

**KECSKEMÉT MEGYEI JOGÚ VÁROS KÖZGYŰLÉSE**  
**ESÉLYTEREMTÉSI BIZOTTSÁG**

Ikt. szám: 14604-2/2021.

**K I V O N A T**

**Kecskemét Megyei Jogú Város Közgyűlése**  
**Esélyteremtési Bizottság**  
**2021. július 6-ai**  
**ülésének jegyzőkönyvéből**

**4/2021. (VII.6.) EtB. sz. határozat**

**Kecskemét Megyei Jogú Város Önkormányzata által fenntartott szociális és gyermekjóléti intézmények 2020. évi fenntartói ellenőrzése és a szakmai munkaeredményességének értékelése**

Kecskemét Megyei Jogú Város Közgyűlése Esélyteremtési Bizottság megtárgyalta Pászti András bizottsági elnök 10871-5/2021. számú előterjesztését és az alábbi határozatot hozta:

A bizottság a Kecskemét Megyei Jogú Város Önkormányzata által fenntartott szociális és gyermekjóléti intézmények 2020. évre vonatkozó beszámolóit és a fenntartó által lefolytatott ellenőrzések alapján az intézmények **elmúlt évi szakmai munkáját a határozat mellékletében foglaltak szerint értékeli.**

**Határidő:** azonnal

**Felelős:** Pászti András bizottsági elnök

**Értesítendő:**

1. Bizottság tagjai
2. Csonka Imre, a Társadalompolitikai Osztály vezetője
3. Irattár

K. m. f.



*Pászti András*  
**Pászti András**  
**elnök**

**Kecskemét Megyei Jogú Város Önkormányzata által fenntartott szociális és gyermekjóléti intézmények 2020. évi fenntartói ellenőrzése és a szakmai munka eredményességének értékelése**

A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (továbbiakban: Szt.) 92/B. § (1) bekezdése, valamint a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (továbbiakban: Gyvt.) 104. § (1) bekezdése előírja a szociális és gyermekjóléti intézmények évenkénti fenntartói ellenőrzését. A jogszabályi előírásoknak megfelelően Kecskemét Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatala a 2020. év során is – a koronavírus okozta világjárvány, valamint a Kormány által elrendelt veszélyhelyzet és járványügyi készültség miatt rendhagyó módon – lefolytatta Kecskemét Megyei Jogú Város Önkormányzata által fenntartott szociális és gyermekjóléti intézmények fenntartói ellenőrzését. A 2019. novemberében Kínából elindult koronavírus járvány 2020. március elején Magyarországot is elérte. Az első magyarországi megbetegedést, majd elhalálozást követően a Kormány a 40/2020. (III.11.) számú rendeletével az élet- és vagyonbiztonságot veszélyeztető tömeges megbetegedést okozó humánjárvány – Covid-19 - következményeinek elhárítása, a magyar állampolgárok egészségének és életének megóvása érdekében Magyarország területére 2020. március 11-től veszélyhelyzetet hirdetett ki. Erre tekintettel és a vírus gyors terjedése miatt a szociális és gyermekjóléti intézmények fenntartói ellenőrzése halasztásra került a közvetlen kontaktok csökkentése, illetve elkerülése végett. A veszélyhelyzet 2020. június 18-i megszüntetésével elkezdődhetett az ellenőrzés, ám a járvány újbóli felerősödése, majd ennek következtében a Kormány által 2020. novemberében ismét elrendelt veszélyhelyzet miatt teljesen leállításra került.

A koronavírus járvány felforgatta minden intézmény napi rutinját, szokásait, hiszen folyamatosan alkalmazkodni kellett egy eddig ismeretlen helyzethez és a folyamatosan változó körülményekhez. Szükségessé vált a napi rutin alkalmazásánál a rendszeres kézfertőtlenítés, maszk és védőfelszerelések használata, dolgozók átcsoportosítása, csoportlétszámok átszervezése, elkülönítések megszervezése, zsilipelési rendszer bevezetése. A járványhelyzet kezelése intézménytípusonként eltérő volt, hiszen más intézkedések kellettek a bölcsődékben, más a bentlakásos otthonokban, idősgondozó szolgálatoknál.

Az Egészségügyi és Szociális Intézmények Igazgatósága (továbbiakban: ESZII) 2020-ban összesen 20, az Őszirozsa Időkorúak Gondozóháza 1 telephelyen látta el a feladatokat. Az egyes szolgáltatásokban foglalkoztatott személyek számát és képesítési előírásait a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet (továbbiakban: Rendelet), valamint a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV.30.) NM rendelet (továbbiakban: NM rendelet) írja elő.

## **Családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás**

2016. január 1-től a családsegítés és a gyermekjóléti szolgáltatás integráltan, a Család- és Gyermekjóléti Központ keretén belül működik.

A Család- és Gyermekjóléti Központ 86 státusszal rendelkezik, ebből a szakmai státusz 2020. év végén 84 fő volt. A szakmai munkát 34,5 fővel kevesebb személy látja el, az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység esetében 22,5 üres státusz várja a jelentkezőket.

A sok üres státusz sajnos arra is visszavezethető, hogy évről évre folyamatosan csökken a szociális szakma iránt érdeklődők és a képzésekben részt vevők száma, ezáltal nem biztosított a szakember-utánpótlás. Az ágazat rendszeresen létszám- és szakemberhiánnyal küzd, folyamatos a fluktuáció. A kollégák túlhajszoltak, komoly leterheltségnek vannak kitéve.

### **Szakmai munka**

A szakmai munkát nagymértékben nehezíti a dolgozói létszám és a dolgozók munkakörének gyakori változása, amely megnehezíti a többi szakember napi munkavégzését is, mivel az új kollégák – akik gyakran alig vagy egyáltalán nem rendelkeznek tapasztalattal - betanítása sok időt és energiát vesz igénybe.

A központ ellátási területe a hatósági intézkedéssel járó feladatok és az óvodai, iskolai szociális segítő tevékenység vonatkozásában a Kecskeméti járás közigazgatási területére terjed ki.

A gyermek családban történő nevelkedésének elősegítése, veszélyeztetettségének megelőzése érdekében a Család- és Gyermekjóléti Központ az általános szolgáltatási feladatain túl az alábbi szolgáltatásokat, programlehetőségeket biztosítja:

utcai/lakótelepi szociális munka; kapcsolattartási ügyelet; börtön szociális munka; kórházi szociális munka; készenléti szolgálat; mediáció; család- és párterápia; pszichológusi/pedagógiai tanácsadás; korrepetálási lehetőség; jogi tanácsadás; esetkonferencia; óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység; szupervízió; szociális diagnózis.

Gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó, hatósági intézkedésekhez kapcsolódó feladatok: kezdeményezi a gyermek védelembevételét (ehhez elkészíti a gondozási-nevelési tervet); ideiglenes hatályú elhelyezését, nevelésbe vételét; együttműködik a pártfogó felügyelői szolgálattal; a gyermek családba történő visszahelyezése érdekében szociális segítőmunkát koordinál; utógondozás végzése a gyermek családba történő visszailleszkedéséhez; gyermekjóléti szolgálatok számára szakmai támogatást nyújt.

A 2020. évben a Kecskeméti járáshoz tartozó településeken hatósági intézkedéssel érintett kiskorúak száma 1.237 fő volt.

A hatósági intézkedésekhez kapcsolódó szakmai tevékenységek száma a Kecskeméti járás településein 2020-ban 6.431 volt.

A felsoroltakon túl a Család- és Gyermekjóléti Központ feladata még a gyermekvédelmi jelzőrendszer működtetése is, ennek érdekében jelzőrendszeri felelős és járási jelzőrendszeri tanácsadó segíti a feladat ellátását. A jelzőrendszeri tagok – egészségügyi szolgáltatók, rendőrség, köznevelési intézmények, bíróság, ügyészség, gyámhivatal, polgármesteri hivatal, egyházi és civil szervezetek stb. – jelzést küldenek a központnak, ha feladatuk végzése során a központ feladatkörébe tartozó problémát észlelnek.

Az intézmény esetmegbeszélések, szakmai értekezletek és éves szakmai tanácskozás keretében tartja a kapcsolatot a jelzőrendszer tagjaival.

Elkészítésre került az éves jelzőrendszeri intézkedési terv, a jelzőrendszeri tanácsadó részt vett a Kecskeméti járás településein tartott szakmaközi megbeszéléseken. A központ rendszeres szakmai segítséget nyújt az egyszemélyes családsegítők és a jelzőrendszeri tagok számára.

A járványhelyzet miatt csökkent a jelzések száma, mivel azok elsősorban a köznevelési intézményektől érkeznek. A személyes kapcsolat hiánya miatt a pedagógusok nem tudták észlelni a gyermekek és családjuk között fennálló esetleges problémát, ezért kevesebb jelzéssel tudtak élni az érintettek felé.

Óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység 2018 szeptembertől kötelező feladatként jelent meg, melyhez 26 fő szakember felvételére nyílt lehetőség, ám csak 3 fő felvételére került sor, mivel a jelentkezők nem rendelkeztek a megfelelő szakmai képesítéssel.

Az óvodai, iskolai szociális munka keretében ellátott gyermek száma kb. 3500 fő.

2020 szeptemberétől 5 középiskolában és 2 kollégiumban látnak el iskolai szociális munkát - a Gáspár András, a Kandó Kálmán, a Fazekas István speciális tantervű, a Széchenyi István, a gróf Károlyi Sándor Szakközépiskolában -, ahol külön helyiségek lettek kialakítva a kollégák részére, a szükséges infrastruktúra biztosított.

Ettől az időponttól biztosított az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység is a Kecskeméti Óvoda, Általános Iskola, Készségfejlesztő Iskola, Kollégium, Egységes Gyógypedagógiai Módszertani Intézményben.

A központ a feladatát a jogszabályoknak megfelelően látta el. A szakmai dokumentációt –

annak óriási mennyisége ellenére – naprakészen, következetesen, a jogszabályi előírásoknak megfelelően vezették. Az esetjelzések dokumentálására nyilvántartó lapot, az érintettek felkereséséről esetenaplót, forgalmi naplót, gondozási lapot vezettek, környezettanulmányt készítettek és vezették az ellátotti dokumentációt.

A jogszabály által előírt szabályzatok – SzMSz, Iratkezelési Szabályzat, Pénzkezelési Szabályzat, Anyaggazdálkodási, leltár és leselejtezési szabályzat, Munkavédelmi Szabályzat, Tűzvédelmi Szabályzat, Gépjármű használati Szabályzat - rendelkezésükre állnak a módosításokkal együtt, a Tanúsítvány kifüggesztve megtalálható a vezetői irodában.

Egyéb vezetett szabályzatok: beszerzési szabályzat; segélyezési szabályzat; belsőkontroll kézikönyv; felesleges vagyontárgyak selejtezésének szabályzata; stb.

A munkatársak képesítése a törvényi előírásoknak megfelelt, bár a szakmai létszám folyamatosan elmaradt a törvényi előírásoktól. A megnövekedett adminisztráció miatt szükség lenne a szociális asszisztensi létszám növelésére is. Az irodák zsúfoltságából adódóan nehéz a feladatellátás, illetve a megnövekedett adminisztrációs feladatok miatt az új kollégák elhelyezése.

A Gyvt. 104. § (1) bekezdés c) és e) pontjai alapján Kecskemét Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatalának Ellenőrzési Csoportja is ellenőrizte a központ gazdálkodásának szabályszerűségét és hatékonyságát. Az ellenőrzés során többek között megállapításra került: az intézmény kontrollkörnyezete az ellenőrzött időszakban megfelelő volt; rendelkezett a jogszabályban meghatározott szabályzatokkal. Javaslatként fogalmazódott meg továbbra is, hogy a család- és gyermekjóléti szolgálat, valamint a család- és gyermekjóléti központ szolgáltatások önálló szakmai egységekként működjenek az NM rendelet 20. § (1) bekezdésében foglalt előírásoknak megfelelően.

A korábbi Családsegítő Szolgálat 2016. január 1-től **Család- és Gyermekjóléti Szolgálatként** működik Kecskemét-Városföld közigazgatási területén. A Szolgálat végzi a családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatást és az ezzel kapcsolatos, törvényben meghatározott feladatokat. A szolgáltatás Kecskemét és Városföld közigazgatási területére terjed ki.

