



Gyermekjóléti és Bölcsődei Igazgatóság  
3300 Eger, Arany J. u. 20/a.  
☎06-(36) 785422  
E-mail: igazgatosag@gyermekjoleteger.hu

## SZAKMAI BESZÁMOLÓ

### A GYERMEKJÓLÉTI ÉS BÖLCSŐDEI IGAZGATÓSÁG

#### 2020. ÉVI MŰKÖDÉSÉRŐL

#### 1. Intézményi feladatellátás

A Gyermekjóléti és Bölcsődei Igazgatóság integrált szervezeti formában látja el a jogszabályi feladatait, amely;

- 4 bölcsődében,
- 4 családi bölcsődében,
- Család –és Gyermekjóléti Központban,
- Család-és Gyermekjóléti Szolgálat két telephelyén, valamint egy ellátottak számára nyitva álló helyiségben, a Szalai Közösségi Házban,
- Családok Átmeneti Otthonában,
- Helyettes szülői szolgáltatás keretében történik.

További feladatellátása;

- Egri Mlinkó István Egységes Gyógypedagógiai Módszertani Intézmény, Óvoda, Általános Iskola és Kollégium főzőkonyhája,
- Egri Szalaparti Egységes Módszertani Intézmény, Óvoda, Általános Iskola Készségfejlesztő Speciális Szakiskola és Kollégium főzőkonyhája,
- SOS Telefonos Lelki Elsősegély Szolgálat.

Az intézményi gyermekétkeztetés a 4 bölcsőde konyháján, valamint két iskolai konyhán történt, amely a szünidei gyermekétkeztetéssel egészült ki.

#### 2. Tárgyi, személyi feltételek

Az engedélyezett intézményi létszám 175,5 volt. A személyi feltételek biztosítására minden telephelyen folyamatosan történik a jogszabályi előírásoknak megfelelő létszám feltöltése.

Az év folyamán 2 fő kisgyermeknevelő tért vissza a munka világába a kisgyermek gondozása miatt igénybe vett fizetés nélküli szabadságról. A távollévő kismamák feladatának ellátására 5 főt alkalmaztunk.

2019. évben négy fő kérte a felmentését nyugdíjba vonulására tekintettel.

A nyelvvizsga alóli mentesítés lehetőségével élve 5 fő kapta meg felsőfokú képesítését, egy fő a munkaköréhez szükséges pedagógiai és családsegítő munkatárs bizonyítványt szerzett.

A Heves Megyei Kormányhivatal Egri Járási Hivatal, valamint a Gyöngyösi Járási Hivatal Foglalkoztatási Osztályával való együttműködés során 5 fő közfoglalkoztatottat és 6 főt pályázat segítségével alkalmaztunk. Az intézmény munkáját 10 fő megváltozott munkaképességű dolgozó, és 1 fő, az EKVI alkalmazásában álló udvaros segítette. A Család-és Gyermekjóléti Központ épületének adottságaiból adódó, évek óta fennálló szakmai problémák megoldódni látszanak, azzal, hogy a Szvorényi úti épület felújítása befejeződött december hónapban, így a Központ költözése a Szolgáltatói Nyilvántartásba való bejegyzést követően megtörténhet.

Mintegy ötmillió forint értékben kerültek beszerzésre informatikai eszközök, számítógépek, nootebookok, telefonok, színes nyomtató, szoftver termékek. A főzőkonyhákra üst, rozsdamentes bútorok és fóliázógép beszerzése valósult meg. A járványhelyzetre tekintettel minden telephelyre megvásárlásra került szenzoros fertőtlenítő adagoló. A bölcsődékbe udvari játékokat, textíliákat, mosógépet, székeket, iratmegsemmisítőt szereztünk be.

A Család-és Gyermekjóléti Szolgálat Felsővárosi Csoportja 1 ügyfélfogadóval, 1 irodával, és 1 közösségi csoport szobával rendelkezik. Ezen a telephelyen nehezen oldható meg, hogy az igénybe vevő és a családsegítő bizalmas beszélgetést folytasson. A Belvárosi Csoport rendelkezik a szükséges számú helyiséggel, de felosztásával nem lehet hasznosan kihasználni a munkákhoz szükséges helyeket. A Szalai Községi Házban 1 közösségi csoport szoba és 1 konyha van, ami irodaként funkcionál. A portásfülke átalakításával nyerhetnénk adminisztrációs teret.

A családsegítők, esetmenedzserek, tanácsadók mindegyikének a rendelkezésére áll vagy asztali számítógép vagy laptop. Minden telephelyen rendelkezésre áll a munkavégzéshez vezetékes és mobiltelefon, illetve internet elérés.

A járványhelyzet okozta elvonások miatt munkaruha vásárlására csak a legszükségesebb esetekben került sor, így 84 fő kapott felsőruházati terméket. A védőeszközök cseréje szükség esetén minden esetben megtörtént.

### **3. A szolgáltatást nyújtók szakmai felkészültségének biztosítása**

A szakmai munka fejlesztése, a szakmai tudás karbantartása és bővítése érdekében folyamatosan biztosított volt a kollégák részére a szakterületet érintő szakmai konferenciákon, rendezvényeken, képzéseken való részvétel.

Az intézmény munkatársai közül 19 fő a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság által szervezett „Családokkal végzett szociális munka rendszerszemléletű megközelítése” elnevezésű képzésen, 22 fő pedig mentálhigiénés képzésen vett részt.

Családbarát Ország Nonprofit Kft által szervezett, „A gyermekvédelmi jelzőrendszeri tagok együttműködésének elősegítése. „A kapcsolati erőszak és az emberkereskedelem okozta ártalmak azonosítása, kezelése” témakörben szervezett képzésen 15 fő vett részt, melyeknek az intézmény adott otthont.

A bölcsődékben rendszeresen házi továbbképzések folynak, ennek nagy jelentősége van, hiszen naponta bizonyítanak a szülőknek és a hallgatóknak ezért is nagyon fontos, hogy a megszerzett tudásukat, változásoknak megfelelően frissítsék.

A Család és Karrier Pont családbarát képzésén 2 fő vett részt.

tanulmányaik figyelemmel kísérését, a munkatársaknak kellett ebben segítséget nyújtani a családoknak.

A gyermeklétszám drasztikus lecsökkenése miatt „központi konyha” került kialakításra a Montessori Bölcsődében. A zárva tartó konyhákban a leltárkészletek felmérése megtörtént, az élelmiszer alapanyagokat a szavatossági idő figyelembevételével folyamatosan szállítottuk át a központi konyhára, így nyersanyag beszerzésre csak a legszükségesebb esetben került sor.

Eger Megyei Jogú Város Polgármesterének döntése alapján a járványhelyzetre tekintettel a Család-és Gyermekjóléti Szolgálat Belvárosi Csoportja 2020. 03.23. napja és 2020.06.02. napja között, a Szalai Községi Ház 2020.03.23. napja és 2020. 06.02. napja között zárva volt, így személyes ügyintézésre kizárólag a Család-és Gyermekjóléti Központ Felsővárosi Csoportjában volt lehetőség.

A bezárt tagintézmények teljeskörű fertőtlenítésen estek át. A szükséges védőeszközök és fertőtlenítőszer beszerzése megtörtént, amelynek a folyamatos feltöltéséről továbbra is gondoskodunk.

A megváltozott működéshez szükséges eljárásrendek kidolgozásra kerültek a Nemzeti Népegészségügyi Központ és a Magyar Bölcsődék Egyesületének ajánlásai alapján.

Ezek az eljárásrendek elsősorban az intézmény látogatásának, a gyermekek átvételének, szülőkkel való kapcsolattartásnak a szabályait, rendezvényekre vonatkozó korlátozásokat, az ügyfelek fogadásának rendjét, fertőtlenítés rendjét, valamint a dolgozók Coviddal kapcsolatos új feladatait tartalmazzák.

Az esetleges intézkedések szükségessége miatt folyamatosan figyelemmel kísértük a járványügyi szabályokat, kapcsolatot tartottunk a járási tisztifőorvossal, rendszeresen konzultáltunk a bölcsődeorvossal.

Április 20-tól fokozatosan nőtt a gyermeklétszám a bölcsődékben, és már három bölcsőde fogadta a gyermekeket. Az ebéd elvitelére is volt lehetőség, igény szerint. A kisgyermeknevelők hetente mérték fel az igényeket a bölcsődei ellátásra. Május 4-től már mind a négy bölcsőde üzemelt a meghatározott feltételeknek megfelelően, csoportonként 5 fővel.

2020. május 13-tól a Családok Átmeneti Otthona szabadidős tevékenységet szervezett, aminek keretében a lakók el tudták hagyni az Otthont. A kijárási tilalom 2020. május 18-tól szűnt meg véglegesen.

A bölcsődék 2020. május 25-től visszaálltak a normál működési rendbe. Szintén ettől az időponttól az óvodák újra nyitásával az óvodai és iskolai szociális segítők ismét intézményi keretek között találkozhattak a gyermekekkel, szüleikkel, valamint az óvodapedagógusokkal.

A veszélyhelyzet megszűnésével pedig minden szakmai egység a korábbi működési mód szerinti feladatellátásba állt vissza, azzal, hogy az alapvető higiéniai szabályokat továbbra is fokozottan be kellett tartani, folyamatos fertőtlenítést és szellőztetést, valamint a távolságtartást biztosítani kellett.

A koronavírus -járvány további terjedésének megakadályozása érdekében 2020. nyár végétől ismét korlátozó intézkedések léptek életbe.

Az emberi erőforrások minisztere a szociális ágazatban megtiltotta a szakmai tárgyú rendezvények személyes jelenléttel történő megtartását.

A bölcsődéket továbbra is csak egészséges, tüneteket nem mutató gyermek látogathatta. A családlátogatások a szokásos formában nem voltak megtarthatóak, online formában volt szükséges a családokkal való konzultáció. A beszoktatás csak egy szülővel történt. Szülői értekezlet egységenként, kisebb létszámban volt javasolt. Évkörökhöz kötődő rendezvények kizárólag a délelőtti órákban és csak a gyermekek számára volt megtartható.

Folyamatosan kellett végezni a fertőtlenítő takarítást, naponta többször volt szükséges szellőztetni és a 2 méteres távolságot ismét tartani kellett, akár az ügyfelek számának a korlátozásával is.

A Kormány a 478/2020 (IX.03) rendeletével ismét veszélyhelyzetet hirdetett, így november 4-től mindenféle rendezvény megtartása tilos volt.

## **7. Ellenőrzések, megállapítások**

2020. évben a különböző hatóságok és ellenőrzésre jogosult szervek összesen 11 alkalommal ellenőrizték az intézmény működését.

A Heves Megyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság Egri Katasztrófavédelmi Kirendeltsége a négy bölcsődét ellenőrizte. A Cecey Éva Bölcsődében és a Semmelweis Ignác Bölcsődében a konyhai elszívó tisztításáról volt szükséges igazolás bemutatása, a Dobó Katica Bölcsődében és a Semmelweis Ignác Bölcsődében a villamos felülvizsgálati jegyzőkönyvben szereplő hibák kijavítását hitelt érdemlő módon kellett bizonyítani, valamint a biztonsági világítás éves ellenőrzéséről szóló dokumentációt kellett bemutatni.

A Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság Módszertani Főosztálya a Családok Átmeneti Otthonát ellenőrizte, ahol a szakmai munkát az elvárásoknak megfelelőnek találták, az intézmény rendelkezik a működést megalapozó és meghatározó dokumentumokkal.

A Magyar Államkincstár a költségvetési támogatások elszámolásának szabályszerűségét ellenőrizte a bölcsődei területen. Az elszámolásokban eltérést nem tapasztaltak.

Eger Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatalának belső ellenőrei a központi költségvetési támogatások igénylését és elszámolását ellenőrizték, melynek során hiányosságot nem tártak fel, intézkedési terv készítésére nem volt szükség.

Az intézményi konyhákat a Heves Megyei Kormányhivatal Egri Járási Hivatal Élelmiszerlánc-biztonsági és Állategészségügyi Osztály, valamint a Nemzeti Élelmiszerlánc-biztonsági Hivatal Élelmiszer-és Takarmánybiztonsági Igazgatóság ellenőrizte négy alkalommal, melynek során feltárt, üzemeltetés szervezésével és beruházással javítható eltéréseket megszüntettük.

A fenti képzések ingyenesen álltak rendelkezésre.

#### 4. Pályázatok, felújítások

➤ A társadalmi együttműködés erősítése a Szala városrészben pályázatban (TOP-6.9.1-15-EG1-2016-00001) konzorciumi partnerként vesz részt a Gyermekjóléti és Bölcsődei Igazgatóság. A projektet az Önkormányzat infrastrukturális tevékenységekkel egészítette ki. A pályázati felhívás előírása alapján a szociális munkát a támogatott infrastrukturális tevékenységek befejezését követő 6 hónapig kötelező volt folyamatosan biztosítani. Mivel a projektben tervezett infrastrukturális tevékenységek 2019. decemberében fejeződtek be, ezért a projekt zárása 2020. 06.30-ra módosult.

A projekt időtartam: 2016.10.01 – 2020.06.30.

A támogatás összege: 38.000.000 Ft

➤ A Magyar Lelki Elsősegély Telefonszolgálatok Szövetsége az Emberi Erőforrások Minisztériumával kötött támogatási szerződést.

Iktatószám: V/243-3/2020

Időszak: 2020. 01.01.-2020. 12.31.

Támogatási összeg: 552.307 Ft.

➤ „Megváltozott munkaképességű emberek támogatása” EFOP.1.1.1.-15-2015-00001

Intézményi takarító, kisegítő foglalkoztatása

Támogatás összege: 860.744 Ft

Támogatott létszám: 1 fő

➤ TOP-6.8.2-15-EG1-2016-00001 „Helyi foglalkoztatási együttműködések a megyei jogú város területén és a várostérségben” a Heves Megyei Kormányhivatal Egri Járási Hivatal együttműködésével

A projekt időtartama: 2020.03.01.-2020.05.29

A támogatás összege: 916.500 Ft.

A támogatott létszám: 1 fő gyermekfelügyelő

➤ GINOP-5.1.1-15-2015-00001 „Út a munkaerőpiacra” a Heves Megyei Kormányhivatal Egri Járási Hivatal együttműködésével

A projekt időtartama: 2020. 02.01 és 2020. 04.30.

A támogatás összege: 657.480 Ft.

Támogatott létszám: 1 fő gyermekfelügyelő

➤ TOP-6.8.2-15-EG1 -2016.-00001 „Eger Megyei Jogú Város Foglalkoztatási Paktuma”, a Heves Megyei Kormányhivatal Egri Járási Hivatal együttműködésével

A projekt időtartama: 2020. 10.01.-2020. 12.29

A támogatási összeg: 708.577 Ft + 541.695 Ft+ 608.986 Ft

A támogatott létszám: 3 fő intézményi takarító, kisegítő

- GINOP 5.2.1.-14-2015-00001 „Ifjúsági Garancia Gazdaságfejlesztési és Innovációs Operatív Program” a Heves Megyei Kormányhivatal Gyöngyösi Járási Hivatal együttműködésével

A projekt időtartama: 2020.03.01.-2020.05.29.

A támogatási összeg: 742.365. Ft

A támogatott létszám: 1 fő gyermekfelügyelő

2020. évben a telephelyek felújítására mintegy hatmillió forint jutott. A Dobó Katica Bölcsőde tetőszigetelése 5.563.344. forintból valósult meg, melyet fele részben az Egri Tankerületi Központ fizetett, tekintve, hogy a bölcsődének otthont adó épületben működik a Városi Nevelési Tanácsadó és Logopédiai Intézmény is.

A Szvorényi úti épület felújítása során az akadálymentes mosdó újra csempézése, festése, szerelvényezése, az előírt segédeszközök felszerelés történt meg. Az irodahelyiségekben a laminált padló cseréje, falfestés és az ajtók javítása készült el.

A Családok Átmeneti Otthonában megtörtént a tűzjelző rendszer karbantartása, az épület falon kívüli villanyvezetékeinek cseréje, a földszinti kazán cseréje.

Vállalkozói adományból, mintegy 300 liter festék felhasználásával került kifestésre a Cecey Éva Bölcsőde, a Dobó Katica Bölcsőde, valamint a Családi Bölcsőde Hálózat Mocsáry úti telephelye. A Montessori Bölcsőde és a Semmelweis Ignác Bölcsőde festése alapítványi támogatással valósult meg. A járvány miatti bezárások ideje alatt az udvari játékok kerültek felújításra, valamint a Cecey Éva Bölcsődében a vezetői iroda festése, burkolása valósult meg.

## 5. Együttműködések

Az Igazgatóság szakmai egységeit tekintve folyamatos a szakmai kapcsolattartás.

A felsőoktatásban résztvevő szociálpedagógia, csecsemő- és kisgyermeknevelő szakos hallgatók, valamint egyéb képzőhelyek továbbra is számítanak intézményünkre gyakorlati terephelyként. Az elmúlt évben mintegy 150 egyetemi hallgató számára biztosítottunk lehetőséget félévenként. Az Egri SZC Kossuth Zsuzsa Szakgimnáziuma, Szakközépiskolája részéről pedig több, mint 55 tanuló töltötte gyakorlatát intézményeinknél.

