Előterjesztés Békés Város Önkormányzata Képviselő-testületének 2020. március 26-i ülésére

Sorszám:	*Tárgy:*
Ny/4.	**Beszámoló a Békés Városi Szociális Szolgáltató Központ 2019. évi munkájáról**
Döntéshozatal módja: **Egyszerű többség**	*Véleményező bizottság:* **Humán és Szociális Bizottság**
Tárgyalás módja: **Nyílt ülés**	*Előkészítette:* **Kádasné Öreg Julianna igazgató**

Tisztelt Képviselő-testület!

Békés Város Önkormányzatának Képviselő-testülete a 2020. első félévére vonatkozó munkaterve szerint márciusi ülésén tárgyalja meg a Békés Városi Szociális Szolgáltató Központ 2019. évi munkájáról szóló beszámolóját.

Kádasné Öreg Julianna igazgató asszony eleget téve a felkérésnek, megküldte beszámolóját, amelyet jelen előterjesztéshez mellékeltünk.

Kérem a Tisztelt Képviselő-testületet, hogy a beszámolót szíveskedjen megtárgyalni és az alábbi határozati javaslatot elfogadni.

Határozati javaslat:

Békés Város Önkormányzata Képviselő-testülete a Békés Városi Szociális Szolgáltató Központ 2019. évi munkájáról szóló beszámolót a határozat melléklete szerinti tartalommal elfogadja.

Határidő: intézkedésre azonnal
Felelős: Kálmán Tibor polgármester

Békés, 2020. március 20.

Kálmán Tibor
polgármester

Jogi ellenjegyző

Pénzügyi ellenjegyző

Békés Városi Szociális Szolgáltató Központ
5630 Békés, Jantyik u. 1.
Tel/fax: 66/411-562
e-mail: bvszszk@gmail.com

Békés Városi Szociális Szolgáltató Központ beszámolója az intézmény 2019. évi munkájáról

A Békés Városi Szociális Szolgáltató Központ a Békési Kistérségi Intézményfenntartó Társulás által fenntartott a személyes gondoskodás alap és szakosított ellátások Intézménye. Működési kereteit a Szervezeti és Működési Szabályzat, a feladatellátásra vonatkozó iránymutatásait a kidolgozott szakmai programok tartalmazzák.

Az integráltan működő intézmény tevékenységi köre az Alapító Okirata szerint: család- és gyermekjóléti központ, étkeztetés, házi segítségnyújtás, jelzőrendszeres házi segítségnyújtás, támogató szolgáltatás, közösségi ellátás, nappali ellátások (idősek, fogyatékosok, hajléktalanok, demensek), átmeneti elhelyezést nyújtó ellátások (hajléktalanok), fejlesztő foglalkoztatás, gyermekek napközbeni ellátása (nyári napközi).

Az intézmény személyi, tárgyi, működési és szakmai feltételei:

A Békés Városi Szociális Szolgáltató Központ személyi feltételei az 1/2000 (I.7.) SZCSM rendeletnek megfelelő. 2019-ban 73 fő dolgozóval működött az intézmény. A munkavállalók szakképzettsége közel 100 %-os, a dolgozók szakirányú továbbképzése folyamatos. A képzési normatíva csökkenése, majd teljes megszűnése miatt a továbbképzési költségek jelentős terhet rónak költségvetésünkre.

A tárgyi minimum feltételek adottak, a telephelyek állagmegőrzése a fontossági sorrend megállapítása után, a működési költségek terhére valósul meg. nagy örömünkre szolgál, hogy az Önkormányzat pályázatai által az intézmény székhelye, valamint több telephelye is energetikai korszerűsítésen esik át. Több berendezés, informatikai eszköz beszerzése a megvalósított projekteknek köszönhetően megtörtént.

A Békés Városi Szociális Szolgáltató Központ önálló gazdálkodási szervezettel nem rendelkezik. Gazdálkodási feladatait a Békési Kistérségi Óvoda és Bölcsőde látja el.

Az egyes szolgáltatásokra vonatkozó szakmai feladatok megvalósulása:

A beszámoló átfogó értékelés céljából az 1997. évi XXXI. Tv. 96. § (6) bekezdése értelmében a gyermekjóléti és gyermekvédelmi rendszer áttekintése, a jelzőrendszer tagjai által kitöltött kérdőívek anyagának felhasználásával, valamint intézményünk tapasztalatai, statisztikai adatai alapján készült.

A járásszékhely település lakosságszámtól függetlenül köteles család- és gyermekjóléti központot működtetni. A járásszékhely településen működő gyermekjóléti központ ellátási területe a járás lakosságára terjed ki. Békés város jelenleg hét településen látja el a Család- és Gyermekjóléti Központ feladatait: Békés, Mezőberény, Köröstarcsa, Murony, Kamut, Bélmegyer és Tarhos tekintetében.

Család- és Gyermekjóléti Központ:

Személyi feltételek:

- 5 fő esetmenedzser
- 5 fő óvodai és iskolai szociális segítő
- 1 fő szociális diagnózist készítő esetmenedzser

- heti 15 órában pszichológus
- havi 2 órában jogász

A személyes gondoskodást végző személyek, a működési feltételekhez előírt képesítési előírással rendelkeznek.

A járás összes településén jól megközelíthető helyen találhatók az intézmények, ahol az esetmenedzserek, a szociális segítők a munkájukat végzik.

Tárgyi feltételek:
A tárgyi feltételek mind a hét településen megfelelőek.

- Az irodák felszerelése (zárható szekrény, íróasztal, székek, polcok, bizalmas beszélgetésre alkalmas helység) megfelel a személyes segítő szakma követelményeinek.
- Az alapvető műszaki eszközök biztosítottak (laptop, fénymásoló, nyomtató, mobiltelefon, internet) és a családlátogatásokhoz kerékpárral rendelkeznek az esetmenedzserek. A járási települések között, valamint Békés város távoli pontjaira és a külterületre a Központ személygépkocsijának igénybe vételére van lehetőség.
- Rendelkezünk a szabadidős tevékenységek, szakmai programok lebonyolításához szükséges eszközökkel (laptop, videokamera, dvd lejátszó, projektor).

A gyermekjóléti központ 2016. január 1-jétől ellátja a gyermekjóléti szolgálatnak az általános szolgáltatási feladatait, továbbá

a) a gyermek családban nevelkedésének elősegítése, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében a gyermek igényeinek és szükségleteinek megfelelő önálló egyéni és csoportos speciális szolgáltatásokat, programokat nyújt, amelynek keretében biztosít

– kapcsolattartási ügyeletet, ennek keretében közvetítői eljárást,
– gyermekvédelmi jelzőrendszeri készenléti szolgálatot,
– jogi tájékoztatásnyújtást és pszichológiai tanácsadást,
– családkonzultációt, családterápiát, családi döntéshozó konferenciát;

b) a gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedésekhez kapcsolódó, a gyermekek védelmére irányuló tevékenységet lát el, amelynek keretében

– kezdeményezi a gyermek védelembe vételét vagy súlyosabb fokú veszélyeztetettség esetén a gyermek ideiglenes hatályú elhelyezését, nevelésbe vételét,
– javaslatot készít a veszélyeztetettség mértékének megfelelően a gyermek védelembe vételére, illetve a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtására, a gyermek tankötelezettsége teljesítésének előmozdítására, a gyermek családjából történő kiemelésére, a leendő gondozási helyére vagy annak megváltoztatására, valamint a gyermek megelőző pártfogásának mellőzésére, elrendelésére, fenntartására és megszüntetésére,
– együttműködik a pártfogó felügyelői szolgálattal és a megelőző pártfogó felügyelővel a bűnismétlés megelőzése érdekében, ha a gyámhatóság elrendelte a gyermek megelőző pártfogását,
– a családjából kiemelt gyermek visszahelyezése érdekében családgondozást végez – az otthont nyújtó ellátást, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézménnyel együttműködve – a család gyermeknevelési körülményeinek megteremtéséhez, javításához, a szülő és a gyermek közötti kapcsolat helyreállításához,
– utógondozást végez – az otthont nyújtó ellátást, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézménnyel együttműködve – a gyermek családjába történő visszailleszkedéséhez,
– védelembe vett gyermek esetében elkészíti a gondozási-nevelési tervet, családgondozást végez, illetve a gyámhatóság megkeresésére a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtásához kapcsolódó pénzfelhasználási tervet készít;

c) szakmai támogatást nyújt az ellátási területén működő gyermekjóléti szolgálatok számára.

A Központ esetmenedzserei és a településeken működő Szolgálatok családsegítői között szoros együttműködés zajlik, illetve a jelzőrendszerrel is együttműködnek és segítik egymás tevékenységét.
Az esetmenedzserek ***301 gyermek*** ügyében (2018: 257 gyermek), gondozásában tevékenykedtek, ebből **11** (2018: 18 fő) gyermek esetében nem vált szükségessé hatósági intézkedés. A 2019. évben ***290 gyermek*** (2018: 240 gyermek) ügyében volt folyamatos a kapcsolattartás.

2019. évben hatósági intézkedés nyomán gondozott kiskorúak száma (0-17 év) településenként:

	Védelembe vett	Ideiglenes hatállyal elhelyezett	Nevelésbe vett	Utógondozás, szakellátásból kikerült	Összesen
Békés	68	2	68	8	146
Mezőberény	52	1	34	8	95
Köröstarcsa	26	0	8	0	34
Murony	1	0	0	0	1
Kamut	3	0	5	1	9
Bélmegyer	1	0	2	0	3
Tarhos	0	0	2	0	2
Összesen	151	3	119	17	**290**

A védelembe vett gyermekek száma ***151*** (2018: 110). Békésen 68 fő, amely jelentős növekedés 2018-hoz képest (56 fő). A megemelkedett létszám azt tükrözi, hogy sok esetben a gyermek alapellátásban való gondozása nem vezetett eredményre, valamint az együttműködés hiánya miatt szigorúbb gyermekvédelmi intézkedést kellett kezdeményezni (védelembe vétel). Természetesen az egyre komplexebb problémahalmazzal jelentkező családok tekintetében még hatékonyabb esetmenedzseri munkára van szükség, amihez fontos a családdal, valamint a jelzőrendszerrel és a családsegítővel való együttműködés. A szülők következetlen nevelési módszerei, megengedő szülői hozzáállás generálta gyermeki tünetek kezelése, a kortárscsoportok hatásai, a média és az internet által kinyitott világ komoly szakmai kihívás elé állítja a kollégákat. Fentiek alapján szükségszerűvé válik a hatósági eljárás során előírt magatartás szabályokkal fékezni a deviáns viselkedések elterjedését.

Ideiglenes hatályú elhelyezésre 3 gyermek esetében került sor, járási szinten, míg 2018-ban 8 gyermek ideiglenes hatályú elhelyezése vált szükségessé. Sajnos nem sikerült a szülőknek olyan mértékben rendezniük helyzetüket, hogy a gyermekek hazagondozhatóvá váljanak, ezért később mind a 3 gyermek esetében nevelésbe vételre került sor. A tavalyi évben történő családból való kiemelés okai között a szülők életvitele, elhanyagolása, életvezetési problémák, szociális és családi krízis szerepelt.

A ***nevelésbe vett*** gyermekek száma a járásban **119** (2018: 110 gyermek). Nevelésbe vételre akkor kerül sor, ha a gyermek fejlődését családi környezete veszélyezteti és a veszélyeztetettség az alapellátás keretében nyújtott szolgáltatásokkal, valamint védelembe vétellel nem sikerült megoldani. Napjainkban nincs meg az a támogató természetes bázis a családok mögött, mely a prevenciós szakemberek által biztosított szolgáltatások mellett képessé teszi őket a gyermekeik gondozására. Békésen jelenleg **68** gyermek (2018: *54)* ***van nevelésbe véve.*** A 2018-as évhez képest jelentős változás történt, ami több dologból adódik össze. A szülők a védelembe vétel során sem tudtak megfelelő életkörülményeket teremteni gyermekeiknek, nem működtek együtt a szociális szakemberekkel, illetve olyan családok költöztek a járás településeire, akiknek gyermekei már korábban kiemelésre kerültek. Az ideiglenes hatályú elhelyezésből sikertelen hazagondozás miatt több gyermek esetében is

nevelésbe vételre került sor. A nevelésbe vett gyerekek családjait a lakás és életkörülményeik megváltoztatásában segítjük, hogy gyermekeiket önállóan tudják nevelni, gondozni. Fontosnak tartjuk, hogy a személyes segítő kapcsolat során a családok maguk érezzék a változás szükségességét, az együttműködés az ő érdekeit szolgálja. Bizalmon alapuló segítő kapcsolatot igyekszünk kialakítani és remélhetőleg a gondozási folyamat során problémamegoldó képességük erősödik, alkalmassá válnak problémáik kezelésében. 2019-ben **16 gyermeket** tudtunk a saját **családjába visszahelyezni**, ami nagyon kivételes esetben fordul elő. Az esetmenedzserek és családsegítők feladata a gyermek - szülő kapcsolattartásának fenntartására motiválás, megakadályozva ezzel az érzelmi elszakadást. A legtöbb szülő életkörülményeiken változtatni nem tud, nehezen motiválhatóak. A gyermekek családba történő visszagondozása elenyésző. Legtöbb esetben ugyanis nem tudják megteremteni azokat a feltételeket, még segítséggel sem, amelyek eredményeként a gyermekeket családjába visszahelyezhetik. Még a gyermek látogatása is olyan nehézséget jelent sokuk számára, amelyet anyagi lehetőségeik, illetve hozzáállásuk nem tesz lehetővé. Azok a szülők, akik megfelelően motiválhatók, folyamatosan kapcsolatot tartanak az esetmenedzserekkel és családsegítőkkel, és a gondozási-nevelési terv szerint folyamatosan egyeztetik a visszakerülés feltételeit, segítséget nyújtanak a feltételek teljesítésében a hazagondozás eredményesen lefolytatható. Különösen ott eredménytelen a visszagondozás- és ez többségében a súlyos elhanyagolásban érintett gyermekek esetében igaz-, ahol a szülői ház körülményeihez képest lényegesen jobb körülmények közé kerül a gyermek, és bekerülést követően jól érzi magát. Több esetben rendkívül nehéz tartani a kapcsolatot a szülőkkel, mivel változtatják lakhelyüket, és ezt nem jelzik az esetmenedzsernek, családsegítőnek.

