a krízishelyzetben lévő kliensek helyzetének átmeneti rendezésére, illetve szakintézmények segítségnyújtásának az adott, konkrét esetben való megszervezése);
- segítséget nyújt a szociális-gyermekjóléti ügyek vitelében;
- tájékoztatást és információt ad.

A *probléma típusa* szerinti csoportosításban az alábbi konkrét gondok kezelésével foglalkoznak a családgondozók (a KSH által kért szempontok szerint):

- életviteli kérdések;
- családi, kapcsolati krízisek;
- családon belüli bántalmazás;
- lelki, mentális problémák;
- gyermeknevelési problémák;
- anyagi problémák;
- foglalkoztatással kapcsolatos nehézségek;
- egészségkárosodás következménye;
- segítségnyújtás ügyintézésben;
- lakhatási problémák.

A vizsgált időszakban leggyakrabban előforduló problémák alakulását vizsgálva:

- *A lelki-mentális problémák* (pszichiátriai betegségek) számának növekedése a legszembetűnőbb. Ennek valószínűleg oka a pszichiátriai intézmények átalakítása.
- *Az anyagi problémák* a fűtési idényben a legkomolyabbak. Az elmúlt években rohamosan növekedett az anyagi nehézségekkel küzdők száma, akiknek gyakran az élelem beszerzése is gondot jelent.
- *A lakhatással kapcsolatos problémák* száma is növekedett. Ügyfeleink egy része az egyik albérlétekből költözik a másikba, és közben lakáspályázatokon indul.
- *Az ügyintézéshez kért segítségnyújtás* növekedésének oka, hogy az ügyek intézése egyre bonyolultabb.

A vizsgált időszakban a szolgálat feladata volt a *rendszeres szociális segélyezettekkel* való foglalkozás, bár 2012-től a változó törvényi háttér miatt csökkent a létszámuk, majd 2015. március 1.-től a velük való kötelező kapcsolattartás a törvényi változások miatt meg is szűnt. A szolgálat azonban továbbra is folyamatosan működteti az *Álláskereső Klubot*, amelynek keretein belül mindenki számára lehetőség nyílik álláskeresési technikák elsajátítására, önéletrajz szerkesztésére, az álláshelyekről szóló információk begyűjtésére.

Családi nevelést segítő szolgáltatás, a *Baba-mama klub* GYED-en és GYES-en lévő anyukák, és kismamák részére szervezett prevenció jellegű program, amely a gyermeknevelési problémákra, párkapcsolati konfliktusokra, a család szerkezetének

átalakulását kísérő mentális változásokra fókuszál. A foglalkozások ideje alatt szakképzett kollegáink biztosítják a gyermekek felügyeletét, minden páros hét szerdáján 10-12 óra között.

Az idősekkel való foglalkozás, a *Ráérősek klubja* 2005 óta működik, 2015-ben ünnepelte 10. évfordulóját. Célja az egyedül élő nyugdíjas korú, illetve a rokkantnyugdíjas egyének csoportját szervezése. Konkrét cél lehet továbbá: információcsere, mentális és társas készségek fejlesztése, egészséges életmódot szolgáló és megőrző tevékenységek propagálása, az elszigetelődés megelőzése, a magányosság érzésének feloldása. A foglalkozások rendszeressége minden páratlan szerdáján 10-12 óra között.

A *kórházi szociális munka* 2009 októberétől működik, amelynek keretén belül a kijelölt család gondozó hetente egyszer ügyeletet tart a kórház területén. A szolgáltatás célja a kórház és a területi ellátórendszer közötti kapcsolat erősítése, prevenció, információnyújtás a betegek számára azokról az ellátásokról, amelyekre megváltozott egészségi állapotuk miatt átmenetileg vagy tartósan szükségük van.

Az intézmény *jogásza* a honlapon ([www.szocialishaz.hu](http://www.szocialishaz.hu)) és az egyéb hirdetési felületeken megjelenített időpontokban a szolgálattal való egyeztetés után a kliensek rendelkezésére áll, illetve segíti a család gondozók munkáját a jogi kérdésekben. A Pest Megyei Kormányhivatal Igazságügyi Szolgálat minden hónap 2. keddjén térítésmentes ügyfélfogadást tart, melynek keretén belül a rászoruló kliensek számára peres ügyekben a tanácsadás mellett akár pártfogó ügyvéd biztosítására is van lehetőség.

2013-ig minden szerdán a Családsegítő Szolgálat raktárában és havonta egyszer külterületen is (Sejce) *ingyenes ruhaosztás* volt a rászorulóknak számára. Havonta egy hétfőn hosszított nyitva tartással (8-tól 18-ig) egybekötött ruhaosztást tartottak. Azonban a tapasztalatok azt mutatták, hogy az ügyfelek nem használták ki a hétfői meghosszabbított ügyfélfogadást. Ezért 2013 óta havonta egy-két alkalommal tart a szolgálat ingyenes ruhaosztást a rászorulóknak számára a telephely raktárában, illetve 2014 áprilisa óta havonta egyszer Kosdon. A lakosság, illetve egyéb adományozó és civil szervezetek által felajánlott ruhák, bútorok, könyvek és más használati cikkek közvetítésére is rendszeresen sor kerül.

A vizsgált időszakban a szolgálat az alapfeladatokon túl *pszichológia tanácsadás*, családi konzultáció biztosításával igyekezett minden felmerülő problémára reagálni. 2014-ig a pszichológus heti rendszerességgel volt jelen a középiskolákban is, ahol diákok és pedagógusok is segítséget kaphattak a fogadóórákon, de rendkívüli problémák esetén igény szerint osztályfőnöki órák, csoportfoglalkozások tartására is volt lehetőség.

A városban a „Területi összefogással a megelőzésért Alapítvány 2009 óta működteti a *pszichiátriai betegek közösségi ellátását*, illetve 2010 óta a *szenvedélybetegek közösségi és alacsony küszöbű ellátását*, mely utóbbinak a Deákvári fasor 2-ben van az ügylete heti két nap. Az Alapítvánnyal jó együttműködés alakult ki a közös ügyfelek gondozásában.

Továbbra is lehet célkitűzés új klubok és programok bevezetése a speciális élethelyzetben lévő ügyfelek csoportjai számára (életmód klub, szülőklub).

Igény merült fel mind a Gyermekjóléti, mind a Családsegítő Szolgálat ügyfelei részéről, hogy gyermekeik segítséget kaphassanak a tanulásban, tantárgyi *korrepetálás* formájában. Kapacitás hiányában azonban ez a szolgáltatás csak *önkéntesek toborzásával* és bevonásával lehetne bevezetni. Az intézménynek már vannak önkéntes segítői, de célunk, hogy felkutatassuk a segítő munkába bevonható további önkénteseket. A szociálpedagógus hallgatók, civil szervezetek, egyházak önkéntes jelöltjeinek motiválása, bevonása és koordinálása révén további feladatokat lehetne rábízni az önkéntesekre.

Jelzőrendszeri találkozók szervezésével valósult meg az elmúlt időszakban a jelzőrendszeri kapcsolatok erősítése.

A szolgáltatások bemutatásához és ismertebbé tételéhez az intézmény hirdetőtábláiban plakátokat, információs anyagok kerülnek kihelyezésre a város két pontján (Kisvác és Kölcsey utca).

A 2014. október 6. és 10. között lefolytatott NRSZH ellenőrzés az áttekintett szakmai dokumentumok, és a kapott információk alapján megállapította, hogy a váci Családsegítő Szolgálat kimagaslóan jó szakmai munkát végez.

A folyamatos továbbképzések biztosítják a magas színvonalú, folyamatos munkavégzést, amik közül kiemelendők a 2014-ben a Nemzeti Család-és Szociálpolitikai Intézet által megvalósított TÁMOP-5.4.10-12 pályázati továbbképzések, amiken minden családgondozó részt vett.

Ezen kívül fontos része a szakmai munka támogatásának az esetmegbeszélő csoport és a szupervízió. Az esetmegbeszélés célja a segítő tevékenység tervezésével, az esztvzetéssel kapcsolatos problémák „teamben” való megbeszélése. A családgondozók lehetőséget kapnak arra, hogy feltárják az eset sikerességének/sikertelenségének okait, a nehézségeket, felmerülő akadályokat, megoldási lehetőségeket. A szolgálat heti rendszerességgel tart esetmegbeszélést.

A szolgálat közös esetmegbeszélést tartott kéthavonta a gyermekjóléti szolgálattal, illetve a hajléktalan ellátás csoportjával, melynek során a közös ügyfelek esetkezeléséről beszéltek.

A szupervízió célja a segítő szakmában dolgozók mentális védelme és szakmai kompetenciájuk fejlesztése. A szupervízió segíti a problémákra való rálátást egy külső szemszögből. Team-szupervízióban egy adott munkahelyen teamként együtt dolgozók alkotják a csoportot. Ebben az esetben a szupervízió célja lehet még az együttműködés fejlesztése, a kommunikáció javítása a teamen belül, illetve a vezető és a munkatársak között.

