

## BESZÁMOLÓ

a Szociális és Egészségügyi Ágazati Stratégiai Terv által meghatározott feladatok 2021. évi  
előrehaladásáról

Készítette:

Bischitz Johanna

Integrált Humán Szolgáltató Központ

Készült: 2021. november

## TARTALOM

BEVEZETÉS.....	2
CSALÁDOKAT TÁMOGATÓ SZOLGÁLTATÁSOK .....	3
IDŐSEKET TÁMOGATÓ SZOLGÁLTATÁSOK.....	7
EGÉSZSÉGÜGYI KOORDINÁCIÓ.....	9
KÉPZÉSI, FEJLESZTÉSI ÉS PROJEKT IRODA .....	15

## BEVEZETÉS

Hiba! A hivatkozási forrás nem található.

A Humán Szolgáltató szolgáltatósszervezési stratégiája révén a fenntartó irányítása alatt egy komplex problémamegoldásra, illetve lakossági igények széleskörű kielégítésére alkalmas szervezet jött létre, mely a gyermekjóléti, a szociális ellátások és az egészségügyi ellátások rendszerét is lefedi. A szolgáltatások e modelljében egységes szakmai és gazdasági irányítási elvek mentén tudjuk működtetni az igényekre és szükségletekre reagáló szolgáltatásokat. A szolgáltatásintegráció jó gyakorlatainak alkalmazásában új megoldásutak jönnek létre.

Erzsébetvárosban 2014-ben bevezetésre került együttműködés alapú szolgáltatósszervezési modell – Területi Ellátási Modell, továbbiakban: TEM. A TEM területi alapon szervezte át a humán ellátásokat, területi alapként a háziorvosi körzeteket fogadta el. A szolgáltatásnyújtás gyakorlatában ez azt jelentette, hogy minden ellátási körzethez tartozik egy olyan munkacsoport, melyben minden humán szolgáltatást biztosító szakember képviselteti magát. **Mára már csak a Családsegítő és Gyermekjóléti Központ használja igazán a TEM-et, minden egyéb más szolgáltatásunk nehezen illeszkedik ehhez a modellhez.** A modell szerinti munkavégzés alapjainak megteremtése az integrációs folyamat során valósult meg, mely folyamatban a kollégák megtanultak azonos irányvonalak követése mellett dolgozni, megismerték a szabályozottságból fakadó előnyöket és az általa nyújtott biztonságot. Az ellátottak számára egyszerűbb lett a szolgáltatásokhoz való hozzáférés.

A Humán Szolgáltató a TEM kialakításakor területi alapként a háziorvosi körzeteket fogadta el, melynek kialakítása során figyelembe vették, hogy megközelítően 1500 fő kerüljön ellátásba egy-egy körzetben. Ez alapul szolgált arra, hogy a szolgáltatási ablak, amelyen keresztül igyekeznek egyablakos ellátási rendszert kialakítani, maga az ellátott lakókörnyezete legyen, így az igénybe vevő egyablakos ügyintézés lehetőségéhez juthatott hozzá, a saját lakókörzetében.

A szolgáltatók közelebb vitele az igénybe vevőhöz jelenti egyrészt az intézményi struktúra merevségének feloldását, másrészt az ellátásszervezés megfordulása kapcsán a szolgáltatói szemlélet erősödését is. A rendszerben az összes közreműködő a szolgáltatási igényeknek megfelelően tevékenykedik, illetve a kompetencia határok pontos kijelölésével együttműködési keretet kap a feladatai ellátásához, valamint „kézből-kézbe” adja az esetet az ellátás más szegmenseiben, így az igénybe vevő elégedettsége, illetve a problémakezelés is javulhat.



Fontos elem volt az új modellben a lakossági tájékoztatás, mely magában foglalja a jogosultságok, igénybevételi feltételek, valamint az ellátást nyújtó személyek elérhetőségét, illetve részletes ismertetését, **de egyértelműen mára igazoltta vált, hogy hasznosabb lenne egy call center, mely széles körben elérhető és azonnali válaszokat ad a megkeresésekre.**

Ennek megvalósítása az egészségügyi területet érintő cselekvési terv keretén belül megvalósítható, mely a telemedika területét is erősíteni fogja.

A pandémiás helyzet jelentősen átszabta a szociális ellátások működési kereteit és a szolgáltatási igényeket. A korlátozások számos ellátás időszakos szüneteltetését követelték meg, más szolgáltatási területeken pedig az igénybevétel jelentősen megnőtt. A szociális alapellátás kilépett a megszokott kereteiből és veszélyhelyzeti munkacsoportok is alakultak.

A Humán Szolgáltató az integrált intézményben rejlő lehetőségek optimalizált felhasználására törekszik, így szolgáltatásainak színvonala évről-évre fejlődik. Tevékenységeink tükrözik Erzsébetváros haladó szemléletét, melyben a megújuló gondoskodási formák részéül megvalósításában az integrált ellátási formák játszanak vezető szerepet.

A Szolgáltatási terv keretdokumentumként határozta meg 2021-ig a szolgáltatásszervezés irányait, a Stratégia nevesíti a 2018-2021. közötti időszakra kitűzött célok megvalósításának területeit. A 2021. év ebből a szempontból különösen értékelendő, hiszen ennek a stratégiai tervnek a záróértékelése esedékes, így az alábbiakban szolgáltatási területenként kerülnek elért eredményeink bemutatásra.

## CSALÁDOKAT TÁMOGATÓ SZOLGÁLTATÁSOK

Hiba! A hivatkozási forrás nem található.

A **Család- és Gyermekjóléti Központ** célja a gyermekek testi, lelki egészségének, családban történő nevelésének elősegítése, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése, a már kialakult veszélyeztetettség megszüntetése, valamint a családjából kiemelt gyermek visszahelyezésének elősegítése, továbbá az önjogú ügyfeleket támogató szociális segítőmunka biztosítása. Az intézményi egység a szociális és életvezetési problémákkal küzdő, továbbá a krízishelyzetben lévő egyének és családok számára nyújt segítséget ahhoz, hogy képessé váljanak problémáik megoldására és a krízishelyzethez vezető okok megelőzésére.

A korábbi jogszabálmódosítás okán a két intézménytípus – családsegítő szolgálat és gyermekjóléti központ – már 2016. január 1-jétől összevonásra került. A Család- és Gyermekjóléti Központ két telephelyen fogadja az ügyfeleket. A gondozást és korrektív jellegű szolgáltatást végző családsegítő és esetmenedzser szakemberek a Család- és Gyermekjóléti Központ székhelyén, a **Szolgáltatási Centrumban** – a 1073 Budapest, Kertész utca 20. szám alatt - fogadják az ügyfeleket, a fejlesztő gondozásra törekvő tanácsadó team-ek szakemberei – adósságkezelési tanácsadó, foglalkoztatási tanácsadó, óvodai és iskolai szociális segítők - a 1074 Budapest, Hutyra utca 11-15. szám alatti **Fejlesztési Centrumban** végzik tevékenységüket. A szolgáltatási szükségleteket *egyablakos ügyintézés* keretein belül kezelik a munkatársak.

A **veszélyeztetettséget észlelő és jelző rendszer működtetése** a Család- és Gyermekjóléti Központ kiemelt feladatai közé tartozik. Járási szintű szolgáltatóként kétszintű jelzőrendszert *működtet* – települési és járási szintű -. A 2014. évben bevezetett **Területi Ellátási Modellnek** köszönhetően a szakmaközi és ágazatközi együttműködések érezhető mértékben javultak, a kapcsolattartások gyakorisága nőtt. A jelzőrendszeri tagokkal folytatott közös munka

hatékonyabbá vált az utóbbi időszakban, mely szakmaközi megbeszélések, konferenciák, találkozók, valamint esetmegbeszélések, esetkonferenciák szervezése és lebonyolítása során valósult meg. A jelzőrendszer tagjaival a TEM keretében hatékony közös munka folyik.

