

KERTVÁROS SZOCIÁLIS KÖZPONT BESZÁMOLÓJA  
2024. ÉVRE VONATKOZÓAN

Neve: Kertváros Szociális Központ

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

Fenntartója: „Kertváros” Önkormányzati Társulás

Dokumentum jellege: nyilvános

Dokumentum megtalálható: <http://kertvarosszockp.hu>

Készült: 2 példány

Iktatószám: 7-3/2025.

Dátum: 2025. április 8.

Készítette: Pallagi Ágnes, intézményvezető

## I. CSALÁD-ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT

| Gyál közigazgatási területe                          | Család és Gyermekjóléti Szolgálat                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tárgyi feltételei                                    | Minden eszköz rendelkezésre áll. Légkondicionáló berendezés felszerelése halaszthatatlan a megfelelő munkavégzés biztosítása miatt. A Szolgálat helyiségeiben a nyári hónapokban az átlag hőmérséklet +32-33 C fok volt. |
| Gondozott családok száma                             | 375                                                                                                                                                                                                                      |
| Gondozott egyének száma                              | 1060                                                                                                                                                                                                                     |
| Gyermekek száma                                      | 502                                                                                                                                                                                                                      |
| Információnyújtás                                    | 89                                                                                                                                                                                                                       |
| Segítő beszélgetés                                   | 1020                                                                                                                                                                                                                     |
| Tanácsadás                                           | 15                                                                                                                                                                                                                       |
| Konfliktuskezelés                                    | 1                                                                                                                                                                                                                        |
| Kríziskezelés                                        | 3                                                                                                                                                                                                                        |
| Esetkonferencia                                      | 15                                                                                                                                                                                                                       |
| Esetmegbeszélés                                      | 18                                                                                                                                                                                                                       |
| Esetkonzultáció                                      | 116                                                                                                                                                                                                                      |
| Családlátogatás                                      | 244                                                                                                                                                                                                                      |
| Ügyintézéshez segítségnyújtás                        | 81                                                                                                                                                                                                                       |
| Adományközvetítés                                    | 31                                                                                                                                                                                                                       |
| Megkeresés a jelzőrendszer által                     | 167                                                                                                                                                                                                                      |
| Jelzőrendszer által kezdeményezett kapcsolatfelvétel | 44                                                                                                                                                                                                                       |
| Önkéntes kapcsolatfelvétel                           | 3                                                                                                                                                                                                                        |
| Bugyi közigazgatási területe                         | Család és Gyermekjóléti Szolgálat                                                                                                                                                                                        |
| Tárgyi feltételei                                    | Minden eszköz rendelkezésre áll.                                                                                                                                                                                         |
| Gondozott családok száma                             | 132                                                                                                                                                                                                                      |
| Gyermekek száma                                      | 73                                                                                                                                                                                                                       |
| Információnyújtás                                    | 414                                                                                                                                                                                                                      |
| Segítő beszélgetés                                   | 458                                                                                                                                                                                                                      |
| Tanácsadás                                           | 260                                                                                                                                                                                                                      |
| Konfliktuskezelés                                    | 25                                                                                                                                                                                                                       |
| Kríziskezelés                                        |                                                                                                                                                                                                                          |
| Esetkonferencia                                      | 3                                                                                                                                                                                                                        |
| Esetmegbeszélés                                      | 23                                                                                                                                                                                                                       |
| Esetkonzultáció                                      | 87                                                                                                                                                                                                                       |
| Családlátogatás                                      | 93                                                                                                                                                                                                                       |
| Ügyintézéshez segítségnyújtás                        | 222                                                                                                                                                                                                                      |

|                                                      |                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Adományközvetítés                                    | 190                                                                                                                                                                                                                     |
| Megkeresés a jelzőrendszer által                     | 38                                                                                                                                                                                                                      |
| Jelzőrendszer által kezdeményezett kapcsolatfelvétel | 38                                                                                                                                                                                                                      |
| Önkéntes kapcsolatfelvétel                           | 3                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Ócsa közigazgatási területe</b>                   | <b>Család és Gyermekjóléti Szolgálat</b>                                                                                                                                                                                |
| Tárgyi feltételei                                    | Minden eszköz rendelkezésre áll. Légkondicionáló berendezés felszerelése halaszthatatlan a megfelelő munkavégzés biztosítása miatt. A Szolgálat helyiségében a nyári hónapokban az átlag hőmérséklet +32-33 C fok volt. |
| Gondozott családok száma                             | 118                                                                                                                                                                                                                     |
| Gyermekek száma                                      | 131                                                                                                                                                                                                                     |
| Információnyújtás                                    | 214                                                                                                                                                                                                                     |
| Segítő beszélgetés                                   | 116                                                                                                                                                                                                                     |
| Tanácsadás                                           | 347                                                                                                                                                                                                                     |
| Konfliktuskezelés                                    | 26                                                                                                                                                                                                                      |
| Kríziskezelés                                        | -                                                                                                                                                                                                                       |
| Esetkonferencia                                      | 7                                                                                                                                                                                                                       |
| Esetmegbeszélés                                      | 20                                                                                                                                                                                                                      |
| Esetkonzultáció                                      | 125                                                                                                                                                                                                                     |
| Családlátogatás                                      | 82                                                                                                                                                                                                                      |
| Ügyintézéshez segítségnyújtás                        | 109                                                                                                                                                                                                                     |
| Adományközvetítés                                    | 17                                                                                                                                                                                                                      |
| Megkeresés a jelzőrendszer által                     | 102                                                                                                                                                                                                                     |
| Jelzőrendszer által kezdeményezett kapcsolatfelvétel | 13                                                                                                                                                                                                                      |
| Önkéntes kapcsolatfelvétel                           | -                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Alsónémedí közigazgatási területe</b>             | <b>Család és Gyermekjóléti Szolgálat</b>                                                                                                                                                                                |
| Tárgyi feltételei                                    | Minden eszköz rendelkezésre áll. Légkondicionáló berendezés felszerelése halaszthatatlan a megfelelő munkavégzés biztosítása miatt. A Szolgálat helyiségében a nyári hónapokban az átlag hőmérséklet +32-33 C fok volt. |
| Gondozott családok száma                             | 62                                                                                                                                                                                                                      |
| Gyermekek száma                                      | 59                                                                                                                                                                                                                      |
| Információnyújtás                                    | 175                                                                                                                                                                                                                     |
| Segítő beszélgetés                                   | 120                                                                                                                                                                                                                     |

|                                                      |     |
|------------------------------------------------------|-----|
| Tanácsadás                                           | 105 |
| Konfliktuskezelés                                    | 47  |
| Kríziskezelés                                        | 1   |
| Esetkonferencia                                      | 9   |
| Esetmegbeszélés                                      | 19  |
| Esetkonzultáció                                      | 10  |
| Családlátogatás                                      | 46  |
| Ügyintézéshez segítségnyújtás                        | 47  |
| Adományközvetítés                                    | 23  |
| Megkeresés a jelzőrendszer által                     | 65  |
| Jelzőrendszer által kezdeményezett kapcsolatfelvétel | 47  |
| Önkéntes kapcsolatfelvétel                           | 6   |
| Megjegyzés                                           | -   |