A vizsgált időszakban a szupervízió két évente 4 alkalommal tudott megvalósulni a szolgálat számára a szűkös anyagi lehetőségek miatt. Ennek során szintén volt lehetőség a gyermekjóléti szolgálattal, illetve a hajléktalan szálló csoportjával közös szupervízióra, melynek célja a két szolgálat közötti együttműködés javítása volt, azáltal hogy jobban megismerték egymás személyes és szakmai személyiségét.

#### **4. A Családsegítő Szolgálat együttműködési lehetőségei a családok megsegítésére**

A *Magyar Élelmiszerbank* és a Szociális Szolgáltatások Háza közötti szerződésnek köszönhetően évi 5-6 alkalommal közel 600 fő rászoruló részére tartós élelmiszeradománnyal tudjuk támogatni ügyfeleinket. A kiosztás a Szociális Szolgáltatások Háza valamennyi csoportjának összehangolt működésével valósul meg. A kiosztott élelmiszerek palettája változatos, főként tej, liszt, cukor, tészta, pudingpor, csokoládé, joghurt, konzervek, édesség, bébiétel és ital került ez ideig szétosztásra a rászoruló családok között.

2011 és 2013 között a *helyi Karitászcsoport* heti rendszerességgel meleg étkezés lehetőségét biztosította a város piacán a kliensek közül 12 fő számára az adományokból összegyűjtött ételjegyek folyamatos biztosításával.

2014 decemberétől a *Szent Anna Karitászcsoport, a Váci Püspöki Hivatal és Baptista Szeretetszolgálat* összefogásával működik a népkonyha városban, amelynek a beindításában és az ügyfelek tájékoztatásában a szolgálat aktív szerepet vállalt.

Az *Auchan Dunakeszi* már több éve támogatja intézményünket a már nem értékesíthető, de még használatra alkalmas termékeinek felajánlásával. Karácsony előtt nagy mennyiségű adománnyal járultak hozzá az intézmény ünnepi előkészületeihez.

Az intézmény alapítványa a *Jótevők Háza Alapítvány* egész évben támogatja a kríziskasszából az intézmény ügyfeleit gyógyszerköltség, utazási költség, illetve egyéb krízis helyzetekben. Az alapítvány a kríziskasszát a felajánlott adó 1%-ból, illetve a minden évben megrendezésre kerülő Jótevők Napján befolyt adományokból tölti fel. A Jótevők Háza Alapítvány 2009-ben kezdte meg működését. Mind a kuratóriumi tagok, mind pedig a munkába bekapcsolódó önkéntesek a Szociális Szolgáltatások Háza munkatársai közül kerültek ki. Az alapítvány a szociálisan és pszichésen hátrányos helyzetű emberek és családok támogatását, egészségügyi prevenciójának elősegítését és társadalmi integrációját tűzte ki célul. Vác városában az elmúlt években a szociális szférában tevékenykedő önkormányzati és civil szervezetek szoros együttműködést alakítottak ki egymással. Ennek egyik kiinduló pontja volt a 2008-ban készített szociális térkép, mely rámutatott a szociális informátság hiányosságaira.

Így jött létre a 2009 októberében megrendezett D-nap (Dönts, hogy segíthessünk!), ahol a város nehéz sorsú és hátrányos helyzetben élő lakosai, valamint a segíteni tudó és akaró személyek találkozhattak egymással. A megmozdulás elsősorban a civil szervezetek bemutatkozását és a lakosság tájékoztatását tűzte ki célul.

Ennek a hagyományteremtő együttműködésnek a következő állomása 2010-ben a Richter Egészségváros programjának előrendezvényeként megszervezett Jótevők Napja volt. A Jótevők Napján gyűjtött adománypontok a kórház számára szánt adomány alapösszegét bővítették.

2011-ben és 2012-ben a Jótevők Napja a Váci Leecsőfesztivállal együtt került megrendezésre. A szervezők célja az volt, hogy felhívják a figyelmet a testi, lelki és szellemi egészség megőrzésére.

2013-ban a rendezvény megvalósulását a Vác és Környéke TDM Nonprofit Kft. a KMOP 3.1.2/C-11-2011-0004 számú turisztikai fejlesztési pályázati forrásból, valamint a Jótevők Háza Alapítvány - Vác Város Önkormányzat, Egészségügyi és Szociális Bizottsága, egészségügyi prevenció - pályázatának elnyert támogatása tette lehetővé. A Családi Napok rendezvénysorozat újabb eseményeként került megrendezésre, mely a család minden tagjának érdekes és tartalmas programot kínált.

2014-től a Jótevők Napját önálló rendezvényként illetve egyéb önkormányzati és civil szervezetekkel együttműködve szervezzük. 2015-ben hetedik alkalommal került megrendezésre az esemény.

A program célja, hogy az egészségügyi szűrővizsgálatokon való részvétel lehetőségének biztosítása mellett hangsúlyozzuk az egészséges táplálkozás és mozgás fontosságát, és a holisztikus szemléletmódból kiindulva felhívjuk a figyelmet a lelki és szociális egészségvédelem jelentőségére is. A résztvevők színes programokon, élményeken keresztül ismerkedhetnek meg az egészséges életmód elemeivel.

A szűrővizsgálatok elvégzéséhez a megfelelő eszközöket és szakembereket a Szociális Szolgáltatások Háza védőnői és iskolaorvosi szolgálata biztosítja illetve a lebonyolításba a Jávorszky Ödön Városi Kórház munkatársai is bekapcsolódnak. Vérnyomás-, koleszterinszint-, vércukorszint és BMI mérésre van lehetőség, amelyekhez a szükséges

tesztcsikok megvásárlását az Egészségügyi és Szociális Bizottság által kiírt prevenciósi pályázati forrása mellett a Kiszváci Szent Gellért Gyógyszertár támogatásából fedezzük. A rendezvény ideje alatt lehetőség nyílik bőrgyógyász által végzett anyajegyszűrésre a Polgármesteri Hivatal 101. termében. A Magyar Vöröskereszt Pest Megyei Szervezetének Váci területi Szervezete vállalja fel az újraélesztés lépéseinek és szabályainak széles körben való megismertetését. A szűréseket kiegészítve a rendezvény célja a holisztikus egészségfelfogásból kiindulva a teljes testi, lelki és szociális jólét és egészség fókuszba helyezése.

A rendezvény Vác város főterén kerül megvalósításra, ami lehetőséget ad arra, hogy nemcsak a helyi, hanem a környékbeli lakosok is, valamint a városba látogató turisták is részt vehessenek a programokon.

A program megvalósításában szociális, egészségügyi és kulturális intézmények szorosan együttműködve vesznek részt. Vác Város Önkormányzata biztosítja a pályázati támogatást és a helyszínt, a Madách Imre Művelődési Központ a székeket és sörpadokat, a színpadot és a hangtechnikát, illetve eső esetén a programok alternatív helyszínét. A Szociális Szolgáltatások Háza egyéb tárgyi eszközök, és szakemberek biztosításával járul hozzá a rendezvény megszervezéséhez. A Jótevők Háza Alapítvány szervezi a gyermekprogramokat, továbbá koordinálja az előkészületi munkákat. A Váci Baptista Gyülekezet a kézműves programokban segít.

## **V. Hajléktalanok Átmeneti Szállása, Nappali Melegedője és Éjjeli Menedékhelye**

### **1. A Hajléktalanok Átmeneti Szállása célja és feladata**

A hajléktalan ellátás konkrét feladatait a Hajléktalanok Átmeneti Szállása, Nappali Melegedője és az Éjjeli Menedékhelye végzi. Az Átmeneti Szálló, Nappali Melegedő és az Éjjeli Menedékhely egyazon épületben található Vác, Rákóczi tér 20. szám alatt, így az egyes szakmai egységek között szoros együttműködés áll fenn. Ezért a Nappali Melegedő által szervezett szakmai programokon a szálló lakói is részt vehetnek, ez az együttműködés része lehet.

A szálló célja a váci hajléktalanok átmeneti időszakra történő elhelyezése, szükségleteiknek megfelelően differenciált szolgáltatások biztosítása, az ehhez szükséges tárgyi feltételek rendelkezésre bocsátása. Ezen túlmenően olyan komplex szolgáltatások nyújtása, melyek elősegítik és lehetővé teszik a hajléktalanok társadalmi reintegrálását, a családba és a társadalomba történő visszahelyezését. A szociális és mentális gondozás célja, hogy megkönnyítse az ügyfeleknek a hajléktalan életmódból fakadó hátrányok és nehézségek leküzdését. Az egyéni és csoportos esetkezelések során ezért különös figyelmet kap a kliensek munkavállalásának elősegítése, a korábban megszakadt kapcsolatok felelevenítésére.

A Hajléktalanok Átmeneti Szállásán elsősorban a fedél nélkül élő, 18 életévüket betöltött, önálló, az életkörülményeinek javítani kívánó, egyedülálló *férfiak* átmeneti időszakra, azaz 1 és indokolt esetben plusz fél évre, kerülnek elhelyezésre. A nyugdíjas kor nem kizáró ok.

