



## SZAKMAI BESZÁMOLÓ

a Bischitz Johanna Integrált Humán Szolgáltató Központ

2024. évi szakmai tevékenységéről

Budapest, 2025. március 25.



## Tartalomjegyzék

Általános bevezetés .....	2
A Humán Szolgáltató szakmai küldetése igazgatói szemmel .....	3
A Humán Szolgáltató 2024. évi szakmai munkájának bemutatása .....	9
Bölcsődei szolgáltatás .....	9
Család-és Gyermekjóléti Szolgálat és Központ .....	13
Szociális étkeztetés .....	28
Házi- és jelzőrendszeres házi segítségnyújtás .....	30
Időskorúak/pszichiátriai betegek nappali ellátása .....	32
Ápolást-gondozást biztosító bentlakásos intézmények .....	35
Dózsa György úti Idősek Bentlakásos Otthona .....	35
Peterdy utcai Idősek Bentlakásos Otthona .....	37
Egészségügyi alapszolgáltatások .....	39
Otthoni szakápolási szolgálat .....	39
Iskolavédőnői és ifjúság-egészségügyi szolgáltatás .....	40
Felnőtt háziorvosi és házi gyermekorvosi szolgálat .....	41
Felnőtt és gyermekfogászati ellátás .....	42
Egészségügyi prevenciók szolgáltatások .....	42
Egészségügyi szakellátási szolgáltatások .....	43
Szájsebészet és fogászati röntgen szakrendelés .....	43
Egyéb szolgáltatások .....	44
Mozgáscentrum .....	44
Varázsdoboz Fejlesztő Központ és Játsház .....	46
FECSKE szolgáltatás .....	51
1. számú függelék .....	53
2. számú függelék .....	55
3. számú függelék .....	59
4. számú függelék .....	62
5. számú függelék .....	64
6. számú függelék .....	66
7. számú függelék .....	68
8. számú függelék .....	71
9. számú függelék .....	73
10. számú függelék .....	75
11. számú függelék .....	77
12. számú függelék .....	78
13. számú függelék .....	80
14. számú függelék .....	82
15. számú függelék .....	83
16. számú függelék .....	85
17. számú függelék .....	88





## **Általános bevezetés**

A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. tv. (továbbiakban: Szt.) 92/B. § (1) bekezdés d) pontja értelmében a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmény fenntartója évente egy alkalommal értékeli a Bischitz Johanna Integrált Humán Szolgáltató Központ (továbbiakban: Humán Szolgáltató) szakmai munkáját.

A Humán Szolgáltató személyes gondoskodást nyújtó, alap és szakosított ellátásokat, továbbá egészségügyi alapellátásokat és Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény sorolt, helyi szinten biztosítandó ellátásokat tesz elérhetővé az Erzsébetvárosban élők számára. A Humán Szolgáltató működésére és működtetésére vonatkozó irányadó szabályzók az **1. számú függelékben** találhatók.

### **Szociális alapszolgáltatások:**

- idősek és pszichiátriai betegek nappali ellátása,
- szociális étkeztetés,
- házi segítségnyújtás,
- jelzőrendszeres házi segítségnyújtás,
- családsegítés.

### **Szakosított szociális ellátások:**

- időskorúak tartós bentlakásos elhelyezése keretében nyújtott ápolási és gondozási szolgáltatás,
- átmeneti elhelyezést nyújtó szolgáltatás.

### **Gyermekjóléti alapellátások, természetbeni ellátások:**

- bölcsődei ellátás, sajátos nevelési igényű gyermek nevelése/gondozása időszakos gyermekfelügyelet,
- gyermekjóléti szolgáltatás,
- gyermekétkeztetés, mint természetbeni ellátás.

### **Egészségügyi alapellátások:**

- felnőtt háziorvosi szolgálat,
- házi gyermekorvosi szolgálat,
- ifjúság-egészségügyi szolgáltatás,
- gyermekfogászat,
- felnőtt fogorvosi szolgálat,
- felnőtt és gyermekorvosi ügyeleti szolgáltatás,
- otthonápolási szolgálat,
- fenntartó döntés alapján a betöltetlen és a tartósan betöltetlen háziorvosi, házi gyermekorvosi és fogorvosi alapellátási körzetek ellátása.

### **Egészségügyi szakellátási szolgáltatások:**

- szájsebészet,
- fogászati röntgen.

### Egyéb szolgáltatások:

- Mozgáscentrum,
- Varázsdoboz Fejlesztő Központ és Játsház,
- FECSKE Szolgáltatás.

A szolgáltatásokat az állam általi, a fenntartói finanszírozásból, illetve a személyi térítési díjak bevételeiből biztosítja a Humán Szolgáltató a lakosság számára.

### **A Humán Szolgáltató szakmai küldetése igazgatói szemmel**

Igazgatói kinevezésem 2023. szeptemberében megújításra került a fenntartó részéről. Egy újabb 5 éves időintervallumra kaptam bizalmat Csapatommal és egyben visszaigazolást is arra irányulóan, hogy még ha nem is akadály és problémamentes a működésünk, a kitűzött célok, a minőségi szolgáltatás biztosítására való törekvés megbecsült értékeinkké váltak Erzsébetváros számára.

Egyértelmű, hogy más szemmel látom most a Humán Szolgáltató lehetőségeit, elakadásait, mint kinevezésem első időszakában. Legnagyobb kihívásként a humánpolitikai nehézségeinket éljük meg, mely egyebek közt adódik a szakképzés hiányából, az előregedő dolgozói kör jelenségéből, az érdemi kommunikáció mellőzéséből, az emberek között fokozódó elégedetlenségből, mely megélhetésük nehézségei miatt érezhető, a fásultságból, érdektelenségből, szakmai és dolgozói elhivatottság általánosságban vett hiányából.

Még mindig összehangolt feladatellátás szükségességéről beszélünk, mely megköveteli a magas szintű szakmai ismeretek birtoklását, az empátia gyakorlását, a határozottságot, a következetességet. Vezetőink készségeinek tárháza mindezek megvalósításában kulcs szerepet játszik. Ezen dolgozói kör legfontosabb és a legeredményrevezetőbb fejlesztési eszközei álláspontom szerint:

1. Rendszeres, tudatosan alakított vezetői kommunikáció.
2. Középvezetők bevonása minden szinten, mely döntés az általa vezetett szervezeti egységet akármilyen csekély mértékben érinti is.
3. Dolgozói motiváció, elköteleződés erősítése folyamatosan.
4. Munkaerő megtartó vezetői intézkedések.

2024-ben sok esetben kellett – a célok szem előtt tartása mentén – fájdalmas, nehéz döntést meghoznom, annak érdekében, hogy ne csak mondjuk, hanem valóban magas színvonalú szolgáltatásokat nyújthassunk és egyben fejlődni is tudjunk. Vezetőváltásra, kinevezés visszavonásra, alkalmazotti jogviszony megszüntetésre is volt példa, mely nem népszerű igazgatói intézkedés. Tavaly azt írtam a beszámolóban, hogy képessé váltunk együtt gondolkodni, rendszerben látni szolgáltatásaink céljait. Ma erre azt mondom - visszacsatolva tavalyi beszámolómra -, hogy akkor még az út elején voltunk e kérdésben és még fejlődnünk kell a teljesség eléréséig.

**Az a tavalyi állításom viszont valóban megállja véleményem szerint a helyét, hogy a Humán Szolgáltató nyitott, a változásokra reagálni képes, megújulásra alkalmas, színes és lendületes intézmény. Folyamatos a változás, nincs nyugalmi időszak tapasztalásom szerint ebben a műfajban, de vannak előremutató eredményeink, melyek abszolút tetten érhetőek a kerület életében.**





## **A 2023-ban 2024-re előirányzott terveink megvalósításának értékelése igazgatóként:**

- **„bentlakásos időszotthonaink tárgyi feltételeinek jelentős mértékű fejlesztése, ápolást-gondozást segítő eszközpark fejlesztéssel, lelakott/elhasználódott bútorzat cserével, közösségi terek festésével tervezzük a bentlakó ellátottak komfortérzetét javítani és nem utolsósorban gondozóink mindennapi munkavégzését nagymértékben könnyíteni, támogatni”**

Sikeres közbeszerzés keretén belül mindkét bentlakásos időszotthonunkban mozgatható elektromos ágyak és a hozzá tartozó, komfortérzetet javító matracok beszerzésre kerültek. Ezeken túl ápolást segítő eszközök: antidecubitus matracok, fürdetőszékek, illemhely magasítók, ápolást segítő bútorok kerültek használatba. A fejlesztést a 2025. évben még folytatni tervezzük.

A két bentlakásos időszotthon tisztasági festése viszont már elengedhetetlen, ez 2024-ben már nem volt megvalósítható, így fenntartói engedély esetén 2025-ben terveink szerint erre is sor kerülhet.

- **„tanúsított iratkezelési szoftver bevezetése minden szervezeti egységünkénél”**

A Humán Szolgáltató 2024. szeptemberétől akkreditált, minősített iratkezelési szoftvert használ, melyet a Levéltár által jóváhagyott iratkezelési szabályzatunk is támogat. Az eddigi két telephelyhez képest, minden szervezeti egység önállóan iktatja dokumentumait, minden irat megtalálható elektronikus formában. A bevezetést a mindennapi használatra irányuló dolgozói képzés előzte meg, mely kiscsoportokban a mai napig folyamatos. Ennek a rendszernek a bővítéseként tűztük ki célul a papírmentes működés elérését, tekintettel arra, hogy 30 db feletti telephely közötti dokumentum „utaztatás” zajlik jelenleg – nem említve a kötelezően megőrzendő dokumentumok tárolásának, kezelésének költségét -, mely többletköltséget és időráfordítást eredményez azon túl, hogy a digitálisan archivált dokumentumok és e-hitelesítés nagyobb biztonságot jelent az információáramlásban.

- **„informatikai fejlesztés megvalósítása”**

A Humán Szolgáltató elavult számítógép parkját majdnem teljes mértékben sikerült felszámolni és a mai elvárásoknak megfelelő munkaállomásokat alakíthattunk ki a beruházásnak köszönhetően.

- **„család- és gyermekjóléti szolgáltatásunk szakmai fejlesztése és a működéshez elengedhetetlen tárgyi és munkakörnyezet fejlesztésének elérése”**

A lakossági és fenntartói visszajelzések mentén 2024-ben erős kontrol és szakmai irányítás alá került ez a szervezeti egység. Talán a legtöbb változáson ment keresztül és a legerősebb ütemben fejlesztett szolgáltatásunk volt a 2024. évben. A Kertész utcában a nagy, valójában kihasználatlan tárgyalót kisebb ügyfélfogadókká alakítottuk át, ezzel is emelve a minőségibb, gördülékenyebb, magasabb számú és nem mellesleg szakmai elvárásoknak megfelelő, intim ügyfélfogadás lehetőségét. Kialakítottuk a szakmai protokollok szerinti szakmai működés kereteit. Megfelelő szakembereket kerestünk egyes szolgáltatásaink szakmai fejlesztésére.





➤ **„honlapunk felhasználóbaráttá alakítása”**

A Humán Szolgáltató honlapja megújult, a lakosság számára értelmezhetőbbé vált.

➤ **„szakmai vezetőink vezetői készségeinek fejlesztése”**

Folyamatos volt 2024. évben a vezetői kompetenciák fejlesztése belső és piaci képzések segítségével. Vezetői és dolgozói szupervízió indult mind szakmai, mind vezetői elakadások hatékony kezelése érdekében.

➤ **„a 2023. évben bevezetett teljesítményértékelési rendszer tovább fejlesztése és annak alkalmazása”**

Teljesítményértékelési rendszerünk rendhagyó a közalkalmazotti, kötelező értékelések tartalmát tekintve, a teljes dolgozói körre vonatkozóan, mondhatni piaci/üzleti szinten is megállja álláspontom szerint a helyét. A vezetői teljesítmények mérésével együtt alkalmazunk különböző témacsoportokra irányulóan kidolgozott kérdéssorokat, melyek így már részletes és érdemi információkkal szolgálnak szolgáltatásaink szakmai színvonaláról, vezetőink készségeiről és napi szintű munkájáról. Fejlesztési tervek készülnek a magasabb színvonalú szakmai vezetésre irányulóan.

**A fentiekén túl 2024. évi szakmai és működésbeli fejlődéseink nagyvonalakban:**

- a szociális biztonságérzet erősítése a kerületben a szolgáltatásaink állandóságának fenntartásával,
- hátrányos helyzetű gyermekek közösségének építése, képesség- és készségfejlesztése, csoportok, táborok szervezésével,
- végére ért a CRIS Projekt, mely egy online rendszerrel is bővült, amit a lakosság a számára elérhető szolgáltatások, juttatások részletes feltérképezésére használhat,
- képzési támogatás lehetőségével a lakosság munkaerőpiacon való aktívabbá válásának elősegítése, melyre a CRIS project nyújtott lehetőséget, a képzésekre jelentkezők utánkövetése még 2025. évi feladat,
- a Humán Szolgáltatónál hiányzó szakember-kapacitás pótlása (pl. adósságkezelési tanácsadó, fogyatékosügyei tanácsadó, iskolai óvodai szociális munkás, gyógytornász, fejlesztőpedagógus, vezető ápoló, házi segítségnyújtásban dolgozó gondozó),
- színvonalas és professzionális személyzeti politika kialakítása a Humán Szolgáltatónál, személyre szabott fejlesztés lehetőségével - a munkavállalói felelősségvállalás, mint szolgáltatásfejlesztési elem bevezetése - a kollégák szakmai fejlődésének, munkateljesítményének és önértékelésük tekintetében,
- családsegítő és gyermekjóléti szolgáltatásunk szakmai felzárkóztatása, fejlesztése,
- a szociális területen dolgozó szakemberek együttműködési hálózatainak fejlesztése a kerületen belül szakmaközi egyeztetések szervezésével, közös projektek kezdeményezésével,
- új szolgáltatások szakmai kereteinek kidolgozása (pl. bölcsődei szociális munka, DSZIT fejlesztés),
- idősek nappali ellátásában nyújtott közösségi programok sokszínűségének elérése,



- lehetőség biztosítása generációk találkozásaira különböző programok keretein belül,
- kerületi rendezvényeken való aktív jelenlét,
- szolgáltatáspalettánk profiltisztítása, belső, intézményi struktúra racionalizálása.

#### **A 2024. év hozta főbb változások szolgáltatásaink palettáján**

- Praxisok, egészségügyi terület alakulása: a kerületben 32 háziorvosi praxis van. A felnőtt háziorvosi praxisokban dolgozó idősödő szakemberek pótlása szintén komoly nehézségekbe ütközik. Az elmúlt évben az intézmény hosszabb időszakokban 6 praxisban biztosította a felnőtt háziorvosi szolgáltatást háziorvossal és asszisztenciával együtt.

2024-ben több szolgáltatási területünk minőségfejlesztése, erősítése került fókuszba szakmai és operatív működés szempontjából egyaránt:

- az időseket ellátó nappali klubok programjai ebben az évben is (4 helyszínen: Király Klub, Dózsa Klub, Peterdy Klub, Dohány utcai Klub + a kerületi szervezésű külső helyszíneken és a K11 Művészeti és Kulturális Központban) magas látogatottsági mutatót hoztak,
- a Varázsdoboz Fejlesztő Központ és Játszóház szakmai fejlődése is folytatódott a DSZIT fejlesztés elérhetővé tételével, viszont 2025-ben pótolnunk kell már a nyitás óta elhasználódott játékokat és fejlesztési eszközöket,
- a bentlakásos idősotthonaink infrastrukturális fejlesztése egyértelműen ápolási minőségjavulást eredményeztek azon túl, hogy dolgozóink fizikális terhelése is csökkent ezen eszközök használatával,
- a Család-és Gyermejjóléti Központ szakmai munkájára irányított erős fókusznak is az volt az elsődleges célja, hogy egy nyitott, lakosságbarát, a kerület sajátosságait és a lakosság igényeit, életvitelben érezhető változásait szem előtt tartó, szakmai protokollok mentén, együttműködésre törekvő szervezeti működés váljon valóra, továbbá az ügyfélfogadók számának növekedésével emeltük a szakmai színvonalat ügyfélkezelés terén,
- szakmai vezetőváltás ismét több szervezeti egységünket érintett ebben az évben is pl. Család-és Gyermejjóléti Központ, időskorúak bentlakásos otthona, melyekkel minden esetben az volt a célom, hogy a szolgáltatás minősége fejlődjön, de ezeknek a döntéseknek ebben az évben dolgozói szintre is ki kellett terjedniük.

#### **Problémák/működésbeli nehézségek, melyek sokszor állítanak elő nehéz helyzeteket**

- Költségvetésünk tervezésekor minden évben átgondoltan, pazarlást mellőzve tervezünk. Nem rögzítünk felesleges tételeket, nem tűzünk ki megvalósíthatatlan célokat. A Humán Szolgáltató az általános részben sorolt szolgáltatások sokaságát nyújtja kerületi és országos szinten a 32 db telephelyén. Jelenleg 320 főt foglalkoztat, 5 foglalkoztatási jogviszonyban, 8 db bér és pótléktábla kötelezettség mentén, ahhoz, hogy a fenntartói és szakmai igényeknek magas színvonalon eleget tudjunk tenni és a szolgáltatásainkat igénybe vevők elégedettségi szintje emelkedjen és ne visszaessen, forrásra van szükség. Bértömegünk járulékkal együtt a költségvetésünk 64%-át teszi





ki. Az üzemeltetéshez kapcsolódó szerződő partnereink a piaci árakat követik, számunkra pedig fontos, hogy adott esetben egy elromlott kazánhoz, egy leszakadni látszó épületelemhez megfelelő szakemberek érkezzenek. Növekedik az éves költségvetési keretünk, ez tény, de hangsúlyozni szeretném, hogy az felelős gazdálkodás keretében kerül felhasználásra. Sem fejlődni, sem az adott szintet megőrizni nem lehet csökkenő forrással.

- A korábbi bérfejlesztésünk mára egyértelműen elinflálódott, már 2024-ben újra érezhető volt kollégáink elszegényedése - egyre növekvő számú a benyújtott szociális segély kérelem egy elromlott mosógép pótlásakor, családtag, hozzátartozó halálakor vagy fizetési előleg kérése iskolakezdekéskor, nyári időszakban gyermekfelügyelet megoldása érdekében. Az üres álláshelyekre érkező, szakmailag megfelelő pályázók pedig már olyan magas bérigénnyel érkeznek, amit a legjobb szándékkal sem tudunk kigazdálkodni és ha mégis, mérhetetlen bérfeszültséget okozna felvételük, bár az igényeik nem irreálisak. Fontos kiemelni, hogy amennyiben 2025-ben nem tudjuk kompenzálni a béreink lemaradását - leginkább a szociális és gyermekvédelmi területeken - a szolgáltatásainkból szakembereket fogunk elveszíteni, akiknek pótlása az alacsony fizetés okán egyre nehezebb.
- Az előregedő dolgozói kör leginkább az ápolási-gondozási területet érinti: házi- és jelzőrendszeres segítségnyújtás, időskorúak bentlakásos otthonainak szakmai dolgozói köre. Nincs szakmai utánpótlás, ami továbbra is kihívások elé állítja a Humán Szolgáltatót.
- A Család-és Gyermekjóléti Központ Kertész utcai telephelye egyre több műszaki problémát produkál. A klímákat ebben az évben hatósági intézkedés keretén belül le kellett szereltetnünk, tekintettel a telepítéskor nem figyelembe vett városképet érintő rendeletekre. A nyári hőség idejére levegőztetőrendszert szükséges kiépítenünk, annak érdekében, hogy a munkavédelmi előírásoknak megfelelő alacsony hőmérsékletet tudjunk tartani, tekintettel arra, hogy az épületen alacsonyan vannak nyílászárók, melyek teljes nyitása a besurranás, lopás kockázatát rejt magában, a bukó funkció pedig nem célravezető.
- A Család-és Gyermekjóléti Központ két telephelyén már nem tudunk új kollégának munkaállomást beállítani, munkavédelmi szempontból már nincs rá hely, így a szükséges szakmai létszámot csak úgy tudtuk 2024-ben bővíteni, hogy az óvodai és iskolai szociális munkások munkaállomásait a Nyár utcába, a központba telepítettük át. A nagyobb és ügyfélbarát működés már sürgető a két telephely összevonásával, egy ingatlanba való költöztetésével.
- Továbbra is probléma, hogy a Humán Szolgáltató telephelyeinek 95%-a társasházakban működik (melyek maguk is jelentős műszaki problémákkal küzdenek), az ezeken a telephelyeken adódó műszaki/üzemeltetési probléma megoldása a Humán Szolgáltatón kívüli okokból lassú, körülményes, mely viszont tapasztalataink szerint a lakossági elégedettséget befolyásolja. 2024. évben a Kertész utcában működő szervezeti egységünk esetében jelentős kár és elhúzódó károkozás



eredményeképpen a galérián elhelyezett 8 munkaállomást át kellett helyeznünk az ingatlan többi részébe, a galéria használhatatlanná vált.

- A Humán Szolgáltató által üzemeltetett épületek többsége régi, minden gépészeti infrastruktúra elöregedett, így az előre tervezett, állagmegóvást célzó karbantartási feladataink mellett sokszor előáll olyan műszaki meghibásodás, melynek javítása súlyos, előre be nem tervezett költségekkel jár, az időközi állapotfelmérésekre kiemelt figyelmet fordítunk, de ez nem feltétlen garancia az ad hoc helyzetek megelőzésére, így ezzel folyamatosan számolnunk kell.

#### A 2025. évi kiemelést érdemlő terveink

Operatív és szakmai kihívásaink melyek előttünk állnak, mint – a teljesség igénye nélkül – pl.:

- lejárnak a közbeszerzési szerződéseink, közbeszerzési tervünkben több tételt szükséges rögzíteni, többek között tisztítószer, gyermek és szociális étkeztetés, klíma rendszerek kiépítése, épület felújítások, intézményi festések, stb...
- bentlakásos időszotthonainkban a tisztasági festések mellett klíma rendszer kiépítését tervezzük a tárgyi feltételek további fejlesztése mellett,
- folytatnunk szükséges az informatikai fejlesztésünket, még mindig vannak rendkívül elavult és elhasznált munkaállomások használatban, az információáramlás hatékonyabbá tétele érdekében ebben az évben bérelt telefonvonal kerül kiépítésre, telefonközpontunk is egy nagyobb megújításra szorul,
- a mobiltelefonkészülékek cseréjét is folytatnunk kell annak érdekében, hogy kollégáink gyors, adekvát válaszokat tudjanak adni ügyfeleik számára, elérhetőek legyenek és nem mellesleg munkavégzésükhöz kapcsolódó biztonságérzetük erősödjön,
- elektronikus aláírás és hitelesítés lehetőségének megteremtését tervezzük, mely mind munkaerő, munkaidő hatékonyabb kihasználását, mind a belső folyamataink egyszerűsítését fogja eredményezni a papír felhasználásunk racionalizálása mellett,
- szakmai vezetőink vezetői készségeinek fejlesztése,
- ebben az évben több és újnak mondható tábortípus vezetését tervezünk intézményi szinten a már szokásosokon túl, melyek több célcsoportot céloznak meg, mint eddig: SNI-s gyermeket nevelő családok tábora, családos tábor, idősek-gyermekek (napközis) tábora, ezek mind humánerőforrásban, mind költségben is jelentkezni fognak,
- a Család-és Gyermekjóléti Központ esetében erre az évre terveztünk külön keretet költségvetésünkbe programok címszó alatt, mely lehetőséget fog nyújtani az erősebb kerületi jelenlétünkre e szolgáltatásunk vonatkozásában is. E szervezeti egységünk ebben az évben a bölcsődei, utcai és kórházi szociális munka szolgáltatások ténylegesen elérhetővé tételén fog dolgozni.



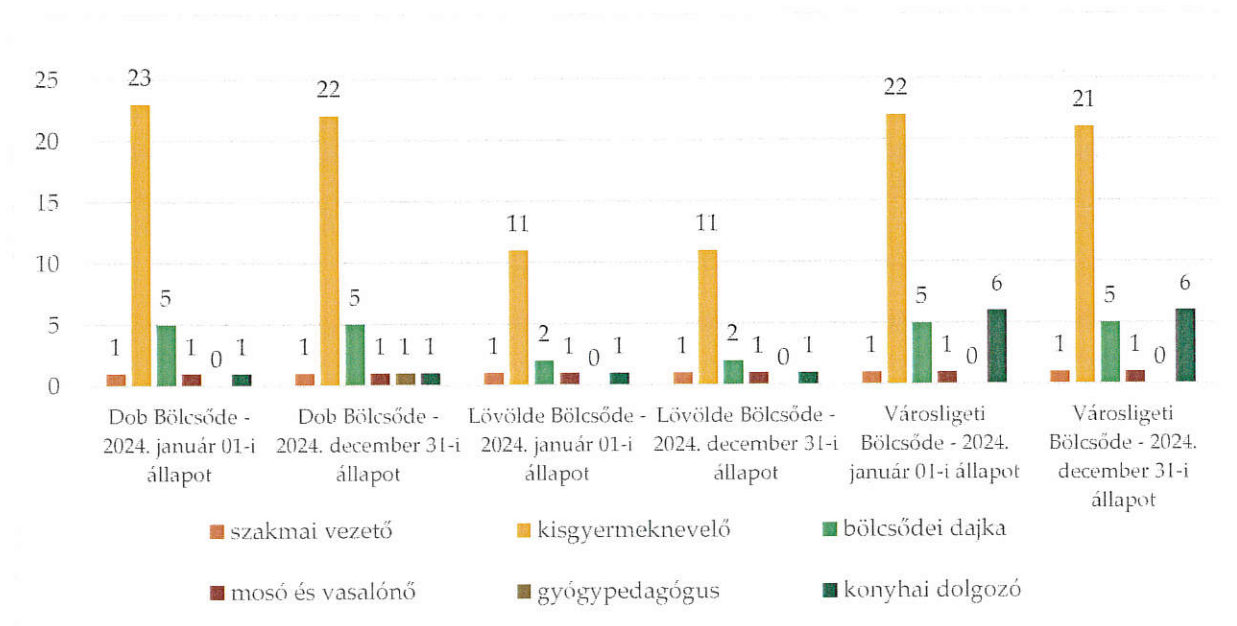
## A Humán Szolgáltató 2024. évi szakmai munkájának bemutatása

### Bölcsődei szolgáltatás

Erzsébetvárosban három bölcsőde, összesen 305 férőhellyel működik:

1. **Dob Bölcsőde** (1074 Budapest, Dob utca 23.) - 120 férőhelyen, 10 csoportszobában történik a bölcsődei gondozás-nevelés korcsoportonként, 20 hetes kortól 3 éves korig.
2. **Lövölde Bölcsőde** (1071 Budapest, Lövölde tér 1.) - 40 férőhelyen + 20 időszakos gyermekfelügyeleti férőhelyen 6 csoportszobával történik a bölcsődei gondozás-nevelés korcsoportonként 16 hónapos kortól 3 éves korig.
3. **Városligeti Bölcsőde** (1071 Budapest, Városligeti fasor 39-41.) - 125 férőhelyen, 10 csoportszobában várja a gyermekeket korcsoportonként, 20 hetes kortól 3 éves korig.

Betöltött álláshelyek a 3 bölcsődében (2024. január 01-i és 2024. december 31-i állapot)



\*A Városligeti Bölcsődénél a **konyhai dolgozók** létszáma az alábbiak szerint alakul: 1 fő élelmiszervezető, 1 fő szakács, 1 fő diétás szakács és 3 fő konyhai kisegítő.

### Bölcsődéink szakmai alapfeladata

A Gyvt. 41. §-a értelmében a gyermekek napközbeni ellátásaként a gyermekek életkorának megfelelő nappali felügyeletét, gondozását, nevelését, foglalkoztatását és étkeztetését kell megszervezni azon gyermekek számára, akiknek szülei, törvényes képviselői munkavégzésük, munkaerő-piaci részvételt elősegítő programban, képzésben való részvételük, nappali rendszerű iskolai oktatásban, a nappali oktatás munkarendje szerint szervezett felnőttoktatásban, felsőoktatási intézményben nappali képzésben való részvételük, betegségük vagy egyéb ok miatt napközbeni ellátásukról nem tudnak gondoskodni. Nincs ez másképp Erzsébetvárosban sem. A felvétel során a Humán Szolgáltató által működtetett bölcsődék előnyben részesítik azon gyermekeket, akiknek szülője igazolja, hogy





munkaviszonyban vagy munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban áll, rendszeres gyermekvédelmi kedvezményre jogosult, három vagy több gyermeket nevelő családban él, egyedülálló szülő neveli vagy védelembe vett gyermekről van szó. A napközbeni ellátás keretében biztosított szolgáltatások időtartama pedig a szülő, törvényes képviselő munkarendjéhez igazodik.

Bölcsődei ellátásban a gyermekek 20 hetes kortól 3 éves korukig részesülhetnek, kivéve, ha a gyermek a harmadik életévét betöltötte, de testi vagy értelmi fejlettségi szintje alapján még nem érett az óvodai nevelésre, óvodai jelentkezését az orvos nem javasolja – ebben az esetben a gyermek negyedik életévének betöltését követő augusztus 31-ig gondozható, nevelhető -, valamint ha a gyermek sajátos nevelési igényű, illetve korai fejlesztésre, gondozásra jogosult – ebben az esetben a gyermek a hatodik életévének betöltését követő augusztus 31-ig részesülhet bölcsődei ellátásban.

A bölcsőde intézményes komplex szolgáltatásként működik Erzsébetvárosban is a szakképzett foglalkoztatottak, a tárgyi feltételek és a szakmai működésre irányadó jogszabályi környezetnek való megfelelés tekintetében. Egy bölcsődei csoport működtetéséhez minimum 2 fő kisgyermeknevelő és egy bölcsődei egységben minimum 1 fő bölcsődei dajka alkalmazása szükséges, mely a kerületi bölcsődékben biztosított.

Egy bölcsődei csoportban legfeljebb 12 gyermek nevelhető, gondozható, kivéve, ha a bölcsődei csoportban valamennyi gyermek betöltötte a második életévét - ez esetben 14 gyermek -, valamint, ha a bölcsődei csoportban sajátos nevelési igényű, illetve korai fejlesztésre, gondozásra jogosult gyermeket is ellátnak, változik a bölcsődei csoportlétszám meghatározása. Sajátos nevelési igényű gyermek bölcsődei ellátás keretében való nevelése, gondozása történhet a nem sajátos nevelési igényű gyermekekkel közös csoportban, integrációban.

A gyermekfelvétel egész évben folyamatos volt mindhárom bölcsődében, mely személyesen vagy elektronikus úton a bölcsődék e-mail címére küldött jelentkezéssel történhet.

**Alapfeladatok ellátása mellett** nyújtott egyéb szolgáltatásaink mindhárom bölcsőde vonatkozásában

2024. októbertől a színvonalas szakmai munkát támogató **gyógypedagógus** szakember áll a három bölcsőde rendelkezésére és **bölcsődei szociális munka** keretein belül igyekszünk preventív és intervenciós szolgáltatást nyújtani az erzsébetvárosi családoknak.

**Időszakos gyermekfelügyelet (Dob és Lövölde Bölcsőde):** a napközbeni, időszakos gyermekfelügyelet a gyermekek napközbeni ellátásának olyan szolgáltatási formája, melyben a szolgáltatást nyújtó a gyermekek életkorának megfelelően ellátást biztosít a bölcsődei ellátásban nem részesülő gyermekeknek.

Előzetes bejelentkezés alapján, heti 2-3 alkalommal vehető igénybe ezen szolgáltatásunk, reggel 7.00 és délután 16.00 óra között. A szolgáltatás mindkét bölcsődében egész évben zavartalanul és folyamatosan elérhető volt.

2024-ben **62 gyermek 682 alkalommal** vette igénybe a Pöttöm klub (Lövölde Bölcsőde) szolgáltatásait. A Dob Bölcsődében 2024. I. félévében nem volt igénybe vevő időszakos gyermekfelügyeletre, a II. félévben **6 gyermek 79 alkalommal** vette igénybe a szolgáltatást.





**Játzócsoporth (Lövölde Bölcsőde):** hétfői napokon játzócsoporth működik azon szülők számára, akik nem kívánnak elszakadni gyermeküktől, még néhány órára sem. A közös játék értékes együtt töltött idő, mely a gyermek fejlődésében kiemelt szerepet kap ezen szolgáltatás igénybevételevel.

**Bölcsődelátogató program:** a szülőknek lehetőségük van bölcsődéinket előzetesen felkeresni, megismerkedni a kisgyermeknevelőkkel, a szakmai vezetővel, információt kaphatnak a bölcsődei ellátásról. Az érdeklődő családok örömmel vették igénybe 2024-ben is ezt a lehetőséget.

**Gyakornokok munkájának ellenőrzése:** konzultációk lehetőségének biztosítása, szakmai fejlődés figyelemmel kísérése. A pedagógus életpálya modell keretein belül a gyakornokaink közül ketten 2024-ben minősültek, és 2025-ben újabb két fő célozza meg a Pedagógus 1. besorolást.

**Szakmai gyakorlati időre fogadott diákok:** mindhárom bölcsődénk 2024-ben is fogadott gyakorlati időre tanulót, azzal a nem titkolt céllal, hogy motiváljuk a leendő fiatal szakembereket a bölcsődéinkben való elhelyezkedésre. Érdemi tapasztalatszerzésük a szakmai vezetők felelőssége.

**Szülői értekezlet és Szülői Érdekképviseleti Fórum:** mindhárom bölcsődében a szülőcsoportos érdekképviseleti beszélgetéseket és szülői értekezleteket kis csoportokban, eltérő időpontokban megtartottuk 2024-ben is.

**A jeles napok megünneplése továbbra is értékközvetítő hatással bír bölcsődéinkben** (a teljesség igénye nélkül): tél búcsúztatása, a Víz, Föld világnapja, Madarak és fák világnapja, nemzeti ünnepeink (pl. farsang, húsvét, gyermeknap, tökfargarás, karácsony, anyák és apák napja, óvodai búcsúztató délután), Környezetvédelmi Világnap ünnepése, Márton napi lámpás felvonulás, adventi/húsvéti kézműves foglalkozás, Luca napi vásár, Fogd és Vidd! - használt ruhák csereberéje, nevelési év végén „Családi játszódélután” került a három bölcsődében megrendezésre, melyek népszerűek a gyermekek és hozzátartozóik körében.

**Jelzőrendszer működtetésében való szerep:** a Család-és Gyermekjóléti Központtal, illetve a Varázsdoboz Fejlesztő Központ és Játzóházzal gördülékeny az együttműködés, közvetlen szakmai kommunikáció kialakítása a célunk.

**Külső/belső szakmai és egyéb továbbképzések:** bölcsődei dolgozóink online/digitális formában, valamint személyes megbeszélések során, intézményi kereteken belül naprakész információkat, tudást szereztek az aktuális jogszabályokról, azok változásairól, a szakma előírásairól, elvárásairól. A kötelező szociális képzési rendszer előírásainak megfelelően minden kisgyermeknevelő regisztrált dolgozó. Az ingyenes képzésekre való bejutás lehetősége korlátozott, melynek következtében az előírt pontok megszerzése továbbra is nehézségekbe ütközik.

**MINIPED:** szakmai adminisztráció vezetésében nagy előrelépést és támogató segítséget nyújt, hogy 2024. szeptembertől a szülők számára elérhetővé tettük a Miniped Szülői Applikációt.

### **Tárgyi feltételek alakulása**

A 2024. évben megvalósult eszközbeszerzések jelentősen hozzájárultak a mindennapi gyermekellátás színvonalának emeléséhez. Mindhárom bölcsőde az ellátás színvonalát emelő



értékes eszközökkel frissült, gazdagodott. Az új játékok, mesekönyvek mellett konyhai eszközöket, tányérokat, poharakat, előkéket és egyéb fürdőszobai textíliát is kaptunk. A terítők megvarrásában a Király klubot látogató nyugdíjasok is aktívan részt vettek, hozzájárulva a Humán Szolgáltató költségeinek csökkentéséhez, nem mellesleg ezzel is erősítve a helyi közösségi összefogást.

A biztonságos működéshez elengedhetetlen beszerzések, javítások, cserék év közben folyamatosan megvalósultak. Az intézmény működését támogató műszaki, karbantartói munkák elvégzése folyamatos és hatékonyan működött.