#### Egyéb, fontos tapasztalat

##### A Szolgálat személyi állományában az alábbi változások történtek:

A Szolgálatok személyi állományát illetően 2024. évben változás nem volt.

##### A Szolgálat segítő tevékenységét az alábbiak jellemzik:

2024-ben mind a négy településen a család- és gyermekveszélyeztető körülmények súlyosbodtak.

1. Nőtt a várandós kiskorúak száma. Ezekben az esetekben a védőnők jeleznek. Jellemzően ezeknél a családoknál hivatalos ügyintézésben (gyámkirendelés), ritkábban nevelési tanácsokkal kell segítséget nyújtanunk. Az ellátási területünkön ez a probléma csak Bugyin nem jelentkezett.
2. 4 esetben a megszületett csecsemőt a szülők nem hozhatták haza az otthonukba, a nem megfelelő életvitel, bizonytalan lakhatási körülmények miatt. Minden alkalommal időben felhívtuk a várandós anyuka és a család figyelmét a hiányosságokra, illetve a szociális munka eszközei segítségével próbáltunk segíteni, sajnos sikertelenül. Ezekben az esetekben a tárgyi feltételek hiányosságai mellett egyértelműen megjelennek az emberi tényezők okozta veszélyeztetettség - bizonytalan családi háttér, a szülők felelőtlen életvitel, adott esetben függőség. Ez utóbbi problémák megoldása rendkívül nehézkes. Gyermekvédelmi szempontból a megszületett csecsemő biztonsága a legfontosabb. Területi megosztásban: Bugyi: 1 csecsemő; Gyál: 2 csecsemő; Ócsa: 1 csecsemő nem került hazaadásra.
3. A családon belüli konfliktusok száma is megnövekedett az elmúlt esztendőben az általunk ellátott összes településen. Az évek óta látenszen meghúzódó ellentétek,

illetve a kifejele megjátszott „mintacs család” kép előbb vagy utóbb rányomja bélyegét a családtagok mindennapjaira, lelki életére. Ilyenkor jellemzően a gyermekek tünetelni kezdenek – beilleszkedési-, és magatartási probléma jelentkezése a nevelési-, oktatási intézményekben; a kamaszoknál a falcolás; lojalitáskonfliktus; normaszegő magatartás (csavargás, rongálás) mind-mind olyan megnyilvánulás, melyek terhelik a családok életét. Ilyen esetekben a gondozási folyamat során elsősorban a szülők közötti kapcsolat normalizálására törekszünk – nem a házasság megmentésére, hanem elsősorban a szülői társi kapcsolat kialakítására. A szülők közötti együttműködés fontos. A problémák megoldása érdekében több szakember is bevonásra kerülhet – családterapeuta, mentálhigiénés tanácsadó, pszichológus, mediátor.

4. Intézményünkben lehetőség van családterápia, illetve mediáció-, és mentálhigiénés tanácsadás igénybevételére. A szakemberekhez jellemzően a családsegítő kollégák delegálnak ügyfeleket. A tavalyi évben Bugyin 2 fő-, Gyálon: 8 család részesült családterápiában: 3 sikeres, 2 sikertelen folyamatról számolhatunk be, 3 családnál a terápiás foglalkozás folyamatban van. Mentálhigiénés tanácsadásra Alsónémediről 4 fő járt, Gyálról 12 fő. Mediációs ellátásban Gyálról 7 család részesült – 3 esetben eredményes volt a mediáció, 2 esetben sikertelen, 3 családnál még folyamatban van a megsegítés. Nevelésbe vételre Gyálon 3; Ócsán 3 gyermek esetében került sor.
5. A családon belüli konfliktusok elmérgesedésének következményeként sajnos családon belüli bántalmazásra is sor került. Szolgálatunk törvényi kötelezettségének eleget téve minden alkalommal megtette feljelentését a Dabasi Rendőrkapitányság felé, ahol jellemzően rövid időn belül lezárták az ügyet arra való hivatkozással, hogy a szülők „nevelési eszközeihez” tartozik a testi fenyegetés is, ami csak akkor bűncselekmény, ha rendszeresen ismétlődik. Az érzelmi, lelki bántalmazás pedig nem büntetendő cselekmény, jogi következménye nincsen, de a gyermek fejlődését, felnőtté válásának folyamatát negatív irányba befolyásolja.
6. A nevelési-, oktatási intézmények mindennapjaiban komoly gondot okoz a speciális igényű, idegrendszeri fejlődési zavarral-, és egyéb fejlődési rendellenességgel küszködő gyermekek integrált oktatása. Látszólag ezt a problémát nem a Szolgálatnak, gyermekvédelemnek kell megoldania, de a közreműködésünkre szükség van – a szülők támogatása a probléma elfogadásában, feldolgozásában, illetve segítségük a gyermek számára a megfelelő oktatási intézmény felkutatásában. Gyakran szükség van a nevelők, nem ritka esetben a szülők érzékenyítésére is, hiszen a magas osztálylétszám miatt gyakran találkozunk a gyermekekkel való nem megfelelő bánásmóddal. Ezekben az esetekben a nevelési-, oktatási intézmények vezetőivel szoktuk felvenni a kapcsolatot, esetkonzultáció, esetmegbeszélés, és esetkonferencia keretén belül, de rendkívüli szülői értekezleten is részt vettünk. 2024-ben néhány megbeszélés alkalmával bekapcsolódtak a kórházi szakemberek is online módon.