Az utóbbi években sajnálatos módon, ugrásszerűen megnövekedett a hajléktalan emberek száma Vác városában is, ezért várólista került bevezetésre. A várólistára kerülés önkéntes, saját kérésre történik. Üres férőhelyekre várólistáról lehet bekerülni. Az elbírálás során az ellátottak várólistán betöltött helye, egészségi állapota, motivációja és együttműködésre való készsége, illetve térítési díj fizetési hajlandósága alapján döntenek.

A férőhelyek száma 2014. december 31-ig 14 fő (1 db háromágyas, 1 db ötágyas és 1 db hatágyas szoba) volt. Az éjjeli menedékhely megnyitása, 2015. január 1. óta a szálló 12

férőhellyel működik, az elhelyezés 2 szobában történik, melyek 5 és 7 ágyasak. A férőhelyek kihasználtsága az elmúlt években 100%-os volt.

**Az ellátottak kormegoszlása (férfi)**

Kor	2011	2012	2013	2014	2015
18-39	4	4	2	2	0
40-59	5	5	8	10	7
60-69	5	4	3	1	4
70 felett	1	1	1	1	1
<b>Összesen:</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>12</b>

A táblázatból látható, hogy főként 40 és 60 év közötti férfiak veszik igénybe a szálló szolgáltatásait.

A szálló nyitva tartása hétköznap 19.00 órától 16.00 óráig volt 2014. december 31-ig, 2015. január 1-től 17.00 óráig, szabad- és munkaszüneti napokon 24 órás.

**A szállón az alábbi szolgáltatásokat lehet napi rendszerességgel igénybe venni személyi tisztálkodás,**

- mosás – a személyes ruházat tisztításához szükséges mosópor és mosógép, valamint szárítógép biztosítása,
- étel melegítéséhez tárgyak és berendezések rendelkezésre bocsátása,
- éjszakai pihenés – elhelyezés 2 szobában,
- személyes használati tárgyak tárolása – saját szekrény biztosítása,
- mentális gondozás: egyéni és csoportos szociális munka, közösségi programok,
- elsősegélyhez szükséges felszerelés,
- alapvető gyógyszerek, kötszerek biztosítása,
- ruházat pótlása,
- közösségi együttlétre szolgáló helyiség biztosítása,
- internet használat,
- lakógyűlés (a dolgozók és a kliensek is elmondhatják a változtatásokat, igényeket, problémákat, kéréseket),
- házi könyvtár,
- tv szoba,
- ingyenes jogi tanácsadás,
- pszichológus által nyújtott segítségnyújtás igénybevétele,
- számítógép használat, önéletrajzírás tanulás, munkahelykeresés,
- értékmegőrzés (kétkulcsos rendszer, melyet az értékek, pénz megőrzésére lehet igénybe

A fentiekben túl az ellátottak rendszeres orvosi vizsgálaton vehetnek részt. A házi orvos heti egy alkalommal fogadja a szálló lakóit. A betegeket továbbküldik a megfelelő egészségügyi intézménybe. A későbbiekben a szálló munkatársai figyelemmel kísérik a kórházban lévő ellátottak sorsát. A kórház szociális nővéreivel együttműködve segítenek a kórházból kikerülő ügyfelek számára - a Hajléktalanok Átmeneti Szállásán való helyhiány esetén - szálláshelyet találni. Ezekben az esetekben mindenképp a fővárosban, ritkábban a vidéken működő hajléktalan szállók, lábadozók és rehabilitációs otthonok jöhetnek szóba.



A szálló, illetve a nappali melegedő szakmai feladatainak ellátásáról nappal 2-2 szociális munkás gondoskodik. Az átmeneti szálló és az éjjeli menedékhely éjszakai és hétvégi szolgálatát 5 fő szociális segítő látja el napi váltásban.

Az első hónap minden lakó számára ingyenes. Azt követően az átmeneti szálló térítési díja Vác Város Önkormányzat Képviselő-testületének 5/2008. (II. 22.) sz. önkormányzati rendelete „A személyes gondoskodást nyújtó szociális és gyermekjóléti ellátások igénybevételéről és a fizetendő térítési díjakról” alapján meghatározott térítési díjat kell fizetni.

<i>Év</i>	<b>Napi térítési díj</b> <i>Ft/fő/nap</i>	<b>Havi térítési díj</b> <i>Ft/fő/hó</i>
<b>2011</b>	410	12 300
<b>2012</b>	410	12 300
<b>2013</b>	410	12 300
<b>2014</b>	420	12 600
<b>2015</b>	420	12 600

## **2. A nappali melegedő szolgáltatási köre és feladata**

A nappali melegedő reggel 08.00-tól délután 16.00 óráig, 2015. január 1. óta 17.00 óráig napközbeni ellátást biztosít a városban életvitelszerűen tartózkodó, a szálló szolgáltatásait pillanatnyilag igénybe nem vevő, köztereken, vagy más, nem lakás céljára szolgáló helyiségekben, életvitelszerűen tartózkodó kliensek, illetve egyéb, szociálisan rászoruló személyek.

A melegedő célja, hogy a városban élő hajléktalan, illetve szociálisan rászoruló személyeknek gyakorlati és komplex szolgáltatásokat nyújtson, melyek egészséges életvitelüket, valamint a periférikus élethelyzetből való kikertülést segítik elő.

A kliensekkel megállapodást, szerződést nem kötünk, számukra a házirend elolvasása és betartása a kötelező. A személyes gondoskodást végző személyek felelősek azért, hogy a kliensek a szolgáltatásokat igénybe vehessék, s hogy az ellátottak – a lehetőségekhez mérten – megfelelő segítséget kapjanak. Felelősek továbbá az intézmény nyugalmaért. Ennek érdekében a rendbontókat és a házirend be nem tartóit kizárhatják, illetve az intézmény látogatásától eltilthatják.

### **A Nappali Melegedő az alábbi szolgáltatásokat nyújtja ügyfeleinek**

- mentális segítségnyújtás,
- pihenés, napközbeni alvási lehetőség,
- közösségi együttlét,
- tisztálkodási lehetőség,
- személyes ruházat tisztítása,
- ruhacsere,
- napi egyszeri étkezés,
- ételmelegítés,
- segítségnyújtás hivatalos ügyek intézésében.

A melegedő szolgáltatásait megkülönböztetés nélkül bárki igénybe veheti, aki érvényes, egy hónapnál nem régebbi tüdőszűrő- és bőrgyógyászati igazolással rendelkezik, illetve elolvassa és betartja a házirendben foglalt szabályokat. Kizáró körülmény viszont az agresszív viselkedés, erőteljes ittasság vagy drogos állapot.

Az ellátottaknak a szolgáltatások ingyenesek.

Az ellátottak részéről több éve folyamatosan növekvő igényt jelentkezett a Nappali Melegedő szabad- és munkaszüneti napokon való nyitva tartása. A jelenlegi nyitva tartási rend alapján a Nappali Melegedő a szabad- és munkaszüneti napokon zárva tart, így az ügyfelek ezeken a napokon 9-19 óra között ellátás nélkül maradnak. A hosszú zárva tartás miatt az ellátottaknak külterületen kell tartózkodni a szélsőséges időjárás viszontagságaiban is. Kiemelt problémát jelent a rossz fizikális és mentális állapotban lévők közterületen való tartózkodása, mely több esetben rendőrségi, szabálysértési ügyekbe torkollik.

A szakmai szempontból és a kliensek ellátási igényét nagyban kielégítené a nappali melegedő hétfélig nyitva tartása térítésmentesen, melynek költségét a Hajléktalanokért Közalapítvány pályázatából kívántuk megvalósítani, de sajnálatos módon nem volt lehetőségünk erre pályázni. Ezért 2015 őszén a nappali melegedő kliensei kérvénnyel fordultak Vác város polgármesteréhez, hogy támogassa a nappali melegedő hétfélig nyitva tartási rendjének megváltoztatását, mely szerint szabad- és munkaszüneti napokon egész napos nyitva tartást biztosítana az ellátottainknak, a napközbeni biztonságos tartózkodás mellett az említett problémákat is megoldaná.

A Nappali Melegedő szabad- és munkaszüneti napokon való nyitva tartásához a meglévő személyzeti létszám mellett, 1 fő 6 órás munkaerő felvételre volt szükség szociális gondozó képesítéssel, amit a 2015. decemberi Képviselő-testület támogatott, így 2016. január 1-től a nappali melegedő hétfélig 24 órában tart nyitva.

### **3. Időszakos férőhelybővítés a téli krízisidőszak ellátására 2014. december 31-ig**

2010. november 1. óta működési engedélye van az intézménynek az időszakos férőhelybővítésre, ami minden év téli krízis időszakában, november 1. és április 30. között üzemel. A nappali melegedő közösségi helyiségében lemosható polyfomokon a férfiak, az orvosi szobában a nők elhelyezése történik összesen 10 személy részére. A tapasztaltak alapján a krízis időszakban teljes kihasználtsággal működött a krízisszállás. Napi átlagforgalmat tekintve 15 fő vette igénybe az éjszakai pihenés lehetőségét. A növekvő igény mellett az Éjjeli Menedékhely ellátási forma bevezetésének gondolata vált indokolttá. A krízisszálláson szembesült a szakma, hogy egyre több női ellátott számára megoldást jelentene az éjszakai szállás hosszú távú lehetősége.