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat feladatai: tanácsadás; pénzbeli, természetbeni ellátásokhoz és a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás segítése az anyagi nehézséggel küzdők számára; a családban jelentkező működési zavarok, konfliktusok megoldásának elősegítése; közösségfejlesztő programok szervezése; egyéni és csoportos készségfejlesztés; továbbá jogokról tájékoztatás, ügyintézés, programok szervezése, veszélyeztetettség megelőzése érdekében jelzőrendszer működtetése, amennyiben kialakult a veszélyeztetettség, annak megszüntetése érdekében konfliktusok megoldásának elősegítése; egészségügyi és szociális ellátás, hatósági beavatkozás kezdeményezése, javaslat kiemelésre.

Az ügyfelek a Szolgálathoz elsősorban életviteli és kapcsolattartási problémákkal, gyermeknevelési problémákkal, illetve krízishelyzet kezelése miatt és mentálhigiénés kérdésekben fordultak.

A gyermekek veszélyeztetettségének megelőzése, illetve megszüntetése érdekében az intézményegység családgondozást, tanácsadást, kapcsolattartásra való lehetőséget biztosít. Ezekon kívül segítséget nyújt a hivatalos ügyek intézésében, különböző szabadidős, önismereti és bűnmegelőzési programokat szervez, illetve információt nyújt az átmeneti gondozással kapcsolatban.

Az ellátás igénybevétele önkéntes alapon, az ellátást igénylő kérelmére történik.

Ha összehasonlítjuk a 2019. és a 2020. évet, az esetszám csökkenése tapasztalható. Ennek oka lehet, hogy az óvodai- és iskolai szociális segítők prevenciók munkájának köszönhetően a problémák korai felismerése lehetővé teszi az azonnali segítségnyújtást, illetve a számok csökkenésében a 2020 tavaszán kialakult járványhelyzet is közrejátszott.

Azok a rászoruló személyek és családok, akik a problémájuk megoldása miatt legalább évi átlagban havi háromszori személyes találkozás szükséges, a

családsegítők együttműködési megállapodást kötnek. Akiknek a problémája egyszeri ügyintézés és segítség esetén megoldható (egy-háromszori segítségnyújtást igényel), nem kell együttműködési megállapodást kötni.

Együttműködési megállapodással 2207 főnek, együttműködési megállapodás megkötése nélkül 352 főnek segítettek a családsegítők.

### **Tárgyi feltételek**

A Család- és Gyermekjóléti Központnak helyet adó épület a városközpont közelében, a Fecske utca 20. szám alatt található, tömegközlekedési eszközzel, gépjárművel jól megközelíthető. Az akadálymentesítés részben megoldott. A jogszabály által előírt, szükséges helyiségek rendelkezésre állnak (váróhelyiség, interjúszoba, játszószoza, konferenciahelyiség, irodahelyiség, mellékhelyiségek), bár az irodák kicsik, szűkösek és túlzásúfoltak, nyári időszakban gyorsan felmelegednek, ami a munkavégzésben zavaró.

Az épület rossz állapotban van, a falak penészesek, repedezettek, nyílászárók rosszak, ezáltal rosszul záródnak. Az épület folyamatos karbantartást igényel, a felújítási hiányosságok miatt a feladatellátásra korlátozottan alkalmas.

A kollégák mindennapi munkájához rendelkezésre áll személygépjármű, mobiltelefon, irodai és elektronikus berendezések.

Európai uniós forrásból 2020. nyarán egy új, korszerű, tágasabb, minden igényt kielégítő család- és gyermekjóléti központ építése kezdődött meg a városban, a Rudolf-laktanya területén, amely a jelenleg működő intézmény épületét váltja fel, s várhatóan 2022-ben kerül átadásra.

### **Adatvédelem**

Az intézmény az adatok védelméről a GDPR rendelkezéseinek megfelelően gondoskodik, azaz zárt irodában, zárt szekrényben tárolják az ügyfelek személyes adatait tartalmazó dokumentációt, egyéb iratanyagokat, szabályzatokat.

Az ügyiratokba történő betekintés lehetőségét biztosítják az arra jogosult személy (szülő/törvényes képviselő/ügyvéd) részére.

### **A Család- és Gyermekjóléti Központ vezetőjének tapasztalatai a koronavírus járvány első hullámában**

A veszélyhelyzet kihirdetésével (a kollégák közötti közvetlen kapcsolattartás minimálisra történő visszaszorítása érdekében) a reggeli csoportos eszmegbeszélések elmaradtak, helyette közös zárt Messenger-csoporton keresztül kommunikáltak, értekeztek a munkatársak. A családsegítő- és eszmegbeszélő kollégák heti váltásban, otthonról dolgoztak. (A home office megoldás a szociális asszisztensek és a gépkocsivezetők esetében nem volt kivitelezhető).

Az irodán kívül minden esetben kötelezővé tették a védőfelszerelés alkalmazását, amely folyamatosan rendelkezésükre állt.

Kapcsolattartás során alternatív megoldásokat kerestek és találtak, ezeket Skyp-on, telefonon keresztül kiviteleztek.

A Központ munkatársai a jelzőrendszeri tagokkal igyekeztek folyamatosan tartani a kapcsolatot.

A rendszeres védekezéshez, fertőtlenítéshez folyamatosan rendelkezésre állt védőruha, maszk és védőkesztyű, kézfertőtlenítő folyadék.

A járvány első hulláma különösebb fennakadást, problémát nem okozott a munkavégzésben.

### **Támogató szolgálat**

A szociális alapellátások körébe tartozik a **támogató szolgáltatás**, amely a Fecske utca 7. szám alatti telephelyen működik, szervezetileg a Központ szolgálatvezetőjéhez tartozik. A **Támogató Szolgálatban** a dolgozók létszáma 7 fő, ebből 3 fő szakképzett, 4 fő képzésének

megszerzése folyamatban van.

2020-ban 63 fő rendelkezett szállító szolgáltatásra megkötött megállapodással, ebből ténylegesen 39 fő vette igénybe a szolgáltatást. Az év során 7 új személy felvételére került sor, 5 esetben pedig megszűnt az ellátotti jogviszony.

A szállító szolgáltatásra folyamatosan nagy igény van, mind az eseti, mind a rendszeres szállítások terén. A legfontosabb szállítási célok továbbra is a gyógypedagógiai intézmények, a fogyatékosok nappali intézményei, illetve az egészségügyi szolgáltatók.

A támogató szolgálat két gépjárművel látja el feladatát: egy 9 személyes Opel Vivaro típusú kisbusszal, amely a speciális szállítási igényeknek megfelelően átalakított, mobil rámpával és beépített kerekesszék-rögzítő rendszerrel felszerelt, így megfelel a Rendelet 39/C. § (2) bekezdésében rögzített teljes akadálymentesítés kritériumainak, illetve egy Dacia Dokker típusú, 5 személyes gépjárművel, amely kerekesszékes személy szállítására nem alkalmas.

A szállító szolgálat gépjárműve gyermekek szállítására alkalmas ülésmagasítókkal és gyermekülésekkel rendelkezik.

Mindkét gépjármű fiatal évjáratú, ennek ellenére előfordul, hogy műszaki meghibásodás miatt leállásra kényszerülnek. Ebben az esetben, erre az időszakra más szolgáltatóktól kapnak autót.

2020-ban 28 fő rendelkezett a személyi segítség szolgáltatásra megkötött megállapodással, ebből 16 fő vette ténylegesen igénybe a szolgáltatást.

A személyi segítség keretében a lakókörnyezeten belül (gondozási-ápolási feladatok, háztartási segítségnyújtás) és azon kívül (mobilizáció, közreműködés szolgáltatások igénybevételében, ügyintézés) is igénybe vehető segítői tevékenységek mellett a személyszállítás során nyújtott felügyeletet és segítői feladatokat is biztosítottak.

Az ellátást igénybe vevőknél minden esetben elvégezték a szociális rászorultság vizsgálatát. 2020-ban szociálisan nem rászorult ellátott 57.000 Ft értékben vette igénybe a szolgáltatást.

A szolgáltatást hétfőtől péntekig 7:30-15:30-ig lehetett igénybe venni, de ettől eltérően - akár hétvégén is - az ellátotti igényekhez alkalmazkodva is biztosították az ellátást.

A támogató szolgáltatással összefüggő kötelező dokumentációt az előírásnak megfelelően vezették. A szolgálat rendelkezett az ellátottak számára nyitva álló helyiséggel, amely számítógéppel és telefonnal felszerelt. Az épület akadálymentesített, tömegközlekedési eszközzel jól megközelíthető, 300 m-es körzeten belül található helyi buszmegálló.

A szolgálat iránt évről évre folyamatos és nagy az érdeklődés, ezért a 2020. év elején a szolgálat létszámának megemelésére került sor.

A 2020-ban a kötelezően teljesítendő összes feladatmutató 5400 feladategység volt, 2020. december végén 4764,65 feladategységgel zárták az évet, melyből 1698,4 feladategység teljesült a személyi segítség és 3066,2 feladategység a szállító szolgáltatás részéről.

A Támogató Szolgálat az alábbi szolgáltatásokat biztosítja: szállító szolgálat működtetése, speciális személyi szállítás, információnyújtás, ügyintézés, tanácsadás, illetve segítséget nyújt fogyatékos személyek kapcsolatkézségének javításához, szociális alapszolgáltatási részfeladatok biztosításához, társadalmi integráció megvalósulásához stb.

A szolgálat együttműködik szociális, egészségügyi és köznevelési intézményekkel, illetve otthonápolási szolgálattal, gyógypedagógiai és nevelési szakszolgálatokkal, fogyatékos személyeket segítő érdekvédelmi szervezetekkel.

A dokumentációk kezelésénél figyelemmel vannak a GDPR előírásaira, mely szerint azokat zárt irodában és zárt szekrényben tárolják.

### **Támogató Szolgálat vezetőjének tapasztalata a koronavírus járvány első hullámában**

A koronavírus időszak alatt a szállítás nem működött, a bevásárlás és a személyi segítség került előtérbe. A szállítási szolgáltatásnál ebben az időszakban rapszodikus volt az igénybevétel, ez miatt nem lehetett előre tervezni.

A dolgozók a kézfertőtlenítési és a maszkhasználati protokollt gyorsan be tudták építeni a napi

rutinba.

Egyéb probléma, fennakadás nem volt tapasztalható a járvány időszaka alatt.

### **Lelki Elsősegély Telefonszolgálat**

A Lelki Elsősegély Telefonszolgálat célja: non-stop ügyeleti ellátást biztosítani elsősorban a bajba, krízisbe került embertársainknak, az egyedül élők magányát oldani, ill. segítő információkkal ellátni őket.

A Telefonszolgálat 2020. évben heti 48 órában biztosított ügyeletet. Létszámuk 9 fő, amely létszám az év során többször változott. 2 fő kezdte meg az önkéntes munkát, akik sikeresen végezték el a kötelező önkéntes képzést 80 órában.

Folyamatosan kell önkénteseket képezni, mivel egyrészt nagyon kevesen jelentkeznek erre a rendkívüli igénybevételre igénylő munkára, másrészt az élethelyzetekben zajló változások miatt a kiesést folyamatosan pótolni kell. Rendszeres a belső továbbképzés, valamint a szupervízió.

A Telefonszolgálat 2020-ban 2697 hívást fogadott, ebből az érdemi hívások száma 1309 volt. A vírushelyzettel kapcsolatban 79 hívás érkezett. Ezekben az esetekben megnyugtatóra, bátorításra volt szüksége a hívó félnek.

A járvány első szakaszában növelték a heti nyitva tartást 22 órával, de ez akkora leterhelést jelentett a kollégáknak, hogy hosszabb távon nem tudták biztosítani.

Krizishívással 114 alkalommal keresték a szolgálatot.

A hívások fajtái: információkérés, vagy úgynevezett kopogtatás (témát kínál, pár perces hívások), hecc-vicc hívások (zöme fiatalok, szünetben, iskola után, este), néma és próbahívások.