A közösségi szolgálatra vonatkozóan együttműködünk az Egri Szakképzési Centrummal, az Egri Szilágyi Erzsébet Gimnáziummal, az Andrássy György Katolikus Közgazdasági Szakgimnáziumával, az Egri Dobó István Gimnáziummal, az Egri Pásztorvölgyi Gimnáziummal, az Eventussal, Meto-don Bosco Szakgimnáziummal, és a Humánorientáció Oktatási és Szolgáltató Kft.-vel, melyek alapján 8 diák töltötte le nálunk a közösségi szolgálatát.

Gyakorlati képzés lebonyolítására együttműködési megállapodást kötöttünk 2007 Kapos Felnőttképző Központ Kft.-vel, a Heves Megyei Harmónia Egyesített Szociális Intézménnyel, Humán Orientáció Oktatási és Szolgáltató Kft. -vel, a Miskolci Egyetemmel, Tündérpakk Közhasznú Alapítvánnyal, Heves Megyei Szakképzési Centrummal, Oktáv Továbbképző Központ Zrt.-vel.

A Család és Gyermekjóléti Szolgálat a jogszabályi előírásnak megfelelően hat alkalommal szervezett szakmaközi megbeszélést a járványügyi előírások betartása mellett, a Montessori Bölcsődében 3 alkalommal, a Semmelweis Bölcsődében 2 alkalommal sikerült a megbeszéléseket lebonyolítani. Egy alkalommal az Ökomenikus Segélyszervezet Miskolci Regionális Krízisambulanciájának vezetője és munkatársa részvételével, illetve a Család- és Gyermekjóléti Központ esetmenedzsereinek, azóvodai- és iskolai szociális segítőknek a részvételével sikerült lebonyolítani a szakmaközi megbeszélést. Fő célként a krízisambulanciával való együttműködés fogalmazódott meg.

Veszélyeztetettséget észlelő- és jelzőrendszeri éves tanácskozás 2020.február 28-án került megrendezésre 62 fő részvételével. A tanácskozáson résztvevő jelzőrendszeri tagok az előzetesen megküldött írásos beszámolójuk alapján elmondták a tapasztalataikat a területükön megjelenő problémákról, a szolgálat által megtett intézkedések hatékonyságáról, és véleményüket a szakmaközi együttműködésről.

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat szoros együttműködésben dolgozott a Család-és Gyermekjóléti Központtal. Folyamatos szakmai kapcsolatot tartott az oktatási, nevelési intézményekkel, a Kevikó Prevenciós Védőnői Szolgáltató Kft-vel, Heves Megyei Gyámhivatal Egri Járási Hivatala Hatósági Főosztály Gyámügyi Osztályával, Eger Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatala Humánszolgáltatási Iroda Szociális Csoportjával.

A Szalai városrészben zajló szociális munka kapcsán együttműködünk a Magyar Vöröskereszt Heves Megyei Szervezetével, az Eszterházy Károly Egyetem-GTK Társadalomtudományi Intézet Szociálpedagógia Tanszékével, a RÉV Szenvedélybeteg-segítő Szolgálattal.

Intézményünk 2020-ban is tagja volt az egri Kábítószer Egyeztető Fórumnak, és részt vett annak programjainak szervezésében, megvalósításában.

A gyámhivatal és a Család-és Gyermekjóléti Központ szakemberei között 2 esetben került sor szakmai konzultációra, esetmegbeszélő csoportra. A MESZEGYI által szervezett szakmai napokon – melyeknek a Heves-megyében működő központok adtak otthont – minden esetben részt vettek a központ munkatársai (összesen 9 alkalommal). Egyéb szakmai rendezvényeken (RÉV Szakmai nap / Konferencia, stb.) 3 alkalommal képviseltette magát a központ. Az esetmenedzserei napi kapcsolatban voltak a járási Család-és Gyermekjóléti Szolgálatok családsegítőivel. Rendszeresen konzultáltak az esetvezetésben felmerült szakmai problémákról, szükség esetén közös családlátogatásokon, esetkonferenciákon vettek részt.

Hatósági intézkedés alatt álló védelembe vett gyermek esetén a köznevelési-közoktatási intézmények dolgozóival, a pártfogó felügyelővel, (ideiglenes hatállyal elhelyezett vagy nevelésbe vett gyermek ellátása kapcsán) a gyermekvédelmi szakellátás szakembereivel (gyermekvédelmi gyámokkal, lakásotthon vezetőkkal, nevelőszülőkkel) a jogszabályok által előírtak szerint személyesen vagy telefonon rendszeresen tartotta a Központ a kapcsolatot, esetkonzultációkat, esetkonferenciákat szerveztünk. A Család-és Gyermekjóléti központ a 2020-as évben is kapcsolatot tartott az alábbi szervezetekkel:

- Heves Megyei Kormányhivatal Egri Járási Hivatala Gyámügyi Osztály,
- Eger Járás területén működő Család- és Gyermekjóléti Szolgálatok,
- Eger MJV Polgármesteri Hivatala,
- Heves Megyei Kormányhivatal Hatósági Főosztály Szociális és Gyámügyi Osztálya,
- Heves Megyei Kormányhivatal Családtámogatási és Társadalombiztosítási Főosztálya,
- Heves Megyei Kormányhivatal Egri Járási Hivatal Népegészségügyi Osztálya,
- Heves Megyei Kormányhivatal Hatósági Főosztály Igazságügyi Osztály (Pártfogó Felügyelői Szolgálat),
- Eger MJV Jogi és Hatósági Iroda Szociális csoportja,
- Magyar Államkincstár,
- Egri Járásbíróság,
- Eszterházy Károly Egyetem,
- Eger járás területén működő polgármesteri hivatalok, önkormányzatok,
- Eger járás területén működő köznevelési intézmények (óvodák, ált. és középiskolák, kollégiumok),
- Eger járás területén működő bölcsődék,
- Heves Megyei Gyermekvédelmi Központ és Területi Gyermekvédelmi Szakszolgálat, valamint annak Befogadó Otthona és Lakásotthonai,
- KEVIKO Prevenció Védőnői Szolgáltató Kft.,
- Eger járásában működő felnőtt és gyermek házi orvosok,
- RÉV Szenvedélybeteg-Segítő Szolgálat,
- Eger Városi Nevelési Tanácsadó és Logopédiai Intézmény,
- Heves Megyei Pedagógiai Szakszolgálat és Megyei Szakértői Bizottsága,
- Heves Megyei Tanulási Képességeket Vizsgáló Szakértői és Rehabilitációs Bizottság, Gyógypedagógiai Szakszolgálat és Szakmai Szolgáltató,
- Magyar Máltai Szeretetszolgálat,
- Főegyházmegyei Karitászi Központ,
- Országosan és Heves Megyében működő Családok és Gyermek Átmeneti Otthonai,
- Anyaotthonok és Csecsemőotthonok (országosan),
- Heves Megyei Rendőrfőkapitányság és a járásban működő körzeti megbízottak,
- Országos Mentőszolgálat (OMSZ).

A vírus helyzet miatt az Eszterházy Károly Egyetem szociálpedagógus hallgatói rövid időszakot töltöttek a Családok Átmeneti Otthonában. Gyakorlatuk során megismerkedtek intézmény működésével. A lakók beleegyezésével interjút készíthettek a család életéről, bekerülésének körülményeiről, kikerüléssel kapcsolatos terveikről, elképzeléseikről. Megismerhették az Otthon házirendjét, és gyakorlatban láthatták a családok napi életének ritmusát, tevékenységét. Részt vettek tanulássegítő foglalkozásokon, szervezték és vezették a gyermekek a szabadidős tevékenységeit. A gyermeknap aktív szervezői és lebonyolítói voltak.



A Családok Átmeneti Otthona az alábbi intézményekkel és szervezetekkel működik együtt szorosan:

<b>Sorszám</b>	<b>Szervezet neve</b>	<b>Szolgáltatás neve</b>	<b>Együttműködés jellege</b>
1.	Cecey Éva Bölcsőde	Gyermekek napközbeni ellátása	Az Otthonban élő, bölcsődés korú gyermekek felvétele és napközbeni gondozása
2.	KEVIKÓ Prevenció Védőnői Szolgáltató Kft.	Tanácsadás, prevenció, egészségmegőrzés	Az Otthonban élő csecsemős, kisgyermekes családok preventív egészségügyi ellátása, tanácsadás
3.	Gyermek és felnőtt háziorvosok, szakorvosok	Egészség megőrzés és gyógyítás	Kölcsönös információnyújtás a gyermekekről, szülőkről a segítőtevékenység során
4.	Család- és Gyermekjóléti Központ	A gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedésekhez kapcsolódó, a gyermekek védelmére irányuló tevékenységet lát el	Kölcsönös információnyújtás a gyermekekről, szülőkről a segítőtevékenység során, jelzőrendszer tagja, javaslattétel a család felvételére
5.	Család- és Gyermekjóléti Szolgálat	Alapellátás	Kölcsönös információnyújtás a gyermekekről, szülőkről a segítőtevékenység során, jelzőrendszer tagja, javaslattétel a család felvételére
6.	Főegyházmegyei Karitászi Központ	Rászorulóknak segítése	Az Otthonban élők természetbeni és pénzügyi segítése
7.	Heves Megyei Tanulási Képességeket Vizsgáló Szakértői és Rehabilitációs Bizottság, Gyógypedagógiai	Vizsgálatok, szakvélemények elkészítése	Gyermekek képességeinek megfelelő előmenetelének biztosítása

	Szakszolgálat és Szakmai Szolgáltató		
8.	Kutyaköztársaság Munka kutya Egyesület	Komplex fejlesztés gyermekeknek.	Terápiás segítő kutyáik segítségével fejlesztő foglalkozás tartása a gyermekeknek.
9.	Eszterházy Károly Egyetem	Korrepetálás, egyéni fejlesztés és szabadidős programok Karitatív tevékenység	Gyakorlati terep biztosítása – Korrepetálás, szabadidős programok szervezése, Cipős doboz adomány
10.	Magyar Vöröskereszt Heves Megyei Szervezete	Komplex segítő tevékenység	Az Otthonban élők természetbeni segítése – Önkéntesek számára terephely biztosítása
11.	Egri Rendőrkapitányság Egri Járásbíróság	Igazságszolgáltatás	Válás, családon belüli bántalmazás esetében információnyújtás, szükség esetén vallomástétel szakembereink részéről
12.	Eger - Belvárosi Főplébánia	Rászorulóknak segítése	Időszakos kenyéradomány
13.	Keresztény Életközpont	Mentális támogatás	Szabad vallásgyakorlás támogatása - helyszínbiztosítás
14.	Egri Baptista Gyülekezet	Rászorulóknak segítése	Karácsonyi ajándékok juttatások az Otthonban élő gyermekek számára
15.	Govinda Vegetáriánus Étterem	Rászorulóknak segítése	Meleg étel, édesség biztosítása
16.	Heves Megyei Kormányhivatal Népegészségügyi Főosztály	Egészségügyi, járványügyi felvilágosítás	Tájékoztatás járványügyi szabályokról, előírásokról
17.	EMJV Jogi és Hatósági Iroda Szociális Csoport	Lakhatási, egészségügyi, szociális, és gyermekvédelmi kérelmekkel kapcsolatos határozatok meghozatala	Az Otthonban lakó családok érdekében kölcsönös információnyújtás

18.	Heves Megyei Kormányhivatal Gyámügyi és Igazságügyi Főosztály	Intézmények jogszabályszerű működésének segítése, ellenőrzése	Szükség esetén működéssel kapcsolatos szakmai kérdésekben konzultáció - ellenőrzés
19.	Magyar Államkincstár	Intézmények jogszabályszerű működésének segítése, ellenőrzése	Szükség esetén működéssel kapcsolatos szakmai kérdésekben konzultáció - ellenőrzés
20.	Numann László	Rászorulóknak segítése	Pékáru adomány rendszeres biztosítása
21.	Marján Sándor	Rászorulóknak segítése	Sütemény adomány rendszeres biztosítása
22.	Babszem Jankó Bábszínház	Kulturális élmény nyújtása	Kulturális élmény nyújtása
23.	Harmos Mariann	Rászorulóknak segítése	Sütemény adomány rendszeres biztosítása
24.	Hesi Sütőipari Kft.	Rászorulóknak segítése	Pékáru adomány biztosítása
25.	Stühmer Kft.	Rászorulóknak segítése	Csokoládé adomány
26.	Egererdő Kft.	Rászorulóknak segítése	Fenyőfa adomány
27.	Markhot Ferenc Kórház	Rászorulóknak segítése	Ágynemű adomány
28.	Mosolygós Arcokért Alapítvány	Rászorulóknak segítése	Gyermekruha, játék adomány
29.	Új Akropolisz Kulturális Közhasznú Egyesület	Rászorulóknak segítése	Tartós élelmiszer adomány
30.	Kertvárosi Óvodák	Gyermekek napközbeni ellátása	Az Otthonban élő, óvodás korú gyermekek felvétele és napközbeni gondozása, szakmai kapcsolat
31.	Család és Karrier PONT	Komplex segítségnyújtás rászorulóknak részére	Aktuális képzésekről, tréningekről információnyújtás, természetbeni adományok eljuttatása a gyermekeknek.

A bölcsődék folyamatosan együttműködnek a Bölcsődei Dolgozók Demokratikus Szakszervezetével, Magyar Bölcsődék Egyesületével, korai fejlesztés szakembereivel, gyermekvédelmi szakellátással, a Városi Nevelési Tanácsadó és Logopédiai Intézménnyel.

Minden bölcsődében is működik Szülői Fórum, amelynek a feladata megismertetni a szülőkkel bölcsődénk működését, szakmaiságát. A szülő/törvényes képviselő által benyújtott panaszt megvizsgálja, hatáskörében tartozó ügyekben dönt. A szülő véleményét nyilváníthat a bölcsőde vezetőjénél a gyermekeket érintő ügyekben.

Az óvodákkal való együttműködés jegyében az óvodák pedagógusai a nyár folyamán különböző időpontokban ellátogattak bölcsődékbe. A hozzájuk felvett kisgyermekről informálódtak, egyéni sajátosságaikról tájékozódottak. A járványügyi helyzet miatt nem került megrendezésre a szokásos óvodapedagógusokkal és szülőkkel történő kölcsönös tájékoztatást az óvodai életről.

## **6. A működésre vonatkozó 2020. évi tapasztalatok, feladatok**

A 40/2020 (III.11) kormányrendelet a COVID-19 kapcsán az élet-és vagyonbiztonságot veszélyeztető tömeges megbetegedést okozó humánjárvány következményeinek elhárítására, a magyar állampolgárok egészségének és életének megóvása érdekében Magyarország egész területére veszélyhelyzetet hirdetett. Ez az intézményi munka átszervezését igényelte.

A veszélyhelyzet kihirdetésétől a bölcsődék ügyeleti rendszerben működtek. Az ügyelet során előnyben kellett részesíteni a közszolgálatot és egészségügyi szolgálatot teljesítő szülők gyermekeit, valamint az egyedülálló szülőket. Azoknak a feladatoknak az ellátásához, ahol a dolgozó gyermekekkel, ügyfelekkel találkozott, lehetőség szerint az ötven év alatti dolgozókat kellett igénybe venni. Az ügyeletet egészséges, fertőző betegségben nem szenvedő gyermek vehette igénybe, akinek a szülője nyilatkozott arról, hogy a gyermeke tünetmentes és tudomása szerint fertőző betegségben nem szenved. Az ügyeletet igénylő gyermekeknek gondozási díjat nem kellett fizetni.

A rendkívüli helyzetre való tekintettel a családlátogatás a megszokott formában nem tudott megvalósulni, hanem a beszoktatás során tájékozódott a kisgyermeknevelő a gyermek fejlődéséről, napirendjéről, egyéni szokásairól. A beszoktatás továbbra is a normál menetben történt, azzal, hogy egyszerre csak egy szülő érkezhett. A szülőkkel való kapcsolattartás sem tudott a szokásos módon megvalósulni, áttértünk az online formára, a zárt facebook csoport alkalmazásával. A rendkívüli helyzet ideje alatt is odafigyeltünk az ünnepek megvalósítására. A mikulás ünnepség és a mézeskalácssütés is a délelőtti órákban zártkörűen szülők nélkül zajlott.

A farsangi mulatságon csoportokat feldíszítették a kisgyermeknevelők, minden gyermekre rákerült a farsangi jelmez és ebédig tartott a zenés-táncos mókázás.

Anyák napjára kézzel készített ajándékokkal kedveskedtünk az Édesanyáknak.

A gyermeknapot is rendhagyó módon, a délelőtti órákban tartottuk meg.

Búcsúuzsonna keretében augusztus utolsó hetében búcsúztunk el, az óvodába készülő gyermekektől a délelőtt folyamán.