### **4. Éjjeli Menedékhely**

2015. január 1-től megnyílt az Éjjeli Menedékhely ellátási forma 16 fő elhelyezését engedélyezve (13 férfi és 3 nő). Az új ellátási forma beindítása következtében lecsökkentésre került az Átmeneti Szállón lakók létszáma, amely 12 fő férfi elhelyezésére ad lehetőséget, két lakószobában (5 és 7 ágyas szobákban), térítési díj mellett. Az így felszabadult egyik Átmeneti Szálló hálólhelyiségében történik a női ellátottak éjszakai elhelyezése az Éjjeli Menedékhelyen.

#### **Az éjjeli menedékhely az alábbi szolgáltatásokat biztosítja**

- éjszakai pihenés,
- személyi tisztálkodás (fürdés, mosakodás), személyi tisztálkodáshoz szükséges eszközök (törölköző, sampon, tusfürdő),
- szükség esetén mosás, mosáshoz szükséges eszközök biztosítása (mosógép, szárítógép, mosópor),
- ételmelegítés, étkezésre szolgáló helyiség,
- lehetőség szerinti egyszeri étkezés (tea, zsíroskenyér),
- értékmegőrzés, csomagmegőrzés,
- ruhapótlás,
- elsősegélyhez szükséges felszerés,
- orvosi ügyelet elérhetősége.

A menedékhely szolgáltatásait minden - a házirendet elfogadó és betartó – rászoruló személy térítésmentesen igénybe veheti.

Az Éjjeli Menedékhely egész évben mindennap (hétvégén és ünnepnapokon is) 19.00-09.00-ig (14 óras nyitva tartás) áll a rászorulóknak rendelkezésére.

Az eddigi tapasztalatok alapján, az Éjjeli Menedékhely teljes kihasználtsággal működik, amely napi átlag forgalmat tekintve 22 fő veszi igénybe az éjszakai pihenés lehetőségét. A nemek megoszlása tekintetében 8 fő nő és 14 fő férfi rászorulót jelent.

Az új ellátási forma indokolttá tette a dolgozói létszám növelését két fővel.

#### **5. A szakmai továbbképzés lehetőségei**

A folyamatos továbbképzések biztosítják a magas színvonalú, folyamatos munkavégzést, amik közül kiemelendők a 2014-ben a Nemzeti Család-és Szociálpolitikai Intézet által megvalósított TÁMOP-5.4.10-12 pályázati továbbképzések, amiken minden szociális munkatárs részt vett. A csoport vezetője ennek keretében egyéves vezetői kompetenciaképzésen vett részt.

Továbbá rendszeresen járnak Budapestre a Menhely Alapítvány, illetve a BMSZKI által szervezett továbbképzésekre.

Az ország egyéb hajléktalan ellátó intézményében szakmai látogatást tettek több alkalommal a tapasztalatcsere érdekében.

Ezen kívül fontos része a szakmai munka támogatásának az esetmegbeszélő csoport és a szupervízió. Az esetmegbeszélés célja a segítő tevékenység tervezésével, az esetvezetéssel kapcsolatos problémák „teamben” való megbeszélése. A szociális munkatársak lehetőséget kapnak arra, hogy feltárják az eset sikerességének/sikertelenségének okait, a nehézségeket, felmerülő akadályokat, megoldási lehetőségeket.

A szolgálat közös esetmegbeszélést tartott kéthavonta a családsegítő szolgálattal, melynek során a közös ügyfelek esetkezeléséről beszéltek.

A szupervízió célja a segítő szakmában dolgozók mentális védelme a kiégés ellen és szakmai kompetenciájuk fejlesztése. A szupervízió segíti a problémákra való rálátást egy külső szemszögből. Team-szupervízióban egy adott munkahelyen teamként együtt dolgozók alkotják a csoportot. Ebben az esetben a szupervízió célja lehet még az együttműködés fejlesztése, a kommunikáció javítása a teamen belül, illetve a vezető és a munkatársak között.

A vizsgált időszakban a szupervízió két évente 4 alkalommal tudott megvalósulni a szolgálat számára a szűkös anyagi lehetőségek miatt. Ennek során szintén volt lehetőség a családsegítő szolgálattal közös szupervízióra, melynek célja a két szolgálat közötti együttműködés javítása volt, azáltal hogy jobban megismerték egymás személyes és szakmai személyiségét.

**VI. 2013. szeptember 30-ig: Vác-Püspökszilágy Gyermekjóléti Társulás  
2013. október 1-től 2015. december 31-ig: Gyermekjóléti Szolgálat**

A 2007 júliusától a szolgálat kistérségi társulás formájában végezte munkáját, melynek hivatalos megnevezése Vác Város Önkormányzat Szociális Szolgáltatások Háza Vác-Püspökszilágy Gyermekjóléti Társulás volt.

A fenntartója Vác Város Önkormányzata és Püspökszilágy Község Önkormányzata. A Szociális Szolgáltatások Házának részegységeként, önálló gyermekjóléti szolgáltatásként működött, végleges működési engedéllyel rendelkezett.

2013-ban a társulások törvényi szabályozás változása miatt, Vác Város Önkormányzata nem vállalta a társulás formájában való szolgáltatás biztosítását, ezért 2013. október 01-től 2014. március 31-ig a gyermekjóléti szolgáltatást kizárólag Vác városában látta el az intézmény.

2014. április 01-től a gyermekjóléti szolgáltatást Kosd településén ellátási szerződéssel látja el az intézmény. A szolgálat hetente egy napon, csütörtökönként 8 és 16 óra között biztosít ügyfélfogadást a településen, amikor a helyi lakosok megkereshetik problémáikkal családgondozót.

**1. Gyermekjóléti Társulás/Szolgalat működésének tapasztalatai:**

A következő táblázat a Gyermekjóléti Társulás/Szolgalat gondozási tevékenységét szemlélteti az ellátott gyermekek száma és a gondozási formák típusa szerint 2011 és 2015 között

<b>Gondozási forma</b>	<b>2011</b>		<b>2012</b>		<b>2013</b>		<b>2014</b>		<b>2015</b>	
	Vác	Püspök - szilágy	Vác	Püspök-szilágy	Vác	Püspök-szilágy	Vác	K o s d	Vác	K o s d
<i>Alapellátás</i>	262	9	288	14	393	12	387	33	403	33
<i>Védelembe vétel</i>	62	0	71	2	59	2	60	5	48	7
<i>Ideiglenes hatályú elhelyezés</i>	3	0	1	0	1	0	6	0	4	0
<i>Nevelésbe vett</i>	31	0	23	0	30	1	30	0	0	0
<i>Tartós nevelt, utógondozott</i>	5	0	2+4	0	0	0	0	0	32	0
<b>Összesen:</b>	354	9	389	16	483	15	483	38	487	40
<b>Összesen:</b>	<b>363</b>		<b>405</b>		<b>498</b>		<b>521</b>		<b>527</b>	

**Táblázat 2011-2015 között küldött jelzésekről**

Jelzőrendszer megnevezése		Küldött jelzések száma				
		2011	2012	2013	2014	2015
1.	<i>Egészségügyi szolgáltató</i>	16	36	35	42	45
	<i>Ebből (1-ből): védőnői jelzés</i>	9	19	28	22	34
2.	<i>Személyes gondoskodást nyújtó szociális szolgálat</i>	29	31	49	39	45
3.	<i>Napközbeni kisgyermek ellátást nyújtók</i>	9	19	17	4	8
4.	<i>Átmeneti gondozást biztosítók</i>	7	10	1	6	3
5.	<i>Közoktatási intézmény</i>	274	228	243	217	219
6.	<i>Rendőrség</i>	12	9	15	53	56
7.	<i>Ügyészség, bíróság</i>	8	22	25	24	36
8.	<i>Pártfogó felügyelet</i>	3	1	1	0	2
9.	<i>Társadalmi szervezet, egyház, alapítvány</i>	1	1	1	0	10
10.	<i>Állampolgár</i>	7	15	10	8	12
11.	<i>Önkormányzat, jegyző, (gyámhivatal 2010-től)</i>	270	253	407	401	316
<b>12.</b>	<b>Összesen</b>	<b>636</b>	<b>625</b>	<b>804</b>	<b>795</b>	<b>752</b>

- Általánosan elmondható, hogy nő a jelzések száma. A rendőrkapitányság jelzései a családgondozói aktivitásnak köszönhetően nőttek. Az egészségügyi szolgáltatók jelzéseit tekintve megfigyelhető, hogy a védőnői aktivitás fokozódott.
- A legaktívabb jelzőrendszeri tagok a gyámhatóság és a közoktatási intézmények, melynek oka a törvényi kötelezettség mellett az iskolai szociális munka megléte is, melynek során kéthetente egy alkalommal 2 óra időtartamban az általános iskolákban ügyelnek családgondozóink.
- Jelentős növekedés volt az önkormányzat és a gyámhivatal jelzéseinek számában 2014-ig.
- Tovább növekedik a bírósági jelzések száma a konfliktusos gyermekelhelyezések és gyermekekkel való kapcsolattartások közvetítésében való felkérések miatt.