A hívások problematikái jellemzően: érzelmi problémák, öngyilkossági szándék, magány, akut helyzet, családi problémák, betegségek, partnerkapcsolati problémák.

A hívók között minden korosztály képviseltette magát, főleg a fiatalabbak, ami annak tulajdonítható, hogy ebben az életkorban történik a legtöbb változás az ember életében.

Korosztályt tekintve 19-45 évesek keresik a telefonszolgálatot elsősorban; ha a nemek arányát vizsgáljuk, 100 fővel több nő telefonált, mint férfi.

### **BÖLCSŐDEI ELLÁTÁS**

A bölcsőde a gyermekjóléti alapellátás részeként a családban nevelkedő, 20 hetes - 3 éves korú gyermekek napközbeni ellátását, gondozását és nevelését biztosító szolgáltatás.

A gyermekek napközbeni ellátása Kecskeméten nyolc bölcsődében, 782 engedélyezett férőhelyen valósult meg.

2019. októberében – európai uniós támogatás segítségével - a Homokbányán egy új intézménnyel, a Katica Bölcsődével bővült a bölcsődei ellátás, ahol 4 csoportban 52 férőhellyel várják a gyermekeket. Szintén európai uniós támogatással épül majd bölcsőde Katonatelepen és Hetényegyházán, továbbá a Pöttyös Bölcsőde 100 férőhelye a bölcsőde átépítésével és egy új széchenyivárosi bölcsőde építésével kerül kiváltásra. A négy beruházással összesen 64 új bölcsődei férőhely jön létre.

A bölcsődék az ESZII keretében működő, szakmailag önálló szervezeti egységek, az intézményi szervezetben a Családtámogató Szolgálat szolgálatvezetőjéhez tartoznak. A bölcsődei elhelyezés tekintetében nincs körzetesítés, a felvételtől az ESZII főigazgatója dönt, a kérelmeket az egyes bölcsődevezetők javaslattal látják el. A bölcsődei felvételnél történhet előnyben részesítés védőnő, háziorvos, illetve a Család- és Gyermekjóléti Központ javaslatára.

Az ellátás nyújtásáról az intézmény megállapodást köt a gyermek törvényes képviselőjével. Az NM rendelet 46. § (1) bekezdése értelmében egy csoportban legfeljebb 12 gyermek gondozható. Az NM rendelet 46. § (2) bekezdése szerint a bölcsődei csoportban, ha valamennyi gyermek

betöltötte a második életévét, legfeljebb 14 gyermek gondozható. Az intézményekben átlagosan 14-16 gyermek felvétele történt meg csoportonként, a napi tényleges ellátotti létszám azonban jellemzően nem haladta meg az engedélyezett csoportonkénti létszámot. A bölcsődei csoportszoba hasznos alapterülete gyermekenként legalább 3 m<sup>2</sup>, amely a csoportszobák többségében biztosított. A gyermekek étkeztetése külső szállító (Hungast Vital Kft.) bevonásával volt biztosított. Az étkeztetési díj napi összege 2020-ban 388,- Ft+ ÁFA/ fő/nap volt. A jogszabályi változások következtében 2015. szeptember 1. napjától szélesebb körben vált igénybe vehetővé a térítésmentes étkeztetés a bölcsődékben is.

A bölcsődékben napi 4-szeri étkezést biztosítanak, minden alkalommal megtörténik a tápanyag-és energiavizsgálat, illetve lehetőség van diétás étkeztetésre is.

Minden bölcsődében járt gyermekorvos az NM rendelet által előírt havi 4 órában, a feladatot megbízási jogviszonyban látják el.

A bölcsődékhez tartozó kertek, füves területek rendezéséhez, ápolásához jó lenne egy kertész, mivel ezeket a feladatokat jelenleg a bölcsődei gondozók látják el.

**A Macskaticó Bölcsődében** (volt Árpádvárosi Bölcsőde, Tóth László sétány 2.) a férőhelyek száma 150, az ellenőrzéskor 129 gyermek volt beíratva, a jelen lévő gyermekek száma 81 fő volt.

A szakdolgozók létszáma és szakképzettsége a jogszabályi előírásnak megfelelt, a szakképzettségi arány 100 %-os, mindenki rendelkezik munkaköri leírással.

A jogszabály által előírt nyilvántartásokat (gyermek és szülő személyes adatai; gyermek gyógyszerei és allergiái; házi orvos és védőnő neve, elérhetősége; ki viheti el a gyermeket; eseménynapló stb.), dokumentációkat, szabályzatokat megfelelően, módosításokkal együtt kezelve, naprakészen vezették.

Az Adatvédelmi Tájékoztató a megállapodás részét képezi, a Házirend és a működést engedélyező szerv által kiállított Tanúsítvány faliújságon, illetve vezetői irodában kifüggesztve megtalálható.

A bölcsődei ellátottak személyi anyagait a GDPR-nak megfelelően kezelik, zárt irodában és zárt szekrényben tárolva azokat.

Kecskemét legnagyobb létszámú bölcsődéjében 12 csoportban történik a nevelési munka, melyhez rendelkeznek a jogszabályban előírt, megfelelő számú helyiséggel, bútorzattal, berendezéssel.

A bölcsőde tömegközlekedési eszközzel könnyen elérhető, parkolási lehetőség van, akadálymentesítés megtörtént.

Európai uniós forrásból 2019-ben megvalósult a több mint 30 éves bölcsőde teljes felújítása és korszerűsítése (a főzőkonyha kivételével). Az épület a felújítást követően mind belülről, mind pedig kívülről megfelel a modern kor elvárásainak. A csoportszobák berendezései, játékaik is kicserélődtek, újak kerültek beszerzésre.

**A Csipcsirip Bölcsődében** (volt Forradalom utcai Bölcsőde, Forradalom utca 5.) az engedélyezett férőhelyek száma 102, a beíratott gyermeklétszám 92 fő, a jelen lévő gyermeklétszám 63 fő volt. Az intézményegységben 27 fő a szakdolgozók létszáma, technikai dolgozók száma 2 fő, szakképzettségi arány 100 %-os, mindannyian rendelkeznek munkaköri leírással.

A bölcsődében az előírt nyilvántartásokat, szabályzatokat és a szakmai dokumentációt az előírásnak megfelelően, naprakészen vezették. Az Adatvédelmi Tájékoztató a megállapodás részét képezi, a Házirend és a működést engedélyező szerv által kiállított Tanúsítvány faliújságon, illetve vezetői irodában kifüggesztve megtalálható.

A dokumentációk kezelése, nyilvántartása a GDPR előírásainak megfelel, az iratanyagok zárt irodában, elzárt szekrényben találhatók.

A nevelési munka 8 csoportban történik. Az épület helyiségei, berendezései, bútorzata az előírásoknak megfelel.

Az intézményben alapellátásként só-szobai szolgáltatást is nyújtottak a gyermekeknek, kúraszerűen két héten keresztül, naponta 20-20 percre.

A bölcsődei alapellátáson túl időszakos gyermekfelügyeletet biztosítottak akár napi 7 órában



is, illetve játszócsoport szolgáltatást, só-szobai ellátást és csoportszoba kiadást. Az időszakos gyermekfelügyeletet 2020-ban 35 gyermek, a játszócsoport szolgáltatást 60 gyermek, a só-szobai szolgáltatást nem vették igénybe.

Az épület akadálymentesített, tömegközlekedési eszközzel könnyen elérhető, parkolási lehetőség megoldott.

Az épület külső-belső állapota elfogadható, bár az épület lábazata és homlokzata javításra szorul a vakolat hullása miatt.

A kerítés újrafestése indokolt, mivel lepergett a festék róla az időjárás viszontagságai miatt, illetve az udvar füvesítése is szükséges lenne.

Az elmúlt két évben az összes csoportszoba lefestésre került a szülők által végzett társadalmi munkában.

A 2021. évre van betervezve a bölcsőde energetikai felújítása, melynek keretében tetőfelújításra, az épület szigetelésére, új és korszerű lámpatestek felszerelésére, mozgáskorlátozott személyek részére kialakított mosdó felújítására kerül sor.

**A Pöttyös Bölcsődében** (volt Klapka utcai Bölcsőde, Klapka utca 18.) az engedélyezett férőhelyek száma 100, a beíratott gyermeklétszám 60 fő, az ellenőrzés napján jelen lévő gyermeklétszám 29 fő volt. Az intézményegységben 22 fő szakdolgozó volt (1 intézményvezető, 17 fő kisgyermeknevelő, 4 fő bölcsődei dajka), 2 fő technikai dolgozó, a szakképzettségi arány 100%-os. A dolgozók rendelkeznek munkaköri leírással.

A jogszabály által előírt nyilvántartásokat (gyermek és szülő személyes adatai; gyermek gyógyszerei és allergiái; házi orvos és védőnő neve, elérhetősége; ki viheti el a gyermeket; eseménynapló stb.), dokumentációt, szabályzatokat megfelelően, naprakészen vezették.

Az Adatvédelmi Tájékoztató a megállapodás részét képezi, a Házirend és a működést engedélyező szerv által kiállított Tanúsítvány faliújságon, illetve vezetői irodában kifüggesztve megtalálható.

A bölcsődei gondozottak iratanyagait a GDPR előírásai szerint kezelik, zárt irodában és zárt szekrényben tárolják azokat.

A nevelési munka 7 csoportban folyik, melyhez biztosított a megfelelő számú helyiség, berendezés, bútorzat.

Az intézmény nem akadálymentesített, viszont tömegközlekedési eszközzel jól megközelíthető, parkolás megoldható.

A Pöttyös Bölcsőde épülete, infrastruktúrája, kialakítása a szakmai követelményeknek, a jogszabályi elvárásoknak jelenleg csak részben felel meg, ezért a bölcsőde két új épülettel kerül kiváltásra.

**A Csengettyűs Bölcsődében** (volt Hunyadi városi Bölcsőde, Daróczi köz 16.) az engedélyezett férőhelyek száma 76, a beíratott gyermeklétszám 40 fő, az ellenőrzés napján jelen lévő gyermekek száma 29 fő volt.

A szakdolgozói létszám 18 fő, szakképzettségi arány 100 %-os, mindenki rendelkezik munkaköri leírással.

Az előírt nyilvántartásokat, szabályzatokat, dokumentációt megfelelően, naprakészen vezették. A dokumentációk kezelése, nyilvántartása a GDPR előírásainak megfelel, az iratanyagok zárt irodában, zárt szekrényben található.

Az Adatvédelmi Tájékoztató a megállapodás részét képezi, a Házirend és a működést engedélyező szerv által kiállított Tanúsítvány faliújságon, illetve vezetői irodában kifüggesztve megtalálható.

A gyermekek napközbeni ellátása 6 csoportban történik, melyhez rendelkezésre áll megfelelő számú helyiség, berendezés és bútorzat.

2015 októberétől sószobai ellátást biztosítanak a bölcsődés gyermekek részére, melyet a csoportok egyeztetett időpontokban vesznek igénybe.

A bölcsőde akadálymentesítése megtörtént, az épület tömegközlekedési eszközzel könnyen megközelíthető, parkolás megoldható.

Az intézmény egész területén tisztasági festés, a felnőttek részére kialakított fürdőszoba és mosdó teljes felújítása, beltéri ajtók festése és mázolója, a helyiségek padlózatának felújítása

indokolt.

**A Pillangó Bölcsődében** (volt Széchenyi sétányi Bölcsőde, Széchenyi sétány 2.) az engedélyezett férőhelyek száma 90, a beíratott gyermeklétszám 98 fő, az ellenőrzés napján jelen lévő gyermeklétszám 50 fő volt.

A bölcsődei dolgozók a jogszabályban meghatározott szakmai végzettséggel és létszámmal rendelkeztek, a szakképzettségi arány 100 %-os volt, mindenki rendelkezik munkaköri leírással.

A szükséges nyilvántartásokat (gyermek és szülő személyes adatai; gyermek gyógyszerei és allergiái; házi orvos és védőnő neve, elérhetősége; ki viheti el a gyermeket; eseménynapló stb.), szabályzatokat és a szakmai dokumentációt megfelelően, naprakészen vezették. Az Adatvédelmi Tájékoztató, a Házirend és a működést engedélyező szerv által kiállított Tanúsítvány faliújságon, csoportszobában kifüggesztve megtalálható. Az Adatvédelmi Tájékoztató minden gyermek személyi anyagában, a Megállapodás részeként megtalálható.