7. A Szolgálat által ellátott összes településen jelen van az a rendkívül alacsonyan képzett társadalmi réteg (nem ritkán funkcionális analfabéták), akik esetében a segítő tevékenység a hivatalos ügyintézésre-, és gyermeknevelési tanácsadásra fókuszál.
8. Alsónémedi és Ócsa településeken tevékenységünk fontos pillére az elsősorban nem magyar állampolgárságú családok hivatalos ügyintézésben való segítése, valamint a tankötelezettség teljesítése szükségességének elfogadtatása a szülőkkel; a „Dobbantó Program” szervezőivel való együttműködés. A felsőfokú végzettséggel rendelkező, jó anyagi körülmények között élő családokkal az együttműködés nehézkes, sajnos gyakran látszólagos, és ily módon kevésbé eredményes. Ez utóbbi esetben jellemzően a szülők válása áll a középpontban, és sajnos a maguk igaza érvényesítése érdekében lelkiismeret-furdalás nélkül eszközként használják fel a gyermekeiket.
9. Bugyi településen a Szolgálat jelentős prevenciós tevékenységet folytat – szorgalmi időben kéthetente tiniklubbot tartanak; hetente hétfőtől – csütörtökig 8 általános iskolás gyermek jár tanulni, ily módon hozzájárulunk az iskolai kudarcok számának csökkentéséhez; Szakembereink a helyi római katolikus egyházközséggel együttműködve minden évben 5 napos napközis tábort szerveznek, melyen évről – évre kb. 38-40 gyermek vesz részt. Tekintettel arra, hogy a Bugyin dolgozó szakemberek személye nem változik, a település lakóival való kapcsolatuk más, az ellátási területünk többi helységéhez viszonyítva. Biztos pontot jelentenek a nagyközség életében (rendezvények lebonyolításában való aktív részvétel).
10. Gyál település a legnagyobb lélekszámú város, melyen feladatot látunk el. Az eseteink között sajnos magas a falcoló gyermekek száma – ezeknél a családoknál jellemző a kommunikációs zavar; az alkohol- és drogfüggőség, valamint fizikai-, lelki- és érzelmi bántalmazás. Nem ritkák a kapcsolattartási problémák sem.
11. Ócsán nagyon településspecifikus problémáink nincsenek – a legjellemzőbb gyermekveszélyeztető tényezők a gyermekelhanyagolás, valamint a családi-kapcsolati konfliktusok.
12. Problémát jelentenek a gyermekvédelmi rendszer elől menekülő családok. Ők azok, akik gyakorlatilag településről, településre költöznek. Alacsony iskolázottsági szintű, kizárólag esetleg alkalmi munkából élő szülők, akik életvitelükkel elhanyagolják gyermekeiket. Az illetékességi területek gyakori változtatása, illetve a tényleges problémák elhallgatása nehezíti a segítő folyamatot.
13. A jelzőrendszer működésének tökéletesítése érdekében a Szolgálat a jelzőrendszeri tagokkal való aktív együttműködés megvalósítására törekedett esetkonzultációk, esetmegbeszélések, illetve esetkonferenciák keretén belül. Ezeken az alkalmakon a családokat, gyermekeket érintő kérdésekben az álláspontjaink közelítésére, közös stratégia kidolgozására került sor. Minden esetben a gyermekveszélyeztetés megszüntetése, vagy annak enyhítése a cél. A védőnőkkel gyakoriak a közös

családlátogatások is. Természetesen amennyiben igény van rá a jelzőrendszer bármely tagjával szívesen kimegyünk a családokhoz. A nevelési- oktatási intézményekkel való együttműködés változó, vannak olyan bölcsődék, óvodák, iskolák, melyekkel rendszeres-, és eredményes a gyermekek érdekében történő közös gondolkodás, de sajnos olyan iskolák is vannak, ahol a szemléletmód különbözősége, valamint a probléma megoldása módjában nem értünk egyet. A gyermek- és házi orvosok vonatkozásában az együttműködés megfelelő.

14. A gyámhatóságokkal-, valamint a család- és gyermekjóléti központokkal az együttműködésünk jó - rendszeresek az esetkonzultációk. 2024-ben a Pest Vármegyei Kormányhivatal Gyáli Járási Hivatal Gyámügyi Osztályának osztályvezető asszonyával a területileg illetékes oktatási intézményeket felkerestük, és a jelzőrendszer működésével kapcsolatos új törvényi változásokat ismertettük, felhívtuk a figyelmet arra, hogy bármely gyermekveszélyeztető körülmény elhallgatása komoly jogi következményeket vonhat maga után.

## II. CSALÁD-ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT

| Gyál                                   | Család és Gyermekjóléti Központ |
|----------------------------------------|---------------------------------|
| Tárgyi feltételek                      | Minden rendelkezésre áll        |
| Védelembe vett                         | 74                              |
| Ideiglenes hatályú elhelyezés alatt    | 8                               |
| Utógondozott                           | 5                               |
| Nevelésbe vett                         | 63                              |
| Családkonzultációkban résztvevők száma | 0                               |
| Pszichológiai tanácsadás               | 62 fő                           |
| Gyermek                                | 8                               |
| Felnőtt                                | 54                              |
| Jogi tanácsadás                        | 40                              |
| Felügyelt kapcsolattartások száma      | 14                              |
| Család                                 | 3                               |
| Gyermek                                | 4                               |
| Család- és párterápia                  | 42                              |
| Szociális diagnózis                    | 3                               |
| Készenléti Szolgálat                   | 8                               |
| Óvodai- és Iskolai Szociális Segítség  | 328 fő                          |