### **Felügyeleti szerv általi ellenőrzés tapasztalata**

2024. évben fenntartói ellenőrzésen esett át mindhárom bölcsődénk, mely során a fenntartó jogszerűnek, és megfelelőnek találta az intézmény működését/működtetését.

A Városligeti Bölcsőde a NÉBIH ellenőrzésen magas fokozatot ért el, ezáltal főiskolai tanulókat - „a jó gyakorlat szemléltetése” céljából – visznek tereptanulmányra az intézménybe.

### **Jövőre vonatkozó tervek, célkitűzések**

A **Dob Bölcsőde** vonatkozásában:

- ipari teherbírású vasaló és vasalódeszka telepítése,
- melegítő konyha és szakmai vezető helyettesi iroda klímatiszálása,
- mechanikus, kézierővel működtetett lift automatizálása,
- udvari felnőtt padok kihelyezése.

A **Lövölde Bölcsőde** vonatkozásában:

- hangszeres kis koncertek rendszeres megrendezése jeles ünnepeinktől függetlenül,
- sószoza telepítése az intézménybe,
- áramvételi lehetőség kiépítése a játszókertben,
- szülők bevonása a bölcsődei programokba – mint pl. gyermeknap, apák napja.

A **Városligeti Bölcsőde** vonatkozásában:

- az ételmezésvezetői irodába és a kisgyermeknevelői helységbe klíma telepítése (2022-ben ezek a helységek műszaki okok miatt kimaradtak),
- 1 db szárítógép beszerzése a meglévő mellé (kapacitásbővítés miatt),
- nehézséget okoz a mindennapok során, a növekvő számú idegen nyelvű családokkal való kommunikáció, a szokásaink, szabályaink elfogadtatása mindennapi kihívást jelent, így képzéseket szeretnénk munkatársaink készségeinek fejlesztése érdekében,
- játékkészlet és mesekönyvek bővítése,
- játszóteraszok és játszókertek korszerűsítése, telepített játékeszközök beszerzése.

A szakmai tevékenységhez kapcsolódó gondozási mutatók a **2. számú függelékben** található.



### A bölcsődék SWOT elemzése

	Erősségek	Gyengeségek
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ kisgyermekes szakszerű ellátása, nevelése</li> <li>➤ teljes állásban fejlesztőpedagógus alkalmazása</li> <li>➤ szakmai elhivatottság, empátia, partnerség, lojalitás</li> <li>➤ jó hírnév, visszajáró családok</li> <li>➤ munkaerő megtartás, ellátottak megtartása (alacsony fluktuáció)</li> <li>➤ megbecsülés</li> <li>➤ megfelelő szakképesítés minden munkakörben</li> <li>➤ kora gyermekkori intervenció</li> <li>➤ erősödő munkatársi csoportkohézió</li> <li>➤ ingatlan fejlesztések</li> <li>➤ játék eszközpark folyamatos fejlesztések</li> <li>➤ dolgozói elismerések, lojalitást erősítő vezetői eszközök jelenléte</li> <li>➤ bölcsődei szociális munka szakmai kereteinek kidolgozása</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ nyelvismeret, kommunikáció az idegen ajkú gyermekek és szüleik vonatkozásában</li> <li>➤ munkatársaknál motiváció hiánya/kiegészítés jelenléte</li> <li>➤ adminisztrációs terhek, amit a MINIPED program ugyan támogat, de a mértéke nem csökkent</li> <li>➤ önfejlesztésben való motiválatlanság a dolgozói kollektíva részéről</li> <li>➤ a Lövölde Bölcsőde nem rendelkezik sósobával, mely a szülők részéről viszont hiányolt szolgáltatási elem</li> <li>➤ a Városligeti Bölcsőde udvarának kültéri játékokkal való fejlesztése szükséges lenne</li> </ul>
Belső tényezők	Lehetőségek	Veszélyek
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ folyamatos jogszabályváltozások, ezeknek megfelelés</li> <li>➤ önálló ágazati bértábla a bérfelesztések minimalizálása érdekében</li> <li>➤ csapatépítő programok/rendezvények</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ különböző vallási, etnikai elvárások, igények</li> <li>➤ új társadalmi szemléletek/elvárások</li> <li>➤ egyszerre nagyszámban érintetté váltak a bölcsődei dolgozók képzési kötelezettségeik teljesítésére, mely jelentős munkaszervezést és figyelmet igényel</li> </ul>
Külső tényezők		

### Család-és Gyermekjóléti Szolgálat és Központ

#### Szolgáltatási és Fejlesztési Centrum

A Humán Szolgáltató az alábbi két szervezeti egységének kooperatív szakmai együttműködésével biztosítja a szociális és gyermekvédelmi támogatási formákat az Erzsébetvárosban élők számára:

- Szolgáltatási Centrum – Család- és Gyermekjóléti Szolgálat és Család- és Gyermekjóléti Központ (1073 Budapest, Kertész utca 20.) és
- Fejlesztési Centrum (1074 Budapest, Hutya Ferenc utca 11-15.)

A Szolgáltatási és Fejlesztési Centrum (továbbiakban együtt említve: Centrum) fő célja azoknak a társadalmi, gazdasági, etnikai vagy egészségügyi nehézségekkel küzdő





egyéneknek és családoknak a támogatása, akik veszélyeztetettek, kiszolgáltatottak vagy hátrányos helyzetűek. A Centrum elsődleges feladata a szociális munka eszközeivel történő segítségnyújtás, amelynek célja az érintettek önálló életvezetésének és problémamegoldó képességének támogatása. Emellett nagy hangsúlyt fektet a gyermekek jóllétének elősegítésére és a gyermeki jogok érvényesítésére, valamint a családok szükségleteinek hatékony kielégítésére. A Centrum tevékenységét számos jogszabály keretezi. Szolgáltatási körébe tartozó feladatait a Gyvt., a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény, az ezen szabályzók végrehajtására kiadott kormányrendeletek és ágazati rendeletek, továbbá Budapest Főváros VII. kerület Erzsébetváros Önkormányzat Képviselő-testületének vonatkozó hatályos rendeletei, valamint a Humán Szolgáltató belső szabályzatai alapján végzi.

A Centrum szakemberei számára kiemelten fontos az etikai elvek és az emberi méltóság tisztelete, ami alapvető fontosságú az intézmény munkájában. Emellett folyamatosan fejlesztik szakmai tudásukat és készségeiket, hogy minél hatékonyabban tudjanak segíteni az érintetteknek. A Centrum biztosítja az egyenlő hozzáférés lehetőségét, az erőforrások hatékony felhasználására törekszik, valamint folyamatosan fejleszti integrált és komplex szolgáltatásait. Ennek érdekében szoros együttműködésben áll más szakmai szervezetekkel és intézményekkel, hogy a Centrum a lehető legjobb támogatást tudja nyújtani Erzsébetvárosban.

2024. július 01. napjától teljes vezetőváltás történt a Centrum középvezetői körében, melynek oka kizárólag a szakmai fejlődés volt. A vezetői kollektíva stratégiai indíttatású teljes cseréjére azért volt szükség, mert bár az akkori vezetők tekintetében is gondos, a közalkalmazotti szokásoktól sokkal inkább piaci környezetben alkalmazott kiválasztási folyamat zajlott, a 2024. év közepére egyértelművé vált számunkra, hogy azok a szakmai célok, melyek megvalósítása kifejezetten szoros együttműködést, kooperatív, szakmai tevékenységet igényel a Humán Szolgáltatóval és a fenntartóval, nem lesznek megvalósíthatók. A Humán Szolgáltató mára érvényesíteni tudja azt az álláspontját, miszerint ahhoz, hogy a Centrum hatékony, a szociális munka alapértékeit maximalizmussal képviselő szolgáltatási egységként lehessen jelen a kerületben, annak vezetőjével egyazon szakmai és vezetői értékeket kell tudnunk képviselni.

A telephelyek vonatkozásában nem csak személyi változások történtek. A Humán Szolgáltató reagált a már több éve fennálló problémára, miszerint kevés fogadó helyiség állt rendelkezésre a Szolgáltatási Centrumban, ami az ügyfelekkel való munka minőségére is kihatott, így decemberben a meglévő egy kisebb fogadó mellé a kihasználatlan nagy tárgyaló átalakításával további 4 új fogadó helyiség került kialakításra. Ennek tükrében átszerveződésre volt szükség a teljes Központban annak érdekében, hogy a zökkenőmentes működés fennmaradjon.

Az adósságkezelési tanácsadás 2024. szeptemberében átkerült a Fejlesztési Centrumba, míg az óvodai és iskolai szociális segítők részére a Humán Szolgáltató központi szervezeti egységében kialakított munkaállomások állnak rendelkezésre adminisztratív teendőik ellátása céljából.

A Stratégiai és Fejlesztési csoport, mint szervezeti egység megszüntetése után – 2024. októbere - a pszichológus és jogász kollégák a Család-és Gyermejjóléti Központ szervezeti egységébe kerültek, szakmai munkájukért a Központ szakmai vezetői tartoznak felelősséggel.



#### A Centrum szakmai eszközei feladatainak ellátásában:

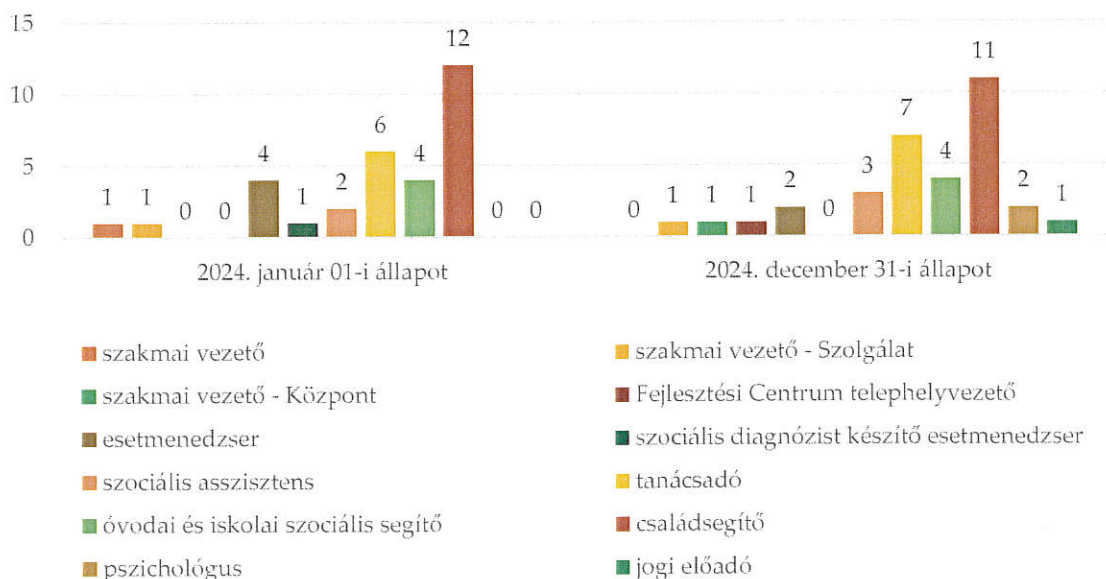
- egyéni esetkezelés,
- szociális segítő munka,
- közösségi szociális munka.

#### A Centrumban alkalmazott belső szakmai (kommunikációs) fórumok:

- szakmai team,
- esetmegbeszélő,
- munkacsoport értekezlet,
- esetkonferencia,
- csoportos szupervízió.

A Centrum munkatársai összehangoltan végzik tevékenységüket. A fenti kommunikációs fórumokon kívül a kollégák aktív személyes és telefonos kapcsolatban vannak, hogy a segítő-támogató szolgáltatásokat rendszerbe keretézve tudják biztosítani az ügyfelek részére.

#### Betöltött álláshelyek a két telephelyen (2024. január 01-i és 2024. december 31-i állapot)



#### A Szolgáltatási Centrum működésbeli sajátosságai a 2024. évben

A telephely ellátja egyrészt a gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedésekhez kapcsolódó tevékenységeket, alapellátásban történő családgondozást végez, speciális szolgáltatásokat nyújt (pl. készenléti ügyelet, kapcsolattartási ügyelet), valamint speciális szakembereket biztosít (pl. jogász, pszichológus).

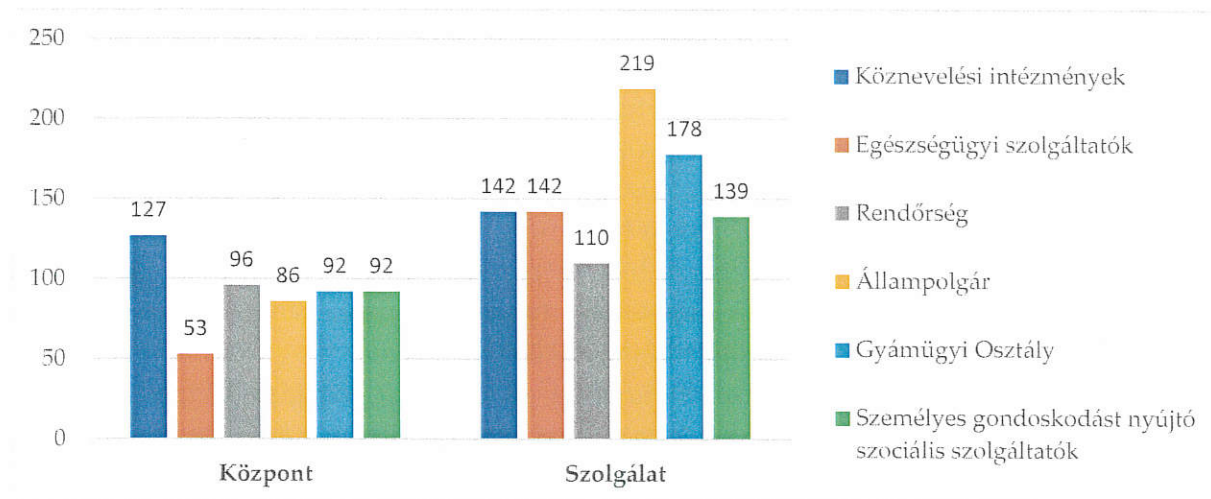
A Gytv. 17. § (1) bekezdése egyértelmű kötelezettséget ró a jelzőrendszer tagjaira, ha bárki a tevékenysége során gyermek(ek) veszélyeztetettségére utaló információ birtokába jut, azt haladéktalanul, mérlegelés nélkül jelezni köteles a területileg illetékes család- és gyermekjóléti szolgáltató felé. Kiemelt célunk volt 2024-ben, hogy az eddiginél hatékonyabb legyen az együttműködés a kerületi jelzőrendszeri tagokkal, előtérbe kerüljön a prevenció, illetve a veszélyeztetettség észlelése. E szakmai cél érdekében a Szolgáltatási Centrumban 2024. év



második felétől rendszeres szakmaközi és kerekasztal megbeszélésekre került sor a nevelési és oktatási intézményekkel. Továbbá folyamatos tájékoztatást nyújtottunk a jelzőrendszeri tagok számára a protokoll változással kapcsolatban. A 2025-ös évre tervezett, hogy jelzőrendszeri hírlevelet indítunk, hogy közérthetően tudjuk átadni az információkat. A prevenció keretein belül a bölcsődei szociális munka is bevezetésre került.

A jelzőrendszer tagjai tapasztalataink szerint 2024-ben sem feltétlen érzik adekvát eszköznek a kezükben a jelzést, mint első lépést a probléma megoldásának útján. Ennek oka - a kerületi jelzőrendszeri tagoknak megküldött kérdésekre adott válaszok szerint -, többek között az egészségügyi területek túlterheltsége, továbbá az oktatási-nevelési intézményekben inkább kommunikációs problémákat definiáltak, illetve a megjelenő problémákra a „falak közötti” megoldáskeresés még mindig jellemző. Nem utolsó sorban pedig még mindig van egyfajta félelem az érintett szakember(ek) részéről, hogy jelzése megtételét követően esetleg számára kellemetlen következményt élhet meg.

Egyre növekvő számban érkeznek az intézményhez lakossági bejelentések és jelzések is (2023-ban ez 60 db jelzést jelentett), a 2024-es évre ez a szám az **ötszörösére** emelkedett, összesen **305** esetben történt **lakossági bejelentés**. Többségében szomszédok aggódtak a velük egy közösségben élők nem az általánosan elfogadott társadalmi normákkal összefüggő viselkedése miatt. Az esetek harmadában viszont hatósági intézkedésben érintett családokról érkezett a jelzés. 2024-ben a Centrumba összesen **1476 jelzés** érkezett, míg ez a szám 2023-ban 1271 volt.



Az észlelő- és jelzőrendszer fontos részét képezi a Centrum által nyújtott **készenléti ügyelet**, ami a +36/30 525 56 38 telefonszámon érhető el és melynek biztosításával a Humán Szolgáltatónak az a célja, hogy biztosított maradjon a Centrum nyitvatartási idején kívüli időben esetlegesen felmerülő krízishelyzetekben elérhető segítségnyújtás lehetősége.

Összesen **47 db** telefonhívás érkezett erre a telefonszámra 2024-ben, zömmel életviteli, kapcsolattartással összefüggő nehézségekben kértek segítséget a kerületben élők. A hívásokat fogadó szakemberek munkáját speciális adatbázis segíti a hatékony segítségnyújtásban. A készenléti szolgálathoz beérkező hívások adminisztrációja és az intézkedés leírása a hívást követően történik.



A Centrum **kapcsolattartási ügyeletet** 2024-ben minden páratlan szombaton 9.00 – 14.00 óra között biztosított gyámhivatali, bírósági végzés/határozat alapján. Azonban a foglalkoztatott humánerőforrás hatékonyabb kihasználása, de elsődleges szempontként mégis a kollégák burn-out szindróma kockázatának csökkentése érdekében 2025-ben ez módosításra kerül és minden páratlan pénteken 14.00 - 19.00 óra között találkozhatnak majd az érintett gyermekek a külön élő szüleikkel, esetenként nagyszüleikkel.

2024-ben **157 alkalommal 35 főt** érintve valósult meg kapcsolattartási ügyelet a telephelyen.

A kapcsolattartások során 2024-ben azt tapasztaltuk, hogy jelentős mértékben erősödnek a rendezetlen érzelmi viszonyok a különvált szülők között, kommunikációjuk durva, egymás iránt érzett negatív érzelmeiket erősen demonstrálják a kapcsolattartási időben. Ezek a helyzetek már kollégáink személyes biztonságát is veszélyeztették egyes kapcsolattartáskor, így a Humán Szolgáltató 2024. év második felében biztonsági szolgálatot ellátó cég jelenléte mellett döntött.

Munkatársaink részt vettek a negyedévente megszervezésre kerülő kapcsolattartási ügyelet szakmai kerekasztalon, ahol a kapcsolattartási ügyelet szakmai protokollja került átbeszélésre, illetve a szolgáltatást biztosítók megosztották egymással tapasztalataikat.

A korábbi évekhez képest **az adminisztráció jelentősen megnövekedett** az országos gyermekvédelmi rendszer (GYVR) általánossá válásával. A gyámügyi osztályok bekapcsolódásával, már szinte kizárólag ezen a felületen zajlik a kommunikáció. A Humán Szolgáltató a kollégák által jelzett megnövekedett adminisztrációs feladatok könnyítése érdekében **heti egy adminisztrációs nap** lehetőséget biztosít, így ez a nap kizárólag az esetkezeléshez kapcsolódó szakmai dokumentáció naprakészen tartására szolgál, továbbá ezzel a döntéssel szintén tettünk a szakmai kiégés kockázatának csökkentése érdekében.

A fentiek hozadéaként változott a Centrum nyitvatartási ideje és az ügyeleti rend is. A Szolgáltatási Centrum hétfőn és szerdán 18.00 óráig várja az ügyeletbe érkező ügyfeleket, míg kedden és csütörtökön 16.00 óráig, pénteken 14.00 óráig tudják személyesen és telefonon elérni a szakembereket. A Fejlesztési Centrumban megszűnt az ügyeleti idő, az ügyfelek a szolgáltatásokat előre egyeztetett időpontban tudják igénybe venni, ennek hatására eredményesebb lett az ügyfelekkel való kapcsolatfelvétel.

Továbbra is jelen vannak a falcolós, önbüntetést elkövető, az oktatásból kimaradó, vagy tanulmányaiban lemaradt gyerekekkel kapcsolatos jelzések, illetve a hozzátartozók közötti erőszakról vagy családon belüli bántalmazásról szóló rendőrségi megkeresések. Az elmúlt években a fiatalok és családok mentális egészsége jelentősen romlott itt Erzsébetvárosban is. Ez a kedvezőtlen lakossági mentális és pszichés állapot erősen leterheli a pszichológiai ellátásunkat. A korábbi évekhez képest az egyéni tanácsadásban, szülőkonzultációban még jelentősebb várólisták alakultak ki. Jellemzővé vált, hogy sok esetben csak a krízisellátásra fókuszálhattunk, annak ellenére, hogy a 2024-es évben **már 3 fő pszichológus kollégával dolgozhattunk együtt, megvalósítva azt a szakmai célt, hogy szakterületeiknek megfelelően szétválasztva tudjanak konzultációkat folytatni a felnőtt és 18 év alatti ügyfeleikkel.**

2024-ben a válsághelyzetben levő várandós anyák gondozása 3 főt jelentett a gondozási folyamatokban. Az elmúlt évek szakmai tapasztalata, hogy a jelzés nem feltétlenül arról érkezik, hogy gondozatlan a várandósság. Ezek a nők érintettek lehetnek lakhatási válságban,





anyagi nehézségekben vagy családon belüli bántalmazás áldozatai is lehetnek. A Centrum munkatársai minden esetben arra törekednek, hogy a gyermekek a vérszerinti családban nevelkedhessenek, vagy ha ez nem lehetséges, abban az esetben közeli hozzátartozó felkutatásában nyújtanak segítséget, aki családba tudja fogadni a gyermeket. A Védőnői Szolgálattal való együttműködés fejlesztése rendkívül fontos, tekintettel arra, hogy alacsony számban érkeznek jelzések válsághelyzetben lévő várandós anyákkal kapcsolatban, holott a korai beavatkozás fontos és hatásos lenne a későbbi esetkezelés során.

#### A gyermekek átmeneti gondozása, a szolgáltatások igénybevétele

Átmeneti gondozás szolgáltatás igénybevételére a csepeli Magyar Vöröskereszt Családok Átmeneti Otthonában, ahol a 2024-es évben 3 család összesen 14 fő került elhelyezésre, illetve a Lámpás '92 Közhasznú Alapítvány fenntartásában lévő Erzsébet Családok Átmeneti Otthonában, továbbá a fővárosi, országos illetékességi területtel dolgozó átmeneti és krízisotthonokban volt lehetőség.

Az Erzsébet Családok Átmeneti Otthonában a 2024-es évben 15 család, összesen 65 fő (30 felnőtt és 35 gyermek), a külső férőhelyeken pedig 4 család összesen 17 fő (8 felnőtt és 9 gyermek) mozgását (ki- és beköltözések) lehetett nyomon követni.

Az S.O.S Krízis Alapítvány általi elhelyezésre 2 család (mindkét esetben 1 felnőtt és 2 gyermek) esetében került sor. Egy család (1 felnőtt és 1 gyermek) kérte az elhelyezését, de azután a szülő nem élt a lehetőséggel.

Szakmai tevékenység	Tevékenységek száma (db)/szolgáltatásban részesülők száma (fő) 2024. év
Családlátogatás	2564
Esetmegbeszélés, esetkonferencia	72
Szakmaközi megbeszélések a jelzőrendszeri tagokkal	6
Bölcsődei, óvodai és iskolai szociális tevékenység	2633/2020
Foglalkoztatási tanácsadás	283/85
Adósságkezelési tanácsadás	511/148
Fogyatékosügyei tanácsadás	1044/147
Fejlesztő pedagógiai tanácsadás	308/30
Jogi tanácsadás	858/345
Pszichológiai tanácsadás	608/168



Család- és párterápia, családkonzultáció	70/42
Csoportfoglalkozások (klub, játszóház, tematikus és prevenciós csoport)	73/222
Készenléti ügyelet	47
Kapcsolattartási ügyelet	157/35
Adománykövetítés	46/983

### A Szolgáltatási Centrum Család-és Gyermekjóléti Központjának 2024. évi szakmai feladatellátása

Alapvető feladata a gyermek veszélyeztetettségének megszüntetése, a gyermek védelme érdekében a gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedésekhez kapcsolódó tevékenységek, speciális szolgáltatások biztosítása, szakmai támogatás nyújtása a Család-és Gyermekjóléti Szolgálatnak és a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében a területén működő jelzőrendszer munkájának koordinálása.

#### Hatósági intézkedésekhez kapcsolódó tevékenységek

A hatósági ügyekben érintett munkacsoport az esetmenedzseri team. Az év kezdetén 4 fő esetmenedzser látta el a gyermekvédelmi gondoskodás körébe tartozó javaslatok készítését és a gondozási folyamatokat, a 2024. július 01-től történő szervezeti átalakulás némi áldozatot is követelve a 4 körzetben csak három kolléga látta el a feladatokat. Az újonnan kinevezett szervezeti egység vezetőikkel való hatékonyabb együttműködés révén már e tekintetben is elindulhatott a sikeresebb létszám feltöltés, de tény, hogy év végére azok a kollégák, akik nem tudtak szakmailag azonosulni az eddiginél ügyfélközpontúbb szociális munka szemléletével, azok elhagyták a Humán Szolgáltatót és megcsappant szakmai létszámmal működött a Szolgáltatási Centrum.

Hatósági eljárásban a 2024-es évben **288 fő kiskorú** volt érintett az alábbi ügytípusok szerint:

- védelembe vétel keretein belül gondozott gyermekek száma 140 fő,
- ideiglenes hatályú elhelyezésben 30 fő kiskorú volt érintett, továbbá
- 118 fő gyermek vonatkozásában szakellátás keretébe tartozó hatósági eljárás zajlott.

A családjából kiemelt gyerekek szülei számára is segítséget nyújtunk abban, hogy alkalmassá váljanak ismételten a gyermekeik gondozására-nevelésére, ellenben nehézséget jelent, hogy a vérszerinti szülők nem, vagy csak részben teljesítik az egyéni gondozási tervben megfogalmazott feladatokat, és nem kívánnak élni a Szolgáltatási Centrum Család-és Gyermekjóléti Központja által nyújtott szolgáltatásokkal sem. Az együttműködés sok esetben egyoldalú, a szülők nem keresik munkatársainkat. Nagy számban folyamatban van rendőrségi/bírósági eljárás kiskorú veszélyeztetése okán, ami hosszú ideig elhúzódik, ez szintén befolyásolja a hazagondozás sikerességét. A kollégák aktív kapcsolatot ápolnak a gyermekvédelmi gyámokkal, illetve a gyermekeket gondozó szakellátást nyújtó otthonokkal, hogy megfelelő segítséget tudjanak nyújtani a családok számára. Jellemző probléma, hogy





sok esetben ők sem rendelkeznek érdemi információval a szülők tartózkodási helyét és elérhetőségét illetően, így érdemi gondozási folyamat ezekben az esetekben nem tud megvalósulni, azonban adminisztrációs kötelezettségünk továbbra is fennáll.

### **A Szolgáltatási Centrum Család-és Gyermekjóléti Szolgálatának 2024. évi szakmai feladatellátása**

Az elmúlt években polikrízisek (pl. háború kitörése Ukrajnában, Covid világjárvány, stb) időszakát éljük, melynek lenyomata a szociális és gyermekvédelmi területeken érzékelhetően megjelenik. A megroppanó mentális egészséggel általánosan, de a szakterületünkhöz szorosabban kapcsolódóan, a gyermekek és családok erősödő terhelődésével, a közösségi kapcsolatrendszerek gyengülésével, a social media és a mesterséges intelligencia túlcserélődés és egyben negatív jellegű jelenlétével, a társadalom sérülékeny és megküzdéshez kevesebb erőforrással rendelkező tagjainak romló mentális állapotával szembesülünk munkánk során. A Család-és Gyermekjóléti Szolgálat munkatársai a segítségre szoruló ügyféllel való szoros együttműködés keretén belül foglalkoznak újra az ügyfél által hozott/jelzett problémákat és dolgozzák ki közösen a megoldás lehetőségeit.

#### **Jellemző problémátípusok Erzsébetvárosban, melyek a Család-és Gyermekjóléti Központban tetten érhetők**

2024-ben is magas volt ügyfélkörünkben a sokproblémás családok száma. A problémátípusokat tekintve legnagyobb arányban még mindig az **anyagi jellegű problémák** megoldásában kérjük ügyfeleink a segítséget, azonban a családban élő kiskorú gyermek veszélyeztetettsége jellemzően nem az általuk jelzett probléma okán áll fent. **Életviteli, gyermeknevelési, és a családi konfliktusokkal** kapcsolatos problémák voltak a vezető problémátípusok.

A Szolgálatnál együttműködési megállapodással rendelkezők száma **1013 fő** (831 család) volt, ebből a 0-17 év közötti korosztály **427 fő** gyermeket jelent. Egyszeri tanácsadásban **133 fő** részesült.

A veszélyeztetettség kialakulása alapvetően az alábbi okokra volt visszavezethető 2024-ben:

#### **➤ lakhatási problémák**

Az alacsony színvonalú, rossz minőségű lakásokban élő családokban a gyermekek veszélyeztetettsége is magasabb arányban fordul elő. A kerületben az elmúlt években megjelenő **rövid távra kiadott ingatlanok** is egyre nagyobb problémát jelentenek. A családok vidékről felköltöznek a jobb anyagi lehetőségek reményében, majd a belvárosi kerületekben igénybe veszik az „Airbnb” lakások adta lehetőséget, tekintettel arra, hogy látszólag azonnali megoldást tud nyújtani lakhatásukra. Ezeknek nagy veszélye, hogy stabilitást nem nyújtanak a családoknak, ha nem tudják fizetni a napidíjat azonnal el kell hagyniuk az ingatlant, emiatt folyamatosan változtatják tartózkodási helyüket, mely megnehezíti a gondozási folyamatot is. A jogi tanácsadást is egyre magasabb számban veszik igénybe a kerületben élők és megnövekedtek 2024-ben az önkormányzati bérlakásokkal, illetve társasházakkal kapcsolatos jogviták száma is. Ezzel szervesen összefüggő kérdéskör a követelések megfizetése (közüzemi tartozások) körüli nehézségek, továbbá a más típusú – pénzügyi, követeléskezelő, végrehajtói – követelések okán kialakult nehéz élethelyzetek a kerületben.





### ➤ **nevelési problémák**

A nevelési problémák esetében tapasztalataink szerint a leggyakoribb ok a pozitív megerősítés és a nevelési következetesség hiánya. Az okos készülékek használata egyre érezhetőbben beszűkíti a gyermekek és a szülők szocializációs mozgásterét és készségeiket. Az eddigieknél is sokkal nehezebben kommunikálnak a szülők gyermekeikkel, egyre növekszik a szülő-k-nevelők közötti nézeteltérések száma is. Célzottan nyújtottunk 2024-ben szociális segítő támogatást a szülői kompetenciák fejlesztésére annak érdekében, hogy saját gyermekeikkel való együttélés valóban tartalmas lehessen és be tudják tölteni szülői feladatkörüket.

E kockázat csökkentése érdekében 2024. év második felében felállítottunk egy kisebb szakmai csapatot, melynek a bölcsődei szociális munka kerületi szakmai kereteinek kidolgozása volt célja a korai prevenció jegyében.

### ➤ **iskolai agresszió, zaklatás**

Tagadhatatlanul jelen van minden oktatási intézményben - a kerületben is - a gyermekek egymás közötti negatív kommunikációja, a zsarolás, az iskolai bántalmazás és bullying. Rendszeresen érik a kerületi iskolákban is a gyermekeket fizikai, lelki vagy verbális erőszak - akár napi szinten is - leginkább az együtt töltött időben kezdődve és az online térben konzekvensen folytatódva hosszan elhúzódva. Az óvodai és iskolai szociális segítők ebben a témában is tartanak érzékenyítő és preventív foglalkozásokat az érintett korcsoportnak, akár hatósági személy bevonásával.

### ➤ **a szülők életviteli problémái**

Továbbra is az elsődleges problémák között szerepel a kerületben élő szülők alacsony iskolai végzettsége, akik közül legtöbben alkalmi jellegű, napi bejelentést adó munkát vállalnak, mely nem nyújt stabilitást, kiszámíthatóságot, biztonságot, tervezhetőséget. A családon belüli kommunikációs zavarok, a fel nem dolgozott, egymás iránt érzett indulatok, a kapcsolati krízisek mind levetülnek kollégáink napi feladatellátásában.

### ➤ **elszegényedés**

A kerületben nagyon sok nyugdíjas korú, egészségkárosodott kerületi lakos él, akiknek a havi jövedelme átlag alatti, megélhetési problémáik napi szintűek. Az infláció nagyban érinti ezt a réteget, valamint a családok életében is nehézséget jelent. Az otthoni étkezések minősége silány, a főtt étel nem jellemző hétköznapi egy gyermekes család esetében sem. Sok esetben már az élelmiszer alapanyagok beszerzése is problémát jelent, amire a 2023. évben rendszeresített krízis szekrényünk a 2024. évben is igyekezett némi segítséget nyújtani. Hatalmas kiadást jelent egy kisgyermek esetében a pelenka, mosószer, de egy tini lány nevelése esetében az intimbetétek beszerzése is kihívásnak tűnik a kerületi családok számára.

### ➤ **tankötelezettség mulasztása**

Az általános és középiskolai korosztály, vagyis a 6-16 éves gyermekek érintettek. A hiányzások száma kiemelkedően magas, ideértve az igazolt óraszámokat is. A nem megfelelő szülői attitűdök, nehéz anyagi körülmények, elvált, nem együtt élő szülők esetén fellépő problémák is hiányzásra motiválja a gyermeket. A nem megfelelő minőségű és mennyiségű médiatartalom, a kontroll nélkül játszott számítógépes játékok, szülők és gyermekek addiktológiai problémái is jelen vannak Erzsébetvárosban, melyek szintén hatással vannak az iskolai hiányzásokra.





## **A Fejlesztési Centrum működésbeli sajátosságai a 2024. évben**

A Fejlesztési Centrumban fejlesztő pedagógiai, foglalkoztatási, fogyatékosügyei és adósságkezelési tanácsadás biztosított a lakosság számára, valamint a bölcsődei, óvodai és iskolai szociális segítő munkakörben foglalkoztatott szakembereknek 2024. szeptemberéig itt volt az intézményi bázisa.

A szakemberek feladata: a krízishelyzetben lévő szociális, életvezetési, munkanélküliséggel és hátraleékeléssel kapcsolatos problémákkal küzdő egyének és családok számára nyújtott segítség ahhoz, hogy képessé váljanak problémáik megoldására, a krízishelyzethez vezető okok megelőzésére.

### **Fejlesztő pedagógiai tanácsadás**

A fejlesztő pedagógus egyénileg foglalkozik a tanulási nehézséggel küzdő gyermekekkel. Fejlesztí őket azokon a területeken, ahol elmaradásuk mutatkozik, korrepetálja őket azokból a tantárgyakból, amelyekből nem tudnak megfelelően teljesíteni. Támogatja, biztatja a gyermekeket, hogy képesek legyenek megbirkózni az iskolában rájuk nehezedő kihívásokkal szemben. A szülőknak konzultációs lehetőséget biztosít az otthoni fejlesztési lehetőségekkel kapcsolatban. Továbbá szükség esetén felnőttek számára is nyújt fejlesztő pedagógiai tanácsadást.

2024-ben a tanácsadás **308 alkalommal** valósult meg és **30 főt** érintett.

### **Foglalkoztatási tanácsadás**

A 2024-es évben minden hónapban egyéni álláskeresési tanácsadáson vehettek részt a kerületi érdeklődők. Emellett álláskereső klub csoportos foglalkozások is folytak a telephelyen, illetve folytatódott az álláskeresőket segítő motivációs, önbizalom növelő és az értékfeltáró, önismereti csoportfoglalkozás is, melyek színesíteni és kiegészíteni kívánják a foglalkoztatási tanácsadás szolgáltatás már korábbról meglévő elemeit. Több szakmai programon is részt vettek kollégáink, mint pl. **HVG állásbörze**.