Április 21, a Bölcsődék Napja tiszteletére tartott szakmai nap a járványügyi helyzet miatt elmaradt. Bölcsődénk zártkörű munkaértekezlet formájában megemlékezett a nevezetes napról. Belső szakmai tapasztalatcsere történt.

A gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó szakmai home office rendszerben működtek. A munkáltató a munkavállaló számára az otthoni munkavégzést és távmunkavégzést egyoldalúan elrendelhetette. Ez a gyakorlatban úgy működött, hogy a munkavállalók 4 hetes váltott rendszerű beosztás került bevezetésre. A szakemberek azt követően, hogy terepen végeztek feladatellátást, két hétig kizárólag otthonról végezték tevékenységüket a járvány terjedésének megakadályozása érdekében. A készenléti szolgálatot ennek megfelelően a terepre beosztott kollégák látták el, azért, hogy krízishelyzet esetén azonnali beavatkozást kezdeményezhessenek.

Az Emberi Erőforrások Minisztériuma által kiadott útmutató szerint az ügyfélfogadást meg kellett szervezni, de elsődlegesen a telefonos, elektronikus kapcsolattartás formái voltak alkalmasak a feladat ellátására. Az Központ folyamatos munkavégzését az épületben dolgozó négy munkatárs biztosította (1 fő vezető, 2 fő esetszervező és 1 fő szociális asszisztens).

Az ügyfelek csak halaszthatatlan okból jelentek meg személyesen telefonon egyeztetett időpontban.

A jelzéseket folyamatosan fogadni kellett. A jelzőrendszer azon tagjai, akiknek működése a járványhelyzet miatt korlátozott formában valósult meg, kevesebb jelzést küldtek. Az oktatási intézmények vezetőivel az együttműködés szorosabbá vált, pedagógusaikkal és az óvodai iskolai szociális segítőkkel folyamatos (napi vagy heti rendszerességű) volt a kapcsolattartás, annak érdekében, hogy a kiskorúak ne morzsolódjanak le az online oktatás során. A mélyszegénységben élő, hátrányos helyzetű gyerekek motiválása a tanulmányok elvégzésére, szakma megszerzésére mindig is fokozott figyelmet igényelt, de a kialakult járványhelyzetben még fontosabb feladattá vált. Az oktatási intézmények szakemberei kizárólag arról tudtak jelezni, hogy a gyermek bekapcsolódott-e a digitális tanrendbe, illetve elvégzi-e a kiadott feladatokat. A pedagógusok, gyermekfelügyelők, kisgyermeknevelők nem észlelhetők közvetlenül, hogy a gyermek mennyire kiegyensúlyozott, megváltozott-e a viselkedése, megfelelően el van-e látva, milyen a ruházata, milyen a szülő állapota, mennyire kiegyensúlyozott stb. Emiatt nagyobb feladat és felelősség hárult a védőnőkre, családsegítőkre, házi orvosokra, esetszervezőkre, akik továbbra is rendszeres kapcsolatban voltak a családokkal.

Családlátogatásra csak krízishelyzet, súlyos veszélyeztetettség vagy hatósági megkeresés esetén került sor. Környezettanulmányt az azonnali és soronkívüliséget igénylő ügyfelek, az ideiglenes hatályú elhelyezés esetén, a nevelésbe vétel, valamint a gyám-és gondnokrendelésénél el kellett készíteni. Személyes megjelenés esetén az intézményben tartózkodó ügyfelek számát korlátozni kell. Esetmegbeszélések, esetkonferenciák videokonferencia formájában elektronikusan vagy telefonos formában kerülhettek megtartásra.

Az óvodai és iskolai szociális segítők telefonos és elektronikus formában segítséget nyújtottak a járásban élő gyermekeknek és szüleiknek a tantermen kívüli digitális munkarendbe való beilleszkedéshez, hozzájárultak a gyermekek tanulmányi kötelezettségeinek teljesítéséhez, valamint támogatták a pedagógusok munkáját.

A segítők folyamatos elérhetősége biztosítva volt. A kapcsolattartás a pedagógusokkal, szülőkkel és gyermekekkel továbbra is rendszeresen megvalósult, egyéni tevékenység formájában (konzultáció, tanácsadás, információnyújtás, segítő beszélgetés). Csoportfoglalkozások, valamint közösségi rendezvényekbe való bekapcsolódásra nem volt lehetőségünk. Ellenben nagy igény mutatkozott (főleg a hátrányos helyzetű, tanulásban lemaradt) gyermekek korrepetálására, ami szintén online keretek között tudott megvalósulni. Az óvodai és iskolai szociális segítők folyamatosan kapcsolatban álltak az általuk ellátott köznevelési intézmények vezetőivel, pedagógusaival, akik jelezték a megjelenő problémákat. A tapasztalat szerint az iskola többnyire abban az esetben jelzett, ha több alkalommal sem volt sikeres a kapcsolatfelvétel a gyermekkel és/vagy szülővel. A pedagógusok a digitális oktatásba való bekapcsolódás során érintett problémákon kívül a gyermekeknél érzékelt családi, mentális problémák esetén is kérték a szociális segítők segítségét.

Kiscsoportos felzárkóztatás, tanulássegítés az intézményekben nem történt.

Az utcai (lakótelepi) szociális munkát folyamatosan biztosítani kellett, különös tekintettel a csellengő, felügyelet nélküli gyermekek felkutatására.

A kapcsolattartási ügyeleti szolgáltatás, személyes jelenléttel szünetelt. Az érintett családok jogosult és kötelezett szülőivel telefonon vettük fel a kapcsolatot. Kivétel nélkül minden család vállalta a telefonos kapcsolattartást, a szabályozásnak megfelelő időpontban.

A Család-és Gyermejjóléti Központnak külön figyelmet kellett fordítani és szakmai támogatást nyújtani az egyszemélyes család-és gyermekjóléti szolgáltatást nyújtók részére.

A pszichológiai és jogi tanácsadása telefonon és online platformon keresztül valósult meg.

A szociális diagnózisok készítése kizárólag a rendkívüli helyzetben készült el, tekintettel arra, hogy a felvételhez személyes találkozás szükséges.

Az átmeneti elhelyezést nyújtó otthonban az Országos Tisztifőorvos kijárási-és látogatási tilalmat rendelt el 2020. március 17-től. Szükséges volt felkészülni a betegség tüneteit mutató igénybe vevők izolációjára, írásban rögzíteni az elkülönítés gyakorlati megvalósulását. Különösen figyelni kellett a higiéniai szabályok, valamint a köhögési etikett betartására. Kerülni kellett a zsúfoltságot és az étkezések alkalmával biztosítani kellett a 1,5 méteres távolságot. Elérhetővé kellett tenni az igénybe vevők számára a hozzátartozókkal való kapcsolattartáshoz szükséges telefon és számítógép használatát. Felvételi tilalom nem volt. A családokat segíteni kellett a bevásárlásban. Amennyiben a szülők nem tudták biztosítani a gyermekek felügyeletét és

## 8. Célkitűzések

A jövőben is legfontosabb célunk szem előtt tartani azt a gyermeki jogot, amely szerint minden gyermeknek joga van a testi, érzelmi és értelmi fejlődését, jólétét biztosító saját családi környezetben történő nevelkedéséhez, ugyanakkor segítséget kell, hogy kapjon amennyiben szükséges. A jövőben is arra törekszünk, hogy az ellátottak, családok számára minél inkább komplex, intenzív, személyre szabott támogatást nyújtsunk és hosszútávon megerősítsük a családok erőforrásait, a bölcsődébe járó gyermekeknek a lehető legmagasabb szintű szolgáltatást és gondoskodást nyújtunk a testi-lelki harmóniájukat elősegítve. Fontosnak tartjuk minden ellátási területen a családokkal való együttműködést, a szülői kompetencia erősítését. Szakmai fejlődés érdekében továbbra is lényegesnek tartjuk az intézménylátogatásokat, tapasztalatcseréket, jó gyakorlatok megismerését, képzéseken történő munkatársi részvételeket.

Célunknak és szakmai kihívásnak tekintjük, hogy az újjáalakult szakmai csoportok hatékonyan tudjanak együttműködni, egymás munkáját kiegészítve tudják az Intézménnyel kapcsolatba kerülő klienseket segíteni.

A kora gyermekkori ellátás elengedhetetlen feltétele a jól képzett szakembergárda. Továbbra is törekvésünk, hogy minél több kisgyermeknevelő szerezhessen diplomát és bekerüljön a pedagógus életpályamodellbe, így magasabb színvonalon biztosíthassuk a bölcsődei ellátást. Folyamatosan segítjük és támogatjuk, a minősítésre jelentkező kisgyermeknevelők szakmai felkészülését.

Saját gyógypedagógus, illetve logopédus szakember foglalkoztatása segítené a lemaradással rendelkező kisgyermekek fejlődését.

Célként fogalmazódik meg továbbá veszélyeztetettséget észlelő- és jelzőrendszer tagjaival szorosabb együttműködés kialakítása, a veszélyhelyzet elmúltával több személyes találkozás szervezése, az új tagok (védőnők, intézményvezetők között személyi változások történtek) tájékoztatása a jelzőrendszer működéséről. Tapasztalataink alapján a személyes találkozás hatékonyabbnak bizonyul az online kommunikációhoz képest.

A Szalai Közösségi Házban a veszélyhelyzet elmúltával szeretnénk újra az ott élő fiatalok körében régebben már megrendezett és nagy érdeklődéssel és részvétellel lebonyolított „tehetségkutató” műsorokra hasonló programot szervezni, ahol az ott élő gyerekek megmutathatják, hogy negatív megítélésük ellenére igenis vannak olyan területek, ahol esetleg kiemelkedő teljesítményt tudnak nyújtani. Ezzel a programmal szeretnénk őket arra is motiválni, hogy az erősségeiket megmutassák, a versenyszellem kialakuljon bennük, és a társadalmi sztereotípiákat meg tudják cáfolni.

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat munkakörülményeit, hatékonyságát javítaná, ha lehetőség lenne a Garzon házban kialakítani egy a Szolgálat egészét befogadni alkalmas telephelyet. A klienskör döntő hányada az Északi városrészen található, ahogy a város egyik szegregált területe is. A Szolgálat esetszáma várhatóan nőni fog, már jelenleg a törvényben megengedett esetszám határán végzik feladataikat a családsegítők, ha egy helyszínen működhetne a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat, az ügyelet biztosítása szempontjából 1 státusznyi munkaerő szabadulna fel a családokkal végzendő esetmunka irányába.

Továbbra is törekvés, hogy a Családok Átmeneti Otthonába bekerülő családok számára a minél inkább intenzív, személyre szabott támogatás nyújtása, a családok erőforrásainak növelése. Szakmai fejlődés, továbbképzések terén cél a jövőben is, hogy a gondozók, családgondozók egy-egy olyan részterületre specializálódjanak, amely a Családok Átmeneti Otthonában tipikus problémát érint, és amelynek köszönhetően nőhet a családokkal folytatott esetmunka hatékonysága. Az Eszterházy Károly Egyetem hallgatóit minél szélesebb körben szeretnénk bevonni a gyermekek korrepetálásába, felzárkóztatásába.

Folytatni kívánjuk a széleskörű adományok gyűjtését (bútor, háztartási eszközök, cikkek, ruha, játék, egyebek) illetve az adományozó szervezetek és magánszemélyek felkutatását, velük való folyamatos kapcsolattartást. Önkénteseket szeretnénk bevonni a gyermekprogramok szervezésébe, kreatív foglalkozások tartásába, hogy a gyerekek szabadidejének aktív, változatos eltöltését biztosíthassuk.

## **Gyermekjóléti és Bölcsődei Igazgatóság telephelyeinek szakmai beszámolója a 2019. évi működésről**

### **I. Család-és Gyermekjóléti Központ**

A Család- és Gyermekjóléti Központ az Egri járás 22 településére kiterjedően látja el feladatait. Ellátja a gyermekvédelmi gondoskodás körébe tartozó hatósági beavatkozáshoz kapcsolódó szakmai feladatokat, valamint biztosítja a jogszabályban meghatározott speciális szolgáltatásokat az Egri járás lakossága számára. A gyermekvédelmi gondoskodás körébe tartozó hatósági beavatkozásokhoz kapcsolódó szakmai feladatokat az esetmenedzserek látják el a járást- földrajzi, közlekedési sajátosságok valamint az esetszám figyelembe vételével- területfelosztás alapján. Az esetmenedzserek ellátási területükön szoros, együttműködő kapcsolatot építettek ki a családsegítő kollégákkal, szolgáltató intézményekkel, az eset kapcsán illetékes hatóságokkal, a gondozási- nevelési tervben foglaltak szerint szervezték, koordinálták a segítő folyamatot és ellenőrizték a gondozási- nevelési tervben foglaltak teljesülését.

A fenntartó által szakmai munkakörben engedélyezett álláshelyek száma 33 fő volt, ebből a 2020-as évben 31 betöltött állás volt. A központban 1 fő központvezető, 10 fő esetmenedzser, 2 fő tanácsadó, 2 fő szociális asszisztens és 16 fő óvodai és iskolai szociális segítő munkakörben látta el feladatait. A család- és gyermekjóléti központ hatósági beavatkozásához kapcsolódó szakmai tevékenységeket 10 fő esetmenedzser munkakörben dolgozó látta el a tárgyévben.

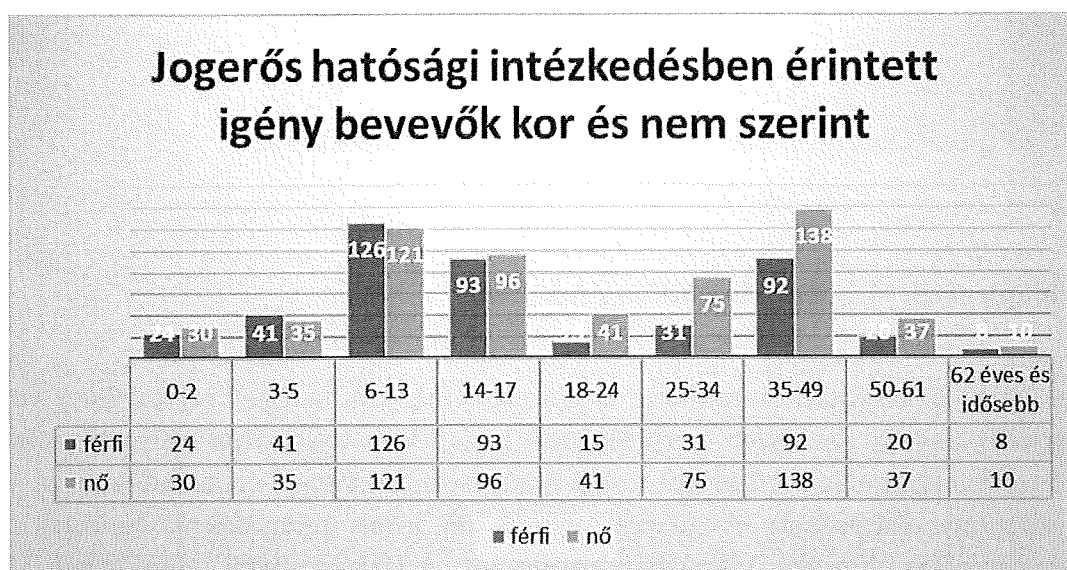
### **Gyermekvédelmi gondoskodás körébe tartozó hatósági beavatkozáshoz kapcsolódó szakmai feladatok**

2020-ban jogerős hatósági intézkedésben érintett igénybe vevők száma összesen 1033 fő volt, ebből 450 fő férfi, 583 fő pedig nő volt. Az igénybe vevőket tekintve a kiskorúak között a 6-13 év közötti korcsoport volt a legmagasabb arányú, összesen 247 gyermek került a központ ellátásába. A legalacsonyabb arányban a 0-2 év közötti gyermekek voltak érintettek hatósági intézkedésben, számszerűen 54 gyermek. A kiskorú igénybe vevőket tekintve a 14-17 év közötti korcsoport a 6-13 év közötti korcsoportéhoz



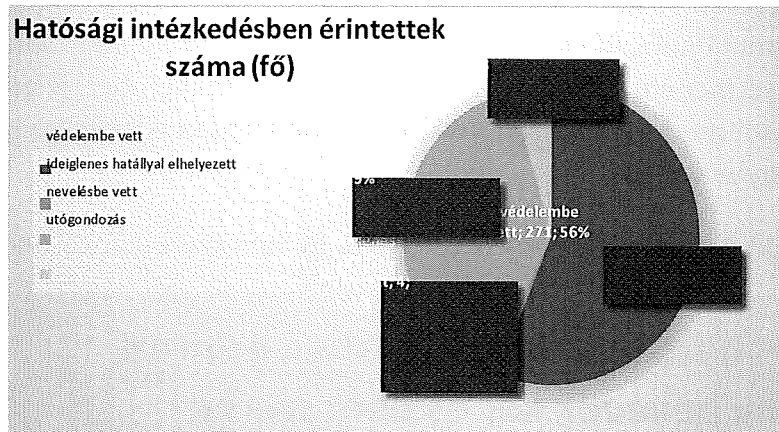
hasonlóan magas arányú volt, 93 fiú és 96 lány volt hatósági intézkedésben érintett, összesen 189 gyermek. A felnőtt korú igénybe vevőket tekintve a 35-49 év közötti korcsoport volt a legnagyobb arányú, 92 férfi és 138 nő került a központ ellátásába. A 25-34 év közötti korcsoportot tekintve a női igénybe vevők aránya magas volt, 75 nő került ellátásba a tárgyévben. A felnőtt korú igénybe vevők között a legalacsonyabb arányban a 62 éves vagy annál idősebb korosztály szerepelt. A központ ellátásában lévő igénybe vevőket 2 fő esetmenedzser munkakörben dolgozó szakember jelentette a KENYSZI rendszerben napi rendszerességgel, továbbá folyamatosan rögzítésre kerültek az újonnan bekerülő igénybe vevők.