A családból való kiemelés okai között az életvezetési, gyermeknevelési problémák vagy más szociális és családi krízis szerepel. A családban a veszélyeztető okok megszűntetése érdekében tehát a végzett gondozási tevékenység elengedhetetlen.

Utógondozásra, a nevelésbe vétel megszüntetése után, 17 gyermek esetében került sor, míg 2018-ban egy gyermek estében sem történt utógondozás.

2016. évtől kezdve fokozottabb figyelem jut a hatósági intézkedéssel érintett gyermekekre. Ez lehetővé teszi, hogy több szakember (esetmenedzser, családsegítő) egyszerre segítse a családokat problémáik megoldásában. Az esetmenedzserek meghatározott napokon és időben vannak jelen a járás településein. Természetesen azonnali intézkedés vagy krízishelyzet esetén kapcsolatba lépnek a családdal, gyermekkel.

A készenléti szolgálat működtetésével napi 24 órában telefonon elérhető a segítő szakember a krízisben lévők számára. 2019-ben nem érkezett azonnali intézkedést igénylő hívás.

Hatósági intézkedésekhez kapcsolódó tevékenységek száma:

	Tevékenységek száma
Szociális segítő tevékenység	1680
Esetkonferencián részvétel	45
Első védelembe vételi tárgyaláson való részvétel	25
Felülvizsgálati tárgyaláson való részvétel nevelésbe vétel	41
Felülvizsgálati tárgyaláson való részvétel védelembe vétel	52
Elhelyezési értekezleten, illetve tárgyaláson való részvétel	38
Családlátogatás	1116
Környezettanulmány készítésében való közreműködés	40
Környezettanulmány készítése önállóan	64
Egyéb	15
Összesen	**3376**

2018. január 1-től kötelező a járási Központoknak **szociális diagnózis**t készíteni, melynek

megvalósításában az EFOP-1.9.4-VEKOP-16-2016-0001 kiemelt projekt keretében egy fő szociális diagnózis felvételi szakértő alkalmazására nyílt lehetőség, majd a normatív finanszírozás 2019 január 1-től ezen szolgáltatásra is kiterjed.
A diagnózis elkészítésére való felkérést minden járási szolgálatnak továbbítania kellett azon kliensek esetén, akik

1. a család-és gyermekjóléti szolgálatnál megkötött megállapodás alapján nyújtott esetkezelés során a szolgálat szolgáltatásain kívül egyéb szociális szolgáltatás vagy gyermekjóléti alapellátás – ide nem értve a gyermekek napközbeni ellátását – igénybevétele látszik szükségesnek az egyén és családja támogatására,
2. az egyén közvetlenül a család-és gyermekjóléti központnál kér segítséget problémái megoldásában – ide nem értve a központ speciális szolgáltatását igénylőket,
3. a család- és gyermekjóléti szolgálat vagy központ munkatársa egy igénylője vonatkozásában annak elkészítését kéri.
4. a Szt.64.§ (2) bekezdése szerinti jelzőrendszer tagja kezdeményezi a diagnózis elkészítését.

2019-ben **44** (2018-ban 54) diagnózis felvételére került sor, mely 48 főt érintett.

S*peciális szolgáltatások*

- **Pszichológiai tanácsadás**ra összesen **601** alkalommal (2018: 617 alkalom) került sor. Békésen **536 alkalommal 79 fő** (2018: 86 fő), míg Mezőberényben **65 alkalommal 17 fő** (2018: 27 fő) vette igénybe.
  A szolgáltatást igénybe vevők köre: a Békés Városi Szociális Szolgáltató Központ kliensei, Család- és Gyermekjóléti Szolgálatok kliensei, az Átmeneti Szállók lakói, általános- és középiskolás tanulók, a város lakói.
  Problémák: viselkedési zavarok, tanulási problémák, krízishelyzet, kezdődő neurózisok életvezetési problémák személyiségzavarok.
  A segítés módjai: konzultáció, pszichológiai tanácsadás krízis tanácsadás, személyiségteszt kitöltése, igény szerint csoportos foglalkozások
- **Jogi segítségnyújtást** igényelt **36 fő Békésről és 8 fő a járás településeiről, összesen 51 alkalommal.**
- Kapcsolattartási ügyelet: Központunk 2016. január 1. óta rendelkezik formálisan **kapcsolattartási ügyelet**tel, ezért a jelentkező igényekre azonnal és rugalmasan reagál. Azon szülők, akik Bíróság általi, illetve Gyámhatóság által kiállított gyermek elhelyezési dokumentummal rendelkeznek, a kapcsolattartás rendezetlensége esetén kérhetik a kapcsolattartás leszabályozását Intézményünkbe, mint helyhez kötött felügyelt kapcsolattartás. A kapcsolattartás leginkább szervezetünk nyitvatartási idejében, vagy azon túl esedékes. (hétköznap esténként, péntek délután). A gyermekvédelmi szakemberek rugalmasan lehetőséget adnak a szülő-gyermek biztonságos, nyugodt körülmények közötti találkozásra. 2019-ben is főként szakellátásban elhelyezett gyermek és szülei közötti kapcsolattartásra került sor. Egyre inkább jellemző, hogy a nevelőszülők nem szívesen adnak teret saját ingatlanukban a náluk elhelyezett gyermek és szülei kapcsolattartásának. Ilyenkor a Gyámhivatal Központunkat jelöli ki a találkozás helyszínéül és szakembereink segítségét is igénybe veszik. 2019-ben **83 alkalommal 34 gyermek és szüleik** vették igénybe a kapcsolattartási ügyeletet (Békés városban 2018: 126 alkalom 31 fő).
- 2018. szeptember 1-től a Család- és Gyermekjóléti Központoknak kötelező feladatként kell ellátniuk az **óvodai, iskolai szociális segítő tevékenységet** (1000 gyermekenként 1 fő segítő alkalmazásával) a járás mind a hét településén, az összes köznevelési intézményben (állami és egyházi fenntartású óvodáknál, általános iskoláknál, középiskoláknál, kollégiumoknál egyaránt). A Békési járás 16 köznevelési intézményében 42 telephelyen látta el feladatait 5 fő segítő, 4968 gyermek tekintetében.

Az óvodai és iskolai szociális segítő szolgáltatás a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében a szociális segítő munka eszközeivel támogatást nyújt a köznevelési intézménybe járó gyermeknek, a gyermek családjának és a köznevelési intézmény pedagógusainak.
Az óvodai és iskolai szociális segítő egyéni, csoportos és közösségi szociális munkát végez, valamint gyermek- és ifjúságvédelmi feladatokat lát el. Ennek keretében segíti
a) a gyermeket a korának megfelelő nevelésbe és oktatásba való beilleszkedéséhez, valamint tanulmányi kötelezettségei teljesítéséhez szükséges kompetenciái fejlesztésében,
b) a gyermeket a tanulmányi előmeneteléhez, későbbi munkavállalásához kapcsolódó lehetőségei kibontakozásában,
c) a gyermek tanulmányi kötelezettségeinek teljesítését akadályozó tényezők észlelését és feltárását,
d) a gyermek családját a gyermek óvodai és iskolai életét érintő kérdésekben, valamint nevelési problémák esetén a gyermeket és a családot a közöttük lévő konfliktus feloldásában,
e) prevenciós eszközök alkalmazásával a gyermek veszélyeztetettségének kiszűrését és
f) a jelzőrendszer működését.
Ha a köznevelési intézmény foglalkoztat gyermek- és ifjúságvédelmi felelőst, az intézményt érintő gyermekvédelmi feladatokat az óvodai és iskolai szociális segítő a gyermek- és ifjúságvédelmi felelőssel együttműködésben látja el.
Az óvodai és iskolai szociális segítő szolgáltatás ellátásáról a család- és gyermekjóléti központ együttműködési megállapodást köt a köznevelési intézménnyel. Az együttműködési megállapodás tartalmazza
a) az óvodai és iskolai szociális segítő szolgáltatást nyújtó személy megnevezését, valamint a szolgáltatás célját, tartalmát, helyszínét és annak megjelölését, hogy az óvodai és iskolai szociális segítő mely időpontban látja el tevékenységét az intézményben, és
b) a köznevelési intézmény nyilatkozatát arról, hogy biztosítja
ba) az óvodai és iskolai szociális segítő bejutását az intézménybe és
bb) a szolgáltatás nyújtásához szükséges külön helyiséget és az infrastruktúrához való hozzáférést.

A Járási szolgálatok családsegítőivel havonta megbeszélést tartunk az aktuális teendőkről, változásokról, esetekről, ezzel is erősítjük az együttes munka hatékonyságát.

Család- és Gyermekjóléti Szolgálat:

Személyi feltételek:
- 5 fő családsegítő
- 2 fő részmunkaidős családsegítő

A személyes gondoskodást végző személyek, a működési feltételekhez előírt képesítési előírással rendelkeznek.

Intézményünk a település központjában, jól megközelíthető helyen található, egy épületben a Család- és Gyermekjóléti Központtal.

Tárgyi feltételek:

A tárgyi feltételek megfelelőek.
- Minden családgondozó külön számítógéppel rendelkezik, valamint biztosított a telefon, fax, fénymásoló, scannelés használat, internet-hozzáférés, mobiltelefon. Az irodai helyiségek jól

kihasználtak, minden családsegítőnek van íróasztala, számítógépe, pendrive-ja, zárható iratszekrénye. Bizalmas beszélgetésre kialakított helyiség biztosított az intézményben.

- A családlátogatásokhoz kerékpárral rendelkeznek a családsegítők. A város távoli pontjaira és a külterületre a Központ személygépkocsijának igénybe vételére van lehetőség.
- Rendelkezünk a szabadidős tevékenységek, szakmai programok lebonyolításához szükséges eszközökkel (laptop, videokamera, dvd lejátszó, projektor).

A szolgálat ellátja a Gyvt. 39. § és a (2) bekezdés szerinti gyermekjóléti szolgáltatási feladatokat, valamint a családsegítés Szt. 64. § (4) bekezdése szerinti feladatait.

A **gyermekjóléti szolgáltatás** olyan, a gyermek érdekeit védő speciális személyes szociális szolgáltatás, amely a szociális munka módszereinek és eszközeinek felhasználásával szolgálja a gyermek testi és lelki egészségének, családban történő nevelkedésének elősegítését, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzését, a kialakult veszélyeztetettség megszüntetését, illetve a családjából kiemelt gyermek visszahelyezését.

A **családsegítés** a szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok számára az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése, valamint az életvezetési képesség megőrzése céljából nyújtott szolgáltatás.
A családok segítése érdekében veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő jelzőrendszer működik. Ő jeleznek, ha segítségre szoruló családról, személyről szereznek tudomást.
A jelzés alapján a családsegítést nyújtó szolgáltató, intézmény feltérképezi az ellátási területen élő szociális és mentálhigiénés problémákkal küzdő családok, személyek körét, és személyesen felkeresve tájékoztatja őket a családsegítés céljáról, tartalmáról.
A család- és gyermekjóléti szolgálat az ellátási területén - felkérésre - közreműködik a kormányrendeletben meghatározott európai uniós forrásból megvalósuló program keretében természetben biztosítható eseti vagy rendszeres juttatás célzott és ellenőrzött elosztásában.

Családsegítés keretében, térítésmentesen szervezési, szolgáltatási és gondozási feladatokat lát el a működési területén élők számára. A családban megjelenő problémákat egységben szemlélve nyújt segítséget. A szolgáltatás igénybevételének bemeneti korlátja nincs, életkorhoz, jövedelemhez, szakértői véleményhez nem kötött az igénybevétel. Önkéntesen igénybe vehető szolgáltatás.

A szolgálat szabadidős és prevenciós tevékenysége:

A prevenciós tevékenységeinket többféle céllal is szükségesnek tartjuk működtetni. Elsőként közvetlen segítséget kívánunk adni a különféle problémával küzdő gyermekeknek, gyermekes családoknak, valamint szeretnénk tartalmas szabadidős tevékenységekbe bevonni a gyermekeket, családokat. Emellett pedig igyekszünk elő segíteni a szocializációjukat, konfliktusmegoldó képességük fejlődését, társadalmi beilleszkedésüket és nem utolsó sorban a családgondozói munka sikerességéhez is hozzájárul a család működésének jobb megismerésével.
A programjaink célja:

- a gyermekek szabadidejének értelmes, életkornak megfelelő kitöltése,
- „csellengés" megszüntetése,
- az elsődleges emberi kapcsolatok hiányának pótlása,
- az értékválság kialakulásának megelőzése.