A dokumentációk kezelése, nyilvántartása a GDPR előírásainak megfelel, az iratanyagok zárt irodában, elzárt szekrényben találhatók.

Az épület felújítása 2018-ban európai uniós forrásból megvalósult. A felújítás során a Széchenyi sétányi épület egy csoportszobával bővült, amely 14 gyermek befogadására alkalmas, így az engedélyezett férőhelyszám 90 főre változott. A bölcsődében 7 csoport van. Az intézmény a bölcsődei ellátáshoz megfelelő számú helyiségekkel, csoportszobákkal, ezekhez szükséges berendezésekkel rendelkezik.

Az intézmény tömegközlekedési eszközzel könnyen megközelíthető, parkolási lehetőség van, az épület akadálymentesített.

**Az Aranyhaj Bölcsődében** (volt Lánchíd utcai Bölcsőde, Lánchíd utca 14.) az engedélyezett férőhelyek száma 136, a beíratott gyermeklétszám 129 fő, az ellenőrzés napján jelen lévő gyermeklétszám 101 fő volt. Az intézményegységben az ellenőrzéskor a szakmai vezetőn kívül 27 fő kisgyermeknevelő, 6 fő bölcsődei dajka, 1 gyógypedagógus és 2 fő konyhai kisegítő volt, a szakképzettség aránya 100%-os. Minden dolgozó rendelkezik munkaköri leírással.

A jogszabály által előírt nyilvántartásokat, dokumentációt és a szabályzatokat megfelelően, naprakészen vezették. Az Adatvédelmi Tájékoztató, a Házirend és a működést engedélyező szerv által kiállított Tanúsítvány faliújságon, csoportszobában, illetve vezetői irodában kifüggesztve megtalálható. Az Adatvédelmi Tájékoztató minden gyermek személyi anyagában, a Megállapodás részeként megtalálható.

A dokumentációk kezelése, nyilvántartása a GDPR előírásainak megfelel, az iratanyagok zárt irodában, elzárt szekrényben találhatók.

A nevelési munka 11 csoportban történik, ezekhez a szükséges helyiségek, berendezések rendelkezésre állnak.

A bölcsődében két integrált csoport működik, ahol sajátos nevelési igényű gyermekeket is ellátnak. A gondozók munkáját gyógypedagógus segítette.

Az intézmény egyéb szolgáltatásokat is nyújt: időszakos gyermekfelügyelet igénybevételére, sószoba, illetve csoportszoba bérlésére is van lehetőség. 2020-ban az időszakos gyermekfelügyeletet 51 fő vette igénybe. A sószobában eltöltött idő szerves része a napirendnek, ahol a bölcsődében gondozott gyermekek ősztől tavaszig napi fél órát töltenek.

Az intézmény tömegközlekedési eszközzel jól megközelíthető, akadálymentesítés, parkolás megoldott.

Várhatóan a 2021. évben sor kerül a bölcsőde energetikai felújítására, amely során a tető, illetve a fűtésrendszer lesz korszerűsítve, felújítva.

**A Pöttömke Bölcsődében** (volt Mátyás Kálmán utcai Bölcsőde, Mátyás Kálmán utca 6.) az engedélyezett férőhelyek száma 76, a beíratott gyermeklétszám 47 fő, az ellenőrzés napján jelen lévő gyermeklétszám pedig 39 fő volt. Az ellenőrzéskor 18 fő szakdolgozó és 2 fő technikai dolgozó volt a bölcsődében, létszámuk és szakképzettségük a jogszabályi előírásnak megfelel. Mindenki rendelkezik munkaköri leírással.

Az intézményben 6 csoportban folyik nevelési munka, ehhez minden feltétel – megfelelő számú csoportszoba, a szükséges berendezés, illetve az egyéb helyiségek – biztosítva van.

Az előírt nyilvántartásokat, szabályzatokat, dokumentációt megfelelően, módosításokkal együtt, naprakészen vezették. Az Adatvédelmi Tájékoztató, a Házirend és a működést engedélyező szerv által kiállított Tanúsítvány folyosói faliújságon, csoportszobában, illetve vezetői irodában kifüggesztve megtalálható. Az Adatvédelmi Tájékoztató a Megállapodás részét képezi, amely a gyermekek személyi anyagában található.

A dokumentációk kezelése, nyilvántartása a GDPR előírásainak megfelel, az iratanyagok zárt irodában, elzárt szekrényben találhatók.

Az épület akadálymentesített, parkolás megoldott, tömegközlekedési eszközzel jól megközelíthető.

A bölcsődének helyet adó épület állapota megfelelő, de indokolt lenne egy teljes tisztasági festés és a parketták felújítása. A folyosókon salétromos a fal, ami kezelésre szorul, illetve az ereszcatorna javítása szükséges.

A **Katica Bölcsőde**, mint új intézmény 2019. szeptember 2-től, 52 férőhellyel kezdte meg működését a Homokbányán, ezért első szakmai ellenőrzésére 2020-ban került sor.

Az intézmény európai uniós támogatásból épült fel, amely mind építésszerűen, mind esztétikailag, illetve belső elrendezését, felszereltségét tekintve is maximálisan megfelel a jogszabályi előírásoknak, a mai modern elvárásoknak, szülői és szakmai igényeknek egyaránt. Az intézményben az engedélyezett férőhelyek száma 52 fő, a beiratott gyermeklétszám 40 fő, az ellenőrzés napján 30 gyermek volt benn.

A bölcsődei szakdolgozók száma 11 fő, technikai dolgozó 2 fő, gyógypedagógus 1 fő, létszámuk és szakképzettségük a jogszabályi előírásnak megfelel. A dolgozók mindegyike munkaköri leírással rendelkezik.

A bölcsődében 4 csoportban folyik nevelési munka, ehhez minden feltétel, mint megfelelő számú csoportszoba, szükséges berendezések, felszereltség rendelkezésre áll.

Minden – jogszabály által előírt – szabályzatot, nyilvántartást, dokumentációt naprakészen vezetnek. Az Adatvédelmi Tájékoztató, a Házirend és a működést engedélyező szerv által kiállított Tanúsítvány folyosói faliújságon, csoportszobában, illetve vezetői irodában kifüggesztve megtalálható. Az Adatvédelmi Tájékoztató a Megállapodás részét képezi, amely a gyermekek személyi anyagában található, s ebből a szülők is kapnak egy másolatot.

Az intézmény az adatok védelméről a GDPR előírásainak megfelelően gondoskodik, vagyis zárt irodában és zárt szekrényben tárolják az összes dokumentációt, személyes iratanyagot.

Az új intézmény akadálymentesített, a legközelebbi buszmegálló kb. 300 méterre található, a parkolás megoldott.

Az épületben megtörténtek a garanciális javítások (festés javítása, ajtók beszabályozása, fűtés szabályozása, lábazati csempe visszaragasztása, stb.).

### **Bölcsődevezetők tapasztalatai a koronavírus járvány első hullámában**

A 45/2020. (III.14.) Kormányrendelet felhatalmazást adott a polgármestereknek arra, hogy a bölcsődei ellátást nyújtó intézmények és szolgáltatások részére rendkívüli szünetet rendeljenek el. Ez alapján Kecskeméten az önkormányzat fenntartásában levő bölcsődék bezárásra kerültek, két intézményben – először a Macskacicó (Kecskemét, Tóth László sétány 2.), majd a Pillangó Bölcsődében (Kecskemét, Széchenyi sétány 2.) - lett kialakítva ügyelet azon gyerekek fogadására, akiknek elhelyezését szüleik nem tudták biztosítani. A járványügyi előírások figyelembevételével 5-5 fős létszámú csoportok kerültek kialakításra. A járvány enyhülésével egyre nagyobb igény mutatkozott a többi bölcsőde megnyitására is. A bölcsődei vezetők megállapításai szerint az öt fős csoportlétszámot növelni lehetne akár 8 főre, amely létszám a pandémia előírásainak is eleget tenne. További javaslat volt a részükről, hogy amennyiben újabb korlátozások lépnek életbe, abban az esetben célszerű lenne, ha minden bölcsőde nyitva maradna és a saját bölcsődés gyerekeit tudná fogadni korlátozott létszámban; illetve további javaslatként hangzott el, hogy a járványra tekintettel többször kellene ózonos fertőtlenítést alkalmazni.

A bölcsődékben zökkenőmentesen zajlott le a járvány első hulláma, bár zavaró tényező volt a bizonytalanság, a várakozás, helyenként a feszültség. Fennakadás nem volt tapasztalható, mind a kollégák, mind pedig a szülők partnerek voltak a helyzet kezelésében. A bölcsőde munkatársai

telefonon, e-mailen keresztül és zárt Messenger-csoportban tartották a szülőkkel a kapcsolatot, adtak információt. Mind a bölcsődei dolgozók, mind pedig a gyerekek és szülei gyorsan megtanulták és beillesztették napi rutinjukba a kézfertőtlenítést. A bölcsődék védőfelszereléssel, fertőtlenítőszerrel történő ellátása folyamatos volt.

A koronavírus járvány miatt elmaradt a bölcsődék szokásos nyílt napja, ami szinte elengedhetetlen a gyermekek bölcsődei beiratásánál, hiszen a szülők és gyermekeik ilyenkor ismerkedhetnek meg az intézménnyel, a gondozókkal, a bölcsődei élettel. Elmaradt a személyes találkozás, a kommunikáció. A nyílt nap hiánya tanácsstalanságot váltott ki a szülőkben, akik így egyéb, hallott információkra vagy a külsőségre hagyatkozva választottak intézményt gyermekeiknek. A járványügyi helyzet miatt a szülők telefonon és e-mail formájában tudtak tájékozódni a bölcsődékről. A külsőség tekintetében azok a bölcsődék kerültek előtérbe és érkezett be több új felvételi kérelem, ahol az elmúlt években új intézmény létesült vagy felújítás történt, ezáltal a Macskacicó, a Pillangó, illetve a Homokbányán épült Katica bölcsődébe írták be többen gyermekeiket.

## **IDŐSGONDOZÓ SZOLGÁLAT**

Az **Idősgondozó Szolgálat** összesen 8 telephelyen működött az elmúlt évben, nappali ellátást – azon belül idősök nappali ellátását és értelmi fogyatékosok nappali ellátását –, szociális étkeztetést, házi segítségnyújtást és jelzőrendszeres házi segítségnyújtást biztosított az ellátottaknak. Az intézményvezető az ellátottakkal megállapodást kötött az ellátás biztosítására, az egyes szolgáltatások tekintetében az előírt dokumentációt megfelelően vezették. Az Idősgondozó Szolgálat szolgáltatásait a 2020. évben összesen 1969 fő vette igénybe. Év közben 385 főnek szűnt meg az intézményi jogviszonya, illetve 426 fő jelentkezett új igénylőként.

Az előző évekhez hasonlóan a legtöbben a szociális étkeztetést igényelték – 907 fő - amit a járványügyi helyzetre tekintettel nem lehetett igénybe venni helyben fogyasztással, csak kiszállítással vagy elvitellel, a kiszállítást az ételt szállító cég oldotta meg.

A nappali ellátásban 512 fő, a házi segítségnyújtásban 471 fő volt az ellátotti létszám.

Az Idősgondozó Szolgálat irányítását, koordinálását a **Kecskemét, Csongrádi utca 26. szám** alatti telephelyről a szolgálatvezető végezte, a munkavégzés az egyes telephelyeken vezető gondozók irányításával történt.

Az intézmény közel a belvároshoz helyezkedik el, amely gépjárművel, tömegközlekedési eszközzel jól megközelíthető. Akadálymentesítés megoldott.

A telephelyen házi segítségnyújtás szociális alapszolgáltatásra van kiadott engedély, az engedélyezett férőhelyszám 63 fő, ellátásban részesülők száma az ellenőrzés alkalmával 37 fő volt.

A koronavírus első hullámában megugrott a házi segítségnyújtást igénylők száma, amely igények kielégítését a gondozók átirányításával oldották meg.