| Ócsa                                   | Család és Gyermekjóléti Központ                                   |
|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| Tárgyi feltételek                      | Minden rendelkezésre áll                                          |
| Védelembe vett                         | 33                                                                |
| Ideiglenes hatályú elhelyezés alatt    | 2                                                                 |
| Utógondozott                           | 1                                                                 |
| Nevelésbe vett                         | 19                                                                |
| Családkonzultációkban résztvevők száma | Gyálon biztosított                                                |
| Pszichológiai tanácsadás               | 4                                                                 |
| Gyermek                                | 0                                                                 |
| Felnőtt                                | 4                                                                 |
| Jogi tanácsadás                        | Gyálon biztosított                                                |
| Felügyelt kapcsolattartások száma      | Gyálon biztosított                                                |
| Család                                 |                                                                   |
| Gyermek                                |                                                                   |
| Család- és párterápia                  | Gyálon biztosított                                                |
| Szociális diagnózis                    | 0                                                                 |
| Készenléti Szolgálat                   | Az összes hívás a Gyáli Krízis Készenléti Ügyeleti számra érkezik |
| Óvodai- és Iskolai Szociális Segítés   | 224                                                               |
| Alsónémedi                             | Család és Gyermekjóléti Központ                                   |
| Tárgyi feltételek                      | Minden rendelkezésre áll                                          |
| Védelembe vett                         | 5                                                                 |
| Ideiglenes hatályú elhelyezés alatt    | 3                                                                 |
| Utógondozott                           | 0                                                                 |
| Nevelésbe vett                         | 3                                                                 |
| Családkonzultációkban résztvevők száma | Gyálon biztosított                                                |
| Pszichológiai tanácsadás               | 34 ülés / 6 fő                                                    |
| Gyermek                                | 2                                                                 |
| Felnőtt                                | 4                                                                 |
| Jogi tanácsadás                        | Gyálon biztosított                                                |
| Felügyelt kapcsolattartások száma      | Gyálon biztosított                                                |
| Család                                 |                                                                   |

|                                          |                                                                      |
|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| Gyermek                                  |                                                                      |
| Család- és párterápia                    | Gyálon biztosított                                                   |
| Szociális diagnózis                      | 0                                                                    |
| Készenléti Szolgálat                     | Az összes hívás a Gyáli Krízis Készenléti Ügyeleti számra<br>érkezik |
| Óvodai- és Iskolai Szociális<br>Segítés  | 187                                                                  |
| <b>Felsőpakony</b>                       | <b>Család és Gyermekjóléti Központ</b>                               |
| Tárgyi feltételek                        | Minden rendelkezésre áll                                             |
| Védelembe vett                           | 7                                                                    |
| Ideiglenes hatályú elhelyezés<br>alatt   | 0                                                                    |
| Utógondozott                             | 0                                                                    |
| Nevelésbe vett                           | 1                                                                    |
| Családkonzultációkban<br>résztevők száma | Gyálon biztosított                                                   |
| Pszichológiai tanácsadás                 | 0                                                                    |
| Gyermek                                  | 0                                                                    |
| Felnőtt                                  | 0                                                                    |
| Jogi tanácsadás                          | Gyálon biztosított                                                   |
| Felügyelt kapcsolattartások<br>száma     | Gyálon biztosított                                                   |
| Család                                   |                                                                      |
| Gyermek                                  |                                                                      |
| Család- és párterápia                    | Gyálon biztosított                                                   |
| Szociális diagnózis                      | 0                                                                    |
| Készenléti Szolgálat                     | 0                                                                    |
| Óvodai- és Iskolai Szociális<br>Segítés  | 48                                                                   |
| <b>Megjegyzés</b>                        | -                                                                    |

#### Egyéb, fontos tapasztalat

A Központ ellátási területéhez az alábbi települések tartoznak: Alsónémedi, Felsőpakony, Gyál, Ócsa. A Központ a gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedéseket végzi, illetve biztosítja az ellátási területen a speciális szolgáltatásokat, mint jogi tanácsadás, családterápia, mediáció, szociális diagnózis, óvodai- iskolai szociális segítség, kapcsolattartási ügyelet, mentálhigiénés és pszichológiai tanácsadás.

A Központ tevékenységét a Szolgálattal szoros együttműködésben végzi, hiszen a védelembe vétel, a speciális szolgáltatások igénybevétele jellemzően a Szolgálat munkatársai jelzései alapján történnek meg.

A Központ szakmai állományában jelentős változások következtek be:

1. A központ szakmai vezetését 2024. márciusától Mihály Klára látja el
2. Másik intézményből érkezett egy fő esetmenedzser, egy esetmenedzser kollégák pedig egy év tartós táppénz után év végén kérte munkaszerződése megszüntetését.
3. Pszichológus kollégánk szülési szabadságra ment, helyettesítését határozott időre szóló szerződéssel tudjuk megoldani.
4. Két fő óvodai-iskolai segítő pályamódosítás miatt kérte munkaviszonya megszüntetését, az üres státuszokra egy fő érkezett.

A gyermekvédelmi hatósági ügyekben a központ esetmenedzserei koordinálják és végzik a szociális segítőmunkát. A védelembe vétel során az esetmenedzserek a bevont családsegítővel közösen segítik a családokat a gyermekveszélyeztetés megszüntetése, valamint a családból való kiemelés elkerülése érdekében. Rendszeresen a közös családlátogatások, és a speciális szolgáltatást nyújtó szakemberekkel való konzultáció (pszichológus, mediátor, családterapeuta).

A hatósági intézkedéssel érintett esetek kapcsán jó munkakapcsolatot alakítottunk ki a Gyámügyi Osztállyal. A szakügyintézők és az esetmenedzserek gyakran konzultálnak egy-egy konkrét eset kapcsán. A családból való kiemelés megelőzése érdekében végzett munkánk során részt vesznek a központ által tartott esetkonferencián, vagy szükség esetén családlátogatáson is.

Az óvodai és iskolai szociális segítő szolgáltatás a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében a szociális segítőmunka eszközeivel támogatást nyújt a köznevelési intézménybe járó gyermeknek, a gyermek családjának és a köznevelési intézmény pedagógusainak. Az óvodai és iskolai szociális segítő egyéni, csoportos és közösségi szociális munkát végez. 2024. év szeptemberében megkerestük az oktatási intézményeket, hogy a korábban megkötött együttműködési megállapodások aktualizálása érdekében szolgáltatás tervezési szükségletfelmérést végezzünk, melynek célja az aktuális problémák feltérképezése, valamint az óvodai és iskolai szociális tevékenységet ellátó kollégák feladatának újragondolása az adott intézményben. A feladat ellátását nehezíti a fluktuáció, ezért szakember jelenlétét csak részlegesen tudtuk biztosítani az intézményekben.

A speciális szolgáltatások -pszichológiai tanácsadás, jogi tanácsadás, mediáció, családterápia - igénybevétele történhet önkéntesen, családsegítő delegálásával vagy pedig hatósági döntés alapján. Az elmúlt években tapasztaltak alapján nő az önkéntesen jelentkezők száma.