A 2019. évben is folytatódtak a már évek óta hagyományosnak mondható prevenciós

programjaink:

- 2019. május 26-án csatlakoztunk a Rendezvénytéren megrendezésre kerülő Városi gyermeknaphoz. 30 gyermek számára hajtogattunk lufikat, színezőket lehetett díszíteni, a nagyobbak totót tölthettek ki, illetve csillámtetoválást kérhettek a résztvevő gyermekek.
- Az intézményünkben ismét megrendezésre került a ***„Fuss a nyárba"*** szünidőköszöntő futóverseny 2019. június 22-én, immáron ***XV. alkalommal.*** A program célja elsősorban, hogy felhívjuk a gyermekek és a felnőttek figyelmét a rendszeres sportolásra, az egészséges életmód fontosságára. Másodsorban az intézmény, illetve szolgáltatásai közelebb kerülhessenek az ellátási terület lakosaihoz, a potenciális igénybevevőkhöz, a közösségi szociális munka révén. ***79 regisztrált futó*** vett részt a nap folyamán különböző kategóriákban. Programunkat támogatták a jelzőrendszer tagjai, a díjakat a városi vállalkozók, egyesületek és a polgármesteri hivatal ajánlották fel.
- 2019-ben ötödik alkalommal került megrendezésre a ***Kortárssegítő tábor*** 2019. június 17-június 21. között a Durkó u. 6. sz. alatt a Nefelejcs Székházban, **13** fiatal részére. A tábor célja olyan közösség- és egészségfejlesztési módszer kialakítása a fiatalok körében, akik a helyi értékrenddel, szokásokkal, kultúrával adaptív identitástudatot legyenek képesek kialakítani. További célja volt, hogy a képzést követően a Kortárssegítő a fiatal közösségben árnyalja a világról kialakuló képet, eligazítsanak és közbenjárjanak a problémák megoldásában, elősegítsék a pihenést és az alternatív regenerálódási lehetőségeket, biztosítsák az információihoz való hozzájutást (új információs csatornákat nyissanak meg), referencia és kontrollcsoportként funkcionáljanak, fokozzák az érzelmi teherbírást és erősítsék az identitástudatot. A hét folyamán mentálhigiénés szakemberek, gyermekjogi képviselő készítette fel a fiatalokat az adott témákban, illetve megismerkedhettek a Szociopoly nevű játékkal.
- Intézményünk ***2019. június 24-től - 2019. július 19-ig nyári napközis tábor***t szervezett 4 héten keresztül, a városban élő kisiskolások számára. A Durkó u. 6. sz. alatt a Nefelejcs Székházban került megrendezésre, ahová elsősorban 7-12 év közötti gyermekek jelentkezését vártuk. Ezen időszak alatt (4 hét) átlag ***napi 30 fő*** gyermek felügyeletét biztosítottuk. Összesen ***67 gyermek*** vett részt a táborban. A város minden iskolájából jelentkeztek gyermekek, és ***a klienskörbe tartozó gyermek***einket is bevontuk. A gyermekek napi háromszori étkezésben részesültek. A táboroztatásban részt vevő dolgozók intézményünk dolgozói közül kerültek ki. A tábor megvalósítása minden héten 4 fő intézményi munkatárs és 2 fő nyári diákmunkás feladata volt, de munkájukat heti szinten 1-2 fő önkéntes, valamint technikai személyzet is segítette. A heti programtervezetet úgy állítottuk össze, hogy abban az irányított csapatmunkára, az egyéni és a közösségi élményszerzésre, az egyéni erősségek kidomborítására és a pihenésre, a kötetlen barátkozásra, játékra egyaránt legyen lehetőség.
- Meghívás alapján részt vettünk a ***KEF munkájában,*** ahol ösztönözzük a drogfogyasztást megelőző rendezvények megszervezését, lebonyolítását. A KEF szervezésében tartott jelzőrendszeri – multidiszciplináris team munkában rendszeresen 1 kollégánk vesz részt.
- Szolgálatunknál továbbra is működik a gyerekek részére segítségként működő ***korrepetálás.*** A hátrányos helyzetű, tanulási zavarokkal, erre épült magatartászavarokkal küszködő gyermek leszakadását csak fokozza, ha az iskolában sorozatos kudarcok érik, ezek leküzdéséhez, feldolgozásához nem, vagy csak igen csekély mértékben kap segítséget. A kliens körünkbe tartozó sikertelen teljesítményt nyújtó tanulókkal felvéve a kapcsolatot, napi rendszerességgel, a készségtárgyakon kívül minden tárgyból vállaltuk a tanulók felkészítését. A nyári időszakban önkéntesek segítették a gyermekek felkészülését. ***2019-ben*** *összesen* ***13 gyermek 83 alkalommal*** vett részt folyamatosan a foglalkozásokon, és ***többségük eredményesen*** teljesített a pótvizsgákon. Fontosnak tartjuk, hogy a kliens körünkbe tartozó gyerekek eredményeket, sikereket tudjanak elérni.

- 2019-ben is minden szünidőben lehetőség nyílt a hátrányos helyzetű és halmozottan hátrányos helyzetű gyermekek részére napi egyszeri meleg étel biztosítására. Lebonyolításában a Békés Városi Szociális Szolgáltató Központ az önkormányzattal együttműködve közreműködött. A program célja, hogy az iskolai szünidőkben is megfelelő minőségű ételhez jussanak a rászoruló gyermekek, ezáltal a gyermekéhezés felszámolható legyen. Az étkeztetés koordinálását 2 fő családsegítő látta el. A ***tavaszi szünetben 93 gyermek*** (2018: 117 gyermek), a ***nyári szünetben 2019. június 17-től augusztus 14-ig*** terjedő időszakban 43 munkanapon keresztül, összesen ***242 gyermek*** (2018: 324 gyermek), az ***őszi szünetben 116 gyermek*** (2018: 152 gyermek), míg a ***téli szünetben 101*** (2018: 146 gyermek) **rászoruló gyermek** számára vált biztosítottá a meleg étkezés. A bölcsődés és óvodás korú gyermek esetében felhívtuk a szülő figyelmét, hogy a nyári gyermekétkeztetésben és a bölcsődei/óvodai nevelésben egyszerre a gyermek nem vehet részt. Az étkeztetés igénybevételének lehetőségét a helyi médiában tettük közzé, valamint kliens körünkből kerültek be a programba azok a gyermekek, akik hátrányos vagy halmozottan hátrányos helyzetű határozattal rendelkeztek. Az étkeztetésben résztvevők névsorának összeállítása a szülőktől az intézményünkhöz beérkező nyilatkozatok (dokumentumok) alapján történt. Ebben a szülők azt is jelezhették, ha gyermekük valamilyen speciális diétát igényel (cukor, laktóz, gluténérzékeny, sertéshúsmentes). Az étkeztetésben résztvevők névsorának összeállítása a dokumentumok alapján történt. Az ebédek elkészítésében a Junior Vendéglátó Zrt. vett részt és a Reményhír Intézmény Eötvös József Általános Iskola konyháján került kiosztásra. Az ételek kiosztása minden esetben elvitellel történt.
- A karácsony közeledtével ***adventi kézműves foglalkozást*** szerveztünk a városban működő köznevelési intézmények néhány óvodai és iskolai csoportjában 1-1 alkalommal. Az óvodai és iskolai szociális segítők koordinálásával különböző karácsonyi díszeket készítettek, valamint hagyományokat elevenítettek fel a gyerekek. Az elkészített munkákat hazavihették a résztvevők.
- Az Önkormányzat által szervezett ***Városi karácsonyi ünnepség*** előkészítésében és lebonyolításában szolgálatunk is szerepet vállalt az elmúlt esztendőkhöz hasonlóan. Ezrek küzdenek a mindennapok nehézségeivel, akik számára az ünnep sem kivétel. Városunkban már hagyomány jelleggel minden év decemberében kerül megrendezésre a Városi Karácsony, ahol a rászorulók számára tartós élelmiszer csomag kerül kiosztásra, hogy ezzel egy kis meleget vigyünk az otthonokba és élelmiszert juttassunk az asztalokra. 2019-ben **150** ajándékcsomag került kiosztásra, melyet a város adományoz a leginkább szükséget szenvedők részére.
- Intézményünk együttműködési megállapodások megkötése alapján jogosulttá vált ***Iskolai Közösségi Szolgálat*** biztosítására. Ennek keretében 2019-ben 9 fő (2018-ban *7 **fiatal***) jelentkezett önkéntes munkára szolgálatunknál, melynek során átlagosan, személyenként 5 napot töltöttek idős ellátásban vagy Gyermekjóléti Szolgálatnál. A program keretében a diákok megismerhetik készségeiket, kompetenciahatáraikat, a közösségben rejlő erőket. A szolgálat teljesítése első lépcsőfok a munka világába.

2019-ben továbbra is azt tapasztaltuk, hogy jellemzően „sokproblémás" családok kerülnek a látókörünkbe, egyre komplexebb és mélységében nehezebben felszínre hozható nehézséggel küzdenek a családok. Nagyon sokan élnek nehéz anyagi körülmények között, nélkülözésekkel küszködve, mely nehezíti a gyermekek ellátását. Egyre gyakoribbak a gyermekek erőszakos magatartása, és egyre alacsonyabb életkorban jelentkezik. Az igazolatlan iskolai hiányzások száma továbbra is igen magas, valamint a fiatalkori bűnözés is egyre inkább gyakori a kliens körünkben. A konfliktusba került emberek közti kommunikáció általában eredménytelen, az előítélet, a gyanakvás, a harag irányítja őket, ami megakadályozza, hogy

tisztán lássák a helyzetet, illetve felismerjék saját érdeküket. Ebben a felek közötti kommunikáció javításában, konfliktusfeloldásban, kompromisszumra jutásban nyújtanak segítséget a speciális végzettséggel is rendelkező családsegítők, esetmenedzserek.

A veszélyeztetettség megelőzésének szerves része a Szolgálat által működtetett észlelő- és jelzőrendszer, valamint segítségül szolgál még, a nem állami szervek bevonása is. A gyermekjóléti szolgálatnak sikerült megfelelő kapcsolatokat kialakítani a jelzőrendszer tagjaival, azaz az önkormányzattal, nevelési és oktatási intézményeivel, egészségügyi és szociális ellátórendszerekkel, pártfogó felügyelői szolgálattal, helyi rendőrséggel, gyámhivatallal. A tőlük kapott információk alapján nyílik mód a veszélyeztetett, elhanyagolt gyermekek feltérképezésére. Az együttműködés keretében a nevelési-oktatási intézmények felkeresése, személyes találkozás az óvodapedagógusokkal, pedagógusokkal, gyermekvédelmi felelőssel, esetmegbeszélések, esetkonferenciák történnek. A Békés Megyei Kormányhivatal Békési Járás Járási Gyámhivatala dolgozóival szinte napi kapcsolatban vagyunk, hogy közös eseteinket a lehetőségeinkhez képest a megfelelő módon tudjuk kezelni. Dilemmáink esetén a dolgozók véleményét és tanácsait kikérve a legtöbb esetben segítséget és támogatást kapunk a munkánkhoz. A jelzőrendszer tagjai a saját területükön végzett gyermekvédelmi munkájukkal teszik hatékonyabbá a gyermekjóléti szolgálat munkáját, hisz az időben jelzett problémákat eredményesebben lehet kezelni.

2019-ben az írásbeli jelzőrendszeri **jelzések száma** összesen **315** db (2018-ban 320 db). A problémák továbbra is egyre összetettebbek és a jelzőrendszeri tagok összefogására van szükség, hogy a családoknak segítséget nyújthassanak a problémáik megoldásában. A jelzőrendszerrel való kapcsolattartás formái: írásos bejelentések, telefonos kapcsolattartás, személyes megkeresés, közös családlátogatás.

A jelzőrendszerrel való kapcsolataink ***kölcsönösek és eredményesnek mondhatóak.*** Vannak intézmények, akikkel napi kapcsolatban vagyunk és azonnali intézkedést igénylő esetekben, telefonon tájékoztatjuk egymást. 2019-ben ***6 alkalommal*** került sor a ***„Találkozások"*** című jelzőrendszeri találkozóra, amelyen egy-egy alkalommal az azonos területen dolgozó szakemberek vettek részt. Sor került az aktualitások megbeszélésére és az egyéni problémákkal kapcsolatos konzultációra is a szakemberek és a családsegítők között.

A klasszikusnak mondott családsegítő szolgálat és a gyermekjóléti szolgálat összeolvadásával a jelentkező problémák is átalakulóban vannak. Még inkább előtérbe kerülnek az életvezetési, gyermeknevelési, családi-, kapcsolati problémák, illetve hangsúlyos maradt az anyagi probléma. Az ellátottak száma éves szinten **1004 fő.** Ebből 483 fő estében egyszeri alkalommal történt segítségnyújtás, amely főként anyagi problémák megoldását segítette elő.

A Szolgálatnál megfordult ügyfelek között magas a munkanélküliek és inaktívak száma, bár a városban működő Közmunka program és a pályázatok keretében működő foglalkoztatás/képzés nagy arányban biztosít elhelyezkedési lehetőséget.

A támogatások igényléséhez rendelkezünk megfelelő nyomtatványokkal, és azok kitöltésében tevőlegesen is segítséget tudunk nyújtani. Folyamatosan figyelemmel kísérjük az ellátások változásait is, az információnyújtás naprakészsége miatt. Ezért nagyon fontos, hogy a hozzánk fordulóknak megfelelő tájékoztatást tudjunk nyújtani a gyermekvédelmi, szociális, családtámogatási és társadalombiztosítási ellátások formáiról, az ellátásokhoz való hozzájutás módjáról.

A nyilvántartásunk alapján kimutatható, hogy a szolgáltatásokat igénybe vevő kliensek gazdasági aktivitását tekintve leggyakrabban álláskereső és inaktív személyekkel kerültünk kapcsolatba. A második nagy csoportot képviselik a munkanélküliek. A hozzánk forduló kliensekből eltartott gyermek és fiatalkorúak aránya magas, akikkel nagyrészt a

családlátogatások, szabadidős programok rendezésekor kerülünk kapcsolatba. Az aktív keresők, foglalkoztatottak (50 fő) is szívesen választják szolgáltatásainkat.

Az ügyintézések folyamán a klienseken kívül különböző szervezetekkel, hatóságokkal, szolgáltatókkal is kapcsolatba kerültünk (Békés Megyei Kormányhivatal, Békési Járási Hivatal Foglalkoztatási Osztály, Békés Megyei Kormányhivatal, Nyugdíjbiztosítási Igazgatóság, Magyar Államkincstár, Alföldvíz, NKSZ, Pándy Kálmán Kórház szociális munkása, Réthy Pál Kórház szociális munkása, Békés Megyei Kormányhivatal Egészségbiztosítási Pénztári Szakigazgatási Szerve, Rendőrség, Oktatási Intézmények, Idősek Otthona, Gondozási Központ, Jogi Segítségnyújtó Szolgálat, Kábelszolgáltatók, Háziorvosok, Pártfogó felügyelő, Hivatásos gondnok, Magyar Máltai Szeretet Szolgálat, Vöröskereszt, Civil Szervezetek stb.)