A csoportfoglalkozásokon összesen **61 fő** jelent meg a **47 alkalommal**.

A **Foglalkoztatási Osztályon** 2024-ben is kaptunk heti egy alkalommal kihelyezett fogadói biztositására lehetőséget, amelyen az álláskereső ügyfeleket tudta kollégánk tájékoztatni az aktuális programokról, szolgáltatásokról, illetve rövidebb tanácsadásokat is tartott. 2024-ben kb. összesen **52 kerületi lakossal egyeztetett**, közülük többen (kb. 10-20 fő között) meg is jelentek a Fejlesztési Centrumban és igénybe vettek szolgáltatást.

### **Problémák, amelyek miatt igénybe vették az ügyfelek a szolgáltatásokat:**

Munkanélküliség, bizonytalan anyagi helyzet, munkahely váltási szándék, továbbtanulás/önfejlesztés céljából, önéletrajz és motivációs levél készítés, interjúra való felkészülés igénye, illetve álláskeresési technikák hiánya miatt, készségfelmérés céljából, álláskereséshez szükséges eszközök, valamint önismeret és önbizalom hiánya végett.

A 2024-ben indult értékfeltáró csoportokon részt vett ügyfelek közül, 5 főből ketten elhelyezkedtek és mindannyian képzést kezdtek el. Az álláskereső klubon részt vett ügyfelek közül, 56 főből 24 fő személytől kaptunk visszajelzést, miszerint elhelyezkedtek, több álláskeresővel jelenleg is folyamatban van az együttműködés.



A **85 fő egyéni tanácsadón** részt vett ügyfél közül 46 főtől kaptunk biztos pozitív visszajelzést, miszerint elhelyezkedtek vagy sikerült a munkahely váltás. 17 fő jelezte, hogy visszaestek az elhelyezkedést követően, 22 fő pedig nem válaszolt.

### **Fogyatékoságügyi tanácsadás**

Ezen szolgáltatás célcsoportja a főváros pesti oldalának kerületeiben fogyatékossgal élő lakói, valamint családjaik. Az alacsonyküszöbű szolgáltatás tartalma elsősorban információnyújtás, tanácsadás és tájékoztatás az ügyfelek részére igénybe vehető szolgáltatásokkal, ellátásokkal kapcsolatban. A 2023-as év végén, illetve a 2024-es év elején a XXII. kerületi Család-és Gyermekjóléti Központ is csatlakozott a fogyatékoságügyi tanácsadás ellátásába, így a kerületek újra osztására is sor került. A Fejlesztési Centrumban 2024-ben 2 főre bővült a fogyatékoságügyi tanácsadók száma is, mert bár kevesebb kerületben volt szükséges biztosítani a szolgáltatást, azonban magas számú igény érkezett az ügyfelektől családlátogatásra külsőbb kerületekben. Ezzel egy időben az együttműködési megállapodások esetében is módosítás vált szükségessé.

2024-ben kihelyezett fogadó órát **9 helyszínen** és **7 kerületben** tartottak a tanácsadók, havi egy alkalommal.

A tanácsadást **147 fő** vette igénybe, melyből **49 fő** volt VII. kerületi lakos.

Tanácsadóink 110 alkalommal keresték fel az otthonában az ügyfeleket egészségi állapotuk miatt, amelyből 38 alkalom a kerületben valósult meg, az összes többi a körzetükbe tartozó kerületekben.

Szemléletformáló foglalkozásokat tartottak szakembereink a kerületi gyereknapon, a kerületi iskolai napközis táborban is.

Ebben az évben is folytatódott a *demens betegek hozzátartozóinak önsegítő csoportja* is havi rendszeres találkozókkal, melyből **10 alkalom** valósult meg összesen **13 fő** részvételével. A *Harcosok klubja – SM betegek önsegítő csoportja* **9 alkalommal** valósult meg, melyen **11 fő** vett részt alkalmanként változó létszámban.

Fogyatékoságügyi tanácsadóink több szakmai munkában vettek részt, például az akadálymentes bérlakás pályázat kapcsán, a CRIS projekt megvalósításában, valamint a XVI. kerületi Helyi Esélyegyenlőségi Terv megtervezésében.

Két alkalommal volt lehetősége felhívni egy kollégánknak a figyelmet a fogyatékoságügyi tanácsadásra. A XIII. kerületi TV-ben a fogyatékoságügyi tanácsadásról, illetve egy podcastban beszélt a hozzátartozói csoportról.

### **Adósságkezelési tanácsadás**

2024 szeptemberétől az adósságkezelési szolgáltatás visszakerült a Fejlesztési Centrum telephelyére. Ennek egyik oka a Szolgáltatási Centrumban történő felújítás volt, másrészt a speciális szolgáltatások egy helyen történő biztosítása a megfelelő összehangolással lehetővé teszi, hogy az ügyfelek több szolgáltatást tudjanak igénybe venni egy napon belül.

A 2023-as évben már elkezdődött az adósságkezelési szolgáltatás átalakítása, illetve népszerűsítése. A használatban lévő adatlapok módosítása által sokkal áttekinthetőbbé vált a tanácsadás. A szolgáltatás megújulásával indokoltá vált a dolgozói létszám növelése, így 2024-ben két fő látta el a szolgáltatás biztosítását, amely szükség szerint 2025-ben további egy fővel bővíthető.





A transzparens ügyfélút biztosítása érdekében az illetékes családsegítő, mint esetgazda, a gondozási folyamat során folyamatos konzultációt valósít meg az adósságkezelési tanácsadóval. Az adósságkezelési tanácsadás szakaszai is változtak, bevezetésre került az előgondozási szakasz, melyben a fizetéseképtelenség okainak feltárása történik, továbbá a külső és belső erőforrások feltérképezése. Az előgondozás időtartama legalább két hónap, mely idő alatt az adós kötelezettséget vállal a havi lakásfenntartási kiadásokkal kapcsolatos fizetési kötelezettségeinek maradéktalan és folyamatos teljesítésére. Ezt követően köttetik meg az együttműködési megállapodás, mely az adósságkezelési folyamat konkrétumait tartalmazza.

Az előző lépések függvényében hátralékkezelési terv készül, mely tartalmazza az adósságrendezésre vonatkozó – közösen kialakított – elképzeléseket, konkrét lépéseket. Ebben a szakaszban történik meg részletfizetésben való segítségnyújtás esetén a közüzemi szolgáltatókkal való kapcsolatfelvétel, ügyintézési lépések, a szolgáltató és az adós közti közvetítés, az adósságtörlesztés folyamatos nyomon követése, a cselekvési terv értékelése, szükséges korrekciók stb.

Ezt követően havonta egyszer, lehetőleg előre egyeztetett időpontban kerül sor személyes találkozásra az ügyfél és a tanácsadó közt, mely alkalommal az adósságkezelési tanácsadó figyelemmel kíséri az adósságkezelési megállapodásban foglaltak betartását, azt, hogy az aktuális önrész, illetve tárgyhavi lakásfenntartással kapcsolatos kiadások befizetése megtörtént-e, valamint tanácsadás keretében szükséges lehetőséget biztosítani az aktuálisan felmerülő problémák, kérdések megbeszélésére is.

Több egyeztetés történt a Humánszolgáltató Irodával, illetve az Erzsébetvárosi Ingatlangazdálkodási Nonprofit Zrt.-vel (továbbiakban: EVIN Zrt.) is, az adósságterhekkel küzdő családok érdekében.

A 2024-ben felülvizsgált Együttműködési Megállapodásban foglaltak szerint az EVIN Zrt. a Család-és Gyermekjóléti Központ rendelkezésére bocsátotta azt a bérlői állománylistát, amely a bérleti díjak vonatkozásában elmaradást mutató lakosok elérhetőségeit tartalmazza. Belső protokollnak megfelelően, első körben prevenciós jelleggel a már a gyermekvédelem látókörében lévő családokkal vették fel a kollégák a kapcsolatot, az adósságrendezés mielőbbi megkezdése érdekében, a további bérlők megkeresése és a szolgáltatás felajánlása pedig külön feladatként jelent meg. Az egyes bérlők megkeresése minden esetben a körzetenként illetékes családsegítő és az adósságkezelési tanácsadó szoros team munkája révén valósult meg.

Jelentős változás volt továbbá, hogy az önkormányzati rendelet módosítása után - a Humánszolgáltató Iroda és a Család-és Gyermekjóléti Központ együttműködésének köszönhetően -, a magasabb adósságterhekkel küzdők is igénybe tudták/tudják venni az adósságcsökkentési támogatást.

A 2024-es év végén elkezdődött a kommunikáció az egyes épületek közös képviselőivel, mely a 2025-ös évben folytatódik. Célként került kijelölésre, hogy munkatársaink részt tudjanak venni lakógyűléseken, ezzel is segítve, hogy minél több kerületi lakoshoz eljusson a szolgáltatás. Továbbá a lakosok számára prevenciós csoportok indítására vonatkozóan az adósságkezelési tanácsadók csoport tervezeteket készítettek.

2024-ben a tanácsadáson **148 fő** jelent meg **511 alkalommal**.



## **Bölcsődei, óvodai és iskolai szociális munka**

A szociális segítség ezen szolgáltatásait az Erzsébetváros közigazgatási területén belül működő oktatási-nevelési intézményekben biztosítja a Humán Szolgáltató. Az ezen intézményekben eltérő intézményvezetési narratíva miatt még mindig változó az együttműködés minősége. Az ellátási kör kibővült a kerületi bölcsődékre is, a munkatársakkal megvalósuló kooperatív együttműködés a Humán Szolgáltató integráltságának is köszönhetően, ezen a területen kimagasló. Elkészültek az együttműködési keretmegállapodások, mely alapján a segítők egyéni tanácsadást és tájékoztatást biztosítanak a kisgyermeknevelők, szülők, törvényes képviselők részére a kerületben igénybe vehető szolgáltatások vonatkozásában, delegálják a családokat a megfelelő szakemberhez. A szociális segítő tevékenységet végző szakember(ek) a szolgáltatások nyújtásához személyes megjelenéssel ügyfélfogadást biztosít a bölcsődékben. Konzultációs lehetőséget nyújtanak egyéni formában és csoportos workshop keretein belül a kisgyermeknevelők számára.

A szociális segítők a nyári szünetben az iskolai napközis táboroztatás programsorozatába kapcsolódtak be szervezőként és lebonyolítóként egyaránt, hetente több szabadtéri játékos foglalkozást tartottak 2024-ben is az aktuálisan ügyeletet ellátó iskolában, emellett külső programokra történő utaztatásnál kíséretet biztosítottak. Továbbá részt vettek a Család-és Gyermekjóléti Központ által szervezett tábor megszervezésében is. Tervezetet készítettek a kortárs segítség bevezetésére is, melyet a 2025-ös évben terveznek megvalósítani.

2024-ben a bölcsődei, óvodai és iskolai szociális munka **2020 főt** érintett (az iskolai nyári napközis táborokba szervezett tematikus foglalkozások résztvevői is idetartoznak a két szervezeti egység által szervezett egyéb csoportokon túl).

## **CRIS projekt**

Erzsébetváros nemzetközi pályázata a 2022. év közepén ért megvalósítási szakaszához. A projekt nem konkrét tevékenységeket megfogalmazó és azokat delegáló programcsomag, filozófiája épp ebben rejlik: megkeresni, melyek azok a szolgáltatások, feladatok és lehetőségek, amelyek ugyanolyan hangsúllyal és eredménnyel szólítják meg a kerületi lakosságot, mint az őket támogató, nekik szolgáltatásokat nyújtó intézmények, szakemberek.

A projekt, a Család-és Gyermekjóléti Központ aktív részvételével 2024-ben megvalósított céljai: a nonprofit szervezetekkel való együttműködés szintje növekedett (rendszeres koordináció a kerületi önkormányzat delegáltjai, a Humán Szolgáltató és a civil szervezetek között, jó gyakorlatok feltérképezése). A projektben résztvevők képzéseken vehettek részt, így nagyobb hányaduk foglalkoztathatósága javult.

## **Adományok, közösségi és szabadidős programok**

A kerületben az **Ételt az Életért Közhasznú Alapítvány** és a **Magyar Vöröskereszt** szervezete által juthattak ingyenes ételmiszerhez a Központ ügyfelei 2024-ben. A Magyar Vöröskereszt a havi adományozás mellett (minden hónapban 60 család), 3 kisebb osztást (minden esetben 20 család) szervezett, továbbá egy alkalommal 60 fő gyermek részére biztosított iskolakezdési csomagot.

A **Golgota Keresztény Gyülekezet** 50.000.-Ft értékű csomagadományban részesített 111 családot, mely adományosztás szervezési feladataiban részt vállaltak a Központ munkatársai.





A Cseriti Egyesület a Központ munkatársainak segítségével 2 családot a „Felöltöztetünk egy családot” elnevezésű program keretében hónapról hónapra támogatott szezonális ruhákkal, alkalmanként 30.000.-Ft értékben. További 5 családot pedig egy alkalommal a karácsonyi időszakban 20.000.-Ft-os ajándékutalványhoz juttatott az Egyesület.

**VII. kerületi önkormányzati képviselők** által közel 60 gyermek részesült ajándékban és szórakoztató műsorban. Több felajánlás is érkezett intézményünkhöz a karácsonyi időszakban, melynek keretein belül 50 gyermekhez tudtunk eljuttatni játékokkal, mesekönyvekkel és édességgel teli cipősdobozokat. Több szervezet ajánlott fel rászorulóknak részére bébiételt, tartós élelmiszert.

A Család-és Gyermekjóléti Központ krízis csomagot is biztosít a nehéz helyzetbe került ügyfelei részére, mely az alapvető élelmiszereken túl tisztító- és tisztálkodási szereket, pelenkát is tartalmaz.

A felsorolt adományközvetítések által **46 alkalommal 983 fő** részesülhetett adományban.

A Központ **gyermektábort** szervezett a kerületben élő rászoruló gyermekek számára. Erzsébetváros Önkormányzata által üzemeltetett balatoni táborba **40 fő** gyermek táboroztatását vállalták a kollégák, melyet hajókázással, tánccal, kézműves foglalkozásokkal és edukatív programokkal színesítettek.

A 2024-es évnek két nagy résztvevői számmal megvalósult eseménye is volt:

- **Erzsébetváros ezer gyönyörű arca** címmel pályázatot hirdetett, melyen korosztályi megkötés nélkül, csoportos és egyéni kategóriában lehetett beküldeni a pályaműveket. A beérkezett munkák többségét óvodás és alsó tagozatos iskolások készítették: rajzokat, kollázsokat, többretegű képeket küldtek a versenyre. Érkeztek fotók, versek, slam poetry művek – mindegyik fókuszában ezerarcú kerületünkkel. A díjátadó ünnepségre az alkalmi kiállítással a K11-ben került sor. A pályázatra **103 pályamű** érkezett be.
- A **„Nyitott Kapu fesztivál”** elnevezésű közösségi esemény 2. alkalommal került megrendezésre a kerületben. A rendezvényen öt civil szervezet is részt vett, a kerületi iskolák és óvodák készítették a dekorációkat. A Család-és Gyermekjóléti Központ munkatársai 13 állomáshelyen játékos programokkal, kézműves foglalkozásokkal várták a gyermekeket. Több kerületi iskola és óvoda is megmutatta tehetséges növendékeit fellépőként, ezzel motiválva a fiatalabb korosztályt.

Megrendezésre kerültek 2024-ben a hagyományosnak mondható gyermek programok is: **farsang, mikulás ünnepség**, illetve **halloween buli**, ez utóbbi az Idősek Nappali Ellátást nyújtó intézményével összefogásban, ahol idősek és gyerekek együtt szórakozhattak a **MÁTRIX projektünk** keretei között. Az adventi időszakban kézműves foglalkozások keretein belül hangolódhattak a családok az ünnepekre. Több olyan pályázat is meghirdetésre került, mely a kerület különlegességeinek felfedezésére irányult. Többek között a kerületben található Kolodko szobrokkal való fotózkodás is megmozgatta a lakosságot.

A Központ kollektívája rendszeresen vett rész képzéseken, csoportos szupervízióra volt mód, heti szinten szervezett szakmai team megbeszélések is zajlottak. Belső „szakmai műhely” keretein belül havi egy alkalommal 3 órában szakmai beszélgetések valósultak meg egy-egy olyan téma köré szerveződve, amely a team számára éppen aktuális szakmai kihívásokat hordoztak, aminek kapcsán a stáb fejlődési szükségletet érzett. Ezt a programot a team hol az



adott témában szakértő vendégelőadók meghívásával valósította meg, hol önálló kutatómunkát végzett, melyet kötetlen szakmai diskurzus követett.

### **Felügyeleti szerv általi ellenőrzés tapasztalata**

2024. évben fenntartói ellenőrzésen esett át ezen szervezeti egységünk, melynek keretein belül az alábbi hibajegyek kerültek rögzítésre:

- statisztikai adatok hiányosságai,
- utcai és kórházi szociális munka biztosításának hiánya,
- az óvodai és iskolai szociális segítők száma nem éri el a kötelezően előírt létszámot,
- nem megfelelő képzettségek egyes betöltött álláshelyeknél.

A Központ a felmerülő hiányosságokra már a 2024-es évben elkezdett reagálni. Az intézmény által vezetett korábbi statisztikai táblázatot 2025. januárjától egy sokkal átfogóbb táblázat váltotta fel, mely lehetőséget biztosít arra, hogy pontosabb és szerteágazóbb információval rendelkezünk a szolgáltatások igénybevételeivel kapcsolatban.

Az utcai és kórházi szociális munka kiépítése szintén a 2025-ös évben kezdődik meg, melyre vonatkozóan 2025. február végéig részletes cselekvési tervet készít a Központ.

Az óvodai és iskolai szociális segítők számában a tárgyév végén valóban visszaesés volt tapasztalható, azonban a sikeres állásinterjúknak köszönhetően látható volt, hogy 2025. februárjában már 7 fő látja el a szolgáltatás nyújtását. A képesítési követelmények mellett az óvodai és iskolai szociális segítőknek a foglalkoztatás kezdő időpontjától számított két éven belül el kell végeznie az óvodai és iskolai szociális segítő képzést a 81/2004. (IX.18.) NM rendelet rendelkezései szerint, mely a kollégák számára biztosítva van az intézmény által.

### **Jövőre vonatkozó tervek, célkitűzések**

Belső protokoll kiépítése, hogy az újonnan érkezett kollégák számára egy jól átlátható folyamatleírás álljon rendelkezésre. Ennek a kidolgozásában minden szakmai csoport részt vesz, először egyéni munka, majd mikro team formájában.

A vezetői ellenőrzés mérföldköveinek bevezetése. A 2024-es évben látható volt, hogy a korábbi ellenőrzések nem mutattak megfelelő hatékonyságot, így a 2025-ös évtől kezdődően előre látható és tervezhető lesz a kollégák számára az ellenőrzés és az erre való felkészülés. A 2024-ben bevezetett DMS iktatórendszernek köszönhetően könnyebben átlátható az eset dokumentációjának tartalma. Az esetekben folyamatleírás fogja segíteni mind a kollégákat, mind a vezetőket.

A jelzőrendszer hatékonyabb működése és működtetése érdekében intézményünk kapcsolattartó személyeket jelöl ki. Továbbá hírlevél formájában tájékoztatjuk a jelzőrendszeri tagokat a jogszabályi változásokról, a jelzőrendszer működéséről. A visszajelzésekkel kapcsolatban kerekasztal megbeszélésekre kerül majd sor.

A szakmai tevékenységhez kapcsolódó gondozaási mutatók a **3. számú függelékben** találhatók.



### A Család-és Gyermekjóléti Központ SWOT elemzése

	Erősségek	Gyengeségek
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ erős és gyarapodó szakmai team</li> <li>➤ megbízhatóság, elérhetőség, gyors reagálás</li> <li>➤ dolgozói és vezetői szupervízió lehetősége</li> <li>➤ a cafetéria és az egyéb béren kívüli juttatások motiválják, megtartják a dolgozókat</li> <li>➤ lakossági igényekre fókuszálva a meglévő szolgáltatások újragondolása, új szolgáltatások bevezetése</li> <li>➤ szakmai protokollok szerinti működés</li> <li>➤ adminisztrációs nap bevezetése dolgozói körben</li> <li>➤ hétvégi kapcsolatügyelet és nyitvatartási, ügyeleti rend lakossági igények szerinti átalakítása</li> <li>➤ több ügyfélfogadó tér kialakítása</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ a külön telephelyeken való működés okozta nehézségek</li> <li>➤ erős jogszabályi elvárások =&gt; „valódi megoldások” hiánya az ügyfelek részére</li> <li>➤ együttműködési nehézségek a jelzőrendszeri tagokkal</li> <li>➤ a két telephely egyre erősödő műszaki problémái</li> </ul>
	Lehetőségek	Veszélyek
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ együttműködés civil szervezetekkel</li> <li>➤ elérhető továbbképzések</li> <li>➤ strukturális és informatikai fejlesztések</li> <li>➤ bölcsődei, kórházi és utcai szociális munka bevezetése</li> <li>➤ csapatépítő programok/rendezvények</li> <li>➤ társszervezetekkel való együttműködés fejlesztése</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ túlszabályozott segítő hivatás</li> <li>➤ kiegész veszélye</li> <li>➤ frusztráció, kudarcélmény a mindennapi munka során</li> <li>➤ növekvő adminisztrációs terhek</li> <li>➤ erősödik az ügyfelek által tanúsított agresszivitás</li> </ul>

### Szociális étkeztetés

Az étkeztetés keretében azoknak a szociálisan rászoruló személyeknek nyújtunk legalább napi egyszeri meleg étkezést, akik azt önmaguk, illetve eltartottaik részére tartósan vagy átmeneti jelleggel nem képesek biztosítani, különösen koruk, egészségi állapotuk, fogyatékoságuk, pszichiátriai betegségük, szenvedélybetegségük, vagy hajléktalanságuk miatt.

Az étkeztetés nyújtása vásárolt szolgáltatással biztosított, az élelmiszerbiztonsági jogszabályi előírásoknak megfelelő módon, zárt rendszerben és egyedi kiszerezésben történik. Az étel elkészítése, kiadagolása és kiszállítása a főzőkonyha feladata.

A szolgáltatás igénybevétele a következő 4 telephelyen lehetséges:

- 1071 Budapest, Dózsa György út 46.,
- 1071 Budapest, Peterdy u. 16.,
- 1074 Budapest, Dohány u. 22-24.,
- 1077 Budapest, Király u. 97.





A Dózsa György út 70. szám alatti telephelyen történhet személyes befizetés a szolgáltatás igénybevételére.

A kerületben élő lakosság szükségleteinek megfelelően az étel

- kiszolgálással egyidejű helyben fogyasztással,
- elvitelének igénybe vevő által való lehetővé tételével,
- lakóhelyre szállításával (a szállítást a főzőkonyha biztosította 2024-ben is) történik.

Az egészségi állapotnak megfelelően, orvosi javaslatra diétás étrend biztosítása a szolgáltatóval kötött megállapodás alapján történik.

2024. január 01-től a Pannon Menza Kft. biztosítja az étkeztetést és mivel a szolgáltatás többszereplős piacon próbál meg versengeni az ellátottakért, az év elejétől végre lehetőség van „A” (húsos) és „B” (vegetáriánus jellegű ételek) menü választására.

A szolgáltatóváltás eredményeként növekedő tendenciát mutat az igénybevevők száma, 2023-ban 265 fő, míg 2024-ben **374 fő** vette igénybe a szolgáltatást. A Humán Szolgáltató továbbra is elkötelezett amellett, hogy figyelembe véve a területi visszajelzéseket a szolgáltatást még színesebbé és színvonalasabbá tegye.

2024-ben intézményvezetői döntés alapján átlagosan **8 fő** részesült kérelmük, illetve jövedelemnyilatkozatuk alapján térítési díj mérséklésben az étkeztetés igénybevételére.

#### Felügyeleti szerv általi ellenőrzés tapasztalata

2024. évben fenntartói ellenőrzésen esett át szervezeti egységünk, mely során a fenntartó megállapította, hogy a dokumentáció vezetése, a szakmai irányítás, a szolgáltatás biztosítása az előírt jogszabályoknak megfelelt, hibajegy megállapítása nem történt.

A szakmai tevékenységhez kapcsolódó gondozási mutatók a **4. számú függelékben** található.

#### A szociális étkeztetés SWOT elemzése

Belső tényezők	Erősségek	Gyengeségek
	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ képzett humánerőforrás</li><li>➤ a cafetéria és az egyéb béren kívüli juttatások motiválják a dolgozókat</li><li>➤ egyéni bánásmód, ügyfélközpontúság</li><li>➤ piaci árakhoz képest a szolgáltatás alacsonyabb áron történő biztosítása</li><li>➤ pontos igény és szükséglet meghatározására épülő ellátásszervezés biztosítása</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ a szociális étkeztetéssel, a jelenlegi szolgáltató által kiszállított ételekkel kapcsolatos minőségi kifogások</li><li>➤ előregedő dolgozói kör</li></ul>
Külső tényezők	Lehetőségek	Veszélyek
	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ belső intézményi és külső kapcsolati háló erősítése, monitorozás</li><li>➤ a szolgáltatás szélesebb körben való elérhetővé tétele - megélhetési problémák esetén méltányossággal történő térítési díj megállapítása</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ többszereplős piac - versenyhelyzet az ellátottakért</li><li>➤ ellátottak megélhetési és anyagi helyzetének változása</li><li>➤ kedvezőtlen népesedési folyamatok</li><li>➤ ellátottak egészségi állapotának fokozottabban érezhető romlása</li></ul>



### Házi- és jelzőrendszeres házi segítségnyújtás

A **házi segítségnyújtás** célja, hogy az ellátást igénybe vevő fizikai, mentális és szociális szükségleteinek kielégítése – saját környezetében, életkorának, élethelyzetének és egészségi állapotának megfelelően, a meglévő képességek fenntartásával, felhasználásával – biztosított legyen.

A házi segítségnyújtás elsősorban az ellátott és lakókörnyezete higiénias körülményeinek megtartásában való közreműködést, háztartási, gondozási és ápolási feladatok elvégzését és veszélyhelyzetek kialakulásának megelőzésében, elhárításában való segítségnyújtást biztosít.

A gondozási szükséglet vizsgálata alapján igényelhető a házi segítségnyújtás, azon belül a *személyi gondozás* vagy a *szociális segítség*.

A *személyi gondozás* körébe tartozó tevékenységekre sokkal nagyobb igény mutatkozik. Az Erzsébetvárosban élő idősök fizikai és mentális állapota sajnos folyamatosan romlik, egyre több a demenciával küzdő, illetve az ágyban fekvő, inkontinens beteg. Az utóbbi évek tapasztalata az, hogy olykor az idősök, mivel féltőn óvják függetlenségüket, önállóságukat már későn kerülnek a házi segítségnyújtás látókörébe, ezért sok esetben gondozóink csak rövid ideig tudnak idős ellátottjaink segítségére lenni.

Az elmúlt évben **173 fő** (halmozott adat) fordult meg a házi segítségnyújtásban, ez éves szinten **16 853 látogatást** (2023-ban 14 387 látogatás) és **23 913 óra személyi gondozást** (2023-ban ez a mutató 20 097 óra volt) eredményezett.

2024-ben **64 új** ellátott került felvételre, illetve **54 esetben** kellett megszüntetni az ellátást elhalálozás, megállapodás felmondása és más intézménybe történő bekerülés miatt. Ellátottjaink életkora igen magas, de egyre több esetben kerülnek felvételre a folyamatosan romló egészségi állapotban lévő 60-as korosztály tagjai. Az Erzsébetvárosban élő idős és idősödő emberek rossz fizikai állapota mellé a romló mentális állapot is társul. **A tavalyi évben kizárólag személyi gondozásra kötöttünk megállapodást.**

2024-ben nagyösszegű beruházás történt a házi segítségnyújtásban: 5 darab tűzálló és zárható szekrényt kapott a szervezeti egység az ellátotti anyagok szakszerű tárolására.

A szakmai tevékenységhez kapcsolódó gondozási mutatók a **5. számú függelékben** találhatók.

### Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás

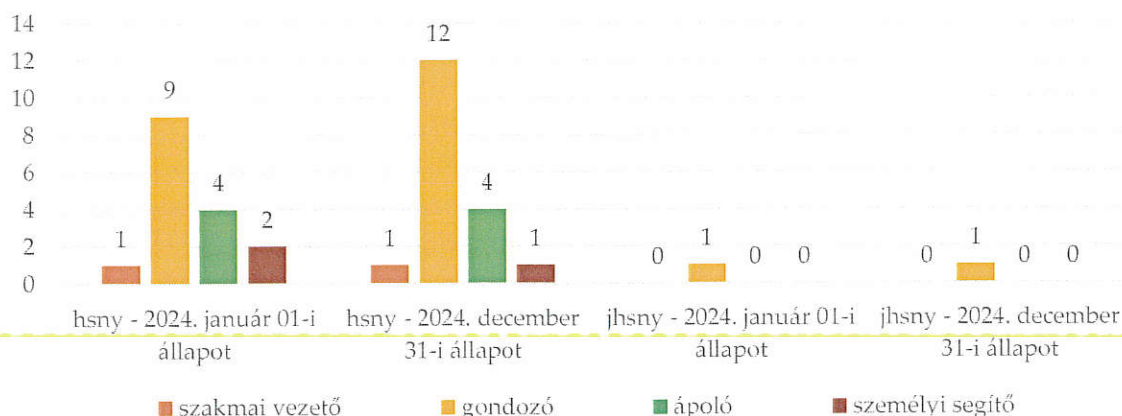
A **jelzőrendszeres házi segítségnyújtás** célja, a saját otthonukban élő, egészségi állapotuk és szociális helyzetük miatt rászoruló, a segélyhívó készülék megfelelő használatára képes időskorú, vagy fogyatékos személyek, illetve pszichiátriai betegek részére az önálló életvitel fenntartása mellett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

A 2024. évben ellátásban részesülők száma **69 fő** (halmozott adat) volt. Az elmúlt évben összesen **548 hívást** fogadott a segélyhívó rendszert működtető diszpécser központ. A hívások közül 420 volt a diszpécser által indított teszt hívás, 74 volt a téves riasztások száma, amelyek nem igényeltek segítséget és **54** volt a segítségnyújtást igénylő **éles riasztások** száma, míg 13 alkalommal kellett mentőt hívni az ellátottunkhoz.

A jelzőkészülékkel rendelkező idősök kor szerinti összetétele alig változott az elmúlt évekhez viszonyítva, a 2024. évi adatok alapján a szolgáltatást egyedül élő 80 év felettiek kérelmezték.



### Betöltött álláshelyek a szolgáltatásokban (2024. január 01-i és 2024. december 31-i állapot)



\*hsny = házi segítségnyújtás

jhsny = jelzőrendszeres házi segítségnyújtás

Egyre nagyobb kihívás a csoport számára a szakemberhiány! Folyamatosan küzdünk azzal, hogy nem sikerül az üres álláshelyeket betölteni szakképzett gondozókkal. A házi segítségnyújtás szakmai egységében dolgozó munkatársak életkora átlagosan 54-58 év. A legfontosabb célunk a közeljövőben a humánerőforrás megerősítése. Ehhez az egyik lehetséges mód az lenne, ha a szakképzésben részt vevő fiatalok a csoportban töltenék le a szakmai gyakorlatukat, illetve az iskola elvégzése után a Humán Szolgáltatót választanák hivatásuk gyakorlásának színhelyéül.

### Felügyeleti szerv általi ellenőrzés tapasztalata

2024. évben fenntartói ellenőrzésen esett át mindkét szervezeti egységünk, mely során a fenntartó megállapította, hogy a dokumentáció vezetése, a szakmai irányítás, a szolgáltatás biztosítása kifogástalan, az előírt jogszabályoknak megfelelt, hibajegy megállapítása nem történt.

A szakmai tevékenységhez kapcsolódó gondozási mutatók a 6. számú függelékben találhatóak.

### A házi- és jelzőrendszeres segítségnyújtás SWOT elemzése

	Erősségek	Gyengeségek
Belső tényezők	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ képzett humánerőforrás</li> <li>➤ feladatellátásában megbízható dolgozói kör</li> <li>➤ egyéni bánásmód, ügyfélközpontúság a szolgáltatás biztosítása során</li> <li>➤ a cafetéria és az egyéb béren kívüli juttatások motiválják a dolgozókat</li> <li>➤ szükséglet meghatározására épülő ellátásszervezés és biztosítás</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ a megüresedő álláshelyek (nyugdíj, Nők40 program) nehézkes betöltése</li> <li>➤ a valós szükséglethez igazodó gondozás hiánya (3-4 órát nem tudunk egy nap egy ügyfélnek biztosítani)</li> <li>➤ a piaci árakhoz képest a jelenlegi szolgáltatás térítési díja magas =&gt; jelzőrendszeres hsg</li> <li>➤ csak telefonvonalas szolgáltatás =&gt; jelzőrendszeres hsg</li> </ul>



Külső tényezők	Lehetőségek	Veszélyek
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ intézményen belüli és kívüli kapcsolati háló erősítése, elmélyítése</li> <li>➤ információáramlás erősítése</li> <li>➤ humán erőforrás erősítése =&gt; hsg</li> <li>➤ az ellátottak folyamatos tájékoztatása a szolgáltatásokról</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ többszereplős piac - versenyhelyzet az ellátottakért (<i>Gondosóra Program, mint konkurencia</i>)</li> <li>➤ a gondozók korösszetétele (54-58 év)</li> <li>➤ kedvezőtlen népesedési folyamatok</li> <li>➤ ellátottak fokozottan érezhető egészségi állapotának romlása</li> <li>➤ ellátotti létszám csökkenése =&gt; <i>jelzőrendszeres hsg</i></li> </ul>

### Időskorúak/pszichiátriai betegek nappali ellátása

A Humán Szolgáltató 2024-ben is 4 helyszínen biztosított Erzsébetvárosban nappali ellátást elsősorban a saját otthonukban élő, egészségi állapotuk vagy idős koruk miatt szociális és mentális támogatásra szoruló, önmaguk ellátására részben képes személyek részére. Napközbeni tartózkodásra, társas kapcsolatok kialakítására, valamint az alapvető higiéniai szükségleteik kielégítésére nyílik lehetőség ezen szervezeti egységekben.

A szolgáltatást igénylő részére szociális, egészségi, mentális állapotának megfelelő napi életritmust biztosító szolgáltatásokat nyújtottunk a múlt évben is, továbbá az igényeknek megfelelő közösségi programokat szerveztünk.

A pszichiátriai betegek nappali ellátásának célja, hogy a fekvőbeteg-gyógyintézeti ellátást nem igénylő pszichiátriai betegek részére öntevékenységre, önsegítésre épülve biztosítson a Humán Szolgáltató ezen szolgáltatása a szociális, egészségi és mentális állapotuknak megfelelő napi életritmust, közösségi együttlétet, igényeik és szükségleteik alapján kulturális, szabadidős, lakossági és családi programokat, közösségi létet.

Az enyhe demenciával küzdő emberek, ellátásban részesülők szociális biztonságának megőrzése érdekében nyújtott szolgáltatások szervezése és összehangolása is feladatunk volt 2024-ben.

