



Alsónémedi Polgármesteri Hivatal

2351 Alsónémedi, Fő út 58.

Tel: 29/337-101, fax: 29/337-250

alsonemedi@upcmail.hu, www.alsonemedi.hu

Szám: AN/221-*120*/2020.

ELŐTERJESZTÉS

Készült: A Képviselő-testület **2020. június 24-i** soros ülésére

Tárgy: **Beszámoló a Kertváros Szociális Központ 2019. évi tevékenységéről és a 2020. évi járványügyi intézkedésekről**

Melléklet: **2 db Kistérségi beszámoló**

Előterjesztő: Dr. Tüske Zoltán polgármester és Dócziné Pallagi Ágnes intézményvezető

Ellenjegyezte: Nagy Ibolya jegyző

Előterjesztést készítette: Győrvári István Lászlóné szervezési csop.vez.

Tárgyalás: nyilvános ülés

zárt ülés

Elfogadás: egyszerű többség

minősített többség

Véleményezi:

Kulturális, Egészségügyi és Szociális Bizottság

Pénzügyi, Jogi, Ügyrendi és Tájékoztató Bizottság

Településfejlesztési, Környezetvédelmi és Mezőgazdasági Bizottság

Tisztelt Képviselő-testület!

A korábbi években a Képviselő-testület és a Kulturális, Egészségügyi és Szociális Bizottság együtt tárgyalta a helyi önkormányzat gyermekjóléti- és gyermekvédelmi feladatainak ellátásáról szóló beszámolót a Családsegítő- és Gyermekjóléti Szolgálat beszámolójával.

Ebben az évben a helyi önkormányzat gyermekvédelmi tevékenységéről szóló beszámolója – mely egyben tartalmazza a Kertváros Szociális Központ gyermekvédelmi tevékenységét is –, külön napirenden szerepel.

Jelen napirend keretében a Kertváros Szociális Központ 2019. évi tevékenységéről szóló beszámolót tárgyalja a Képviselő-testület. Tekintettel arra, hogy a Központ Vezetője a tavalyi tevékenység mellett a 2020. évi járványügyi intézkedésekről is részletes beszámolót készített, kérem Önöket e beszámolóval együtt annak tárgyalására is.

Amennyiben kérés lenne a közszolgáltató felé, úgy azt kérem az ülésen beszéljük meg és szükség szerint foglaljuk határozatba.

Határozati javaslat

.../2020. (VI. 24.) önkormányzati határozat

Alsónémedi Nagyközség Önkormányzatának Képviselő-testülete megtárgyalta a Kertváros Szociális Központ 2019. évi tevékenységéről szóló beszámolót – és a Kulturális, Sport, Egészségügyi és Szociális Bizottság/2020. (VI. 23.) határozati javaslatára – elfogadja.

A Képviselő-testület a Kertváros Szociális Központ 2020. évi járványügyi intézkedéseit megköszöni és a beszámolót elfogadja.

Határidő: azonnal

Felelős: Dr. Tüske Zoltán polgármester és Dócziné Pallagi Ágnes intézményvezető

.../2020. (VI. 24.) önkormányzati határozat

Alsónémedi Nagyközség Önkormányzatának Képviselő-testülete megtárgyalta a Kertváros Szociális Központ 2019. évi tevékenységéről szóló beszámolót – és a Kulturális, Sport, Egészségügyi és Szociális Bizottság/2020. (VI. 23.) határozati javaslatára – beszámolóját az alábbiakkal fogadja el:

.....

A Képviselő-testület a Kertváros Szociális Központ 2020. évi járványügyi intézkedéseit megköszöni és a beszámolót az alábbiakkal fogadja el:

.....

Határidő: azonnal

Felelős: Dr. Tüske Zoltán polgármester és Dócziné Pallagi Ágnes intézményvezető

Alsónémedi, 2020. június 18.

Az előterjesztés törvényes:

Nagy Ibolya

Nagy Ibolya
jegyző



Dr. Tüske Zoltán
polgármester





KERTVÁROS SZOCIÁLIS KÖZPONT BESZÁMOLÓJA 2019. ÉVRE VONATKOZÓAN

Székhelye: 2360 Gyál, Rákóczi Ferenc utca 42-44.

Fenntartója: „Kertváros” Önkormányzati Társulás

Dokumentum jellege: Nyilvános

Dokumentum megtalálható: www.kertvarossockp.hu

Készült: 2 példány

Iktatószám:/2020.

ALSÓNÉMEDI POLGÁRMESTERI HIVATAL	
ÜGYINTÉZŐ	SZIGNÁLÁST VEZETŐ
2020 MÁJ 11.	
Érkezett:
Szám: AN/	3738-1 /20 20

Dátum: 2020. május 6.

Készítette:

Dócziné Pallagi Ágnes
intézményvezető

I. CSALÁD-ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT

Célja	
Gyál közigazgatási területe	Család és Gyermekjóléti Szolgálat
Tárgyi feltételei	Tárgyi feltételek kiegészítésre szorulnak
Gondozott családok száma	124 család
Gondozott egyének száma	522 fő
Gyermekek száma	385 fő
Információnyújtás	852 alkalom / 142 fő
Segítő beszélgetés	317 alkalom / 173 fő
Tanácsadás	89 alkalom / 117 fő
Konfliktuskezelés	74 alkalom / 86 fő
Kríziskezelés	7 alkalom / 13 fő
Esetkonferencia	28 alkalom / 69 fő
Esetmegbeszélés	12 alkalom / 60 fő
Esetkonzultáció	78 alkalom / 131 fő
Családlátogatás	823 alkalom / 522 fő
Ügyintézéshez segítségnyújtás	615 alkalom / 326 fő
Adományközvetítés	149 alkalom / 120 fő
Megkeresés a jelzőrendszer által	244 fővel kapcsolatban
Jelzőrendszer által kezdeményezett kapcsolatfelvétel	37 fő
Önkéntes kapcsolatfelvétel	12 fő
Bugyi közigazgatási területe	Család és Gyermekjóléti Szolgálat
Tárgyi feltételei	Tárgyi feltételek kiegészítésre szorulnak
Gondozott családok száma	229 család
Gondozott egyének száma	331 fő
Gyermekek száma	156 fő
Információnyújtás	321 alkalom / 189 fő
Segítő beszélgetés	599 alkalom / 268 fő
Tanácsadás	78 alkalom / 42 fő
Konfliktuskezelés	26 alkalom / 31 fő
Kríziskezelés	10 alkalom / 23 fő
Esetkonferencia	7 alkalom / 15 fő
Esetmegbeszélés	2 alkalom / 5 fő
Esetkonzultáció	142 alkalom / 60 fő
Családlátogatás	216 alkalom / 171 fő
Ügyintézéshez segítségnyújtás	477 alkalom / 248 fő

Adománykövetítés	12 alkalommal / 90 fő
Megkeresés a jelzőrendszer által	30 fővel kapcsolatban
Jelzőrendszer által kezdeményezett kapcsolatfelvétel	14 fő
Önkéntes kapcsolatfelvétel	9 fő
Ócsa közigazgatási területe	Család és Gyermejkölési Szolgálat
Tárgyi feltételei	Tárgyi feltételek kiegészítésre szorulnak
Gondozott családok száma	138 család
Gondozott egyének száma	287 fő
Gyermekek száma	165 fő
Információnyújtás	152 alkalom / 98 fő
Segítő beszélgetés	122 alkalom / 63 fő
Tanácsadás	158 alkalom / 83 fő
Konfliktuskezelés	39 alkalom / 22 fő
Kríziskezelés	1 alkalom / 2 fő
Esetkonferencia	4 alkalom / 12 fő
Esetmegbeszélés	18 alkalom / 39 fő
Esetkonzultáció	103 alkalom / 95 fő
Családlátogatás	175 alkalom / 256 fő
Ügyintézéshez segítségnyújtás	121 alkalom / 69 fő
Adománykövetítés	87 alkalom / 60 fő
Megkeresés a jelzőrendszer által	55 fővel kapcsolatban
Jelzőrendszer által kezdeményezett kapcsolatfelvétel	3 fő
Önkéntes kapcsolatfelvétel	8 fő
Alsónémedi közigazgatási területe	Család és Gyermejkölési Szolgálat
Tárgyi feltételei	Tárgyi feltételek kiegészítésre szorulnak
Gondozott családok száma	58 család
Gondozott egyének száma	148 fő
Gyermekek száma	110 fő
Információnyújtás	31 alkalom / 13 fő
Segítő beszélgetés	306 alkalom / 111 fő
Tanácsadás	59 alkalom / 40 fő
Konfliktuskezelés	30 alkalom / 10 fő
Kríziskezelés	-
Esetkonferencia	1 alkalom / 10 fő
Esetmegbeszélés	30 alkalom / 19 fő
Esetkonzultáció	30 alkalom / 14 fő

Családlátogatás	54 alkalom / 137 fő
Ügyintézéshez segítségnyújtás	35 alkalom / 25 fő
Adományközvetítés	15 alkalom / 40 fő
Megkeresés a jelzőrendszer által	20 alkalommal
Jelzőrendszer által kezdeményezett kapcsolatfelvétel	17 fő
Önkéntes kapcsolatfelvétel	5 fő
Megjegyzés	-

Egyéb, fontos tapasztalat

A szakmai vezető személyében váltás történt 2019. január 01-től – melynek vegyes fogadtatása volt főleg a Gyálon dolgozó szakemberek körében. Az itt tevékenykedő 7 főből 5 fő munkatárstól váltunk meg közös megegyezéssel – elsősorban szakmai okok miatt, de olyan kolléga is volt, aki más területre ment dolgozni, vagy családi okok miatt váltott munkahelyet. Őket 3 új kolléga váltotta, akiknek szakmai tudása, valamint a családsegítéshez való hozzáállása megfelel Intézményünk jelenlegi profiljának, hitvallásának.