Iskolai végzettség alapján a legtöbb ügyfél az általános iskola 8. osztályát végezte el, valamint valamilyen szakmával rendelkezik. Tapasztalataink azt mutatják, hogy a legtöbb esetben nem piacképes szakmával rendelkeznek. A család összetétele alapján a házastársi, ill. élettársi kapcsolatban gyermekkel együtt élők azok, akik elsősorban megkeresik szolgálatunkat, de magas az egyedülálló igénybe vevők száma is. Sok esetben tapasztalható az elmagányosodás, a családok is úgy érzik, hogy csak magukra számíthatnak. A családok természetes támogató rendszere hiányos, ezért fordulnak a professzionális segítők irányába.

Prevenciós programjaink megvalósítása a Központtal összefonódva történik, hiszen közösek az elérendő célok (csellengés megelőzése, szabadidő hasznos eltöltése, tankötelezettség teljesítése stb.).

Adományok: Az esetkezelések között a juttatások is hangsúlyosak. A szolgáltatás keretein belül egyre nagyobb igény van a természetbeni segítségnyújtásra (ruhaadomány osztása, használt háztartási cikkek, bútorok közvetítése, tartós élelmiszer), szolgáltatások közvetítésére (telefonálás, fénymásolás, fax küldése). Egész évben érkeznek Szolgálatunkhoz, mind Intézményi, mind egyéni felajánlások. Mindent megtettünk azért, hogy minél több adományt tudjunk eljuttatni a rászorulóknak, így volt *élelmiszer, ruha, játék, és bútor stb., osztás*, ami megkönnyítette a nehéz körülmények között élő emberek mindenapjait. Intézményünk számára az év kiemelt időszakát jelenti a téli időszak és a karácsonyi előkészületi idő. A téli hónapokban megkülönböztetett figyelmet fordítanak munkatársaink a hajléktalanokra, az idősekre, a rászoruló nagycsaládosokra és egyedülállókra. 2019-ben 10 (2018: 7) jelzőrendszeri megkeresés és állampolgári bejelentés érkezett, idős, magányos személyekkel kapcsolatban, akik napok óta nem mozdultak ki otthonukból, vagy vélhetően segítségre szorultak. Minden esetben felkerestük a célszemélyeket és felajánlottuk segítségünket, konkrét lépéseket tettünk helyzetük javítása érdekében (gondnokság alá helyezés elindítása, egyszeri segély a Nyugdíjfolyósító Igazgatóságtól, stb.).

Adósságkezelési Szolgáltatás: A szociálisan hátrányos helyzetben lévő, eladósodott, de fizetőkészséget mutató családok adósságterheinek enyhítése és lakhatási feltételeik megőrzése, körülményeik javítása céljából adósságkezelési szolgáltatást és tanácsadást nyújtunk az Önkormányzat támogatása által. Az adósságkezelési szolgáltatás adósságcsökkentési támogatásból és adósságkezelési tanácsadásból áll. Az adósságkezelési Szolgáltatások igénybevétele között 2 évnek kell eltelnie, nem megfelelő együttműködés esetén a szolgáltatás megszűntetésre kerül, ezt követően pedig csak 3 év múlva igényelhető meg újra. Az adósságcsökkentési támogatásra továbbra is az jogosult, akinek a közüzemi tartozás összege 50.000 Ft-ot meghaladja és 6 hónapnál régebbi a tartozás összege. Az igénybevétel jogosultságának jövedelem határa egyedülállók esetében 42.750 Ft, míg a családosoknál 28.500 Ft ez az összeg. Az adósságkezelés során az Önkormányzat 50%-ot vállal kifizetni, azt is 100.000Ft-ig, a fennmaradó 50% illetve azon felüli összeg az ügyfelet terheli. Az 50%-os önrészt az ügyfél maximum 12 havi részletben vállalhatja kifizetni. Békés városában, a kezdetekben nagyon sok igénybevevő volt, de az évek során annyit változtak a feltételek, hogy egyre kevesebben tudják igény bevenni ezt a típusú támogatást. Szerencsére folyamatosan

növekszik azon háztartások száma, ahová felszerelésre került az előrefizetős mérőóra akár villany-, akár gázszolgáltatás esetén. Növekszik a védendő fogyasztók száma is, mely státusz egyik előnye, hogy könnyebben kap az ügyfél egy évben egyszer részletfizetést és több hónapra, mely nagy segítség a hátralékos háztartásoknak.
2019-ben **21 fő** (2018: 13 fő) tudta igénybe venni a szolgáltatást. Tavalyi évben jelentős mértékben nőtt az igénybevevők száma. A legnépszerűbb továbbra is a víz- és a gázszolgáltatáshoz történő igénybevétel. A 2019-es évben megszüntetésre nem került sor.

Önkormányzati segély: Intézményünk továbbra is végzi az önkormányzati segély előkészítési munkáit, mely formái vissza nem térítendő támogatás, illetve kamatmentes kölcsön. A kérelmek száma az előző évekhez képest továbbra is növekedést mutatott. Önkormányzat segélyt eseti jelleggel, az alábbi formákban nyújt a létfenntartást veszélyeztető, rendkívüli élethelyzetbe került, valamint időszakosan vagy tartósan létfenntartási gonddal küzdő családok, illetve személyek részére:
a) készpénzben,
b) természetben (közműtartozás esetén a közüzemi szolgáltatóhoz történő utalással, tartós élelmiszer formájában, tüzelőanyag formájában, gyógyszertámogatásként, az egészségbiztosítás által nem, vagy csak részben támogatott egészségügyi szolgáltatás díjaként)
c) kamatmentes kölcsön formájában.
A kérelmek esetében megállapított jövedelem határ egyedülállónál 57.000 Ft, családosoknál 37.050 Ft/fő. A segély és kölcsön kérelmeket leginkább a megélhetéshez való hozzájárulásra, illetve közüzemi számla elmaradások rendezésére, tűzifára, élelmiszerre nyújtják be.
2019-ben Intézményünkhöz előkészítésre benyújtott *önkormányzati* segély **összesen: 1356 db** (2018: 1290 db). Ez a tavalyi évhez képest 5 %-os növekedést mutat. Évekre visszavezethetően folyamatosan nő a pénzbeni segítséget kérő lakosok száma.

A Békés Városi Szociális Szolgáltató Központ további szolgáltatásai közül jellemzően a ***Támogató Szolgálat*** tevékenysége terjed ki a gyermekekre. A tavalyi évben 4 fogyatékos gyermeket juttatunk el fejlesztésre a Napraforgó Gyógypedagógiai Központba, 7 gyermeket a békéscsabai Esély Pedagógiai Központba, valamint 4 gyermeket a helybeli *Dr. Illyés Sándor* Óvoda, Általános Iskola, Szakiskola, Készségfejlesztő Iskola és Kollégiumba szállítottak. Ezen kívül a hozzánk forduló fogyatékos gyermeket nevelő szülőket segítjük orvosi vizsgálatokra eljuttatni /Budapest/.

A Család- és gyermekjóléti Szolgálat legnagyobb kihívásai a mélyülő szegénység okozta hátrányok, a gyermekek iskolai tankötelezettség teljesítésének hiánya, a motiválás - ami sokszor egyoldalú a szülői együttműködés híján-, valamint a 16. életévet betöltött fiatalokkal való szociális munka, akik már nem tankötelezettek, és valamilyen oknál fogva az iskolai kudarcok által negatívan befolyásoltak az iskolával, a tudással, a teljesítménnyel kapcsolatos attitűdjükben. Az alacsony iskolai végzettségű szülők úgy vélekednek, hogy a jó tanulmányi eredmény nem záloga a későbbi boldogulásnak. Ők azok, akik számára a tanulás nem képvisel fontos értéket, igyekeznek az alacsonyabb iskolai fokozatokkal megszerezhető tudást azonnali jutalomra (gyermekük korai anyagi függetlenségére) váltani. Az egylépcsős társadalmi mobilitást feltételező, a sajátjuknál eggyel magasabb iskolafokozat megszerzését szeretnék gyermekeiknek. Az eltérő szociokulturális háttérrel rendelkező gyermekek esetében ezen problémák gyakran tapasztalhatóak. A 16. életévet betöltött és már az oktatási rendszerben jogviszonnyal nem rendelkező gyermekek a Foglalkoztatási Osztályon munkanélküliként regisztrálhatnak, tanfolyamot elkezdhetnek, illetve dolgozhatnak is, amennyiben szakképzettség nélkül foglalkoztatják őket. Közmunkaprogramban nem vehetnek részt. Jelen vannak a településen a fiatalkorú várandósok is, közülük a 18 éves kor alattiak száma 2019-ben 3 fő volt.

Szociális étkeztetés:

Személyi feltételek:

- 1 fő konyhai kisegítő
- 1 fő adminisztrátor
- 1 fő gépkocsivezető

A szociális étkeztetést szolgáltatásra, azon lakosok számára biztosítjuk, akik életkoruk, szociális helyzetük, egészségi állapotuk miatt rászorultnak minősülnek. A szociális étkeztetés keretében napi egyszeri meleg étel biztosításáról gondoskodik intézményünk.
Az étkeztetés igénybevétele történhet elvitellel, helyben fogyasztva, valamint kiszállítással is.

Szociális étkeztetést a központi épületben, illetve a négy Idősek Klubjában biztosítja a Szolgálat. Az ételt Békésen a Békés Város Polgármesteri Hivatalának Konyhája készíti az intézmény számára. Az étel mennyiségét és minőségét folyamatosan figyelemmel kísérjük, az időnként felmerülő problémákat, észrevételeket, továbbítjuk a főzőhely felé. Tarhos településen az ételkészítést a Bélmegyeri Óvoda és Konyha készíti.

A klubokban a klubgondozónők, a központban a konyhai kisegítő, valamint egy fejlesztő felkészítés keretein belül tevékenykedő dolgozó látja el az ételadagolás feladatát részmunkaidőben.
Az ételszállítással kapcsolatos adminisztrációt a gépkocsivezető készíti el.

Ellátottak számának alakulása:

Békés
A tárgyév végén étkezést igénylők száma (elvitellel, helyben, kiszállítással): 211fő
Évközben ellátásba vettek száma:77 fő
Évközben ellátásból kikerültek: 94fő

Tarhos
A tárgyév végén étkezést igénylők száma 48 fő, ebből
Évközben ellátásba vettek száma: 11 fő
Évközben ellátásból kikerültek: 9 fő

Éves adagszám:
Békés: 62.306 adag
Tarhos: 8449 adag

Az ellátotti létszámban és a napi adagszámban is csökkenés volt megfigyelhető. Az ellátotti létszám csökkenésének vélelmezett okai között említeném a különböző szolgáltatóktól házhoz szállított ételek széles palettáját, illetve az ehhez viszonyított szűkebb intézményi diétás lehetőségeket. Az általunk biztosított diéták nem speciálisak, és komolyabb betegségek esetén nem tudják az érdeklődők az étkeztetést tőlünk igényelni.

A rászorulók igényeit a szolgáltatás által ki tudjuk elégíteni, az egyéni kérésekre is próbálunk megoldást találni. Fontos szerepet tölt be a kiszállítás, hiszen az idős, beteg ügyfelek kényelmét és biztonságát szolgálja. Az ételek változatosságát, a célcsoport igényeit támogatja,

hogy az igénybevevők „kívánságait" összegyűjtjük és eljuttatjuk a főzőhelynek, így a kérések lehetőség szerint beépítésre kerülnek az étlapba.

Házi segítségnyújtás:

Személyi feltételek:

- 9 fő hivatásos házi gondozónő (Békésen 8 fő, Tarhoson 1 fő)
- 7 fő tiszteletdíjas gondozónő (Békésen 6 fő, Tarhoson 1 fő)
- 1 fő közfoglalkoztatott (Békésen)

A házi segítségnyújtást azon idős, beteg, fogyatékos személyek vehetik igénybe, akik önmagukat nem, vagy csak részben képesek ellátni, a mindennapi élet feladataiban és mások segítségére szorulnak. A bemeneti kritériumot az értékelő adatlapban rögzített pontszámok rögzítik, amit a háziorvos, valamint az intézményvezető által megbízott szakember tölt ki. A pontrendszer alapján állapítjuk meg az ellátott részére a gondozási szükségletet, illetve a szolgáltató által nyújtható óraszámot. A hatályos jogszabályok a házi segítségnyújtást, két tevékenységi körre bontják, személyi gondozásra, és szociális segítésre, valamint a jogszabályi kötelem mutatja be a végezhető tevékenységi köröket is.

A települések elöregedő tendenciát mutatnak mind Békés, mind Tarhos tekintetében. Egyre több a 65 év felettiek száma, illetve egyre magasabb életkorban mennek nyugdíjba az emberek. A családok gyakran a jobb megélhetés érdekében az ország nyugati részére vagy külföldre mennek dolgozni, így az idős ember egyedül marad az otthonában. Emiatt egyre nagyobb szerep jut a szociális ellátásoknak. A jelenlegi ellátottaink előrehaladott életkora miatt, az egészségi állapotuk is folyamatosan romló tendenciát mutat. Az ellátásban részesülő személlyel közvetlenül foglalkozó szakember folyamatosan figyelemmel kíséri az ellátottja egészségi állapotát és annak rosszabbodása esetén, új gondozási szükséglet vizsgálatát kéri. A törvényi változások miatt a gondozónők gondozásra fordítható ideje havi 147 órában lett meghatározva, így ha valakinél magasabb óraszámban kell elvégezni a gondozási feladatokat, azt gyakran csak túlórában tudjuk megoldani. A gondozásba részesülők körében komplex gondozási, ápolási feladatok is megjelennek. Az ellátottak gondozási szükséglete meghaladja a házi segítségnyújtás szintjét, ám az Otthon Ápolási Szolgálattal és a családokkal együttműködve elkerülhető a fölösleges kórházba utalás, illetve a bentlakásos intézményi elhelyezés dátumáig is biztonságos az ellátottak gondozása.

2019-es tapasztalatok alapján egyre nagyobb igény merül fel a házi segítségnyújtás iránt. A bentlakásos intézmények kapacitása egyre terheltebb, így hosszú várólistára kerülnek a magukat ellátni nem képes egyének. Sok esetben nagyobb óraszámban jelentkeznek a várólistán szereplő egyének a házi segítségnyújtásban. Békésen a gondozotti létszám folyamatosan csökken, viszont ez magyarázható az egészségi állapotok romlásával, ami miatt több gondozási időt kíván az ellátott.