**A leggyakrabban kezelt problémátípusok statisztikai adatai 2011-2015 között**  
(a KSH szempontjai szerint, halmozott adat)

	<b>Probléma típusa (halmozott adat)</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
1.	<i>Anyagi megélhetési, lakhatással összefüggő</i>	142	218	278	308	284
2.	<i>Gyermeknevelési problémák *</i>	141	138	256	240	186
3.	<i>Gyermekintézménybe beilleszkedési zavar*</i>	110	134	121	130	130
4.	<i>Magatartás és teljesítményzavar*</i>	136	152	144	123	125
5.	<i>Családi konfliktusok*</i>	143	189	223	225	173
6.	<i>Szülők, család életvitele</i>	124	144	194	187	211
7.	<i>Szülői elhanyagolás</i>	52	132	243	142	113
8.	<i>Családon belüli bántalmazás, elhanyagolás</i>	38	94	114	157	48
9.	<i>Fogyatékoság, retardáció</i>	21	27	29	35	43
10.	<i>Szenvedélybetegség</i>	28	45	62	39	41
<b>11.</b>	<b>Problémák száma összesen:</b>	<b>935</b>	<b>1273</b>	<b>1664</b>	<b>1586</b>	<b>1354</b>

Fontos kihangsúlyozni, hogy nem esetekről, hanem kezelt problémákról van szó.

Megfigyelhető, hogy egyre súlyosbodó és emelkedő tendenciát mutatnak az anyagi megélhetési és lakhatással összefüggő, a gyermeknevelési problémák és az elhanyagolás kategóriái. Az anyagi gondokkal küzdő családok problémáját adományokkal, felajánlásokkal alkalmanként lehet segíteni, illetve a gyermekjóléti szolgálat a civil, egyházi szervezetekkel, élelmiszer bankkal együttműködve közösen próbálja kielégíteni az igényeket és enyhíteni a felmerülő krízishelyzeteket. Egyre több a „sokproblémás”, krízisbe kerülő család.

A családon belüli bántalmazás, elhanyagolás növekedésének a magyarázata, hogy a nevelési elhanyagolás (lelki elhanyagolás) az iskolalátogatási kötelezettség elhanyagolását, vagy a fejlesztési, egészségügyi szolgáltatások igénybevételének elmulasztását is jelenti, így már sokkal könnyebben számszerűsíthetők a hozzánk küldött jelzések. A szakmai munkát végző családgondozók is egyre „érzékenyebbek” a fenti problémakörre, melyre a jelen „társadalmi elvárás, illetve nyomás” is hatással van.

**Szakmai tevékenység alkalmainak száma 2011-2015 között**  
(halmozott adat)

<b>Szakmai tevékenység típusai</b>	<b>Tevékenységek száma</b>				
	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
<i>Információnyújtás, tanácsadás, segítő beszélgetés</i>	1991	3092	2140	2345	2054
<i>Családlátogatás</i>	479	920	594	660	750
<i>Közvetítés más szolgáltatásba</i>	244	279	320	133	144
<i>Védelemben vételi tárgyalás, felülvizsgálat, elhelyezési tanácskozáson részvétel</i>	186	107	81	82	51
<i>Konfliktuskezelés</i>	236	303	580	401	466
<i>Örökbe fogadással kapcsolatos intézkedés</i>	1	-	-	1	-
<i>Pszichológiai tanácsadás</i>	252	386	520	447	466
<i>Adományozás</i>	839	955	2982	1240	1053

Vác Város Önkormányzata a Support Alapítvány erdőkertesi Családok Átmeneti Otthonával kötött ellátási szerződést egy család elhelyezésére. Ezzel biztosítja az átmeneti ellátás törvényi előírását. A vizsgált időszakban folyamatos kihasználtsággal működik.

**2. Prevenció**

A szabadidő hasznos eltöltésére irányuló foglalkozást, *gyermek klubot* tartottunk 2011 és 2013 között kéthetente szerdai napokon 15-18 óra között.

2014 óta az iskolai szünetekhez kötött klubfoglalkozást szervez a szolgálat. A nyár folyamán 1 hetes nyári napközis tábort szokott tartani, ahol színvonalas és gazdag programok várták a gyermekeket napi háromszori étkezést biztosítva. A nyári napközis táborokban átlagosan 25 gondozott gyermek vett részt.

*Az általános iskolák egészségnapjain drogprevenációs és önismereti foglalkozást* tartottunk a felső tagozatos osztályok részére.

A szolgálat *önkéntesei* pszichológiai szolgáltatásban és a korrepetálásban nyújtottak segítséget a gondozott gyermekek számára.

Ősszel a *Jótevők Napja* városi rendezvényéhez kézműves foglalkozásokkal és életviteli, életvezetési tanácsadásokkal csatlakoztunk. A prevenációs munkában a középiskolákból 50 fő közösségi szolgálatos önkéntes segítő is részt vett.

### **3. Szakmai továbbképzések lehetőségei**

A 2014-ben lefolytatott Pest Megyei Kormányhivatal Szociális és Gyámügyi Főosztálya ellenőrzésében az áttekintett szakmai dokumentumok, és a kapott információk alapján megállapította, hogy a váci Gyermekjóléti Szolgálat kimagaslóan jó szakmai munkát végez.

A folyamatos továbbképzések biztosítják a magas színvonalú, folyamatos munkavégzést, amik közül kiemelendők a 2014-ben a Nemzeti Család-és Szociálpolitikai Intézet által megvalósított TÁMOP-5.4.10-12 pályázati továbbképzések, amiken minden családgondozó részt vett. A csoport vezetője ennek keretében egyéves vezetői kompetenciaképzésen vett részt.

Ezen kívül fontos része a szakmai munka támogatásának az esetmegbeszélő csoport és a szupervízió. Az esetmegbeszélés célja a segítő tevékenység tervezésével, az esetvezetéssel kapcsolatos problémák „teamben” való megbeszélése. A családgondozók lehetőséget kapnak arra, hogy feltárják az eset sikerességének/sikertelenségének okait, a nehézségeket, felmerülő akadályokat, megoldási lehetőségeket. A szolgálat heti rendszerességgel tart esetmegbeszélést.

Továbbá a szolgálat közös esetmegbeszélést tartott kéthavonta a családsegítő szolgálattal, illetve a területi védőnőkkel, melynek során a közös ügyfelek esetkezeléséről beszéltek.

A szupervízió célja a segítő szakmában dolgozók mentális védelme és szakmai kompetenciájuk fejlesztése. A szupervízió segíti a problémákra való rálátást egy külső szemszögből. Team-szupervízióban egy adott munkahelyen teamként együtt dolgozók alkotják a csoportot. Ebben az esetben a szupervízió célja lehet még az együttműködés fejlesztése, a kommunikáció javítása a teamen belül, illetve a vezető és a munkatársak között.

A vizsgált időszakban a szupervízió két évente 4 alkalommal tudott megvalósulni a szolgálat számára a szűkös anyagi lehetőségek miatt. Ennek során szintén volt lehetőség a családsegítő szolgálattal közös szupervízióra, melynek célja a két szolgálat közötti együttműködés javítása volt, azáltal hogy jobban megismerték egymás személyes és szakmai személyiségét.

### **4. Szakmai kapcsolatok, együttműködés**

A Gyermekjóléti Szolgálat jelzőrendszeri kötelezettségének tesz eleget azzal, hogy alkalmanként beszámol a gyermekvédelem aktuális kérdéseiről és kihívásairól, amelyek érintik a védőnőkkel való együttműködésüket is.

Első alkalommal a veszélyeztetett, hátrányos helyzetű és halmozottan hátrányos helyzetű gyermekek közötti különbséget definiálták. A két szolgálat leegyeztette a közös gondozottjait, illetve esetbemutatásra is sor került. A megbeszélésen az éves statisztika alapján az együttműködés egy problémájára derült fény: a védőnők felől, mint a jelzőrendszer egyik tagja részéről, a közös intézményi háttér ellenére, viszonylag kevés jelzés érkezett. Ennek okait próbálták közösen megtalálni. Egyik oka az lehet, hogy a védőnői szakma több évtizedes múltra tekint vissza, míg a gyermekvédelem viszonylag fiatal. Amíg nem létezett a gyermekvédelmi törvény, a védőnők feladata volt a szociális és egyéb okok miatt veszélyeztetett és hátrányos helyzetű gyermekekkel való foglalkozás. Ez nagy önállóságot és felelősséget kívánt meg tőlük. Ez okozhatta, hogy sokszor egyedül próbálták a problémákat

megoldani, és nem kértek segítséget a gyermekjólét szakembereitől. Ezért volt fontos, hogy a kompetencia határokat a két szakma között letisztázták és pontosították.

A két szolgálat együttműködése ennek hatására pozitív irányban változott. Növekedett a védőnői jelzések száma. Javult a kommunikáció, melynek fontos részét képezi az intézményi egymás között ingyenes mobil telefonhasználat és e-mailes kapcsolat.