Jelenleg 2 üres státusszal rendelkezünk (1 Gyálon, 1 Alsónémedin), melyek betöltésének több akadálya van. A szociális szférában főleg az alacsony bérek miatt egyre kevesebb fiatal helyezkedik el, akár a felsőfokú képzés elvégzését követően is. A főváros közelsége is hátrányt jelent, hiszen az ottani fenntartók jellemzően területi pótlékot adnak a szociális szféra munkatársainak a szakemberek pályán tartása érdekében. Az agglomerációból a beutazást könnyen megoldják a kollégák.

Alsónémedi településen a megüresedett álláshely betöltése szintén nehézségekbe ütközik. Ott 1,5 státuszunk van. A 4 órás álláshelyet betöltő kollégánknak jelen pillanatban GYES-en van; a 8 órás álláshely jelenleg betöltetlen, a feladatot állandó helyettesítés keretében oldjuk meg.

Bugyi, és Ócsa vonatkozásában személyi változás nem történt.

A munka jellege miatt fennáll a kiégés veszélye, emiatt sokan hamar elhagyják főleg a család- és gyermekjóléti szolgálatokat. A kollégákat megviselik a családokat, gyermekeket érintő problémák, a gyakori eszköztelenség, a rendszeren belüli hiányosságok megtapasztalása. Pl. pszichiátriai-, addiktológiai ellátás hiányosságai; a gyakran látens családon belüli bántalmazás; vagy éppen a rendőrségi nyomozás furcsa lezárása tölti el aggodalommal a szakembereket. Az oktatási intézmények túlterheltsége, és felkészületlensége az integráltan oktatható gyermekekkel kapcsolatban stb.

A Szolgálat működésének javítása, eredményességének növelése érdekében az elkövetkezendő időszakban hangsúlyt kívánunk fektetni a jelzőrendszer tagjaival folytatott párbeszéd, és együttműködés javítására, valamint a kollégák minél jobb elismerésének, és megbecsülésének biztosítására, melyre lehetőséget a fenntartó Önkormányzatokkal közös gondolkodás biztosít.

II. CSALÁD-ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT

Célja	
Gyál	Család és Gyermekjóléti Központ
Tárgyi feltételek	Teljesen gépesített, minden szükséges eszközzel ellátott
Védelemben vett	50 fő
Ideiglenes hatályú elhelyezés alatt	12 fő
Utógondozott	8 fő
Nevelésbe vett	67 fő
Családkonzultációkban részt evők száma	2 fő
Pszichológiai tanácsadás	62 fő / 300 ülés
Gyermek	50 fő
Felnőtt	12 fő
Jogi tanácsadás	45 fő / 45 alkalom
Felügyelt kapcsolattartások száma	33 alkalom
Család	6 család
Gyermek	18 gyermek
Család- és párterápia	10 család / 28 fő
Szociális diagnózis	30 fő
Készenléti Szolgálat	7 alkalom
Óvodai- és Iskolai Szociális Segítés	Egyéni foglalkozás: 30 fő (18 felnőtt, 12 gyermek), Csoportos foglalkozás: 57 fő / 10 alkalmas foglalkozások
Ócsa	Család és Gyermekjóléti Központ
Tárgyi feltételek	Teljesen gépesített, minden szükséges eszközzel ellátott
Védelemben vett	14 fő
Ideiglenes hatályú elhelyezés alatt	1 fő
Utógondozott	0 fő
Nevelésbe vett	21 fő
Családkonzultációkban részt evők száma	0 fő
Pszichológiai tanácsadás	23 fő / 122 ülés
Gyermek	12 fő
Felnőtt	11 fő
Jogi tanácsadás	0 fő
Felügyelt kapcsolattartások száma	0 fő
Család	0 fő
Gyermek	0 fő
Család- és párterápia	1 család / 2 fő

Szociális diagnózis	2 fő
Készenléti Szolgálat	0 alkalom
Óvodai- és Iskolai Szociális Segítés	Egyéni foglalkozás: 34 fő / 28 felnőtt, 6 gyermek, Csoportos foglalkozás: 30 fő / 10 alkalmas foglalkozások
Alsónémedi	Család és Gyermejjóléti Központ
Tárgyi feltételek	Teljesen gépesített, minden szükséges eszközzel ellátott
Védelembe vett	4 fő
Ideiglenes hatályú elhelyezés alatt	0 fő
Utógondozott	0 fő
Nevelésbe vett	5 fő
Családkonzultációkban részt evők száma	0 fő
Pszichológiai tanácsadás	7 fő / 14 ülés
Gyermek	4 fő
Felnőtt	3 fő
Jogi tanácsadás	0 fő
Felügyelt kapcsolattartások száma	0 fő
Család	0 fő
Gyermek	0 fő
Család- és párterápia	1 család / 2 fő
Szociális Diagnózis	0 fő
Készenléti Szolgálat	0 fő
Óvodai- és Iskolai Szociális Segítés	Egyéni foglalkozás: 10 fő / 6 felnőtt, 4 gyermek, Csoportos foglalkozás: 14 fő / 10 alkalmas foglalkozások
Felsőpakony	Család és Gyermejjóléti Központ
Tárgyi feltételek	Teljesen gépesített, minden szükséges eszközzel ellátott
Védelembe vett	4 fő
Ideiglenes hatályú elhelyezés alatt	3 fő
Utógondozott	0 fő
Nevelésbe vett	3 fő
Családkonzultációkban részt evők száma	0 fő
Pszichológiai tanácsadás	2 fő / 9 ülés
Gyermek	2 fő
Felnőtt	0 fő
Jogi tanácsadás	0 fő
Felügyelt kapcsolattartások száma	0 fő
Család	0 fő

Gyermek	0 fő
Család- és párterápia	0 fő
Szociális Diagnózis	0 fő
Készenléti Szolgálat	0 fő
Óvodai- és Iskolai Szociális Segítés	0 fő / 0 alkalom
Megjegyzés	-

Egyéb, fontos tapasztalat

2019. január 2.-ától, mint a Szolgálat, mint a Központ élére új szakmai vezetőket neveztek ki, emiatt a tárgyévben, Központunknál több esetmenedzser váltás is történt. 2019. februárjától, Alsónémedi és Felsőpakony települések esetmenedzseri feladatait új szakember látta el az iskola kezdésig. Majd szeptembertől egy új kollégát köszönthettünk Alsónémedi és felsőpakonyi esetmenedzserként, a régi kollégánk pedig a továbbiakban Ócsa városában végez kiemelkedő munkát. Gyál tekintetében esetmenedzseri változás nem történt, magas szakmai színvonalon ugyanaz a két szakember dolgozik a továbbiakban is.

A speciális feladataink ellátásához új szakemberek felvételére és szakmai átcsoportosításra volt szükség, így február elsejétől Szociális Diagnózis készítő esetmenedzsert tudtunk foglalkoztatni, az ő júniusi távozásáig. Majd az évben két új kolléga is váltotta egymást a Szociális diagnózist felvevő esetmenedzseri munkakörben. Ez a szakmai fluktuáció részben az SZGYF által 2017-ben elindított, de később nem akkreditált képzésének, illetve új képzés hiányának volt köszönhető, ezáltal bizonytalanságot adva a munkavállalóinknak.

A 2018-as év előkészítő szakasza után a 2019-es év fő feladata volt, hogy az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység biztosított legyen a Gyál járás illetékességi területén lévő valamennyi közoktatási intézményben. Így szeptemberben végre elindulhatott a gyáli közoktatási intézményekben, az óvodai-iskolai szociális segítő tevékenység, melyet később bővíteni tudtunk Ócsa és Alsónémedi tekintetében is. Az óvodai és iskolai szociális segítő szolgáltatás a gyermekek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében a szociális segítő munka eszközeivel támogatást nyújt a köznevelési intézménybe járó gyermekeknek, a gyermekek családjának és a köznevelési intézmények pedagógusainak. Központunk jelenleg, 3 fő szociális segítő tevékenységet ellátó kollégát alkalmaz 2 fő betöltetlen állás mellett.

A 2019-es év szeptembere szerencsésnek volt mondható, hiszen ugyan csak heti egy alkalommal, de kollégáink között tudhatunk egy családterapeuta szakembert is. Erre a hiánypótló szolgáltatásra nagy szüksége volt az Intézményünknek mindezt a szolgáltatásba delegált családok, illetve ügyfelek száma is mutatja.