Törekvésünk továbbiakban is a minőségi munkavégzésre irányul, melyhez folyamatos rugalmasságra és időnkénti megújulásra is szükség van. Az elmúlt időszak tapasztalata megmutatja, hogy az ellátottainkat kezelő házi orvosok is szívesen ajánlják szolgáltatásainkat

az arra rászoruló betegeik részére. A jelentkező igények kielégítésére gyakran az integrált intézményrendszer adta lehetőségek kihasználására is szükség van.

A házi segítségnyújtás feladatának ellátására jellemző mutató alakulása a 2019-es évben.

Megnevezés	2019. év		
	Békés	Tarhos	Összes
Házi segítségnyújtásban részesülők száma (dec. 31-én)	87	7	94
Házi segítségnyújtás személyi gondozás létszáma 2019. dec.31.	67	7	74
Házi segítségnyújtás szociális segítés létszáma 2019.dec.31.	20	0	20
Házi segítségnyújtásban új felvételesek 2019-ban	35	2	37
Házi segítségnyújtásban megszűntek 2019-ban	47	1	48

Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás a saját otthonukban élő, egészségi állapotuk és szociális helyzetük miatt rászoruló, a segélyhívó készülék megfelelő használatára képes időskorú vagy fogyatékos személyek részére az önálló életvitel fenntartása mellett felmerülő krízishelyzetek elhárítása céljából nyújtott ellátás. Intézményünk Mezőberény, gesztortelepülés működtetésével látja el a feladatot. 2019-ban ***9 darab*** készülék volt az ellátottakhoz kihelyezve.

A Hajnal István Szociális Szolgáltató Centrum 2018-ban új jelzős készülékek kihelyezését kezdte meg, így az Intézményünkben megjelenő igénylőket feléjük irányítjuk. Az intézmény keretei között működő szolgáltatás, egy, már a kétoldalú kommunikációra alkalmas okosórán keresztül valósul meg. Az eszköz nem csupán vészhelyzeti értesítésre alkalmas, hanem az ellátottak életfunkcióit is rögzíti, és annak hirtelen változása esetén is riasztást küld. Az ellátásban dolgozó kollégák a biztonságos ellátások összehangolása érdekében rendszerese kooperálnak.

<u>Támogató Szolgálat:</u>

- 1 fő szolgálatvezető
- 2 fő személyi segítő
- 1 fő gépkocsivezető

A 2019-es évben sem a tárgyi, sem a személyi feltételek tekintetében nem történt változás. A személyi segítők számára továbbra is egy - egy kerékpár biztosított, szállító szolgáltatásunkat pedig 3 személygépjárművel látjuk el. A munkaidő egészében egy Ford Transit Custom áll a Szolgálat rendelkezésére, valamint egy Fiat Doblo, és egy Mitsubishi ASX is besegít a Békés Városi Szociális Szolgáltató Központ feladatainak teljesítésébe. Ez nagyban segíti a Támogató Szolgálat szakembereinek munkáját és biztosítja a kényelmes és biztonságos utazást a szolgálatot igénybe vevők számára. Az ellátási területünk továbbra is Békés város közigazgatási területe. A Támogató Szolgálat finanszírozása változatlanul normatíva rendszerű, mely segíti a biztonságos, kiszámítható működést.

A Szolgálat célja a fogyatékos személyek lakókörnyezetben történő ellátása, a lakáson kívüli közszolgáltatások elérésének segítése személyszállítás által, valamint életvitelük önállóságának megőrzése mellett a lakáson belüli speciális segítségnyújtás biztosítása révén.

Alapvető feladata:

- az alapvető szükségletek kielégítését segítő szolgáltatásokhoz, közszolgáltatásokhoz való hozzájutás biztosítása (speciális személyi szállítás, szállító szolgálat működtetése),
- az általános egészségi állapotnak és a fogyatékosság jellegének megfelelő egészségügyi-szociális ellátásokhoz, valamint a fejlesztő tevékenységhez való hozzájutás személyi és eszközfeltételeinek biztosítása,
- információnyújtás, ügyintézés, tanácsadás, a tanácsadást követően a társadalmi beilleszkedést segítő szolgáltatásokhoz való hozzájutás biztosítása,
- segítségnyújtás a fogyatékos személyek kapcsolatkészségének javításához, családi kapcsolatainak erősítéséhez speciális, önsegítő csoportokban való részvételükhöz,
- egyes szociális alapszolgáltatási részfeladatok biztosítása a fogyatékos személyek speciális szükségleteihez igazodóan,
- segítségnyújtás a fogyatékos emberek társadalmi integrációjának megvalósulásához, valamint a családi, a közösségi, a kulturális, a szabadidős kapcsolatokban való egyenrangú részvételhez szükséges feltételek biztosítása,
- a fogyatékos személy munkavégzését, munkavállalását segítő szolgáltatások elérhetőségének, igénybevételének elősegítése.

A támogató szolgáltatás igénybevétele során megkülönböztetünk szociálisan rászoruló és nem rászoruló ellátottakat. Szociálisan rászorultnak minősül az a súlyosan fogyatékos személy, aki fogyatékossági támogatásban, vakok személyi járadékában, illetve magasabb összegű családi pótlékban részesül.

A 2019-es évben a Támogató Szolgálat térítési díja a következőképp alakult:

a. **Szociálisan rászorulók esetében:**
   - aa) személyi segítés: 200 Ft/óra
   - ab) szállítószolgálat 100 Ft/km

b. **Szociálisan nem rászorulók esetében:**
   - ba) személyi segítés 300 Ft/óra
   - bb) szállítószolgálat 200 Ft/km

Kötelezően ellátandó feladataink:

- Személyi szállítás
- Személyi segítés
- Információnyújtás, tanácsadás

Szociálisan rászorult ellátottak szállításának és személyi segítésének feladatmutatói 2019-ben
(3 gépjármű, 2 személyi segítő munkája)

Hónap	Szociálisan rászorult ellátottal megtett km	Szociálisan rászorult ellátottal töltött személyi segítés ideje (perc)	Halmozottan fogyatékos/autista ellátottal töltött személyi segítés ideje (perc)	Halmozottan fogyatékos/autista ellátottal töltött szállításhoz kapcsolódó személyi segítés (perc)
Január	2069	2770	4320	3240
Február	1771	3170	2900	2220
Március	1775	3890	3520	2640
Április	1652	3320	3360	2990
Május	1871	3190	4560	3420

Június	1645	2970	2560	1920
Július	1020	3690	2400	1800
Augusztus	950	3140	1280	960
Szeptember	2122	2890	3640	2730
Október	1554	3530	2920	2190
November	1561	2660	3100	2330
December	1296	2440	2800	2100
Összesen	**19285**	**37660**	**37360**	**28540**
Feladategység	**3857,0000**	**627,6667**	**934,0000**	**713,5000**

Az MVV-188 (Ford Transit Custom) forgalmi rendszámú gépjármű 2019. évben 33018 km-t, az RCJ-566 (Fiat Doblo) forgalmi rendszámú gépjármű 22372 km-t, az NJN-014 (Mitsubishi ASX) forgalmi rendszámú gépjármű 29685 km-t tett meg.
2019-ben összesen **85075 km**-t tettek meg gépjárműveink.

A 2019-es év végére a szociálisan rászorult ellátottaink száma 52 fő.
Kor szerinti megoszlásuk a következő:

	Férfi	Nő	Összesen
0-5 éves	4	1	5
6-13 éves	3	3	6
14-17 éves	2	2	4
18-39 éves	3	6	9
40-59 éves	4	6	10
60-64 éves	2	1	3
65-69 éves	1	1	2
70-74 éves	0	4	4
75-79 éves	0	4	4
80-89 éves	0	3	3
90 év – x éves	0	2	2
Összesen:	**19**	**33**	**52**

Fogyatékossági típus szerinti megoszlás:

Látás fogyatékos	9
Mozgás fogyatékos	12
Értelmi fogyatékos	13
Hallás fogyatékos	0
Halmozott fogyatékos	5
Autista	2
Egyéb (több fogyatékossággal rendelkező, de NEM halmozott; magas összegű családi pótlékra jogosult)	11
Összesen	**52**

Az igénybevevők körében

Közösségi Ellátás:

Személyi feltételek:
- 1 fő terápiás munkatárs
- 2 fő gondozó

Szakképzettségünk 100%-os. A munkatársak létszáma és képzettsége megfelel a többször módosított 1/2000 SZCSM rendeletben foglaltaknak.

A Térségi Közösségi Pszichiátriai Ellátáshoz szükséges tárgyi feltételek biztosítottak.
A gondozás igény és szükség szerint változóan, de elsősorban a kliens lakókörnyezetében, illetve az ellátás irodájában történik, melyre az adott települések Idős Klubjában, Családsegítő Szolgálatánál fenntartott helységekben nyílik lehetőség.
A gondozást a közösségi gondozónők az adott településen kerékpárral, illetve személygépjárművel oldják meg.

A Békés Városi Szociális Szolgáltató Központ 2005. óta foglalkozik pszichiátriai betegek közösségi ellátásával Békés városban. A Békési Kistérségben 2007. február 1. óta további 6 településen (Mezőberény, Kamut, Murony, Tarhos, Bélmegyer, Köröstarcsa), illetve 2012. január 1-től már Dobozon és Csárdaszálláson is ellátjuk a betegeket, ezáltal az egész Békési Járást lefedve, azon is túl nyújtjuk a szolgáltatást.

A pszichiátriai betegek számának növekedése hazánkban egyre nagyobb társadalmi gondot okoz, a társadalomnak biztosítania kell az intenzív, reintegráló közösségi ellátás feltételeit.
A pszichiátriai betegek intézményi ellátása már nem elegendő, ugyanis a szociális környezetből kiemelt kliensek nem szembesülnek a stressz keletkezésének helyszínén adódó körülményekkel, a család, illetve hozzátartozók hozzáállásának módjával, így a lakókörnyezetbe visszakerülve folytatják a kezelést megelőző életmódjukat, ezáltal csökkentve a hatékonyságot. Ezért érezzük fontosnak egy olyan szociális-rehabilitációs háló kiépítését, mely lehetővé teszi a pszichiátriai betegek lakókörnyezetében történő ellátását, csoportos rehabilitációját, motiválását, teljesebb élethez való jutásának lehetőségét.

A szolgáltatások célja, feladata

A szolgálatokon belül úgynevezett nagy kórképben szenvedő krónikus pszichiátriai betegek, alkotják az ellátás gerincét.
A közösségi ellátás célja, hogy az általa gondozott pszichés problémával küzdő ellátottak integrált és teljes jogú tagjai maradjanak a társadalomnak, illetve, ha betegségükből adódóan már kirekesztődtek a társadalomból, reintegrálódjanak a közösségbe. Ennek érdekében az igénybevevő otthonában, illetve lakókörnyezetében biztosítjuk a gondozás és a pszicho-szociális rehabilitáció minden formáját (ha erre nincs lehetőség, az ellátott előfordulási helyén történik az együttműködés).

A normatív rendszerbe történő befogadás alapján éves szinten 53 fő ellátása támogatott. Várólistán lévő kérelmezőnk nem volt.

Célcsoport: az ellátási területen életvitelszerűen tartózkodó (18. életévüket betöltött), elsősorban a saját otthonukban élő, nem akut veszélyeztető állapotú pszichiátriai betegek, akiknek a betegsége ambuláns szakellátás mellett egyensúlyban tartható, és akik életvitelükben, valamint szociális helyzetük javításában igényelnek segítséget.

A szolgáltatásnyújtás rendszerességét a munkatársak az ellátottal közösen kialakított gondozási tervben (mely személyes céljaira és egyéni szükségletekre alapozott) határozzák meg.

A Térségi Közösségi Pszichiátria Ellátás együttműködik a helyi Pszichiátria Szakrendelővel, a Gyulai Pándy Kálmán Kórház Pszichiátria osztályával, a térségben működő házi orvosokkal, védőnőkkel, oktatási és nevelési intézményekkel, pártfogó szolgálattal, civil szervezetekkel.

A szolgáltatások nyújtása munkanapokon, nyitvatartási időn belül történik, a szakmai indokoltság és a kliens igényeinek fegyelembe vételével. A szolgáltatásnyújtás rendszerességét az ellátottal közösen kialakított gondozási tervben, megállapodásban foglaltak határozzák meg.

Szolgáltatásaink ingyenesek és a folyamatos igénybevehetőséget biztosítjuk.

Kapcsolattartás

A közösségi ellátás munkatársainak, egyik feladta a kliens hatékonyabb ellátásának érdekében együttműködni a törvény által meghatározott, szakmai és igazgatási területek vezetőivel, munkatársaival, ezért tartjuk a kapcsolatot az önkormányzatok szociális és egészségügyi intézményeivel, illetve egyéb civil és egyházi szervezetekkel.
Ezen kívül részt vettünk/veszünk multidiszciplináris teameken, ahol a közös kliensek problémáinak hatékony, optimális megoldási lehetőségeiről, vagy állapotáról folyik kölcsönös tájékoztatás. Az ellátásban részesülők és családjuk segítése érdekében, kedvező szakmai kapcsolatot alakítottunk ki a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat és Központ családsegítőivel és esetmenedzsereivel, az idősellátásban tevékenykedő szakdolgozókkal, köznevelési intézmény szakembereivel, pártfogó felügyelő szolgálattal, civil szervezetekkel.

Statisztikai adatok

2018. január 1-én a korábbi szolgáltatási elemek innovatív, korszerű megnevezés és besorolás alá kerültek.

2019. évben az erősen volumen korlátolt szolgáltatásban vállalt 53 feladatmutatót a Szolgálat teljesítette (58,14).
Az év folyamán 10 fő kérte az ellátást, 9 fő kérte az ellátás megszüntetését. Ezekben az esetekben szakmaközi konzultáció történt, különös tekintetben az ellátás kényszerű megszüntetése esetében.
Akiknél sikerült fenntartani a gondozás folyamatát, náluk a családtagok terhelése csökkent, szakmai segítséget kapnak, szívesebben vállalják a hozzátartozók otthoni ápolását.