*Jogerős hatósági intézkedésben érintett igénybe vevők kor és nem szerint 2020-ban*



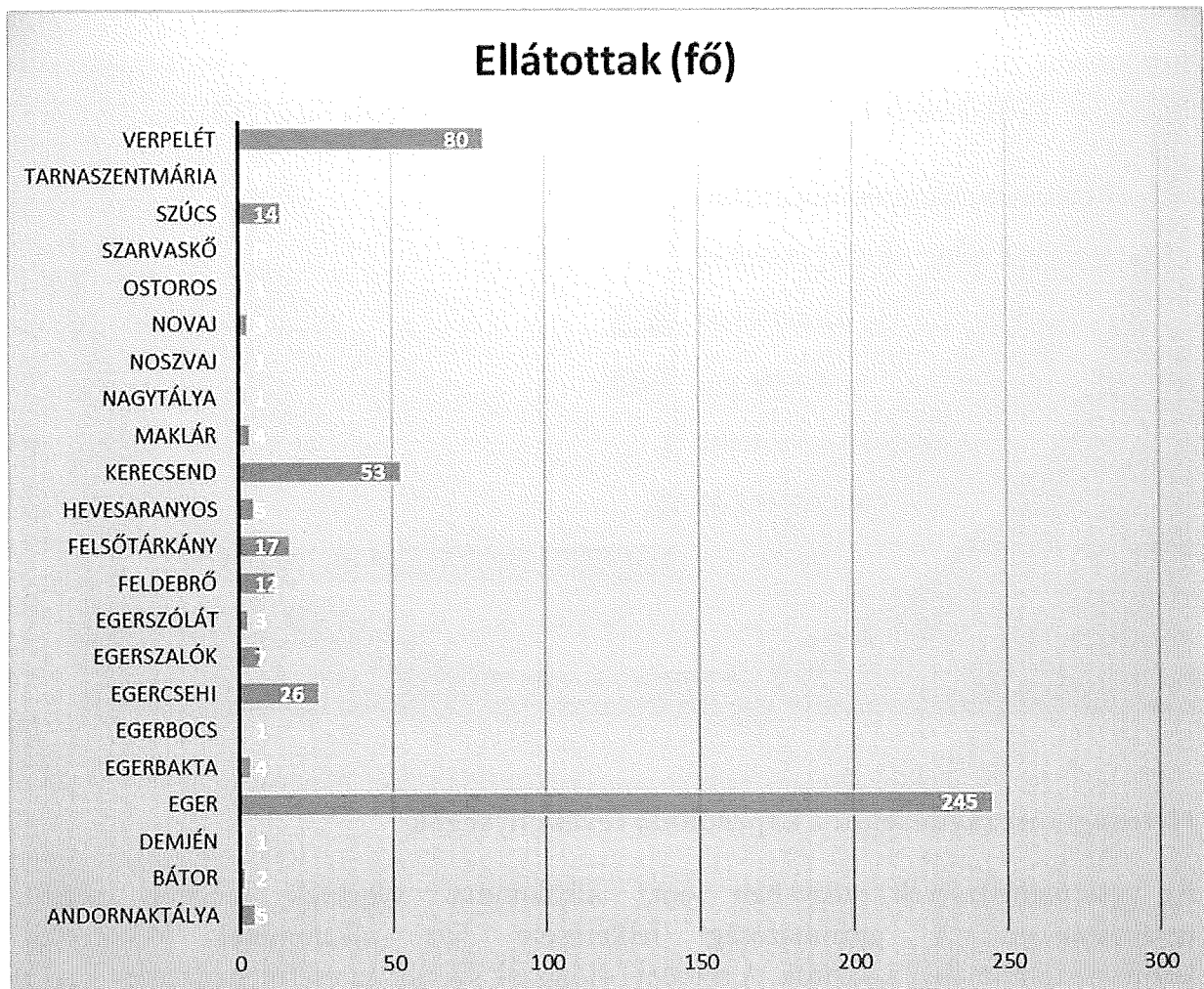
A hatósági intézkedésben érintettek kicsivel több, mint a fele, az összes érintett 56%-a védelembe vett volt 2020-ban, számszerűsítve 271 fő. A 14-17 éves korcsoport körében a legtöbb esetben védelembe vétel került elrendelésre fő probléma csoportként 50 órát meghaladó iskolai igazolatlan hiányzás miatt. Továbbá a 14-17 éves korcsoport körében gyakori volt a megelőző pártfogás elrendelése szabálysértési ügyek miatt. A hatósági intézkedésben érintettek 39 %-a nevelésbe vett volt a tárgyévben. Nevelésbe vétel elrendelése azért került sor, mert a gyermek fejlődését családi környezete veszélyeztette, és veszélyeztetettségét az alapellátás keretében biztosított szolgáltatásokkal, valamint a védelembe vétellel nem lehetett megszüntetni, illetve attól eredmény nem volt várható, továbbá, olyan esetekben történt, ahol a gyermek megfelelő gondozása a családján belül nem volt biztosítható. A nevelésbe vett gyermekek körében a 12. életévet be nem töltött gyermekek nevelőszülőhöz kerültek, a 12. életévet betöltött gyermekek esetében ahol nevelőszülőhöz nem volt lehetőség elhelyezni a gyermekeket gyermekotthonba kerültek a gyámhatóság döntése értelmében. A nevelésbe vett gyermekek számára az illetékes gyámhivatal gyermekvédelmi gyámot jelölt ki, akikkel az esetmenedzserek szoros együttműködésben dolgoztak. A tárgyévben ideiglenes hatállyal elhelyezett a

gyermek 1 %-a volt, és hasonlóan alacsony arányú volt az utógondozásban lévők, a gyermek 4%-a.



#### *Hatósági intézkedésben érintettek száma 2020-ban*

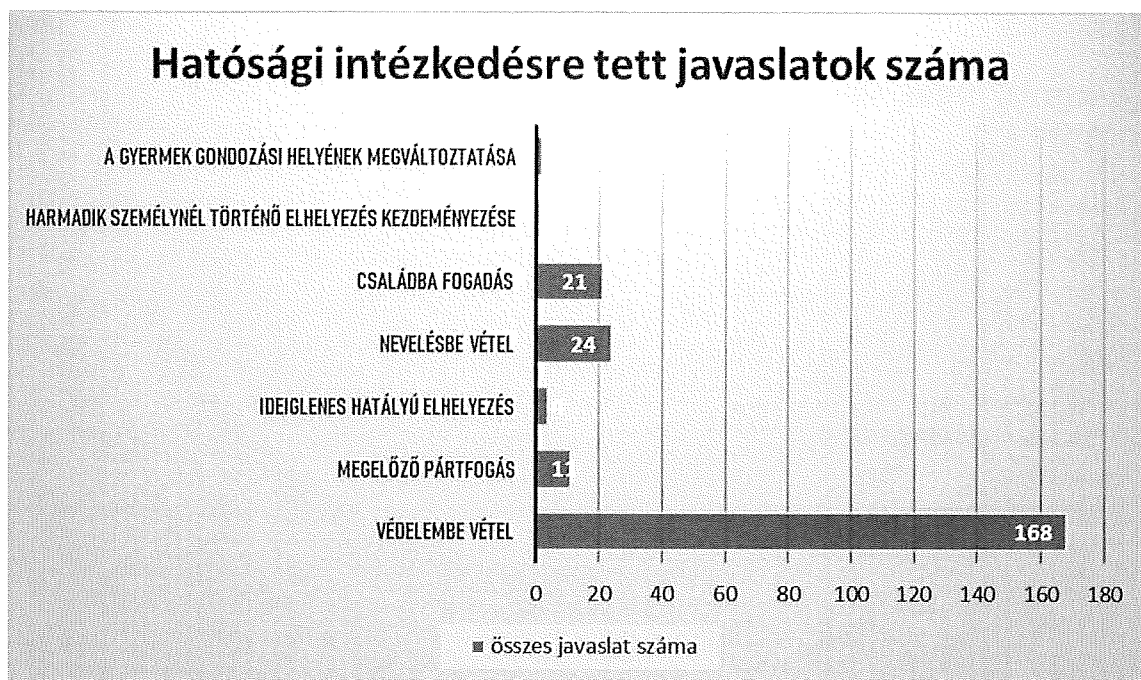
Az Egri járás 22 települését tekintve a gondozottak száma Eger településen volt a legmagasabb, 245 fő, ezt követi Verpelét, ahol a gondozottak száma elérte 2020-ban a 80 főt, továbbá kiemelkedően magas volt a gondozottak száma Kerecsenden, ahol 53 fő volt a központ ellátásában. A 2020-as évben két járási településen: Noszvajon és Tarnaszentmárián nem volt ellátásban gondozott. A járás további településein közel azonos arányban voltak ellátottak a tárgyévben. A terhelt településeken, ahol kiugróan magas volt a gondozottak száma halmozottan jelentkeztek a problémák. A problémafeltárás során a legtöbb esetben az alábbi problémák jelentkeztek halmozottan: függőség a családban, családi konfliktusok, erőszak a családtörténetben, lakhatási problémák, bántalmazás, tartós munkanélküliség, szociális aktivitás elvesztése, hiányos táplálkozás, kriminalizálódás, nevelési eszközök hiánya, tankötelezettség elmulasztása, magatartászavar. Az esetmenedzserek a felsorolt problémákra specifikusan állították össze az egyéni- gondozási nevelési tervet, melybe különböző szakterületekről vontak be segítőköt, és koordinálták a segítői folyamatot. Az intézmény infrastruktúráját tekintve rendelkezik egy intézményi autóval, mely megkönnyítette a szakemberek kijutását a járás településire a tárgyévben.



A fokozatosság elvét gyakorolva hozták meg az esetmenedzserek a döntéseiket a javaslatok készítésekor a kiskorúak veszélyeztetettségének mértékének figyelembe vételével. Ennek tekintetében 2020-ban védelembe vételre tettek az esetmenedzserek a legtöbb esetben javaslatot, számszerűen 168 alkalommal. Az esetmenedzserek a 168-ból 11 alkalommal megelőző pártfogás elrendelésére is javaslatot tettek, mely során az esetmenedzserek a Heves Megyei Kormányhivatal Hatósági Főosztály Igazságügyi Osztályának megelőző pártfogóival szoros együttműködésben hozták meg közös szakmai döntésüket. 2020-ban nevelésbe vétel elrendelésére 24 esetben készült javaslat. Ideiglenes hatályú elhelyezésre 4 esetben volt szükséges javaslatot tenni, mert a kiskorúak felügyelet nélkül maradtak, vagy testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődésüket családi környezetük vagy önmaguk súlyosan veszélyeztették, és emiatt azonnali elhelyezése volt szükséges. 2020-ban megemelkedett a családba fogadásra tett javaslatok száma, annak okán, hogy a családban jelentkező veszélyeztető tényezők miatt a kiskorúak ne kerüljenek ki saját családi környezetükből, amennyiben van olyan felelősségteljes közeli hozzátartozó, személy, aki a gyermekek nevelését, felügyeltét,

gondozását vállalni tudja, mindaddig, míg a vérszerinti szülők rendezik körülményeiket, megszüntetik a kiskorúakat súlyosan veszélyeztető tényezőket.

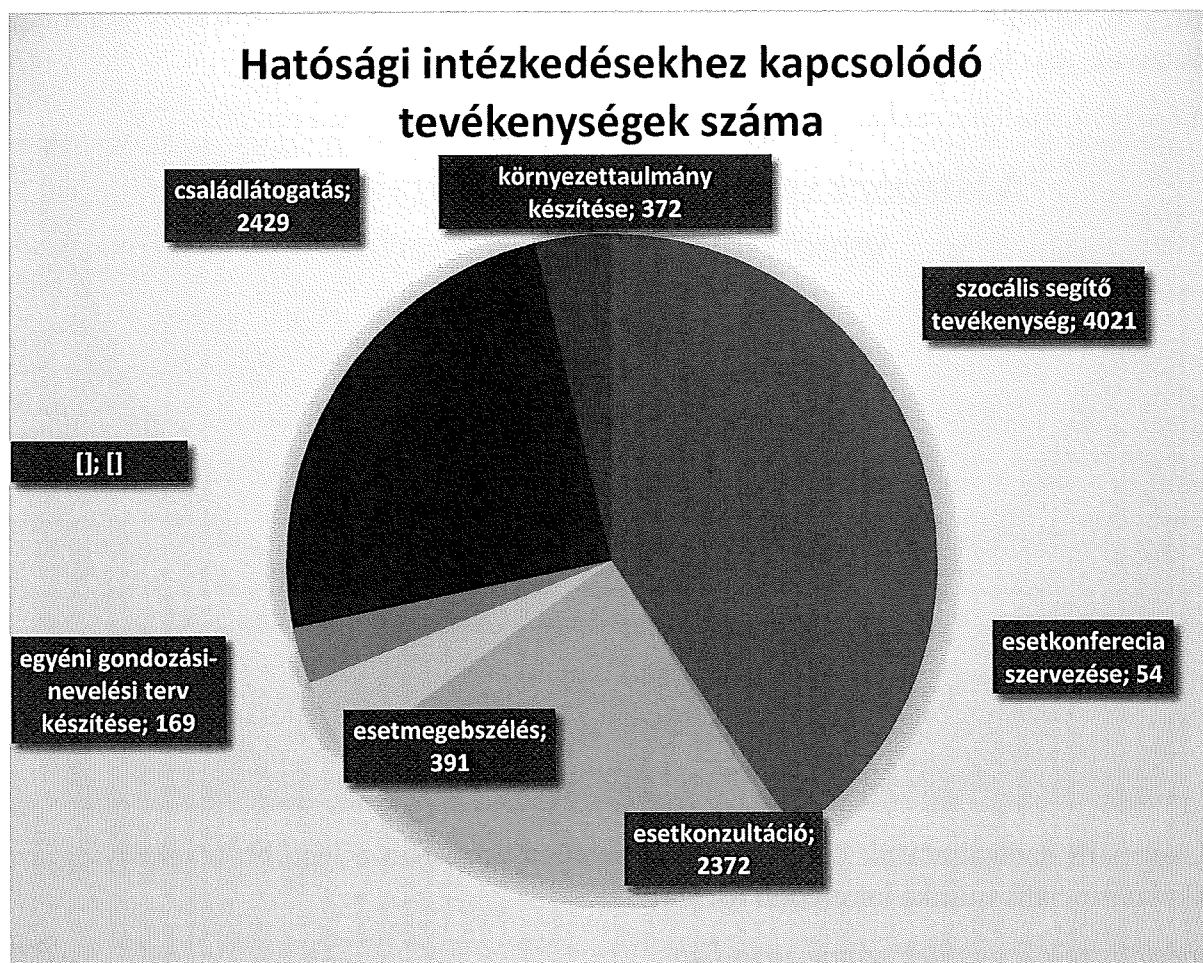
*Hatósági intézkedésre tett javaslatok száma 2020-ban*



### Hatósági intézkedésekhez kapcsolódó tevékenységek

Az esetmenedzserek 2020-ban 9917 alkalommal végeztek szociális segítő tevékenységet. A gyámhatóság felkérésére 372 alkalommal készítettek környezettanulmányt a segítőik. A törvényi előírások szerint az esetmenedzserek havi 1 alkalommal kötelesek családlátogatást tenni, krízis esetén viszont szükség szerint kötelesek kapcsolatot tartani családlátogatás formájában a kliensekkel. A tárgyévben 2429 alkalommal valósult meg a tevékenység. Az esetmenedzserek 109 alkalommal vettek részt első védelembe vételi tárgyaláson, és 169 alkalommal készítettek egyéni gondozási- nevelési tervet a veszélyeztetettség megszüntetése érdekében. A gondozási- nevelési tervbe az esetmenedzserek különböző szakterületen dolgozó szakembereket vontak be (védőnő, osztályfőnök, rendőr, megelőző pártfogó felügyelő, házi orvos, ifjúságvédelmi felelős stb.) a szakszerű segítség érdekében. Az esetmenedzserek a segítő folyamat koordinálása érdekében esetkonzultációt és esetmegbeszélést 2763 alkalommal szerveztek. Esetkonferencia megszervezésre a tárgyévben 54 alkalommal került sor, problémafeltárás céljából, továbbá a felülvizsgálatok alkalmával a javaslat elkészítése céljából, és az egyéni- gondozási nevelési terv elkészítésekor.