A szolgáltatás igénybevétele és az engedélyezett férőhelyek száma:

- 1071 Budapest, Peterdy u. 16. – **90 férőhely,**
- 1071 Budapest, Dózsa György út 46. – **90 férőhely,**
- 1074 Budapest, Dohány u. 22-24. – **60 férőhely,**
- 1077 Budapest, Király u. 97. – **90 férőhely.**

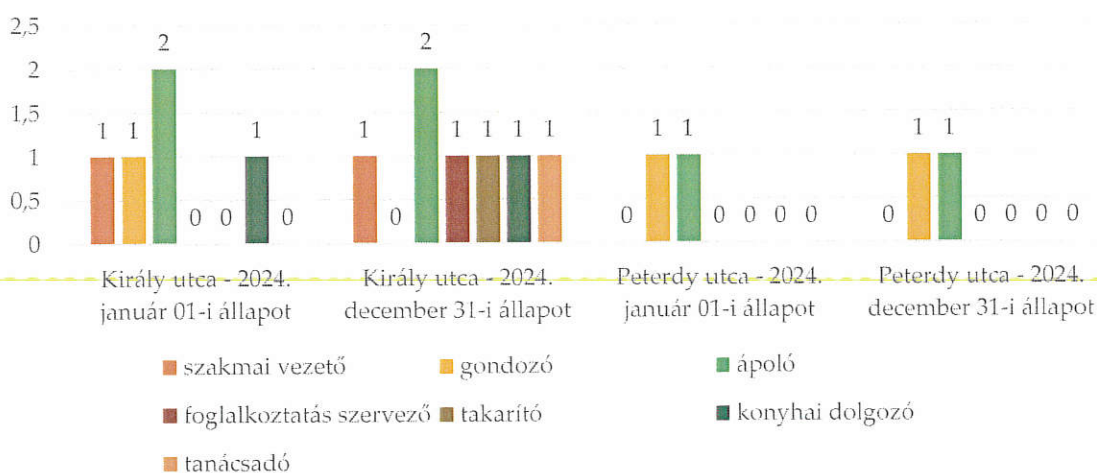
Pszichiátriai betegek nappali ellátása tekintetében: **25 férőhely.**

Demens betegek nappali ellátása tekintetében: **10 férőhely.**

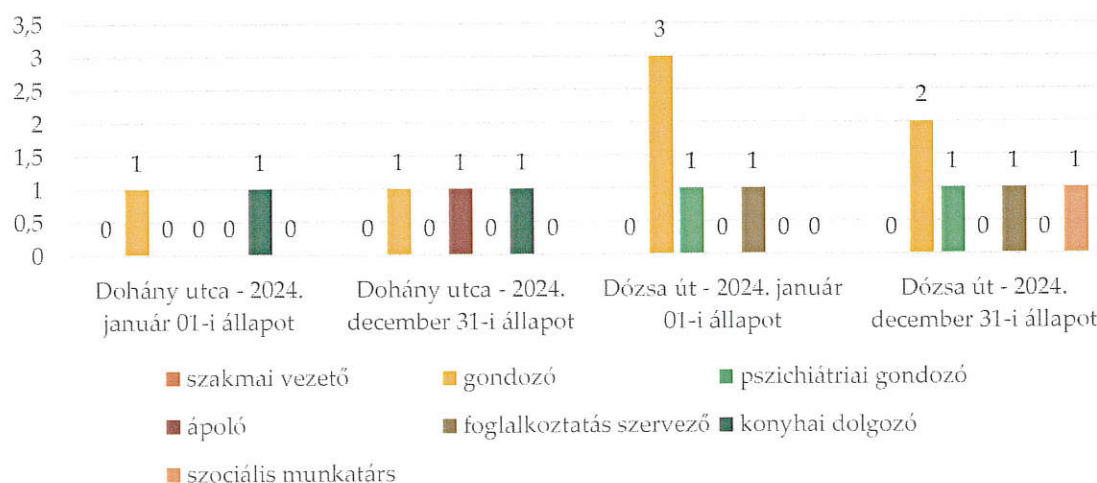


## Betöltött álláshelyek a nappali ellátásban (2024. január 01-i és 2024. december 31-i állapot)

Nappali ellátás I.



Nappali ellátás II.



A meglévő szolgáltatásaink mellett (mint pl. zenés-táncos rendezvények, kirándulások, múzeum- és színházlátogatások stb.), melyek továbbra is nyitottak az erzsébetvárosi lakosság számára, 2024-ben megvalósult a **MÁTRIX program** (Közös gyerek és nyugdíjas napközi), melynek keretein belül az idős klubtagok és a kerületi óvodák résztvevő gyermekcsoportjai közös, integrált programokon vettek részt, amelyek mozgásos (tánc, torna, szabadtéri kirándulás) és kézműves foglalkozásokból álltak.

Állandó programmá tettük az aktív korú kerületi lakosok részére tartott délutáni kézműves foglalkozásunkat a Dohány utcai klubban.

Kiterjesztettük a már hagyománynak számító tavaszi Flashmob eseményünket is, 2024-ben saját kerületünk időseinek kívül már további 5 másik kerület idősklubját is bevontuk a rendezvénybe.





Új mozgásformákkal növeltük a klubokban igénybe vehető aktív programlehetőségeket, bekerült a programkínálatba a latin tánc, illetve elérhetővé vált az asztalitenisz. Állandóvá tettük az idősek mindennapi életét megkönnyítő képzéseinket: mobiltelefonos és számítógépes tanfolyam, illetve angol nyelvi képzés, anyanyelvi önkéntes tanár részvételével.

Dohány utcai klubunkban hétköznap délelőttönként térítésmentes kávézási-beszélgetési lehetőséggel várjuk a kerületi lakosságot azzal a céllal, hogy az aktív korú lakosok betekintést nyerhessenek az idősklubok működésébe, ezzel is csökkentve a generációk közti szakadékokat.

Nagyszabású, külső helyszíni eseményt szerveztünk és bonyolítottunk le – Pörköltfőző Fesztivál -, melynek célközönsége a kerületi lakosság volt.

### Felügyeleti szerv általi ellenőrzés tapasztalata

2024. évben fenntartói ellenőrzésen esett át szervezeti egységünk, mely során a fenntartó felhívta a figyelmet arra, hogy a nappali ellátás keretében a mosási lehetőséget és eszközöket ingyenesen kell biztosítani az ellátottak részére, további a telephelyeken legyen kifüggesztve a hatályos, aláírt, lebélyegzett Tanúsítvány és Házirend.

A szakmai tevékenységhez kapcsolódó gondozási mutatók a 7. számú függelékben található.

### A nappali ellátás SWOT elemzése

	Erősségek	Gyengeségek
Belső tényezők	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ stabil humánerőforrás</li> <li>➤ a cafetéria és az egyéb bérén kívüli juttatások motiválják a dolgozókat</li> <li>➤ a fenntartóval való jó együttműködés</li> <li>➤ színes programlehetőségek</li> <li>➤ tárgyi feltételek jók, akadálymentesítés biztosított</li> <li>➤ generációkkal való kapcsolattartás - iskolákkal, óvodákkal egyéb intézményekkel közös programok szervezése</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ a sokszínű programok több költséggel járnak</li> <li>➤ demográfiai változások, gazdasági ciklusok kedvezőtlen hatása</li> <li>➤ kevés önkéntes, illetve gyakornok</li> </ul>
	Lehetőségek	Veszélyek
Külső tényezők	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ a dolgozói létszám pótlására az intézmény – folyamatosan - állásbörzéken tervezi részvételét</li> <li>➤ helyi iskolákkal, óvodákkal, szervezetekkel, intézményekkel, való együttműködés fejlesztése</li> <li>➤ szakmai fejlődés biztosítása</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ a társadalmi megbecsülés alacsony, a területen dolgozók bére még mindig alacsony szintű megélhetést tesz lehetővé</li> <li>➤ szakdolgozók nagymértékű létszámhiánya, nehéz utánpótlás</li> <li>➤ a fizikai és mentális problémákkal küzdő idősek növekvő száma</li> <li>➤ a dolgozói leterheltség, és a kiegészítés magával hozhatja a munkaminőség romlását</li> </ul>



### Ápolást-gondozást biztosító bentlakásos intézmények

Erzsébetváros Önkormányzata vállalt feladatként delegálta ennek a szolgáltatásnak a működtetését a Humán Szolgáltató szolgáltatás palettájára. Az **ápolást, gondozást nyújtó intézmények** az önmaguk ellátására nem, vagy csak folyamatos segítséggel képes személyek elhelyezésére és ellátására szolgál. Idősoththonainkban gondoskodunk a napi háromszori étkezésről, mentális gondozásról, meghatározott szintű egészségügyi ellátásról, valamint az ellátott lakhatásáról, szükség esetén ruházat és egyéb textília biztosításáról.

**Idősoththonainkban** a nyugdíjkorhatárt betöltött személyek ápolását, gondozását végzik kollégáink gondozási szükségletük vizsgálatát követően, biztosítva a békés, nyugodt időskort, fókuszba helyezve a fizikai és lelki sérülések kivédését.

A fizikai erőnlét/motoros készségek fenntartását az intézmény gyógytornásza biztosítja egyéni és csoportos foglalkozások keretében.

A Humán Szolgáltató Idős Bentlakásos Otthonai két telephelyen elérhetőek:

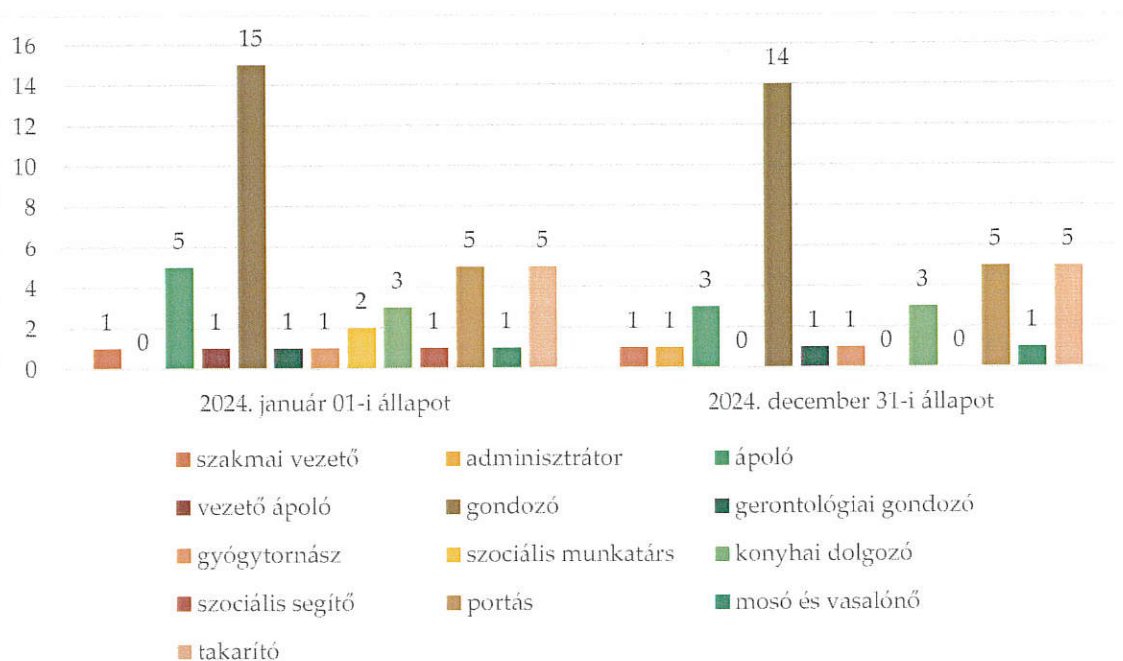
- a 1071 Budapest, Dózsa György út 46., illetve
- a 1071 Budapest, Peterdy utca 16.

### Dózsa György úti Idősek Bentlakásos Otthona

A Dózsa György úti otthon jellemzői:

- Összes férőhely száma: **94 fő**
- Engedélyezett demens személyek férőhely száma: **16 fő**, IV. emelet
- Ellátási forma: **tartós elhelyezés**

**Betöltött álláshelyek a Dózsa György úti Bentlakásos Otthonban (2024. január 01-i és 2024. december 31-i állapot)**







Az ágazat egészére jellemző humánerőforrás hiány telephelyünkön is problémát jelent. A telephely vezetésében történt változások mentén – azaz a távozott vezetőkön túl - összesen 5 fő munkatárs távozott a közvetlen ellátásból, akiknek a pótlása csak részben valósult meg. Az ellátás biztonságát nem veszélyezteti, de az ellátás minőségi fejlesztését hátráltatja a szakmai – elsősorban ápoló-gondozó – munkatársak hiánya.

Az állaspályázatok folyamatosan jelentek/jelennek meg, ennek ellenére a jelentkezők száma minimális. A pályázati meghallgatások során egyértelműen látszik, hogy az egészségügyi szolgálati jogviszonyhoz rendelt bértábla ismét markánsan növelte a szociális és az egészségügyi terület közötti bérkülönbségeket.

2 fő szociális munkatárs az év folyamán nyugdíjba vonult, egy új kolléga látja el a telephely ezirányú feladatait, mely jelentős adminisztratív terhet ró rá. További nehézséget jelent a vezető ápoló munkakör betöltetlensége.

A jelenlegi munkatársi állomány megtartását is célozva terveink között szerepel olyan speciális és az ellátás szempontjából kiemelten fontos képzésekben történő részvétel ösztönzése, mint a demencia gondozó, demenciával élők gondozója, gerontológiai gondozó vagy szociális és mentálhigiénés szakgondozó.

Összesen **13 fő** új beköltöző volt 2024-ben, ebből 9 fő nő, 4 fő férfi, melyből **5 fő** érkezett Erzsébetvárosból. 2024-ben az átlagos várakozási idő **260 nap** volt.

Általánosságban elmondható, hogy sem a korosztályos összetétel, sem a nemek aránya a beköltözők között – s ezáltal a lakóközösség vonatkozásában – jelentősen nem változott a korábbi évekhez képest. Az a trend, mely szerint a kérelmezők között egyre nagyobb a teljes ellátásra és/vagy demens ellátásra szoruló aránya továbbra is megfigyelhető, az országos statisztikai adatoknak megfelelően egyre nagyobb a polymorbid, fizikálisan és szellemileg is hanyatló, rossz állapotban lévő kérelmezők aránya.

2024-ben a **fejlesztések** közül kiemelkedő jelentőségű az elektromos, úgynevezett ápolási ágyak újabb kontingensének beszerzése és használatba vétele, melynek eredményeképp valamennyi fokozott ápolási igényű ellátott ilyen eszközön kerülhetett elhelyezésre, valamint további 12 önellátó, de mozgásában már korlátozott ellátott lakószobájában is ilyen ágyak kerültek kihelyezésre. Az eszközök emelik az ágyhoz kötött ellátottak komfortját, megkönnyítik az ellátásban résztvevők munkáját, az önellátásra képes ellátottak esetében segítenek az önellátási képesség hosszabb ideig történő megőrzésében. A korábbi elektromos ágyak ezzel egyidejűleg átszervezésre kerülhettek a demens-ellátó részlegre.

További kényelmi eszközök beszerzésére és használatbavételére is sor kerülhetett, úgy, mint tető asztallal szerelt éjjeliszekrények, fellépők, decubitus megelőzését szolgáló eszközök, ágybetétek, matracok.

Jelentős mennyiségben kerültek beszerzésre ágyneműk és ágyneműhuzatok, melyek a munkaszervezésen túl a jogszabályi megfelelést is biztosítják.





Az ellátottak személyes textíliáinak piperemosását a telephely saját mosodája végzi. Beszerzésre került 200 darab mosózsák, melyek használata a textíliák válogatására, mosást követő csoportosítására fordított időt rövidíti le jelentősen.

Az ellátotti lakoszobák komfortjának biztosítására 10 darab hűtőszekrény, valamint mikrohullámú sütők kerültek beszerzésre.

Év végével pedig megkezdődött a telephely mindkét személyfelvonójának teljeskörű felújítása.

### Felügyeleti szerv általi ellenőrzés tapasztalata

2024. évben fenntartói ellenőrzésen esett át szervezeti egységünk, mely során a fenntartó felhívta a figyelmet az egyéni nyilvántartó lap bevezetésére.

A szakmai tevékenységhez kapcsolódó gondozási mutatók a 8. számú függelékben találhatók.

### A Dózsa György úti bentlakásos intézmény SWOT elemzése

	Erősségek	Gyengeségek
Belső tényezők	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ ellátotti igényeket szem előtt tartó, empatikus, elkötelezett szakmai team</li><li>➤ szükségleteket kielégítő ellátás/szolgáltatás biztosítása</li><li>➤ szakmai támogatás a vezetőség részéről</li><li>➤ folyamatos, igényekhez igazodó szolgáltatások bevezetése</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ növekvő adminisztrációs teher</li><li>➤ a rendelkezésre álló munkaerő túlterheltsége, egészségi állapotának romlása</li><li>➤ elöregedő dolgozói kör</li><li>➤ a szakmai team létszámlhiánya</li><li>➤ vezető ápoló hiánya</li></ul>
	Lehetőségek	Veszélyek
Külső tényezők	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ szakmai team bővítése</li><li>➤ helyi ellátási protokollok kidolgozása jó szakmai gyakorlatok alapján</li><li>➤ kapcsolati háló bővítése</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ megfelelő szakmai kvalitással bíró szakemberek hiánya</li><li>➤ elöregedő társadalom, magasabb ellátási igény</li></ul>

### Peterdy utcai Idősek Bentlakásos Otthona

A Peterdy utcai otthon jellemzői:

- Összes férőhely száma: **44 fő**
- Demens személyek elhelyezése: egyéni szükségleteket figyelembe véve
- Ellátási forma: **tartós elhelyezés 41 fő**, időskorúak gondozóháza (**átmeneti elhelyezés**) **3 fő**

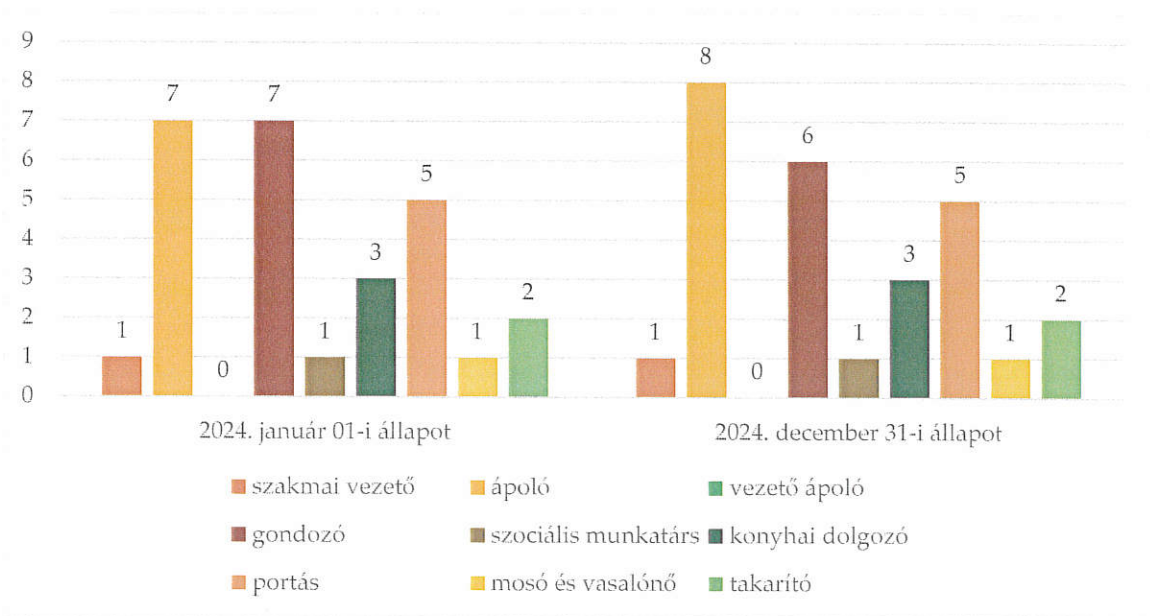
Az intézmény átmeneti elhelyezésében elsősorban azoknak a nyugdíjkorhatárt betöltött személyeknek a gondozását, ápolását végzi, akiknek egészségi állapota rendszeres gyógyintézeti kezelést már nem igényel, de állapotuk miatt önellátási képességük átmenetileg



hiányzik, otthoni ellátásuk családi, vagy önkormányzati segítséggel sem oldható meg. Az átmeneti elhelyezés időtartama maximum 1 évig terjed, mely indokolt esetben még 1 évvel meghosszabbítható.

A Peterdy utcai bentlakásos otthon teljeskörűen ellátja az enyhe fokú demenciával élő időseket, azonban kiemelten a Humán Szolgáltató Dózsa György úti Idősek Bentlakásos Otthonában van lehetőség közepesen súlyos és súlyos demens ellátottak felvételére.

#### Betöltött álláshelyek a Peterdy utcai Bentlakásos Otthonban (2024. január 01-i és 2024. december 31-i állapot)



A 2024-es évben összesen **20 fő** új beköltöző volt intézményünkbe, az alábbi bontásban:

- tartós elhelyezés: 17 fő (10 fő nő és 7 fő férfi – 2 fő a VII. kerületből, 15 fő más kerületből, illetve vidékről érkezett),
- átmeneti elhelyezés: 3 fő (2 fő nő és 1 fő férfi – mindhárom fő a VII. kerületből költözött be).

A 2024-es évben az átlagos várakozási idő **290 nap** volt.

2024-ben a fejlesztések közül kiemelendő – a már a Dózsa György úti otthonnál megemlített – elektromos, ápolási ágyak beszerzése és használatba vétele.

Megújult a mosoda helyisége, új mosó és szárítógépek kerültek beállításra. Megtörtént a lift felújítása is, de a liftaknak klímatiszálása még hátra van feladatként.

Szükséges mindkét szervezeti egységben az ápolási terek klímatiszálása, mely emelni fogja az ellátottak komfort és elégedettségi szintjét azon túl, hogy az előregedő, egyre több egészségügyi problémával küzdő dolgozói kör is könnyebbé válik ez által a fejlesztés által.





### Felügyeleti szerv általi ellenőrzés tapasztalata

2024. évben fenntartói ellenőrzésen esett át szervezeti egységünk, mely során a fenntartó felhívta a figyelmet az egyéni nyilvántartó lap bevezetésére.

A szakmai tevékenységhez kapcsolódó gondozási mutatók a 9. számú függelékben találhatóak.

### A Peterdy utcai bentlakásos intézmény SWOT elemzése

	Erősségek	Gyengeségek
Belső tényezők	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ szakmai elhivatottság, hozzáértés</li><li>➤ szervezett munkafolyamatok</li><li>➤ ellátotti igények kielégítése</li><li>➤ erős kapcsolati háló</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ növekvő adminisztrációs teher</li><li>➤ egyre rosszabb egészségi állapotban bekerülő ellátottak</li><li>➤ magas üzemeltetési és fenntartási költségek</li><li>➤ egyre több műszaki probléma jelentkezése</li><li>➤ felújítási, karbantartási költségek magasak</li><li>➤ alacsony térítési díj</li></ul>
	Lehetőségek	Veszélyek
Külső tényezők	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ jó szakmai hírnév kihasználása</li><li>➤ két bentlakásos idősotthon más szervezet általi fenntartásba való átadása, kerületi elsőbbségek garantálása mellett</li><li>➤ jó megközelíthetőség</li><li>➤ lokálpatrióta beállítottságú lakosság</li><li>➤ értékes kapcsolati háló megtartása – új kapcsolatok kiépítése</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ jogszabályi anomáliák</li><li>➤ kiegész veszélye</li></ul>

### Egészségügyi alapszolgáltatások

#### Otthoni szakápolási szolgálat

A szolgáltatás célja a beteg otthonában vagy tartózkodási helyén, kezelőorvosa rendelésére, szakképzett ápoló által végzett tevékenység biztosítása. Az otthoni szakápolás az alapellátás egyik fontos részeként hidat képez a háziorvos, a körzeti ápoló és a szociális ellátórendszer között.

Az otthoni szakápolás abban az esetben vehető igénybe, ha a beteg egészségi állapota – orvosi végzettséghez nem kötött – komplex kórházi ápolást igényelne, de azt helyettesíteni lehet az otthoni szakápolás körében nyújtható ellátásokból összeállított kezeléssel. Ezzel az ellátási formával a kórházi kezelések száma csökkenthető, illetve a bennfekvés időtartama lerövidíthető.

A kezelőorvos az otthoni szakápolás szolgáltatás elrendelésekor meghatározza a beteg esetében alkalmazandó ellátás formáját, melyek a 20/1996. (VII. 26.) NM rendelet alapján a következők lehetnek:





- **Szakápolási tevékenység:** ápolási feladatok, illetve mobilizálás (gyógyászati segédeszközök, protézisek, mozgás és mozgás eszközeinek használata, valamint a hely- és helyzetváltoztatás tanítása), haldokló beteg szakápolása hospice ellátási szintig.
- **Szakirányú tevékenység:** gyógytorna.

Egyszerre legfeljebb 14 vizit (napi egy) rendelhető, azonban az első elrendeléstől számított 12 hónapon belül további három alkalommal, összesen 56 vizit mértékéig rendelhet el folyamatos szakápolást a háziorvos. Amennyiben a beteg állapota szükségessé teszi, lehetőség van az 56 vizitet meghaladó vizitszám elrendelésre - NEAK ellenőrző főorvosának egyetértésével a kapacitás erejéig.

#### **Dolgozói létszám (2024. 12. 31-i állapot):**

- 1 fő szakápoló/szakmai vezető,
- 2 fő szakápoló.
- 2 fő gyógytornász.

2024-ben a szakemberek által ellátott vizitek összessége **2886** (1635 szakápolás és 1251 gyógytorna) volt, míg ez a mutató 2023-ban 3314 (2231 szakápolás és 1093 gyógytorna) volt.

A szakmai tevékenységhez kapcsolódó gondozási mutatók a **10. számú függelékben** található.

#### **Iskolavédőnői és ifjúság-egészségügyi szolgáltatás**

A Humán Szolgáltató által biztosított egészségügyi alapellátások egyik formája az **iskola- és ifjúság-egészségügyi ellátás**, mely szerint a 6–18 éves iskolás korosztály, valamint a 18 év feletti, középfokú, nappali rendszerű iskolai oktatásban résztvevők megelőző jellegű iskolaegészségügyi ellátásáról gondoskodott 2024-ben is.

Az ellátást a diákok közvetlenül a nevelési-oktatási intézményben vehetik igénybe. Az iskolaegészségügyi teendőket az iskolaorvos végzi – az iskolai védőnő közreműködésével, a munkába szükség esetén bevonva a körzeti háziorvost és a fogorvost is.

A Humán Szolgáltató által biztosított **iskolavédőnői ellátás** nem azonos az iskolaegészségügyi ellátással – az ugyancsak az oktatási intézményekben, de tanácsadói rendszerben, előre meghatározott időpontokban valósul meg. Az iskolai védőnők a gyermekek szülői gondozásában nyújtanak segítséget, valamint nővédelmi és családgondozási feladatokat látnak el, de mindezt az oktatási intézmény keretein belül.

Az iskolavédőnői tevékenység keretén belül a Humán Szolgáltató egy speciális szolgáltatást biztosított a múlt évben is, mely az egészségügyi alapellátás részeként szolgálta a tanulók (6–18 évesek) betegségmegelőző jellegű egészségügyi ellátását.

Az iskola-egészségügyi ellátás komplex szolgáltatás, melyet jelenleg 4 fő iskolaorvos (2 fő teljes és 2 fő részmunkaidőben), 7 fő védőnő 20 közoktatási intézményben lát el. Az óvodák orvosi feladatai a házi gyermekorvosok közreműködésével kerülnek ellátásra.

Az iskolaorvos a nevelési-oktatási intézményben elsősegélyben részesített akut beteget, további kezelésre a beteg háziorvosához (házi gyermekorvosához) vagy a bentlakásos intézet ellátását végző orvoshoz irányítja, szükség esetén intézkedik a beteg fekvőbeteg-intézetbe történő szállítása iránt.



A 2024-2025. évi tanévben ellátott gyermekek száma – **6425 fő** -, majdnem 300 fővel mutat többet, mint az előző tanévben (6128 fő).

A szakmai tevékenységhez kapcsolódó gondozási mutatók a **11. számú függelékben** találhatók.

### **Felnőtt háziorvosi és házi gyermekorvosi szolgálat**

A Humán Szolgáltató a **felnőtt egészségügyi alapellátás** keretén belül **32 körzetben** biztosítja, hogy az Erzsébetvárosban élő 19. életévüket betöltött felnőttek hosszútávú, személyes kapcsolaton alapuló, folyamatos egészségügyi ellátásban részesüljenek.

Az egészségügyi alapellátás feladatai Erzsébetvárosban az ellátott kerületi lakosok vonatkozásában kiterjednek:

- a betegségek megelőzését és korai felismerését szolgáló ellátásra,
- egészségügyi, életviteli tanácsadás,
- különböző életkorhoz kötött szűrővizsgálatok elvégzése, vagy azokra való beutalás elvégzése,
- az egészségi állapot figyelemmel kísérésére, valamint egészségügyi felvilágosításra, nevelésre, egészségfejlesztésre, egészségtervezés támogatására,
- jogszabályban meghatározott kompetencia keretében történő gyógykezelésre, gondozásra és rehabilitációra az adott diagnosztikus és terápiás háttér mellett,
- szakorvoshoz történő irányításra a betegség megállapítása, kezelési terv készítése vagy terápiás ellátás céljából,
- gyógykezelésre, otthoni szakápolásra rehabilitációra utalásra a szakorvos által javasolt terápiás terv figyelembevételével,
- szükség esetén a beteg otthonában történő ellátására vagy a beteg otthonában végzendő szakorvosi konzílium kérésére.

**Házi gyermekorvosi alapellátás** keretében a kerületben **10 körzetben** biztosít a Humán Szolgáltató folyamatos ellátást a betegségek megelőzése, az egészség megőrzése és gyógyítás céljából a kerületben élő, a 19. életévüket még be nem töltött gyermekeknek. A gyermekorvosi alapellátás célja a beteg gyermekek gyógyítása, továbbá az egészséges gyermekek fejlődésének, növekedésének nyomon követése. Preventív orvosi tevékenységgel kapcsolatos 2024-ben is végzett feladatok: tudatos, egészséges életmód, helyes fogmosás, kézmosás folyamata, korcsoportos szűrővizsgálatok és a már kialakult betegség esetén a további rizikófaktorok enyhítése.

A **felnőtt- és gyermekorvosi ügyeletet** 2024. szeptember 30. napjáig az Inter-Ambulance Zrt. látta el két helyszínen:

- gyermek ügyeleti ellátás: 1138 Budapest, Révész u. 10-12. szám alatti telephelyen,
- felnőtt ügyeleti ellátás: 1073 Budapest, Dob u. 86. szám alatti telephelyen.

2024. október 01. napjától ezt a szerepet az **Ügyeleti Központ** vette át, így az ügyeletet a háziorvosok és az ellátást működtető Országos Mentőszolgálat látja el. Az egységes ügyeleti hívószám: 1830.

A szakmai tevékenységhez kapcsolódó gondozási mutatók a **12. számú függelékben** találhatók.





### Felnőtt és gyermekfogászati ellátás

**Felnőtt fogászati ellátás:** a fog- és szájbetegségek alapellátás körébe tartozó vizsgálata, kezelése és gondozása, a fogászati szűrővizsgálatok végzése, góckutatás, várandós nők fogászati gondozása, valamint a sürgősségi ellátás tartozik a felnőtt fogászati ellátáshoz. A fogászati szűrővizsgálatok végzésének célja a lakosság egészségének védelme és az egyén életminőségének, illetve élettartamának növelése a rejtett betegségek, az egyes betegségeket megelőző kórállapotok, valamint az arra hajlamosító kockázati tényezők korai – lehetőleg panaszmentes – szakaszban történő aktív felkutatásával és felismerésével. A fogorvosi alapellátás beutaló nélkül vehető igénybe.

A kerületi felnőtt fogorvosi alapellátás a 1074 Budapest, Csengery u. 25. szám alatti utcai szakrendelőben történik, **11 fő fogorvos** által magánpraxisban. További egy rendelőben 1 fő fogorvos szintén magánpraxisban látja el feladatát.

**Gyermek- és ifjúsági fogászati alapellátás:** célja és feladata a gyermekek egészséges fogzatának megtartása, a gyerekkori fog- és szájbetegségek megelőzése, kezelése. A gyermek- és ifjúsági fogászati alapellátás keretében a Humán Szolgáltató újszülött kortól végzős középiskolás korú (20–22 éves) kerületi, valamint a kerület oktatási-nevelési intézményeibe más kerületekből, vidékről járó gyermekek fogászati ellátását teszi lehetővé. A gyermekfogászat alapját képezi a gyermekek szájápolási nevelése, a helyes fogmosás megtanítása, a fogazat rendszeres ellenőrzése és kezelése prevenciós alapfeladata ennek a feladatkörnek. A Humán Szolgáltató gyermekfogászai csoportosan és egyénileg is szűrrik, vizsgálják, kezelik a bölcsődés, óvodás, általános- és középiskolás korú gyermekek fogzatát. A rendelők, ahol szisztémás és ambuláns gyógykezelések, részben szűrések is történnek, a 1077 Budapest, Hevesi Sándor tér 1. szám alatt találhatóak. A múlt évben 4 fő orvos és 4 fő asszisztens dolgozott 4 körzetet ellátva váltott műszakban.

A szakmai tevékenységhez kapcsolódó gondozási mutatók a **13. számú függelékben** találhatóak.

### Egészségügyi prevenciós szolgáltatások

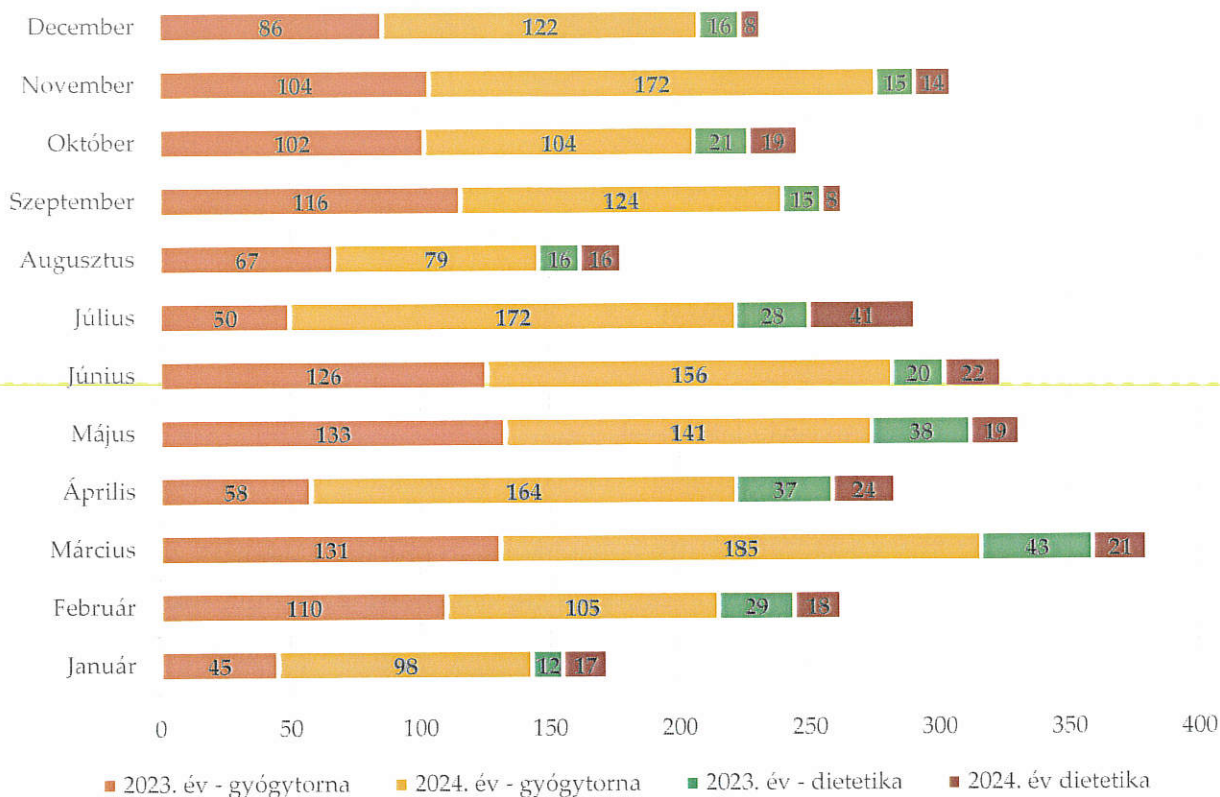
Erzsébetváros lakosai számára hozzáférhető, több hónapos előjegyzés és beutaló nélkül ingyenesen igénybe vehető szolgáltatások, melyek kiegészítik a kerületi háziorvosok tevékenységét.

A Peterdy utcai Idős Bentlakásos Otthon VI. emeletén, órarend szerint egyéni és csoportos formában vehetők igénybe ezen szolgáltatások.

Ezen emelt szintű szolgáltatások célja:

- prevenció,
- egészségfejlesztés,
- egészséges életmódra nevelés,
- tudatos táplálkozás kialakítása,
- mozgás fontosságának elsajátítása.