A gondozottnak többségénél nem volt visszaesés, nem kerültek bent fekvő pszichiátriai intézetbe a gondozás óta. Üdvözöltük a 2017. április 1-vel bevezetésre kerülő fejlesztő foglalkoztatást, melynek keretében lehetőség nyílik közösségi ellátásban rehabilitációs folyamatban együttműködő ellátottak részére védett körülmények között foglalkoztatást biztosítani. 2017. április 1-én 5 fő foglalkoztatása indult el, melyet 2019-ben további két fővel próbáltunk bővíteni, azonban az ellátottak integrációs törekvései ezidáig eredménytelenek voltak.

2019-ben a nyilvántartásban szereplő ellátottak száma a pszichiátriai ellátásban

Ellátási terület	2019. január 1-én nyilvántartott ellátottak száma	2019. december 31-én nyilvántartott ellátottak száma
Békés	30	34
Mezőberény	6	6
Bélmegyer	6	6
Kamut	2	2
Köröstarcsa	3	3
Murony	2	2
Tarhos	5	5
Doboz	4	1
Csárdaszállás	2	2
Összesen	**60**	**61**

2019. évben több szabadidős tevékenységet szerveztünk, elsősorban csoportfoglalkozásokat. Az elmúlt évekhez hasonlóan Békés városban ***önsegítő és szkizofrén betegek csoportja*** folytatódott, a foglalkozások rendszeresek, a csoport létszám átlagosan 6 fő, 2019-ben érintett személyek száma 7 fő.
A helyi Galériában, a Kulturális Központban, illetve a Múzeumban, az időszakos ***kiállításokat rendszeresen látogatjuk***.
Közösségi programok szervezésénél figyelembe vesszük az egészséges életmódra való nevelést, és mint alapkompetencia próbáljuk a klienseink életébe illeszteni. A csoportokat szakemberek vezetik.

Kliens elégedettség

Az ellátottakkal évente egy alkalommal klienselégedettséget felmérő lapot töltetünk ki, melyből felmérjük, mennyire megfelelő az általunk nyújtott szolgáltatás és az ellátást végző szakemberek felkészültsége.

Fejlesztő tevékenységek a munkatársak részére

A Térségi Közösségi Közösség Pszichiátria Ellátásban hetente egy alkalommal tartunk esetmegbeszélést, ahol az aktuális hírek mellett a problémás esetek átbeszélésével segítjük egymás munkáját. Ezáltal hatékonyabb a munkavégzés, hiszen így több szempontból tudjuk elemezni a felmerülő problémákat és a problémamegoldás is sikeresebbé válik. A kollégák át tudják adni eddigi tapasztalataikat egymásnak ezen alkalmakon.

Célkitűzések

Az elmúlt évek során bebizonyította létjogosultságát a szolgálat az adott települések multidiszciplinális teamjének illetve az ellátottak visszajelzése alapján.
Munkánk során azt tapasztaltuk, hogy egyre nagyobb szükség van a szolgálatra, egyre többen kérik a segítségünket és az egészségügyben, szociális területen dolgozóktól is több felkérés érkezett a még ellátatlan kliensekkel kapcsolatban. Örömünkre szolgál, hogy a finanszírozás 2017-ben normatíva rendszerűvé vált, így a megelőző időszakban alkalmazott három éves finanszírozási ciklus bizonytalanságait magunk mögött hagyhatjuk. A 2019-s esztendőt stabil intézményi háttérrel kezdtük.

2019-ben alkalmazkodtunk az új jogszabályi környezethez; a standardizált dokumentációs rendet alkalmaztuk, a megújuló szakmai tevékenységi elemekhez kapcsolódóan az új szakmai program segítette munkánkat. A jogszabályok adta lehetőségekkel élve szeretnénk a közösségi ellátásból minél több pszichiátria beteget a fejlesztő foglalkoztatásba juttatni, mellyel hasznos tagjai lehetnének a társadalomnak, az anyagi megélhetés biztosításán túl. A 2019. évben kitűzött céljaink legtöbb esetben megfelelően megvalósultak, ellátottjaink rendszeresen igénylik a kapcsolattartást, és egyéb segítségnyújtási formákat.
Mivel törvényileg szabályozott az ellátásba vehető gondozottak száma, az ezen felül segítséget kérők egy része várólistára kerül a szolgálatnál és bizakodunk, hogy a jövőben újra lehetőségünk adódik még több rászoruló számára elérhetővé tenni a szolgáltatást.

Nappali ellátások:

Idősek Klubjai:

Személyi feltételek:

- 5 fő klubvezető
- 8 fő szociális ápoló-gondozó

A tárgyi feltételek tekintetében az elhasznált berendezések (szék, fotel) cseréjére nagyrészt sor került.

Idősek klubjaiban a 18. életévüket betöltött, egészségi állapotuk vagy idős koruk miatt szociális és mentális támogatásra szoruló, önmaguk ellátására részben képes személyek tartózkodnak. A városban 4 idősek klubja működik. 2007. július 1-től a Tarhosi Idősek Klubja az Intézményfenntartó Társulás keretén belül intézményünk része.

Napjainkban az egyik legnehezebb feladat a család számára, a szellemi hanyatlással küzdő idős, beteg családtag ellátása. Erre specializálódott szolgáltatásként vezettük be 2012-ben az idősek nappali ellátásába a demens személyek gondozását. Továbbra is célunk ezen, szolgáltatásunk működtetése, az aktuális igényekre speciális foglalkozások működtetése, bevezetése. Ellátottjaink szakorvosi javaslattal kerülnek be intézményünkbe, ahol speciális szükségleteikre épül a mindennapi gondozás, foglalkoztatás. A programok sokszínűsége, a rendszeres csoportfoglalkozások segítik ahol az idősek meglévő képességinek megőrzését, és fejlesztését végzik a szakemberek. 2015. január 1-től a tarhosi klubban is demens gondozási csoportot működtetünk. Beszerzéseink (bútor, konyhai eszközök) kapcsán figyelemmel vagyunk ezen csoportok különleges szükségleteire. Célunk a biztonságos tárgyi környezet kialakítása.

Békés:

Az ellátottak számának alakulása (idős):

- 2018.12.31-én ellátott ügyfél: 86 fő
- 2019-ben új ellátott ügyfél: 17 fő
- 2019-ben az ellátása megszűnt: 19 fő
- 2019.12.31-én ellátott ügyfél: 84 fő

Az ellátottak számának alakulása (demens):

- 2018.12.31-én ellátott ügyfél: 28 fő
- 2019-ben új ellátott ügyfél: 5 fő
- 2019-ben az ellátása megszűnt: 6 fő
- 2019.12.31-én ellátott ügyfél: 27 fő

Tarhos:

Az ellátottak számának alakulása (idős):

- 2018.12.31-én ellátott ügyfél: 26 fő
- 2019-ben új ellátott ügyfél: 3 fő
- 2019-ben az ellátása megszűnt: 6 fő
- 2019.12.31-én ellátott ügyfél: 23 fő

Az ellátottak számának alakulása (demens):

- 2018.12.31-én ellátott ügyfél: 7 fő
- 2019-ben új ellátott ügyfél: 0 fő
- 2019-ben az ellátása megszűnt: 0 fő
- 2019.12.31-én ellátott ügyfél: 7 fő

A klubok állandó szolgáltatások megszervezésével segítik a látogatók életét, valamint lehetőséget biztosítanak időszakos programok bekapcsolódásába is. Minden telephelyen látogatást tesz a pedikűrös, fodrász, esetleg masszőr, térítés ellenében. Termékbemutatók, előadások, változatos szabadidős programok teszik színessé az ellátottak mindennapjait.

A gondozottak egész évben folyamatosan készülnek próbákkal a különböző rendezvényekre, és táncmulatságokra. A szabadidő hasznos eltöltésére irányuló rendezvények között lehetőség nyílik a kultúra ápolására, az egészséges, illetve környezettudatos életmódot

hangsúlyozó találkozások látogatására is. Nyári időszakban, a szabadidő eltöltésére a klubokban közös bográcsozást, szalonnasütést szervezünk, ami helyben történik, így az idősek is részt tudnak venni. Az idős ellátottjaink, szívesen ünneplik klubtársaikkal névnapjukat, születésnapjukat, és a különböző ünnepeket is, amit nagy készülődés előz meg.

Múlt évben többször voltunk kirándulni. Autóbusszal Füzesgyarmat és Cserkeszőlő strandfürdőiben jártunk. Részt vettünk a MÁV által indított vonatos kirándulásokon.

Ellátottjaink nagy örömmel mennek Békéserdőre, a ***Libás tanyára***, ahol mindig emlékezetes órákat töltünk, és finomakat eszünk. A hagyományos disznótorozás a kedvencek közé tartozik.

Az idős emberekkel folytatott mentálhigiénés gondozás folyamatos, a hozzátartozókkal való kapcsolattartáshoz szintén segítséget nyújtunk a modern technikai eszközöket felhasználva.

A Jantyik utcai és a Szarvasi úti Idősek klubjának energetikai felújítása megkezdődött a 2019-es évben, valamint a Dózsa utcai Idősek Klubjának felújítása el is készült. Igyekeztünk a saját erődforrásainkból is hozzá tenni a telephely szebbé, korszerűbbé tételéhez (festés, új bútorok, lakástextíliák, edények). A mai kor nyugdíjasai számára egy modern, jó energetikai mutatókkal rendelkező telephely áll rendelkezésére.

Fogyatékosok Nappali Intézményei (Derűs-Ház, Végvári Klub, Családi-kör):

Személyi feltételek:

- 2 fő terápiás munkatárs
- 7 fő szociális ápoló-gondozó

A fogyatékos személyek nappali ellátása 3 telephelyen zajlik a településen, melyeken a tárgyi feltételek adottak.

A fogyatékos személyek esetében fontos feladatunknak tarjuk az egyénre szabott fejlesztés megtervezését, és az egyéni képességekre alapozott fejlesztés megvalósítását. A fejlesztő folyamat a már meglévő képességek, és készségek megtartásán túl, egy magasabb szintre jutást céloz meg. A fogyatékos személyek esetében végzett fejlesztés és gondozás fontos eleme az értékelés, mely alkalmával vizsgálhatjuk, hogy a közös munka meghozza-e a várt eredményt.

A fogyatékosok életében a mindennapi fejlesztés mellett fontos a szabadidő tartalmas elöltésének lehetősége. Ellátottjaink igénylik, és szívesen részt vesznek az intézmény rendezvényein, illetve a részükre előkészített sport- és kulturális alkalmakon.

A 2019-ben több meghívást kapott a Derűs-ház. ***Sérült fiatalok Megyei találkozója*** Gyula. ***XI. Derűs kupa***, ahol, közel kétszáz Békés és Csongrád megyei fogyatékkal élő ember vett részt. ***Farsang***, ***Sport nap*** Kétegyháza, ***Szüreti mulatság*** Sarkad. ***FENN*** Mezőberény.

Fogyatékos ellátottjaink a szakdolgozók maximális támogatása mellett részt vesznek a városi rendezvényeken is (Madzagfalvi napok, piaci vásározások stb.)

Egészségmegőrzés keretén belül csoportos nőgyógyászati szűrésen vettek részt a gondozottak.

Családi-kör: a klub gondozottjai együtt ünneplik a farsangot, húsvétot, anyák napját, nemzeti ünnepeinket, Idősek világnapját Mikulást, Karácsonyt. Közös kiránduláson vettek részt az idősekkel a mezőberényi Lovastanyán, valamint a Libás Tanyán.

Végvári Klub: a klub gondozottja számos programon vettek részt közösen a Derűs ház ellátottjaival, többek közt: áprilisban ***Orosházán*** voltak az ***Aranymasni Kulturális Találkozón***. Részt vettek Békéscsabán a Degré utcai otthon szervezésében megrendezésre kerülő ***Nyuszi bulin***. Május hónapban a gyulai ***sportnapon*** vettek részt. A Derűs ház és a Végvári klub ellátottjai augusztusban Szanazugban hajókiránduláson vettek részt. ***A Derűs házban*** továbbra is heti program, hogy piaci sétát tesznek. Ezzel nem csupán a séta egészségre gyakorolt hatását használhatjuk ki, de az ellátottak, az idősebb szülők bevásárlását is segítjük. Az idősebb szülők

számára óriási segítség, a fiatalabb ellátottak pedig a hétköznapi életvezetésben kapnak segítséget-iránymutatást.
Az idei évet végig kísérte a Püski Sándor Könyvtár pályázatával együttműködésben tartott kézműves foglalkozás, melyek népi hagyományainkhoz köthetőek.
EFI irodával megkeresésére tizenkét alkalommal biztosítottunk lehetőséget egészségügyi előadás megtartására és személyes tanácsadásra.
A szabadidős programok mellett a legközkedveltebb a nyár, ami a közös bográcsozás, és a közös szalonnasütések, időszaka a klub életében.

A szociális szakma jelenleg is preferált társadalmi integrációs modelljét megvalósítva segítjük ellátottjaink önálló életvitelét, egyénre szabott támogatási mértéket biztosítva részükre. A célok érdekében napi szinten együttműködünk a társszakmák képviselőivel, valamint a hivatásos és nem hivatásos (családi) gondnokokkal is.

Az ellátottak számának alakulása:

- 2018.12.31-én ellátott ügyfél: 57 fő
- 2019-ben új ellátott ügyfél: 6 fő
- 2019-ben az ellátása megszűnt: 10 fő
- 2019.12.31-én ellátott ügyfél: 53 fő

Napkelte – Hajléktalanok Nappali Melegedője:

Személyi feltételek:

- 1 fő szociális munkás
- 2 fő szociális gondozó
- 1 fő takarítónő látja el a feladatokat

Az intézmény napi ***20 fő*** befogadására alkalmas, a tárgyi feltételek megfelelőek. A gondozottak részére konyhai berendezések, eszközök (hűtőszekrény, gáztűzhely, mikrohullámú sütő, kávéfőző, kenyérpirító, étkészlet és evőeszköz), áll rendelkezésükre. Televízió biztosított. Lehetőség van számítógép és internet használatára is.