III. IDŐS ELLÁTÁS

III.1. Házi segítségnyújtás

Gyál	Házi segítségnyújtás
Személyi feltételek	11 fő
Személyi gondozás	71 fő
Szociális segítség	7 fő
Látogatási alkalmak száma	7317 alkalom
Bevétel	6.339.850.-
Bugyi	Házi segítségnyújtás
Személyi feltételek	2 fő
Személyi gondozás	17 fő
Szociális segítség	-
Látogatási alkalmak száma	1244 alkalom
Bevétel	626.720.-
Ócsa	Házi segítségnyújtás
Személyi feltételek	2 fő
Személyi gondozás	24 fő
Szociális segítség	4 fő
Látogatási alkalmak száma	1877 alkalom
Bevétel	1.196.525.-
Alsónémedi	Házi segítségnyújtás
Személyi feltételek	2 fő
Személyi gondozás	19 fő
Szociális segítség	4 fő
Látogatási alkalmak száma	1752 alkalom
Bevétel	893.090.-
Megjegyzés	-

III.2. Szociális étkeztetés

Gyál	Szociális étkeztetés
Személyi feltételek	1 fő szociális asszisztens (2 órában foglalkoztatva) és 1 fő gépjárművezető
Január	1231 adag (48 fő)
Február	1364 adag (81 fő)
Március	1329 adag (78 fő)
Április	1300 adag (77 fő)
Május	1461 adag (79 fő)

Június	1300 adag (79 fő)
Július	1535 adag (79 fő)
Augusztus	1450 adag (86 fő)
Szeptember	1434 adag (85 fő)
Október	1608 adag (87 fő)
November	1556 adag (94 fő)
December	1494 adag (95 fő)
Térítési díj mértéke	60 év alatti személyek esetében: 556.- Ft/adag, 60 év feletti személyek esetében: 573.- Ft/adag
Megjegyzés	

III.3. Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás

Társulás	Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás
Személyi feltételek	9 fő saját foglalkoztatott, 1 fő megbízással
Tárgyi feltételek	Korszerűsítésre vár a jelzős telefonkészülék, illetve pótolni kell a riasztótáskában lévő eszközöket
Készülékek száma	177 db
Riasztások száma	2013
Térítési díj mértéke	Fenntartó döntés alapján a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás intézményi térítési díja: 0,- Ft/nap
Várólista alakulása	Nincs várólistánk
Megjegyzés	

III.4. Idősek Klubja

Gyál város közigazgatási területe	Idősek Klubja
Személyi feltételek	1 fő nappali ellátásvezető (6 órában), 2 fő gondozónő
Tárgyi feltételek	Mindennel felszerelt
Idősek nappali ellátása Február(2019. február 18. napjától)	110 látogatás (21 fő)
Március	263 látogatás (22 fő)
Április	257 látogatás (20 fő)
Május	270 látogatás (21 fő)
Június	247 látogatás (21 fő)
Július	282 látogatás (21 fő)
Augusztus	270 látogatás (23 fő)
Szeptember	269 látogatás (22 fő)
Október	308 látogatás (23 fő)
November	308 látogatás (25 fő)

December	204 látogatás (22 fő)
Demensek nappali ellátása Február(2019. február 18. napjától)	31 látogatás (5 fő)
Március	70 látogatás (5 fő)
Április	93 látogatás (6 fő)
Május	119 látogatás (8 fő)
Június	135 látogatás (8 fő)
Július	163 látogatás (8 fő)
Augusztus	145 látogatás (9 fő)
Szeptember	148 látogatás (9 fő)
Október	138 látogatás (9 fő)
November	101 látogatás (8 fő)
December	93 látogatás (7 fő)
Megjegyzés	Összesen 11 db demens megállapodásunk van, jogszabály alapján 12 lehet a jelenlegi személyi létszám mellett.

Egyéb, fontos tapasztalat

Házi segítségnyújtás: térítésköteles szolgáltatás, intézményi térítési díja: 1.440.- Ft /óra. Az intézményi térítési díjjal azonos személyi térítési díj megfizetését 1 fő személyi gondozásban részesülő ellátott vállalta, a többi szolgáltatásban részesülő jövedelemigazolás benyújtásával, kérte a személyi térítési díj megállapítását. A személyi térítési díj csökkentését vagy elengedését Alsónémedi 1 fő, Gyálon 3 fő személyi gondozásban részesülő kérte. A felülvizsgálati kérelmet az ellátott lakóhelye szerinti társult település Képviselő – testülete bírálta el.

A Kertváros Szociális Központ JHSNY tekintetében a segélyhívást fogadó diszpécserközpont folyamatos működését, a segélyhívó készülékek telepítését, illetve leszerelését és az évi egyszeri karbantartását, valamint meghibásodásuk esetén javítását, a Body Guard Hungary Szolgáltató KFT –vel bérleti szerződés megkötésével biztosította. A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás szolgáltatásának működési engedélyben 2019. évben kihelyezhető készülékek száma: 177 db., melynek készenléti ügyeletét 5 körzetben 10 fő szociális gondozó megbízásával oldottunk meg, munkájához biztosítottunk a mobiltelefont és készenléti táskát.

A nappali ellátás lehetőséget nyújt a napközbeni tartózkodásra, ebéd elfogyasztására, társas kapcsolatok ápolására, valamint alapvető higiéniai szükségletek kielégítésére. Az intézményben lehetőség van csak bent tartózkodásra, étkezés igénybevétele nélkül is. Az ellátottak szállítását a nappali ellátásba szükség, illetve igény szerint megoldjuk, ezzel is segítve a leginkább rászorulóknak a szolgáltatáshoz való juttatását.

Az ellátást igénybe vevők számára folyamatosan biztosított a gondozói felügyelet. Az ellátottak magas életkorából és megromlott egészségi állapotából adódik, hogy a nappali ellátás során fokozott szerepet kap a fizikai ellátás és gondozás. A napi gondozási feladatok jelentős részét képviselik a személyi higiéné fenntartását segítő tevékenységek (fürdetés, ruházat tisztításának segítése, mosás, körömápolás stb.), valamint a gyógyszeresedés nyomon követése, adagolása, kiváltása, vérnyomás – vércukor ellenőrzés, mobilizálás segítése. Az ellátottak részére sajtóterméket, kártya és társasjátékokat, tömegkommunikációs

eszközöket biztosít az intézmény. Rendszeresen ünnepeljük klubtagjaink név – és születésnapjait, egyházi – és nemzeti ünnepeket. A klubtagok jelentős része igénybe veszi a szociális étkeztetést is. A szabadidő eltöltésében a legkedveltebb a társas – és kártyajáték, ezt követi a sajtótermékek olvasása és a televízióban a zenés műsorok megtekintése. Kapcsolatot ápolunk a gyáli Városi Könyvtár vezetőjével, aki havi rendszerességgel biztosít klubtagjaink számára különböző témájú könyveket. A környezet szépítésébe, az ünnepi dekorációk elkészítésébe bevonjuk ellátottjainkat, akik képességüknek megfelelően vehetnek részt a foglalkozásokon. Heti egy alkalommal senior tornát tartunk, szakképzett gyógytornász vezetésével. Minden pénteken Dr. Káposztássy Béla plébániai kormányzó személyében lehetőséget biztosítunk a gyónásra és áldozásra. Tapasztalataink és észrevételeink alapján fontos szerepe van a nappali ellátásnak a szociális szolgáltatások között. A társult településekről is számos megkeresés érkezett felénk igénybevétellel kapcsolatban. A házi segítségnyújtásból átkerültek ellátottak, így tehermentesítette ezt a szolgáltatást is.

Szociális étkeztetés: Az ellátottak átlag életkora: 75 év. Az igénybe vevők összetételét vizsgálva elmondható, hogy jelentős az életkor alapján rászoruló ellátottak aránya, e mellett az egészségi állapot miatt rászorulóak száma is jelentős. Mindezekből adódik, hogy a kiszolgált ételadagok jelentős részét kiszállítással veszik igénybe az arra rászorulóak. 2019. évben a jogosultsági feltételeknek megfelelő, de szociális helyzete és jövedelmi viszonya miatt térítésmentesen vette igénybe a szociális étkeztetést: 10 fő.

IV. SZAKMAI LÉTSZÁMOK

IV.1. Intézményvezetés

Kinevezésének kezdete	Intézményvezetés (név szerint)	
	Intézményvezető	Intézményvezető-helyettesek
2018.10.16. 2019.01.01.	Dócziné Pallagi Ágnes	Tóthné Prepok Annamária és Virág Lászlóné

IV.2. Család és Gyermejjóléti Szolgálat

Települések	Szakmai létszám	
	Szolgálatvezető	Családsegítő
Gyál	Inczeffy Zsuzsa (1 fő)	7 fő
Ócsa		2,5 fő
Bugyi		3 fő
Alsónémedi		1,5 fő

IV.3. Család és Gyermejkölési Központ

Munkakör	Létszáma
Tanácsadók/Esetmenedzserek	4 fő
Asszisztensek	3 fő
Szociális diagnózis	1 fő
Óvodai/iskolai segítők	5 fő
Megbízással foglalkoztatottak	4 fő

IV.4. Idős ellátás

Munkakör	Létszáma
Szociális gondozók	18 fő
Sofőr	1 fő

Egyéb, fontos tapasztalat

-

V. ELLENŐRZÉS (Pl. a működést engedélyező, és ellenőrző Pest Megyei Kormányhivatal ellenőrzése, annak tapasztalatai röviden)

A Pest Megyei Kormányhivatal, mint működést engedélyező szerv 2019. november 26. napján, a helyszíni ellenőrzést tartott a Kertváros Szociális Központ (2360 Gyál, Rákóczi F. u. 42-44.) Szociális Alapszolgáltatások szolgáltatásainál és felkérte a Szociális és Gyermekevédelmi Központ Szociális Osztályát is, hogy a szakmai ellenőrzés során, mint szakértő működjön közre. A kormányhivatal a hatósági ellenőrzése során feltárt jogszabályértékek alapján a Fenntartót figyelmeztetésben részesítette és kötelezte, hogy a szolgáltatást az irányadó jogszabályokban foglaltak szerint nyújtsa.