2024-ben erősen növekedő tendenciát mutatott a **gyógytornát** igénybevevők száma - **1622 fő** - , ez a mutató 2023-ban 1128 fő volt.



### Egészségügyi szakellátási szolgáltatások

#### Szájsebészet és fogászati röntgen szakrendelés

Tervezett vagy sürgős esetekben, melyek során nem elegendő a fogorvosi ellátás a kerületi felnőtt és gyermek lakosok számára a Humán Szolgáltató által biztosított szájsebészeti és fogászati röntgen szakrendelés speciális szájsebészeti beavatkozásokat és képalkotó diagnosztika elvégzését teszi elérhetővé a Terézvárosi Egészségügyi Szolgálat szakrendelőjében.

Biztosított szolgáltatások 2024-ben:

- fogak és foggyökerek eltávolítása műtéti feltárással,
- előtörésben visszamaradt, beékelődött fogak műtéti eltávolítása,
- gyulladások, állcsont-ciszták kezelése,
- gyökércsúcs-amputáció,
- szájnyálkahártya betegségeinek kezelése és kisebb szájnyálkahártya-elváltozások műtéti eltávolítása,
- páciensek műtét előtti szájhygiénés előkészítése,
- különböző szakrendelésekre és klinikákra utalás,
- fogászati röntgen fogfelvételek készítése.

A szájsebészeti és fogászati röntgen szakrendelés a VII. kerületi felnőtt és gyermek lakosságot látja el, valamint egyéb sürgősségi ellátást igénylő pácienseket. A szakrendelés beutaló köteles.



A kerületi szájszészeti és fogászati röntgen ellátás a 1074 Budapest, Csengery u. 25. szám alatti szakrendelőben történik.

2024-ben az elvégzett **fogászati röntgenfelvételek** száma **4827 db** volt, 2023-ban a beavatkozások száma 4109 db volt.

A szakmai tevékenységhez kapcsolódó gondozási mutatók a **14. számú függelékben** található.

### Az egészségügyi területek SWOT elemzése

Belső tényezők	Erősségek	Gyengeségek
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ szakmai elhivatottság, felkészült, szakképzett szakemberek</li> <li>➢ jó eszközfelszereltség</li> <li>➢ szervezett munkafolyamatok</li> <li>➢ önálló, precíz munkavégzés</li> <li>➢ jól működő, kiépített munkakapcsolat az egészségügy más területeivel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ elavult dokumentációs program =&gt; <i>Otthoni szakápolási szolgálat</i></li> <li>➢ országos szinten az EESZT hozzáférés hiánya =&gt; <i>Otthoni szakápolási szolgálat</i></li> <li>➢ szakember utánpótlás nehézségei</li> <li>➢ nyelvtudás hiánya a dolgozók körében</li> <li>➢ régi műszerpark =&gt; <i>szájszészeti</i></li> <li>➢ a védőnői szolgálat egységének szakmai „felbomlása” =&gt; <i>iskolavédőnők</i></li> </ul>
Külső tényezők	Lehetőségek	Veszélyek
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ profilbővítés (pl. gyermek fogszabályozás)</li> <li>➢ modernebb eszközbeszerzések</li> <li>➢ vizitszám növekedés =&gt; <i>Otthoni szakápolási szolgálat</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ általános szakemberhiány</li> <li>➢ nyelvi sokszínűség kezelésének nehézségei</li> <li>➢ a társadalom mentális/fizikális állapotának romlása</li> <li>➢ burn out veszélye a szakembereknél</li> <li>➢ régi műszerpark</li> <li>➢ gyógytorna – szakápolás arányának jelentős eltolódása =&gt; <i>Otthoni szakápolási szolgálat</i></li> </ul>

### Egyéb vállalt szolgáltatások

#### Mozgáscentrum

A Mozcáscentrum a VII. kerület lakosainak nyújt térítésmentesen segítséget és lehetőséget a mozgásra, a Lövölde tér 7. szám alatt.

Elsődleges feladatai közé sorolható az egészségmegőrzés, betegségmegelőzés, egészségfejlesztés, közösségi, szocializációs értékközvetítő programok megvalósítása. Mindezeket igyekszik mind az életkori, életvitel-, és egészségi állapotbeli sajátosságoknak megfelelően sokoldalúan biztosítani.

A Stratégiai és Fejlesztési csoport, mint szervezeti egység megszüntetése után – 2024. októbere – a Mozcáscentrum szolgáltatásai a nappali ellátás szakmai egységéhez lettek delegálva, a nappali ellátás szakmai vezetőjének iránymutatása mellett.



2024-ben is fő célunk volt a meglévő szolgáltatások bővítése, a foglalkozások elérhetőségének növelése, valamint új innovatív megoldások bevezetése. Az év folyamán jelentős előrelépéseket értünk el:

- Új foglalkozásokkal szélesítettük a kínálatot, amelyek között különösen népszerűek lettek az **új gerinctornák** (kettő általános, egy haladó csoport fiatalabbaknak) és a **Latin Dance Gold** órák. Ezek a változások nagy sikert arattak a látogatók körében. A bővített óraszám miatt az eszközhasználat is megnövekedett. Új polifoamokat és gumiszalagokat szereztünk be, és a jövőben további eszközbeszerzésekre is szükség lesz a megnövekedett igények kielégítésére.
- **Reservio** online foglalási rendszer bevezetése. Ez nemcsak a gyorsaságot növelte, hanem az eddig kevésbé aktív fiatalabb korosztályt is megszólította. Azonban az önálló helyellenőrzési lehetőség hiánya továbbra is kihívást jelent, mivel sokan nem veszik észre az időközben felszabadult helyeket.

A rendszer egyik nagy hiányossága, hogy nem vezethető benne várólista, részben csökkentette a kihasználtságot. Ennek javítása 2025-ben kiemelt feladat lesz.

- Új eszközökkel támogattuk a párhuzamosan zajló foglalkozások gördülékeny megvalósítását.

A **dietetikai tanácsadás** iránt **269 fő** érdeklődött, akik közül sokan rendszeres kontrollra is visszajártak. Az InBody testösszetétel-mérés továbbra is a legkeresettebb szolgáltatás volt. Problémát jelentett azonban, hogy sokan nem mondták le időben az alkalmakat, ezáltal mások elől foglalva el a helyeket.

**Erzsébet Taxi szolgáltatás:** az Erzsébet Taxi szolgáltatás eljárásrendje 2023 februárjában került módosításra (azóta nem történt az eljárásrendben változás), mellyel kibővítette az igénybe vevők körét. A taxi a korábbiakkal ellentétben már nem kizárólag egészségügyi szolgáltatás igénybevétele céljából hozzáférhető, hanem hivatalos ügyintézés céljából is, amennyiben indokolt. A szolgáltatást igénybevevők visszajelzése, hogy szeretnék, ha a támogatás mértékét növelnék. A jelenlegi összeg 12 500.-Ft/hó.

A szakmai tevékenységhez kapcsolódó gondozási mutatók a **15. számú függelékben** található.

### A Mozgáscentrum szolgáltatásainak SWOT elemzése

	Erősségek	Gyengeségek
Belső tényezők	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ ingyenes szolgáltatási formák</li> <li>➤ felkészült szakemberek</li> <li>➤ jó eszközfelszereltség</li> <li>➤ ügyfélközpontúság</li> <li>➤ igényekhez alkalmazkodó szolgáltatások/elérhetőség/ügyfélfogadás</li> <li>➤ az online téren való ellátás biztosítása =&gt; <i>dietetika</i></li> <li>➤ online bejelentkezés lehetősége</li> <li>➤ online órafoglalási rendszer bevezetése</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ a fiatalabb korosztály nehezen megszólítható</li> <li>➤ nyelvtudás hiány</li> <li>➤ az épület rosszabbodó műszaki állapota</li> <li>➤ télen nagyon hideg van, nyílászárók régi, elavultak</li> </ul>



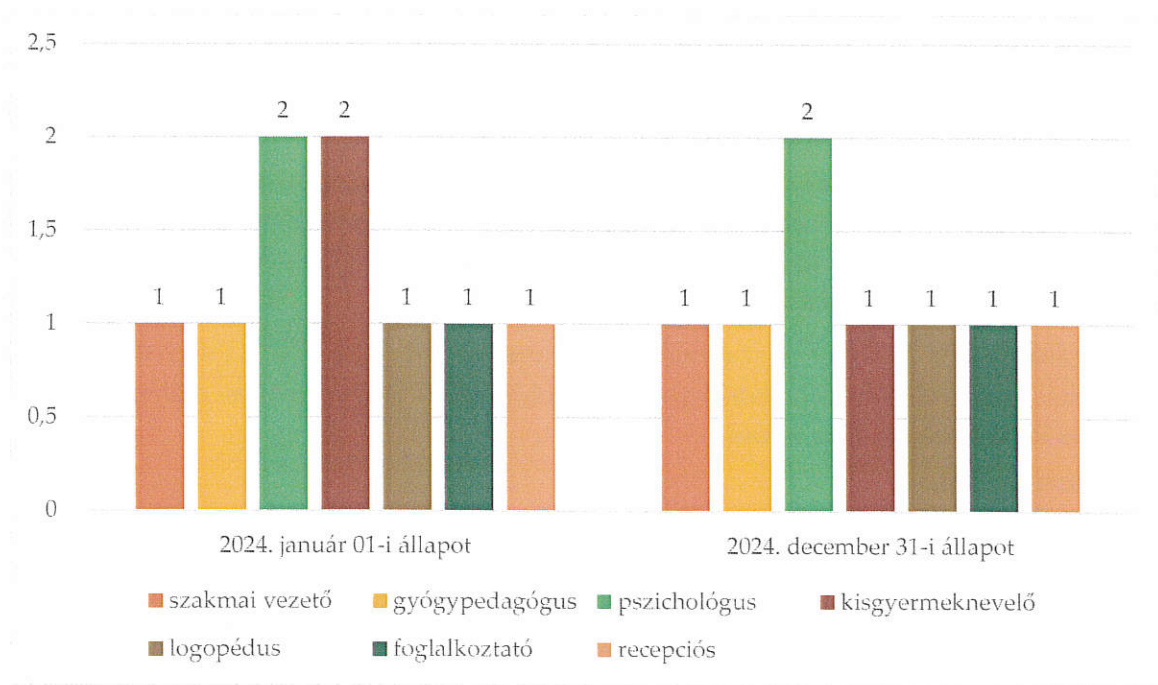
Külső tényezők	Lehetőségek	Veszélyek
	<ul style="list-style-type: none"> <li>nyitvatartási idő bővítése</li> <li>új órátípusok bevezetése</li> <li>modernebb mozgást lehetővé tevő eszközbeszerzések</li> <li>nyílászárók cseréje, salétromosodás folyamatos gátlása</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a társadalom mentális/fizikális állapotának romlása</li> <li>nincs „értéke” a szolgáltatásoknak =&gt; az ügyfelek többsége nem mondja le az időpontot, ha nem jön el</li> <li>burn out veszélye a szakembereknél</li> </ul>

### Varázsdoboz Fejlesztő Központ és Játszóház

A Képviselő Testület 192/2022. (VII.13.) számú határozatának meghozatalával új szociális és gyermekvédelmi szolgáltatásokat vezetett be Erzsébetvárosban. Az egyik ilyen új szolgáltatás a korábbi Varázsdoboz Játszóház szolgáltatásbővítése, a meglévő intézmény keretein belül fejlesztő és terápiás szolgáltatásokat is magába foglaló fejlesztő központ kialakítása.

A Varázsdoboz Fejlesztő Központ és Játszóház egyedinek számít országos viszonylatban, mert önkormányzati forrásból a Humán Szolgáltató működtetésében valósult meg és nyitotta meg kapuit a rászoruló családok előtt 2022. szeptemberében. A Varázsdoboz Fejlesztő Központ és Játszóház 2024. január 01-jétől határozatlan idejű működésre kapott felhatalmazást, így az alternatív napközbeni ellátást (játszóház) és annak kiegészítő szolgáltatásait azóta is töretlen lelkesedéssel, elhivatottsággal és szakmailag megalapozottan látja el.

#### Betöltött álláshelyek a Varázsdoboz Fejlesztő Központ és Játszóházban (2024. január 01-i és 2024. december 31-i állapot)



## **A Varázsdoboz Fejlesztő Központ és Játszóház, mint alternatív napközbeni gyermekellátás (játszóház)**

2024. évre már rendelkezünk egy teljes év tapasztalatával, amely megalapozta a 2024. évi szolgáltatástervezését is. Végeztünk igényfelmérést a hozzánk járó családok és a velünk kapcsolatban álló szakemberek körében is. A saját tapasztalataink és a visszajelzések következtében átgondoltuk egyes szolgáltatások létjogosultságát, valamint új szolgáltatáselemek, foglalkozások bevezetésével igyekeztünk a hozzánk járó családok igényeit maximálisan kiszolgálni.

2024. első félévében még gyermekfelügyelet szolgáltatásunk is működött, azonban az előző évhez hasonlóan kevesen, mindössze 2-3 család vette igénybe. A nyári időszak alatt (július-augusztus) a fejlesztések szüneteltek, csak a játszóházi szolgáltatás és a táborok voltak elérhetőek. Az őszi félévben a játszócsoporthoz és a gyermekfelügyelet az alacsony kihasználtság miatt már nem volt elérhető, helyette változatos klubfoglalkozásokkal vártuk a bölcsődés korosztályt.

### **Klub foglalkozások**

Két-két csoport indult a mozgásos és a kreatív-kézműves foglalkozások esetében is, az 1-2 évesek, valamint a 2-3 évesek és szüleik számára. A csoportok teljes létszámmal, 5-5 fővel és kb. 90-95 % látogatottsággal sikeresen működtek. A legtöbben már az előző félévben is részt vettek a foglalkozásokon, ezért új csoporttagokat csak azok helyére tudtunk fogadni, akik azóta bölcsődébe vagy óvodába mentek, esetleg elköltöztek és emiatt már nem látogatták a játszóházat.

### **Családokat megszólító, külső vezető által, hétköznapi tartott foglalkozások (Bábos Mesekuckó, Ringató foglalkozás)**

A Bábos Mesekuckó egy olyan komplex fejlesztő foglalkozás, amely a bábos mese, a zene és a mozgás, valamint a közös alkotás által fejti ki a mesébe ágyazottan képességfejlesztő hatását. A foglalkozás elsősorban a 2-4 éves gyermekeknek és szüleiknek szól.

A Ringató foglalkozás éneklő, játszó édesanyák, édesapák csoportja, ahová már néhány hónapos kisbabával is lehet érkezni. A foglalkozások célja, hogy oldott, elfogadó légkörben megismertesse a legkisebb gyerekek zenei nevelésének lehetőségeit, és a kicsik érzékennyé, fogékonyá váljanak a jó zene, a művészetek iránt.

Új szolgáltatásként 2024-ben a szakmai programunkba már bekerült a Csivitelő babaangol foglalkozás, mellyel célunk a területben élő többnyelvű kisgyermekes családok számára tartalmas foglalkozások biztosítása.

### **Klasszikus játszóház**

Péntekenként klasszikus játszóház biztosítása, mely rendszerint kéthetente, meghirdetett témával foglalkozik (pl. jeles napokhoz kapcsolódóan kézműves vagy mozgásos program). A nyári időszakot leszámítva 16 tematikus délutánt hirdettünk meg. A családok körében sikeresnek mondhatók ezek az alkalmak, hiszen térítésmentesen egészítik ki a szabad játékot hasznos és élvezetes módon. Nagyobb rendezvényeink (pl. farsang, halloween) zsúfolásig megteltek.





### **Óvodai, iskolai csoportok fogadása**

Péntek délelőttönként biztosított játszóházi szolgáltatásunk, melyet 2024-ben is csak két kerületi óvoda vett igénybe.

### **Iskolai szünetek idejére napközis táborok szervezése**

Januárban téli tábor, nyáron pszichodráma, szenzomotoros, kézműves és „állati kalandok” tábor, valamint sulira hangoló napközi.

### **Születésnapok szervezése (hétfévente, igény szerint)**

Az előző évi 38-cal szemben 2024-ben **59 születésnap** programot bonyolítottunk le. Míg nyáron lankadt az érdeklődés, a többi hónapban rendszeresen látogattak el hozzánk az ünneplő családok. Legsűrűbb hónapunk november volt 11 megtartott születésnappal.

### **Családokat megszólító, ingyenes és nagyszabású rendezvények**

**Gyereknapi** alkalmából állati tematikájú programmal készültünk a családoknak. Kutyaaterápiás foglalkozáson is részt vehettek a gyerekek, valamint nyereményjáték keretében a résztvevő gyerekek között ajándécsomagot és állatkerti családi belépőt sorsoltunk ki.

2024. évben is megszerveztük ingyenes **prevenációs programunkat**. Célunk az volt, hogy felhívjuk a figyelmet a prevenció fontosságára és a korai felismerésre, valamint az így felszínre kerülő problémákra, elmaradásokra az intézményen belül tudjunk megoldási javaslatokat tenni. A szűrések lezárásaként pedig családi sportdélutánt tartottunk.

Két új kezdeményezésünk is volt 2024-ben: „**Kék játszóház**” játszóházi program autizmussal élő gyermekeknek és családjuknak, valamint egy jótékonyági kezdeményezés a „**Cipősdoboz akcióban**” való részvétel.

Az autizmus világnapja alkalmából olyan játszóházi programmal készültünk, amely kifejezetten az autizmusban érintett gyermekeknek és családjuknak szól. Szeretnénk a különleges bánásmódot igénylő gyermekeknek is olyan szabadidős elfoglaltságot biztosítani, amely során biztonságos, speciális szükségletüket minden téren kielégítő környezetben és feltételek mellett tudnak önfeledten kikapcsolódni. Ezek a gyermekek ritkán vagy szinte sohasem jutnak el játszóházba, mert ez a szenzorosan érzékenyebb gyerekeknek hangos, túl sok a vizuális inger, átláthatatlan terek és kiszámíthatatlan emberek összessége, amely számukra örömforrás helyett frusztrációt, feszültséget, szélsőséges esetben dühöt okoz. Igyekeztünk minden lehetséges tényezőt átgondolni, mellyel minimalizálhatjuk a frusztrációt okozó kellemetlen érzéseket és teljes mértékben autizmusbaráttá tenni (akadály mentesíteni) a játszóházat.

Áprilisban és júniusban is megtartottuk a Kék játszóházat. Bár egyedülálló kezdeményezés, mely hiánypótló lehetne, de csak 3 család vett részt összesen 4 gyerekkel.

### **A Varázsdoboz Fejlesztő Központ és Játszóház, mint alternatív napközbeni ellátás, kiegészítő szolgáltatásai**

A játszóházi szolgáltatás nyitvatartási idején túl, illetve azokban a helységekből, ahol játszóházi szolgáltatás nem zajlik, kiscsoportos fejlesztő foglalkozások, korai fejlesztés-gyógytorna, gyógypedagógiai, logopédiai és pszichológiai ellátás várja az érdeklődőket. A szakmai programban is meghatározott ellátási területek közül a korai fejlesztés területét szakemberhiány miatt nem tudtuk maradéktalanul biztosítani. Gyógytornász kollégánk a



2024. évben nem volt a szakmai team-ben, így egy jelentős terület esett ki a szolgáltatásainkból: a korai fejlesztés.

2024. évben a Humán Szolgáltató alkalmazásában három gyógypedagógus és két pszichológus kolléga, valamint egy kisgyermeknevelő (fejlesztő pedagógiai szakirányú továbbképzéssel) az alábbi területeken látott el feladatokat:

- korai képességfejlesztés (egyéni formában),
- szenzomotoros mozgásfejlesztés, alapozó mozgásfejlesztés,
- kognitív képességek fejlesztése,
- logopédiai fejlesztés, terápia,
- szociális készségfejlesztés,
- iskola-előkészítés,
- iskola készségek fejlesztése (írás, olvasás, számolási készség),
- tanulási zavarok terápiás ellátása (diszlexia, diszgráfia, diszkalkulia terápia),
- komplex gyógypedagógiai terápia, fejlesztés,
- autizmus specifikus fejlesztés,
- DSZIT terápia (egyéni formában),
- pszichológiai ellátás,
- konzultáció, tanácsadás.

### **Méltányosság, önkormányzati támogatás felhasználása**

A Humán Szolgáltató igazgatója a rászoruló családoknak méltányossági alapon csökkentett térítési díjat engedélyezett vagy mentesítette a szülőket a térítési díj megfizetése alól. A nyár folyamán kedvezményes táborozási lehetőséget biztosítottunk egy segítségre szoruló családnak, ez **3 gyermeket** érintett.

Erzsébetvárosi Önkormányzata az előző évhez hasonlóan egyszeri támogatást biztosított a sajátos nevelési igényű, valamint beilleszkedési, tanulási, magatartási nehézséggel küzdő gyermekek számára. A támogatásban részesülő szülők a támogatási összeget felhasználhatták a Varázsdoboz Fejlesztő Központ és Játszóházban fejlesztésre, felzárkóztató, fejlesztő foglalkozások költségének fedezésére. 2024. évben **3 gyermek** részesült gyógypedagógiai, pszichológiai ellátásban, melynek finanszírozása önkormányzati támogatásból valósult meg.

### **Együttműködés intézményen belüli és kívüli szervezetekkel**

#### **Erzsébetvárosi bölcsődék**

A 2023-ban megkezdett együttműködés a kerületi bölcsődék pszichológiai ellátása kapcsán nagyon sikeresnek bizonyult. 2024-ben a bölcsődékben megnőtt az ellátandó családok száma, több szülő is igénybe vette a szülőkonzultáció lehetőségét, több gyermekkel egyéni megfigyelés keretében is találkozott a kolléganő. 2025-ben a megnövekedett érdeklődés, és a növekvő esetszám miatt már heti 2 alkalommal fogja a pszichológus kolléga látogatni a bölcsődéket, és a bölcsődei gyógypedagógussal közösen látják el a gyermekeket.

#### **Család-és Gyermekjóléti Központ**

A Család-és Gyermekjóléti Központtal való együttműködésünk keretében pszichológus kolléganőnk több gyermek pszichológiai ellátását átvette, hogy a régóta ellátásra váró gyermekek minél előbb megkapják a szükséges pszichológiai megsegítést. Az érintett





gyermeket, szülőket a szakember a Varázsdoboz keretein belül fogadta, természetesen térítési díj megfizetése nélkül.

### **Erzsébetvárosi óvodák**

Lehetőséget biztosítottunk az erzsébetvárosi óvodáknak arra, hogy egy-egy csoportjukkal ingyenes játszóházi délelőttön vegyenek részt a Varázsdobozban. Péntek délelőttönként tudjuk fogadni az óvodás csoportokat 9.00 – 12.00 óráig egy hatalmas játszóházi játékra. Egyszerre egy csoportot tudunk fogadni és minden esetben bejelentkezést követően vehető igénybe ez az ingyenes lehetőség. Sajnos két erzsébetvárosi óvodán kívül a többi intézmény nem érdeklődött az ingyenes játszóházi lehetőség iránt.

### **Szakembereknek szóló program**

Tevékenységünkhöz kapcsolódóan 2024. április 25-én szakmai napot tartottunk, amelyre egészségügyi, szociális és gyermekvédelmi területen dolgozó kollégákat, kisgyermeknevelőket, óvodapedagógusokat, fejlesztőpedagógusokat, gyógypedagógusokat, pszichológusokat, valamint védőnőket, gyermekorvosokat vártunk. A szakmai napunk központi témája az autizmus spektrumzavar, amelyhez kapcsolódóan gyermekekkel foglalkozó, elismert szakembereket kértünk fel előadások tartására, szakmai tapasztalataik megosztására. Közel 50 szakembert láttunk vendégül és biztosítottuk számukra az ingyenes információszerzés, egyéni fejlődés lehetőségét.

### **Felügyeleti szerv általi ellenőrzés tapasztalata**

2024. évben fenntartói ellenőrzésen esett át ezen szervezeti egységünk is, melynek keretein belül az alábbi hibajegy került rögzítésre:

- azon munkavállalók, akik az alternatív napközbeni ellátást biztosítják nincsenek bejelentve a személyes gondoskodást végző személyek adatainak működési nyilvántartásáról szóló 8/2000. (VIII. 4.) SzCsM rendelet szerinti nyilvántartásba, ennek következtében pedig nem tesznek eleget a továbbképzési kötelezettségüknek.

Időközben a munkavállalók bejelentése megtörtént a fenti rendelet szerinti nyilvántartásba.

### **Jövőre vonatkozó tervek, célkitűzések**

2025-re terveink között szerepel az autista gyermekek még szélesebb körű ellátása. Ez magában foglalná a szélesebb körű terápiás ellátást, valamint a szabadidős tevékenységek szervezését is. Ehhez elengedhetetlen, hogy a kollégákat továbbképzési terveinkben támogassuk, mert közös érdek az egyéni szakmai fejlődés. Kutyaaterápiás foglalkozás indítása is célunk, jelenleg az egyik pszichológus kolléganő képződik a kutyusával együtt.

Gyermekrelaxációs, valamint pszichodráma csoport indítását is tervezzük. Tovább nyitnánk a bölcsődés korosztály felé, így ovi-előkészítővel segítenénk a bölcsődébe nem járó, óvodakezdés előtt álló gyermekeket és családjukat.

Korai fejlesztés munkacsoportot szeretnénk kialakítani, melynek feltétele két szakember felvétele a megüresedett álláshelyekre (1 fő gyógypedagógus és 1 fő gyógytornász/konduktor).

A szokásosnak mondható nyári napközis táboraink mellett 2025-ben SNI tábort is hirdetünk külső helyszínen a kerületi családoknak. Szakembereknek, valamint szülőknek idén is tervezünk szakmai napot és szülőedukációs előadásokat.





A szakmai tevékenységhez kapcsolódó gondozási mutatók a 16. számú függelékben található.

### A Varázsdoboz Fejlesztő Központ és Játszóház SWOT elemzése

	Erősségek	Gyengeségek
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ magasan képzett, nagy szakmai tapasztalattal rendelkező szakmai team</li> <li>➤ sok szakterület, széleskörű ellátás biztosítása</li> <li>➤ családok speciális igényeinek figyelembevétele</li> <li>➤ klienskör igényeihez történő igazodás</li> <li>➤ kedvező térítési díjak</li> <li>➤ kiemelkedő tárgyi feltételek</li> <li>➤ működés optimalizálása</li> <li>➤ rendszerszintű gondolkodásmód</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ az intézmény fizikai adottságai szűkítik a fejlesztési lehetőségeket (egy időben megvalósítható foglalkozások, fejlesztések)</li> <li>➤ kedvezőtlen fizikai kialakítás (pl. hangszigetelés hiánya, nagy játéktéren való áthaladás) megnehezíti a szakmai tevékenységet</li> <li>➤ burn out veszélye</li> <li>➤ munkaszervezés nehezítettsége (a részmunkaidős kollégák összehangolása, terembeosztás)</li> </ul>
	Lehetőségek	Veszélyek
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ olyan speciális szakterülettel történő szolgáltatásbővítés, ami a kerületben nem vagy nehezen elérhető</li> <li>➤ különleges bánásmódot igénylő gyermekek számára speciális programok szervezése</li> <li>➤ üres időpontok tekintetében (pl. hétvégén) a hely kihasználtságának javítása, civil szervezetek rendezvényeinek, vagy továbbképzések helyszínének biztosítása</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ általános szakemberhiány</li> <li>➤ a kerületből történő elvándorlás</li> <li>➤ nyelvi sokszínűség</li> <li>➤ célközönség elszegényedése</li> <li>➤ költségcsökkentés/elvonás</li> <li>➤ amortizálódott eszközök pótlásának elmaradása</li> <li>➤ kollégák elvándorlása magasabb bér reményében</li> </ul>

### FECESKE szolgáltatás

A FECESKE szolgáltatás Budapest Főváros VII. kerület Erzsébetváros Önkormányzata Képviselő-testülete által 2022. november 01-től elfogadott szakmai program, amely az Önkormányzat által nyújtott ellátások kiegészítéseként jött létre. Ennek köszönhetően intézményünk a FECESKE szolgáltatást önként vállalt feladatként biztosítja, melyet egyedi szolgáltatásként nyújt a VII. kerületi lakosság számára.

A Humán Szolgáltató által nyújtott FECESKE szolgálat egy speciális gyermek- és felnőttfelügyelet, amit fogyatékos gyermeket, személyeket nevelő/gondozó családok számára biztosítunk megadott és az igénybe vevőkkel egyeztetett időintervallumban.

A FECESKE szolgáltatás igénybevételére jogosult az a 2-18 év közötti fogyatékkal élő személy (tartósan beteg gyermek, sajátos nevelési igényű gyermek, halmozottan sérült személy), akit a törvényes képviselője saját háztartásában nevel, gondoz. Az ellátás megállapításának alapjául szolgál a fogyatékos fennállását igazoló szakvélemény.

A szolgáltatás biztosítása többletfeladat ellátás keretén belül, alapfeladat ellátási kötelezettségi idején túl, szabadidő terhére történik a már állományban lévő kollégák közreműködésével,



emiatt a FECSKE szolgáltatás lefedettsége hiányos, mivel a megállapodással rendelkező családok a reggeli és a kora délutáni órákban is igénybe vennék a szolgáltatást.

A szolgáltatást biztosító szakemberek létszáma:

- 1 fő szakmai vezető,
- 1 fő diszpécser,
- 6 fő FECSKE segítő.

2024-ben megállapodást kötöttünk **9 fővel** otthoni felügyeletre és tömegközlekedési eszközzel történő kísérésre. Az elmúlt időszakban beérkezett kérelmek alapján az ellátást igénylők sajátos szükségleteihez igazodó támogatás nyújtása minden esetben megvalósult.

A szolgáltatási díj megfizetése a családoknak általában nem okozott problémát, három esetben egyéni méltányosság alapján, térítésmentesen került sor a szolgáltatás biztosítására.

#### Felügyeleti szerv általi ellenőrzés tapasztalata

2024. évben fenntartói ellenőrzésen esett át szervezeti egységünk, mely során a fenntartó megállapította, hogy a dokumentáció vezetése, a szakmai irányítás, a szolgáltatás biztosítása az előírt jogszabályoknak megfelelt, hibajegy megállapítása nem történt.

A szakmai tevékenységhez kapcsolódó gondozási mutatók a **17. számú függelékben** található.

#### A FECSKE szolgáltatás SWOT elemzése

Belső tényezők	Erősségek	Gyengeségek
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ kiegészíti a szociális alap- és szakosított szolgáltatásokat, elismerve, hogy a fogyatékos gyermek/családtag gondozása többletenergiát kíván a családtagoktól</li> <li>➤ speciálisan képzett humán erőforrás</li> <li>➤ piaci árakhoz képest a szolgáltatás alacsonyabb áron történő biztosítása</li> <li>➤ szükséglet meghatározására épülő ellátásszervezés és biztosítás</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ a szolgálat működési rendjében a teljes 'lefedés' hiánya (7-14 óráig)</li> <li>➤ állandó humánerőforrás bevonása</li> </ul>
Külső tényezők	Lehetőségek	Veszélyek
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ információáramlás erősítése</li> <li>➤ humánerőforrás megerősítése</li> <li>➤ folyamatos tájékoztatás a lakosság számára a szolgáltatásról (sajtó, média felületek)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ elégtelen információáramlás</li> <li>➤ kapcsolati háló gyengülése</li> </ul>





### Jogszályi háttér

Budapest Főváros VII. Kerület Erzsébetváros Önkormányzatának Képviselő-testülete a Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény 41. § (6) bekezdésében foglalt felhatalmazás alapján, továbbá az államháztartásról szóló 2011. évi CXCV. törvény 8. § (1)-(3) bekezdésében biztosított jogkörében eljárva

- a munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény,
- a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvény,
- a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvénynek a szociális, valamint a gyermekjóléti és gyermekvédelmi ágazatban történő végrehajtásáról szóló 257/2000. (XII. 26.) Korm. rendelet,
- az egészségügyi szolgálati jogviszonyról szóló 2020. évi C. törvény,
- az egészségügyi szolgálati jogviszonyról szóló 2020. évi C. törvény végrehajtásáról szóló 528/2020. (XI. 28.) Korm. rendelet,
- a személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról szóló 9/2000. (VIII. 4.) SzCsM rendelet,
- a kormányzati funkciók és államháztartási szakágazatok osztályozási rendjéről szóló 15/2019. (XII. 7.) PM rendelet,
- a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény,
- a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételeéről szóló 9/1999. (XI. 24.) sz. SzCsM rendelet,
- a gondozási szükséglet, valamint az egészségi állapoton alapuló szociális rászorultság vizsgálatának és igazolásának részletes szabályairól szóló 36/2007. (XII. 22.) SZMM rendelet,
- a személyes gondoskodás igénybevételevel kapcsolatos eljárásokban közreműködő szakértőkre, szakértői szervekre vonatkozó részletes szabályairól szóló 340/2007. (XII. 15.) Korm. rendelet,
- a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény,
- a gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, a gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról szóló 235/1997. (XII. 17.) Korm. rendelet,
- a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények és hálózatok hatósági nyilvántartásáról és ellenőrzéséről szóló 369/2013. (X. 24.) Korm. rendelet,
- a gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról szóló 149/1997. (IX. 10.) Korm. rendelet,
- a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi igénybevevői nyilvántartásról és az országos jelentési rendszerről szóló 415/2015. (XII. 23.) Korm. rendelet,
- az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény,
- az egészségügyi alapellátásról szóló 2015. évi CXXIII. törvény,
- az otthoni szakápolási tevékenységről szóló 20/1996. (VII. 26.) NM rendelet,
- az iskola-egészségügyi ellátásról szóló 26/1997. (IX. 3.) NM rendelet,





- az egészségügyi szolgáltatások nyújtásához szükséges szakmai minimumfeltételekről szóló 60/2003. (X. 20.) ESzCsM rendelet,
- a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működési feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) sz. SzCsM rendelet,
- a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet,
- a foglalkoztatás elősegítéséről és a munkanélküliek ellátásáról szóló 1991. évi IV. törvény,
- a foglalkoztatást elősegítő szolgáltatásokról és támogatásokról, valamint a foglalkoztatás felügyeletéről szóló 2020. évi CXXXV. törvény,
- a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény,
- a Fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló egyezmény és az ahhoz kapcsolódó Fakultatív Jegyzőkönyv kihirdetéséről szóló 2007. évi XCII. törvény,
- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény,
- az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról szóló 2003. évi CXXV. törvény,
- a családok támogatásáról szóló 1998. évi LXXXIV. törvény,
- a nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC. törvény,
- a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról szóló 29/1993. (II. 17.) Korm. rendelet,
- Szociális Munka Etikai Kódexe,
- Pedagógus Etikai Kódex,
- Gyógypedagógusok Etika Kódexe,
- Pszichológusok Szakmai Etikai Kódexe,
- A bölcsődei nevelés-gondozás országos alapprogramja,
- ENSZ Emberi Jogok Egyetemes Nyilatkozata,
- Gyermekjogi Egyezmény,
- Európa Tanács ajánlása a napközbeni gyermekellátásról,
- mindenkor hatályos önkormányzati rendeletek

mint irányadó szabályzók egyes részletrendelkezései alapján, a területben élő szociális, gyermekjóléti és egészségügyi ellátások szolgáltatásait igénybe vevő személyek igényét és érdekeit figyelembe véve