A gondozók szakmai létszáma 7 fő, a szakképzettségi arány 100 %-os. Általános gyakorlat, hogy a gondozókat cserélik időnként, ezáltal egységes lesz a leterheltség, így helyettesítés esetén sincs probléma, mivel minden gondozó ismer minden ellátottat. Sajnos a telephelyen nagy a fluktuáció, 2 éven belül a gondozók fele cserélődött.

A gondozók mindennapi munkájához biztosítva van gépjármű, kerékpár, téli időszakban buszbérlet. Ezen kívül a dolgozók rendelkeznek a munkavégzéshez szükséges munkáltatói igazolvánnyal, egyéb eszközökkel, mint pl: gondozói táska, vérnyomásmérő, vércukormérő, lázmérő, egyéb gyógyászati segédeszközök, védőruha, stb. A gondozók segítségével teljes ellátásban részesülhettek a még tartósan ágyhoz kötött betegek is.

Az ellátásra vonatkozó kérelemről és a szolgáltatás igénybevételéről minden esetben a szolgálatvezető dönt, ezt követően kerül sor a megállapodás megkötésére, amely tartalmazza a jogszabályban előírt tartalmi elemeket. A kérelemhez csatolásra kerül jövedelemnyilatkozat és egészségi állapotra vonatkozó orvosi igazolás is.

A szolgálat a szükséges nyilvántartásokat, szabályzatokat megfelelően, precízen vezette, melyeket a gondozottak személyes anyagaival együtt a GDPR előírásainak megfelelően zárt irodában, zárt szekrényben tárolnak.

A működést engedélyező szerv által kiállított Tanúsítvány faliújságon van kifüggesztve, az Adatvédelmi Tájékoztató a megállapodások részét képezi.

Az ellátás keretében biztosított szolgáltatások: ápolási-gondozási feladatok, szociális segítségnyújtás, egészségügyi szolgáltatásokhoz való hozzájutás, hivatalos ügyekben való segítség, háztartási tevékenységben mentális gondozás, kapcsolattartás, egyéb intézményi formákkal való kapcsolattartás.

Az intézmény tárgyi feltételei, helyiségei a jogszabályi feltételeknek megfelelnek. Az épület külső-belső állapota elfogadhatónak mondható, de időszerű lenne egy tisztasági festés, valamint a nyílászárók és a bejárati ajtó cseréje. Az épület falai salétromosak, ami szintén kezelést igényelne, de szükséges a tető javítása és a parketta felújítása is.

Egyes helyiségekben nincs ablak, ezért a szellőztetés nem megoldható. A raktározási lehetőség korlátozott.

**A Kecskemét, Kápolna u. 8. szám alatti telephelyen étkeztetés és nappali ellátás szociális alapszolgáltatásokat biztosít az intézmény.**

Az intézmény a belvárosban, tömegközlekedési eszközzel, gépjárművel könnyen megközelíthető helyen, akadálymentesített épületben található.

Az étkeztetés szolgáltatásnál a szakmai létszám 2 fő, szakképzettségük a jogszabályi előírásnak megfelel.

Az étel helyben fogyasztására nincs lehetőség, mivel az épületben nincs étel melegítésére és elfogyasztására alkalmas helyiség, ezért az étkeztetés kiszállítással és elvitelének lehetővé tételével oldható meg. A koronavírus időszaka alatt csak a kiszállítás működött, melyet a HUNGAST VITAL Kft. biztosított az ellátottak részére.

Az ellenőrzés napján nyilvántartott étkezők létszáma 101 fő volt, részükre az étkeztetési szolgáltató szállította házhoz az ételt. A diétás étkezés biztosított.

Az étkezés igénybevételéhez szükséges nyilvántartásokat, dokumentációt (mint pl. megállapodás, étkeztetésre vonatkozó igénybevételi napló, nyilvántartás az ellátottakról stb.) a gondozók megfelelően, naprakészen vezették.

A szolgáltatás igénybevételéről minden esetben a szolgálatvezető dönt, majd ezt követően kerül sor a megállapodás aláírására, amely tartalmazza a jogszabály által előírt tartalmi elemeket.

A nappali ellátás alapszolgáltatásra az engedélyezett férőhelyek száma 100 fő, az ellenőrzés napján ellátásban részesülők száma 4 fő volt, tekintettel a kialakult járványügyi helyzetre.

A nappali ellátásban 7 fő a szakmai létszám, szakképzettségük a jogszabályi előírásnak megfelel. A munkavégzéshez szükséges tárgyi feltételekkel rendelkeznek.

A szolgáltatás igénybevétele a kérelem benyújtásával történik, melyről minden esetben a szolgálatvezető dönt a becsatolt iratok alapján. Ezután kerül sor a megállapodás megkötésére, amelyhez mellékelik az egészségi állapotra vonatkozó igazolást is.

A telephelyen négy csoportban működött a szolgáltatás: „Hírös Város Klub”, „Örök Ifjak Klub”, „Jókai Klub”, „Pacsirta Klub”. Nyilvántartási kötelezettségének az intézmény maradéktalanul eleget tett, vezetnek nyilvántartási naplót, látogatási és eseménynaplót, törzskönyvi nyilvántartást, személyi anyagokat, illetve a járványhelyzet ideje alatt infokommunikációs csatornák nyilvántartását is. (az idősokkal történő – telefon, e-mail, Messenger-csoport - kapcsolattartás rögzítése történt ilyen formában)

A Rendeletben előírt szabályzatokkal rendelkezik a telephely, melyeket naprakészen vezetnek.

A szolgáltatás keretében gondozást, felügyeletet, tanácsadást, esetkezelést, közösségi fejlesztést, háztartási és háztartáspótló tevékenységet nyújtanak az azt igénylők számára.

A nyilvántartások, szabályzatok, személyes anyagok tárolása, kezelése a GDPR rendelkezéseinek megfelelően történik, zárt irodában és zárt szekrényben található az említett dokumentációk.

A Házirend, illetve a működést engedélyező szerv által kiállított Tanúsítvány faliújságon, az Adatvédelmi Tájékoztató faliújságon és az ellátottak személyes anyagában található.

Az intézmény rendelkezik az ellátás biztosításához szükséges helyiségekkel és tárgyi feltételekkel: közösségi együttlétre, pihenésre, személyi tisztálkodásra, személyes ruházat tisztítására alkalmas helyiséggel, mosdókkal, raktárral.

Az egész épületben tisztasági festésre lenne szükség, illetve a falak megfelelő kezelésére azok

salétromosodása miatt. Az elektromos vezetékek rossz állapotúak, időszerű lenne a női pihenő, a konyha, illetve a női és férfi mosdó ablakának cseréje. Az épület külső homlokzata rossz állapotban van, amely felújítást igényel, a bejáratnál az akadálymentesített feljáró télen nagyon csúszós, használata ebben az időszakban nem biztonságos.

A bejárat feletti előtető javításra szorul, a radiátorok egyes helyiségekben elrozsdásodtak, cseréjük szükségszerű.

**A Kecskemét, Horváth Döme körút 1. szám** alatt található telephelyen szociális étkeztetést, házi segítségnyújtást és nappali ellátást nyújt az intézmény.

A telephely a belvárosban, gépjárművel, tömegközlekedési eszközzel is jól megközelíthető helyen, akadálymentesített épületben található.

A működést engedélyező szerv által kiállított Tanúsítvány kifüggesztve megtalálható irodában, faliújságon, klubszobában, az Adatvédelmi Tájékoztató és a Házirend a klubhelyiségben van kihelyezve. A Rendeletben meghatározott szabályzatok vezetése naprakész.

Az étkeztetés igénybevétele kérelem útján történik, melyről a szolgálatvezető dönt. A kérelemhez csatolásra kerül a jövedelemnyilatkozat. Ezt követően kerül sor a megállapodás megkötésére.

Az étkezési igénybevételi naplót rendszeresen vezetik.

Az étkeztetés szolgáltatásnál a szakmai létszám 4 fő, a dolgozók szakképzettsége megfelel a jogszabályi követelményeknek.

*Étkeztetésben* az ellenőrzéskor 203 fő részesült, amelyet elvitellel, illetve kiszállítással lehetett igénybe venni. 17 fő részesült elvitellel történő étkeztetésben, 186 fő részére volt biztosított az étel házhoz szállítása. Az étkeztetés munkaszüneti napokon is biztosítva volt, és diétás menü igénylésére is van lehetőség. A kiszállítást az étkeztetést biztosító szolgáltató – HUNGAST VITAL Kft. - végezte.

*Házi segítségnyújtásra* az engedélyezett férőhelyszám 117 fő, az ellenőrzés napján 154 főt részesítettek ellátásban. A szolgáltatás igénybevételéhez írásos kérelmet kell benyújtani, melyről a szolgálatvezető dönt. A kérelemhez minden esetben csatolásra került a jövedelemnyilatkozat és orvosi igazolás.

A szolgáltatást hétfőtől péntekig, a nyugdíjasházban pedig folyamatosan biztosítják.

A szakmai létszám 14 fő volt, a szakképzettségi arány 100 %. A gondozók számára biztosítottak mind az utazáshoz, mind pedig a gondozáshoz szükséges eszközök, mint pl. gépjármű, kerékpár, buszbérlet, buszjegy, védőruha, illetve vérnyomás- és vércukormérő, stb.

*Nappali ellátásra* az engedélyezett férőhelyek száma 40 fő, az ellenőrzés napján 14 fő részesült ellátásban. Az alacsony létszám a koronavírus-járvány miatti korlátozásokkal volt indokolható. A kérelmekről a szolgálatvezető dönt, melyekhez minden esetben csatoltak a kérelmezők jövedelemnyilatkozatot és egészségi állapotra vonatkozó igazolást.

Két fővel és egy szolgálatvezetővel biztosították az ellátást, a munkatársak a megfelelő szakképzettséggel rendelkeztek.

Az intézmény gondozói a nyilvántartási kötelezettségének maradéktalanul eleget tesznek, ennek megfelelően rendszeresen vezetik a látogatási és eseménynaplót, KENYSZI-t, TSZG-programot.

A telephelyen a dokumentációk, személyes iratanyagok, szabályzatok tárolása zárt helyiségben és zárt szekrényben, a GDPR-ban foglaltaknak megfelelően történik.

Az ellátás keretében tanácsadást, esetkezelést, készségfejlesztést, felügyeletet, háztartást pótló segítségnyújtást biztosítottak.

A telephelyen a szolgáltatások biztosításához szükséges helyiségek, berendezések rendelkezésre állnak, bár az irodák kicsik, zsúfoltak, némelyik iroda többfunkciós. Az egész épületben szükséges lenne tisztasági festés, és a fűtőtestek cseréje is nagyon indokolt lenne. Összességében elmondható, hogy az épület egészére kiterjesztett teljes felújítás, energetikai korszerűsítés lenne időszerű.

Négy évvel ezelőtt az épület egy része felújításra került, melynek következtében kialakításra

került az akadálymentes közlekedés, mozgáskorlátozott mosdó, valamint nemenként elkülönített illemhely. Egy emeleti lakás bevonásával a gondozónők számára plusz irodahelyiséget sikerült kialakítani. Ezen átalakításoknak köszönhetően a telephely 2017. január 1-jétől végleges működési engedélyt kapott.

A folyosó üvegfelületének cseréje megtörtént az elmúlt évben.

Szintén szociális étkeztetést, házi segítségnyújtást és nappali ellátás szolgáltatást nyújtanak a **Kecskemét, Margaréta utca 2. szám** alatti telephelyen.

A telephely a Széchenyivárosban, lakótelepi környezetben, gépjárművel, tömegközlekedési eszközzel jól megközelíthető helyen, akadálymentesített épületben található.

A működést engedélyező szerv által kiállított Tanúsítvány a vezetői iroda falán, a Házirend az intézmény folyosóján került kifüggesztésre, az Adatvédelmi Tájékoztató a gondozottakkal kötött megállapodás részét képezi.

A jogszabályban előírt szabályzatokkal rendelkeznek a szolgálatok, a nyilvántartásokat és dokumentációt naprakészen, precízen vezetik.

Mindhárom szolgáltatás dokumentációkezelésére elmondható, hogy azok a GDPR előírásainak megfelelnek, zárt irodában, zárható szekrényben vannak tárolva.