Intézményünknel feltárt hiányosságok Házi Segítségnyújtás tekintetében:

- A jövedelemvizsgálat során a hatályos jogszabály melléklete szerinti nyomtatványt használja.
- A fenntartó nem szabályozza a fizetendő térítési díjak mértékét, illetve a térítési díj csökkentésének és elengedésének eseteit és módját a gyakorlattal ellentételesen szabályozza.
- A szakmai program nem tartalmazza a szolgáltatás célját és a tájékoztatás helyi módját, illetve részben rögzíti az igénybevétel módját, gyakoriságát.

Intézményünknel feltárt hiányosságok Jelzőrendszeres Házi Segítségnyújtás tekintetében:

- Az intézmény nem szabályozza a lakáskulcs adásának kötelezettségét.
- A szolgáltatás térítésmentes, azonban a fenntartó a döntést nem szabályozza, nem állapít meg

önköltséget a szolgáltatásra.

- A készenléti ügyeletet a főállású házigondozók látják el külön megbízás alapján. A gondozó a házi segítségnyújtás munkaideje alatt beérkező segélyhívások esetén, az esetek döntő többségében a beosztott munkaidejük alatt mentek ki az ellátottakhoz, így egy időben egyszerre két munkakört töltenek be.

Intézményünknel feltárt hiányosságok Szociális Étkeztetés tekintetében:

- a szakmai program nem teljeskörűen tartalmazza a jogszabályi előírásokat és a tényleges szakmai gyakorlatot
- a jogosultsági feltételek esetében a kor nem került meghatározásra a fenntartó részéről
- a szolgáltató nem biztosít diétás étkezést szükség esetén
- nem jogszabály szerinti a jövedelemnyilatkozat nyomtatvány
- az intézményi térítési díj vállalásról nem nyilatkozik írásban a vállaló
- igény esetén nem biztosítottak munkaszüneti és pihenőnapokon az étkezés feltételei
- az intézményi térítési díj összege magasabb az önköltség összegénél
- a kiszállítási díjról nem készül számla

A feltárt hiányosságokat megismerést követően felszámoltuk, a kért dokumentumokat a kormányhivatal részére megküldtük.

A Pest Megyei Kormányhivatal az Intézmény Házi Segítségnyújtás szolgáltatásának ellátotti személyek számát: 80 főről 120 főre emelte a Szolgáltatói Nyilvántartási Rendszerében.

Szociális étkeztetés tekintetében továbbra sem megoldott a diétás étkezés lehetősége, illetve a pihenő-, és ünnepnapokon történő étkezés feltételei igény szerint.

VI. SZEMÉLYI, ÉS TÁRGYI FELTÉTELEK FEJLESZTÉSE

VI.1. Továbbképzések (külső, belső). Belső tudásmegosztás

Adat	Akkrediált továbbképzésben résztvevők létszáma	Nem akkrediált továbbképzésben résztvevők létszáma	Tanúsítványok száma	Intézményi belső tudás-megosztás programon résztvevők száma
	14 fő	0 fő	SZOC/874/2019. SZOC/1022/2019. SZOC/1049/2019. SZOC/1039/2019. SZOC/428/2019. SZOC/438/2019. SZOC/1029/2019. 4/5/2019. 3/6/2019. 10/5/2019. 11/6/2019. SZOC/1034/2019. 13/6/2019. 12/5/2019.	Az intézmény minden dolgozója részt vesz az évente 6 alkalommal megrendezésre kerülő szakmaközi értekezleteken, valamint havonta 1 alkalommal szupervízió.

VI.2. Tárgyi eszközfejlesztés

Ssz.	Az eszközfejlesztés helyszíne	Eszköz megnevezése	Darabszáma	Értéke/nettó
1	gyáli székely / óvodai és iskolai szociális segítő irodája	Irodai szekrény	1 db	18.512.- Ft
2	gyáli székely / óvodai és iskolai szociális segítő irodája	Irodai forgószek	1 db	16.528.- Ft
3	gyáli székely / óvodai és iskolai szociális segítő irodája	Mágneses flipchart tábla	1 db	11.960.- Ft

4	gyáli székhely / gazdasági iroda	HP Laserjet multifunkciós lézernyomtató	1 db	40.858.- Ft
5	ócsai iroda	Hűtőszekrény	1 db	59.211.- Ft
6	gyáli székhely / intézményvezetői iroda	Kanapé	2 db	122.254.- Ft
7	ócsai iroda	Függönyök	6 db	200.000.- Ft
8	gyáli székhely / óvodai és iskolai szociális segítők irodája	Iratmegsemmisítő	1 db	10.154.- Ft
9	gyáli székhely / Család- és Gyermekjóléti Központ irodája	Irodai forgószték	2 db	29.134.- Ft
10	Bugyin lévő iroda és gyáli székhely Család- és Gyermekjóléti Szolgálat irodája	Iratmegsemmisítő	2 db	15746.- Ft
11	Gyáli Idősek Klubja, gyáli székhely irodái	Álló ventilátor	7 db	29.603.- Ft
12	gyáli székhely / óvodai és iskolai szociális segítők irodája	Dell Vostro notebook	1 db	314.803.- Ft
13	gyáli székhely irodái	SSD	4 db	58.800.- Ft
14	Gyáli Idősek Klubja	Függöny ajtókra	4 db	28.520.- Ft
15	Gyáli Idősek Klubja	Szén-monoxid jelző	1 db	34.614.- Ft
16	Gyáli Idősek Klubja	Számítógép asztal + irodai forgószték	1 -1 db	61.386.- Ft
17	Gyáli Idősek Klubja	Műanyag asztalok és székek	2 garnitúra	49.701.- Ft
18	Gyáli Idősek Klubja	Létrá, Kerti tömlő, kerti szivattyú,	1 db	46.045.- Ft

		kerti tömlődob		
--	--	----------------	--	--

Egyéb, fontos tapasztalat

-

VII. INTÉZMÉNYVEZETŐI ÉRTÉKELÉS

1. A változások stratégiai vezetése és operatív irányítása

Hogyan történik az intézmény jövőképe kialakítása?

Elsősorban a rendszeresen kiadott protokollok és jogszabályi változtatások mentén alakítjuk, valamint az ellátási területünkön élő lakosok igényeihez mérten alakítjuk/formáljuk folyamatosan.

Milyen stratégiai lépéseket tesz az intézményvezető az intézmény céljainak elérése érdekében?

Rendszeresen team-eket tartok, valamint vezetői értekezleteket. Mindezek mellett folyamatos kapcsolatban állok a jelzőrendszeri tagokkal, a fenntartóval illetve szükség esetén a kliensekkel is.

2. Önmaga stratégiai vezetése és operatív irányítása

Hogyan, milyen témákban történik az intézményvezető önreflexiója, erősségeinek és fejleszhető területek meghatározása?

Havonta egy alkalommal részt veszek vezetői szupervízión.

Fejleszti-e önmagát folyamatosan az intézményvezető? Ha igen, hogyan és milyen témákban? Hogyan tartja naprakészen szakmai tudását, vezetői kompetenciáit az intézményvezető a szervezeti célok elérése érdekében?

A szupervíziók során feltárt hiányosságokat rendszeresen igyekszem pótolni, valamint szakmai tudásom naprakészen tartása érdekében rendszeresen figyelemmel kísérem a jogszabályi valamint protokoll változásokat, illetve szükség esetén a nehezebb krízisügyekbe bekapcsolódva segítem a dolgozók munkáját.

3. Mások stratégiai vezetése és operatív irányítása

Hogyan tudott kialakított az intézményvezető az intézményen belül – a megosztott vezetésre épülő – együttműködést, hatékony csapatmunkát a kollégák között? Hogyan koordinálja az együttműködést?

Szakmai vezetők által van koordinálva minden szakmai egység, a szakmai vezetők számára pedig hetente 1 alkalommal vezetői megbeszélést tartok, ahol a felmerülő problémákra/nehézségekre közösen keresünk problémát. Minden szakmai egység ezáltal hatékonyan és gyorsan tud együttműködni, valamint a kollégák is jó szakmai kapcsolatot tudnak ápolni egymással.

Hogyan vonja be a vezető az intézményi döntéshozatali folyamatba a munkatársakat?

Elsősorban a szakmai vezetők, illetve helyetteseim azok, akiket belevonok az intézményi döntéshozatalba, amennyiben az szükséges, ők pedig közvetíteni tudják felém a dolgozók véleményét az adott dologgal kapcsolatban.

4. Az intézmény stratégiai vezetése és operatív irányítása

Hogyan biztosítja az intézményvezető az intézményi működés nyilvánosságát, az intézmény pozitív arculatának kialakítását?

Az intézmény rendelkezik hivatalos honlappal, facebook oldallal, valamint instagrammprofillal is, ahova folyamatosan töltjük fel rendezvényeinkkel kapcsolatos fényképet, valamint rendszeresen tájékoztatjuk a lakosságot az igénybe vehető támogatásokról, változásokról.

Hogyan biztosítja az intézményi folyamatok döntésének átláthatóságát?

Az intézmény szakmai döntéseivel kapcsolatban minden esetben dokumentáció készül, melyek bármikor megtekinthetőek a jogszabályban meghatározottak számára, illetve részükre készséggel bármikor továbbítjuk, amennyiben igényt tartanak rá.

Gyál, 2020.....