A családokat támogató szolgáltatásokban dolgozó szakemberek munkáját - a jogszabályok, szakmai, módszertani irányelvek mellett - belső **szakmai protokollok** is támogatják. Tekintettel, hogy a Család- és Gyermekjóléti Központ ügyfeleinek jelentős része nem önkéntes együttműködés alapján veszi igénybe a szolgáltatásokat, az iratbetekintések biztosítása és az esetleges panaszok kezelése kiemelt feladat. 2021-ben 2 szóbeli panasz érkezett adományközvetítéssel kapcsolatban, melynek kivizsgálása a szakmai vezető által megtörtént (az ügyfelek a megajánlott időpontokra nem jöttek el, távolmaradásukat nem jelezték).

A kollégák a törvény által előírt módon vesznek részt képzéseken, ezen felül a Humán Szolgáltató **belső képzések** szervezésével is segíti a hatékony szakmai munkát. A pályakezdő kollégákat a Gyakornoki program szerint – igazgatói utasítás szerint - folyamatosan segítik a gyakorlati tapasztalattal rendelkező mentorok.

**Belső kontrollrendszer fejlesztése:** a Család- és Gyermekjólét Központban dolgozó szakemberek szakmai munkájának esetszintű ellenőrzése évente két alkalommal valósul meg. Ezen felül a törvény által előírt kötelezően vezetendő dokumentumok ellenőrzése folyamatos.

A COVID-19 humánjárvány megelőzésére, illetve következményeinek elhárítására a rendkívüli intézkedésekkel összefüggő szabályozási átmenet biztosítására elkészült a Család- és Gyermekjóléti Központra vonatkozó eljárásrend, mely 2020. szeptember 23-tól lépett érvénybe és jelenleg is ennek megfelelően végezzük tevékenységünket.

A Család- és Gyermekjóléti Központ eljárásrendjére vonatkozó legfontosabb **szakmai intézkedések:**

- A Központ munkatársa az előre elkészített drive táblázatba vezeti fel az aznapra behívott ügyfelet, az ütközések elkerülése végett. Az ügyeleti időben érkezett, valamint az azonnali intézkedést igénylő eseteken túl, ügyfél csak a megadott időpontban tartózkodhat a Központban.
- Az ügyfélfogadási rend vonatkozik a Szolgáltatási és Fejlesztési Centrumban ügyfelet fogadó jogász, pszichológus, fejlesztő pedagógus és logopédus szakemberekre is. A fejlesztő pedagógusnál egyszerre csak 3 gyermek tartózkodhat, 45 perces váltásban.
- Az Álláskereső Klubban egyszerre 2 ügyfél tartózkodhat, a meghatározott feltételek mellett.
- Az óvodai és iskolai szociális segítő szakemberek, ügyfélfogadási idejüket, melyek érintik azon óvodák/iskolák fogadási idejét, ahová a járványügyi szabályzat miatt nem



mehetnek be, áthelyezhetik a Fejlesztési Centrum telephelyére, szintén a meghatározott feltételek mellett.

- A Család-és Gyermekjóléti Központ szakemberei a családlátogatás tekintetében a következőképpen járnak el: ahol lehetséges a telefonos konzultáció a családlátogatás előtt, a Központ szakembere mérje fel, hogy adottak-e a biztonságos látogatásra (az ügyfél/család az utóbbi 2 hétben tartózkodott-e külföldön, a tudomásuk szerint van-e a környezetükben igazolt pozitív teszttel rendelkező beteg személy). A családlátogatások alkalmával minden szakembernek számára biztosított és kötelező a megfelelő védőeszköz használata.
- A kapcsolatügyelet szolgáltatást az intézményi egység az általános rendben biztosítja.
- Esetmegbeszélés, esetkonferencia és egyéb szakmai találkozó az illetékes igazgatóhelyettes külön jóváhagyása szerint szervezhető (a jóváhagyást a szakmai vezető kérelmezheti), a szakmai egyeztetések főszabály szerint személyes jelenlétet nem igénylő módon valósulnak meg.
- Családterápia, családkonzultáció, mediáció szolgáltatás a meghatározott ügyfélfogadási feltételek mellett biztosítottak.
- Szupervízió: a miniszteri rendelet szerint határozatlan ideig szünetel.
- A Hetedhét Éjszakai Sportklub (HÉS) szolgáltatásunk a miniszteri rendelet szerint határozatlan ideig szünetel.

Bár az eljárásrendünkben benne van, hogy a fejlesztő pedagógusnál egyszerre csak 3 gyermek tartózkodhat, 45 perces váltásban, de a szülők jelzései alapján (félve gyermekeik és családjuk egészségét), ezen szolgáltatásunk is szünetel március óta.

A járványügyi helyzet miatti korlátozások nemcsak a szolgáltatásokat érintették, ugyanis legnagyobb problémaként jelent meg a kerületen „átköltöző” családok követése, gondozása. A VII. kerületben található apartmanok nagy száma lehetőséget teremtett arra, hogy gondozásban lévő családok rövid ideig (akár 1-2 napig) kerületünkben tartózkodjanak. A legtöbb esetben, mire Központunkhoz beérkezett a jelzés, már nem is tudott megvalósulni a kapcsolatfelvétel a családdal, mert az illetékes szakember már nem találta meg a családot az adott címen. Ugyanez a „jelenség” jellemezte a hatósági intézkedésben érintett családokat is, mire az illetékes Gyámügyi Osztálynál lefolyt az eljárás, addigra a szülő vagy a család továbbköltözött (a legtöbb esetben ismeretlen helyre).

A Központba a Gyámhivatalok felől érkező megkeresések száma is jelentősen megnövekedett, melyben az átlagos ügyintézési határidőnk (a családlátogatások és a jelzőrendszeri tagoktól bekérendő dokumentumokat is beleértve) 15 nap volt.

A család- és gyermekjóléti központ igénybevétele jelentősen megnőtt egyes szolgáltatástípusokban a koronavírus járvány okán. Az ügyfélkörben vezető problémaként jelenlévő anyagi nehézség sok olyan családot is sújtott, akik korábban nem kerültek az intézmény látóterébe. Ennek okán a szervezeti egység kiemelt feladatként működtette az **adományközlést**. A munkatársak jelenleg a 2021. évben (halmozott adat) hozzávetőlegesen 746 kerületi háztartásból dokumentáltak rendszeres segélycsomag igényt, mely jelentős növekedés a veszélyhelyzeti időszakot megelőző ellátási adatokhoz képest.

A **Humán Szolgáltató bölcsődéiben** szülők, családok **tájékoztatása** személyesen, e-mailben, telefonon történik. A már bölcsődébe járó gyermekek esetén normál működési körülmények között a szülőket szülői értekezleteken, szülőcsoportos beszélgetéseken (3-3 db/év), családi délutánokon (2 db/év), üzenő füzetten keresztül, hirdetőtáblán tájékoztatjuk az bölcsődék életéről, programjairól, a gyermekek mindennapjairól. Az év első felében a kialakult járványügyi helyzet miatt a szülőkkel történő személyes kontaktusokat a lehető legkisebbre szűkítettük, így a csoportos tájékoztatásokat (szülői értekezletek, szülőcsoportos megbeszélések) inkább üzenő füzetten keresztül, hirdetőtáblákon és digitális csatornákon keresztül oldottuk meg. A nyári „0.” és az őszi első szülői értekezleteket, szülőcsoportos beszélgetéseket meg tudtuk tartani, így a személyes találkozások még inkább erősítik a család-intézmény kapcsolatát. Az év végéhez közeledve munkánkat naponta felülvizsgálva alkalmazkodunk az aktuális járványügyi helyzethez. Szakmai program tartalmazza a bölcsődés korú gyermekek számára nyújtott minőségi szolgáltatásaink alapvető *szakmai értékeit és célkitűzéseit*. Ezen felül a mindennapos tájékoztatás a gyermek érkezésekor és távozásakor biztosított.