2024-ben szakmai tevékenység során az alábbi problémákkal szembesültünk:

- A védelembe vett esetek során megnőtt azok száma, ahol a válások kapcsán megjelent a családon belüli konfliktus is, adott esetben bántalmazás gyanújával. Ez a jelenség veszélyeztető tényező a gyermekek fejlődése szempontjából.
- Megnőtt azon esetek száma, ahol a szülők nevelési mulasztásai miatt, tinédzser korú gyermekeknél tanácstalanná, eszköztelenné válnak. A gyermekek kriminalizálódnak, oktatásból kiszorulnak.
- Veszélyeztetések közül több figyelmet igényelnek azok az esetek, ahol a kliensek pszichés segítségre van szükségük. Megnehezíti munkánkat a pszichiátriák túlterheltsége és a szakemberhiány miatt hosszú a várólista.
- A nevelésbe vett gyermekek hazagondozása során gyakran ütközünk abba nehézségbe, hogy a vér szerinti szülő lakcíme ugyan ellátási területünkön van, de felvenni vele a kapcsolatot nem tudjuk, ismeretlen helyen tartózkodik. Valamint a szülők évről évre nehezebben motiválhatók, hogy gyermekeik érdekében változtassanak életmódjukon, életkörülményeiken. A szakellátásban lévő gyermekek vér szerinti szülei a legtöbb esetben látszólagosan vagy egyáltalán nem működnek együtt a szakemberekkel, ezért gyakori a visszagondozási folyamat megghiúsulása.
- Megnehezíti munkákat, a családok mindennapjaiban tapasztalható kriminalizáció, drog- és alkoholfogyasztás, a fizikai-, illetve érzelmi bántalmazás.

### III. IDŐS ELLÁTÁS

#### III.1. Házi segítségnyújtás

| Gyál                      | Házi segítségnyújtás                            |
|---------------------------|-------------------------------------------------|
| Személyi feltételek       | 11 + 1 fő vezető gondozó                        |
| Személyi gondozás         | 98 fő                                           |
| Szociális segítség        | 7 fő                                            |
| Látogatási alkalmak száma | 8.080 alkalom                                   |
| Bevétel                   | 12.126.755.-                                    |
| Bugyi                     | Házi segítségnyújtás                            |
| Személyi feltételek       | 2 fő                                            |
| Személyi gondozás         | 19 fő                                           |
| Szociális segítség        | 1 fő                                            |
| Látogatási alkalmak száma | 1914 alkalom                                    |
| Bevétel                   | 2.341.735.-                                     |
| Ócsa                      | Házi segítségnyújtás                            |
| Személyi feltételek       | 4 fő (2 fő gyesen márciustól, illetve májustól) |
| Személyi gondozás         | 42 fő                                           |

|                           |                                                                                          |
|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| Szociális segítség        | 7 fő                                                                                     |
| Látogatási alkalmak száma | 3596 alkalom                                                                             |
| Bevétel                   | 4.272.125.-                                                                              |
| <b>Alsónémedi</b>         | <b>Házi segítségnyújtás</b>                                                              |
| Személyi feltételek       | 3 fő                                                                                     |
| Személyi gondozás         | 21 fő                                                                                    |
| Szociális segítség        | 0 fő                                                                                     |
| Látogatási alkalmak száma | 2852 alkalom                                                                             |
| Bevétel                   | 2.680.965.-                                                                              |
| <b>Megjegyzés</b>         | <b>2024. január 1- től Alsónémedi, Bugyi és Ócsa településeken + 1 fő vezető gondozó</b> |

### III.2. Szociális étkeztetés

| <b>Gyál</b>          | <b>Szociális étkeztetés</b>                                                                                                         |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Személyi feltételek  | 1 fő + 1 fő (2024.december 1.-től) szociális asszisztens, 2 fő 8 órás + 1 fő 4 órás (2024.június 4.-től) gépjárművezető/karbantartó |
| Január               | 3411 adag (174 fő)                                                                                                                  |
| Február              | 3301 adag (175 fő)                                                                                                                  |
| Március              | 2970 adag (174 fő)                                                                                                                  |
| Április              | 3300 adag (180 fő)                                                                                                                  |
| Május                | 3520 adag (185 fő)                                                                                                                  |
| Június               | 3487 adag (194 fő)                                                                                                                  |
| Július               | 3791 adag (195 fő)                                                                                                                  |
| Augusztus            | 3664 adag (198 fő)                                                                                                                  |
| Szeptember           | 3555 adag (192 fő)                                                                                                                  |
| Október              | 3827 adag (195 fő)                                                                                                                  |
| November             | 3430 adag (198 fő)                                                                                                                  |
| December             | 3546 adag (197 fő)                                                                                                                  |
| Térítési díj mértéke | 895.- Ft/adag                                                                                                                       |
| <b>Megjegyzés</b>    | <b>2024 évben összesen: 41.802 adag (268 fő)</b>                                                                                    |

### III.3. Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás

| <b>Gyál</b>         | <b>Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás</b>                                        |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| Személyi feltételek | 12 fő saját foglalkoztatott megbízási szerződéssel                                 |
| Tárgyi feltételek   | Telefon vonalas készülék: 126 db<br>GSM alapú készülékek 95 db került kihelyezésre |
| Készülékek száma    | 253 kihelyezett készülék 262 főnél                                                 |

|                      |                                                                                                      |
|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Riasztások száma     | Éles: 103, Téves: 161                                                                                |
| Térítési díj mértéke | Fenntartó döntés alapján a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás intézményi térítési díja: 0,- Ft/nap |
| Várólista alakulása  | nincs                                                                                                |
| Megjegyzés           | -                                                                                                    |