A szakdolgozók száma az ellenőrzéskor összesen 27 fő volt, a szakképesítési arány 100 %-os.

Az *étkeztetésnél* a szakmai létszám 2 fő, a dolgozók rendelkeznek a megfelelő szakképzettséggel.

Az étkeztetést igénybe lehet venni helyben fogyasztással, elvitellel és kiszállítással is, de a járványhelyzetre tekintettel csak a kiszállítás igénybevételére volt lehetőség, melyet az étkeztetést biztosító szolgáltató – HUNGAST VITAL Kft. - végzett. Az ellenőrzés napján nyilvántartott étkező létszám 174 fő volt. Munkaszüneti napokon is biztosítva van az étkeztetés, diétás menüt is lehet igényelni.

Az étkezés igénybevételéhez szükséges nyilvántartásokat, dokumentációt (mint pl. megállapodás, étkeztetésre vonatkozó igénybevételi napló, nyilvántartás az ellátottakról stb.) a gondozók megfelelően, naprakészen vezették.

A szolgáltatás igénybevételéről minden esetben a szolgálatvezető dönt, majd ezt követően kerül sor a megállapodás aláírására, amely tartalmazza a jogszabály által előírt tartalmi elemeket.

A *házi segítségnyújtás* igényléséhez írásos kérelmet kell benyújtani, majd a gondozásba vétel előtt minden esetben állapotfelmérésre kerül sor, illetve vizsgálgják a szociális rászorultságot is. A szolgálatvezető dönt a benyújtott kérelemről, melyhez csatolásra került jövedelemnyilatkozat és egészségi állapotot igazoló orvosi igazolás.

Az ellátotti létszám az ellenőrzéskor 105 fő volt (engedélyezett férőhelyszám 189 fő). A gondozók részére a szükséges eszközök, mint pl. az utazáshoz kerékpár, gépjármű, buszjegy, illetve a gondozáshoz szükséges védőfelszerelés, köpeny, vércukormérő, vérnyomásmérő stb. biztosított.

A *nappali ellátásban* az engedélyezett férőhelyek száma 90 fő volt, az ellenőrzéskor 41 fő részesült ellátásban.

Az ellátás igénybevételéhez az előírt kérelem nyomtatvány benyújtása történik meg, melyhez jövedelemnyilatkozat és egészségi állapotra vonatkozó igazolás van csatolva.

Az ellátás keretében biztosított szolgáltatások: tanácsadás, esetkezelés, ügyintézés, mosási és tisztálkodási lehetőség, szolgáltatási elemek biztosítása, háztartást pótló segítségnyújtás stb.

A telephelyen a szolgáltatások biztosításához szükséges helyiségek, berendezések rendelkezésre állnak.

2020-ban az egész épületben tisztasági festés és mázolás megtörtént, az ablakokra szalagfüggönnyet vásároltak.

Az épület egy-egy nagyobb eső alkalmával beázik. Szükséges lenne az épület nyílászáróinak, illetve a helyiségek meleg- és hidegburkolatainak cseréjére.

**Kecskemét-Hetényegyházán a Posta utca 7. szám** alatt található intézményegység szociális étkeztetést, házi segítségnyújtást és nappali ellátást nyújt.

A telephely Hetényegyházán, családi házas övezetben, gépjárművel, tömegközlekedési eszközzel jól megközelíthető, akadálymentesített épületben található.

A Rendeletben meghatározott szabályzatok, egyéb nyilvántartások, dokumentációk módosításokkal egyben kezelve rendelkezésre álltak. A Tanúsítvány és a Házirend is faliújságon kifüggesztve látható, az Adatvédelmi Tájékoztató a megállapodás részét képezi, amely a gondozottak személyi anyagában megtalálható.

A gondozók a következő nyilvántartásokat vezetik: látogatási napló, törzskönyv, jelenléti ív, tevékenységi napló, érkezési napló elektronikusan, KENYSZI.

Az intézmény által vezetett nyilvántartások kezelése, tárolása a GDPR minden követelményének megfelel, az iratokat zárt irodában és zárható szekrényben tárolják.

A szolgáltatások igénybeviteléről a szolgálatvezető dönt, majd ezt követően kerül sor a megállapodás megkötésére.

A telephelyen a szakdolgozók összlétszáma az ellenőrzéskor 7,5 fő volt, a szakképesítési arány 100 %-os, mindenki rendelkezik munkaköri leírással.

Az *étkeztetésben* az ellenőrzés napján nyilvántartott étkezők létszáma 120 fő volt. Az étkeztetést igénybe lehet venni helyben fogyasztással, elvitellel és kiszállítással is, de a járványügyi helyzetre tekintettel csak a kiszállítást vehették igénybe az igénylők, ahol a kiszállítást a szolgáltató – HUNGAST VITAL Kft. - biztosította.

Munkaszüneti napokon is biztosítanak étkeztetést, igény esetén diétás étkezésre is van lehetőség.

Az étkezés igénybeviteléhez szükséges nyilvántartásokat, dokumentációt (mint pl. megállapodás, étkeztetésre vonatkozó igénybeviteli napló, nyilvántartás az ellátottakról stb.) a gondozók megfelelően, naprakészen vezették. A benyújtott kérelemről a szolgálatvezető dönt, melyről írásban értesítik a kérelmezőt.

A szakmai létszám 1,25 fő, szakképzettségük megfelelő.

A *házi segítségnyújtás* iránti igényről a szolgálatvezető dönt.

A kérelemhez csatolásra kerül jövedelemnyilatkozat és orvosi igazolás is.

A szakmai létszám 3 fő, szakképzettségük előírásnak megfelelő.

A dolgozók a munkájukhoz kerékpárt, gépjárművet, esetenként tömegközlekedési eszközt vehetnek igénybe.

A gondozók részére a szükséges eszközök rendelkezésre álltak pl.: vérnyomásmérő, vércukormérő, nővértáska, védőruha, védőeszközök, stb. Az ellenőrzéskor 35 fő volt nyilvántartásba véve.

A gondozók munkájában a Hetény Vezér Polgárőr Egyesület tagjai gyakran voltak segítségükre, főleg az ünnepnapokon.

A *nappali ellátásban* az engedélyezett férőhelyek száma 40 fő volt, az ellenőrzés napján 81 fő volt nyilvántartásba véve.

A szolgáltatás iránti kérelemről a szolgálatvezető dönt. A kérelem benyújtása írásos formában történik, melyhez minden esetben csatolásra kerül egészségi állapotra vonatkozó orvosi igazolás.

A gondozók a szükséges nyilvántartásokat – látogatási és eseménynapló, KENYSZI, elektronikus jelzésekkel kapcsolatos nyilvántartás - megfelelően vezették.

Az ellátás keretében az alábbi szolgáltatásokat biztosítják: tanácsadás, esetkezelés, készségfejlesztés, közösségfejlesztés, felügyelet, háztartási segítségnyújtás, gondozás, egyéni és csoportos foglalkozás.

Az intézmény a működéshez szükséges helyiségekkel (közösségi együttlétre alkalmas helyiség, pihenésre, személyi tisztálkodásra, személyes ruházat tisztítására alkalmas helyiség, mosdók), berendezéssel rendelkezik.

Az épület teljes felújítása és korszerűsítése európai uniós forrásból 2018-ban megvalósult. A hátsó udvart szeretnék térkövezni a kültéri foglalkozásokhoz, illetve elötető építése, kerítés felújítása lenne szükséges.

A **jelzőrendszeres házi segítségnyújtás** szolgáltatás a Kecskemét, Nyíri út 77/C. szám alatti telephelyen található, itt működik a diszpécserközpont is.



A szolgáltatás igénybevételeéről – kérelemre – a szolgálatvezető dönt, ezt követően egyszerű előgondozás és a szociális rászorultság vizsgálata megtörténik, majd sor kerül a megállapodás aláírására.

A diszpécserközpontnak 120 db készülékre van engedélye, ebből az ellenőrzés napján 119 db volt kihelyezve ügyfélnél. A készülékek mindenben megfelelnek a Rendelet előírásainak, testen viselhetőek, ütés- és cseppállóak, illetve alkalmasak a kétirányú kommunikációra.

A diszpécserközpontban megtalálhatók a Rendeletben előírt számítástechnikai, valamint egyéb technikai eszközök.

A szakdolgozói létszám az ellenőrzés időpontjában 5 fő (1 fő vezető gondozó, 4 fő szociális gondozó), a szakképzettségi arány 100%-os. Jelenleg 1 fő létszámhiánnyal küzdenek, nehéz a szakember utánpótlás, mivel az alacsony munkabér nem motiválja a jelentkezőket.

A gondozók számára rendelkezésre áll mobiltelefon és készletláti táska, a helyszínre érkezéshez intézményi gépkocsi, illetve szerződés szerint taxi. (Jelenleg a Zebra Taxival van szerződésük.) Sajnos a megnövekedett közúti forgalom miatt a hívástól számított 30 percen belüli kiérkezést nem minden esetben tudják garantálni, holott ez a diszpécserközpont és az ügyfél közötti megállapodásnak egy feltétele. Általában 30-40 percet kell számolni egy kiérkezésre.

Az intézmény rendelkezik a szükséges alapdokumentumokkal, a működéshez szükséges szabályzatokkal, naprakészen vezetik a nyilvántartásokat (pl: segélyhívási jegyzőkönyv, havi jelentés, várólista, napi jelentés féléves törzskönyvjelentés, stb.), a készülékeken a szükséges karbantartási munkálatokat elvégezték.

A diszpécserközpont vezetőjének tapasztalata a járványhelyzet első hullámában: az ellátottak meg voltak ijedve, bár ez a hívások számában nem mutatkozott meg, sőt, március hónapban alacsony volt a hívások száma. (A havi hívások száma általában 8 és 22 között van)

### **Az idősgondozó szolgálatok vezetőinek tapasztalatai a járványhelyzettel kapcsolatban:**

2020. március 11-én került kihirdetésre a veszélyhelyzet, amelynek időtartama alatt az idősgondozó szolgálatok nappali ellátást nem nyújthattak az idősek részére, mivel az elsődleges tapasztalatok alapján ez a korosztály volt a legveszélyeztetettebb, tehát kerülni kellett a közvetlen kapcsolattartást. Erre tekintettel a nappali ellátást más módon kellett biztosítaniuk a szolgálatoknak. Az idősekkel történő kapcsolattartás telefonon és zárt Facebook-csoporton keresztül történt, melyről minden esetben eseménynaplót vezettek a gondozók. Az online kapcsolat során beszélgetéseket, napi tornát, kvíz játékokat, egyéb tanácsadást biztosítottak az időseknek. A gondozók a házi orvosokkal is e-mail formájában tartották a kapcsolatot.

A veszélyhelyzet kihirdetését követően a fogyatékosok és autisták nappali ellátása átmenetileg bezárásra került, a dolgozók átirányításra kerültek az idősgondozó szolgálatokhoz, segítvén ezzel a házigondozók napi munkáját.

A gondozók napi tevékenysége az online kapcsolattartáson túl a bevásárlásra, gyógyszerfelíratásra és azok kiváltására is kiterjedt. Nehezítette e két utóbbi tevékenység megvalósítását, hogy idősáv korlátozás került bevezetésre, melynek keretében a járvány első hullámában 9-től délig csak a 65 éven felüliek mehettek vásárolni élelmiszerüzletbe, gyógyszertárba, tehát a gondozók az ellátottak részére történő bevásárlást csak az idősáv előtt vagy azon túl tudták lebonyolítani. Szerencsére általános tapasztalat volt a gondozók részéről, hogy a családtagok is partnerek, együttműködők voltak ezek megszervezésében.

A járvány első hullámában az idősgondozó szolgálatok dolgozói között tapasztalható volt egy kis bizonytalanság, félelem, de ebből adódóan konfliktus nem történt.

### **FOGYATÉKOS ÉS AUTISTA SZEMÉLYEK NAPPALI ELLÁTÁSA**

A „Mosolysziget” Értelmi Fogyatékosok Nappali Intézménye az Ipoly utca 1. szám alatti telephelyen található, családi házas övezetben. Az intézmény tömegközlekedési eszközzel jól megközelíthető, parkolás megoldott, akadálymentesítés megtörtént (ennek keretében rámpa, kapaszkodók, kerekesszék méretéhez megfelelő ajtószélesség, mozgáskorlátozott mosdó az ellátottak rendelkezésére áll).