## Hatósági intézkedésekhez kapcsolódó tevékenységek száma 2020-ban



### Speciális szolgáltatások

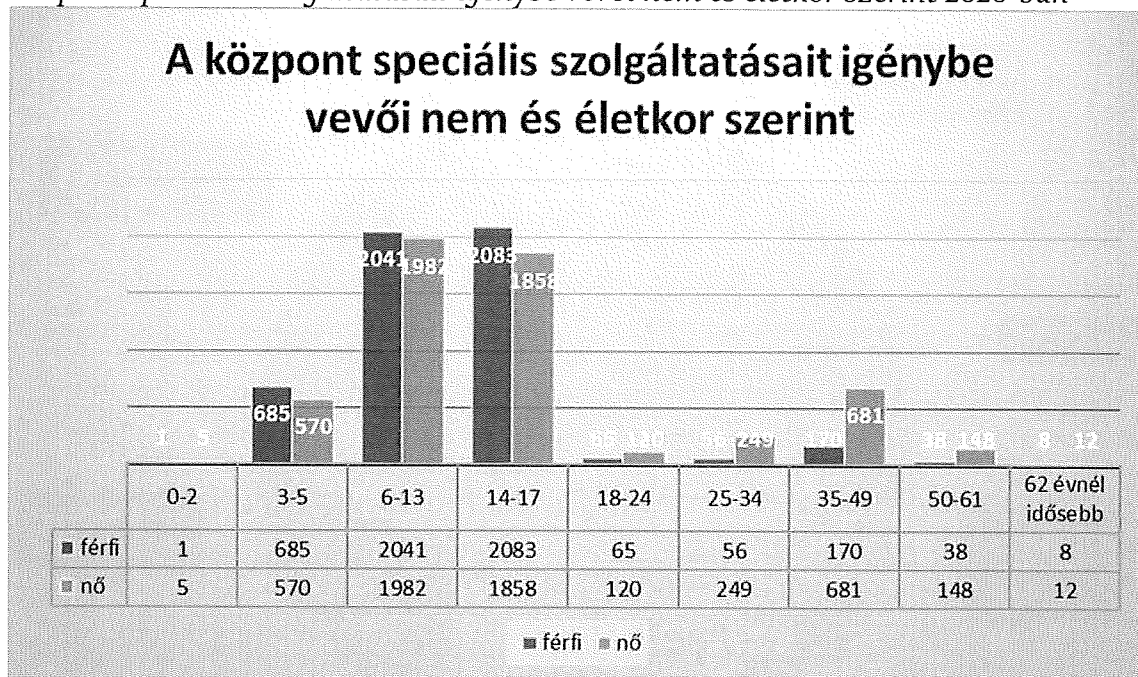
A gyermekjóléti központ általános szolgáltatási feladatain túl a gyermek családban nevelkedésének elősegítése, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében a gyermek igényeinek és szükségleteinek megfelelő szolgáltatásokat nyújt. 2020-ban a szakemberek speciális szolgáltatás keretein belül utcai szociális munkát, kapcsolattartási ügyeletet, kórházi szociális munkát, gyermekvédelmi jelzőrendszeri készenléti szolgálatot, jogi tanácsadást, pszichológiai tanácsadást és új szolgáltatásként óvodai és iskolai szociális segítő tevékenységet végeztek.

Az utcai szociális munkát egy fő eszmenedzser látta el 2020-ban osztott munkakörben. Hasonlóan osztott munkakörben végezte 2020-ban a kórházi szociális munkát egy fő tanácsadói munkakörben dolgozó szakember. A gyermekvédelmi jelzőrendszeri készenléti szolgálatot heti váltóbeosztással végezte 10 fő eszmenedzser és 2 fő tanácsadói munkakörben dolgozó szakember. A jogi tanácsadást megbízási szerződéssel látta el 1 fő jogi végzettséggel rendelkező szakember.

A speciális szolgáltatásokat összesen 10772 fő vette igénybe 2020-ban. A nemek elosztását tekintve közel azonos arányban voltak férfi és női igénybe vevők, számszerűen férfi igénybe vevő 5147, női igénybe vevő 5625 fő volt a tárgyévben.

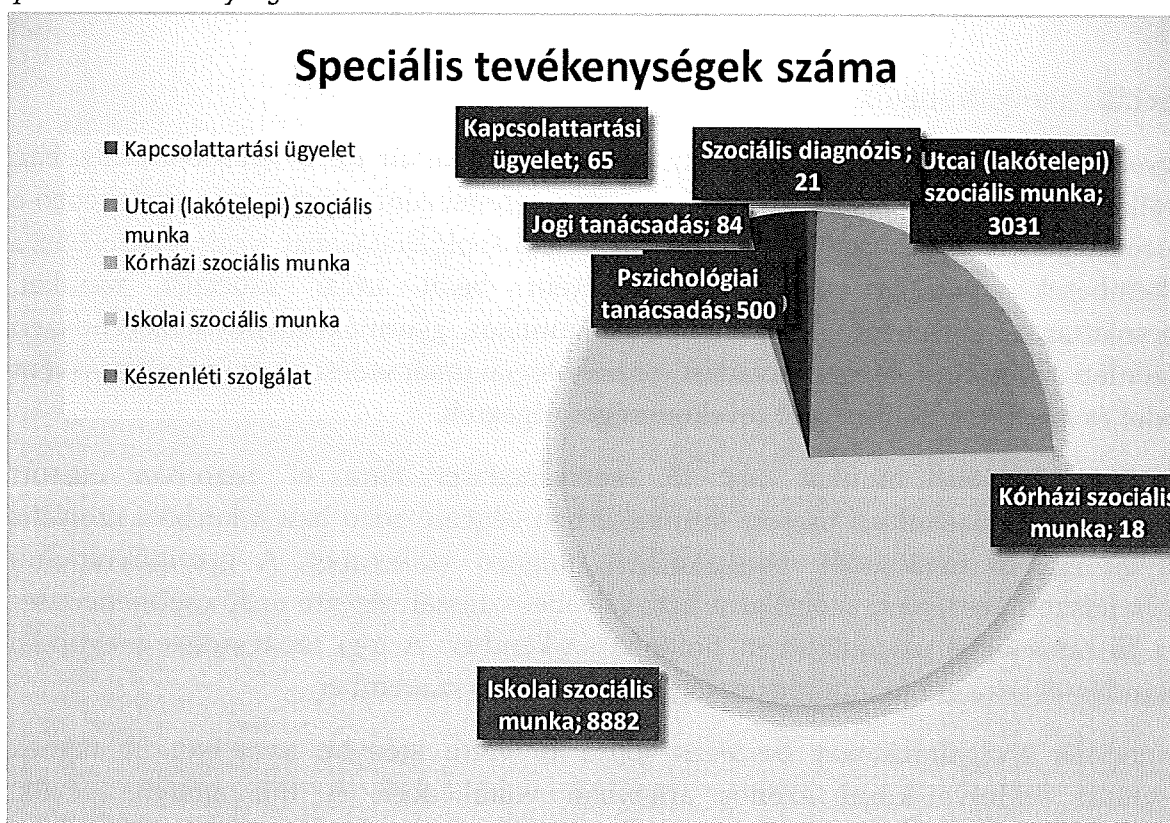
Kiugróan magas volt az igénybe vevők száma a 6-13 éves korosztály körében, összesen 4023 fő, továbbá magas arányú volt az igénybevétel a 14-17 éves korosztály körében, összesen 3941 fő.

*A központ speciális szolgáltatásait igénybe vevői nem és életkor szerint 2020-ban*



A speciális szolgáltatások keretében számszerűen 2020-ban a legtöbb tevékenység az iskolai szociális munka keretében történt.

*Speciális tevékenységek száma 2020-ban*



## **1. Pszichológiai tanácsadás**

2020-ban 500 alkalommal, 144 ügyfél esetében végzett pszichológiai tanácsadást a központ pszichológusa. A szolgáltatás az Egri járásban a járás településeinek lakossága számára volt elérhető ingyenesen, előzetesen egyeztetett időpontban. Az igénybevétel önkéntesen zajlott, alapszolgáltatás esetén a családsegítők, a család- és gyermekjóléti központ ellátási körében lévő esetekben az esetmenedzser közvetítésében történt az igénybevétel. A tanácsadás során a leggyakrabban nevelési probléma, családi konfliktusból adódó problémák jelentkeztek. A pszichológiai tanácsadást 2020-ban 1 fő tanácsadói munkakörben teljes munkaidőben alkalmazásban álló pszichológus végzettséggel rendelkező szakember látta el.

## **2. Kapcsolattartási ügyelet**

A Mindszenty G. u. 12. sz. alatti intézmény helyiségeinek rendelkezésre bocsátásával Központunk kapcsolattartási ügyelet keretében biztosítja a gyermek(ek) és a kapcsolattartásra jogosult szülő, vagy más kapcsolattartásra jogosult személy számára a találkozásra, együttlétre alkalmas semleges helyszínt minden páratlan hét szombatján 9 és 13 óra között, illetve minden páros hét keddi vagy csütörtöki napján 13 és 17 óra között.

A tárgyévben összesen 37 alkalommal biztosítottunk kapcsolattartási ügyeletet központunk kapcsolattartási ügyelet házirendjében rögzítettek szerint a jogerős gyámhivatali vagy a bírósági határozatának megfelelően. Ezek az alkalmak 22 kiskorú (15 család) és összesen 50 személy ellátását biztosították. Ezen családok közül jogerős hatósági intézkedéssel 12 fő (3 család) volt érintett.

A szolgáltatás biztosításába a Központ valamennyi esetmenedzser és tanácsadó státuszú munkatársa bekapcsolódott; az ellátást így a tárgyévben összesen 12 munkatársunk biztosította, alkalmanként – indokoltság szerint – 3-5 fős kapcsolattartási ügyeleti teamekben.

18 kiskorú kapcsolattartása megvalósult, míg 4 gyermek (4 család) esetében egyáltalán nem valósult meg a szabályzásnak megfelelő kapcsolattartás. Ezekre az esetekre jellemző volt, hogy a leszabályozás ellenére nem éltek a lehetőséggel, mert a jogosult vagy a kötelezett nem írta alá a vonatkozó házirendet és a keret-megállapodást, így a szolgáltatás igénybe vétele elháríthatatlan akadályba ütközött, mert ugyan az egyik fél megjelent a leszabályozott időpont(ok)ban, de a másik fél egyetlen alkalommal sem élt a lehetőséggel, így sem jött be, így a kapcsolattartás megghiúsult.

A tárgyévben a 15 szabályozott kapcsolattartással érintett család közül 3 esetben lezárult a Központ közreműködési kötelezettsége.

A kapcsolattartási ügyeleti szolgáltatás személyes jelenléttel a járványhelyzet első (tavaszi) hulláma alatt (a járványhelyzetre vonatkozó minisztériumi eljárásrendet követve) szünetelt. Az érintett családok jogosult és kötelezett szülőivel telefonon vettük fel a kapcsolatot. Kivétel nélkül minden család vállalta a telefonos kapcsolattartást a szabályzásnak megfelelő időpontban. A kapcsolattartásra jogosult

szülőknél 1 fő kivételével senki sem jelzett a központunk koordinátora felé, hogy segítséget igényel a kapcsolattartás a pandémia időszakában.

### **3. Készenléti szolgálat**

A gyermekvédelmi jelzőrendszeri készenléti szolgálatot heti váltóbeosztással végezte 9 esetmenedzser és 1 tanácsadói munkakörben dolgozó szakember. A készenléti szolgálatot ellátó szakember a központ munkaidején túl, továbbá hétvégén, illetve ünnepnapokon nyújtott a szociális munka módszereinek alkalmazásával azonnali segítségét, tanácsadást vagy tájékoztatást a hívó fél számára. Az azonnali segítségnyújtáson túl minden esetben értesítették a szakemberek az illetékes szolgálatot a beérkező problémáról és a megtett intézkedésekről jelzés formájában.

Az elmúlt évben a készenléti telefonra összesen 22 hívás érkezett. Ezen hívások egy része téves hívás volt.

Az év során 9 esetben fordult elő, hogy a telefonáló konkrétan segítséget kért bántalmazás vagy zaklatás miatt. A 9 esetből 3 alkalommal jelzőrendszeri tag (iskolai kollégiumi nevelő, családsegítő, másik Központban dolgozó esetmenedzser) kért ügyfele nevében segítséget. Két esetben az ügyeletes kolléga a rendőrség segítségét kérte a helyzet megoldásához. Egy esetben másik megyében lévő Gyermekjóléti Központ munkatársa kért telefonos elérhetőséget Heves megyei, de a járásunkon kívüli Család- és Gyermekjóléti Központhoz.

A maradék 6 telefonáló közvetlenül a bántalmazott/fenyegetett/bajba jutott személy, illetve annak családtagja volt.

Ugyanazon kiskorú vélhető eltűnése miatt 4 esetben telefonált a nagyszülő vagy a szülő. Minden alkalommal a rendőrség segítséget kérte az ügyeletes kolléga.

Előfordult 1 esetben, hogy a bántalmazott saját erejéből elmenekült, és már biztonságos környezetből kért életének további rendezéséhez segítséget. Itt a területileg illetékes Család- és Gyermekjóléti Szolgálathoz irányítottuk a segélykérőt, illetve értesítettük az ottani családsegítőt.

Egy alkalommal nagyszülő kért segítséget a tőle távol, saját családjában nevelkedő gyermekeknek az apjuk általi zaklatás, illetve a szülők feltételezett droghasználata miatt. Ebben az ügyben a Központ intézkedése már párhuzamos volt a rendőrségi eljárással, illetve a telefonos bejelentés időpontjában az apát már előzetes letartóztatásba helyezték, nem tartózkodott a gyermekek környezetében. Ettől függetlenül jelzéseként továbbítottuk a tudomásunkra jutott információkat.

### **4. Kórházi szociális munka**

A kórházi szociális munkás az egri Markhot Ferenc kórház szülészeti-nőgyógyászati osztályán a kórházi védőnővel együttműködve segíti a válsághelyzetben lévő várandós anyát, válsághelyzetben lévő anyát és gyermekét abban, hogy minden olyan akadályt elhárítsanak, ami veszélyezteti az újszülött/gyermek vérszerinti családjában történő nevelkedését, szükségleteihez igazodó ellátását.

2020. évben 11 alkalommal történt intézkedés a kórházi szociális munka során.



Három alkalommal a szülők pszichés problémája miatt, melyek főleg tájékoztatás kérés volt a szülő állapotáról a kezelő szakorvostól. Két esetben a gyermek ellen irányuló szexuális abúzus gyanúja miatt került sor valamilyen intézkedésre, esetmegbeszélésre, tájékoztatás kérésre. Egy esetben a kórházi szociális munkás kért tájékoztatást egy járáson kívüli gyermek esetében az illetékes szolgálat elérhetőségéről. A gyermekek fizikai elhanyagolása miatt öt esetben kértem információt, a gyermekek állapotát illetve a szülők együttműködését illetően. Hat esetben a Család- és Gyermejkölési Központ esetmenedzserei, 4 esetben az illetékes Család-és Gyermejkölési Szolgálat családsegítői felé történt a kért tájékoztatás továbbításra. Öt esetben került sor esetmegbeszélésre, esetkonferenciára, valamint 2 esetben hatósági intézkedés kezdeményezésére. Hat esetben volt a kiskorú és családja hatósági intézkedéssel érintett. Hét esetben Egri, egy-egy esetben Ostorosi, Kerecsendi, Egerbaktai és járáson kívüli lakóhelyű volt érintett. A 2020. évi pandémiás időszakban a telefonos konzultációk kerültek előtérbe a személyes megjelenéssel szemben. A kórházak szociális munkatársaival jó kapcsolatot alakítottunk ki az elmúlt évek folyamán.

## **5. Utcai (lakótelepi) szociális munka**

2020-ban 124 alkalommal végzett segítő tevékenységet a központ osztott munkakörben dolgozó szakembere. Az utcai szociális munkás a testi, lelki, értelmi fejlődését veszélyeztető, szabadidejét az utcán töltő, kallódó, csellengő gyermekeket segítette. A tárgyévben a legtöbb esetben a tankötelezettséget elmulasztó gyermekekkel került kapcsolatba a szakember tevékenysége végzése során, felvette a kapcsolatot az illetékes szolgálattal, amennyiben jelzés megtételére volt szükség. A segítő szakember felkereste a csellengő gyermekek által látogatott helyszíneket, bevásárlóközpontokat. A járás székhelyén, Egerben, a legtöbb esetben az Autóbusz-állomáson, az Agria Park környékén, a Bazilika vonzáskörzetében és az Érsekkertben volt jellemző a kiskorúak csellengése.