.....
Dócziné Pallagi Ágnes - intézményvezető

Mellékletek (ha van):

A „Kertváros” Önkormányzati Társulás által fenntartott Kertváros Szociális Központ iktatásában a/2020. számon található 2019. évi tevékenységéről szóló beszámolóját a fenntartó megismerte és elfogadta.

Gyál, 2020.....

.....
Pápai Mihály
Társulási Tanács elnöke

KERTVÁROS SZOCIÁLIS KÖZPONT

2020.05.08.



A COVID-19 alatt végzett munkafolyamatok, illetve tapasztalatok

Készítette:

Dócziné Pallagi Ágnes
Intézményvezető

Tartalomjegyzék

Magyarország Kormánya által a 40/2020. (III.11.) Korm. rendelettel kihirdetett járványügyi veszélyhelyzet alatt történő tevékenységeiről.....	2
A Család- és Gyermekjóléti Központ tekintetében	2
Szakmai vezető:	3
Esetmenedzserek:	3
Óvodai- és iskolai szociális segítők:	5
Pszichológus:	5
Család- és Gyermekjóléti Szolgálat	6
Szakmai vezető:	7
Családsegítő:	7
Az eltelt időszak tapasztalatai:	7
Szociális Alapszolgáltatások.....	8
Szakmai vezető/Vezető gondozónő:.....	9
Szociális gondozók	9
Házi segítségnyújtás	9
Szociális segítség	10
Személyi gondozás	11
Szociális étkeztetés	12
Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás.....	12
Idősek nappali ellátása (Gyáli Idősek Klubja).....	13

Magyarország Kormánya által a 40/2020. (III.11.) Korm. rendelettel kihirdetett járványügyi veszélyhelyzet alatt történő tevékenységeiről

A Kormány 40/2020. (III.11.) Korm. rendeletével az élet-és vagyonbiztonságot veszélyeztető tömeges megbetegedést okozó humánjárvány következményeinek elhárítása, a magyar állampolgárok egészségének és életének megóvása érdekében Magyarország egész területére veszélyhelyzetet hirdetett ki.

A veszélyhelyzet idejére az **Emberi Erőforrások Minisztériuma útmutatót adott ki** a koronavírus terjedésének megelőzésére és a kockázatok csökkentésére a család és gyermekjóléti szolgáltatást nyújtók és a szociális alapszolgáltatások részére. Az útmutatóban szereplő iránymutatással segíteni kívánják a szolgáltatók, munkatársak veszélyhelyzet fennállás alatt követendő eljárását.

Így ennek alapján gondoltuk át az egészségügyi járványhelyzet kockázatának a minimálisra szorítását úgy klienseinkre, családjaikra, mint kollégáinkra nézve.

A Család- és Gyermekjóléti Központ tekintetében

A Home Office munka mellett döntöttünk, melyet az EMMI által kiadott útmutató is alátámasztotta. A Pest megyei szakmai munkacsoport vezetője segítségül megküldött egy kidolgozott szabályzatot, mellékletként „**munkáltatói utasítás otthoni munkavégzés elrendeléséről**” kiegészítve „**munkaidőnyilvántartás**” táblázattal. Így kollégáink naprakészen rögzíteni tudják tevékenységeiket.

Az esetek száma a járványhelyzet ellenére nem csökkent, a szociális problémák jellege a klienseink körében bővültek. Munkatársaink ugyan otthonról dolgoznak, de amikor az szükséges, az irodát heti, akár napi rendszerességgel is felkeresik. Egyes esetekben, a továbbiakban is készítenek környezettanulmányt („Környezettanulmányt az azonnali és soronkívüliséget igénylő ügyeknél, az **ideiglenes hatályú elhelyezés** esetén, a **gyám- és gondnokrendelés**nél el kell készíteni.”).

Krízishelyzetben felkeresik a családokat természetesen betartva a járványügyi előírásokat (maszk, kesztyű használata), mivel az esetmenedzser tevékenysége hatósági intézkedés mentén kötelezésen alapul. Ennek értelmében a kapcsolatfelvétel és a kapcsolattartás módja a hatóság általi kötelezett klienssel megoldott az EMMI rendelet értelmében online és telefonon.

A Pest Megyei Kormányhivatal Gyáli Járási Hivatalával Központunknak mindig is nagyon jó kapcsolata volt, a telefonon történő egyeztetések idáig is a szakmai mindennapok részei voltak, ahogy a veszélyhelyzet jelen ideje alatt is jól működik a kommunikáció, segítve és kiegészítve ezzel egymás munkáját.

Szakmai vezető:

Központunk szakmai vezetője folyamatos, napi kapcsolatban áll a Központ dolgozóival telefonon, segítséget nyújt az esetleges problémák, elakadások megoldásában, átbeszélik az eset elosztást, nyomon követi a folyamatban lévő esetek, felkérések alakulását. A szakmai együttműködés megkönnyítése érdekében hetente több alkalommal telefonos konferencia beszélgetés keretében teameket tart az esetmenedzserekkel, illetve az óvodai iskolai szociális segítőkkel. Szintén heti, amennyiben az szükséges napi, telefonos konzultációt tart a pszichológussal és a családterápiás szakemberrel is. Értesül e-mailben minden beérkező megkeresésről, ellenőrzi minden kimenő levelezést. Ellenőrzi és koordinálja a szociális asszisztensek tevékenységét. Kapcsolatot tart a Pest Megyei Szakmai munkacsoport vezetőjével. Napi rendszerességgel tájékozik a jogszabályi változásokról, figyelemmel kíséri a pandemia alakulását és tájékoztatja kollégáit a változásokról.

Esetmenedzserek:

Esetmenedzsereink is főként telefonon és online végzik munkájukat, csak a fent említett kivételes esetekben mennek területre a törvényi rendelkezés alapján. A különböző társszervektől érkező megkereséseket megválaszolják, ahogy eddigi munkájuk során, most is folyamatosan kapcsolatban állnak más szakemberekkel, akik a klienseikkel való munkájukat segítik. A gondozási- nevelési terv alapján kapcsolatot tartanak a hatósági intézkedés alá vont családokkal, elsősorban telefonon keresztül, és online.

Folyamat:

E-mailben megkeresés érkezik. Szociális asszisztensünk kinyomtatja, majd ellenőrzi, hogy van-e előzményi iratanyag, ha nincs, konzultál a szakmai vezetővel telefonon, hogy melyik esetmenedzser legyen az esetgazda. Ezután iktatja az esetmenedzser nevére, majd beszkenelve célzottan megküldi neki. Az esetmenedzser a megkeresés alapján felveszi a kapcsolatot az érintett családdal, szükség esetén más szakemberekkel is (védőnő, pedagógus, gyámügyi szakügyintéző, családsegítő stb.). A szükséges információk beszerzését követően kitölti a kért adatlapokat, megírja a választ vagy javaslatot a megkeresésre.

Amennyiben szükséges az ügy kapcsán más gyermekvédelmi intézkedést kezdeményez, majd elküldi azt a szakmai vezetőnek ellenőrzésre. A szakmai vezető által ellenőrzött és jóváhagyott dokumentumokat e-mailben elküldi a szociális asszisztensnek, aki kinyomtatja, aláírja, lebélyegzi, iktatja, majd e-mailben megküldi a megadott e-mail címre.

Esetmenedzsereink 2020. április 16-a óta közel 160 bejövő megkeresést dolgoztak fel (ez a mennyiségű dokumentum az asszisztensen és a szakmai vezetőn keresztül jutott el az esetmenedzserekhez) majd ennek megfelelően tettek intézkedést a fent említett eljárásrend szerint, így több esetben tettek javaslatot védelembe vételre, nevelésbe vételre, családba fogadásra és ideiglenes hatályú elhelyezésre is.

Központunk feladataihoz tartozik még a törvényben is előírt kötelezettségünk, mely szerint szakmai támogatást nyújtunk a gyermekjóléti szolgálatok számára, esetmenedzsereink és a Központ más

kollégái részére. A szakmai vezetők napi kapcsolatban állnak egymással, így azon felmerülő szakmai kérdésekben, amely mindkét szakmai egységet érinti, megoldási alternatívákat, segítséget, támogatást tudnak egymásnak nyújtani.

Központunk emellett készenléti szolgálatot is működtet, melyet esetmenedzsereink látnak el. A készenléti szolgálat célja a Család- és Gyermejkölési Központ és Szolgálatok nyitvatartási idején kívüli felmerülő krízishelyzetekben történő azonnali segítség, tanácsadás vagy tájékoztatás nyújtása. Így éjjel-nappal elérhetőek vagyunk a lakosság részére, ebben a nehéz és vészterhes időszakban.

Intézményvezetőként arra kértem munkatársaimat, hogy dolgozzanak ki pszichológusi, családterapeutai, óvodai-iskolai szociális segítő online munkamódszert. Ezek alapján készültek el plakátjaink is, melyek felkerültek az Intézmény honlapjára, illetve Facebook oldalára, kiküldésre kerültek az óvodákba, iskolákba, segítséget ajánlva a Gyáli- és a gyáli járásban élő lakosság számára.

Emellett munkatársaink napi feladatai közé tartozik a KENYSZI adatrögzítés és Intézményünk CSAGYEK programjába történő adatbevitel egyaránt.

A fertőzésveszély miatt a terápiás szolgáltatás személyes igénybevétele március 3. hetében leállt, azonban az online szolgáltatás igénybevételei lehetőségével, gördülékenyen elérhetővé vált a települések családjai számára.

A szolgáltatásban aktívan részvevő 10 család közül 5 család (18 fő) kérte az online terápia lehetőségét. A felszabadult időpontok pedig elérhetővé váltak a várólistán lévő családok számára.