Az **egészséges életre nevelés és az egészséges környezet biztosítása** a bölcsődei gondozás, nevelés alapvető része, a mindennapi élet meghatározó mozzanatai is ehhez köthetők (étkezés, fürdőszobai műveletek stb.)

Az év elején betervezett **közösségi programjaink** (a családi délutánok 2db/év, melyek jeles napokhoz köthetők) a pandémiás helyzet miatt idén is elmaradtak a bölcsődék életében. A pandémiás vészhelyzet ellenére, és igazodva az új ellátási rendekhez igyekszünk a munkakörnyezetet élhetővé, élvezhetővé, barátságossá tenni, megfelelni az egyéni elvárásoknak.

A bölcsődei ellátás során abszolút prioritást élvez a gyermekek biztonságos, nyugodt, szakszerű ellátása. Fontos, hogy ez a szülő, a család elvárásainak, a gyermek igényeinek megfelelően, de mégis szakmai szempontból kifogástalanul történjen (egyéni bánásmód). Helyettesítő szolgáltatásként lép gyakran életbe az **időszakos gyermekfelügyelet**, melynek költségvonzata a szülők számára csekély kiadás a piaci árhoz, ahhoz képest, hogy szakképzett kisgyermeknevelők, bölcsődei körülmények között (ideális környezet) foglalkoznak a gyermekekkel. A járványhelyzet miatt a szolgáltatások az év első felében szüneteltek, de a családok igényeihez alkalmazkodva – és nagy örömeinkre – szeptemberben újra indultak. A bölcsődével kapcsolatba álló családoknak tudunk segítséget nyújtani abban, hogy a megfelelő szakemberhez eljussanak.

A bölcsődei ellátáshoz jutás módjáról az érdeklődő szülőket, hozzátartozókat személyesen, e-mailben, illetve a Humán Szolgáltató honlapján keresztül tájékoztatjuk.

A bölcsődei szolgáltatáshoz való egyablakos hozzájutást a bölcsődei **felvételi eljárásrend** belső szabályzata tartalmazza. A bölcsődei szolgáltatás folyamatábrájával a napirenden



keresztül és a beszoktatási rendben keresztül lehet megismerkedni, mely a bölcsődék **szakmai programjában** és az **ügyrendekben** került rögzítésre.

A Humán Szolgáltató különböző szakmai egységeinek munkatársai egymással **együttműködve** folyamatos tájékoztatást, tanácsadást biztosítanak a kerületben élő kisgyermekes családoknak

Bölcsődéinkben az ellátotti elégedettséget speciális, a bölcsődei korosztályra fókuszáló **minőségbiztosítási kérdőívek** segítségével monitorozzuk (növekvő elégedettség).

A bölcsődékben is folyamatos a belső kontroll, amely rendszeres felsővezetői ellenőrzés alatt zajlik. Ezen felül cél, hogy a bölcsődékben azonos szokás-szabály rendszer épüljön ki, azonban nehézséget okoz a helyi sajátosságok figyelembevétele (épület, udvar, korosztályok stb.)

A tárgyi feltételek jogszabályban rögzített mértékű és minőségű folyamatos biztosítására fokozott figyelmet fordít az intézmény. A szakmai háttér biztosításáról szakembereink külső és belső **továbbképzésével** gondoskodunk.

Mindhárom bölcsőde törekszik az egységes, családok által elvárt minőségi, nyugodt, kiegyensúlyozott szolgáltatás biztosítására, ezen belül továbbra is működik a játszócsoport és időszakos gyermekfelügyelet a Lövölde Bölcsődében, és időszakos gyermekfelügyelet a Dob Bölcsődében.

A 1,5 éve fennálló és folyamatosan változó járványhelyzet a bölcsődéket is új kihívások elé állította. A mindenkor hatályos rendeletek és ellenőrző/felügyelő szervek által kiadott eljárásrendek nyomon követése és betartása mellett is minden munkatársunk azon dolgozik, hogy biztosítsuk az ellátott gyermekek számára a biztonságos, kiegyensúlyozott fejlődés feltételeit, a felszabadult mindennapokat.

## **IDŐSEKET TÁMOGATÓ SZOLGÁLTATÁSOK**

Hiba! A hivatkozási forrás nem található.

A megelőző ismeretterjesztés minden időseknek nyújtott szolgáltatásban a legfontosabb szempontok között van. Az idősellátási alap és szakosított szolgáltatásokhoz való hozzáférés egyablakos rendszerén keresztül a kerület idős, rászoruló lakosaival széleskörű kapcsolatot tudunk kialakítani. A Covid19 világjárvány egész évben tapasztalható hullámai mind a két típusú szolgáltatásra hatással voltak és vannak is. A humánjárvány megelőzésére, illetve következményeinek elhárítására a veszélyhelyzet idején rendkívüli intézkedések léptek életbe, melyek követték a fertőzésekkel kapcsolatos mindenkor érvényes országos rendeleteket, az országos szervek és területileg illetékes népegészségügyi hatóság tájékoztatásait. Ezeknek megfelelően minden terület kidolgozta a saját eljárásrendjeit, protokolljait.

A) **Szociális étkeztetés:** A szociális étkeztetés tekintetében azonnal reagáltunk a megnövekedett igénybevételre. Az ételeket minden esetben csak házhoz szállítással, csomagolva kapták az igénybe vevők. A Fenntartó átvállalta az ételek csomagolási költségét. Valamint a hatósági karanténban lévők igénybe tudtak venni ebben az évben is ingyenes étkeztetést. Szociális étkeztetés keretében az Szt. 62. § alapján az étkeztetés keretében azoknak a szociálisan rászorultaknak a legalább napi egyszeri meleg étkezéséről kell gondoskodni, akik azt önmaguk, illetve eltartottjaik részére tartósan vagy átmeneti jelleggel nem képesek biztosítani.

Az étkeztetést, mint a személyes gondoskodás keretébe tartozó szociális alapszolgáltatást az önkormányzat biztosítja, részletes szabályait helyi rendeletben szabályozza. Az ételről 2021-ben is - közbeszerzési szerződés alapján - a Menzamenta Kft. jogutódja a Szakácstündér Kft. gondoskodott a Humán Szolgáltató idősellátását igénybe vevő ellátottjai részére. A szociális étkeztetés a jogszabályi előírásoknak megfelelő módon, zárt rendszerben és egyedi kiszervezésben történt ebben az évben is. Az étel minőségével és mennyiségével kapcsolatosan az ellátást igénybe vevők részéről több panasz is érkezett ebben az évben, de a megemelt nyersanyagnormának, és a szolgáltatóval történő rendszeres egyeztetésnek köszönhetően a harmadik negyedében a panaszok csökkentek, illetve megszűntek.

#### B) Nappali ellátás:

A Humán Szolgáltató Erzsébetvárosban 2021. augusztusáig öt helyszínen biztosított nappali ellátást a kerület idős lakossága számára:

Nappali ellátás helyszíne	Engedélyezett férőhelyszám
Dohány u. 22-24.	60
Akácfa u. 61.	90
Király u. 97.	90
Peterdy u. 16.	90
Dózsa György út 46.	90

A szabadtéri programok színtere mindig is az **Akácos Udvar** volt, időseink számára, ellenben az épület amortizált állapota indokolta annak elhagyását, így a klubok és programok 2021. szeptember 01-től egyéb telephelyekre kerültek áthelyezésre. A költözés zökkenőmentesen történt, a szolgáltatások integrálása megfelelően tervezett volt. A szakmai feltételek és humán erőforrás rendelkezésre áll az áthelyezett klubok további folyamatos működése érdekében.