A jelzés után sok esetben közös családlátogatásra kerül sor szükség esetén az intézményi autó igénybevételeivel. A rendszeres esetmegbeszélések segítik a két szakma közötti együttműködést a veszélyeztetett gondozottak megfelelő ellátása érdekében.

A város általános iskoláiban az *iskolai szociális munka* keretében a szolgálat család gondozói kéthetente kihelyezett fogadóórát tartanak az iskolák védőnői helyiségeiben.

2014-ig az I. Géza Közgazdasági Szakközépiskolában, a Boronkay György Műszaki Szakközépiskola és Gimnáziumban, illetve a Madách Imre Gimnáziumban az intézmény két pszichológusa kéthetente *kihelyezett pszichológiai tanácsadást* tartott.

Az iskolák gyermekvédelmi felelőseinek a vizsgált időszakban évente *6 jelzőrendszeri szakmai találkozást* szerveztünk. Minden év áprilisában megszerveztük a *Gyermekvédelmi tanácskozást*, melynek során az elmúlt év fontos gyermekvédelmi eseményeit foglaltuk össze egy tematikus téma köré csoportosítva. Az éves szakmai tanácskozáson közel 100 fő szokott részt venni.

A Váci Baptista Misszió Alapítvány által szervezett nyári napközis táborának, a Mosolyhét programjain a szolgálat család gondozói aktívan részt vettek. Ezen kívül az Alapítvány és a Szent Anna Karitás egész évben pénzbeli és természetbeni adományokkal támogatták szolgálatunk családjait.

Kapcsolatban vagyunk a Területi Összefogással a Megelőzésért Alapítvánnyal, akik a szenvedély és pszichiátriai betegek közösségi ellátását és az alacsony küszöbű szenvedélybeteg ellátást „Partszerviz” néven működtetik. Ez utóbbi szakmai munkájában kettő fővel működtünk közre.

Szoros a szakmai kapcsolatunk a Segítőpont nonprofit szervezettel, akik az elterelést végzik Vácon. Két család gondozónk az elterelés szakmai munkájában is részt vállalt.

## **5. Pályázatok**

Folyamatosan figyelemmel kísérjük a pályázati lehetőségeket, hogy a prevenció és szakmai munkánkat színesebbé tehesük.

A vizsgált időszakban nem volt az intézménynek a gyermekjóléti szolgáltatással kapcsolatos sikeres pályázata.

Azonban a Szociális Szolgáltatások Háza alapítványa a Jótevők Háza Alapítvány számára lehetőség van civil szervezetek számára kiírt pályázatokon való részvételre. Így az elmúlt 5 évben 3 alkalommal nyert az alapítvány az Egészségügyi és Szociális Bizottság prevenció pályázatán. Ebből a támogatásból került megrendezésre 2013 és 2015 között a Jótevők Napja. A rendezvényen az egészségügyi szűrések mellett az intézmény, illetve a szolgálat részt vett a programok megvalósításában. Gyermek számára kézműves foglalkozásokat tartott, illetve bemutatta a gyermekek és családok érdekében folyó prevenció szolgáltatásainkat.



## VII. A területi védőnők feladatai

A területi védőnői szolgálat 9 védőnőből áll, munkáltatója a Szociális Szolgáltatások Háza igazgatója. A munkáltató rendelkezik a védőnők bérének kifizetéséről, továbbképzéséről, elhelyezéséről és kisebb anyagi kiadásairól az OEP által biztosított finanszírozásból. A védőnői szolgálat szakfelügyeletét a járási szakfelügyelő védőnő az Pest Megyei Kormányhivatal Váci Járási Hivatal Népegészségügyi Osztály szervezeti keretein belül látja el.

### 1. Várandós gondozás

A várandósok gondozása a családlátogatás és az önálló várandós védőnői tanácsadás keretén belül folyik. A védőnő szorosan együttműködik a gondozott háziorvosával és a nőgyógyász szakorvossal. Heti 2 órás önálló védőnői tanácsadást tart. A gyermekágyas anyát a kórházból való elbocsátást követő 72 órán belül meglátogatja otthonában. Tanácsaival segítséget nyújt a szoptatásban és a gyermekgondozásban.

Közreműködik a népegészségügyi feladatokban és a növédelemben. A védőnői ellátást igénylő nőknek egészségnevelési, családtervezési tanácsokat ad. Segítséget nyújt a nők anyaságra való felkészülésében. Részt vesz a szűrővizsgálatokkal (rákszűrés, mammográfia, tüdőszűrés) kapcsolatos felvilágosító munkában.

### 2. Újszülött- és csecsemő gondozás

A védőnő feladatait családlátogatás, valamint tanácsadások alkalmával látja el. Segítséget nyújt a harmonikus szülő-gyermek kapcsolat kialakításában, különös tekintettel a gyermeknevelésre, a szocializációra, a gyermek egészségügyi állapotának és korának megfelelő táplálkozásra. Fokozott figyelemmel kíséri az újszülöttek, koraszülöttek, kissúlyú újszülöttek, egészségügyi és környezeti okok miatt veszélyeztetett csecsemők és gyermekek pszichomotoros fejlődését. Családlátogatások gyakorisága: 0-6 hét: hetente; 6 hét-12 hónap: havonta 1; 1-3 év: 2 havonta; 3-6 év: 3 havonta.

A védőnő részt vesz a folyamatos oltások szervezésében, lebonyolításában, dokumentálásában. A védőoltásokról (minden védőoltás esetében) a szülőket írásban tájékoztatja. Munkáját a gyermekorvossal együttműködve végzi. Segítséget nyújt az oltóanyag-igénylés elkészítésében, az oltóanyag rendelőbe szállításában.

### 3. Óvodai feladatok

Az óvodában a területi védőnők feladatai a módszertani ajánlások alapján történik: tetvességi és tisztasági vizsgálatok negyedévenként, illetve egészségnevelő foglalkozások tartása.

Továbbá gondozza az oktatási intézménybe nem járó otthon gondozott tanköteles korú gyermek.

	2011	2012	2013	2014	2015
<b>Várandós anyák száma</b>	146	179	158	156	166
<b>0-6 éves korú gyermekek száma</b>	2106	2034	2047	2058	2019
<b>Oktatási intézménybe nem járó otthon gondozott tankötelesek száma</b>	3	25	10	35	5
<b>Összesen:</b>	<b>2255</b>	<b>2238</b>	<b>2215</b>	<b>2249</b>	<b>2190</b>
<b>Ebből külterületen élők száma</b>	<b>159</b>	<b>147</b>	<b>157</b>	<b>180</b>	<b>191</b>

*A fenti adatok a Vác területén dolgozó összesen 9 védőnő munkájára vonatkoznak*

Az intézmény honlapján, a [www.szocialishaz.hu](http://www.szocialishaz.hu) oldalon a 9 területi védőnő tanácsadási ideje és az illetékességi körzetéhez tartozó utcanévsor is elérhető a gondozottak számára.

#### 4. A területi védőnők szerepe a prevencióban

A fent bemutatott intézményi rendszerben nagy hangsúlyt kap a szakfeladatok közötti együttműködés. Az elmúlt évek tapasztalatai alapján elmondható, hogy a kialakított rendszer segíti az egészségügyi, a gyermekvédelmi és a szociális feladatok közötti kapcsolatok kialakulását és elmélyülését. A hatékony együttműködés fontos a szolgáltatások által kínált preventív feladatok megvalósulásában.

Ennek első lépése a szakfeladatok közötti kommunikáció, a személyes találkozások, közös értekezletek, esetmegbeszélések és esetkonferenciák megvalósulása. Ennek hatására a Gyermekjóléti Szolgálat jelzőrendszerében folyamatosan növekszik a védőnői jelzések száma.

A munkáltató a védőnők színvonalas szakmai munkája és az adminisztráció megkönnyítése és folyamatossága érdekében megvásárolta a Stefánia védőnői programot mind a területi, mind az iskolai védőnőknek. A rendszer kiépítése folyamatban van. A cél, hogy a területen gondozottak adatai továbbításra kerüljenek az iskolák felé. Ez hozzájárulhat ahhoz, hogy a gondozottak anamnézisének és védőoltásait folyamatában figyelemmel tudja kíséni mind az iskolavédőnő, mind az iskolaorvos.

A tanácsadóknak a védőnők a jogszabályban előírt kötelező feladatokon túl az egyéni tanácsadások mellett baba-mama klubot, baba masszázst és szülésre felkészítő foglalkozásokat tartanak. Ezekbe a foglalkozásokba a védőnők bevonják a gyermekjóléti és családszolgáltató szociális munkásait és pszichológusait is.

Minden év augusztusában a város művelődési házában megrendezésre kerül az Anyatej világnapja alkalmából rendezett program. A területi védőnők meghívják a gondozott várandósait, anyukáikat és a gyermekeiket. Az ismeretterjesztő előadások és bemutatók mellett elismerő oklevelet adnak át a gyermekeiket anyatejes táplálásban részesítő kismamáknak. A rendezvényt a Gyermekjóléti Szolgálat kézműves foglalkozások megtartásával és arcfestéssel támogatja. Az intézmény pszichológusai részt vesznek az előadások megtartásában.