Európai uniós forrásból 2018. tavaszától kezdődően az épület teljes felújítására került sor, amely beruházás 2019 februárjában befejeződött, azóta a garanciális javítások is megtörténtek. A jogszabály által előírt helyiségekkel (pl.: közösségi helyiséggel, pihenőszobával, személyi tisztálkodásra alkalmas helyiséggel, nemenként elkülönített mosdóval és WC-vel, stb.) rendelkezik az intézmény.

A telephelyen az engedélyezett férőhelyek száma 25 fő, az ellenőrzés napján ellátásban 18 fő részesült, a tavalyi évben összesen 30 fő volt az ellátottak száma.

Az intézményi felvételhez írásos kérelmet kell benyújtani, formanyomtatványon.

Az intézményi felvételről a szolgálatvezető dönt a telephelyvezető javaslata alapján. A kérelem beadását követően egyszerűsített előgondozás, majd környezettanulmány készül. A felvételi kérelemhez minden esetben ideggyógyászati/pszichiátriai szakorvosi véleményt, jövedelemigazolást, házi orvosi igazolást csatolnak az előírásnak megfelelően. Az ellátottakról egyéni gondozási, fejlesztési valamint rehabilitációs terv készül és félévente gondozási felülvizsgálatot végeznek. A felvételről írásban értesítik a kérelmezőt, majd ezt követően kötnek megállapodást.

Az előírt nyilvántartásokat, dokumentációkat, szabályzatokat megfelelően, naprakészen vezetik. A személyes iratanyagok kezelése a GDPR előírásainak megfelelően történik, a dokumentációk zárt irodában, zárható szekrényben található, melyekhez a telephelyvezető hozzájárulásával lehet hozzáférni.

A telephelyen foglalkoztatottak száma az ellenőrzéskor összesen 5 fő volt. Minden dolgozó szakképzett, rendelkeznek munkaköri leírással, munkáltatói igazolvánnyal.

Az intézmény működése megfelel a szakmai jogszabályban előírtaknak, kiemelkedő volt a szakmai munka átlag feletti színvonala.

**2019 októberében nyitotta meg kapuit Homokbányán a „Csodabogár” Autizmussal és Fogyatékkal Élő Személyek Nappali Intézménye, amely európai uniós támogatás által valósulhatott meg.**

A telephelyen 2x24 férőhelyes, fogyatékosokat és autistákat ellátó nappali intézmény jött létre, ezáltal pótolva egy olyan hiányosságot, amely iránt az utóbbi években nagy igény mutatkozott Kecskeméten, hiszen az oktatásból kikertülő autista fiatalok helyzetére, intézményi ellátására nem volt megoldás. A telephely első fenntartói ellenőrzésére 2020. évben került sor.

Az intézmény Kecskemét Homokbánya városrészében található, amely városrész évek óta és jelenleg is rehabilitáción megy keresztül.

A telephely tömegközlekedési eszközzel, gépjárművel jól megközelíthető, parkolásra van lehetőség, akadálymentesítése megoldott. (ennek keretében rámpa, kapaszkodók, kerekesszék méretéhez megfelelő ajtószélesség, mozgáskorlátozott mosdó az ellátottak rendelkezésére áll). A jogszabály által előírt helyiségekkel (pl.: közösségi helyiséggel, pihenőszobával, személyi tisztálkodásra alkalmas helyiséggel, nemenként elkülönített mosdóval és WC-vel, stb.) rendelkezik az intézmény.

A telephelyen az engedélyezett férőhelyek száma 48 fő, az ellenőrzés napján 26 fő részesült ellátásban.

Az intézményi felvételhez formanyomtatványon kell benyújtani a kérelmet.

Az intézményi felvételről a szolgálatvezető dönt a telephelyvezető javaslata alapján. A kérelemhez minden esetben csatolásra kerül szakorvosi, kezelőorvosi szakvélemény, autisták esetében szakértői vélemény.

A felvételi kérelem során családlátogatásra kerül sor, ezután döntenek a felvételről. A döntésről írásban kapnak az érintettek tájékoztatást. Ezután kerül sor a megállapodás megkötésére.

Az előírt nyilvántartásokat, dokumentációkat, szabályzatokat (mint pl.: pénzkezelési szabályzat, anyaggazdálkodási, leltár szabályzat, tűzvédelmi szabályzat stb.) megfelelően, naprakészen vezetik. A személyes iratanyagok kezelése a GDPR előírásainak megfelelően történik, a dokumentációk zárt irodában, zárható szekrényben található.

A telephelyen foglalkoztatottak száma 16 fő volt az ellenőrzés napján, ebből 2 főnek van felmentése a szakképzettség megszerzése alól. Minden dolgozó rendelkezik munkaköri leírással.

## Telehelyezetők tapasztalatai a koronavírus járvány első hullámában

**Mosolysziget:** Az intézmény bezárását a gondozottak rosszul viselték, elsősorban azok, akik társasházban laknak, illetve a súlyos fogyatékosok, mivel ez megzavarta napi rutinjukat, életritmusukat, mozgásterükben korlátozottabbak lettek.

Az intézmény dolgozói telefonon és zárt Messenger-csoportban tartották a kapcsolatot az ellátottakkal vagy közvetlen hozzátartozóikkal.

A kézfertőtlenítési protokollt mind az ellátottak, mind pedig a gondozók gyorsan be tudták illeszteni mindennapjaikba, illetve az épületbe történő belépéskor minden esetben hőmérsékletmérés történik.

Egyéb fennakadás vagy probléma nem volt a járvány első időszakában.

**Csodabogár:** Az intézmény 2020. március 16-tól tartott zárva, ez alatt ügyeletet tartottak. Az ellátottakkal illetve közvetlen hozzátartozójukkal e-mail formájában tartották a kapcsolatot.

Az újrainytást követően július 31-ig az intézmény 50 %-os kapacitással működhetett. A kézfertőtlenítési protokollt az intézményi ellátottak gyorsan elsajátították.

A zárás ideje alatt az intézmény gondozói átirányításra kerültek az Idősgondozó Szolgálatokhoz.

## SZAKOSÍTOTT ELLÁTÁSOK

A **Margaréta Otthon** és az **Őszirózsa Időskorúak Gondozóháza** éves fenntartói ellenőrzése a koronavírus járvány miatt elrendelt látogatási, illetve ki- és bejárési tilalom miatt elmaradt, az ellenőrzési jegyzőkönyvek online módon lettek kitöltve az intézmények részéről, melyek alapján az alábbi megállapításokat tettük.

### Margaréta Otthon

Az intézmény ápolást-gondozást nyújtó idősök otthona és gondozóháza, ahol időseket, valamint demens személyeket látnak el.

Az otthon a város szélén, a Széchenyivárosban található, közel a Bács-Kiskun Megyei Kórházhoz, szakorvosi rendelőkhöz. Az intézmény tömegközlekedési eszközzel, gépjárművel jól megközelíthető, az ide érkező látogatók számára a parkolási lehetőség az épület előtt lett kialakítva. Az akadálymentesítés az intézmény egész területén és az épületen belül is megoldott. Az épület kétszintes, lift rendelkezésre áll.

A gondozottak jelentős hányada kétszobás lakószobákban kerül elhelyezésre, azok a személyek pedig, akik fokozottabb gondozást igényelnek, az ápolási részlegen kapnak helyet.

Az intézményegység határozatlan idejű működési engedéllyel rendelkezik, 240 fő bentlakásos és 6 fő gondozóházi férőhellyel. Az ellenőrzés napján 216 fő részesült ellátásban. A koronavírus járvány időszakában felvételi tilalom volt érvényben, ennek tulajdonítható, hogy nem a maximális létszámmal működött az intézmény.

2020-ban átlagosan 20 fő, a demencia kórkép súlyos fokozatában szenvedő személyt gondoztak.

Az idősök otthonában az elmúlt évben a férőhely kihasználtsága 93,44 %-os, az időskorúak gondozóházában 97,5 %-os volt.

Az otthonba írásos kérelem benyújtásával lehet bekerülni, a kérelemhez minden esetben csatolásra kerül jövedelemnyilatkozat, vagyonynyilatkozat és szakorvosi, illetve kezelőorvosi szakvélemény. A kérelemről az intézményvezető dönt, és a megállapodást is ő köti meg az

ellátottal.

Az intézménybe történő bekerülést megelőzően előgondozást végeznek az otthon gondozói, melynek keretében tájékoztódnak az ellátást igénybe vevő életkörülményeiről és egészségügyi állapotáról. Lehetőség van soron kívüli elhelyezésre is a házi orvos és szakorvos jelzése alapján, illetve krízishelyzetben, amelyekről szintén az intézményvezető dönt.

Az ellátottakról a házi orvos iránymutatásának megfelelően gondozási tervet készít a vezető ápoló az új lakó beköltözését követő egy hónapon belül, melynek végrehajtását a házi orvos ellenőrzi.

Az intézménybe felvételt nyert személyek a teljes körű ellátás keretében lakhatásban, legalább napi 3-szori étkezésben, szükséges ruházattal való ellátásban, mentális gondozásban, egészségügyi ellátásban részesülnek.

A Margaréta Otthon, mint idősotthon rendkívül népszerű Kecskeméten és környékén, ennek tulajdonítható a várakozók nagy száma, ami az ellenőrzés időpontjában 771 fő volt. A gondozóházi részlegben történő elhelyezésre 28 fő várakozott. A várakozási idő az idősok otthona esetében 1,5-2 év, a gondozóházban fél év. A több éve beadott kérelmek minden évben felülvizsgálatra kerülnek.

Az ellátásért térítési díjat kell fizetni, az intézményi térítési díj összege 3000,-Ft/fő/nap, amely nem számít magas díjnak, így szintén vonzerővel bír az ellátást igénylők számára.

A telephelyen foglalkoztatottak száma 82 fő, a szakdolgozók száma 77 fő, akiknek szakképzettsége megfelel a jogszabályi előírásoknak. A jogszabály által előírt szakmai létszámnak biztosított.

A dolgozók rendelkeznek munkaköri leírással.

A Rendelet 1. számú mellékletében előírt szabályzatok (mint pl.: Pénzkezelési szabályzat, Anyaggazdálkodási szabályzat, Munkavédelmi szabályzat, Tűzvédelmi szabályzat, Házi rend, stb.) naprakészen, módosításokkal egyben kezelve rendelkezésére áll az intézménynek. A működést engedélyező szerv által kiállított Tanúsítvány a faliújságon, az Adatvédelmi Tájékoztató az orvosi rendelő ajtaján található kifüggesztve. A Házi rend megismertetése a felvételt kérővel az előgondozás során, majd az intézménybe történő beköltözés alkalmával történik, később lakógyűlésen átbeszéljük, a faliújságon pedig egész évben kifüggesztve megtalálható.

Ezen kívül több szabályzatot vezetnek, egyebek között: Gazdálkodási szabályzat, Kommunikációs szabályzat, Bélyegző nyilvántartás, Munkaruha szabályzat, Beszerzési szabályzat, stb.

A bennlakók adatainak kezelésére többféle nyilvántartást vezetnek a gondozók: Szoc-X program, Novo-Data-Novotthon, Viktoria-Orvosi és Szoc.Otthon, Visual-X-Doki, törzskönyvi nyilvántartás, gondozási és élelmezési napok nyilvántartása, távolléti napok nyilvántartása, stb. A kötelezően vezetendő nyilvántartások: TAJ-szám alapú nyilvántartás, továbbképzési terv, gondozási és élelmezési napok számának alakulásáról szóló nyilvántartás, egyéni gyógyszer-felhasználási nyilvántartó lap, várakozókról szóló lista, műszakátadó füzet. Ezeket a nyilvántartásokat az intézmény naprakészen vezeti.