### III.4. Idősek Klubja

| Gyál város közigazgatási területe | Idősek Klubja                                                                                               |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Személyi feltételek               | 1 fő nappali ellátásvezető (8 órában), 2 fő gondozónő (8 órában), 1 fő konyhai kisegítő/takarító (4 órában) |
| Tárgyi feltételek                 | Mindennel felszerelt                                                                                        |
| <b>Idősek nappali ellátása</b>    | <b>Összesen: 4186 látogatás</b>                                                                             |
| Január                            | 353 látogatás (27 fő)                                                                                       |
| Február                           | 344 látogatás (27 fő)                                                                                       |
| Március                           | 316 látogatás (25 fő)                                                                                       |
| Április                           | 334 látogatás (24 fő)                                                                                       |
| Május                             | 359 látogatás (25 fő)                                                                                       |
| Június                            | 346 látogatás (26 fő)                                                                                       |
| Július                            | 377 látogatás (29 fő)                                                                                       |
| Augusztus                         | 370 látogatás (27 fő)                                                                                       |
| Szeptember                        | 379 látogatás (30 fő)                                                                                       |
| Október                           | 342 látogatás (26 fő)                                                                                       |
| November                          | 344 látogatás (27 fő)                                                                                       |
| December                          | 322 látogatás (27 fő)                                                                                       |
| <b>Demensek nappali ellátása</b>  | <b>Összesen: 1207 látogatás</b>                                                                             |
| Január                            | 108 látogatás (7 fő)                                                                                        |
| Február                           | 82 látogatás (6 fő)                                                                                         |
| Március                           | 90 látogatás (6 fő)                                                                                         |
| Április                           | 86 látogatás (6 fő)                                                                                         |
| Május                             | 97 látogatás (7 fő)                                                                                         |
| Június                            | 114 látogatás (8 fő)                                                                                        |
| Július                            | 104 látogatás (7 fő)                                                                                        |
| Augusztus                         | 89 látogatás (6 fő)                                                                                         |
| Szeptember                        | 82 látogatás (7 fő)                                                                                         |
| Október                           | 128 látogatás (8 fő)                                                                                        |
| November                          | 110 látogatás (8 fő)                                                                                        |
| December                          | 117 látogatás (8 fő)                                                                                        |

|            |                                                                                                                                                   |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Megjegyzés | Összesen 37 db megállapodásunk van. 29 fő idősek nappali ellátását, 8 fő demens személyek nappali ellátása étkezéssel szolgáltatást vesz igénybe. |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### Egyéb, fontos tapasztalat

##### Házi Segítségnyújtás:

Az ellátásban részesülők száma csökkenést mutat 2024. évben is, Alsónémedin, Ócsán és Gyálon, ellenben Bugyin nőtt az igény a szolgáltatás iránt. Továbbra is az a tapasztalat, hogy az ellátást igénylők többnyire ágyhoz kötött fekvőbetegek, akik ápolási feladatok ellátására szorulnak. A szolgáltatást rövid ideig veszik igénybe, mert Intézménybe kerülnek, illetve elhunynak, ellátásukat napi kétszeri látogatással tudjuk megoldani. Gyálon több ellátotthoz állapotuk és lakáskörülményeik miatt két gondozó megy a gondozási feladatok biztonságos elvégzése érdekében.

A gondozotti létszám mozgása adminisztrációs feladatok növekedésével jár, ezért plusz egy szociális asszisztens munkakör létrehozása vált szükségessé, aki elsősorban a számlák, csekkek kiállításában és az iktatási, nyilvántartási feladatok ellátásában van a szolgálatunk segítségére.

Itt szeretnénk rávilágítani, hogy a térségben nagy szükség mutatkozik a fekvőbeteg, illetve mozgásukban korlátozott ellátottak szállítására érdekében Támogató Szolgáltatás létrehozására, illetve nagy érdeklődés mutatkozik az idősek bentlakásos intézete iránt.

A kórházakból hazaszállított ápolásra szoruló betegeknek gyakran a mi kompetencia határunkon túl (azaz alap ápolási feladatokon túl) szakápolási feladatok ellátására is szükségük lenne, de mivel nincs vagy kevés a szakápoló, gyógytornász a településeken, így gyakran a háziorvos is hozzánk irányítja a betegeket.

##### Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás:

2024 évben is nagy mozgás mutatkozik az ellátotti létszámban, mert jellemzően rövidebb időtartamig nyújtjuk egy - egy ellátottnak a szolgáltatást, mivel az igénybevevő olyan súlyos állapotban kerül be a rendszerünkbe, hogy otthon tartózkodása a szolgáltatás biztosításával sem megoldott.

A Body Guard többféle (vezetékes, illetve SIM kártyás) készüléket tud a helyszínre telepíteni, ami a térség (tanyavilág) illetve az ellátott igényeinek is megfelel.

Az ellátottaknál azt tapasztaltuk, hogy nem csak a Szolgáltatásunkhoz szükséges (Body Guard által telepített) jelzőrendszeres készülék van kihelyezve, hanem a Gondosóra Program készüléke is, ezért gyakori a két szolgáltatás, illetve készülék összecszerelése mind a készülék feltöltésénél, illetve riasztás esetén is.

##### Szociális Étkeztetés:

Az előző évekhez képest tovább nőtt a szolgáltatás iránt az igény, a nehezen mozgó ellátottak a szolgáltatáshoz kapukulcsot adnak, hogy a lakásuk ajtajáig tudjuk vinni az ebédet. A három gépkocsivezető a konyha bezárása előtt nem végez az ebéd kiszállításával, ezért az esetleges tálalási problémákat utólag nem tudják a konyhán orvosolni.

Szolgáltatunk munkáját nagyban segítené a Fenntartó, ha az éves térítési díj emelés az előző évi adatok alapján kiszámított önköltség megállapítását követő időpontban, annak figyelembevételével március 1-ig kerülne meghatározásra.

#### **Idős Klub:**

Az idősek nappali ellátása közösségi teret és támogatást nyújt a résztvevők számára, elősegítve az aktív időskort és a társas kapcsolatok megőrzését. Az elmúlt évben számos programot szerveztünk, amelyek célja a szellemi és fizikai frissesség megőrzése, valamint az életminőség javítása volt.

#### **Programok és tevékenységek**

A gondozottak számára változatos foglalkozásokat biztosítunk, amelyek közé az alábbiak tartoznak:

- **Kulturális és szórakoztató programok:** Felolvasások, filmvetítések, színházi előadások, zenés délelőttök és közös éneklések színesítették a mindennapokat. Több alaklommal vetélkedőket szerveztünk, amelyek során a résztvevők játékos feladatokon keresztül idézték fel az adott témában ismereteiket.
- **Mozgás és egészségmegőrzés:** Heti rendszerességgel tartottunk csoportos szenior tornát, ami különösen fontos a mozgáskorlátozott és krónikus betegséggel élő gondozottak számára. Biztosítjuk a gyógymasszázs lehetőségét is. Tájékoztató jellegű, interaktív előadásokat szerveztünk egészségfejlesztés és egészségnevelés témákban (pl.: egészséges életmód, gyógyászati segédeszközök helyes használata).
- **Kézműves és kreatív foglalkozások:** A résztvevők lehetőséget kaptak a festés, színezés, gyurmázás és egyéb kézműves technikák kipróbálására, amely nem csak szórakoztató, hanem fejleszti a kézügyességet is.
- **Egyéni és közösségi gondozás:** A megnövekedett ápolási-gondozási igények miatt a gondozók kiemelt figyelmet fordítottak a személyes szükségletekre, segítve a napi tevékenységeket és az egészségügyi ellátás koordinálását.
- **Közösségi események:** Ünnepeken, születésnapi köszöntőkön, csoportos memóriatréningeken és társasjáték-délelőttökön is együtt töltöttük az időt, erősítve a közösségi kapcsolatokat.