A nappali melegedő szolgáltatásait a 2019-es változások hatására minden nap 8 és 18 óra között vehetik igénybe klienseink. Az közterületen való tartózkodás tilalma miatt, valamint a hajléktalanság látható megjelenését csökkenteni hivatott intézkedés decemberben került felülvizsgálatra. A módosított jogszabályok értelmében több településen visszaállt a hétköznapi nyitvatartás rendszere, ám Intézményegységünk a hétvégi nyitvatartással kötelezett intézmények körébe került.

Az igényekhez igazodva a nappali tartózkodás keretében lehetőséget kínálunk társas kapcsolatok kialakítására, kötetlen beszélgetésekre, tévézésre, tisztálkodásra, könyvtár használatára, ruhapótlásra, csomagmegőrzésre, szociális és mentális segítségnyújtásra. Továbbá lehetőség nyílik az igénybevevőknek személyes ruházatuk tisztítására, ételmelegítésre, főzésre és az étel elfogyasztására.
A Nappali Melegedőnek feladata és célja, hogy az életvitelszerűen nem lakás céljára szolgáló helyiségben élő emberek számára nappali ellátást nyújtson.

Ellátottak számának alakulása:

2019. január 1. és 2019. december 31. között a gondozottak létszáma:

2019.01.01. Nyitó létszám	Új felvétel	Szállóra költözött	Kikerült a gondozásból	Elhunyt	2019.12.31-én kliens
96 fő	14 fő	0 fő	19 fő	1 fő	90 fő

Az ellátottak az elmúlt év során 7724 alkalommal jelentek meg a melegedőben.

Szolgáltatásaink, és azok igénybevétele 2019. január 01- től - 2019. december 31-ig:

Tisztálkodás	2325 alkalom
Mosás	2195 alkalom
Ételmelegítés	4230 alkalom
Szociális ügyintézés	38 alkalom
Mentális segítségnyújtás	4349 alkalom
Étkeztetés	4330 alkalom
Ruhapótlás	56 alkalom
Csomagmegőrzés	2 alkalom
Postacím megadás	-
Szabadidős tevékenység	4565 alkalom
Munkaszervezés	167 alkalom

Az elmúlt évben a nappali melegedő összesen 365 napot tartott nyitva.
Napi átlagforgalom: 20 fő

Gondozási tevékenység elemzése, mentálhigiénés munka:
Munka, terápiás munka:
A mentális gondozás célja az ellátást igénybe vevők lelki egyensúlyának kialakítása, karbantartása, társas kapcsolatinak fenntartása, a hajléktalan létből való kiemelés elősegítése. Ügyintézéskor felvilágosítást, tájékoztatást kapnak az ügyfelek a különböző támogatási formák igénybe vételéről, jogosultságokról. Igény szerint segítséget nyújtunk az egyes adatlapok kitöltésében, hivatalos iratok megfogalmazásában, szerkesztésében, irataik pótlásában. Nagyon fontos feladatnak tartjuk, hogy a munkába állást, illetve a munkahely megtartását folyamatos odafigyeléssel, egyéni beszélgetéssel segítsük, készségeiket fejlesszük.
A melegedő kliensei közül a 2019-es évben 1 fő vett részt a fejlesztő foglalkoztatásban.
Kulturális tevékenység, szabadidő:

- Rendszeresen szervezünk gondozottjaink részére szabadidős programokat. Ezek főként kézműves foglalkozások, ünnepi előkészületek. Gondozottjaink szívesen vesznek részt a foglalkozásokon, melyeknek hatása következtében a zárkózottabb, csendesebb ellátottak közül is többen megnyíltak, aktívan vettek részt a közös programokban.
- A szálló lakóival közösen szervezzük meg részükre a szalonnasütéseket, közös főzéseket, valamint a Hajléktalan Sportnapot.

Értékelés az ellátás minőségéről:

- Nap, mint nap kapunk visszajelzéseket a nyújtott szolgáltatásokról, melyek pozitívak.

Fejlesztő foglalkoztatás:

Személyi feltételek:

- Foglalkoztatás segítő: 4 fő
- Koordinátor: 1 fő

Intézményünkben 2 típusú fejlesztő foglalkoztatás zajlik, a szociális törvény szerinti fejlesztési szerződés megkötésével, illetve munka törvénykönyve szerinti foglalkoztatással. 2019-ben 37 fővel. A foglalkoztatás helyszínei a Fogyatékosok és a Hajléktalanok Nappali Intézményei, a Tarhosi Idősek Klubja és az Átmeneti Szálló. Működési engedélyekkel telephely szerint külön-külön rendelkezünk.

Szociális törvény szerinti foglalkoztatás keretében elsősorban konyhai kiegészítő tárgyak és textíliák előállítása, fa fejlesztőjátékok készítése, seprűkötés történik, de foglalkoztatottjaink keze munkáját dicsérik szövött termékeink is. A békés és környéki rendezvényeken, a helyi piacokon, fesztiválokon megjelenik intézményünk termékeivel, amik jellegzetesek, egyediek,

és megelégedéssel mondhatjuk, hogy kelendőek. Az elkészített ágyneműket, lakás- és konyhai textíliákat az évszaknak megfelelő stílusban változatosan, ám stabil, jó minősében állítjuk elő. Szívesen vállalunk szerepet helyi élelmiszerek (tészták, lekvárok stb.) esztétikus dizájnjának megteremtésében. Munkatársaink, ellátottjaink kreativitásának köszönhetően a városi intézmények is szívesen fordulnak hozzánk padzsák, függöny, ballagós tarisznya készítése kapcsán. Megrendelőink nem csupán a településről keresnek minket bizalommal, hírünk már átlépi a település határát, rendszeresen szállítunk Gyulára és Békéscsabára is.

Termékeink előállítása során célunk, hogy természetes, természet közeli alapanyagok feldolgozásával, térségünk jellegzetes motívumait megjelenítő használati-és dísztárgyakat alkossunk. Az értékesíteni kívánt munkadarabok formája egyedi stílusú, tükrözi intézményünk irányvonalát. Munka törvénykönyves szerződés keretében az intézmény fenntartásában való besegítés, ***udvaros, takarítás, kertészeti tevékenységben*** valósult meg.

Intézményünk évek óta bekapcsolódott a hajléktalan közmunkába, akik szintén ezen tevékenységekben vesznek részt. Tapasztalataink, és a visszajelzések szerint a munka re-integrációs szerepe körükben is érvényesül. Foglalkoztatottak által készített termékeink: konyhai -és lakástextíliák, ajándéktárgyak, természetes összetevőkből készült háziszappanok.

Hajléktalanok Átmeneti Szállói:

Személyi feltételek:

- Mentálhigiénés munkatárs:2 fő
- Szociális ápoló-gondozó: 2 fő

Átmeneti szállóink ***50 férőhellyel, és 5 telephellyel*** rendelkeznek. A működést tekintve megfelelnek a törvényben előírtaknak. A szolgáltatás célja, hogy 12 havi időtartamra (mely hosszabbítható) biztosítsa az otthont, segítő közösségével részben a családot is pótló, biztonságos hátteret nyújtson a rendszeres munkavégzéshez, valamint a későbbi autonóm életvitel megalapozásához, társas kapcsolatok rendezéséhez.

Ellátottak számának alakulása:

Női szálló

Engedélyezett férőhelyszám:	**10 fő**
Működő férőhelyszám:	**10 fő**
2019-ben az ellátásból kikerült:	**5 fő**
Új felvétel:	**5 fő**

Az ellátásból kikerült 5 fő gondozásának indokoltsága megszűnt, 2 fő családjához költözött, 2 fő más intézménybe költözött, 1 fő elhunyt.

Kor szerinti megoszlás *(2019. december 31-ei állapot szerint):*

18-39 éves	**1 fő**
40-59 éves	**5 fő**
60-64 éves	**2 fő**
65-69 éves	**2 fő**
70-74 éves	**0 fő**

Férfiszálló

Engedélyezett férőhely:	**21 fő**
Működő férőhely:	**21 fő**
2019-ben az ellátásból kikerült:	**5 fő**

Új felvétel:	**5 fő**

Az ellátásból kikerült 5 fő közül 2 fő esetében a gondozásának indokoltsága megszűnt, 2 fő elhunyt, 1 főt tartós bentlakásos intézménybe irányítottunk.

Kor szerinti megoszlás *(2019. december 31-ei állapot szerint):*

18-39 éves	**4 fő**
40-59 éves	**11 fő**
60-64 éves	**2 fő**
65-69éves	**4 fő**
70-74 éves	**0 fő**

Vegyes szállók:

Engedélyezett férőhely:	**19 fő**
Működő férőhely:	**19 fő**
2019-ben az ellátásból kikerült:	**7 fő**
Új felvétel:	**9 fő**

Az ellátásból kikerültek közül 7 fő gondozásának indokoltsága megszűnt, 1 fő elhunyt, 2 fő albérletbe költözött, 4 fő más intézménybe távozott.

Kor szerinti megoszlás *(2019. december 31-ei állapot szerint):*

Férfi	**Korösszetétel**	**Nő**
1 fő	***18-39 év***	0 fő
6 fő	***40-59***	3 fő
1 fő	***60-64***	2 fő
4 fő	***65-70***	0 fő
2 fő	**70-74 éves**	0 fő

Gondozási tevékenység elemzése, mentálhigiénés munka:
Az előző évek statisztikájára figyelemmel elmondható, hogy a szállókon megjelenő új ügyfelek 2019 évben alacsonyabb számban jelentek meg. A lezárt időszakban 19 fő új lakó érkezett, ők azok, akik csak a beszámolási időszakban kerültek a látókörünkbe és költöztek a szállóra, köztük vannak olyan lakók is, akik már laktak itt, de életük most ismét olyan pontra jutott, hogy csak az Átmeneti Szálló nyújtotta lehetőségekkel tudnak túljutni ezen.
A hajléktalanná válás okai az elmúlt évekhez hasonlóan alakultak.
A hajléktalanság bekövetkezésében továbbra is központi jelentőségű tényező a ***lakástalanság***. Albérlethez is nagyon nehezen férnek hozzá a magas bérleti díjak következtében, lakás és házvásárlásra nincs lehetőségük. E körülmények, valamint a közüzemi díjak folyamatos megemelkedése egyfajta, a hajléktalanság irányába mutató lejtőt képeznek, elsősorban az alacsony jövedelmű, esetleg munkanélküli vagy más okból szociális segítségre szoruló családok vagy egyének számára. Az életet veszélyeztető állapot megszűntetésének céljával a téli krízisidőszakban 5 fő fűtetlen, nem lakás céljára szolgáló épületekből költözött be,
A ***kapcsolati konfliktusok*** *(válás, élettársi kapcsolatok felbomlása) 10 fő* bekerülésénél állt okként a háttérben. Ehhez társul gyakran problémaként a függőséget kiváltó anyagok használata, a fizikális és mentális egészség romlása.
Az ***állami intézményekből való kikerülés*** *(pszichiátriai intézet, kórház, börtön, lakásotthon)* miatt 3 fő lett hajléktalan.
Elmondhatjuk, hogy lakóinknál főleg az itt felsorolt élethelyzetek és hiányállapotok váltják egymást, illetve ezek együttes hatása van jelen.

Fő feladatunk továbbra is a gondozottak ellátása, fejlesztése, az önálló életvitelhez szükséges képességek helyreállítása, habilitáció, rehabilitáció. Az a tapasztalatunk, hogy a hajléktalan emberek problémájának nagy része a magukra utaltságból fakad, csak az intézményi ellátásokra számíthatnak, hiszen a családi háttér támogatására a legtöbben nem számíthatnak.
A lakóknak leggyakrabban nyújtott segítség: hivatalos iratok (TAJ- kártya, adókártya, személyi igazolvány, lakcímkártya) beszerzése, Hatósági Bizonyítvány kiállítása, orvosi felülvizsgálatokhoz nyomtatvány kitöltése, orvosi igazolások, zárójelentések beszerzése, büntetésekhez részletfizetés kérése, különböző ellátásokhoz jutás segítése, családi kapcsolat felkutatása, erősítése.

Addiktológia: A békési szakrendelésen több lakónk is rendszeresen megjelent. Sajnos minden igyekezetünk ellenére néhány lakónál az alkoholfogyasztás olyan méreteket öltött, hogy csak a gyulai addiktológiára való befekvéstől várhattunk segítséget.
A 2019-es évre vonatkozóan sajnos megszaporodott azon lakóink száma, akiknek folyamatos mentális gondozásban kellett részesíteni. Ezzel kapcsolatban azt tapasztaltuk, hogy akár újonnan érkező, akár már volt lakó költözött be, sokan súlyos testi-, lelki problémákkal küzdöttek/küzdenek. A **2019-es esztendőben is, az intézményünkben tevékenykedő pszichológus szakember az RSZTOP-s t kísérő intézkedések elnevezésű projekt által heti fix 21 órában áll a szállón élők rendelkezésére is. A kolléganő egyéni és csoportos formában is foglalkozik lakóinkkal, mely nagy segítséget jelent az ellátásban dolgozó kollégáknak is, valamint tehermentesíti az egészségügyi ellátást.**

Lakógyűlés: A 2019-es év folyamán több alkalommal tartottunk lakógyűlést, hiszen az intézményi élethez, házirendhez való alkalmazkodás sok lakónál nehézséget jelent. Komoly alkoholos befolyásoltság alatt elkövetett rendbontás, esetenként tettlegesség is előfordult. Folyamatosan tudatosítani szükséges az épületek állagmegőrzését, valamint az együttélés miatt kialakult konfliktusok kezelése is komoly feladatot jelent kollégáinknak.