A nappali ellátást is befolyásolta a pandémia, a személyes ellátotti jelenlét nem volt megoldható a járvány fokozódása idején. A klubok elsődleges feladata ebben a nehéz időszakban a kapcsolattartás és a kapcsolat ápolása volt. Telekommunikációs eszközökkel tartottuk meg klubtagjainkat és próbáltuk különböző távprogramokkal érdeklődésüket fenntartani. Mára a nappali ellátás visszaállt a normál működésre. Elindultak az előadások, közös programok, vezetett beszélgetések az egészségtudatosság, egészségmegőrzés, önálló életvezetés témájában. Nagy erővel kerülnek bevonásra kollégáink segítségével más szervezeti egységek ellátottjai is, a Mozgáscentrum programjaival és kollégáink szakmai kooperációjának eredményeként a két ellátási/szolgáltatási forma integrálódik ezáltal. Szélesebb és az eddigieknél sokszínűbb programokkal várjuk az érdeklődőket.

C) **Házi és jelzőrendszeres házi segítségnyújtás:** A 2021-es év e szolgáltatásunk tekintetében is a COVID-19 vírus árnyékában telik el. Számos idős embert aggodalma, féltelme a vírustól arra késztette, hogy ideiglenesen lemondja a szolgáltatást. A velük való kapcsolattartás rendszeres telefonos kapcsolattartással valósul meg jelenleg is.



A házi segítségnyújtásban továbbra is két szolgáltatói altípus különböztethető meg:

- szociális segítség és
- személyi gondozás körébe tartozó tevékenységek.

**Sajnos az idős ellátottak száma évről évre csökken. A kerületben élő időskorú lakosok még mindig túl későn jelentkeznek, kérnek segítséget, ilyenkor csak rövid ideig áll módjában a Humán Szolgáltatónak segíteni őket otthonaikban.** Gyakran megtörténik, hogy a házi segítségnyújtás megkezdését követően kórházba, ápolást, gondozást nyújtó intézménybe kerülnek, vagy elhunynak.

D) **Bentlakásos otthonok:** A Bentlakásos otthonokban a Covid19 idej hullámaiban felvételi, látogatási és kijárási tilalom volt érvényben. A Dózsa György úti Háznak és Peterdy Háznak 2021. nyaráig egy szakmai vezetője volt, aki mind két telephelyen biztosította, hogy a tájékoztatás és szakmai munka magas színvonalon működjön. A dolgozók folyamatos belső képzéseken vettek részt például infektókontroll képzést, beleértve a kézhigiéniére és az egyéni védőeszközök használatára vonatkozó gyakorlati oktatást. Saját belső protokollok kidolgozásra kerültek, melyekről tájékoztatva lettek a dolgozók, az ellátottak és a hozzátartozók is, például csomagok beküldésének protokollja. A fenntartó támogatásával ebben az évben is beszerzésre kerültek Covid19 gyors tesztek, melyekkel a lakókat és dolgozókat folyamatosan szűrtük.

**Az utóbbi években megnőtt az elhelyezés iránt érdeklődők között azok aránya, akik nem kerületi lakosok.** Az országban egyértelműen látszik a kiszélesedő korfa rajz hatása: egyre többen próbálnak teljes ellátást nyújtó intézményben elhelyezést nyerni, és már az sem meghatározó, hogy családjuktól távol tudják ezt megvalósítani.

A sürgős elhelyezést kérők száma megnőtt, hiszen a kórházak nagyon sok ágyat szüntettek meg a világjárvány kezelési módszereiben. Ezen ellátottak esetébe viszont, nem feltétlenül tudunk szolgálatot nyújtani, szakápolás, mint egészségügyi szolgáltatás lehetőségének hiányában. Az intézménybe felvételt nyert idős emberek egészségi állapota több esetben nagyon súlyosabb, mint opt.

A jogszabály által is meghatározott egészségi állapoton alapuló szociális rászorultság és gondozási szükséglet vizsgálat alapján elmondható, hogy a lakók ellátása nagyobb erőforrást kíván. **A speciális igények emelkedésével párhuzamosan a személyi állomány növelésére lenne szükség. Az engedélyezett dolgozói létszám 1/3-a folyamatosan hiányzik, miközben az álláshirdetés és a felvételi beszélgetések folyamatosak. Egyértelműen megfogalmazható, hogy a szociális területen általános bérek nem piacképesek, ugyanakkor a munkaerőpiac egyéb területein kínált jövedelemviszonyok vonzóbbak, így még a tapasztalt, képzett kollégák is elhagyják a pályát. Bérrendezésre van szükség, melyhez a forrás hozzárendelése elengedhetetlen, ennek megfelelően tettünk javaslatot a 2022-es költségvetés személyi előirányzatához.**

Az üres férőhelyeket sajnos a COVID-19 humánjárvány miatt 2021-ben sem tudtuk maradéktalanul feltölteni. A felvételt igénylőkkel az előgondozásokat, gondozási szükségletek megállapítását, tájékoztatásokat, felvétellel járó teendőket, dokumentációk vezetését a jogszabályi előírásoknak megfelelően végeztük el.

A Humán Szolgáltató folyamatosan biztosította minden területen a dolgozói számára a megfelelő mennyiségű védőeszközt, tisztító és fertőtlenítő szereket. Folyamatosan tájékoztatta a lakosságot a dolgozókat és az ellátottakat az aktualitásokról.



## EGÉSZSÉGÜGYI KOORDINÁCIÓ

Minden egészségügyi terület működésében jelen helyzetben a legfontosabb szem előtt tartandó a Prevenció. A betegség kialakulásának, tovább terjedésének megakadályozása, fertőzés esetén pedig a kordában tartása. Fontos feladat hárul az egészségügyi területen dolgozóakra példamutatásban, tájékoztatásban, prevenciós nevelési tanácsadásokban, felvilágosításokban.

a szolgáltatások naprakész információi t- szabadságok, helyettesítések, programok, szűrések, kitelepülések, közérdekű változások, napi ellátást érintő információk - a Projektszervezet segítségével kerülnek nyilvánosság elé. A jogszabályi kötelezettségeknek megfelelően minden szakmai területen a protokollok frissítése folyamatos és a kollégák eszerint végzik a szakmai tevékenységeket.

### A) Felnőtt háziorvosi ellátás:

A háziorvos személyes és folyamatos orvosi ellátást nyújt az egészségi állapot megőrzése, a betegségek megelőzése és gyógyítása céljából. Köteles ellátni az ellátási területén lakó, hozzá bejelentkezett és általa elfogadott biztosítottakat, továbbá a rendelési idejében hozzá forduló személyeket, ha heveny megbetegedésük vagy krónikus betegségük miatt ellátatlanságuk az egészséget károsító vagy a gyógyulást lassító állapotromláshoz vezethet.

A háziorvosi szolgálat tevékenységét a rendelőjében végzi, szakmailag indokolt esetben az ellátás a beteg otthonában illetve tartózkodási helyén történhet.

### B) Gyermek háziorvosi ellátás:

A házi gyermekorvos személyes és folyamatos orvosi ellátást nyújt az egészségi állapot megőrzése, a betegségek megelőzése és gyógyítása céljából. Rendelési időben a betegeket - sürgős ellátást igénylő eset kivételével- az érkezés igazolt sorrendjében fogadja.

Legalább a rendelési ideje egy részében, illetve a tanácsadás során előre programozható betegellátás keretében előjegyzés alapján végzi a betegek szűrését, gondozását és ellátását. Biztosítja az ellátást a 14. életévét be nem töltött személyek számára, felkérésre a 14-18. év közötti személyeket is elláthatja.

A házi gyermekorvos az egységes gyermekellátó rendszer „alapja”-ként látja el gyermekorvosi feladatát. Az alapellátás részeként tevékenysége kiterjed a közösségi orvoslásra, a népegészségügyi teendőkre, valamint társadalmi, szociális kapcsolatrendszerre és a családokhoz való kötődése többletlehetőséget és- feladatot is jelent.

A gyermekellátás az egészségügyi ellátás önálló alrendszerét alkotja. A kettős kötődés mellett is egyértelmű, hogy a házi gyermekorvosok szakmai szempontból a gyermekellátás többi szereplőjével (szakellátás, fekvőbeteg intézeti ellátás) egységben, harmonikus munkakapcsolatban működhetnek eredményesen.