Az egészségügyi vészhelyzet, kijárási korlátozás sok kihívással szembesíti a családokat. Meg kell birkóznunk az esetleges egzisztenciális bizonytalanságokkal, a munkahely elvesztésének veszélyével, jövedelem csökkenéssel, vagy kieséssel, a gyermekek otthoni oktatásának megszervezésével és menedzselésével, a Home Office megszervezésével, és összeegyeztetésével az otthoni gyermeknevelési és egyéb feladatokkal.

Az összezártág, szociális érintkezés korlátozottsága a tágabb környezettel - ami feszültségek levezetésének lehetőségét tudja biztosítani a mindennapokban - egyre erősödő, gyakoribbá váló konfliktushelyzetekhez vezethet. Külön figyelmet igényelnek azok a családok, párok, akik veszélyeztetettek a családon belüli, illetve párkapcsolati bántalmazás tekintetében.

A bezártság, a családi élet „4 fal közé szorulása” a külvilág által képviselt kontroll gyengülését hozza, ami a bántalmazás felerősödésének irányába hathat. Az online konzultációkban nagy hangsúlyt kap a szülői szerep megerősítése a megváltozott körülmények között, a szülők segítése a gyerekek napirendjének kialakításban, alternatív eszközök, szülői technikák kialakítása a bezártság kezelésére. Fokozottan fontossá válik a szülői társi együttműködés segítése, erősítése annak érdekében, hogy egyik fél se terhelődjön túl, egyensúlyban tudjon kerülni a megnövekedett „MI-idő” és a nehezebben megoldható „ÉN-idő”. Sok pár, akik eddig azt élték meg, hogy a mindennapok elsodorták őket egymástól, illetve a hétköznapi feladatait, elvárásait a párkapcsolatra nehezedő tényezőként definiálták, most közelebb kerültek egymáshoz, és az újra egymásra találás élményét élik. Velük azon dolgozik kollégánk, hogy az újra megtalált érzelmi biztonságot hogyan lehet megerősíteni és átmenteni a vészhelyzet utáni hétköznapiakba. A mostani időszak nagy kihívás az elvált szülők számára.

Nehézségeket okozhat a szülői kapcsolattartás megszervezése, megoldása akár személyes, akár online formában. Ott ahol különben is konfliktusos a kapcsolat és nehézkes az együttműködés a felek között a szülői szinten, a mostani helyzet még jobban felerősítheti az ellentéteket és fellángolhatnak az indulatok. Ebben az esetben a **családterápia feladata**, hogy segítse a szülőket indulataik kezelésében, és abban, hogy a harc állapotából vissza tudjanak jutni oda, hogy gyermekeik érdekeit, érzelmi biztonságának fontosságát tudják fókuszba helyezni.

Óvodai- és iskolai szociális segítők:

Magyarország Kormánya 2020.03.16.-án jelentette be a kijárási korlátozást, ezzel egy időben az oktatás online térbe való áthelyezését. Központunk óvodai és iskolai szociális segítő szakemberei a lehető legtöbb közoktatási intézménnyel felvették a kapcsolatot, felajánlva a segítő munkájukat, mind a gyermekek, azok szülei és a pedagógusok számára. A 2020.03.07-én „élesített” KENYSZI adminisztrációs rendszerhez szükséges óvodai és iskolai szociális segítő adatrögzítési jogosultság megszerzése is elkezdődött, így a 2020-as évi visszamenőleges adatrögzítési feladat is, nagy leterheltséget jelentve ezzel munkatársainknak. Kollégáink segítettek a gyermekeknek a napirendek kialakításában, az elmaradt tananyag és kiadott feladatok feltöltésében. Segítséget nyújtottak a felmerülő kamaszkori nehézségekben, mentális támogatás, segítő beszélgetés, online chat formájában.

Napi rendszerességgel szakmai egyeztetést folytatnak a gyermekjóléti központ szakmai vezetőjével, munkatársaikkal és a szolgálat munkatársaival egyaránt.

2020. 03.16. - 2020. 05. 06. egyéni foglalkozás online térben:

Jelen helyzetben 17 felnőttnek (ebből 15 pedagógus és 2 szülő), és 16 gyermeknek tudnak szakembereink heti rendszerességgel online csatornákon egyéni segítségnyújtást, tanácsadást, konzultációs lehetőséget biztosítani.

Az online térbe áthelyezett munkavégzés kezdeti szakaszában az esetek 75%-ban volt sikertelen kapcsolatfelvétel a gyermekekkel, amely az idő előrehaladtával folyamatosan csökkent. Jelen állásban a sikertelen konzultációk száma 30 %.

Emellett az Ócsai Bolyai János Gimnázium segítségére volt mentális és pszichés megsegítés keretében a 2020-as írásbeli érettségi zökkenőmentes lebonyolításának érdekében, személyes jelenlétével szakemberünk.

Pszichológus:

Pszichológusunk, ahogy a többi kollégánk is, a járvány kezdeti szakaszában elkezdte előkészíteni az otthoni munkavégzés előfeltételeit.

Ilyen volt például a korábban előre egyeztetett időponttal rendelkező 17 kliens telefonon történő értesítése a helyzetről, személyes időpontok lemondása, tájékoztatás a további lehetőségekről, e-mail címek elkérése a további kapcsolattartás céljából, iratanyagok elrendezése, otthoni munkavégzéshez szükséges előkészítése otthonról is használható pszichológiai eszközök kiválogatása, összekészítése.

Tájékoztató e-maillt kapott mind a 17 kliens az online pszichológiai konzultáció lehetőségeiről, feltételeiről, valamint a jelen helyzet kezeléséhez használható pszichológiai anyagokat is mellékelte kollégánk. Továbbá tájékoztatta őket, hogy a jelen helyzetben lehetőség van a családtagok számára is pszichológiai megsegítést igénybe venni krízisintervenciók céllal.

7 kliens jelezte, hogy nem kíván élni az online lehetőséggel. A visszajelzések alapján 2 klienssel indult meg skype-on a pszichológiai konzultáció a kezdeti időszakban.

A visszajelzések alapján további 5 klienssel indulhatott meg pszichológiai konzultáció, tehát összesen 7 klienssel folyt pszichológiai megsegítés az első időszakban. Időközben egy érettségiző klienssel krízisintervenciók kapcsolattartás zajlott.

Pszichológus kollégánk 4 napon át tartó, napi 1 órás ingyenes webináriumon vett részt a Kék vonal szervezésében a jelen helyzetre való tekintettel a még hatékonyabb munkavégzés céljából a következő témákban:

- "Segítő beszélgetés, konzultáció telefonon"
- "Segítő beszélgetés online (chat, illetve e-mail)"
- "Krizisek és veszélyhelyzetek kezelése telefonon és online"
- "Stressz és krízishelyzet hatása a gyerekekre, fiatalokra"

Összefoglalva jelenleg a korábbi 17 személyes időponttal rendelkező kliens közül 9 nem tart igényt online konzultációra, két fő válasza még függőben van, 6 fővel pedig elindult és azóta is folyik a pszichológusi online konzultáció. Ezeken felül 4 új klienssel kezdődött meg az online munka az elmúlt időszakban, de ebből 1 fő az első alkalom után nem jelentkezett további időpontért. Tehát összesen 9 fővel folyik heti rendszerességgel az online pszichológusi tevékenység.

Család- és Gyermekjóléti Szolgálat

Szolgálatunk négy településen látja el a családsegítő- és gyermekjóléti feladatokat: Alsónémedi, Bugyi, Gyál, és Ócsa vonatkozásában.

2020. március 16.-án az Intézmény a kialakult vészhelyzethez igazodva átszervezte a tevékenységét, az egyes településeken lévő körülményekhez igazodva.

Ennek megfelelően a feladatellátás az alábbiak szerint alakult:

- Gyál: a Szolgálat helyiségében munkanapokon 2-2 családsegítő munkatárs tart ügyeletet. Személyes kontaktusra rendkívüli esetekben kerül csak sor.
- Alsónémedi, Bugyi, és Ócsa vonatkozásában a szolgálati helyiségek zárva vannak. Ennek ellenére a kollégák alkalmanként a szolgálati helyiségekbe is bemennek, de az ügyfelekkel való kapcsolattartás telefonon, illetve online formában történik.

Szakmai vezető:

A Szolgálat szakmai vezetője folyamatos, napi kapcsolatban áll a családsegítőkkel telefonon, valamint részt vesz a Gyáli iroda ügyeleti rendjében is, segítséget nyújt az esetleges problémák, elakadások megoldásában, átbeszélik az eset elosztást, nyomon követi a folyamatban lévő esetek, felkérések alakulását. A szakmai együttműködés megkönnyítése érdekében hetente több alkalommal telefonos konferencia beszélgetés keretében teameket tart a családsegítőkkel. Értesül e-mailben minden beérkező megkeresésről, ellenőriz minden kimenő levelezést. Kapcsolatot tart szakmai egységeink vezetőivel, valamint a jelzőrendszeri tagokkal. Napi rendszerességgel tájékozódik a jogszabályi változásokról, figyelemmel kíséri a pandemia alakulását és tájékoztatja kollégáit a változásokról.