2015-ben elkezdődött egy védőnői prevenció szűrőprogram bevezetése, amely 2016 során fog megvalósulni a várandós gondozásban. A szűrőprogramot elsőként a *Szegedi Tudományegyetem Szülészeti és Nőgyógyászati Klinikáján* vezették be 2011. áprilisában, ahol azóta mintegy 4000 kismama és anyuka pszichológiai szűrése történt meg és közülük közel háromszázan kaptak lelki támogatást a Szülészeti Klinika pszichológusától.

A szűrést a kismamák *területi védőnője* végzi egy néhány perc alatt kitölthető kérdőív segítségével (EPDS). A kiértékelés után, amennyiben határérték feletti pontszám születik, a kismama beutalót kap az intézményben dolgozó pszichológusokhoz, aki tanácsadással segíti a kismamát tüneteinek leküzdésében.

Nemzetközi szinten 15-20 százalékos a várandóssághoz köthető depresszív tünetek megjelenése, és a világ számos országában a vércukorszint vagy a vérnyomás folyamatos kontrollja mellett a pszichológiai szűrés is rutinszerűen végzett vizsgálatnak számít. Ma Magyarországon ez a szűrés még gyerekcipőben jár, annak ellenére, hogy az eddigi hazai tudományos vizsgálatok hasonló arányú depresszióról számolnak be kismamák körében, mint nemzetközi szinten.

Nagyon fontos lenne, hogy a tünetekkel küzdő várandósok és anyukák merjenek segítséget kérni, forduljanak szakemberhez, vagy beszéljék meg védőnőikkel a problémáikat. Merjék vállalni a tüneteiket, és higgyék el, hogy nem egy szégyellnivaló egyedi esetről van szó, hanem sok-sok kismama társuk szenved hasonló tünetektől.

Mindezek miatt került bevezetésre a kismamák pszichológiai szűrése a várandósgondozásba, abban a reményben, hogy számos olyan kismamának tudunk segítséget nyújtani, aki nem tud megbirkózni a lehangolt tüneteivel vagy a szorongásaival és a pszichológiai kezelés hatására boldog kismamaként és anyukaként élheti meg a várandósság alatti és a szülés utáni heteket, hónapokat.

## **5. Szakmai továbbképzés lehetőségei**

A védőnői munka a primer prevenció része, melynek középpontjában az egészség általános védelme és támogatása áll. A Szociális Szolgáltatások Házában nincsen egyedül a védőnő a problémájával. Az esetszbeszélés az első fóruma lehet annak, hogy olyan problémát tárjanak a védőnők a pszichológus felé, amelyből akár jelzés is lehet a jelzőrendszer tagjai felé. Ezen esetszbeszélések a területi védőnőkkel havonta egyszer kerülnek megrendezésre az egyik védőnői tanácsadóban, pszichológus kolléga vezetésével (aki régebben csoportvezető családgyógyozóként dolgozott a Családsegítő Szolgálatnál, így más-más szemszögből is tud segíteni). Az esetszbeszélés célja a segítő tevékenység tervezésével, az esetszbeszéléssel kapcsolatos problémák „teamben” való megbeszélése. A védőnők lehetőséget kapnak arra, hogy feltárják az eset sikerességének/sikertelenségének okait, a nehézségeket, felmerülő akadályokat, megoldási lehetőségeket. Sokszor az esetszbeszélés közben felmerülnek személyes problémák, érzelmi-indulati tényezők. Az esetszbeszélést különválasztják a szupervíziótól, de olykor előfordul, hogy az esetszbeszélés szupervízióba megy át, ekkor nem a gondozott családon van a hangsúly, hanem az esethez. A pszichológus ekkor segít az érzelmek, indulatok feldolgozásában.

A szupervízió célja a segítő szakmában dolgozók mentális védelme és szakmai kompetenciájuk fejlesztése. A szupervízió segíti a problémákra való rálátást egy külső szemszögből. Team-szupervízióban egy adott munkahelyen teamként együtt dolgozók alkotják a csoportot. Ebben az esetben a szupervízió célja lehet még az együttműködés fejlesztése, a kommunikáció javítása a teamen belül, illetve a vezető és a munkatársak között.

## **VII. Iskola-egészségügyi feladatok**

Az oktatási intézmények egészségügyi ellátása az iskolaorvos és az iskola védőnő együttes szolgáltatásából áll. Az iskola védőnők és iskolaorvosok a város általános és középiskoláiban jól felszerelt orvosi szobákban dolgoznak. A vizsgált időszakban az intézmény kialakította a város iskola egészségügyi ellátását. 2008 óta folyamatosan növekvő létszámmal látják el az iskola védőnők és a főállású iskolaorvosok az oktatási intézmények iskola-egészségügyi feladatait. A jelenleg ellátott iskolák és az iskolaorvosok és iskola védőnők rendelési ideje, illetve elérhetőségei az intézmény honlapján ([www.szocialishaz.hu](http://www.szocialishaz.hu)) megtekinthető.

### **1. Az iskolaorvos feladatai**

Az iskolaorvos feladatai közé tartozik az óvodás korú gyermekek vizsgálata járvány és a fertőző betegségek és a járványok megelőzése érdekében szükséges járványügyi intézkedésekről szóló miniszteri rendelet szerinti fertőző betegség esetén, az iskolai tanulók vizsgálata a 2., 4., 6., 8., 10. és 12. évfolyamokban történik.

Az iskola-egészségügyi ellátás keretében: teljes fizikális vizsgálat, körelőzmény és családi anamnézis ismételt felvétele, az anamnézis alapján veszélyeztetett gyerekek kiszűrése, szakorvosi ellátásra irányítása történik.

A krónikus beteg, valamint a testi, szellemi, érzékszervi fogyatékos tanulók háziorvossal egyeztetett fokozott ellenőrzése, kiemelt gondozása szakrendelések, gondozóintézetek igénybevételével. Ezen gyermekek egészségesek között történő integrált oktatása esetén orvosi vélemény adása.

A külön jogszabály szerinti 16 éves kori záró állapotvizsgálat elvégzése az iskolai védőnővel együttműködve, (a szeptember 1-je és a következő év augusztus 31-e között 16.

életévüket betöltők esetében): teljes fizikális vizsgálat, a kórelőzmény és családi anamnézis ismételt felvétele, az anamnézis alapján veszélyeztetett gyerekek kiszűrése, szükség esetén szakorvosi vizsgálatra irányítása, a tápláltsági állapot, a szív- és érrendszeri állapotfelmérés.

Szakmai alkalmassági vizsgálatok elvégzése, pályaválasztási tanácsadás orvosi feladatainak elvégzése.

A testnevelési csoportbeosztás elkészítése, gyógytestneveléssel, testneveléssel, sporttal kapcsolatos iskola-egészségügyi feladatok ellátása.

Közegészségügyi és járványügyi feladatok: az iskolai életkorhoz kötött és kampányoltások elvégzése és dokumentálása.

A járványügyi előírások betartásának ellenőrzése, fertőző megbetegedések esetén járványügyi intézkedések elrendelése, a megtett intézkedésekről a fővárosi és megyei kormányhivatal kistérségi népegészségügyi intézetének értesítése.

A nevelési-oktatási intézményben folyó étkeztetés ellenőrzése.

Elsősegélynyújtás: az iskolában bekövetkező balesetek, sérülések, akut megbetegedések elsődleges ellátása, majd a tanuló háziorvoshoz, házi gyermekorvoshoz, illetve egyéb intézménybe irányítása.

Részvétel a nevelési-oktatási intézmény egészségnevelő tevékenységében.

Környezet-egészségügyi feladatok: az intézményi környezet - tanterem, gyakorlati helyiségek, tornaterem, egyéb kiszolgáló helyiségek - ellenőrzése, a hiányosságok észlelése, intézkedések megtétele.

## **2. Az iskola védőnő feladatai**

Az iskola védőnő az iskolaorvossal együttesen közreműködik az alapellátás keretében az oktatási intézmény nappali tagozatos tanulói iskola-egészségügyi ellátásában.

Alapszűréseket végez a vonatkozó módszertani irányelv szerint:

- testi fejlődés (súly, hossz, mellkőrfogat),
- pszichomotoros, mentális, szociális fejlődés,
- érzékszervek működése (látásélesség, színlátás, hallás),
- mozgásszervek szűrése (lúdtalp, gerincelváltozások),
- golyvaszűrés,
- vérnyomásmérés.

A gyermekek, tanulók személyi higiéniájának ellenőrzése, testi, szellemi fejlődésük ellenőrzése, regisztrálása.

Elsősegélynyújtás, akut betegek ellátás, továbbirányítás: mentő hívása esetén a szülő érkezéséig a gyermekkel marad

Az orvosi vizsgálatok előkészítése.

A védőoltásokkal kapcsolatos szervezési, előkészítési feladatok elvégzése.

A krónikus betegek, magatartási zavarokkal küzdők életvitelének segítése.