Az egyén egészséges felnőtté válásának elősegítése megelőző, gyógyító, gondozó, kommunikációs és menedzser tevékenység révén, ami magában foglalja a koncepciótól a növekedés befejezéséig terjedő periódust.

### C) Védőnők, iskolavédőnők, iskolaorvosok:

A területi védőnői szolgálat két tanácsadóban végzi komplex tevékenységét:

- a Rottenbiller utca 27. szám alatti tanácsadóban,



- és a Madách I. utca 2-6.szám alatti tanácsadóban.

A védőnő ellátási területe megállapított védőnői körzetre terjed ki. A védőnő a feladatát az ellátási területén lakcímmel rendelkező személyekkel kapcsolatosan köteles ellátni. A védőnői szolgáltatás kiterjed egyénre, családra, közösségre.

A szolgálat alapvető feladata a várandós anyák gondozása, az újszülöttek, csecsemők, kisgyermek, iskolások védőoltásainak, kötelező státuszvizsgálatainak megszervezése, lebonyolítása, dokumentálása, a tudomány legújabb eredménye szerinti ismeretek átadása, mely lehetővé teszi az egészséges fejlődésmenetet.

A védőnői ellátás egyedisége abból adódik, hogy a család otthonában és a tanácsadóban, oktatási intézményekben is nyomon követi a gyermek fejlődését.

A védőnői tevékenység igen széleskörűvé vált napjainkban, de továbbra is legjelentősebb cél a prevenció, vagyis az egészség megőrzésének értéként való tudatosítása.

Továbbá az egészségi állapot fejlesztése, az egészség megőrzése, betegségek megelőzése, az egészség visszaszerzésének elősegítése, az egészségi állapot romlásának megakadályozása, a gondozottak lelki és szociális támogatásához szükséges információk átadása.

A védőnő személyes és közösségi ellátást nyújt az egészségi állapot megőrzése, a betegségek megelőzése, korai felismerése, valamint az egészségfejlesztés céljából a várandós anyák, a 19. életévet be nem töltött személyek, valamint a családtervezés időszakában lévő személyek számára.

#### **D) Ifjúság-egészségügyi ellátás:**

Az iskola-egészségügyi ellátás iskolaorvos és védőnő együttes szolgáltatásából áll, amelyet fogorvos és fogászati asszisztens közreműködésével látnak el. Az iskolaorvos a nevelési-oktatási intézményben elsősegélyben részesített akut beteget, további kezelésre a beteg házi orvosához (házi gyermekorvosához) vagy a bentlakásos intézet ellátását végző orvoshoz irányítja, szükség esetén intézkedik a beteg fekvőbeteg-intézetbe történő szállítása iránt. A tanulók egészségügyi ellátásán kívüli egyéb iskola-egészségügyi feladatokat (környezet-egészségügy, ételmezés-egészségügy, balesetvédelem, egészségnevelés, pályaválasztási tanácsadás) az iskolaorvos és a védőnő az oktatási intézmény vezetőjével, illetőleg a szakmai szervezetekkel együttműködve végzi. Az iskolafogászati alapellátás preventív és terápiás gondozást jelent a szükségleteknek megfelelően.

#### **E) Szájsebészet:**

A szájsebészeti (dento alveoláris sebészeti) szakrendelőnk, szájüregen belüli sebészeti beavatkozásokkal foglalkozik.

Célja: A fogazathoz, állcsontokhoz és szájüregi lágyrészekhez tartozó megbetegedések gyógyítása, sebészeti ellátása. A különböző műtéti eljárások az erre speciálisan felszerelt rendelőnkben történnek.

Az invazív, feltáró beavatkozások segítik a fogorvosok munkáját a szájüreg és a fogazat állapotának helyreállításában.

A szájsebészethez tartozó fogászati röntgen, képalkotó diagnosztikai eljárás. Egyes fogak, azok szájüregi részének és periapikális terének, a környező fogágnak, a teljes fogazatnak, az állcsontoknak és egyéb képleteknek (arcüreg, állkapocsízület) vizsgálata, diagnózis felállítása, a páciensek kezelési és gyógyulási folyamatának ellenőrzése.

Kiemelt fontossággal bír:

- a páciensek sugárvédelme (ionizáló sugárzással szemben): a pácienszt védeni kell, hogy a beteget érő sugárterhelés az ésszerűen elérhető legalacsonyabb legyen. Ehhez a páciensre ólomgumi védőmellényt felhelyezése szükséges.
- a röntgenező védelme: a felvétel exponálásakor az asszisztens a felvételező helyiségen kívül tartózkodik, az exponálást ólomárnyékolású fal és ajtó mögül végzi, a pácienszt ólomüveg ablakon át tartja szemmel.

A kerületi szájsebészeti és fogászati röntgen ellátás a 1074 Budapest, Csengery u. 25. utcai szakrendelőben történik.

**F) Felnőtt fogászati alapellátás:**

A fog- és szájbetegségek alapellátás körébe tartozó vizsgálata, kezelése és gondozása, a fogászati szűrővizsgálatok végzése; góckutatás; várandós nők fogászati gondozása, valamint a sürgősségi ellátás. 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 praxisban dolgozó orvosok – a fogászati asszisztensekkel együtt – nagy hangsúlyt fektetnek a beteg edukációra, igyekeznek azok száj higiénés ismereteit bővíteni, ugyanis a fogászati rendelésen megjelenő betegek nagy része hiányos egészségügyi kultúrával és higiénés felkészültséggel rendelkezik, nagyon sok a dohányos közöttük. A fogorvosi alapellátás beutaló nélkül vehető igénybe.

**G) Gyermekek- és Ifjúsági fogászati ellátás:**

A Gyermekek- és Ifjúsági fogászati alapellátás feladata a gyermekek egészséges fogazatának megtartása, valamint az egészséges életmódra való nevelés.

A fogászati alapellátás a kerület 0-18 éves korú lakosságát, valamint a kerület bölcsődeibe, óvodáiba, iskoláiba tartozó, más kerületből, illetve vidékről a kerület iskoláiba járó gyermekeket is érinti. A nem dolgozó 18 éven felüli, de középiskolai képzésben részesülő tanulók is hozzánk tartoznak. Így a páciensek életkora, gyakran kitolódik, 20-21 éves korig.

**H) Otthoni szakápolás:**

Az otthoni szakápolás a beteg otthonában vagy tartózkodási helyén, kezelőorvosa rendelésére, szakképzett ápoló által végzett tevékenység. Az otthoni szakápolás az alapellátás egyik fontos részeként hidat képez a háziorvos, a körzeti ápoló és a szociális ellátórendszer között. Prevenációs feladatokat is ellátó, az alapellátás minden területén használható komplex ellátó rendszerként működik.

Az Otthoni Szakápolási Szolgálat rendeltetése segíteni a beteget mindazon tevékenységek elvégzésében, amelyeket ő saját maga tenne meg, ha meglenne hozzá a kellő akarata, ereje vagy tudása. Ennek érdekében törekszünk arra, hogy a gondjainkra bízott, hozzánk forduló személyt segítsük teljes önállóságának mielőbbi visszanyerésében, ápoljuk úgy, hogy lehetőleg semmiben ne szenvedjen hiányt, és a lehető legteljesebb emberi életet élje.



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.

Az otthoni szakápolási szolgálat munkája során rendszeres kapcsolatot tart a kerületi lakosok háziorvosaival, illetve kezelőorvosaival.

Az otthoni szakápolás a beteg otthonában vagy tartózkodási helyén (amelyekből legalább az egyik a VII. kerület területén kell, hogy legyen), háziorvosa elrendelésére, szakképzett ápoló, illetve gyógytornász által végzett tevékenység a kórházi ellátás kiváltása céljából. Az otthoni szakápolás célja, hogy a beteg otthoni környezetben, személyre szabottan, humánus és szakszerű ápolásban részesüljön. Ezzel az ellátási formával a kórházi kezelések száma csökkenthető, illetve a bennfekvés időtartama lerövidíthető.