**költségvetési szervet működtet.**





## A bölcsődék gondozási mutatói

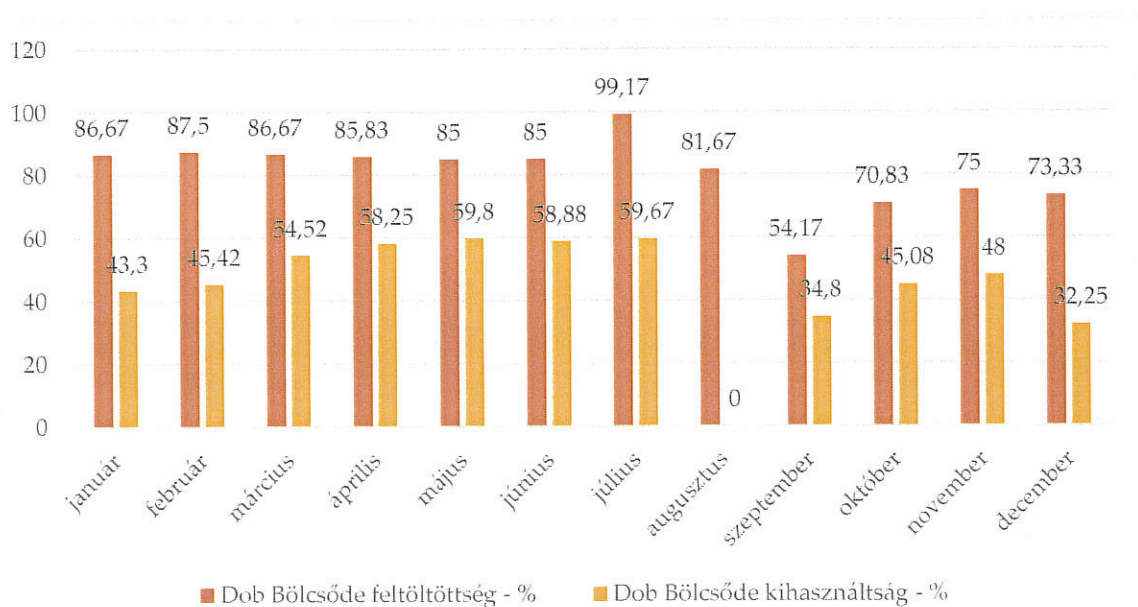
### Jelentkezési adatok

	2023	2024
Dob Bölcsőde	99	70
Lövölde Bölcsőde	40	37
Városligeti Bölcsőde	92	92
Összesen:	231	199

### Gyermekfelvételi adatok

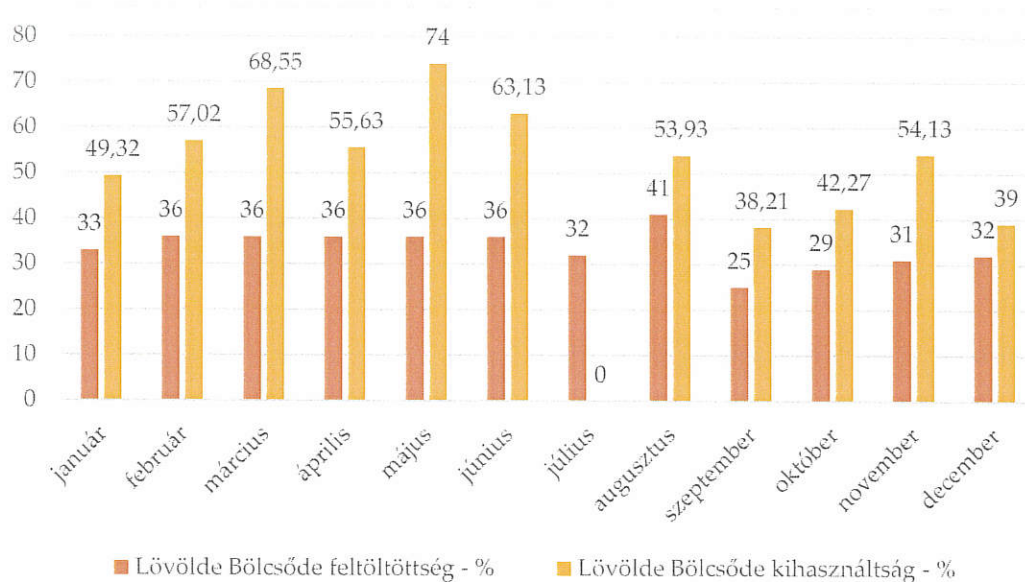
Intézmény	Beíratott gyermekek száma							
	2023. január 1-én		2024. január 1-én		2023. december 31-én		2024. december 31-én	
	összlétszám	ebből SNI	összlétszám	ebből SNI	összlétszám	ebből SNI	összlétszám	ebből SNI
Dob Bölcsőde	97	2	104	6	101	6	88	7
Lövölde Bölcsőde	38	4	31	4	30	3	32	3
Városligeti Bölcsőde	87	5	91	10	92	10	102	5
Összesen:	222	11	226	20	223	19	222	15

### A Dob Bölcsőde feltöltöttségi és kihasználtsági adatai 2024-ben



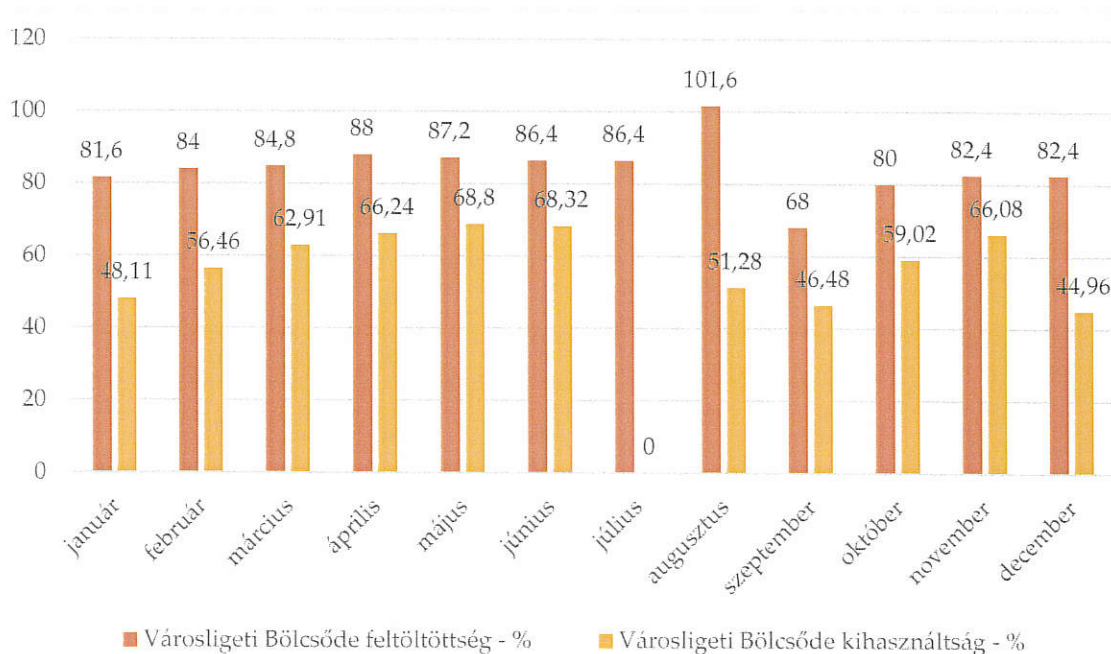


### A Lövölde Bölcsőde feltöltöttségi és kihasználtsági adatai 2024-ben



\*A Lövölde Bölcsődében a feltöltöttségi és kihasználtsági adatok 60 férőhelyre vonatkoznak, melyből 40 férőhelyen folyik bölcsődei ellátás, 20 férőhelyen időszakos gyermekfelügyelet szolgáltatás működik.

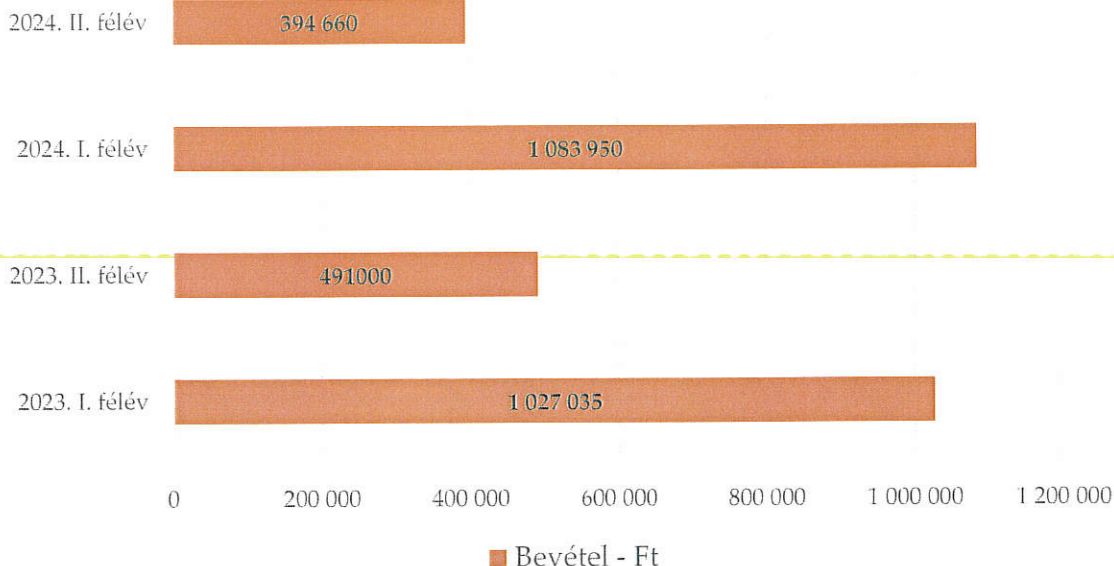
### A Városligeti Bölcsőde feltöltöttségi és kihasználtsági adatai 2024-ben



\* A „0” érték – mindhárom bölcsőde esetében – a nyári zárva tartás időszakát jelöli.



## Időszakos gyermekfelügyelet – Lövölde Bölcsőde



A Dob Bölcsődében 2023-ban és 2024. I. félévében nem volt igénybe vevő időszakos gyermekfelügyeletre. 2024. II. félévében 90. 012.-Ft bevétel keletkezett a szolgáltatásból.

### A jogszabályokon alapuló kedvezmények megoszlása a 3 bölcsődében 2024-ben

Kedvezmény	Dob Bölcsőde		Lövölde Bölcsőde		Városligeti Bölcsőde	
	igénybevevők száma		igénybevevők száma		igénybevevők száma	
	kerületi lakosok	kerületen kívüli lakosok	kerületi lakosok	kerületen kívüli lakosok	kerületi lakosok	kerületen kívüli lakosok
RGYK-ban résztvevők (GYVT)	3	0	1	1	0	0
tartósan beteg, fogyatékos gyermeket nevelő család (GYVT)	0	2	0	1	3	2
3 vagy több gyermeket nevelő család (GYVT)	8	6	9	3	14	5
a család egy főre jutó havi jövedelme kisebb, mint a nettó minimálbér 130%-a (GYVT)	9	19	0	4	0	2
nevelésbe vett gyermek(ek) (GYVT)	2	0	1	0	0	0
<b>Összesen:</b>	<b>22</b>	<b>27</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>17</b>	<b>9</b>
Támogatás a 6/2016. (II.18.) önkormányzati rendelet 41.§ (3) bekezdése alapján	117	0	48	0	109	0
Téttési díj fizetésre kötelezettek (kerületen kívüliek)		6		9		34
<b>Összesen:</b>	<b>139</b>	<b>33</b>	<b>59</b>	<b>18</b>	<b>126</b>	<b>43</b>

### Az ellátott gyermekek száma

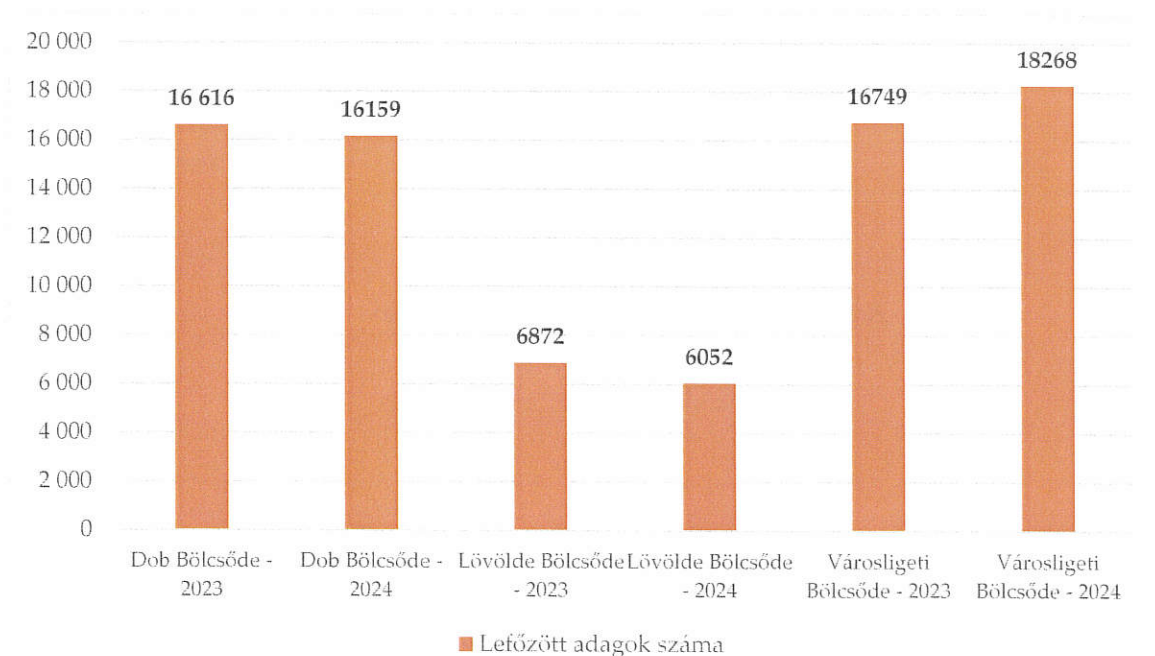
	2023	2024
Dob Bölcsőde	169	166
Lövölde Bölcsőde	63	63
Városligeti Bölcsőde	167	169
Összesen:	399	398

### A bölcsődei ellátásból kikerült gyermekek száma

	óvodába ment - 2023	óvodába ment - 2024	egyéb okból kimaradt - 2023	egyéb okból kimaradt - 2024
Dob Bölcsőde	41	62	34	14
Lövölde Bölcsőde	28	30	5	3
Városligeti Bölcsőde	66	65	9	5
Összesen:	135	157	48	22

\*egyéb ok: költözés, családi ok, egészségügyi ok

### Étkeztetési adatok – a lefőzött adagok száma

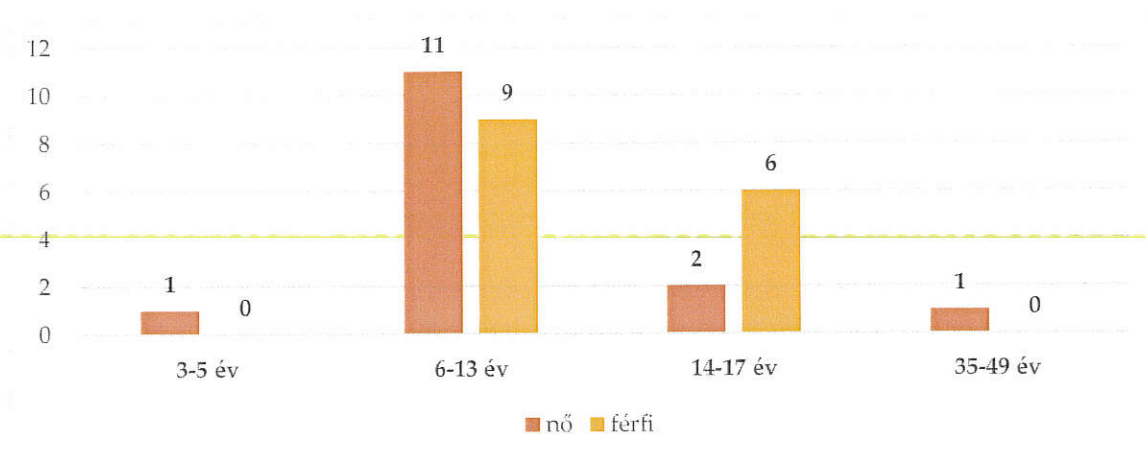




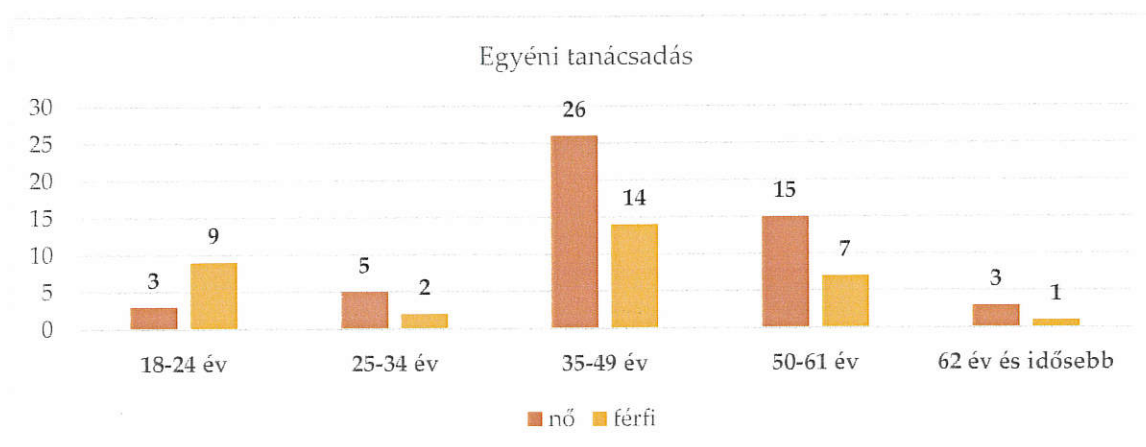


## A Család-és Gyermekjóléti Központ gondozási mutatói

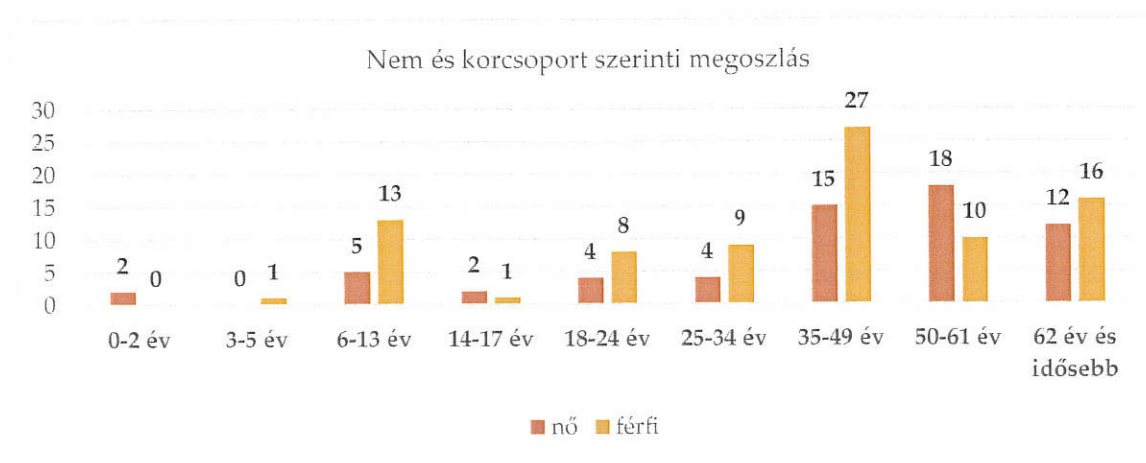
### A fejlesztő pedagógiai tanácsadás adatai (nem és korcsoport szerinti megoszlás)



### A foglalkoztatási tanácsadás adatai (nem és korcsoport szerinti megoszlás)

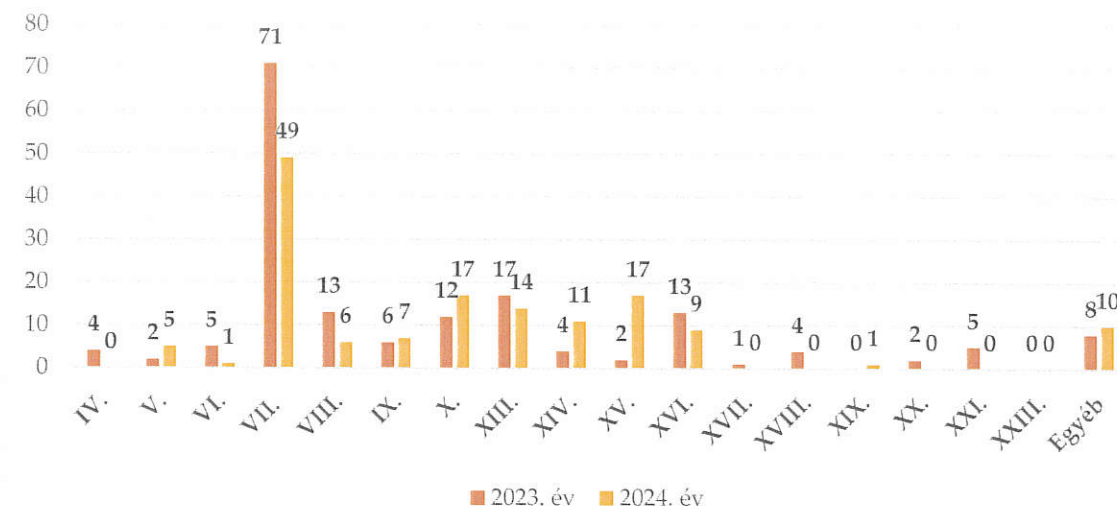


### A fogyatékosügyei tanácsadás adatai

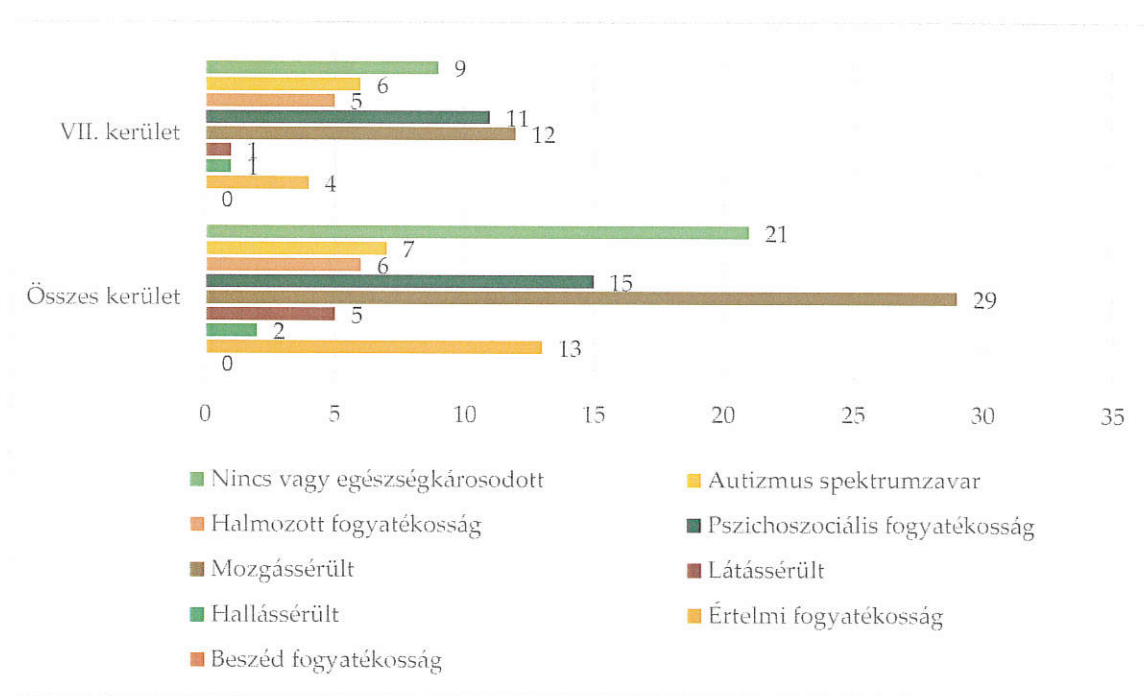




A megkeresések száma kerületi illetékesség szerint

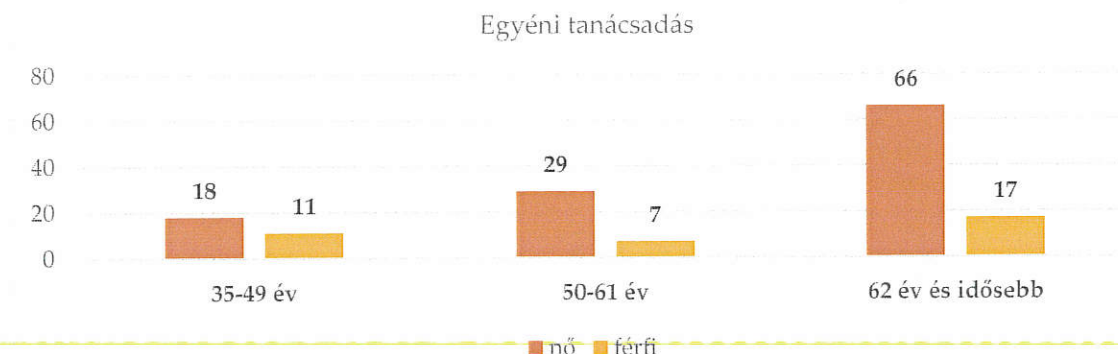


Megkeresések száma a fogyatékoság típusa szerint (fő)

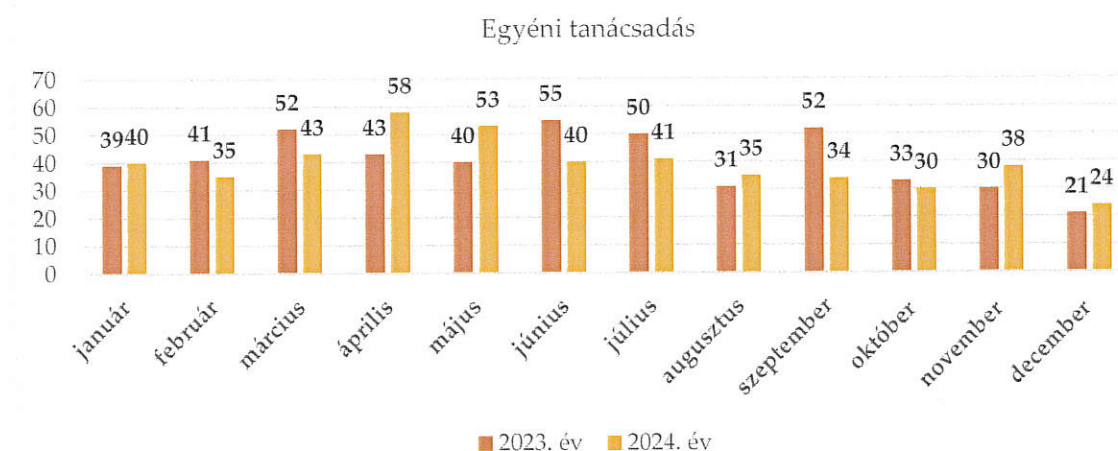




## Az adósságkezelési tanácsadás adatai (nem és korcsoport szerinti megoszlás)

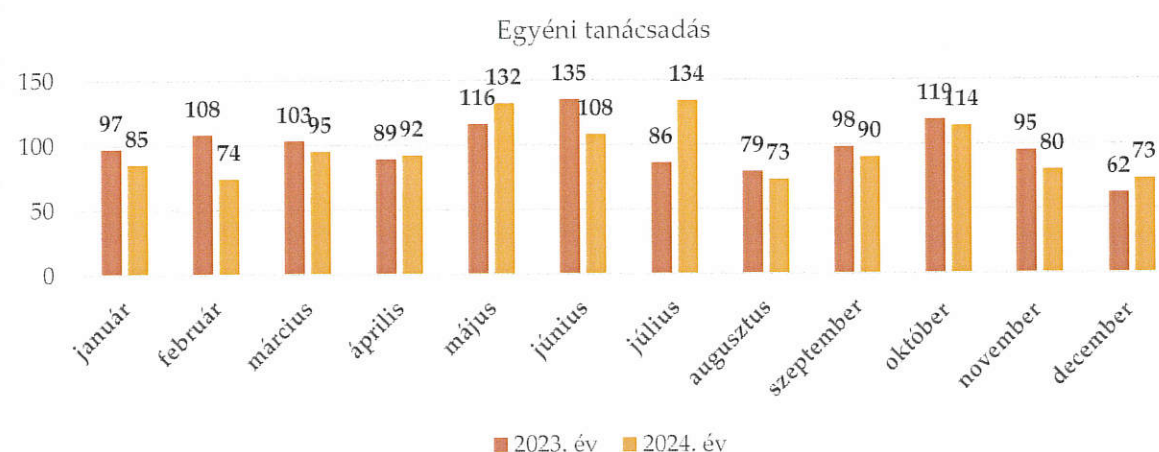


## A jogi tanácsadás igénybevétele havi bontásban



\* Ez a diagram az egész intézményre vonatkozóan mutatja meg a jogi szolgáltatás adatait, mely magában foglalja azon ügyfeleink számát is, akik kifejezetten a Család-és Gyermekjóléti Központ telephelyein vették igénybe a szolgáltatást.

## A pszichológiai tanácsadás igénybevétele havi bontásban

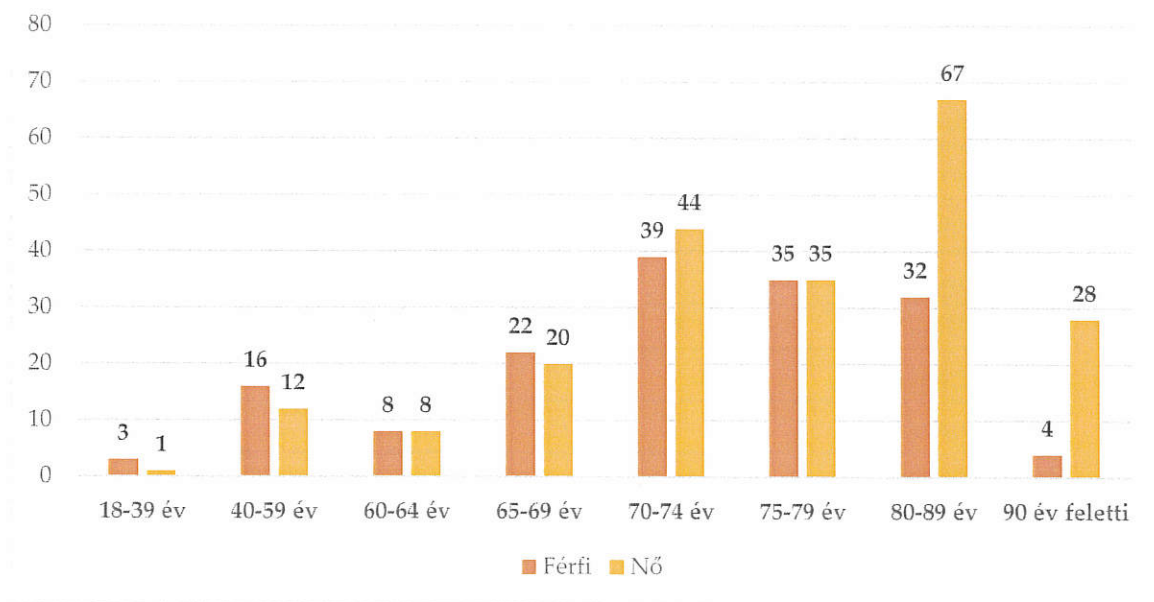


\* Ez a diagram az egész intézményre vonatkozóan mutatja meg a pszichológiai szolgáltatás adatait, mely magában foglalja azon ügyfeleink számát is, akik kifejezetten a Család-és Gyermekjóléti Központ telephelyein vették igénybe a szolgáltatást.