Részvétel az egészségtan oktatásában elsősorban az alábbi témákban: az egészséggel kapcsolatos alapismeretek (személyi higiéné, egészséges életmód, betegápolás, elsősegélynyújtás), családtervezés, fogamzásgátlás, szülői szerep, csecsemőgondozás, szenvedélybetegségek megelőzése.

Testnevelés, gyógytestnevelés, technikai órák, iskolai helyiségek és környezet, az étkeztetés higiéniás ellenőrzésében való részvétel.

Kapcsolattartás a szülőkkel (szülői értekezlet, családlátogatás).

Pályaválasztás segítése.

Az elvégzett feladatok dokumentációjának vezetése (egészségügyi törzslapok, ambuláns napló, védőoltások, szakorvosi beutalások, veszélyeztetettek nyilvántartása stb.).

új tanulók személyi adatait, védőoltásait ellenőrzi, szükség esetén pótlását szervezi, szülőkkel, gyermekvédelmi felelőssel, társszervekkel való kapcsolattartás

Az iskolákban a jogszabályban előírt szűréseken túl az iskolavédőnők az osztályfőnöki órák keretében egészségnevelő előadásokat tartanak. A következő témákat dolgozzák fel az előadásaikban: szexuális felvilágosítás, daganatok-szűrővizsgálatok fontossága, mell és here önvizsgálata, személyi higiéné, egészséges életmód, táplálkozás. A védőnők a hirdető tábláikon aktuális hírek mellett egészségnevelési témákban tájékoztatókat helyeznek el.

Továbbá minden évben részt vesznek csecsemőápolási és elsősegély nyújtási tanfolyamok, az iskolai egészségnapok, a véradás, a Dohányzásmentes Világnap és az AIDS Világnap megszervezésében és lebonyolításában.

A város általános iskoláiban az iskolai szociális munka keretében a gyermekjóléti szolgálat családgondozói kéthetente kihelyezett fogadóórát tartanak az iskolák védőnői helyiségeiben.

A középiskolákban az intézmény pszichológusai kihelyezett tanácsadást tartanak a problémás tanulók számára (kéthetente 3 órában) szintén az iskolák védőnői helyiségében, illetve igény esetén kiscsoportos, személyiségfejlesztő, kommunikációs foglalkozásokat vezetnek az osztályokban.

### **3. A szakmai továbbképzés lehetőségei**

Az iskola-egészségügyi csoport 2015 szeptemberében vált ki szervezetileg a területi védőnőkkel közösen alkotott csoportból, és önálló csoportként csoportvezetővel működik. A csoport alakulásához segítséget kapott szupervízió formájában. A szupervízió célja a segítő szakmában dolgozók mentális védelme és szakmai kompetenciájuk fejlesztése. A szupervízió segíti a problémákra való rálátást egy külső szemszögből. Team-szupervízióban egy adott munkahelyen teamként együtt dolgozók alkotják a csoportot. Ebben az esetben a szupervízió célja lehet még az együttműködés fejlesztése, a kommunikáció javítása a teamen belül, illetve a vezető és a munkatársak között.

## **VIII. Pályázatok**

A hajléktalan szálló és a nappali melegedő szolgáltatásai között szerepel a mosás biztosítása, melyhez a pályázat benyújtása előtt háztartási mosógépek álltak az ügyfelek rendelkezésére. A háztartási mosógépek átlagban fél évig működtek, javításuk költséges volt.

A program előkészítése: az eredeti pályázatban eszközökre 2.009.000 Ft-ot igényeltünk, azonban a támogatási szerződésben az elnyert összeg 900.000 Ft volt, illetve 1 db ipari mosógép és 1 db szárítógép beszerzését támogatta. A bekért árajánlatok alapján csak 1 db ipari mosógép beszerzését tudtuk megvalósítani 784.000 Ft értékben, ezért kértük az eredeti támogatási szerződés módosítását. A 900.000 Ft-ból fennmaradó részt 116.000 Ft-ot visszautaltunk.

A program megvalósítása: a mosógép beszerzése előtt megtörtént az árajánlat kérése több cégtől. A cél az volt a gép kiválasztásánál, hogy energiatakarékos és rövid programidejű legyen, kevés ruhatöltettel is indítható legyen, illetve a gép hosszú élettartalommal bírjon. A Bepatek cégtől vettük meg az Ipson CW 8 fél ipari, magas centrifuga fordulatú mosógépet. A mosógép beszerzése egy kisebb átalakítást igényelt, (lefolyó átalakítás, villanyszerelési munkák). A mosógép beüzemelése megtörtént, a gyártó cég szakembereivel.

A hajléktalan szálló és nappali melegedő ügyfelei használják a mosógépet, naponta 4-8 alkalommal, az eszközt a szálló munkatársai kezelik. A mosás előre feliratkozás alapján történik. A mosási idő lerövidült, így több ügyfelet tudunk kiszolgálni.

A program önrészét, 78.400 Ft-ot Vác Város Önkormányzata biztosította. Az önerőből valósítottuk meg a mosógép elektromos és gépészeti bekötését.

A hajléktalanok átmeneti szállójának szolgáltatásai között szerepel az ügyfelek ételének tárolása, melyhez a pályázat benyújtása előtt 15-20 éves rossz állapotú háztartási hűtőgépek álltak az ügyfelek rendelkezésére, melyekből az ételek sok esetben eltűntek vagy összekeveredtek. A pályázat részét képezte a nappali melegedőben lévő üllő alkalmatosságok, azaz a megkopott, megtöredezett és balesetveszélyessé vált műanyag üllőlappal bíró székek cseréje is.

A program előkészítése: az eredeti támogatási szerződésünkben 891.000 Ft szerepelt a 2 közösségi hűtő beszerzésére, de közben találtunk egy kedvezőbb árajánlatot. A módosított támogatási szerződésünk értelmében a 2 közösségi hűtő 681.000 Ft-os beszerzése mellett, lehetőségünk volt 210.000 Ft értékben a székek lecserélésére is.

A program megvalósítása: a közösségi hűtők beszerzése előtt megtörtént az árajánlat kérése több cégtől. A cél az volt a hűtőgép kiválasztásánál, hogy energiatakarékos, illetve külön-külön zárható legyen, mely 20 db rekeszt biztosít az ellátottak részére saját kulccsal. A kulcsok a dolgozói irodában vannak leadva, az ügyfél nevével és számmal ellátva. A pályázat keretében beszerzésre került 27 db krómvasas műanyag üllőlappal ellátott étkezőszék. A székek az erős stabilitás mellett kényelmesek, és a higiéniai szempontoknak is megfelelnek, könnyen fertőtleníthetőek. Az étkezőszékek különböző színűek ezzel a melegedő hangulatát otthonossá varázsolják. A székek darabszáma lehetőséget ad több ellátott leültetésére is.

A hűtő higiénijának biztosítására külön szabályzatot dolgoztunk ki, melynek alapján minden igénybevevő heti egy alkalommal gondoskodik saját rekesze fertőtlenítő kitörléséről, melynek elvégzését szociális munkás ellenőrzi. Amennyiben az ellátott hét egymást követő nap nem jelentkezik, akkor az intézmény szociális munkásai kiüríthetik a rekeszt, és azt megkapja egy másik ellátott. Ezáltal a sok konfliktus helyzet kiküszöbölése mellett az új készülékek energiatakarékossága is pozitívumként megemlíthető. A magas ellátotti létszám indokolta tette az egyik régi adomány hűtő üzemeltetését is.

## **VIII. Összefoglalás**

Összegezve elmondható, hogy a folyamatosan megoldandó feladatok mellett az intézmény működési feltételei biztosítottak, és minden évben volt lehetőségünk a szociális szolgáltatások minőségi fejlesztésére.

Ennek elismeréseként 2014. augusztus 20-án Vác Város Képviselő-testülete az intézmény munkatársi közösségének az elesettek testi és mentális jólléte feltételeinek biztosításáért és az intézményi feladatokat meghaladó kezdeményezésekért PRO URBE közösségi kitüntetést adományozott.

Ezúton szeretnék köszönetet mondani Vác Város Képviselő-testületének, hogy kezdeményezéseinket és javaslatainkat a legtöbb esetben mind szakmailag, mind anyagilag segítette. Kérem, a jövőben is támogassák intézményünket, hogy szociális szolgáltatásainkkal még hatékonyabban és magasabb színvonalon tudjunk a város elvárásainak megfelelni.

Vác, 2016. február 2.

Klinger Mária  
igazgató

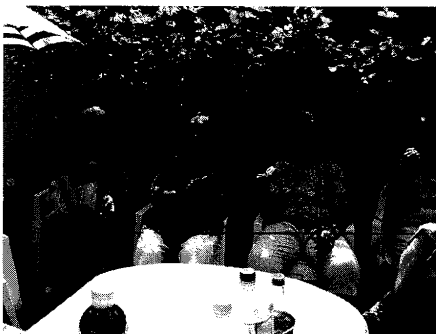
„Gesztenyeszüret” - őszi szüneti foglalkozás, 2012



**„Ráérősek klubja”**



**Vácrátóti kirándulás – 2012**



**Ósagárdi kirándulás - 2013**