Az Egészségbiztosítási Alapból való támogatás további feltétele, hogy az ellátást a NEAK-kal a feladat ellátására szerződött szakápolási szolgáltató a finanszírozási szerződésében meghatározott ellátási területen, az otthoni szakápolás igénybevételére jogosult személy otthonában nyújtsa.

Az otthoni szakápolási szolgáltatók a finanszírozási szerződésekben rögzített keret mértékéig területi ellátási kötelezettséggel működnek. A háziorvos a szolgáltatás elrendelésekor határozza meg a támogatott ellátási körből a betegnél alkalmazható ellátást és az ellátás gyakoriságát. Az elrendelt tevékenységek gyakoriságát csak a háziorvos jogosult megváltoztatni. Az otthoni szakápolás keretében a díjmentesen nyújtott ellátás naponta egy, három órát meg nem haladó vizit.

Egyszerre legfeljebb 14 vizit (napi egy) rendelhető, azonban ismételt orvosi vizsgálatot követően, új elrendelő lap alapján az első elrendeléstől számított 12 hónapon belül további három alkalommal, összesen 56 vizit mértékéig rendelhet el folyamatos ápolást a háziorvos, azzal, hogy ha napi többszöri látogatás szükséges, az akkor is csak egy vizitnek számít.

Ha a beteg állapota szükségessé teszi, lehetőség van az 56 vizitet meghaladó vizitszám elrendelésére. Ebben az esetben a háziorvos, a NEAK ellenőrző főorvosának egyetértésével egyedileg meghatározott további vizitszámot rendelhet el, ha a kapacitás a Szolgáltatónál rendelkezésre áll.

**Egészségügyi szolgáltatás előremutató céljai és a hozzá kapcsolódó megoldási javaslatok – de ezek megvalósítása az egészségügyi cselekvési terv részei lehetnek.**

CÉL	MEGOLDÁS
szakmai fejlődés biztosítása	képzéseken való aktív részvétel
egészségtudatosság erősítése, a betegségek megelőzése és korai felismerése	prevenációs feladatok kidolgozása
otthoni szakápolási szolgálat tekintetében a havi vizitszám növelése	havi jelentések hiba nélküli leadása, kapcsolattartás a NEAK-al, lobbitevékenység

közös célok megfogalmazása, tervezése, beépítése a napi munkafolyamatokba	rendszeres munkaértekezletek megtartása
betegbiztonsági tényezők növelése, különösképpen a pandémiás időszakra való tekintettel	szűrések megszervezése, oltási programban való részvétel
hírnév növelése	tudományos előadások megszervezése
biztonságos betegellátás	mentesség a betegellátás folyamán szerzett véletlenszerű károsodásoktól
rendelői várakozási idő csökkentésére és az indokolatlan orvos-beteg találkozások számának csökkentése	távdiagnosztika, telemedicina szolgáltatások bevezetése
adatszolgáltatások megkönnyítése	IT fejlesztés (szoftver, hardver)
dokumentációs terhek csökkentése	felesleges dokumentációk kiiktatása
szakdolgozói elégedettség növelése	motivációs rendszer bevezetése
ellátotti elégedettség növelése	gyors és hatékony reagálás a panaszokra
érdekellentétek kiküszöbölése	team munka
számon kérhetőségtől való félelem csökkentése	nem vétkenességen alapuló hozzáállás, hibákból történő tanulás
átlátható működés	felelősségi és hatáskörök tisztázása
szabályozottság kiépítése	folyamatok felülvizsgálata, folyamatok szabályozása, jogszabályi előírások betartása
hatékony működés kialakítása	szükséges számú, megfelelő képesítésű munkavállaló
biztonságos környezet kialakítása	munkavégzéshez szükséges feltételek biztosítása
őszinte, „fair” kommunikáció	hibák feltárása, a hibákból való tanulás
megfelelő reagálás a forráshiányra, költségvetési megszorításokra	felmérés, előre tervezés, allokáció
a lakosság egészségének védelme és az egyén életminőségének, illetve élettartamának növelés	szűrővizsgálatok végzése



kockázatoktól és ártalmaktól való mentesség	szolgáltatás nyújtás során a betegek testi-lelki sértetlenségének, személyes tárgyainak védelme
---	---

## KÉPZÉSI FEJLESZTÉSI ÉS PROJEKT IRODA

Hiba! A hivatkozási forrás nem található.

A járvány miatt a rendezvények és programok jelentős része elmaradt. A járvány első hulláma alatt fejlesztési és projekt csoport munkatársai átirányításban dolgoztak olyan szakmai egységekben, ahol szükség volt a segítségre. Az intézményi egység kiemelt feladata a kommunikáció, a lakossági tájékoztatás, a rendezvények szervezésében való közreműködés, valamint az önkéntesekkel kapcsolatos koordinációs feladatok ellátása. (honlap, facebook, újságmegjelenések, cikkírás).

### A) A COVID-19 elleni védekezés körében biztosított, időszakos feladatellátás:

- időseket támogató szolgáltatások koordinációs feladatellátása,
- adományközvetítés szervezési feladatai,
- humán erő-szükséglet biztosítása a szükséges átirányítások kezdeményezésével a házi segítségnyújtás, és egyéb járványügyi intézkedések, szolgáltatások vonatkozásában,
- napi jelentés a megtett járványügyi intézkedésekről,
- a családokat támogató szolgáltatások területén ügyhelyettesi feladatellátás az igazgatóhelyettes tartós távollétében a helyettesítés elrendeléséig,
- ellátotti és munkavállaló tájékoztatás a veszélyhelyzetben,
- szűrések és tesztelések szervezése és lebonyolítása,
- oltásszervezés a házi orvosi praxisok számára,
- bevásárlás a VII. kerületi lakcímmel rendelkező idősök és karanténban lévő lakosoknak.

### B) A téli kríziskezelés koordinációja

2019. novemberében kidolgozott szakmai iránymutatás 2021. évi felülvizsgálata és módosítása megtörtént, a kiadmányozott **Intézkedési terv a téli krízishelyzettel összefüggő feladatokat aktualizálta.**

A kritikus időjárási helyzet által létrejött veszélyeztetettség elhárítása során a szociális segítő tevékenység legfőbb feladata az élet védelme. A Humán Szolgáltató szakmai vezetői általános jelzési kötelezettségük teljesítésén túl a kerületi ingatlanokban fűtés nélkül maradt rászorulóknak ellátásának érdekében krízislistát állítanak össze minden év szeptember 10. napjáig. A veszélyeztetettség névsor felülvizsgálata tárgyévét követő február 28-ig folyamatos, a szakmai egységek riadóláncán túl a lakosság elérését az intézmény telephelyein és a kerületi háziorvosi rendelőkben elhelyezett lakossági tájékoztatók segítik.

### C) A MONTÁZS projekt konzorciumi tagságának keretében végzett hálózati koordináció:

A Nemzeti Fogyatékosügyi- Szociálpolitikai Központ Nonprofit Kft. (NFSZK) EFOP-1.9.2-VEKOP-16-2016-00001 MONTÁZS – A fogyatékos személyek számára nyújtott szakmai és közszolgáltatások hozzáférhetőségének kialakítása, fejlesztése elnevezésű, kiemelt projektje által - Intézményünk konzorciumi együttműködésének keretében – Erzsébetváros szolgáltatási kínálata térítésmentesen igénybe vehető fogyatékosügyi tanácsadással és logopédiai ellátással bővült. A fogyatékosügyi tanácsadók ügyfélfogadása a Történetek kávézójában - 1074 Budapest, Dohány u. 22-24.-, a logopédusoké a Fejlesztési Centrumban - 1074 Budapest, Hutyra Ferenc utca 11-15. - biztosított.

A VII. kerületben működő Információs és Koordinációs Pont közvetlen célcsoportja a fővárosi kerületeiben élő, fogyatékosokban érintett lakosság, közvetett célcsoportja a pesti kerületekben működő szolgáltatók és szakemberek. A szolgáltatásnyújtásra a járványügyi védelmi intézkedésekkel összhangban került sor.