A terepre jutás (közlekedés) nyilvánvalóan – minden alkalommal – szükséges tevékenységén kívül az esetek túlnyomó részében információnyújtás, tanácsadás, segítő beszélgetés, illetve ezen tevékenységek kombinációi valósultak meg. Ezen kívül 38 alkalommal delegálás történt (célcsoporttagok más intézmény/szolgáltató felé történő irányított közvetítése: ezek leggyakrabban RÉV Szenvedélybeteg-segítő Szolgálat; IfiPont, vagy más szabadidős színtér, ill. gyermekekkel/fiatalokkal foglalkozó intézmény/szolgáltató) és sajnos 3 esetben konkrét és azonnali krízisintervenciós beavatkozásra volt szükség

## **6. Jogi tanácsadás**

A tárgyévben 84 esetben végzett jogi tanácsadást a központ jogásza. A tanácsadás telefonos konzultáció és online formában történt előre egyeztetett időpont alapján. A szolgáltatás a járás településeinek lakossága számára volt elérhető ingyenesen. Az igénybevétel önkéntesen történt, alapszolgáltatás esetén a családsegítők, a központ ellátási körében lévő esetekben az esetmenedzserek közvetítésében. A tanácsadás

során a legtöbb alkalommal az alábbiakban kérték a kliensek a jogi képviselő segítségét: házasság felbontása, keresetlevél megírása, hiteltartozás rendezése, szülői felügyeleti jog rendezése, örökösödési jogvita, gyermektartás díj rendezése.

## 7. Szociális diagnózis

A szociális diagnózis készítése 2019. január 01. napjától kötelezően ellátandó feladat - jogszabály által rögzített kötelezően biztosítandó szolgáltatás - a család- és gyermekjóléti központok részéről. A feladatot a központoknak a feladatellátási területüket jelentő egész járások területén biztosítaniuk kell.

Az Egri Járás területén 2020. februárjáig 2 fő esetmenedzser látta el 25-15 óra/hét munkabeosztásban a szociális diagnózist készítő esetmenedzseri feladatokat, ezt követően - az új jogszabályi előírásoknak megfelelően - 1 fő esetmenedzser biztosítja a szolgáltatást, teljes munkaidőben.

2020. évben - tekintettel arra, hogy mindösszesen 41 kliens, vagy család ügyében érkezett felkérés, és a járványügyi veszélyhelyzet tavaszi elrendelésének időszakában, 3,5 hónapig a szociális diagnózis felvételére csak rendkívüli helyzetben (21 db) került sor.

Szociális diagnózis felvétele iránti kéressel a járásunkban, 2020. évben a települési család- és gyermekjóléti szolgálatok fordultak a Központ felé.

2020. évben - a megelőző évhez hasonlóan - az egri Gyermekjóléti és Bölcsődei Igazgatóság Család- és Gyermekjóléti Szolgálat küldte a legtöbb felkérést szociális diagnózis készítése ügyében, szám szerint 35, gondozásba vett személy, vagy család ügyében. A felkérések egyaránt érkeztek családsegítésben, valamint gyermekjóléti alapellátással érintett kliensek ügyében. A Verpeléti Gyermekjóléti és Szociális Társulás 2020. évben 5 kliens, vagy család ügyében kért szociális diagnózist, az Andornaktálya Község Önkormányzata Család- és Gyermekjóléti Szolgálat pedig 1 ügyben. A többi járási településről 2020. évben nem érkezett felkérés.

Az érkezett felkérések közül a szociális diagnózis felvételét 8 ügyben utasította el az ügyfél, 9 esetben a családgondozás lezárult a szociális diagnózis elkészítésének időpontjára, így okafogyottá vált az elkészítése. 2 család esetében azért nem került sor a felvételre, mert elköltöztek az Egri Járás területéről, további 2 családban a kiskorúak védelembe vételét rendelte el a felkérés megérkezését követően a gyámhatóság, 1 gyermeknek pedig a nevelésbe vételére került sor. 1 felkéréssel érintett kiskorú esetében kiderült, hogy nem él törvényes képviselője a járás területén, erre tekintettel a diagnózist nem lehetett elkészíteni. 1 ügyben a felkéréssel érintett kliens pszichés állapota nem tette lehetővé a szociális diagnózis felvételét. 2 családban az interjúkészítéssel érintett édesanya gyermekágyas időszaka miatt át kellett csúsztatni a diagnózis felvételét a 2021-es évre.

A diagnózisok felvételére a legtöbb esetben a helyi, települési család- és gyermekjóléti szolgálatok hivatalos helyiségeiben került sor. Az elkészített diagnózisok

elektronikusan kerültek továbbításra a felkérő települési család- és gyermekjóléti szolgálatok részére.

Az elkészült szociális diagnózisok családsegítésben történő felhasználásáról a szociális diagnózist készítő esetmenedzser utólag telefonon érdeklődött, valamint minden elkészített diagnózis vonatkozásában elérhető az érintett családsegítő és kliens részére, szakmai konzultáció céljából.

A járási szociális, gyermekvédelmi szolgáltatások térképe elkészült.

## **8. Iskolai szociális munka**

A 2020. évben- az előző évhez hasonlóan - az Egri járás minden köznevelési intézményében elérhető volt a szolgáltatás, vagyis összesen 74 intézményben (37 óvoda, 24 általános iskola és 14 középiskola).

A szakmai létszám vonatkozásában elmondható, hogy jelenleg 16 fő óvodai és iskolai szociális segítő látja el a feladatot, 1 fő gyermekgondozási díjban részesül, így további 1 fő felvételéhez van szükség ahhoz, hogy a jogszabályi feltételek szerint meghatározott szakmai létszám 100 %-os legyen.

Az óvodai és iskolai szociális segítőik minden, általuk ellátott köznevelési intézményben a hét bizonyos napján, az intézménnyel egyeztetett időpontban egyéni fogadóórát tartanak. Ebben az időben a gyermekek, szüleik és a pedagógusok (vagy az intézményben dolgozó egyéb szakemberek) is kereshetik őket. A intézmények nagy részében külön helyiség biztosított a segítő számára az egyéni beszélgetésekhez.

Az óvodai és iskolai szociális segítés során 2020. március 16.-tól megváltozott a helyzet, és a köznevelési intézmények bezárása miatt leginkább a telefonos és e-mail-es, illetve online (segítői profil létrehozásával messenger segítségével is történt a kapcsolattartás a diákokkal) forma működött. Elérhetőségeinket az intézmények újra eljuttatták a megfelelő platformokon keresztül a szülők, diákok részére.

Megnőtt az érintkezési felület a kliensek számára az ingyenes lehetőségeken (messenger üzenet, hívás, videochat korrepetálás gyermekkel), esetenként a személyes kapcsolat is megvalósult (adomány átadása, aláírt dokumentum átvétele, azon kliensek szolgálat, esetmenedzser általi felkeresése, akik semmilyen csatornán nem elérhetőek). Elektronikusan és telefonon is zökkenőmentes volt a kapcsolattartás a kliensekkel, szakemberekkel egyaránt. A segítőik folyamatos elérhetősége biztosítva volt.

A kapcsolattartás a pedagógusokkal, szülőkkel és gyermekekkel továbbra is rendszeresen megvalósult, egyéni tevékenység formájában (konzultáció, tanácsadás, információnyújtás, segítő beszélgetés). A szülőkkel való kapcsolattartás során a telefonos beszélgetések jelentek meg nagyobb számban, 346 főt értünk el ilyen formában, online pedig 45 főt.

Az óvodai és iskolai szociális segítőik folyamatosan kapcsolatban álltak az általuk ellátott köznevelési intézmények vezetőivel, pedagógusaival, akik jelezték a megjelenő

problémákat. A tapasztalat szerint az iskola többnyire abban az esetben jelzett, ha több alkalommal sem volt sikeres a kapcsolatfelvétel a gyermekkel és/vagy szülővel. A pedagógusok a digitális oktatásba való bekapcsolódás során érintett problémákon kívül a gyermekeknél érzékelt családi, mentális problémák esetén is kérték a szociális segítők segítségét. A veszélyhelyzet fennállása alatt 210 pedagógust értünk el telefonon (587 alkalommal), 111 fővel pedig online tartottuk a kapcsolatot a gyermekek segítésének érdekében.

A megváltozott helyzetben a különböző szakemberekkel való kapcsolatfelvételek száma is megnőtt, hiszen a köznevelési intézményektől érkezett jelzések alapján nemcsak a helyi esetmenedzserekkel, családsegítőkkal vagy járási szolgálatoknál dolgozó munkatársakkal tartottuk a kapcsolatot, hanem az ország más területein feladatot ellátó kollégákkal is.

Egyéni tanácsadás, konzultáció alkalmával elsősorban a megjelenő problémák a következők voltak: magatartási probléma, szülői elhanyagolás (tetvesség, kezeletlen ételintolerancia), igazolatlan hiányzás, családi problémák (válás, kapcsolattartás). Az esetek többségében az érintett gyermekek már korábban is együttműködtek a Gyermekjóléti Szolgálat vagy Központ munkatársaival.

Minden intézményben rendszeres konzultációs lehetőséget biztosítunk az óvodapedagógusok, pedagógusok számára, ahol az érintett gyermekek, szülőkkel kapcsolatos nehézségek megbeszélése, lehetőségek számbavétele történik.

Az óvodai és iskolai szociális segítők megjelenésével a csoportfoglalkozások széles skáláját lehetett a szolgáltatási palettára illeszteni. Nagy igény van a különböző csoportfoglalkozások biztosítására, bár nehézséget jelent ezeknek a foglalkozásoknak a beépítése az oktató-nevelő munkába.

A legtöbb esetben óralátogatás/ gyermekmegfigyelés történt a pedagógus kérésére (magatartási vagy viselkedési problémák, beilleszkedési nehézségek, osztályközösséget érintő konfliktusok megjelenésekor). Az iskolai szociális segítők saját képzettségük, szakmai tudásuk szerint emellett értékfeltáró, konfliktuskezelő, szociális- vagy kommunikációs készségfejlesztő, társadalmi érzékenyítő, illetve prevenciós és egészségfejlesztő csoportokat szerveznek, vezetnek. Az általános iskolákban a tematikus csoportfoglalkozások mellett különböző játszóházak szervezésére, lebonyolítására is igény mutatkozott.

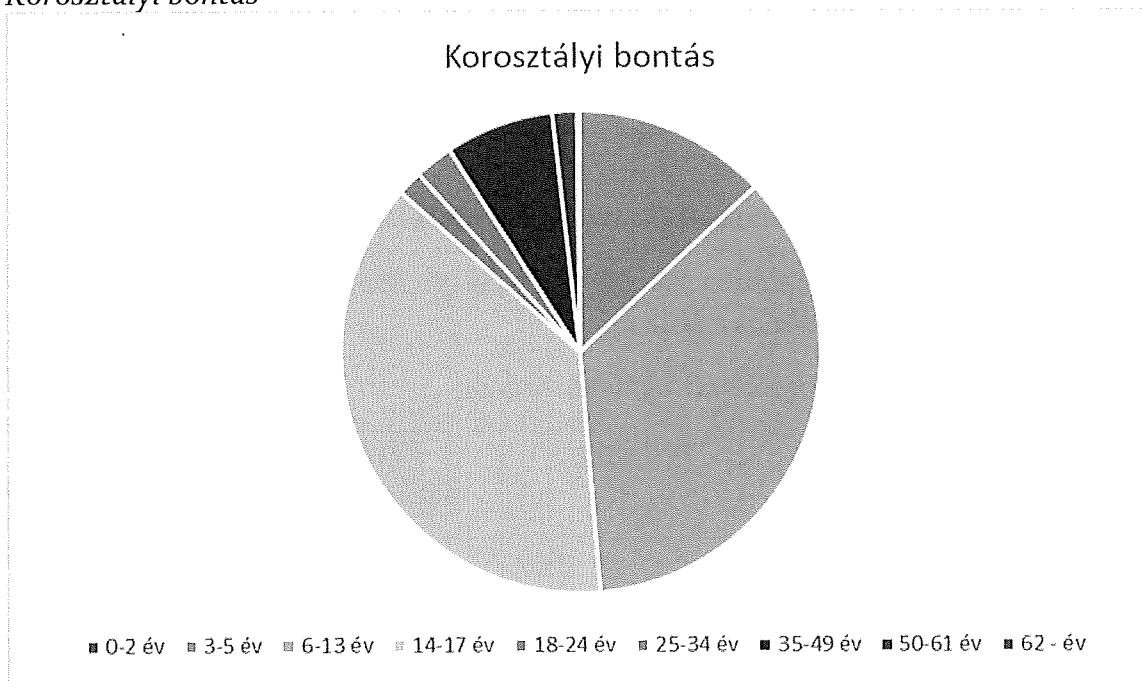
Csoportfoglalkozások, valamint közösségi rendezvényekbe való bekapcsolódásra a veszélyhelyzet miatt az év bizonyos időszakában nem volt lehetőségünk. Ellenben nagy igény mutatkozott (főleg a hátrányos helyzetű, tanulásban lemaradt) gyermekek korrepetálására, ami szintén online keretek között tudott megvalósulni. Kollégáink 119 gyermek számára nyújtottak segítséget a digitális oktatásba való bekapcsolódás elősegítése érdekében.

Az óvodai és iskolai szociális segítők feladata volt a nevelőtestületi értekezleteken és szülői értekezleteken való részvétel, a nevelési évben minimum két alkalommal.

A nevelési év során a szociális segítők be tudtak kapcsolódni néhány, az egész intézményeket érintő közösségi programok szervezésébe, lebonyolításába is.

A tárgyév során az óvodai és iskolai szociális segítők újonnan 9735 főt értek el a szolgáltatással (gyermekek, szülők, pedagógusok és egyéb szakemberek), a tevékenységek száma 8882.

#### Korosztályi bontás



#### Szociális segítő tevékenység biztosítása az óvodákban

Az egri járás területén 37 óvodában látják el feladataikat a segítők (egri óvoda: 19, vidéki óvoda 18)

A különböző tevékenységek során elért ügyfelek száma:

	Gyermek	Pedagógus	Egyéb szakember	Szülő
Elértek száma összesen (halmozott)	5312	566	179	463
Egyéni	98	484	133	120
Csoportos	4736	29		
Közösségi	469	45	2	334
Gyiv	9	8	44	9
Újonnan elérték száma:	1271	101	45	268

Óvodákban végzett tevékenységek száma: 1866

Tevékenység megnevezése:	Tevékenység száma:
- egyéni	798
- csoportos	980
- közösségi	73
- gyiv	15

### Szociális segítő tevékenység biztosítása az általános iskolákban

Az egri járás területén 24 általános iskolában látják el feladataikat a segítők (egri általános iskola: 14, vidéki általános iskola 10)

A különböző tevékenységek során elért ügyfelek száma:

	Gyermekek	Pedagógus	Egyéb szakember	Szülő
Elértek száma összesen (halmozott)	3934	650	448	1414
Egyéni	602	544	376	936
Csoportos	1503	8	2	
Közösségi	1790	12	1	432
Gyiv	39	86	69	46
Újonnan elérték száma:	3469	142	87	355

Általános iskolákban végzett tevékenységek száma: 3551

Tevékenység megnevezése:	Tevékenység száma:
- egyéni	3207
- csoportos	160
- közösségi	123
- gyiv	61

## Iskolai szociális segítő tevékenység a középiskolákban

Az egri járás területén 14 középiskolában vannak jelen a szakemberek.

A különböző tevékenységek során elért ügyfelek száma:

	Gyermek	Pedagógus	Egyéb szakember	Szülő
Elértek száma összesen (halmozott)	4053	1022	964	353
Egyéni	1226	904	818	166
Csoportos	1891	31	66	87
Közösségi	887	64	54	92
Gyiv	49	22	26	8
Újonnan elérték száma:	3687	145	109	56

Középiskolákban végzett tevékenységek száma: 3465

Tevékenység megnevezése:	Tevékenység száma:
- egyéni	3080
- csoportos	289
- közösségi	50
- gyiv	46

A tanév végével a Család- és Gyermekjóléti Központnál dolgozó óvodai és iskolai szociális segítők intézményük bevonásával nyári napközis klubot szerveztek az intézményben tanuló általános iskolás gyermekek számára.

A Gyermekjóléti és Bölcsődei Igazgatóság Család- és Gyermekjóléti Központjának óvodai és iskolai szociális segítői 2020. június 29. és 2020. augusztus 14. között szerveztek nyári napközis táborokat, elsősorban alsó tagozatos gyermekek számára a város több általános iskolájában (Szent Imre Katolikus Általános Iskola, Hunyadi Mátyás Általános Iskola, Kemény Ferenc Sportiskolai Általános Iskola, Egri Balassi Bálint Általános Iskola, Egri Balassi Bálint Általános Iskola Tinódi Sebestyén Tagiskolája, Lenkey János Általános Iskola, valamint a Felsőtárkányi Általános Iskola). A szervezők célja az volt, hogy segítséget nyújtsanak azon családoknak, ahol a gyermekek szünidei elhelyezése, felügyelete nem megoldott.