Családsegítő:

A home office során a dolgozók elsősorban a társintézményekkel, a jelzőrendszerrel tartják a kapcsolatot, valamint internet alapú adatbázisunkba adminisztrálnak. Hetente legalább 2 alkalommal a szolgálat helyiségében végzik a munkájukat (Gyál városban), ekkor telefonon felkeresik az ügyfeleiket, de ha a helyzet úgy kívánja személyes találkozásra is sor kerül a szükséges óvintézkedések megtétele mellett.

A szolgálat telefonos elérhetőségét mindegyik településen nyilvánosságra hoztuk a lehető legtöbb fórumon, hogy az mindenki számára elérhető legyen.

Az eltelt időszak tapasztalatai:

Az első időszakban nagymértékben megnövekedett a hivatalos ügyintézésben nyújtott segítségék száma. Rendkívüli települési támogatás-, rendszeres gyermekvédelmi támogatás-, gyermekétkeztetés megigénylése, majd az kialakult helyzet miatt a bölcsődei-, óvodai beiratkozásban nyújtottak segítséget a kollégák. A nyomtatványokat az ügyfelek rendelkezésére bocsátottuk – kinyomtattuk, szükség esetén segítettünk a kitöltésében is. Részletesen tájékoztattuk az ügyfeleket a lehetőségeikről.

Személyes konzultációkra került sor a települési polgármesterekkel, elsősorban Bugyi-, és Ócsa vonatkozásában a tevékenységek összehangolása érdekében. A polgármesteri hivatalok szociális osztályainak munkatársaival folyamatos a telefonos konzultáció, egymás munkáját segítjük a krízishelyzetek mielőbbi megoldása érdekében. Kollégáim mind a négy településről beszámoltak a hivatalok szociális ügyintézőivel való hatékony együttműködésről.

Kapcsolatban állunk a közoktatási intézményekkel, a tanulók digitális oktatásban való részvételének elősegítésében működtünk közre. Volt olyan eset is, amikor a gyermekek érdekében fel kellett venni a kapcsolatot az iskolákkal, hogy papíralapon kaphassák meg a tanulók a leckét megfelelő infrastruktúra hiányában. Példamutató együttműködésről számolhatunk be Gyálon a Zrínyi Általános Iskolával, és Bugyin mindkét oktatási intézménnyel.

A védőnői, gyermekorvosi hálózattal telefonon és elektronikus úton tartjuk a kapcsolatot. Közös családlátogatásra is sor került krízishelyzetben.

A Pest Megyei Pedagógiai Szakszolgálat Gyáli Tagintézményének munkatársaival is folyamatosan konzultálunk azon családjaink esetében, melyek mindkét intézménnyel kapcsolatban állnak.

Tapasztalatunk szerint a család- és gyermekjóléti szolgálatban a segítő, támogató munka nem állt le, csupán a munkavégzés formája változott meg, melyhez a kollégák rövid időn belül alkalmazkodtak.

Azon családok esetében, ahol a gyermekelhanyagolás markáns módon megjelenik családlátogatásra is sor kerül az összes településen.

Gyálon, és Bugyin a krízis kialakulása elején adományosztás megszervezésében, illetve lebonyolításában működtünk közre.

A családok ez időszak alatt is költöztek egyik településről a másikra, vagy a hivatalos ügyintézés során döbbsentünk rá arra, hogy a családnak nem csak a nyomtatványok kitöltésében, adott esetben a szükséges dokumentumok fénymásolásában kell segítenünk, hanem a családban az anyagi gondok mögött egyéb reális működési hiba rejlik. A családgondozás ez esetekben megkezdődött a kialakult vírushelyzet miatti megszorítások mellett is.

Új esetek számának alakulása településenként:

Alsónémedi – 2 család

Bugyi – 3 család

Gyál – 4 család

Ócsa – 10 családdal kerültek kapcsolatba a munkatársak.

Ebben az időszakban egy ideiglenes elhelyezésre is sor került, amikor az újszülöttet nem engedhették ki a kórházból a család életvitele, valamint lakáskörülményei miatt.

Szociális Alapszolgáltatások

Szociális Alapszolgáltatást (Házi segítségnyújtás, Jelzőrendszeres Házi segítségnyújtás, Szociális étkeztetés) a szociális étkeztetés kivételével a társult települések mindegyiké biztosítjuk, míg az étkeztetést egyedül Gyál város közigazgatási területén. 2019.02.18. napjától ezen szolgáltatások mellett Gyálon ellátjuk és biztosítjuk az idősek nappali ellátását is.

Szakmai vezető/Vezető gondozónő:

A vezető gondozónő folyamatos, napi kapcsolatban áll a gondozónőkkel telefonon, valamint részt vesz a Gyáli iroda ügyeleti rendjében is, az első hónapban a gördülékeny és gyors munkavégzés érdekében minden nap jelen volt személyesen az irodában. Koordinálja és megszervezi a gondozási folyamatokat, felveszi az újabb ellátásban részesülőket rendszerünkbe, elkészíti a napi statisztikát és elkészíti jelentését az intézményvezető felé. Kapcsolatot tart szakmai egységeink vezetőivel, valamint a jelzőrendszeri tagokkal. Napi rendszerességgel tájékozik a jogszabályi változásokról, figyelemmel kíséri a pandemia alakulását és tájékoztatja kollégáit a változásokról.

Szociális gondozók

Az iskolák, óvodák és bölcsőde bezárása után kisgyermekes kollégák számára nagy kihívás a gyermekek felügyeletének megoldása (táppénz, szabadság), ezért a gondozónők a társult településeken egymást helyettesítve dolgoznak, ezért nem tudjuk megoldani, hogy az ellátásban részesülőkhöz mindig ugyan az a gondozónő menjen.

A szociális gondozók reggeli intézménybe való megjelenését a veszélyhelyzet ideje alatt nem kérjük, a napi gondozottak ellátása után otthonukba távozhatnak és onnan elektronikusan jelentik le a napi ellátásban részesülőkkel végzett tevékenységüket és annak időtartalmát, melyet összesítve a vezetőgondozónő naponta rögzít az elektronikus nyilvántartásba. A vezetőgondozó elkészíti a következő napi beosztást és elküldi az ellátandók névsorát a gondozók részére. A fentiek bevezetésére azért került sor, hogy óvintézkedésnek megfelelően csökkentsük a kontaktok számát. Természetesen napközben ellátások között a kollégák bejöhetnek az intézménybe, de nem egyszerre tartózkodnak ott (Gyálon 10 fő). A vészhelyzet kihirdetését követően Gyálon megnövekedett, a szociális segítséget igénybevevők száma, ezért segítséget kaptunk a helyi bölcsődében dolgozó kisgyermekgondozóktól, hat hétig 2-2 fő segítette munkánkat.

Házi segítségnyújtás

2020.03.16. napján a szakmai vezető telefonon minden ellátottat és/vagy hozzátartozót tájékoztatott, hogy a szolgáltatás a fertőző veszélyhelyzet idején, fokozott higiénés szabályok betartása mellett működik tovább. Kértük, hogy amennyiben a betegség tüneteit észlelik magukon, úgy haladéktalanul jelezzék azt szolgálatunk felé, és szintén tájékoztatást adtunk arról is, hogy Szolgálatunk nem vállal felelősséget az esetleges megfertőzésekkel kapcsolatban.

Továbbá kértük, hogy telefonon jelezzék, ha módosítani, ill. szüneteltetni kívánják az ellátást. Alsónémedin 6 fő, Bugyin 4 fő, Gyálon 10 fő ellátott kérte a szolgáltatás szüneteltetését a veszélyhelyzet miatt, míg Ócsáról ilyen kérés nem érkezett.

2020. 03. 16. – től a szolgáltatás email címére és telefonszámain folyamatosan (a megadott mobilszámon nem csak munkaidőben) érkeznek a településeken élő lakosok, civil szervezetek, házi orvosok, országgyűlési - önkormányzati képviselők, és polgármesterek részéről a megkeresések, hogy tájékoztatást, illetve segítséget kérjenek vagy segítséget ajánljanak fel. A segítséget kérők szociális segítség, személyi gondozás és szociális étkeztetés vagy önkormányzat által nyújtott pénzügyi támogatás igénylése miatt telefonáltak.

A Szolgálatunkhoz beérkezett segítségkérőket az óvintézkedésnek eleget téve telefonon tájékoztattuk a problémájuk lehetséges megoldásáról és az igénybe vehető szolgáltatásról, a szükséges adatokat is telefonon vesszük fel a kérelemhez, még az egészségügyi és mentális állapotuk felmérését is így állapítottuk meg. Vészhelyzet előtti időszakban telefonon történő tájékoztatást követően időpont egyeztetés után, személyesen lakókörnyezetben történik a gondozási szükséglet felmérés a kérelem felvétele az ellátás pontosítása, ami több napig is elhúzódhatott, most ezt 15 – 30 perc alatt kell elvégezni. Az elektronikus nyilvántartásba való rögzítéshez, elengedhetetlen a gondozási szükséglet vizsgálat pontszámának megadására is, de az értékelő adatlap később kerül aláírásra a házi orvosok által.

Szociális segítség

Gyakran előfordul, hogy még a telefonálás napján segítségre szorulnak, mert már elfogyott a gyógyszerük vagy alapvető élelmiszer nincs otthon. Az esetek nagy száma miatt, nem kötünk megállapodást az egy háztartásban élő rokonok vagy házaspárok mindkét tagjával. Voltak olyan segítségkérők, akik nem kívántak velünk megállapodást kötni, még akkor sem, ha térítésmentes a szolgáltatás, csak a nevüket, címüket és a telefonszámukat adták meg, de a segítséget elfogadták, ezen ellátottakat, csak a HVB-ok napi jelentésébe tudtuk rögzíteni, szintén ide írtuk be azok nevét címét és elérhetőségét, akik Szolgálatunktól maszkot kértek.