## A szociális étkeztetés gondozási mutatói

Nem és korcsoport szerinti megoszlás



## A szolgáltatást igénybevevők száma az igénybevétel alapján

Hónap	Helyben fogyasztás		Elvitel		Szállítás		Összesen	
	Fő	Adag	Fő	Adag	Fő	Adag	Fő	Adag
Január	0	0	44	1016	217	5568	261	6584
Február	0	0	47	1029	217	5329	264	6358
Március	0	0	44	975	221	5621	265	6596
Április	0	0	50	1026	210	5351	260	6377
Május	0	0	47	1086	206	5408	253	6494
Június	0	0	43	936	211	5330	254	6266
Július	0	0	44	1028	208	5543	252	6571
Augusztus	0	0	44	1002	211	5413	255	6415
Szeptember	0	0	43	940	203	5124	246	6064
Október	0	0	45	1036	202	5309	247	6345
November	0	0	49	1023	200	5056	249	6079
December	0	0	45	951	192	4915	237	5866
Összesen:	0	0	545	12048	2498	63967	3043	76015





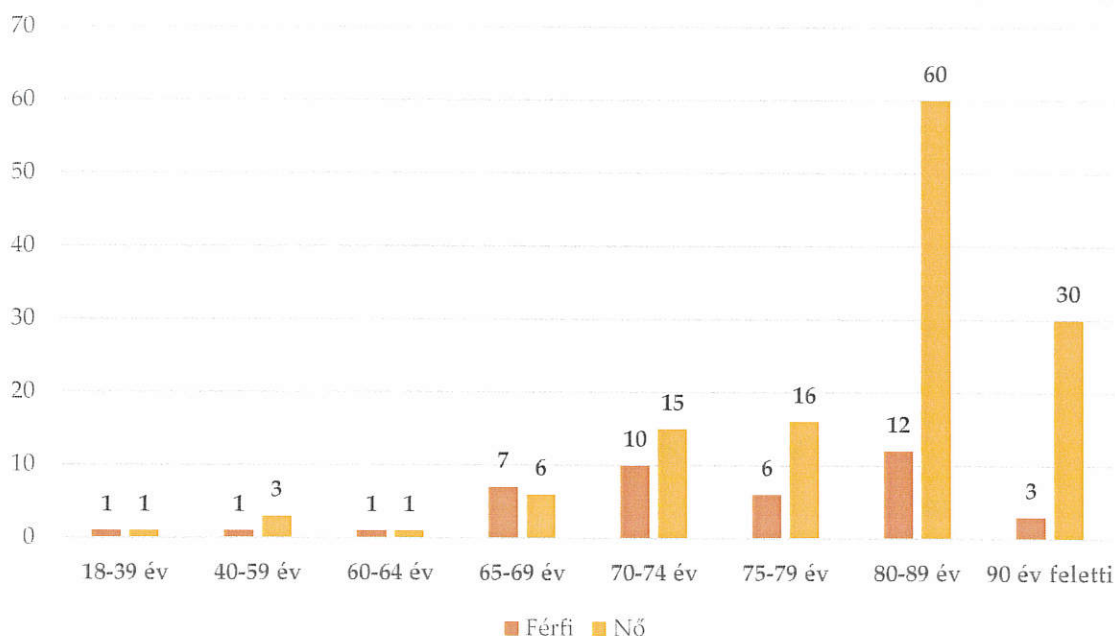
**Térítési díjat nem fizetők száma – igénybevétel alapján**

Hónap	Intézményvezetői döntés alapján - fő	Jövedelemmel nem rendelkezik - fő
Január	4	3
Február	5	3
Március	5	2
Április	5	2
Május	6	2
Június	7	2
Július	7	2
Augusztus	6	2
Szeptember	7	1
Október	7	1
November	7	1
December	8	1

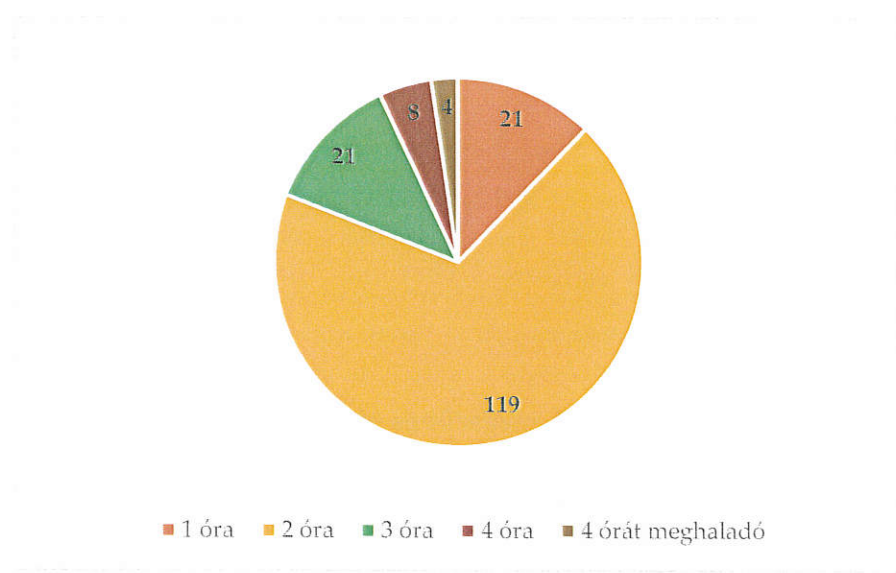


## A házi segítségnyújtás gondozási mutatói

### A személyi gondozást igénybevevők nem és korcsoport szerinti megoszlása

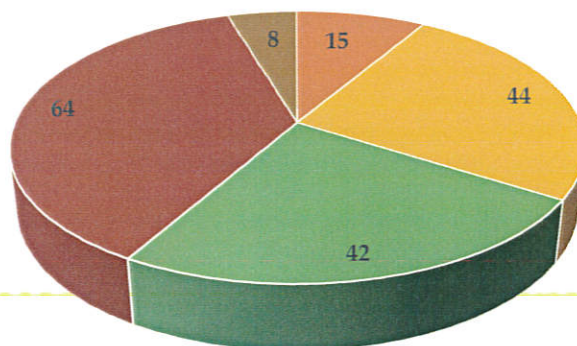


### A személyi gondozást igénybevevők gondozási szükséglet szerinti megoszlása





### A személyi gondozás igénybevételének gyakorisága



■ Heti 1 alkalom ■ Heti 2 alkalom ■ Heti 3 alkalom ■ Heti 5 alkalom ■ Heti 7 alkalom

### A személyi gondozás normatíva alakulása



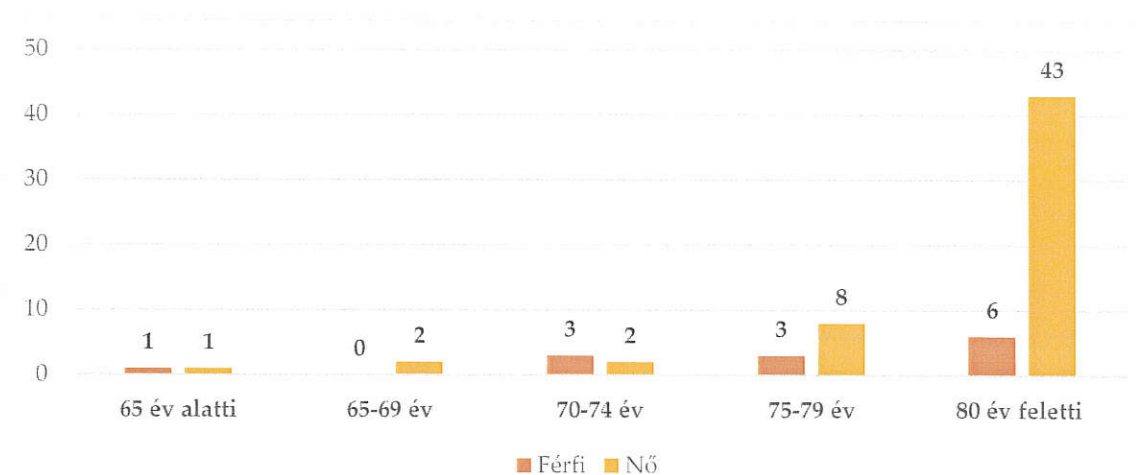
■ Gondozási óraszám ■ Esetszám ■ Létszám

### A megszűnés okai

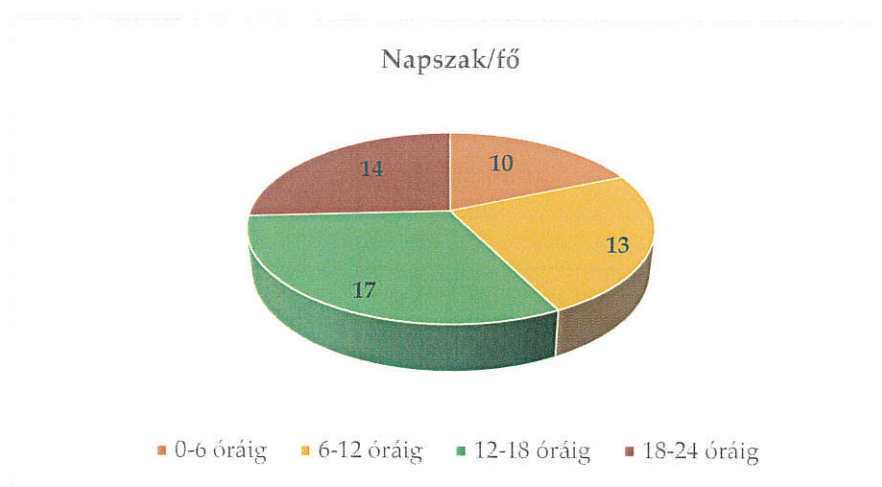
Megszűnés oka	Fő
Elhalálozás	21
Megállapodás felmondása	12
Intézményben történő elhelyezés	21
Összesen:	54

### A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás gondozási mutatói

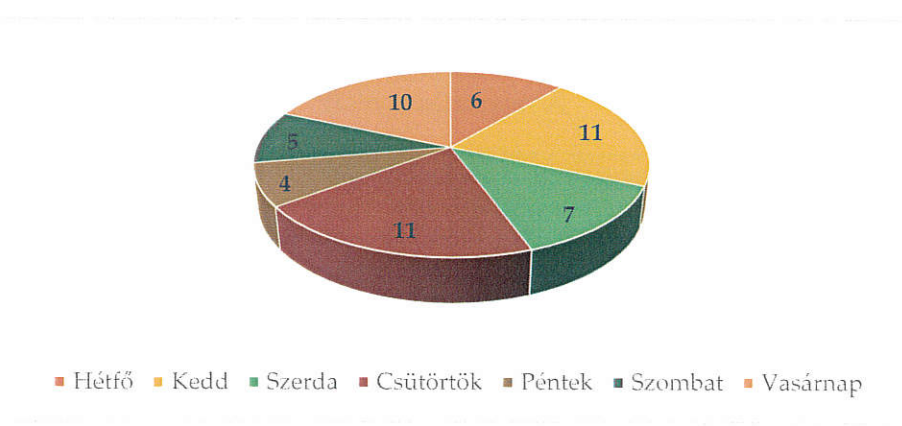
#### Az igénybevevők nem és korcsoport szerinti megoszlása



#### A riasztások napszaki megoszlása



#### A riasztások heti megoszlása







### A riasztások oka és száma

Riasztások oka	Hívások száma (db)
Segítés az esti lefekvéshez	-
Higiénés szükséglet miatt	2
Krízishelyzet	-
Betegség, rosszullét	22
Elesés	23
Pszichés probléma	3
Téves riasztás	4
Egyéb okok	-
<b>Összesen:</b>	<b>54</b>

### Az esetek megoldási alternatívái

Eset megoldása	Esetek száma
Beszélgetés, megnyugtatás	12
Gyógyszeradás saját gyógyszerből	-
Házi vagy ügyeletos orvos hívása	-
Mentőhívás	13
Rendőrség értesítése	-
Katasztrófavédelmi szervek (tűzoltóság, polgári védelem) értesítése	-
Felsegítés, folyadékpótlás, mosdatás pelenkacsere,	25
Téves riasztásról meggyőződés	4
Esti lefekvésnél segítségadás	-
Egyéb	-
<b>Összesen:</b>	<b>54</b>

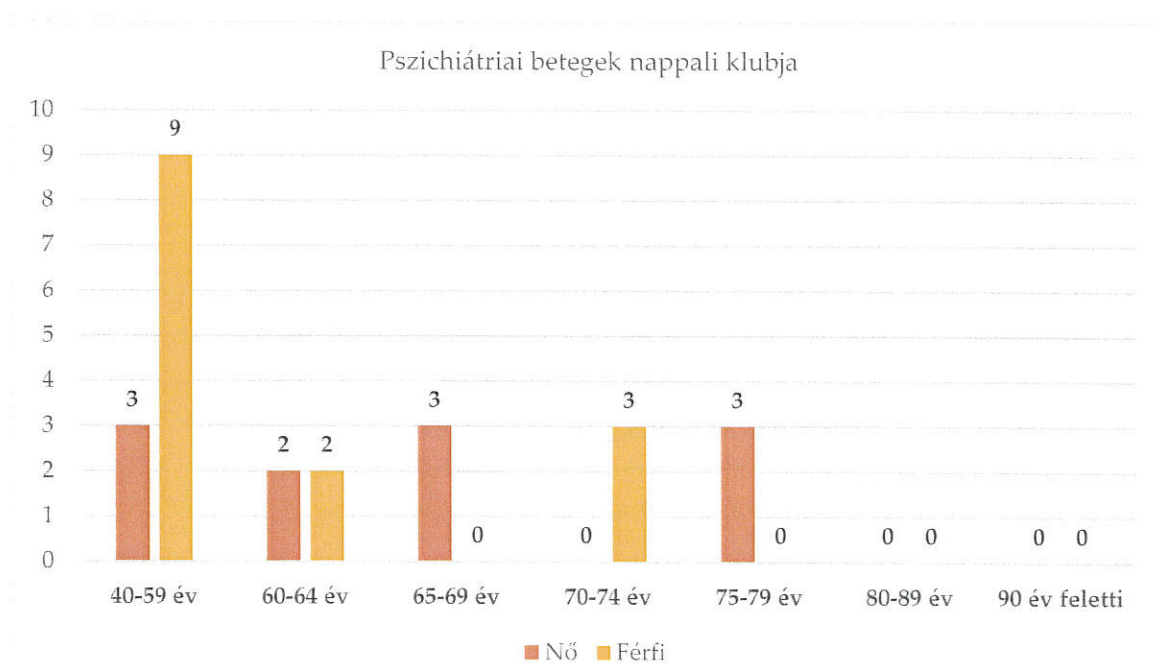
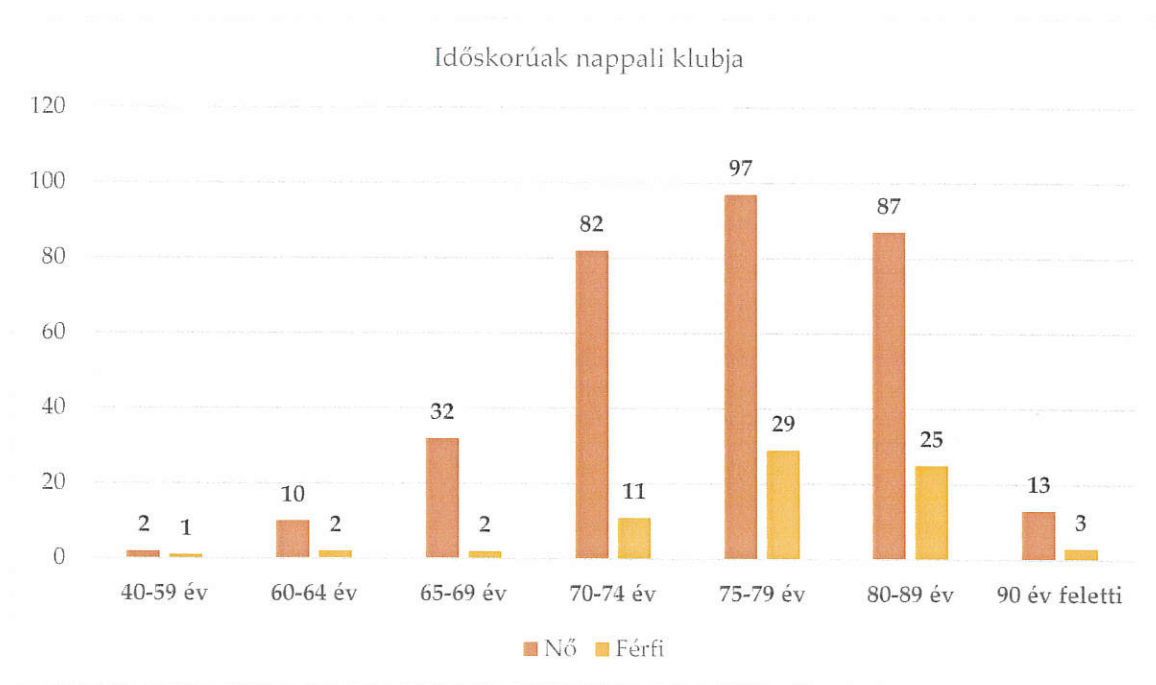
### A megszűnés okai

Elhalálozás	7 fő
Bentlakásos intézménybe kerülés	5 fő
Kórházba kerülés	2 fő
Saját kérésre	5 fő
<b>Összesen:</b>	<b>19 fő</b>



## A nappali ellátás gondozási mutatói

### Az igénybevevők nem és korcsoport szerinti megoszlása







### A klubok által biztosított programok havi bontásban résztvevői igénybevétellel

Hónap	Esemény	Igénybevevői létszám
Január	Vidám szimfonikusok- Újévi koncert Múzeumlátogatás - Mentőmúzeum Pótszilveszter - zenés délután A Magyar Kultúra Napja - A Himnusz születése	350 fő
Február	Valentin napi zenés-énekes délután Nytott Festészeti Múterem Múzeumlátogatás - Rendőrmúzeum Fánk sütő verseny a Bentlakásos Otthonnal közösen Farsangi mulatság	390 fő
Március	Tavaszcímzés - Romano Kher-el közös rendezvény Nőnap operett délután Kirándulás Velencére és Pilisvörösvárra Múzeumlátogatás - Természettudományi múzeum Megemlékezés a Március 15. téren	360 fő
Április	Locsolóbál a K11 Kulturális Központban Marica grófnő - Operett előadás Fotókiállítás Táncos Flashmob az Almásy téren Templomi séták	420 fő
Május	Anyák napi operett műsor Kirándulás Vácra, Pilisvörösvárra és Solymárra Festménykiállítás - megnyitó Pörköltfőző fesztivál a Százház Parkban (nyílt rendezvény) Kerti bográcsozás Múzeumlátogatás - Természettudományi Múzeum	520 fő
Június	Juniális a Városligetben Kirándulások: Budai Arborétum, Esztergom Képzőművészeti kiállítás megnyitó Nyárköszöntő operett délután Szent Iván éji mulatság Strandolás a Palatinuson Margitszigeti séta Múzeumlátogatás: Martonvásári Óvodamúzeum	395 fő
Július	Zenés limonádé parti Strandolás a Pesterzsébeti Gyógyfürdőben és a Palatinuson Kirándulás: Kolonics György sétány, Libegő, Városliget	230 fő
Augusztus	Kirándulás: Balaton, Solymár, Bory-vár, Hűvösvölgy, Csillebérc Strandolás a Palatinuson és a Pesterzsébeti Gyógyfürdőben Kerti parti a bentlakásos otthonnal közösen Kiállítás megtekintése a Várkert Bazárban	200 fő





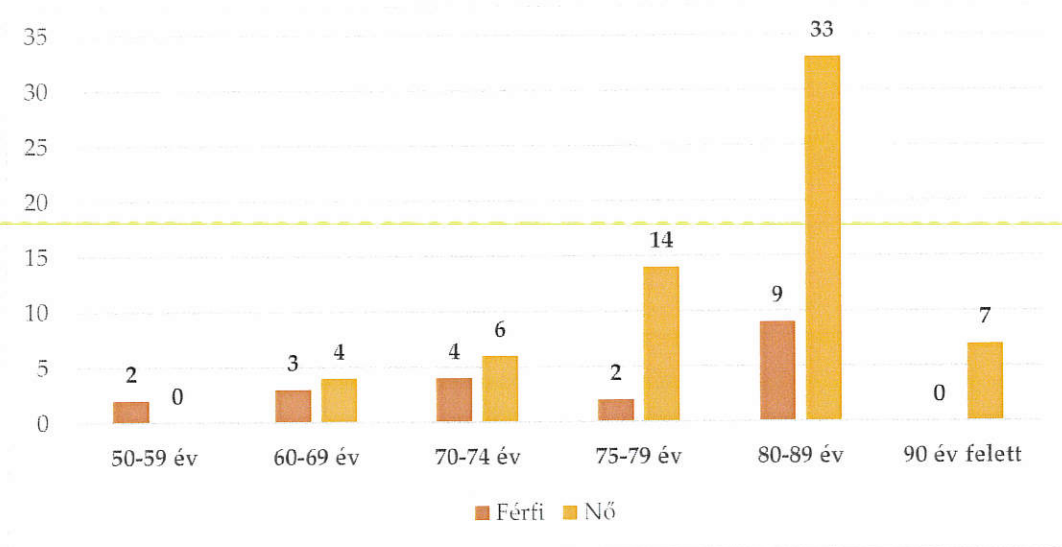
Szeptember	<p>Szüreti bál a K11 Kulturális Központban          Kirándulások: Solymár, Szalajka völgy, Tabáni tanösvény, Verőce          Fotókiállítás a Csányi u. 5- ben          Festmény kiállítás megnyitó          Lecsófőző bográcsolás          'Alzheimer séta' a bentlakásos otthonokkal közösen          Civil Korzó a Madách téren</p>	385 fő
Október	<p>Idősek Hónapja Nyitógála a K11 Kulturális Központban          Színházi előadás megtekintése a Belvárosi Színházban          Múzeumlátogatás - Bélyegmúzeum          Halloween party a Család-és Gyermekjóléti Központtal közösen          rendezve - a K11 Kulturális Központban          Kirándulás: Verőce, ARC kiállítás</p>	600 fő
November	<p>Nagy Roma festők kiállítás megnyitó          Márton napi vigasságok          Múzeumlátogatás - Orvostörténeti Múzeum          Erzsébet és Katalin bál          Kirándulás: Komárno</p>	555 fő
December	<p>Városligeti Természetfotó- kiállítás megtekintése          Karácsonyi vásári séta: Bazilika          Mikulás műsor óvodások részvételével          Karácsonyi ünnepség a K11 Kulturális Központban          Előszilveszteri mulatság          Zenei középiskolások karácsonyi műsora</p>	690 fő





## A Dózsa György úti Bentlakásos Otthon gondozási mutatói

### Ellátottjaink nem és korcsoport szerinti megoszlása



### Intézményi létszámadatok

hónap	nyitó	új felvétel		megszűnt					záró
		nő	férfi	elhunyt		távozott		otthonába távozott	
				nő	férfi	nő	férfi		
január	87	0	0	1	0	0	0	0	86
február	86	0	0	1	1	0	0	0	84
március	84	2	0	2	0	0	0	0	84
április	84	1	1	1	0	0	0	0	85
május	85	0	0	1	0	0	0	0	84
június	84	0	0	1	1	0	0	0	82
július	82	1	1	2	0	0	0	0	82
augusztus	82	3	0	1	0	0	0	0	84
szeptember	84	2	1	0	0	1	0	0	86
október	86	0	0	1	0	0	0	0	85
november	85	0	1	2	0	0	0	0	84
december	84	0	0	0	0	0	0	0	84
Összesen:		9	4	13	2	1	0	0	



### Intézményi létszámadatok – demens elhelyezés

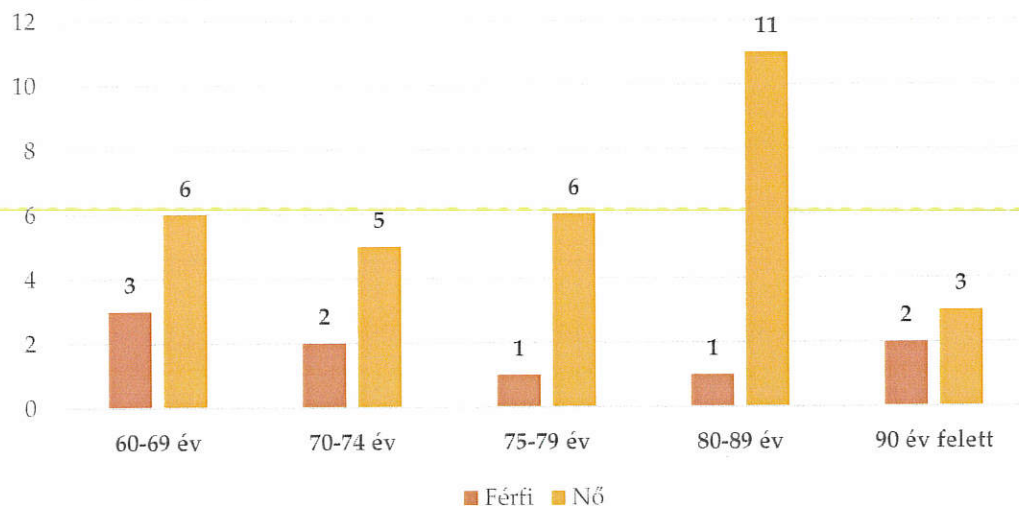
hónap	súlyos	középsúlyos
január	15	1
február	15	1
március	15	1
április	15	1
május	15	1
június	15	1
július	15	1
augusztus	15	1
szeptember	15	1
október	15	1
november	14	2
december	14	2





## A Peterdy utcai Bentlakásos Otthon gondozási mutatói

### Ellátottjaink nem és korcsoport szerinti megoszlása



### Intézményi létszámadatok – tartós elhelyezés

hónap	nyitó	új felvétel		megszűnt						záró
				elhunyt		más intézménybe költözött		otthonába távozott		
		nő	férfi	nő	férfi	nő	férfi	nő	férfi	
január	39			1						38
február	38	1	1							40
március	40	2	1							43
április	43	1	1	2		1				42
május	42	1	1						1	43
június	43			1				1		41
július	41			1	1					39
augusztus	39		1		1			1	1	37
szeptember	37	3	1							41
október	41	1		1						41
november	41	1	1	1				1		41
december	41			1						40
Összesen:		10	7	8	2	1		3	2	
Összesen:		17		10		1		5		

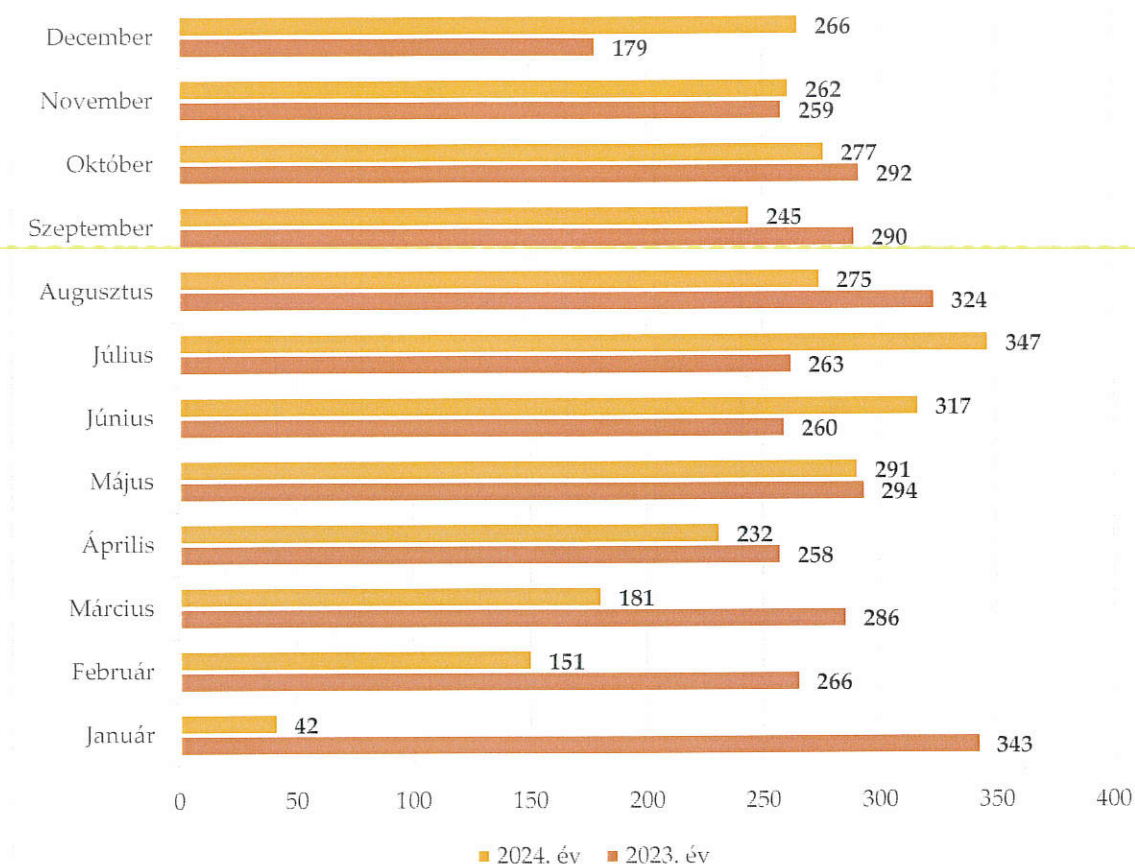
**Intézményi létszámadatok – átmeneti elhelyezés**

hónap	nyitó	új felvétel		megszűnt								záró
				elhunyt		más intézménybe költözött		otthonába távozott		tartós lett		
		nő	férfi	nő	férfi	nő	férfi	nő	férfi	nő	férfi	
január	3	1										4
február	4			1				1				2
március	2		1									3
április	3											3
május	3											3
június	3	1										4
július	4											4
augusztus	4											4
szeptember	4					1						3
október	3										1	2
november	2											2
december	2											2
Összesen:		2	1	1		1		1			1	
Összesen:		3		1		1		1		1		

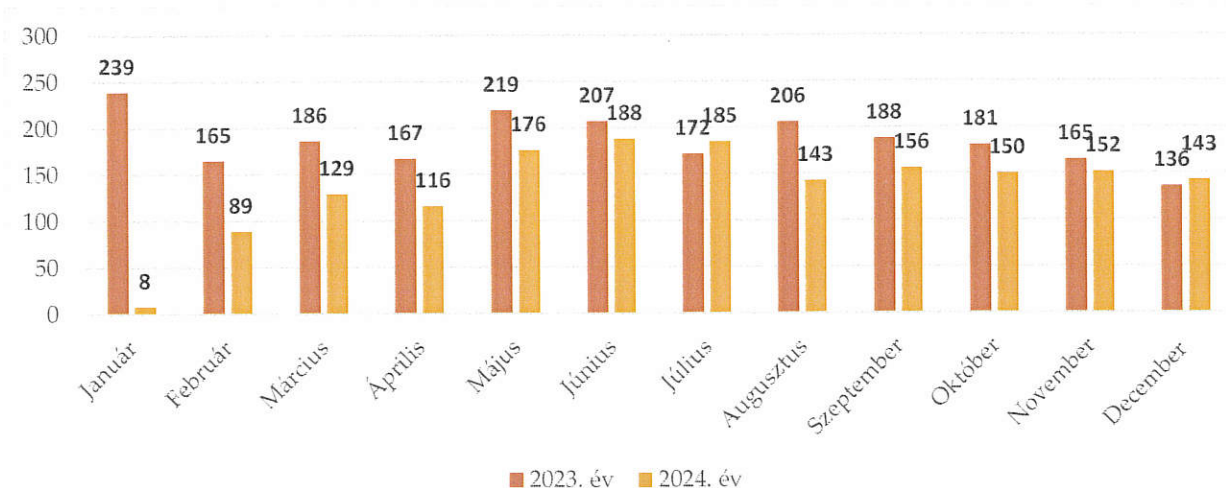




### Az otthoni szakápolási szolgálat gondozási mutatói

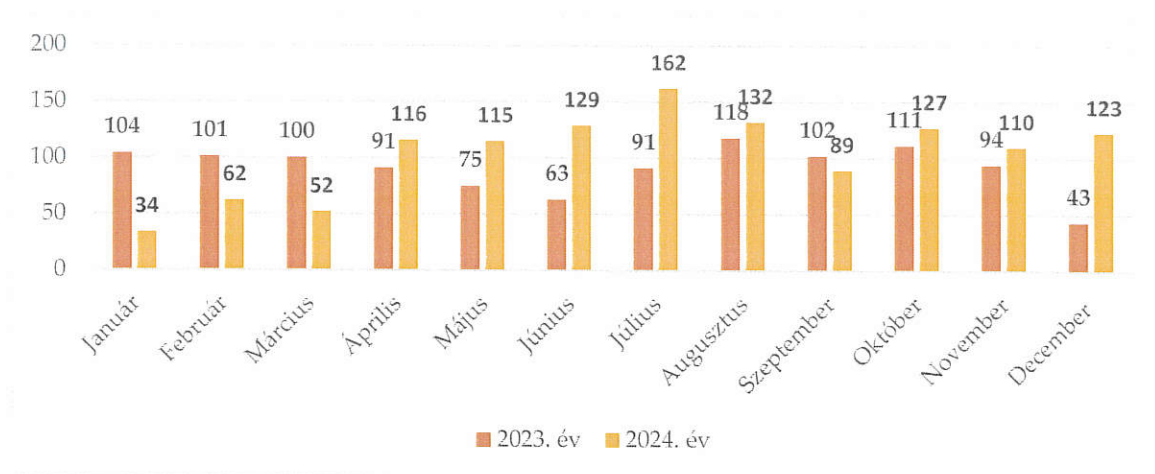


### Az ellátott szakápolási vizitek száma havi bontásban





### Az ellátott szakellátási vizitek (gyógytorna) számai havi bontásban

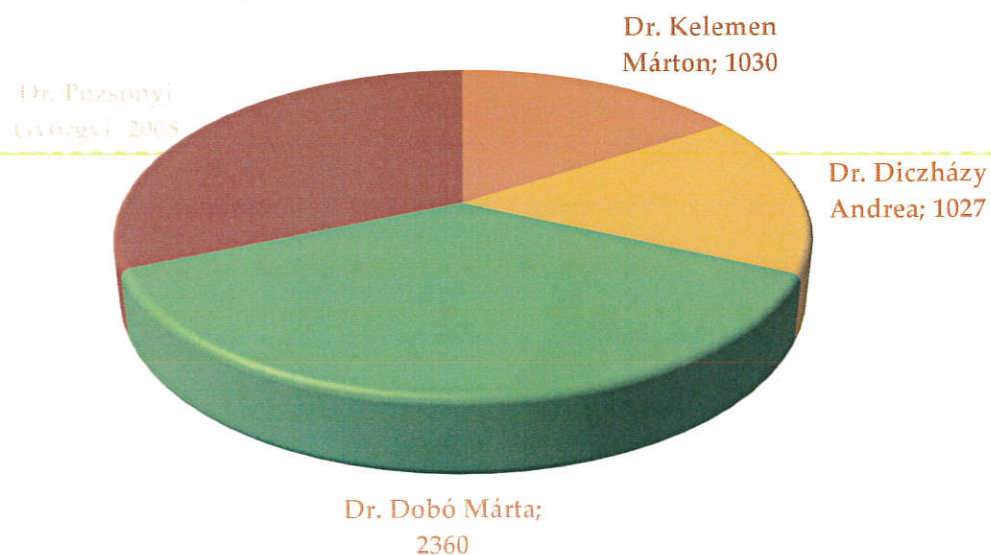




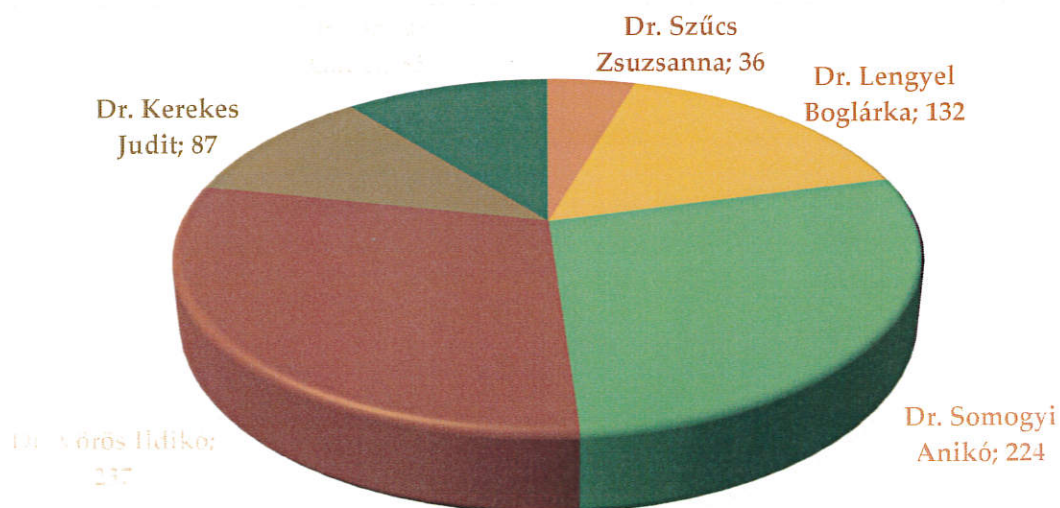


### Az ifjúság-egészségügyi szolgáltatás gondozási mutatói

A 2024-2025. évi tanévben ellátott gyermekek száma orvosonkénti bontásban  
(összesen: 6425)



A 2024-2025. évben ellátott óvodás gyermekek száma orvosonkénti bontásban  
(összesen: 801)



**A felnőtt háziiorvosi és házi gyermekorvosi szolgálat**

**Felnőtt háziiorvosi ellátási körzetek**

Körzet	Területi ellátás
1.	AXI-MEDICA Gyógyító, Oktató és Szolgáltató Kft.
2.	MEDVASS Egészségügyi Szolgáltató Kft.
3.	Dr. Ekhardt Edit és Társa Háziiorvosi Bt.
4.	SIXI Családorvosi és Gondozó, Egészségügyi Bt.
5.	Dr. Magyar és Magyar Egészségügyi Szolgáltató Bt.
6.	DIPOL-MED Egészségügyi Szolgáltató Bt.
7.	International Emergency Service Eü. Szolg. Kft.
8.	Nagy Bódy Egészségügyi Betéti Társaság
9.	<b>2024.07.01-től betöltetlen helyettesítéssel ellátva - Bischitz Johanna Integrált Humán Szolgáltató Központ</b>
10.	Endorfin Egészségügyi Szolgáltató Bt.
11.	"HEALTH" CARE Egészségőrző, Megelőző Gyógyító, Oktató Családorvosi Bt.
12.	"PRO HOMINE" Gondozó, Gyógyító, Oktató, Családorvosi Bt.
13.	<b>2023.10.01-től betöltetlen helyettesítéssel ellátva - Bischitz Johanna Integrált Humán Szolgáltató Központ</b>
14.	JANCA-MEDI-LAND Háziiorvosi Bt.
15.	Medicina-Radiológiai Egészségügyi és Oktatási Bt.
16.	LEINIKKI Humán Szolgáltató Kft.
17.	Health-2002. Egészségügyi, Kereskedelmi és Szolgáltató Bt.
18.	<b>2022.07.01-től betöltetlen helyettesítéssel ellátva - Bischitz Johanna Integrált Humán Szolgáltató Központ</b>
19.	DR. VIZLER Háziiorvosi Bt.
20.	Dr. Gergely György Háziiorvosi Bt.
21.	Holisztikus Alapellátás Korlátolt Felelősségű Társaság
22.	DO-RÉTHY Orvosi, Mérnöki és Kereskedelmi Bt.
23.	<b>2024.09.01-től betöltetlen helyettesítéssel ellátva - Bischitz Johanna Integrált Humán Szolgáltató Központ</b>
24.	HUMÁN-PREVENCIÓ Szolgáltató Bt.
25.	VITA-CHI Egészségügyi Bt.
26.	"XANAX" Egészségügyi és Szolgáltató Bt.
27.	Medico City Kft.
28.	MED-MIX Egészségügyi és Szolgáltató Bt.
29.	"Paratus" Háziiorvosi és Számviteli Szolgáltató Bt.
30.	Szuhanek-Med Kft.
31.	<b>2024.05.01-től betöltetlen helyettesítéssel ellátva - Bischitz Johanna Integrált Humán Szolgáltató Központ</b>
32.	Mizser Háziiorvosi és Egészségügyi Szolgáltató Bt.