A segítők a szabadidő hasznos eltöltése céljából játékos, csapatépítő, kreatív kézműves - és sportfoglalkozásokat, valamint az együttműködő szervezetek segítségével színesebbnél - színesebb programokat állítottak össze. A hasznos szabadidő- eltöltés mellett fontos elemként jelent meg a gyermekek társas kapcsolatainak, szociális készségeinek erősítése, mások elfogadásának ösztönzése, az önállóságra nevelés, kreatív készségfejlesztés, valamint a környezettudatos életre nevelés.

A táborokban összesen 310 kisdíák vehetett részt a változatos, érdekes programokon. A Rendőrség a biztonságos közlekedésről beszélt a gyermekeknek, akik különböző akadálypályákon is kipróbálhatták ügyességüket. Sor került a Vakok és Gyengénlátók Heves Megyei Egyesületének, a Kutyaköztársaság Egyesület, az Egri Állatmenhely valamint az FSZK munkatársainak érzékenyítő foglalkozására, kézműves foglalkozásokon a gyermekek megismerkedhettek különböző kreatív technikákkal. További programok között szerepelt kisvonatozás és kalandpark a Szépasszony-völgybe, sportversenyek, vetélkedők, strandolás, Hangpancsi foglalkozás, relaxációs és tanulási technikákat erősítő foglalkozás, táncház, papírszínház, a Harlekin Bábszínház és a Babszem Jankó foglalkozása, valamint a táborozók a Pinceszínház előadásain is részt vehettek. A gyermekek a város különböző kiállításait is megtekinthették, voltak az Egri Várban, a Varázstoronyban, a Város a Város alatt kiállításon, valamint a Gyermekkönyvtár mesefoglalkozásán is. A segítők ezek mellett különböző kirándulásokat is szerveztek a táborozó gyermekek számára, akik így eljuthattak Szarvaskőbe, Síkfőkútra, Felsőtárkányba, Szilvásváradra, illetve Bélapátfalvára.

285 fő gyermek (+ 15 fő – dolgozó gyermeke) étkeztetését biztosította a Gyermekjóléti és Bölcsődei Igazgatóság.

### **Korrepetálások**

A korrepetálások a rendelkezésre álló, iskoláktól beszerzett adatok és az előzetesen felmért igényektől eltérően alakultak, az elmúlt évhez képest lényegesen kevesebb diák igényelte ezt a szolgáltatást. A köznevelési intézmények a kialakult járványügyi helyzet miatt csak abban az esetben küldték javítóvizsgára a diákokat, ha a tanuló a digitális oktatásban egyáltalán nem vett részt, valamint a félévi jegye is elégtelen volt.

A nyári szünet kezdetén a köznevelési intézményektől kapott lista alapján, (ahol volt bukás) a segítők többször is felkeresték az érintett, egri diákok szüleit (vidéki lakhelyű gyermekek nem vállalták a beutazást), de nagyon sok szülő nem kérte az ingyenes korrepetálási lehetőséget. Több gyermek az előzetesen megbeszélte időpontokban többszöri egyeztetés után sem jelent meg.

A nyári tanszünetben a különböző egyeztetések után 39 gyermek korrepetálása zajlott (több gyereknél 2-3 tantárgyból is zajlott felkészítés) a szociális segítők, illetve a szolgálat munkatársai, valamint egyetemisták közreműködésével, összesen 179 alkalommal.

27 tanuló jelentkezett az óvodai és iskolai szociális segítőknel abból a célból, hogy javítóvizsgára való felkészítést igényeljen. A diákok számára 137 alkalommal valósult



meg korrepetálás. A pótvizsgára készülő 27 főből 21 fő sikeres javítóvizsgát tett, felsőbb évfolyamon folytathatja tanulmányait, míg 6 gyermek esetében a felkészítés ellenére sem sikerült a pótvizsga.

12 diák esetében a cél a tanuló felzárkóztatása volt, a szülők különböző tantárgyakból kérték a segítséget tőlünk, a korrepetálások száma 42.

## **7. A jelzőrendszer járási szintű koordinálása**

A jelzőrendszer járási szintű koordinálását és az alábbi feladatokat a Család- és Gyermekjóléti Központban (osztott munkakörben) a járási jelzőrendszeri tanácsadó látja el.

A veszélyeztetettséget észlelő- és jelzőrendszer helyi szintű működtetése a települési szolgálatok feladata.

Helyi szinten – a család- és gyermekjóléti szolgálat feladata a helyi gyermekvédelmi jelzőrendszer szervezése, az együttműködési formák kialakítása, működtetése, dokumentálása. A feladatra mindenhol dedikálva lett jelzőrendszeri felelős, aki az ellátási területéről érkező jelzéseket heti rendszerességgel jelenti a járási család- és gyermekjóléti központ jelzőrendszeri tanácsadója felé. Helyi szinten történik az esetkonferenciák szervezése és összehívása a járási jelzőrendszeri tanácsadó részvételével. Ezek az esetkonferenciák esettől és indokoltságtól függően, szükség szerint minden alkalommal részt vett; összesen 70 alkalommal. Ebből Szolgálatok által 41, Központ által szervezett 29 alkalom volt.

A járási gesztortelepülések által szervezett esetkonferenciák számának alakulása:  
Eger 24, Andornaktálya 4, Felsőtárkány 0, Kerecsend 2, Egercsehi 1, Verpelét 6, Ostoros 3, Egerbakta 1 alkalom volt.

Az első szinthez kapcsolódóan jelentős probléma az, hogy az egyszemélyes szolgálatoknál nincs szolgálatvezető, ezért a jelzőrendszerhez kapcsolódó feladatokat a családsegítő egy személyben kell, hogy elássa a szolgálatvezető, a jelzőrendszeri felelős és a családsegítő (protokoll szerinti) felelősségébe tartozó feladatain túl. Az egri járásban megrendezésre került esetkonferenciákon a köznevelési intézmények dolgozói, óvodai-iskolai szociális segítők és az egészségügyi szolgáltatást nyújtó védőnők minden alkalommal jelen voltak, vagy megküldték írásban a tapasztalataikat az adott esettel kapcsolatosan. A pártfogók, gyámok, a gyermekek napközbeni ellátását biztosító szolgáltatók már jóval kevesebb esetben vettek részt az esetkonferenciákon; míg a rendőrség, önkormányzat, jegyző és orvosok sajnos csak minimális alkalommal képviseltették magukat. További problémát jelentett, hogy akik nem jöttek el a megbeszélésekre csak az esetek mintegy felében küldték el írásban a tapasztalataikat. Tapasztalatunk szerint az esetkonferenciákon megjelent kötelezett jelzőrendszeri tagok nem minden esetben merték felvállalni véleményüket, tapasztalataikat a család (és legfőképpen a szülők) előtt. Még akkor sem, ha korábban írásban küldött jelzésük tartalmazta az adott problémát (tehát a szülővel való személyes konfrontációtól való

félelem a látenciát erősíti). A megbeszélések előtt vagy után az esetmenedzsernek, családsegítő kollégáknak vagy a tanácsadónak mondták el az „igazi” problémákat, valós vagy vélt sérelmeiket az adott esettel/családdal kapcsolatban. A szolgálatok által szervezett esetkonferenciákon minden esetben a leendő esetmenedzser és a járási jelzőrendszeri tanácsadó képviselte a központot.

Járási-szinten: A jelzőrendszeri koordinátor a járás területén működő jelzőrendszerek munkájának koordinálása érdekében:

- Felhívta a települési szolgálatok (jelzőrendszeri felelősök) figyelmét arra, hogy folyamatosan térképezzék fel a településen élő családok, gyermekek, személyek életkörülményeit, szociális helyzetét, gyermekjóléti és szociális ellátások/szolgáltatások iránti szükségletét, gyermekvédelmi vagy egyéb hatósági beavatkozást igénylő helyzetét.

- Tájékoztatta a szolgálatokat (jelzőrendszeri felelősöket), hogy a jelzésre köteles szervezeteket hívják fel a jelzési kötelezettségük írásban – krízishelyzet esetén utólagosan – történő teljesítésére; veszélyeztetettség, illetve krízishelyzet észlelése esetén az arról való tájékoztatásra, illetve folyamatosan tájékoztassák a jelzésre nem kötelezett szervezeteket/személyeket a veszélyeztetettség jelzésének lehetőségéről (és annak fontosságáról).

- Felhívta a szolgálatok figyelmét, hogy jelzést követően kötelességük az intézkedések tényéről tájékoztatni a jelzést tevőt, feltéve, hogy annak személye ismert, és ezzel nem sértik meg zárt adatkezelési kötelezettségüket.

- Szakmai támogatást nyújtott:

- A szakmaközi megbeszélések elősegítése miatt 27 alkalommal, az éves szakmai tanácskozás szervezéséhez 10 alkalommal, valamint az éves jelzőrendszeri intézkedési tervek elkészítéséhez és összehangolásához 1 alkalommal nyújtott segítséget a tanácsadó. A szolgálatok által szervezett esetkonferenciákon esettől függően, szükség szerint részt vett mind az esetmenedzser mind a tanácsadó (összesen 70 alkalommal), ebből Szolgálatok által 41, Központ által szervezett 29 alkalom volt.

- Részt vett a szolgálatok által szervezett éves szakmai tanácskozásokon, összesen 10 alkalommal.

- A jelzőrendszer tagjai és a család- és gyermekjóléti szolgálatok közötti konfliktusok megoldásában nem kérték a közreműködést.

- A Központ a járás területén működő család- és gyermekjóléti szolgálat feladatainak szakmai támogatása érdekében havi rendszerességgel (szolgálaton belüli együttműködések elősegítése, ügyben érintett szakemberek bevonásával konkrét esetek feldolgozása, esetviteli nehézségek, kérdések, team általi segítő visszajelzések, javaslatok nyújtása az elakadások megértése céljából) minden hónap második péntekén 8.00-10.00 között, összesen 8 alkalommal tartott esetmegbeszélést. Ezeken

az egri, egerbaktai, felsőtárkányi és andornaktályai kollégák rendszeresen, a Kerecsenden, Ostoroson, Verpeléten ellátást nyújtó szakemberek csupán néhány alkalommal vettek részt (64 fő - halmozott adat).

- Esetmegbeszélésre a központon belül az esetmenedzserek számára kb. kétheti rendszerességgel került sor.

- A szolgálatok családsegítőinek igény szerint (egyéni/csoportos) konzultációt biztosított (esettel kapcsolatos aktualitások, problémák továbblépés megtervezése) írásos megkeresést követően (10 alkalommal), vagy telefonos megkeresést követően (149 alkalommal). Rendszeresen tájékoztatta (szóban, kör e-mailben) a szolgálatokat az általunk nyújtott szolgáltatásokról, az azt érintő változásokról, illetve a járás területén elérhető, más személy, illetve szervezet által nyújtott közvetíthető szolgáltatásokról, ellátásokról, új szakmai információkról (26 alkalommal).

Az elmúlt egy év változásait a járványhelyzet alakította leginkább. A jelzőrendszeri tagok nagy része a veszélyhelyzetben nem rendelkezett (elégséges) információkkal a gyermekekről, illetve a digitális tanrend alatt irreleváns volt a tanulók igazolatlan távollétét jelezni. A jelzések száma ugyan kiugróan nem növekedett, azonban jelentős részük a digitális oktatás, illetve az intézményi étkeztetés problémáiról szólt, amelyeket döntően eseti segítségnyújtással le lehetett zárni.

Az egyszemélyes szolgálatoknál a veszélyhelyzet kapcsán – ahol a családsegítő kolléga még idősebb ellátással is foglalkozik – jelentősen nőtt a munkakörtől független feladatok száma. A tárgyévben kiemelt szerepet kapott az adományközvetítésben való részvétel az alapellátást biztosító szolgáltatóknál.

A jelzőrendszer működése a veszélyhelyzet alatt leszűkült. Jellemzően az iskolák, illetve az önkormányzat küldött jelzéseket, amelyben az intézményi étkeztetés, digitális oktatás nehézségei, illetve a megélhetési problémák jelentek meg elsősorban. Ez főleg az egri szolgálat vonatkozásában volt jellemző, hiszen az egyéb (kis)települési alapellátók rendre csak elenyésző számú jelzésről tudtak beszámolni.

A jelzőrendszer azon tagjai, akiknek működése a járványhelyzet miatt korlátozott formában valósult meg, jóval kevesebb jelzést küldtek, mint a korábbi években. A közoktatási intézmények vezetőivel az együttműködés szorosabbá vált, pedagógusaikkal folyamatos (napi vagy heti rendszerességű) volt a kapcsolattartás, annak érdekében, hogy a kiskorúak ne morzsolódjanak le az online oktatás során. A mélyszegénységben élő, hátrányos helyzetű gyermekek motiválása a tanulmányok elvégzésére, szakma megszerzésére mindig is fokozott figyelmet igényelt, de a kialakult járványhelyzetben még fontosabb feladattá vált. Az oktatási intézmények szakemberei szinte kizárólag arról tudtak jelezni, hogy a gyermekek elvégzik-e a kiadott feladatokat. A pedagógusok, gyermekfelügyelők, kisgyermeknevelők nem észlelheték, hogy a gyermek mennyire kiegyensúlyozott, megváltozott-e a viselkedése, megfelelően el van látva, milyen a ruházata, milyen a szülő állapota, mennyire kiegyensúlyozott. Emiatt

megnövekedett feladat és felelősség hárult a védőnőkre, családsegítőkre, háziorvosokra, esetmenedzserekre, akik továbbra is rendszeres kapcsolatban voltak a családokkal. Az az általános(ítható) tapasztalatunk, hogy erősödött a társadalmi felelősségvállalás: bár a szomszédok, postások, családtagok, rokonok stb. nem kötelezett jelzőrendszeri tagok, ám mégis a szociális védőháló fontos szereplőivé váltak (akár a megszorodó jelzéseik által is) a járványhelyzetben.

További nehézség a jelenlegi helyzetben, hogy a telefonon történő beszélgetések során csak korlátozottan lehet felismerni a veszélyeztetettségre, bántalmazásra utaló jeleket. Az esetkonferenciák digitális módon történő lebonyolítása a kliensek online elérhetőségének korlátai és/vagy digitális inkompetenciája miatt nehezen volt megoldható.

A szolgálatok munkatársainak tájékoztatása szerint: Jelentősen megnövekedett az adománykövetítés, osztás feladata Egerben a tárgyév márciusától; a Főegyházmegyei Karitás, illetve a Vöröskereszt is beszüntette adományozó tevékenységét, így a szolgálatokra hiánypótló szerep (is) hárult. Volt olyan szolgálat, ahol átalakították a feladatok megosztását, pl. Eger, ahol 5 családsegítő végezte a családlátogatásokat, ők nem végeztek irodai munkát; online, illetve telefonon tartották egymással a kapcsolatot. Plusz adatszolgáltatások összeállítása, elkészítése is nagyobb terhet rótt a munkatársakra. A gyermekjóléti szolgáltatások kapcsán a gyermekétkeztetés szervezési és koordinációs feladatai és a kapcsolódó adminisztráció jelentett óriási többletfeladatot. A családsegítés területén az idősek segítése-támogatása (vásárlásban, gyógyszerkiváltásban, postai ügyintézésben) is plusz feladatként jelentkezett.

Az egyszemélyes szolgálatoknál (ahol még idősellátás is működik a településen) ugyancsak megnövekedett többletmunka tapasztalható. Intézményi gyermekétkeztetés megszervezésével, koordinálásával kapcsolatosan az igényléstől kezdve az adminisztráción keresztül a védőfelszerelés beszerzéséig, a 65 év feletti egyedül élőkkel való kapcsolatfelvételig és kapcsolattartásig is egy személyre hárult, továbbá a népkonyha adminisztrációja, illetve a helyi védelmi bizottság felé a hatósági karantén eseti jelentése és a heti adatszolgáltatás is.

Megyei szinten: - a gyermekvédelmi észlelő- és jelzőrendszer keretében a helyi és járási szint mellett a gyermekvédelmi és gyámügyi feladatkörében eljáró fővárosi és megyei kormányhivatalok számára is feladat került meghatározásra a jelzőrendszer jogszabályban meghatározott működésének elősegítése érdekében. A fővárosi és megyei kormányhivatal támogatást nyújtott a gyermekvédelmi jelzőrendszer működése kapcsán létrejött problémák, nehézségek, kezeléséhez, a Gyvt. 17. §-ában meghatározott gyermekvédelmi észlelő- és jelző rendszer tagjainak, továbbá a gyermekjóléti szolgáltatást nyújtóknak.

Nem jutott tudomásunkra olyan eset, amikor a jelzésre kötelezett jelzőrendszeri tag (személy vagy szervezet jelzési vagy együttműködési kötelezettségének nem tett eleget, ily módon kötelezettségzegés miatt nem került sor jelzés megtételére a központ részéről a gyámhatóság felé fegyelmi felelősségre vonás megindítása vagy büntetőeljárás kezdeményezése céljából.