A vészhelyzet idejére kötött szociális segítség megállapodásokat határozott időre (két hónapra) kötjük térítésmentesen, az első ilyen megállapodás 2020. 03. 17.-én kelt, melynek lejáratát 2020. 05. 17. –én lesz, úgy tervezzük amennyiben az ellátott megállapodása hamarabb lejár, mint a Pest megyei kijárási korlátozás feloldása, akkor újabb megállapodást kötünk két hónapra, amennyiben az ellátott igényt tart az ellátás folytatására. Ezen megállapodások száma 2020.04.30.-ig összesen: 75 fő mely a társult településeken a következőképpen oszlik meg: Alsónémedi: 0 fő, Bugyi: 1 fő, Ócsa:13 fő, Gyál: 61fő.

A szolgáltatást 65 év feletti vagy krónikus, illetve súlyos betegségben szenvedők, és a hatósági karanténban lévő lakosok igényelhetik, akik önmaguk ellátására képesek, de jelen helyzetben az óvintézkedéseknek eleget téve lakhelyét nem tudja elhagyni.

A szolgáltatás tevékenységei: gyógyszer kiváltás, vásárlás és a vészhelyzet kialakulásának megelőzése céljából végzett tevékenység, ami a kialakult helyzet miatt jelenthet pl.: postai ügyintézkést azon belül: csekk befizetést, újság vásárlást, lottófeladást.

A vészhelyzet idejére kötött szociális segítséget az alábbiakban leírt, az óvintézkedéseknek megfelelő protokoll szerint végezzük:

- Telefonon tájékoztatjuk az ellátás pontos menetéről, megbeszélte időpont egyeztetésével keressük fel, de nem megyünk be a lakásba, megkérjük a látogatás idejére vegyen fel kesztyűt és maszkot vagy kössön egy sálát vagy kendőt a szája elé, és hozza magával a kapuba saját tollat.
- Természetesen a kollégák is kesztyűben és maszkban érkeznek, a kapuban átveszik a bevásárló listát és a készpénzt, melyről egy rövid készpénz átvételi feljegyzést készítenek, amit az ellátott és az ellátást végző segítő is aláír.
- A vásárlást lehetőleg egy boltban végezzük, majd a kapuban adjuk át a vásárolt élelmiszert vagy gyógyszert. A boltban kapott számla alapján elszámolunk, és a visszajáró pénz átadását újabb rövid feljegyzésben rögzítjük.

Amennyiben az ellátott gyógyszer kiváltás miatt kéri a szolgáltatást, akkor a látogatást megelőzően megbizonyosodunk arról, hogy rendelkezik papíralapú vagy elektronikus vényvel, ha nem akkor előbb felvesszük a kapcsolatot a háziorvossal telefonon vagy az orvosi pulton keresztül.

A gyógyszerár túlterhelése és a vásárlás időkorlát bevezetése miatt, szóbeli együttműködést kötöttünk (Gyáli Fagyöngy és Liget gyógyszertárakkal) arról, hogy a kollégák egy oldalsó ajtón adhatják be, a TAJ számmal összeírt gyógyszer megrendelést és majd a megbeszélte időpontban vehetik át, ilyen esetben a gyógyszer kiváltás teljesítése átcsúszik következő munkanapra.

Személyi gondozás

A házi segítségnyújtás másik szolgáltatási eleme, a megállapodásokat vészhelyzet idején is, határozatlan időtartamra kötjük, és térítési díj ellenében nyújtjuk. A szolgáltatás gondozási és ápolási feladatok elvégzését is magába foglalja, ezért ezt az ellátást fokozott higiénés szabályok betartása mellett az ellátott lakókörnyezetében végezzük. A fent leírt módon járunk el az új ellátott felvételénél, a szolgáltatást a megbeszélte napokon a szükséges tevékenység elvégzésének időtartamában nyújtjuk, ami a tevékenységi naplóba rögzítésre kerül. A gondozónő az ellátott lakásán az óvintézkedéseknek eleget téve, minden esetben gumikesztyűben és maszkban végzi a gondozási/ápolási feladatait. Rendszeres házi segítségnyújtás csak fertőzésmentes lakókörnyezetben rendelhető el. Ha fertőző beteg gondozása szükséges, ki kell jelölni egy gondozót, aki a fertőző állapot időtartama alatt kizárólag a fertőző beteget gondozza, ilyen esetben a fertőzés elkerülése érdekében szükséges tárgyi feltételeket és felkészítést biztosítani kell. A Szolgálatunknak jelenleg nincs tudomása arról, hogy valamelyik ellátott fertőző betegségben szenved, amennyiben COVID-19 vírus fertőzött beteg otthonában személyi gondozás válik szükségessé, megfelelő gondozó kijelölésénél fontos szempont, hogy nincs krónikus alapbetegsége, nem immunkompromittált és egészséges. A gondozó felkészítéshez összeállításra került az ellátás során betartandó protokoll, mely elsősorban az egyéni védőeszközök felvételének és levételének szabályait, valamint az alap ápolási és gondozási tevékenységek során felmerülő óvintézkedések eljárásrendjét tartalmazza.

A kijelölt gondozó számára az alábbiakban felsorolt védőeszközök, eszközöket biztosítani tudjuk:

- gumikesztyű,

- szájmazsk,
- kapucnis védőruha,
- lábszák,
- védőszemüveg,
- védőpajzs, kéz- és felületfertőtlenítő,
- nejlonzacskó a fertőtlenítés után többször felhasználható védőszemüveg és pajzs számára,
- különböző méretű kukászsák (levetett egyszer használatos veszélyes hulladéknak számító védő eszközök dupla kukás zsákba helyezve dobhatók ki).

Szociális étkeztetés

A veszélyhelyzet ideje alatt, szociális étkeztetést igénylők kérelmüket szintén telefonon jelenthették be, a szükséges adatokat is telefonon vettük fel, a kérelemhez szükséges dokumentáció később kerül aláírásra az ellátott által.

A szociális étkeztetést igénybevevők száma, **2020.03.16-tól**: 35 fővel emelkedett 2020. 04.30.-ig, a veszélyhelyzet következtében hozott intézkedések miatt 17 fővel nőtt az ebéd házhozszállításában részesülők száma az alábbi okok miatt:

- A konyhára érte menő megállapodással rendelkező, szociális étkezők (9 fő) számára is ki kell szállítani az ebédet térítésmentesen.
- Az Idős klub bezárása miatt, a helyben fogyasztással igénybevevő szociális étkezők (8 fő) számára is, lakásra szállítjuk ki az ebédet térítésmentesen.

A Szolgáltatást igénybevevők (összesen kb: 120 fő) ebédjének kiszállítását kollégánk intézményünk ebédszállító autójával és a Gyál Városfejlesztési és Városüzemeltetési Nonprofit Kft. munkatársával és autójával biztosítjuk.

Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás

A jelzőrendszeres Házi segítségnyújtás szolgáltatás a fertőző veszélyhelyzet idején, fokozott higiénés szabályok betartása mellett folyamatosan működik. Az új igénybevevőt - a szükséges adatok felvételét követően - telefonon tájékoztattuk a szolgáltatással kapcsolatban. A Body Guard technikusa védőfelszerelésben végzi a készülék kihelyezését/leszerelését, valamint az évi egyszeri karbantartást, amennyiben az ellátott a veszélyhelyzetre való hivatkozással nem engedi be, úgy ezen karbantartást egy későbbi időpontra halasztják.

Segélyhívás esetén, a készenlétkben lévő gondozónő szintén védőfelszerelésben érkezik a riasztás helyszínre. A hozzátartozót minden esetben értesítjük a riasztásról, és ha úgy nyilatkozik, a helyszínen van, vagy oda megy és elvégzi a szükséges tevékenységeket és azt kéri, hogy a készenlétkben lévő

gondozónő ne menjen a helyszínre, akkor a kérésnek eleget téve eltekinthetünk a helyszínre vonulástól, de ebben az esetben értesítjük a diszpécser szolgálatot. Meg kell győződni az ellátott és a hozzátartozó visszahívásával arról, hogy a segítségnyújtás megtörtént és a vészhelyzet elmúlt. Ebben az esetben is dokumentálni kell a riasztási jegyzőkönyvben a riasztás okát és a megoldás mikéntjét.

Idősek nappali ellátása (Gyáli Idősek Klubja)

Az idősek klubjának működése és szolgáltatásnyújtása a vészhelyzet miatt átalakult, az intézmény épületét ellátott nem látogathatja, az épületben nyújtott szolgáltatások felfüggesztésre kerültek. A lakókörnyezetükben megállapodással rendelkező ellátottak kérhetik az alábbiakban felsorolt tevékenységek térítésmentesen történő biztosítását:

- ebéd kiszállítása,
- bevásárlás,
- gyógyszerkiváltás,
- gyógyszer adagolása,
- csekkbefizetés,
- fürdetés,
- borotválás.
- mentális támogatás.

A gondozónő óvintézkedéseknek megfelelően maszkban és gumikesztyűben látogatja meg az ellátottat a szükséges tevékenység elvégzése érdekében.

Új igénybevevővel a vészhelyzet idejére nem kötünk megállapodást. Az ellátással kapcsolatos dokumentációt naponta vezetjük, az elektronikus nyilvántartóban napi igénybevétel rögzítésre kerül.