### Gyermek háziorvosi ellátási körzet

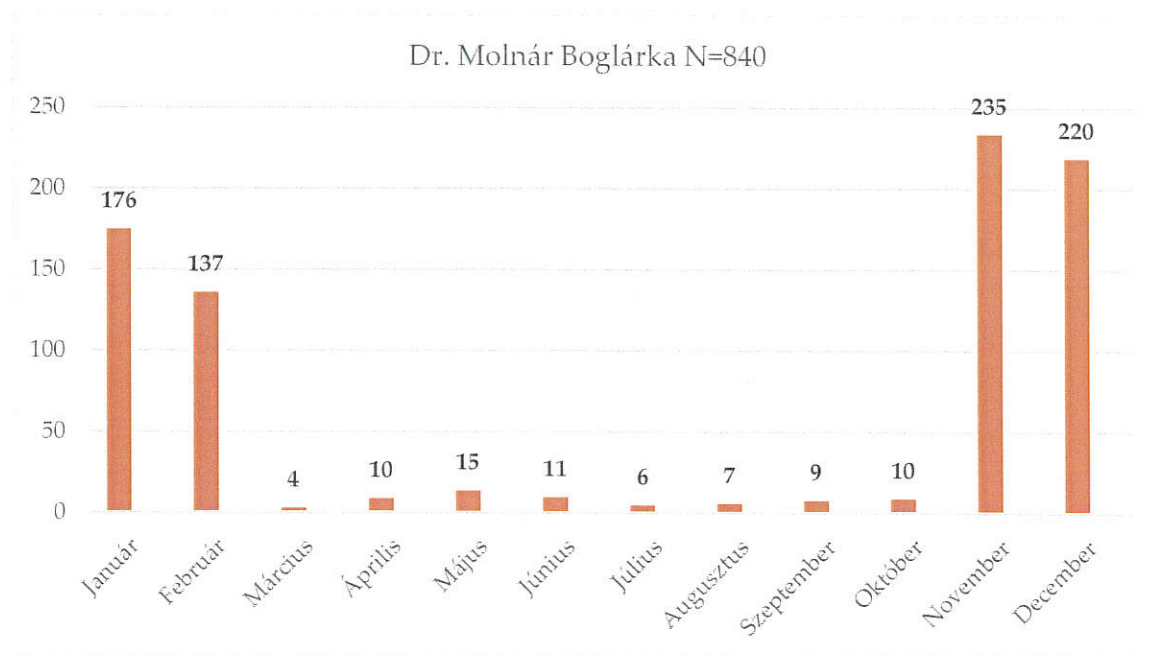
Körzet	Területet ellátja
1.	MEDAMED Egészségügyi Szolgáltató És Rekreációs Bt.
2.	MEDINNOTRADE Kft.
3.	TAO Kft. Dr. Ónody Gábor
4.	TAO Kft. Dr. Vörös Ildikó
5.	Betöltetlen praxis helyettesítési formában történő teljes körű ellátás a TAO Kft. által
6.	TAO Kft. Dr. Kerekes Judit
7.	TAO Kft. Dr. Tóth Erzsébet Éva
8.	TAO Kft. Dr. Miklós Anna
9.	KINDERÁG Egészségügyi Szolgáltató Bt.
10.	Zsuzsa Doktor Egészségügyi, Szolgáltató és Tanácsadó Bt.

## A felnőtt és gyermekfogászati ellátás gondozási mutatói

### Felnőtt fogászati ellátási körzet

Körzet	Terület ellátása	19-62 év között	62 év felett
1.	Med-System Egészségügyi és Orvosi Szolgáltató Kft.	2562	878
2.	DAN-DENTAL Fogászati, Kereskedelmi és Szolgáltató Bt.	2750	1043
3.	Izsák-Dent Fogászati Szolgáltató Kft.	2470	804
4.	W és M Fogorvosi Bt.	2891	889
5.	TenDent Szolgáltató Bt.	2607	835
6.	"POPIDENT" Fogorvosi Szolgáltató Bt.	2794	788
7.	MaDent2021 Bt	2477	840
8.	KM Minident" Fogorvosi Szolgáltató Bt.	2611	763
9.	Somadent Kft.	2309	668
10.	TAR-DENT Egészségügyi Szolgáltató és Tanácsadó Bt.	2132	740
11.	dr. Mandula Diána Dorottya egyéni vállalkozó	2117	777
12.	Kelemen és Varga Egészségügyi és Szolgáltató Kft.	2130	743
Összesen:		29850	9768

### Gyermekfogászati esetek száma orvosonkénti, illetve havi bontásban

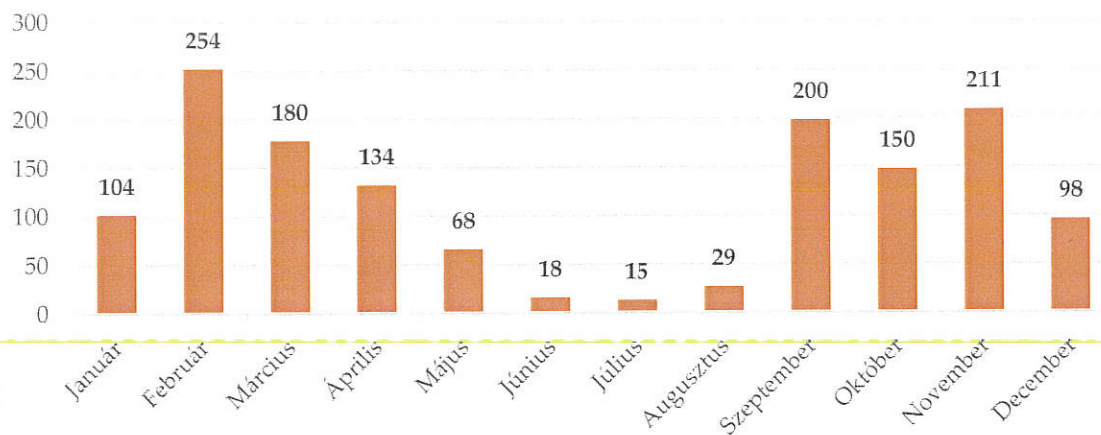


\* Dr. Molnár Boglárkát márciustól helyettesítik a kollégái.

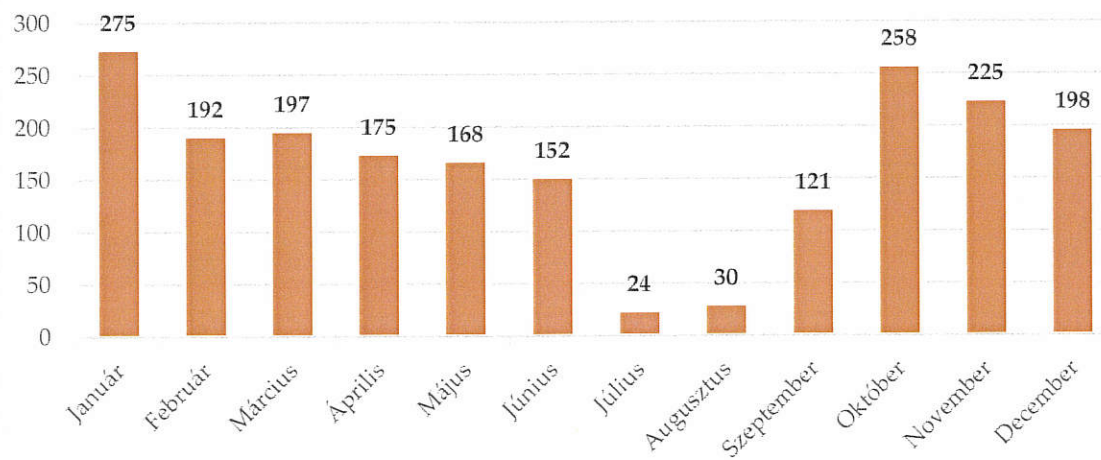




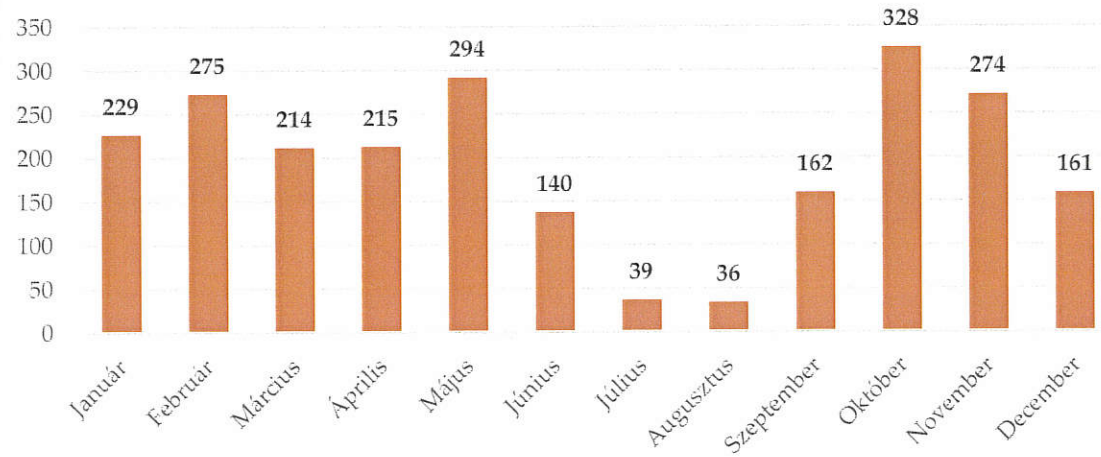
Dr. Kocsor Judit N=1461



Dr. Klement Orsolya N=2015

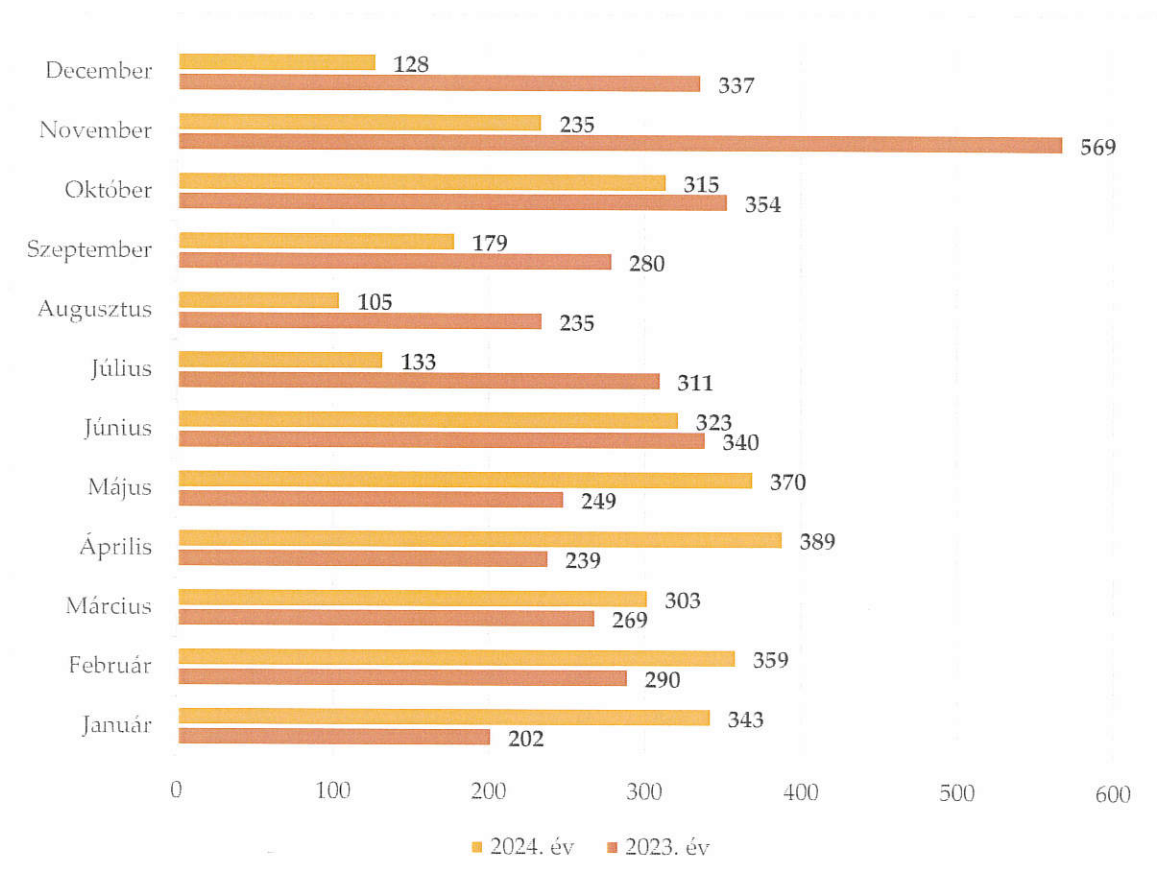


Dr. Hidasi Szilvia N=2367



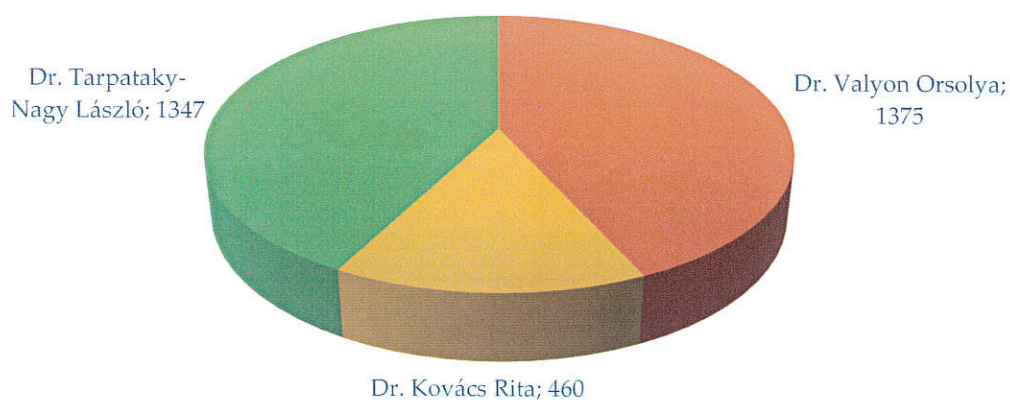
### A szájsebészethez kapcsolódó gondozási mutatók

#### Szájsebészeti beavatkozások száma havi bontásban



#### Szájsebészeti beavatkozások száma orvosonkénti bontásban

Beavatkozások száma N=3182







15. számú függelék

## A Mozgáscentrum gondozási mutatói

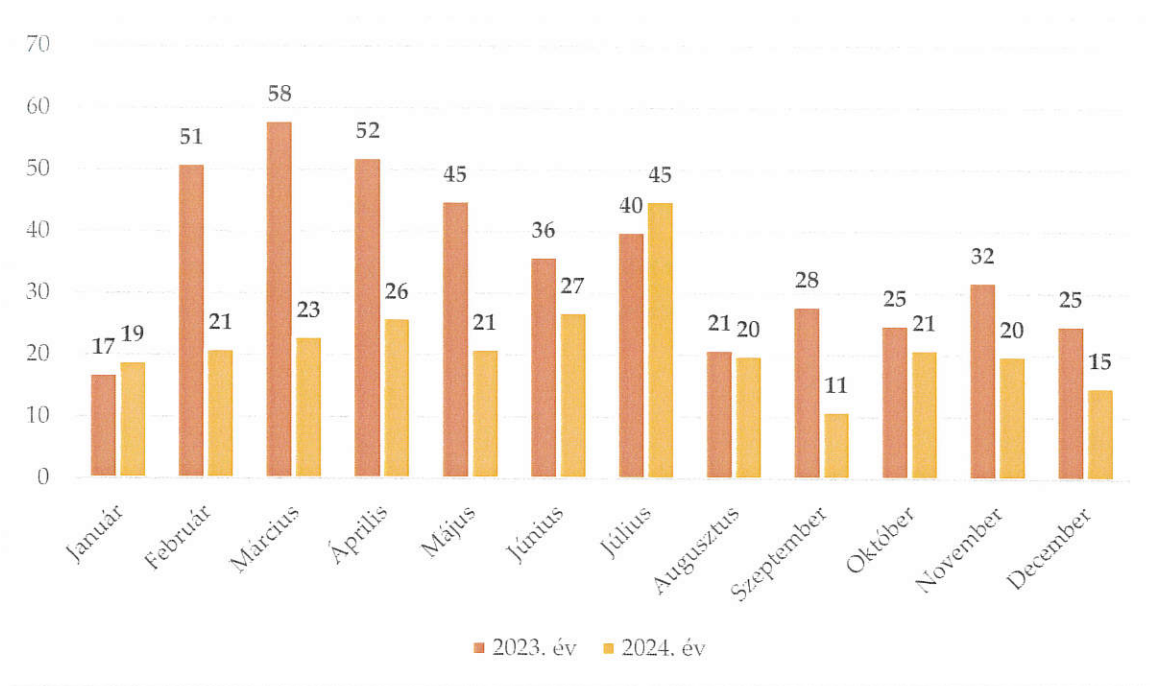
### Kihasználsági mutatók havi bontásban

	január	február	március	április	május	június	július	aug.	szept.	október	nov.	dec.
Össz. létszám	1786	2357	1669	2236	2351	2027	1643	1008	1528	1847	1590	1081
Max kapacitás	2134	2342	1710	2310	2553	2310	2392	1564	2290	2707	2189	1577
Kihasználság	84%	101%	98%	97%	92%	88%	69%	64%	67%	68%	73%	69%

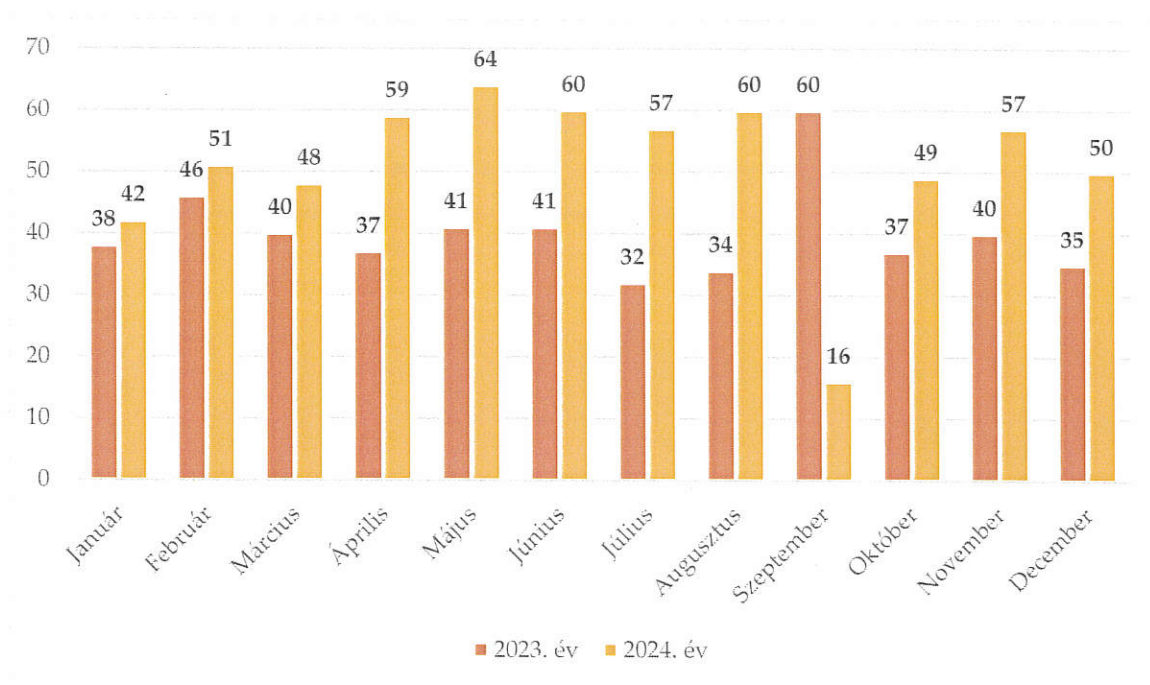
### Létszámadatok órátípusok szerint

Óratípus	január	február	március	április	május	június	július	aug.	szept.	október	nov.	dec.	Összesen
Alakformáló	285	322	261	329	290	270	242	155	186	216	189	132	2592
Csontritkulás	58	68	50	57	81	69	55	50	51	60	63	41	645
Egyéni	5	5	7	11	5	6		1	7	8	10	1	61
Étka jóga	71	97	74	102	99	86	61	56	57	91	70	62	855
Fittball	22	21	17	22	31	25	25	8	18	27	16	10	220
Gerinc	394	459	361	457	518	454	427	246	404	459	356	268	4409
Happy Dance	37	40	33	30	32	36	29	11	37	25	26	17	316
Hastánc	35	56	40	40	41	30	22	6	23	19	21	2	300
Jóga	94	118	82	124	112	98	82	41	84	108	87	54	990
Kardió	62	113	57	101	115	88	57	36	48	60	59	26	760
Keringésjavító	67	101	78	82	83	101	76	44	59	79	85	53	841
Kismama	13	13	13	9	4	9	10	5	5	1			69
Koordináció	69	112	56	85	110	72	60	37	42	51	59	48	732
Köredzés/ Gerinctréning	102	133	96	145	130	120	94	45	97	101	62	55	1078
Latin Dance Gold		61	46	46	54	43	19	14	18	24	31	11	367
Nyak váll	196	212	147	203	213	205	160	122	157	161	156	124	1860
Osteo	62	83	53	76	83	34			47	95	77	21	569
Önkorm. torna	19	32	18	28	22	12	7		11	34	21	11	196
Önvédelem	24	29	23	21	14	22	25	11	19	15	25	8	212
Relaxáció	4	9	10	7	20	22	11	10	2	3	6	8	108
Nyújtás	42	108	65	83	92	67	71	37	48	64	61	37	733
Térd- csípő	101	129	66	153	162	137	110	73	93	117	90	70	1200
Trx	24	36	16	25	40	21			15	29	20	22	224
Összesen:	1786	2357	1669	2236	2351	2027	1643	1008	1528	1847	1590	1081	19337

### Dietetikai tanácsadás igénybevétele havi bontásban



### Az Erzsébet Taxi szolgáltatás igénybevétele havi bontásban





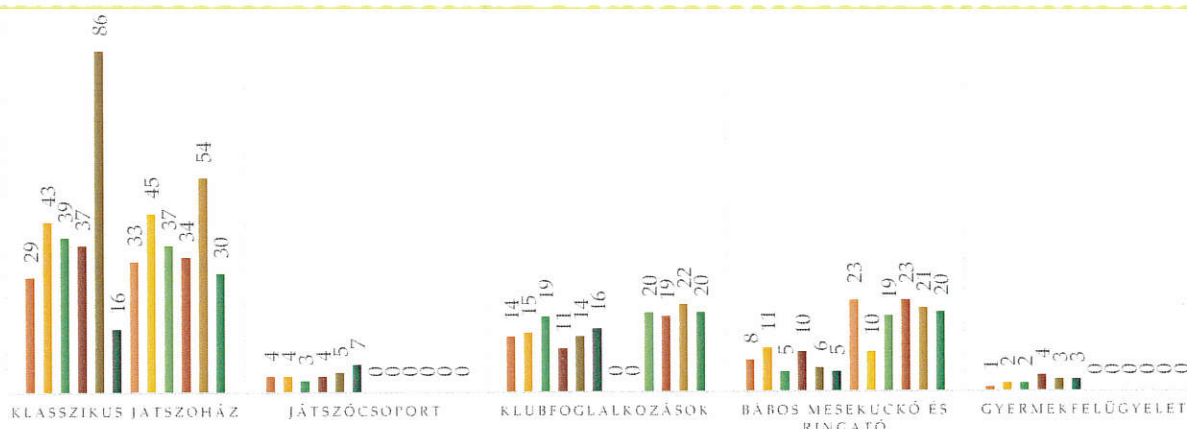


## A Varázsdoboz Fejlesztő Központ és Játszóház gondozási mutatói

### Igénybevételek száma havi bontásban – Játszóházi szolgáltatások

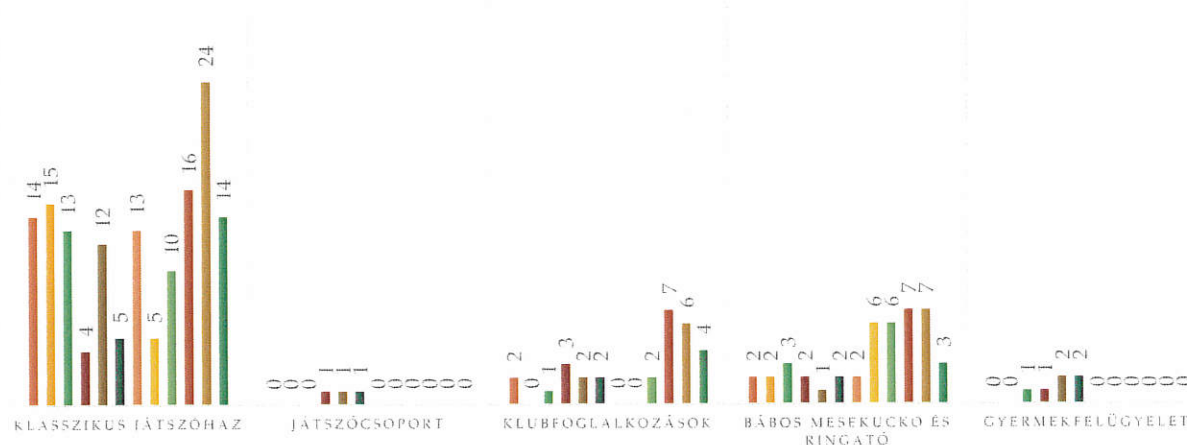
#### VII. KERÜLETI IGÉNYBEVÉTEL

Január Február Március Április Május Június  
Július Augusztus Szeptember Október November December



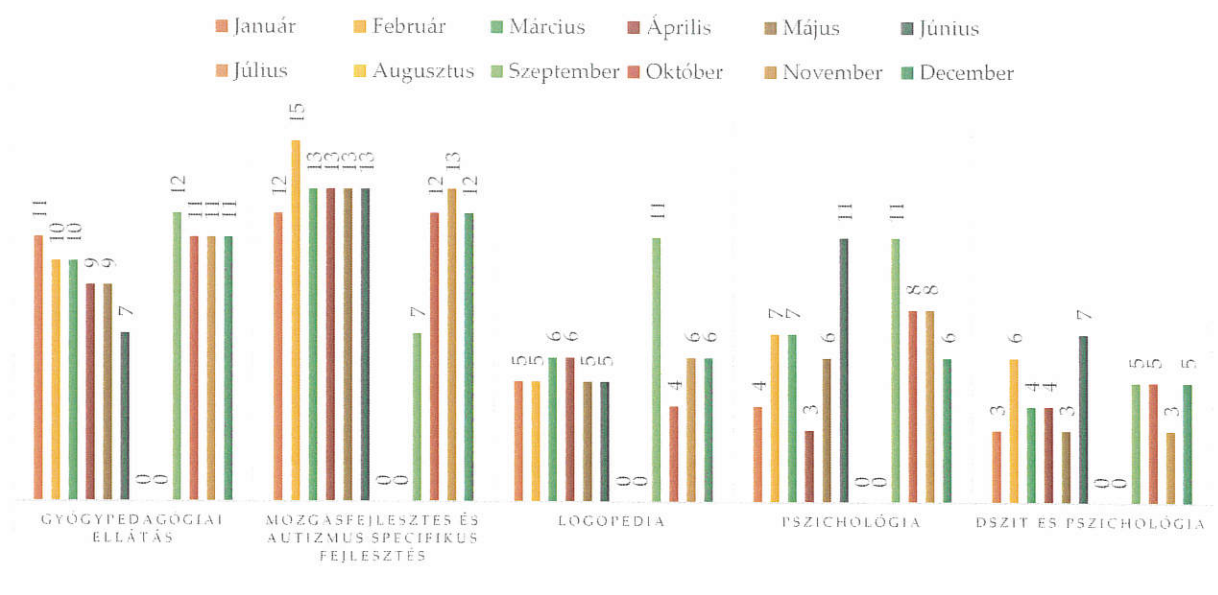
#### KERÜLETEN KÍVÜLI IGÉNYBEVÉTEL

Január Február Március Április Május Június  
Július Augusztus Szeptember Október November December

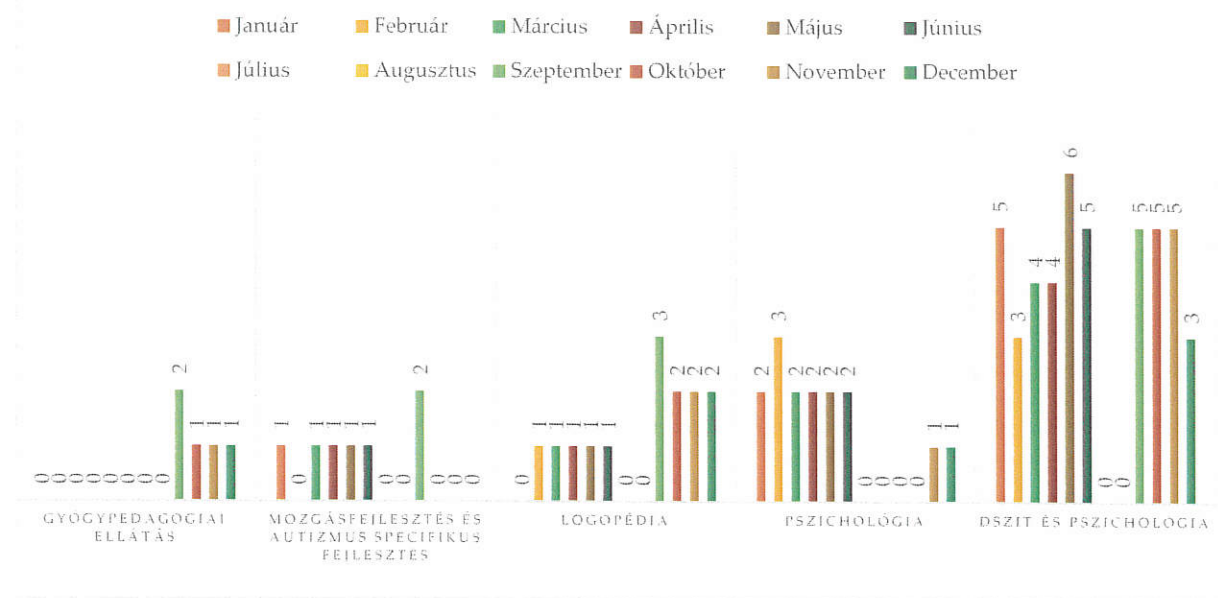


## Igénybevételek száma havi bontásban – Fejlesztő központ szolgáltatások

### VII. KERÜLETI IGÉNYBEVÉTEL



### KERÜLETEN KÍVÜLI IGÉNYBEVÉTEL

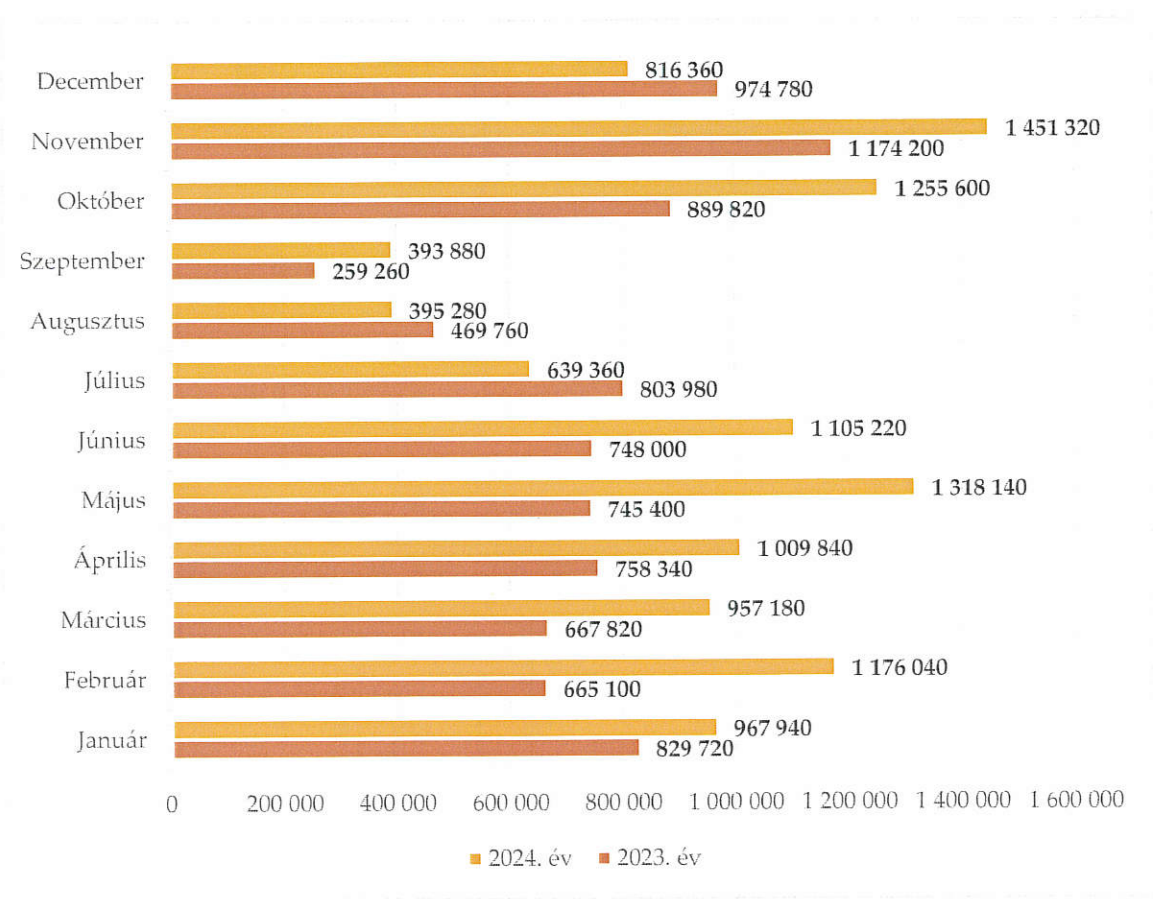


\* Júliusban, augusztusban nem voltak fejlesztő foglalkozások, ekkor voltak a táborok.



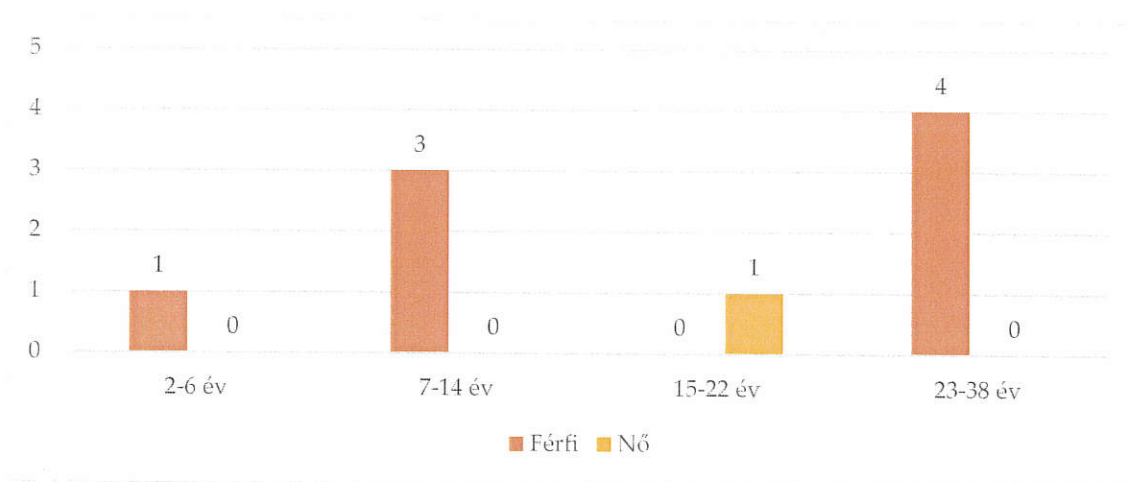
Tábor neve	Kerületi gyermekek száma	Összes részt vevő gyermek
Pszichodráma	4	7
Szenzomotoros	10	12
Kézműves	10	12
"Állati kalandok"	11	13
Sulira hangoló napközi	4	5

### Bevételi adatok havi bontásban



### A FECSKE szolgáltatás gondozási mutatói

#### Az igénybevevők nem és korcsoport szerinti megoszlása



#### Az igénybevevők fogyatékoságának típusa és foka

Igénylő személy fogyatékoságának típusa	Száma	Fogyatékoságának foka		
		Enyhe	Középsúlyos	Súlyos
Látássérült	1			1
Mozgássérült				
Hallássérült				
Autista	1			1
Értelmi fogyatékos				
Beszéd fogyatékos	3		3	
Halmazottan sérült	4		1	3
Összesen:	9		4	5

#### Az igénybe vett szolgáltatás formái