A nyilvántartások, személyes iratanyagok kezelése a GDPR szabályainak megfelelően történik, zárt irodában és zárt szekrényben vannak tárolva. Az ügyiratokba való betekintés lehetősége biztosított az arra jogosult személyeknek. (ellátott/törvényes képviselő)

Az otthonnak van ellátott jogi képviselője, biztosított a hitélet gyakorlása, évente két alkalommal lakógyűlést tartanak. Működik Érdekképviselői fórum is, amely általában évente egyszer, illetve szükség szerint ülésezik.

A telephely eleget tesz a Rendeletben meghatározott tárgyi feltételek, eszközök meglétével kapcsolatos kötelezettségének. Az épület rendelkezik a közösségi együttlétre, tevékenységre, személyi tisztálkodásra, személyi ruházat tisztítására, egészségügyi ellátás céljára, étel

melegítésére, látogatók fogadására, házaspárok elhelyezésére és nappali tartózkodásra alkalmas helyiségekkel, ezen felül biztosított: lift, kapaszkodók, kerekesszék méretéhez megfelelő ajtószélesség, mozgáskorlátozott vizesblokk, küszöbnélküliség.

Az ellátottak étkezését naponta ötször biztosítják, ez mellett hetente kétszer meleg vacsorát kapnak. Lehetőség van diétás étkeztetés igénybevételére is.

Az épület energetikai korszerűsítése 2020-ban megtörtént. Sor került tetőfelújításra, nyílászáró cserére, az épület/tető szigetelésére, napelemek elhelyezésére, illetve megújult a fűtési rendszer is, a homlokzat színes vakolást kapott.

A külső felújítást követően tervezik az épület belső festését, a villamoshálózat felújítását, melyre a koronavírus járvány miatt nem kerülhetett sor.

### **Pandémia 2020.**

2020. márciusában Magyarországon is megjelent a koronavírus-járvány, ami megváltoztatta – több másik intézménnyel együtt - a Margaréta Otthon mindennapjait is. Mind a dolgozóknak, mind pedig az ellátottnak komoly kihívással kellett szembenézniük, hiszen a szokásos napi rutin, a programok átszervezése, elmaradása mellett gyorsan el kellett sajátítaniuk a védőfelszerelések, fertőtlenítőszer alkalmazását, és miután az Országos Tisztifőorvos a szociális szakosított ellátást nyújtó intézményekben elrendelte az intézmény elhagyási és látogatási tilalmat, ez újabb feladatot jelentett a gondozók részére. Kidolgozásra került az intézmény Pandémiás Terve és Izolációs terve, ez utóbbinak megfelelően kijelöltek elkülönítő helyiségeket is.

A Magyar Honvédség két alkalommal – áprilisban és júniusban – teljes fertőtlenítést végzett az intézmény területén, preventív céllal. 2020. májusában kórházparancsnok lett kijelölve az intézmény élére, aki heti rendszerességgel ellenőrizte a járványügyi előírások betartását és az egészségügyi készletek felhasználását.

2020 júniusában az országos szintű, kevesebb számú napi fertőzésre és elhalálozásra tekintettel a járványügyi szabályokon enyhítettek. Ennek következtében meghatározott korlátok között újra lehetett látogatni az otthon lakóit, ami előre egyeztetett időpontban, szervezett keretek között jöhetett létre.

A járvány második hulláma következtében - ami 2020. augusztus végén vette kezdetét – újra látogatási és intézmény elhagyási tilalom lépett életbe, ami már év végéig fennmaradt.

Sajnos mind a gondozók, mind pedig az intézmény lakói között volt megfertőződés. Az intézmény rendkívül nagy figyelmet fordított a megelőzésre, védekezésre, ennek érdekében dolgozóikat ellátták a szükséges védő- és munkaruházattal, fertőtlenítőszerrel, egyszer használatos eszközökkel. Több alkalommal került sor a dolgozók PCR tesztelésére, novembertől pedig négy héten keresztül végeztek gyors tesztelést szintén a dolgozók között. A lakók tesztelésére is több esetben került sor.

A kialakult járványügyi helyzetet a Margaréta Otthon vezetősége, dolgozói maximális odafigyeléssel, körültekintéssel és szakértelemmel kezelte.

A **Hetényi Idősek Otthona** (Belsőnyír 327.) éves ellenőrzése a kialakult járványhelyzet és a Szent László város 1/A.szám alá történő költöztetése miatt elmaradt. A **Levendula Idősek Otthona** 2020. szeptemberében került átadásra, ahova a Hetényi Idősek Otthona ellátottjai költözhetnek be. Az intézmény a Platán Otthon melletti, önkormányzati tulajdonban levő, korábban a Platán Otthon gazdasági célokat szolgáló épületébe került áthelyezésre, miután ott egy korszerű, minden előírásnak megfelelő és minden igényt kielégítő, 26 férőhelyes idősek otthona került kialakításra.

### **Őszirózsa Időskorúak Gondozóháza**

A Gondozóház Kecskeméten, a Nyíri út 77/A szám alatt található, a Margaréta Otthon épületének egyik szárnyában. A gondozóház 2010-ben került kialakításra, ahova azok az

időskorúak, valamint 18. életévüket betöltött beteg személyek vehetők fel, akik önmagukról betegségük miatt vagy más okból, otthonukban időlegesen nem képesek gondoskodni.

Az intézmény tömegközlekedési eszközzel, gépjárművel jól megközelíthető, akadálymentesítés megoldott.

A Gondozóházban az engedélyezett férőhelyek száma 22 fő, az ellenőrzés napján 22 fő részesült ellátásban.

A felvételre várakozók száma az ellenőrzés időpontjában 17 fő volt, a várakozási idő átlagosan 6 hónap. A lakók 90 %-a egészségi okokból, 10 %-a szociális okokból került be az intézménybe. A gondozóházba írásos kérelem benyújtásával lehet bekerülni. A kérelemhez minden esetben csatolni kell jövedelemnyilatkozatot és szakorvosi, kezelőorvosi szakvéleményt, orvosi igazolást egészségügyi állapotról. Az intézménybe történő bekerülésről az intézményvezető dönt, majd megállapodást kötnek az elláttal. A bekerülés előtt előgondozás történik, az ellátott otthonában környezettanulmányt készítenek. Team munkában gondozási tervet készítenek a beköltöző személy ellátásával kapcsolatban. A gondozottak elhelyezése minden esetben határozott időtartamra vonatkozik.

Az ellátásért térítési díjat kell fizetni, az intézményi térítési díj napi összege 3.000,-Ft.

Az ESZII és az Ószirozsa Időskorúak Gondozóháza között mind szakmai, mind gazdálkodási szempontból teljes mértékű partnerségi együttműködés tapasztalható. A telephelyen foglalkoztatottak száma 11 fő, a szakképzettségi arány 100%-os.

A Házi rend, Adatvédelmi Tájékoztató és a működést engedélyező szerv által kiállított Tanúsítvány faliújságon kifüggesztve megtalálható.

A gondozók által vezetett nyilvántartások, dokumentációk – mint pl.: KENYSZI, törzskönyv, eseménynapló, ápolási-gondozási terv, egyéni gyógyszer-felhasználási nyomtatvány, leltárfelvétel be- és kiköltözéskor, távolléti nyilvántartás - naprakészek, áttekinthetők.

A Rendelet 1. számú mellékletében meghatározott szabályzatok - Iratkezelési Szabályzat, Pénzkezelési Szabályzat, Anyaggazdálkodási, Munkavédelmi Szabályzat, stb. - rendezettsége megfelelő.

A személyes iratanyagok kezelése a GDPR előírásainak megfelelően történik, zárt irodában, zárt szekrényben tárolják őket.

Az étkezést külső cég biztosítja (HUNGAST VITAL Kft.), a Margaréta Otthon konyháján főzött étellel. A nehezebben mozgó lakók helyben, a jobb mozgásképességűek a Margaréta Otthonnal közösen használt étkezőben étkeztek. A lakók egészségi állapotuknak megfelelő étrendben részesülnek, így lehetőség van diétás étkezésre is. Naponta 5x kapnak ételt az ellátottak, hetente 2x meleg vacsorában részesülnek.

A gondozóháznak van ellátott jogi képviselője, biztosított a hitélet gyakorlása. Lakógyűlést negyedévente tartanak, működik érdekképviselői fórum, amely általában évente egyszer ülésezik.

A Rendelet 41. §-ban foglalt előírásoknak megfelelően az intézmény rendelkezik éjszakai/nappali tartózkodásra alkalmas helyiséggel, közösségi együttlétre, személyi tisztálkodásra, egészségügyi ellátás céljára, étel melegítésére alkalmas helyiséggel, viszont látogatók fogadására alkalmas helyiségekkel és orvosi szobával nem. Látogatók fogadására a folyosók, szobák, jó idő esetén az intézmény udvara áll rendelkezésre. A gondozottak 2 és 4 ágyas szobákban vannak elhelyezve, és megoldott a mozgáskorlátozott személyek ellátása is. Az épület külső-belső állapota elfogadható, azonban a használati és berendezési tárgyak folyamatos felújítása, cseréje szükséges.

A Margaréta Otthon energetikai korszerűsítése az Ószirozsa Időskorúak Gondozóháza által használt épületszárnyra is kiterjed, ezáltal a tetőjavítás és a nyílászárók cseréje 2020-ban megtörtént. Az épület belső festésére a járványhelyzet miatt nem kerülhetett sor.

A pandémiás helyzetben sokáig sikerült a fertőzéstől megóvni az intézmény lakóit és dolgozóit, de a második hullám csúcsán ez már nem volt lehetséges. Decemberben a lakók és a dolgozók nagy része is megfertőződött az új típusú koronavírussal, amely jelentős nehézséget okozott az ellátásban. Fegyelmezett munkával, valamint a Margaréta Otthon segítségével sikerült az ellátást ebben a nehéz időszakban is megfelelő módon biztosítani.

## ÖSSZEGZÉS

Összegzésként elmondható, hogy az ellátásokat igénybe vevők létszáma több ellátás tekintetében stagnál.

A bölcsődei ellátásban – csoportonként - átlagosan 14-16 gyermek ellátásáról gondoskodnak, melynek oka, hogy az utóbbi években egyre több szülő állt munkába. A bölcsődei férőhelyek azonban a jövőben az európai uniós támogatásoknak köszönhetően bővülni fognak a városban. Évekre visszamenőleg megállapítható, hogy a szülők leginkább a 2 évet betöltött gyermekeiket fratják be bölcsődébe.

A jelenleg működő 8 bölcsődében szükség lenne egy fő gondnok/kertész alkalmazására, aki az intézményekhez tartozó udvarokat, kerteteket gondozná. Ezt a feladatot a bölcsődék dajkái látják el, előírt feladatkörükön túl.

A szociális alapszolgáltatás tekintetében látható volt, hogy az előző évekhez hasonlóan legtöbben szociális étkeztetést igényeltek, az átlagléttség minden hónapban 900-920 fő körül alakult. A korábbi évekhez képest jelentős eltérés az igénybe vevők számában nem mutatkozott. Ugyanakkor a házi segítségnyújtásban az ellátási igények megnövekedtek, egyes hónapokban kisebb várólisták is kialakultak, mivel nem volt megfelelő kapacitás az ellátás biztosítására. Minden szociális ellátás tekintetében gondot jelent a munkaerőhiány, a pályaelhagyók számának emelkedése, illetve az utánpótlás hiánya.

Az ápoló-gondozó otthonok maximálisan kihasználtak, a várólista pedig jelentős, ezért indokolt az időskori ápolás, gondozás problémáinak megoldása, az ellátások új formáinak megtalálása.

A fenntartói ellenőrzés és az intézményi beszámolók alapján megállapítható, hogy az intézmények működése megfelelt a jogszabályi előírásoknak.

Az egyes telephelyeken az infrastruktúra karbantartása, fejlesztése, valamint a jelzett hiányosságok kijavítása továbbra is elengedhetetlen a jövőben. 2020-ban több telephelyen is megtörtént az épületek energetikai korszerűsítése, felújítása, amely folyamat 2021-ben is folytatódik.

A szakmai munka eredményességét illetően megállapítható, hogy az intézmények a meglévő infrastrukturális hátrányok, a nagy mennyiségű adminisztráció és a nagy kihívást jelentő Covid-19 koronavírus járvány ellenére is magas szakmai színvonalon, az ellátottak elégedettsége mellett látták el a feladataikat.