**D) A VEKOP-6.2.1-15 a.sz. projektek konzorciumi tagságával összefüggő feladatellátás:**

A Humán Szolgáltató konzorciumi tagként vesz részt a VEKOP-6.2.1-15-2016-00003 - Csányi utcai krízis tömb szociális célú rehabilitációja, továbbá a VEKOP-6.2.1-15-2016-00004 - Verseny utcai veszélyeztetett tömb szociális célú rehabilitációja elnevezésű projektek megvalósításában. A programok célja a VII. kerület krízistömb besorolású területeinek szociális célú rehabilitációja a területet érintő fizikai beavatkozások (bérlet felújítás, közösségi terek) és a szoft típusú programelemek (szolgáltatások, támogatási formák) összehangolása által. A Humán Szolgáltató aktív szerepet vállal a megvalósíthatósághoz elengedhetetlen felülvizsgálati folyamatban - ellátotti adatszolgáltatás, a szoft típusú programelemek átvállalása, javaslattétel -, továbbá a jelenlét típusú szociális munkát biztosítja a megvalósítási szakaszban.

A 2021. évben megvalósított programok:

A) **Varázsdoboz Játszóház:** A játszóház minőségi szabadidő-eltöltési lehetőséget biztosít a családok számára. A programok rendkívül kedvezményes áron, a rászoruló és hátrányos helyzetű családok számára pedig ingyenesen voltak igénybe vehetők 2020. évben.

Az elmúlt évben a játszóházi tematikus nyílt napokon 440 fő, egyéb napokon – intézményi csoport és születésnapok ünneplés keretében - 271 fő vette igénybe a szolgáltatást. A játszóháza 2021. évben nem üzemelt.

**Játszóház – szolgáltatásbővítés:**

A Varázsdoboz Játszóház a 2020. a járványveszély enyhülését követően - fenntartói döntés alapján – nem nyitott újra, ellenben a 1074 Budapest Dob u. 27., mint a Humán Szolgáltató telephelye kifejezetten jó infrastruktúrával rendelkezik. Frekvenciált helyen lévő, jó megközelíthetőségű épület.

A Játszóház, mint közösségi tér biztosítása nem hiánypótló szolgáltatás a fővárosban a fizetőképes lakosság számára, és szakmai értékei sem olyan hangsúlyosak, hogy a szolgáltatás fenntartása a jövőben indokolt lenne.



Amennyiben a fenntartónak azonban szándéka, hogy a hátrányos helyzetű erzsébetvárosi lakosok is megismerjék és igénybe vegyék ezt a szolgáltatást, úgy azt vagy ingyenessé kell tenni, vagy, a finanszírozása érdekében a működtetésébe piaci szereplőket kell bevonni.

**Elképzelésünk szerint a Varázsdoboz Játsszóház bővülése sokrétű szociális elemmel gazdagítja a Humán Szolgáltató szolgáltatási palettáját.**

Civil szervezetekkel való szakmai együttműködésekkel olyan szolgáltatási formák bevonása a célunk, mely a lakosság azon rétegeit szólítja meg az alábbi tartalommal, mely eddig nem volt célcsoportja a Humán Szolgáltatónak.

Célunk az igényalapú szolgáltatások rendszer fejlesztése. Információt nyújtani és megismertetni az egyéb, a kerületben már elérhető szociális szolgáltatások színterét és egyben támogatni az azokhoz való széleskörű hozzáférést:

- **korai fejlesztés** és tanácsadás biztosítása,
- **tanoda és fejlesztés** biztosítása elsőkörben egészséges, később SNI-s és/vagy beilleszkedési-magatartási zavarral küzdő gyermekek számára,
- különböző tematikájú **szülőcsoportok** autista spektrumzavarral, szociális és kommunikációs nehézséggel küzdő vagy enyhe és közép súlyos fogyatékos gyermekek és szüleik számára,
- a Kézenfogva Alapítvány segítségével az Otthon Gyermekfelügyelet Szolgálat szakmai perspektívájára alapozva családok tehermentesítése egy **speciális otthoni felügyelet** lehetőségével, mely fogyatékos gyermeket nevelő családok számára biztosít hozzáértő szakemberek bevonásával szabadidőt.

Ezen szolgáltatási elemek működtetéséhez elengedhetetlen forrásigény költségelemeivel a költségvetési tervezésnél számolni kell, mint:

- különböző szakmai tevékenységek speciális, szakmai felszerelése,
- jelenlegi bútorzatok, szakmai feltételek, infrastruktúra felülvizsgálata utáni szükséges fejlesztések
- szakemberek behívásához szükséges bérjellegű forrás
- belső szakemberek, kollégák képzéseinek költsége az egyes saját forrásból biztosítható elemekhez rendelve.

B) Az **Egészségfejlesztési Pontban** tanácsadó szolgáltatásokat - pszichológiai tanácsadás (1 090 alkalommal) és dietetikai konzultáció (Mozgáscentrum) - vehettek igénybe a lakosok. Az oktatási intézményekben 4 alkalommal valósult meg tanóra keretében egészségfejlesztési program. A nyári napközis táborokban heti rendszerességgel esélyegyenlőségi foglalkozás, 6 alkalommal pedig egészségfejlesztési prevenciósi program.

C) **Városnéző Séták:** városnéző sétáinkon azon érdeklődőket vártuk, akik szeretnének többet megtudni kerületünk kulturális értékeiről aktív kikapcsolódás keretében. A korábbi években 11 fő vett részt a programon, azonban érdeklődés hiányában ebben az évben ezt a szolgáltatásunkat megszüntettük.

D) **Idősek Programsorozat:** a pandémiás helyzet okán az évben a Farsangi Bál került megrendezésre 96 fő részvételével, továbbá a Király utcai klubban kiállítás megnyitót szerveztünk Művészet Bezártságban címmel. Ezek a programok a nappali ellátás keretében valósulhattak meg, az egyéb szabadidős szolgáltatások a 2021 évi költségvetésben nem kaptak támogatást.

#### E) IRMA

A Humán Szolgáltató egy 6 szervezetből álló nemzetközi konzorcium tagjaként benyújtotta az Európai Unió által meghirdetett Erasmus+ KA2 projektre pályázati anyagát, melynek címe Intercultural Motherhoods (IRMA). A 24 hónapra tervezett projekt célja a bevándorló és kisebbségi csoportok 0-6 éves gyermekei és édesanyjuk társadalmi integrációja, mindez a támogató szervezetek munkatársainak képzésén, a szolgáltatások fejlesztésén keresztül. A projekt során fejlesztett termékek (Az interkulturálisan felelős szülők kézikönyve, a közösségfejlesztést célzó The Digital Tribe mobil applikáció, képzések) hosszútávú felhasználhatósága mind a fenntarthatóságot támogatja. A projekt során a Humán Szolgáltató a nemzetközi, valamint itthon a Partners Hungary Alapítvánnyal szoros együttműködésben a szektorközi tudás- és tapasztalatcserében is elmélyül. A pályázat indulása 2022. második negyedévében várható.