#### **Eredmények és tapasztalatok**

A programoknak köszönhetően az idősek aktívabbak, kiegyensúlyozottabbak lettek, és erősödött a közösségi összetartozás érzése. A kulturális és mozgásos tevékenységek hozzájárultak a mentális és fizikai jóllét fenntartásához. A visszajelzések alapján a gondozottak különösen élvezték a közös vetélkedőket és a zenés-táncos ünnepeket. A

személyre szabott gondozást is nagyra értékelték. A kihívások ellenére a programok sikeresen megvalósultak, és pozitív hatással voltak a gondozottak életére. Az aktivitások segítették a testi-lelki állapot javítását, a mindennapok színesebbé tételét.

### **Összegzés**

A nappali ellátásban továbbra is célunk a minőségi gondozás biztosítása és az idősök életminőségének javítása. A jövőben is folytatjuk az eddig bevált tevékenységeket, miközben új ötletekkel gazdagítjuk a programkínálatot. A munkaszervezési nehézségek ellenére igyekszünk rugalmasan alkalmazkodni a helyzethez, és folyamatosan fejleszteni a szolgáltatásokat, hogy minden ellátott a lehető legjobb törődést kapja.

### **Munkavégzést, munkaszervezést nehezítő körülmények**

Az ellátás során több olyan tényező is jelentkezett, amely kihívást jelentett a mindennapi munkaszervezésben:

- **Magas életkor és mozgáskorlátozottság:** Az ellátottak többsége nagyon idős, sokan nehezen mozognak vagy folyamatos segítségre szorulnak, ami a napi tevékenységek lebonyolítását és a programokban való részvételt is befolyásolja.
- **Krónikus betegségek:** Számos gondozott küzd tartós egészségügyi problémákkal (szív- és érrendszeri betegségek, cukorbetegség, halláskárosodás, demencia), amelyek folyamatos odafigyelést és speciális gondozást igényelnek.
- **Megnövekedett gondozási feladatok:** A gondozottak állapotának romlása miatt egyre több egyéni segítségnyújtásra van szükség, ami nagyobb terhet ró az ellátó személyzetre.
- **Dolgozói nehézségek:** A táppénzen vagy szabadságon lévő munkatársak miatt időnként létszámhiány lépett fel, ami a munkaszervezést és a feladatok ellátását nehezítette. A helyettesítésre a házi segítségnyújtás egy fő gondozót biztosít. Állandó gondozó kijelöléséről nem tudnak gondoskodni, így a helyettesítést mindig be kell tanítani a klubban lévő munkafolyamatokra. Mivel a helyettesítő gondozó személye naponta változhat, a nagyobb programok, foglalkozások megszervezésébe nem tudjuk bevonni. Ezek előkészítő feladatai és lebonyolítása java részét a klubban dolgozó gondozót és a nappali ellátásvezetőt terheli. Tartós helyettesítés már nagyban akadályozza a nappali ellátásban és a házi segítségnyújtásban a munkavégzést, munkaszervezést, a biztonságos és állandó szolgáltatások biztosítását. Az egy időben, de külön helyszínen tartott foglalkozások, ezzel párhuzamosan végzett gondozási feladatok ellátása, és az állandó felügyelet biztosítása miatt szükségessé vált még 1 fő gondozói státusz.
- **Megnövekedett létszám és igények:** Az Intézmény népszerűsége és szolgáltatásainak elérhetősége miatt megnövekedett az igénylések száma, emiatt várólista vezetése szükséges. Az Intézmény által biztosított buszjáratra való igény is egyre nagyobb, ami már meghaladja a buszon lévő férőhelyek számát. Emiatt szinte

állandóan kétszer kell fordulnia reggel és délután is. Ez alkalmanként kb. 1,5 - 2 órát vesz igénybe, mely időtartam a nyitvatartási időből megy el. Ennyivel kevesebb időt tudnak az intézménybe tölteni a klubtagok, és ennyivel kevesebb idő jut a programokra és a gondozási feladatok ellátására együttesen. Optimális esetben a 8 órás nyitvatartási időből 5 óra marad a fent említett tevékenységek elvégzésére.

2023.11.08-án a HACCP rendszer működőképességének ellenőrzése megtörtént. A takarítási rend dokumentáció kibővítésére tett javaslaton kívül, más észrevétele nem volt a szakembernek. A dokumentáció átdolgozása megtörtént, a hiányosságot felszámoltuk.

#### IV. SZAKMAI LÉTSZÁMOK/STÁTUSZOK

##### IV.1. Intézményvezetés

| Kinevezésének kezdete | Intézményvezetés (név szerint) |                             |
|-----------------------|--------------------------------|-----------------------------|
|                       | Intézményvezető                | Intézményvezető-helyettesek |
| 2018.10.16.           | Pallagi Ágnes                  |                             |
| 2024.01.01.           |                                | Kilin Zsuzsa                |
| 2024.03.01            |                                | Mihály Klára                |

##### IV.2. Család és Gyermejjóléti Szolgálat

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

##### IV.3. Család és Gyermejjóléti Központ

| Munkakör                      | Létszáma                           |
|-------------------------------|------------------------------------|
| Tanácsadók/Esetmenedzserek    | 7 fő (2 betöltetlen)               |
| Asszisztensek                 | 3 fő                               |
| Szociális diagnózis           | 1 fő (4 órában látja el a kolléga) |
| Óvodai/iskolai segítők        | 5 fő (2 betöltetlen)               |
| Megbízással foglalkoztatottak | 5 fő                               |