Egészségügyi helyzet: Lakóink egészségi állapota átlagban romlott, főként a pszichiátriai betegek száma gyarapodott. Jelenleg 3 lakónk állapota súlyos, de több lakó küzd valamilyen súlyos betegséggel (szív- és érrendszeri-, légzési-, diabetes-, valamint neurológiai betegségekkel), ők rendszeres orvosi kezelést igényelnek.
Alkohol okozta dependencia számos lakónkat érinti. A tavalyi évhez képest a rendszeresen gyógyszert szedők száma növekedett, jelenleg 27 fő gondozott szed napi rendszerességgel gyógyszert. Kollégáink számtalan alkalommal kísérték betegeinket orvoshoz, kórházba, valamint a háziorvossal tartották a kapcsolatot, gyógyszert írattak fel, váltottak ki, adagolták a gondozottak napi gyógyszerigényét, a rászoruló gondozottakat rendszeresen fürdették, ellátták.

Jövedelmi viszonyok (2019. december 31-ei állapot): Az 51 fő lakó közül

Jövedelem típusa	**fő**
Öregségi nyugdíj	13
Rokkantsági nyugdíj/Rehabilitációs ellátás	15
Állami transzfer (FHT)	4
Munkabér	4
Egészségkárosodási és gyermekfelügyeleti támogatás	2
Árvaellátás	1
Nincs jövedelme	12

Foglalkoztatás: a szálló lakói körében magas az inaktívak száma. A rokkantsági, rehabilitációs ellátásban részesülők és az öregségi nyugdíjasok teszik ki a lakók több, mint 50 %-át. Ez is mutatja, hogy az ellátottak egészségi állapota rossz, átlagéletkoruk is egyre nő. Rendszeres bérjellegű bevétele a vizsgált napon 4 főnek volt. Ez azonban nem teljesen tükrözi a foglalkoztatottságot, hiszen a nyári időszakban magas az alkalmi munkavállasra való hajlandóság.

Kulturális tevékenység, szabadidő:A nagyobb ünnepeket, farsangot,kézműves készülődéssel tettük emlékezetessé, valamint összejövetelt is szerveztünk. A karácsonyt egy nagycsaládként, meghitt hangulatban ünnepeltük meg, ahol a meghívott előadó (versmondó gyerekek, harmonikás) műsorával kedveskedtünk ellátottjainknak.

Kapcsolatok: A civil szervezetek közül kiemelkedő a Vöröskereszt helyi szervezetével való együttműködésünk, többször élelemmel és adományruhával is támogatták lakóinkat. Rendszeres a kapcsolatunk a Békési Rendőrkapitánysággal, Polgárőrséggel, valamint a Regionális Diszpécser Központtal. A lakosság az elmúlt évben is figyelmet fordított ránk, több alkalommal kapunk női, férfiruhákat, melyet szívesen fogadtunk. ***Rendszeresek az ételadományok, a lakosság figyelemmel van a hajléktalan személyek hiányállapotára, így felajánlásaikkal segítik őket. Kiemelt kapcsolatot ápolunk a Hajléktalanokért Közalapítvánnyal, rendszeresen látogatjuk szakmai rendezvényeiket, valamint intenzíven pályázunk projekt támogatásaikra.***

Értékelés az ellátás minőségéről, kliensek véleménye:

Azt tapasztaljuk, hogy elismerik a velük való (egyénre szabott) foglalkozást, az ellátás minőségét. Az esetfelelősi rendszer átlátható munkát biztosít, de itt is leképeződnek a társadalmi viszonyok. Az egyének önmaguk érzett felelőssége egyre csökken, az intézmények, önkormányzat, kormányzat támogatását remélik ügyfeleink. Saját élethelyzetük, kilátásaik érdekében alacsony motivációt mutatnak, a segítséget külső injekcióként gondolják megvalósulni. Segítségünkre volt a mediáció alkalmazása, mellyel a legtöbb konfliktust sikerült kezelnünk.

Gondozottjaink örültek a szabadidős programoknak, az ajándékozással egybekötött karácsonyi ünnepségnek. Folyamatosan jelezték, hogy a jövőben is szeretnének részt venni közös rendezvényeken.

Krízisétkeztetés: **az elmúlt évben is Hajléktalan Közalapítvány pályázata tette lehetővé, hogy minden hétköznapnap részesüljenek az ellátottak krízisétkezésből. A közalapítvány pályázati lehetőségeit minden évben kihasználjuk. Az elmúlt évek során a program már bizonyította eredményességét, indokoltsága egyértelmű, amit az ellátottak jelzései alátámasztanak. A támogatásnak köszönhetően sikerült elérni célunkat, a gondozottjaink életminőségének, testi-lelki egészségének javulását.**

Az intézménybe történő felvétel gyakorlata:

Az intézménybe való felvétel a 9/1999.(XI. 24.) SzCsM rendeletben előírtak alapján járunk el, továbbra is írásban benyújtott kérelem alapján (2011 évtől szóban is lehetséges) az étkeztetés, házi segítségnyújtás, a támogató szolgálat és a nappali és átmeneti ellátások estében. A többi ellátás esetében is e rendeletnek megfelelően járunk el. Az elbírálás, az értesítés szintén a jogszabályi előírásnak megfelelően történik. Az ellátás megkezdésekor szükséges megállapodások megkötése szintén az előírásoknak megfelelően történik a 9/1999.(XI. 24.) SzCsM rendelet szerint.

Az intézmény szerepe a helyi ellátó rendszerben, ellátotti szükségletek alakulásának tendenciái:

A Békés Városi Szociális Szolgáltató Központ 2019-ben is jelentős szerepet töltött be a településen élők szociális szolgáltatásainak nyújtása során, valamint a járási gyermekjólét tevékenységbe is intenzíven kapcsolódik be. Intézményünk a városban működő civil és egyházi fenntartású szolgáltatókkal - a kliensek adekvát ellátása érdekében – szakmai kapcsolatot tart fent.

A törvényi változások indikálták, hogy Békés és Tarhos település önkormányzatai 2013. július elsejével létrehozzák a ***Békési Kistérségi Intézményfenntartó Társulást*** a volt kistérségi szinten működtetett ellátások (családsegítés, a gyermekjólét, a közösségi ellátás, a házi gondozás, a szociális étkeztetés, az idősek nappali ellátása) zavartalan működtetése érdekében. A megalakult társulás látja el a BVSZSZK fenntartói feladatait a megjelölt időponttól. Elérhetőségi szinten térségi jelentőségű az Átmeneti Szálló. Az intézmény intenzív kapcsolatot ápol a lakossággal, friss híreinket széles körben közzé tesszük, „akadálymentes" honlapunkon, valamint a közösségi oldalon is megjelenítjük híreinket, programjainkat, fotóinkat. Békés város lakosainak embersége, adakozó készsége kézzelfogható a hozzánk érkező felajánlások mennyisége tekintetében. Kollégáink és ellátottjaink szívesen részt vesznek békési és tarhosi rendezvényeken.

A jogszabályok értelmében, illetve a Képviselő-testület döntése alapján 2016. január 1-től a Békés Városi Szociális Szolgáltató Központ Család- és gyermekjóléti Központot működtet. A feladatellátás tekintetében releváns változás a gyermekvédelmi feladatok kettéválása. Az intézmény Békés város tekintetében ellátja az alap gyermekvédelmi feladatokat (Család-és gyermekjóléti Szolgálat), valamint a hatósági intézkedéssel érintett ügyfelek esetében a Békési Járás 7 településén végzi feladatát. Intézményünk a feladatellátásra, mint járásszékhely kapott megbízást, ezért hatásköre, mint Család-és gyermekjóléti Központ kiterjed Békés városon túl Tarhos, Bélmegyer, Murony, Kamut, Mezőberény és Köröstarcsa településekre is. Tarhos településen

2018. január 1-tól kötelező a járási Központoknak szociális diagnózist készíteni, melynek megvalósításában az EFOP-1.9.4-VEKOP-16-2016-0001 kiemelt projekt keretében egy fő szociális diagnózis felvételi szakértő alkalmazására nyílt lehetőség.

A diagnózis elkészítésére való felkérést minden járási szolgálatnak továbbítania kellett azon kliensek esetén, akik új ügyfélként jelentek meg, vagy a családsegítő elakadt a gondozás során, illetve, ha a központnál új esetfelvételre, vagy speciális szolgáltatás nyújtására került sor és a diagnózis felvételéhez az ügyfél önként hozzájárult. **A szolgáltatás biztosítása normatív támogatás mellett kötelező 2019. január 1-től. Fentiek miatt 1 fő szociális diagnóziskészítő esetmenedzser kolléga felvételére volt szükség.**

Továbbra is magas az azonnali beavatkozást igénylő krízishelyzetek száma. Ez jelentős növekedést mutat mind a gyermekjóléti, mind a hajléktalan ellátás területén, de nem ritka az idősellátás során jelentkező krízis sem. A gyermeknevelés számtalan családban nem jelenik meg prioritásként. Sajnálatos módon a szülők csupán az anyagi biztonság megteremtését értékelik sikerként. A gyermeknevelés kapcsán, a széleskörű információ-áramlás ellenére, súlyos hiányosságok tapasztalhatók. Az ellátórendszer, valamint a gyermekjóléti jelzőrendszer a gyerekek által generált tüneteket kezeli, de eszköztelensége gyakran kényszeríti a szakembereket zsákutcába. **Célunk a szülők segítése, gyermekük nevelése kapcsán felmerülő krízisek esetén, valamint prevenciós programok felkínálása felkészültségük segítése érdekében.** A köznevelési intézménybe járó, de lakásotthonban élő, szakellátásban résztvevő gyermekek nagyszámú megjelenése a településen, azon belül is a dr. Hepp Ferenc

Általános Iskolában megterhelik az adott osztályközösségeket. Alapellátást megvalósító intézményként döntéshozóként nem vagyunk a folyamat részesei, azonban tanácsadói, javaslatevő szerepünk miatt mindennapjainkban érezzük a veszélyeket és a közösségromboló hatását. **Az iskolákban zajló kritikus magatartási megnyilvánulások, a házirend súlyos megsértése miatt rendszeresek az iskolai esetmegbeszélések, alkalmanként rendkívüli szülői értekezletek, amin kollégáim is részt vesznek. Az eltérő szülői nevelési elvek negatívan befolyásolják az intézményekbe járó gyerekek szocializációját, a deviáns viselkedéssel bíró gyerekek elkülönítése az oktatás folyamán lehetetlen, „csak" plusz az oktatást, nevelést segítő személy segítségét lehet igénybe venni. A normál szocializációs folyamatú, kilengést nem mutató tanulók és szüleik nehezen viselik a kríziseket, ami gyakran az iskolaváltást is motiválja. Félő, hogy a bántalmazott gyerekek türelme elfogy és az agresszióra ők is agresszióval reagálnak.**

Az idősellátás területén folyamatosan szembesülünk a hozzátartozóval nem rendelkező idősek természetes támogató kapcsolatainak hiányával. A rászoruló idős, fizikális ellátásra szoruló ellátottak gyakran „csak" a szociális ellátórendszerre számíthatnak, és az alternatívának számító tartós bentlakásos intézményi elhelyezés is hónapok alatt realizálódhat. Kapcsolatunk a helyi Hajnal István Szociális Szolgáltató Centrummal optimális, az ellátottak elhelyezése kapcsán kölcsönösen keressük a lehetőségeket, ám az intézmény túlterheltsége miatt a gyors elhelyezésre gyakran nincs lehetőségünk.

Az intézmény szorosan együtt dolgozik a fenntartóval a települési fejlesztési célok megvalósulása érdekében. Intézményünk konzorciumi partner **TOP-5.2.1.** kódszámú projektben is. BVSZSZK. Jelentős feladatot ró az intézményre az „Együtt az integrációért Békésen" pályázat lebonyolításában vállalt szerepünk, mely 2017. májusában megkezdte 36 hónapon át tartó működését, lezárása 2020.04.30-ra datálható.

2018. július 1-évl elindult **EFOP-1.1.4** számú, Lehetek Én is elnevezésű, a hajléktalanok társadalmi re-integrációját megvalósító, 42 hónapon át tartó projektünk, melynek költségvetése **172 millió Forint**.

Az önkormányzat energetikai korszerűsítésre benyújtott nyertes projektjei 2019. októberétől több telephely, valamint a székhely felújítását realizálhatták. Az épületek nyílászáróinak cseréje, a külső hőszigetelés mellett, a fűtés korszerűsítése is megtörtént. A Dózsa utcai idősklub, a Szarvasi úti idősklub, a Jantyik utcai székhely és idősklub mellett a Derűs ház és a Széchenyi tér 15. szám alatti telephelyünk is megszépült. A kötelező felújítási munkálatok mellett önerőből a telephelyek festése, esztétikus és a mai igényeknek megfelelő, a feladat ellátására alkalmas megújulása is megtörtént. A fenntarthatósághoz hozzájárul, hogy telephelyeink napelemet is kaptak.

Összességében elmondható, hogy az intézmény által működtetett szolgáltatások összehangoltan és megalapozott igényekre reagálva működnek városi és járási szinten. A személyi és tárgyi feltételek adottak, de a fejlesztések érdekében megvalósított projektek nagy terhet rónak az intézményi kollektívára. A telephelyek állapota sajnos évről évre egyre rosszabb, fenntartásuk igen költséges, megterheli a szoros költségvetést. Reményeink szerint az intézmény székhelyének, illetve telephelyeinek megújítása a város fejlesztésének része lehet.

Ellenőrzések tapasztalatai:

2019.évben hatósági ellenőrzésre nem került sor, vizsgálatot egyetlen hivatal sem indított.

A jogszabályok változása miatt az intézményi szabályzatok aktualizálása folyamatos. Munkánk során a Szociális Munka Etikai Kódexét követjük.

Tervek:

A több év alatt felépített szervezet struktúra minőségi fejlesztését kívánom folytatni. Kollégáink részt vesznek a kötelező továbbképzéseken. Fiatal, pályakezdő dolgozóink többen

motiválttá válnak munkavégzésük során, és kedvet éreznek magukban újabb, magasabb végzettség megszerzésére. Szívesen írunk és valósítunk meg hazai és Uniós projekteket, melyből mind az intézmény, mind a település profitálhat. Szakmai kapcsolataink szerteágazóak, szívesen tanulunk szakmai partnereinktől.

Békés, 2020. március 16.

Kádasné Öreg Julianna
igazgató