#### F) CRIS

A Humán Szolgáltató egy négy ország 8 szervezete által létrehozott konzorcium tagjaként elnyert egy 30 hónapos Európai Unió által finanszírozott pályázatot. A „Cooperate, Reach out, Integrate Services (CRIS)” elnevezésű projekt célja a hátrányos helyzetű csoportok munkaerőpiaci- és társadalmi integrációjának megerősítése újonnan fejlesztett eszközök és gyakorlatok segítségével. Ennek érdekében ennek a projektnek a feladata:

- kliensirányítási rendszer megerősítése/létrehozása, valamint a célcsoport hatékony elérését támogató tájékoztató tevékenységek kialakítása,
- a Humán Szolgáltató kapacitásait erősítse/fejlessze, ezzel lehetővé téve az esetmenedzserek aktívabb és hatékonyabb működését, azaz az ügyfelek igényeinek felmérését, a szükséges szolgáltatások beazonosítását és a szolgáltatások koordinálását,
- a szolgáltatási hiányosságok pótlását is célul tűzi ki ez projektmunka a közigazgatás kapacitásának ismeretében a hivatali feladatellátás lehetséges tehermentesítésének feltérképezésével és az átadható feladatok definiálása mellett egy integrálható modell kidolgozásával,
- a fenti intézkedések mindegyike megköveteli az intézményi kapacitások fejlesztését, valamint az intézmények és társzervezetek, hivatalok, közigazgatási együttműködő partnerek közötti, továbbá a Humán Szolgáltató szervezeti egységein belüli hatékony és eredményes együttműködési mechanizmusok és eszközök kiigazítását/fejlesztését.

A projekt magyarországi vezetője a Humán Szolgáltató, együttműködő partnerei az Erzsébetvárosi Önkormányzat Vagyongazdálkodási és Humánszolgáltató Irodái továbbá az EVIN Zrt., valamint több helyi civil szervezet. A pályázat megvalósítása 2022.01.01-től indul.



### **Egészségfejlesztési szolgáltatások és a Mozgáscentrum**

A Fejlesztési csoport koordinációs tevékenységével segíti a különböző (pl.: oktatási, szociális, egészségügyi, kulturális) szolgáltatások felhasználó szempontú összehangolását az optimális jól lét érdekében. Minta/modell programjaival direkt közösségfejlesztő lakossági szolgáltatást nyújt és adaptálható módszertani ajánlásokat dolgoz ki, valamint támogatja a kerület egészségtervének elkészülését.

Mindezek mellett a kliensek számára minél teljesebb körű információt nyújt a Humán Szolgáltató szolgáltatásairól és működéséről, valamint adott problémával érkező ügyfeleknek az illetékes szervezeti egység szakembereihez való koordinálását látja el.

A Mozgáscentrum a VII. kerület lakosainak nyújt segítséget és lehetőséget a mozgásra, 2017 novembere óta a Lövölde tér 7. szám alatt.

Elsődleges feladatok 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. Mozgáscentrum által nyújtott szolgáltatások**

A gyermekek számára lehetőség van játékos lúdtalp-, és tartásjavító tornára. A kerületi oktatási intézmények diákjai rendszeresen igénybe veszik a Mozgáscentrum tornatermeit iskolai testnevelés órák során.

A fiatal felnőtteknek, illetve az aktívan dolgozó korosztálynak lehetőségük van kifejezetten munkaidő utáni időpontokban gerinctornán, kardió tréningen, jógán, hastánc, fitball, trx órákon részt venni.

Várandósoknak biztosított a Mozgáscentrumban a Kismama torna is, mely lehetőségről a védőnői szolgálaton keresztül könnyen értesülhetnek.

Az idősebb korosztályt külön megszólító mozgásforma a senior örömtánc, a gátizom-, a csontritkulás-, torna, illetve a számukra előnyösebb napközbeni időpontban tartott gerinctorna, és kardiiorespiratórikus tréning.

A Mozgáscentrumban helyet kap még egy Autogén tréningsorozat is, mely a fizikai mellett a mentális egészséget hivatott megőrizni.

A nyitvatartási idő meghosszabbításával és az óratípusok bővítésével új mozgásformák érhetők el a Mozgáscentrumban: gerinc tréning, köredzés, önvédelmi oktatás, relaxáció, táncanfolyam

**2021 nyarától térítési díjas (a kerületiben élőknek kedvezményes) masszázsszolgáltatással bővült a szolgáltatások sora, melyet Vakok és Gyengénlátók Közép-Magyarországi Regionális Egyesülete biztosít.**

A Mozgáscentrumban jelenleg összesen 480 fő regisztrált ügyfél van. Az előző évhez hasonlóan a gyógytorna foglalkozások voltak a legnépszerűbbek a lakosság körében, de az egyéb mozgásformák iránt érdeklődők száma is egyre nagyobb arányú. Megfigyelhető, hogy azok a kliensek, akik részt vesznek 1-1 típusú foglalkozáson előbb-utóbb nyitottá válnak és kipróbálnak más foglalkozásokat is. -járvány alatt zárt Facebook csoport keretében előre felvett gyógytornászaink által vezetett tornákat, senior örömtánc online foglalkozásokat biztosított az intézmény az ügyfelei számára. A Mozgáscentrum 3 gyógytornásza látja el az Idősek Bentlakásos Otthonaiban és az Idősek Nappali Klubjaiban az – állapotfelmérés eredményétől függően – egyéni, illetve csoportos tornákat, valamint a Mozgáscentrum által szervezett csoportos gyógytorna foglalkozásokat is ők tartják.

A Fejlesztési csoport és Mozgáscentrum által szervezett és megvalósított programok, rendezvények:

- 
- Iskolai egészség megőrző program dietetikus és gyógytornász vezetésével, az iskolai szociális munkásokkal közösen
- Gyere a térre program keretében dietetikai tanácsadás, bemutatók és egészségügyi szűrések
- Adománygyűjtés szervezése, bonyolítása (Karácsony, Húsvét)
- Nyári napközis táborokban egészségprevenciós programok

## 5.2. Mentálhigiénés, pszichológiai és egészségfejlesztési tanácsadás

A fejlesztési csoportban a 2017-es évben létrejött mentálhigiénés és pszichológiai team Erzsébetváros lakossága számára biztosít egyéni és csoportos mentálhigiénés, pszichológiai és egészségfejlesztési tanácsadást az egészségtudatos életmód jegyében. Központi telephelyük az Egészségfejlesztési Pont, ahol főként egészségpszichológiai tanácsadást biztosítanak a kerület nem rászoruló lakosai számára.

Mindemellett a Család- és Gyermejjóléti Központ telephelyein, a Szolgáltatási Centrumban és a Fejlesztési Centrumban, nyújtanak egyéni tanácsadást, segítő beszélgetést, terápiás jellegű pszichológiai foglalkozást felnőttek és gyermekek részére. A gyermekkel való foglalkozások során a szülővel/gondozóval való konzultációkra is sor kerül. Emellett igény szerint család-, illetve párkonzultációkat vezetnek a Központ kollégáival közösen. Heti két alkalommal pedig csoportfoglalkozást tartanak a pszichiátriai betegek nappali klubjában.

### Kábítószerügyi Egyeztető Fórum működtetése:

Erzsébetváros Önkormányzatának munkáját segítő tanácsadó testület, melynek célja, hogy kijelölje a drogmegelőzésre hivatott szervezetek eredményesebb működéséhez szükséges teendőket, prioritásokat a Nemzeti Drogstratégiával összhangban. 2021-ben az Erzsébetvárosi KEF eddig 2 alkalommal ülésezett, ahol kiemelt szerepet kapott a KEF újraütemezése, megújuló tagokkal és irányvonalakkal, a 2022. évben megvalósítandó feladatok tervezése, valamint az Erzsébetvárosi Drogstratégia újragondolása, előkészítése.

G) **Erzsébetváros taxi:** Erzsébetvárosban 2020 ősztől ismét elérhető a szociális taxi szolgáltatás. Erzsébetvárosban 2021-ben ismételten elérhető volt a szociális taxi szolgáltatás. A szolgáltatást minden olyan VII. kerületi lakcímmel rendelkező lakos kerületi lakó igénybe veheti igénybe, aki önálló közlekedésre csak részben képes, és házi segítségnyújtás, jelzőrendszeres házi segítségnyújtás, valamint házhoz szállított szociális étkeztetés szolgáltatást vesz igénybe, vagy az Önkormányzat által fenntartott bentlakásos intézmény lakója. A szolgáltatás elérhető továbbá vagy célzott daganattellenes terápiában résztvevőknek részesül, valamint a várandós kismamák számára kismamák a terhesség utolsó trimeszterében.



Farkas Tünde  
igazgató