##### IV.4. Idős ellátás

| Munkakör           | Létszáma |
|--------------------|----------|
| Szociális gondozók | 25,5 fő  |

**Egyéb, fontos tapasztalat**

**A Szociális Alapszolgáltatások területén a hétfélig, illetve ünnepnapig gondozások ellátása minden település vonatkozásában plusz egy státusz bővítését tette szükségessé.**

**A Szociális Étkeztetés vonatkozásában a diétás étkeztetés, valamint a hétfélig és ünnepnapig étkeztetés megjelenése plusz egy 4 óráig státusz bővítését indokolja gépjárművezetői munkakörben.**

**Az idősklubban a dolgozókra háruló megnövekedett személyi gondozási feladatok elvégzése nagyban lecsökkenti, a programokra és foglalkozásokra fordítható időt, ill. az adminisztrációs feladatok elvégzését is nehezíti. Akadályozza a folyamatos gondozói jelenlétet, a felügyelet biztosításának érdekében, valamint a foglalkozások, programok előkészítését, szervezését és leszűkíti ezek időtartamát. Emiatt szükségessé vált a gondozói státusz bővítése.**

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

**2024.05.21. napján a Pest Vármegyei Kormányhivatal Gyámügyi és Igazságügyi Főosztályának Szociális Osztálya helyszíni ellenőrzést tartott Intézményünk Család- és Gyermekejóléti Szolgálat, valamint Család- és Gyermekejóléti Központ vonatkozásában.**

**Az alábbi hiányosságokat állapították meg:**

- **Óvodai és iskolai szociális segítség vonatkozásában szükséges az új szükségletfelmérés elvégzése, ezek alapján pedig az új megállapodások létrehozása az oktatási- és nevelési intézményekkel**
- **A fenntartó Önkormányzatok vonatkozásában a honlapokon az Intézmény adatai nem minden esetben egyeztek, illetve átirányítási problémákat tapasztaltak**
- **Az Intézményi nyilvántartás adatvédelme és a biztonsági mentések biztonságos tárolása érdekében kifogásolták, hogy az Intézmény nem rendelkezik minden település vonatkozásában helyi szerverrel**
- **Felügyelt kapcsolattartások adminisztrációja vonatkozásában a vezetett dokumentumok kibővítésére tettek javaslatot.**

**A feltárt hiányosságokat a Kormányhivatal által meghatározott határidőn belül orvosoltuk.**

## VI. SZEMÉLYI, ÉS TÁRGYI FELTÉTELEK FEJLESZTÉSE

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

| Adat | Akkrediciált továbbképzésben résztvevők létszáma | Nem akkrediciált továbbképzésben résztvevők létszáma | Tanúsítványok száma | Intézményi belső tudásmegosztás programon résztvevők száma |
|------|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------|---------------------|------------------------------------------------------------|
|      |                                                  |                                                      |                     |                                                            |

|  |      | résztev<br>ők<br>létszáma |                                                                  |                                                                                                                                                 |
|--|------|---------------------------|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | 3 fő | 0 fő                      | SZJ/2025/115-<br>4<br>SZJ/2024/436<br>1-17<br>SZJ/2025/909<br>-5 | Ezen felül a kollégák minden évben 6 alkalommal részt vesznek a Család- és Gyermejjóléti Szolgálat által szervezett szakmaközi megbeszéléseken. |

## VI.2. Tárgyi eszközfejlesztés

| Ssz. | Az eszközfejlesztés helyszíne            | Eszköz megnevezése             | Darabszáma | Értéke/nettó |
|------|------------------------------------------|--------------------------------|------------|--------------|
| 1    | Gyáli székhely/<br>Szociális étkeztetés  | Ételkiszállító gépjármű        | 1          | 4.000.000.-  |
| 2    | Bugyi, Ócsa Szolgálatok                  | Laptop és asztali számítógépek | 3          | 566.912.-    |
| 3    | Gyáli székhely / szociális étkeztetés    | laptop                         | 1          | 125.905.-    |
| 4    | Gazdasági iroda                          | monitor                        | 1          | 47.243.-     |
| 5    | gyáli székhely                           | Szervergép                     | 1          | 309.900.-    |
| 6    | Gyáli székhely / esetmenedzserek         | laptop                         | 2          | 322.646.-    |
| 7    | Gyáli székhely / szociális asszisztensek | monitor                        | 1          | 47.243.-     |
| 8    | Gyáli székhely / JHSNY                   | JHSNY táska                    | 5          | 101.500.-    |
| 9    | Bugyi Szolgálat                          | Ügyfélszékek                   | 15         | 212.480.-    |
| 10   | Gyáli idősek klubja                      | Iratmegsemmisítő               | 1          | 66.540.-     |

Egyéb, fontos tapasztalat

|   |
|---|
| - |
|---|

## VII. INTÉZMÉNYVEZETŐI ÉRTÉKELÉS

### 1. A változások stratégiai vezetése és operatív irányítása

Hogyan történik az intézmény jövőképének kialakítása?

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

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.

Tartom a kapcsolatot hosszú évek óta a Dabasi Intézménnyel is, akikkel folyamatosan megosztjuk a jó és rossz tapasztalatainkat ezzel segítve egymás munkáját.

### 2. Önmaga stratégiai vezetése és operatív irányítása

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

Leginkább a szakmai vezetőktől kérem a folyamatos visszajelzéseket a vezetői team-ek során, valamint a Mester Vezetőképzéseken való részvétel során is rendszeresen kapok visszajelzést az oktatóktól.

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 vezetői teamek 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. Saját magam kommunikáció fejlesztése, valamint még hatékonyabb konfliktuskezelésem érdekében terveim között szerepel mediátor végzettség megszerzése is.

### 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 és esetlegesen javaslataikat is.

#### 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 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 megtekinthetők a jogszabályban meghatározottak számára, illetve részükre készséggel bármikor továbbítjuk, amennyiben igényt tartanak rá.

Gyál, 2025. 05. 21.



Pallagi Ágnes - intézményvezető

Mellékletek (ha van): -

A „Kertváros” Önkormányzati Társulás által fenntartott Kertváros Szociális Központ iktatásában a 10/2025.(V.13.) számon található 2024. évi tevékenységéről szóló beszámolóját a fenntartó megismerte és elfogadta.

Gyál, 2025. május 19.



Pápai Mihály  
Társulási Tanács elnöke