Országos szinten: – Országos módszertani feladatellátás és országos gyermekvédelmi jelzőrendszeri hívószám működtetése. Az állam fenntartói feladatainak ellátása körében gondoskodott a jelzőrendszer hatékony működésének fejlesztéséről, mely tevékenység ellátására a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóságot jelölte ki. Feladata volt a gyermekvédelmi jelzőrendszer hatékony működésének országos szakmai támogatása, fejlesztése, képzések kidolgozása és megszervezése, szabályozási és módosítási javaslatok megfogalmazása az ágazati irányítás felé. A jelzőrendszeri működés támogatása és a gyermek veszélyeztetettségét jelző bejelentések fogadása érdekében 2017. január 1-től országosan egységes gyermekvédelmi jelzőrendszeri hívószám működtetése került nevesítésre a Gyvt.-ben. (24 órás ingyenesen hívható telefonos szolgáltatás működtetése; 06-80-212-021.)

A szolgálatoktól beérkezett heti jelentések és a központhoz érkező jelzések összesítésének eredményei:

2020. évben összesen 1045 jelzés érkezett mely 1304 fő kiskorút és 131 fő nagykorút érintett; a kiskorúakat érintő jelzések száma 916, a nagykorúakat érintő jelzések száma 129 volt a tárgyévben.

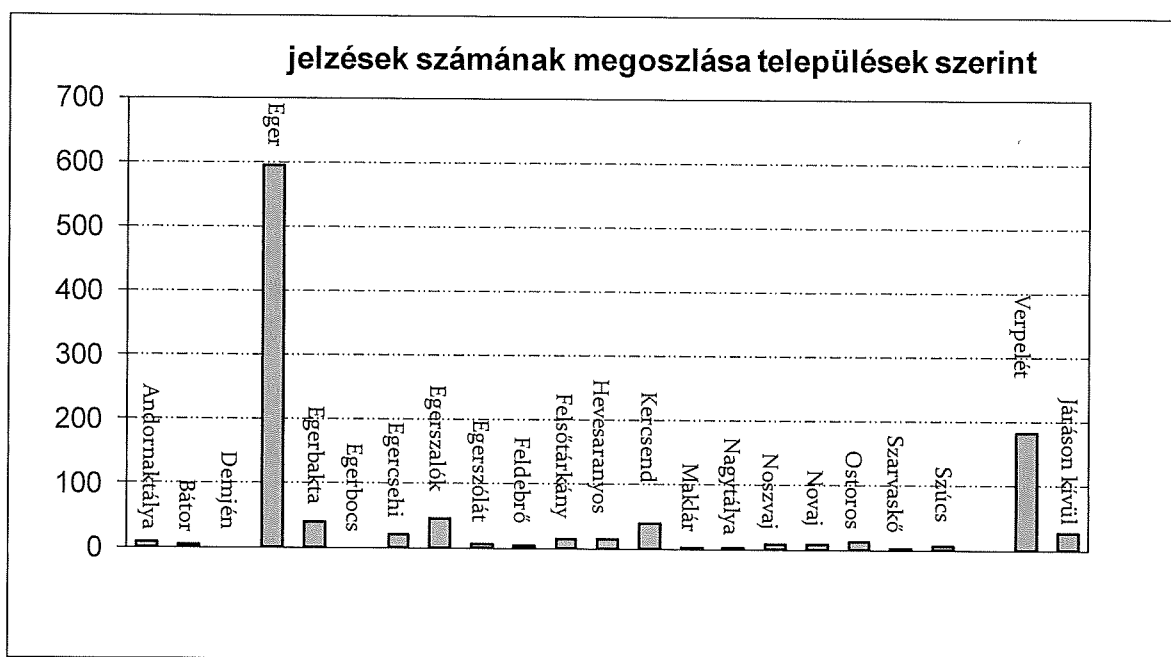
Az új esetek száma 406 fő volt, mely a tavalyi évhez képest csökkenő tendenciát mutat.

Több esetben előfordult, hogy a jelzőrendszeri tagok nem szolgálatnak küldték meg a jelzést abban az esetben, amikor az érintett nem volt hatósági intézkedés által érintve. Ez fordítva is igaz: sokszor a szolgálathoz érkezett be jelzés hatósági intézkedéssel érintett kiskorúra vonatkozóan. Ezekben az esetekben a jelzést fogadó szolgáltatók haladéktalanul továbbították a jelzést az illetékes szociális szolgáltató felé.

Az alábbi táblázat mutatja a jelzések számának településenkénti megoszlását.

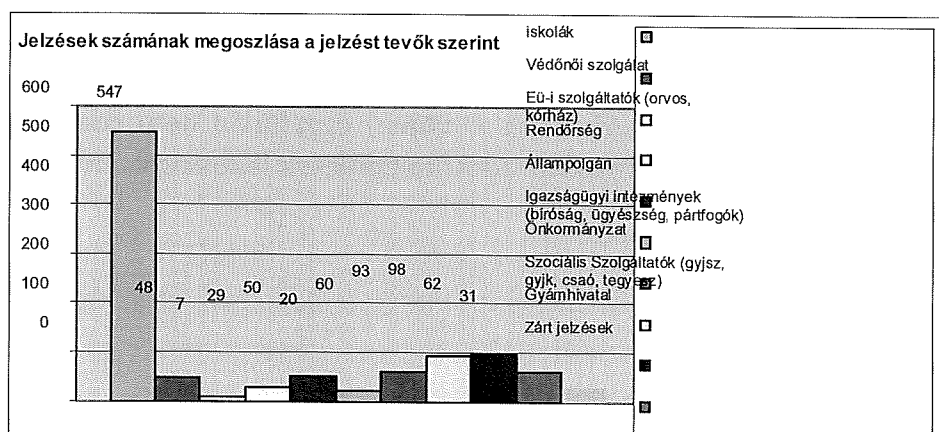
Eszerint megállapítható, hogy tárgyévben (is) a legtöbb jelzés Egerből (595) és Verpelétről (183), a legkevesebb pedig Nagytályáról (2) és Szarvaskőből (1) érkezett. Három településről (Tarnaszentmária, Egerbocs és Demjén) egyáltalán nem érkezett jelzés. A jelzések száma, nagyságrendje arányos az adott települések lakosságával.

## Jelzések számának megoszlása települések szerint



Az összes érintett települést vizsgálva a legnagyobb számban a közoktatási intézmények (547) jelzéseit nagyságrendben a gyámhivatalok (98), valamint a szociális szolgáltatást nyújtók (93) jelzései követik. A legkevesebb jelzéssel az orvosok és kórházak (7) valamint az igazságügyi intézmények – bíróság, ügyészség, pártfogók – (20) éltek. A tavalyi évhez képest megnövekedett a zárt (62) és az önkormányzat (60) munkatársai által küldött jelzések száma.

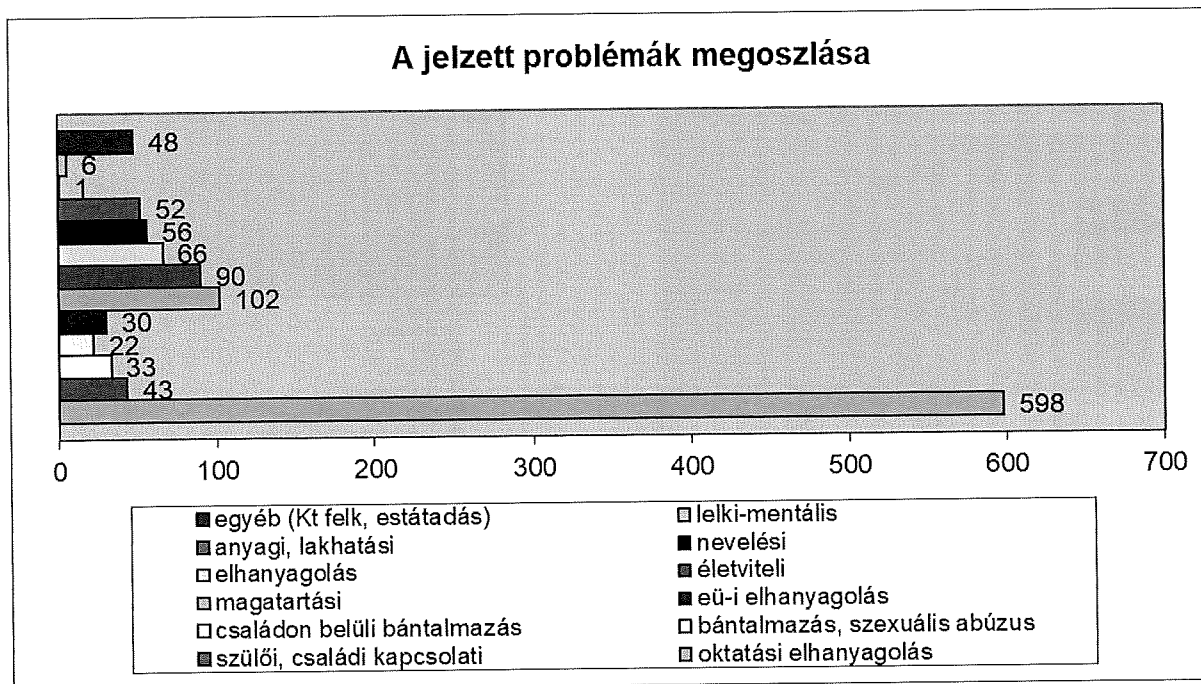
## Speciális tevékenységek száma 2020-ban



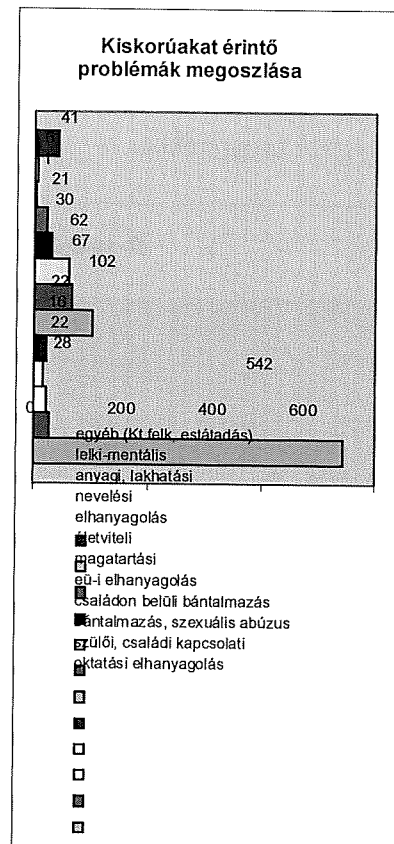
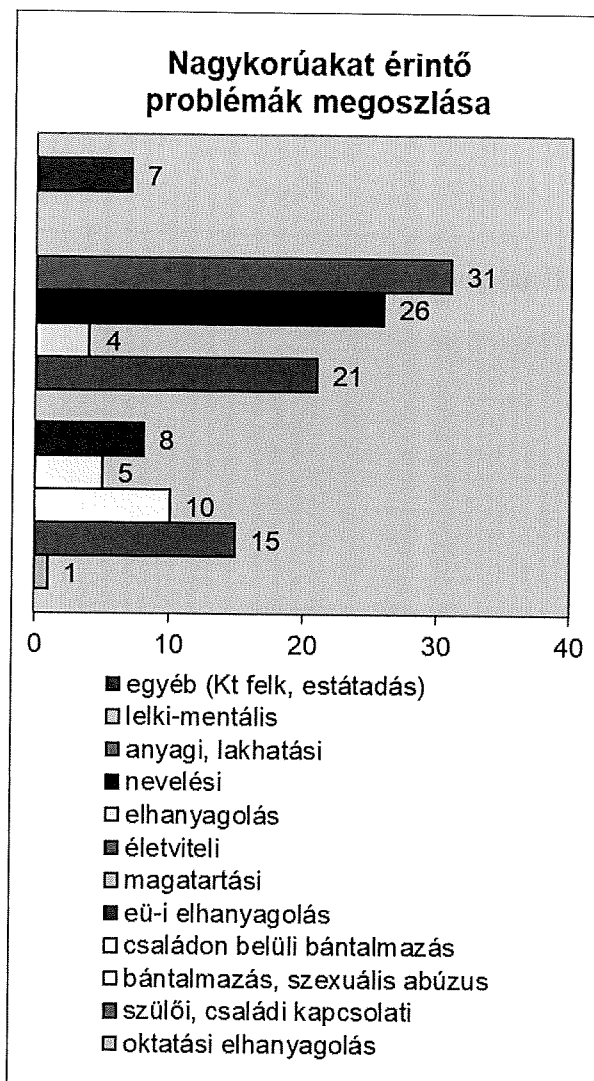
A beérkezett jelzések túlnyomó többségében fő probléma okként oktatási elhanyagolás (598) és magatartászavar (102) jelenik meg, a korábbi évekhez hasonlóan. Az összes jelzés 2/3-a az iskolai hiányzásokkal, iskolai tevékenység elhanyagolásával, magatartási zavarokkal kapcsolatos problémát takarja.

Sajnos a bántalmazás (33), és a családon belüli bántalmazások (22) száma is növekvő tendenciát mutat a korábbiakhoz képest. A legritkábban az információkéréssel kapcsolatban (1), illetve lelki-mentális problémákról (6) érkezett jelzés a kötelezett jelzőrendszeri tagoktól.

### Jelzett problémák megoszlása



## 1. Nagykorúakat és kiskorúakat érintő problémák megoszlása



Ezekre a problémára reagálva, az estek jelentős részében a családlátogatások, a személyes kapcsolatfelvétel (56%) tűnik a leghatékonyabb és leggyakrabban alkalmazott módszernek. Az alábbi diagramban jól látható a beavatkozás iránya, amely szerint a családlátogatás a szakemberek leghatékonyabb módszere. A rendszeres kapcsolattartás segíti a problémamegoldás folyamatát, valamint ezek az alkalmak a tanácsadás és információnyújtás lehetőségét is biztosítják.

## II. Család- és Gyermekjóléti Szolgálat

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat jogszabályi feladatait két telephelyen (Eger, Pacsirta u. 10 és Kallómalom u.88), valamint egy ellátottak számára nyitva álló helyiségben (Eger, Árnýékszala u 42.) látja el.

Illetékessége Eger város közigazgatási területe, szolgáltatásait a településen élő egyének, családok, valamint kiskorúak és azok családjai részére biztosítja.

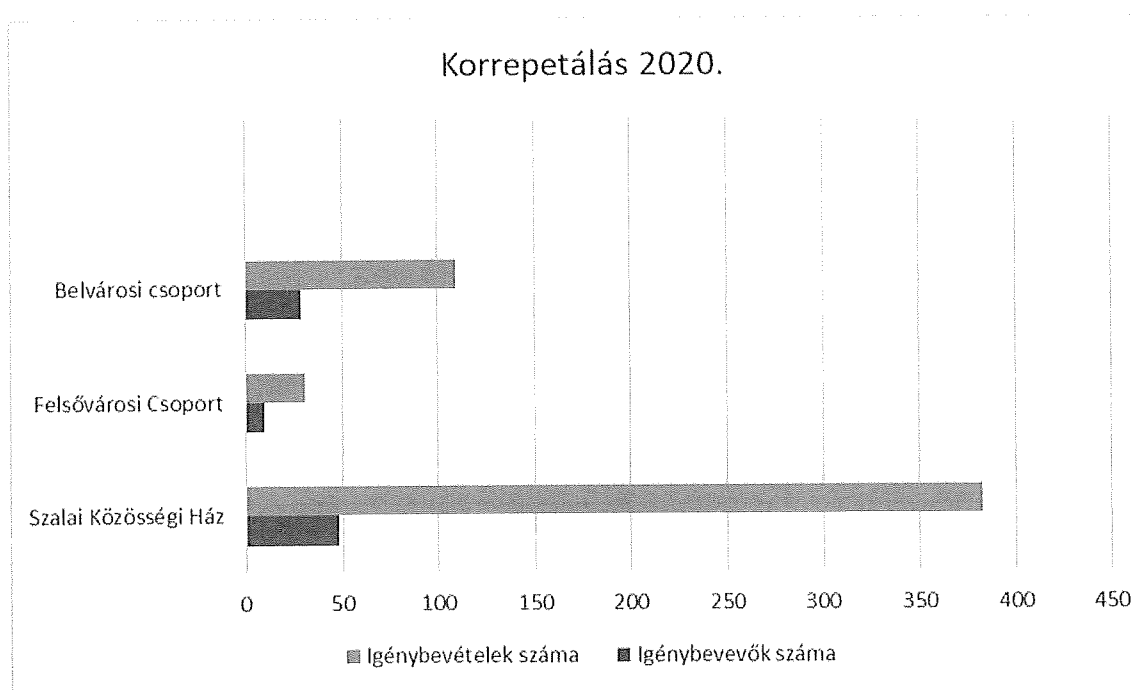
Az ellátási terület állandó népessége 2020-ban 52660 fő volt.



A három telephelyen 2020 év végén 14 fő családsegítő, és 3 fő asszisztens látta el a munkát. A 14 fő családsegítő közül, 1 fő csoportvezetői, 1 fő pedig még az észlelő- és jelzőrendszeri felelős feladatokat is ellátja. A Felsővárosi Csoportnál 1 fő kiegészítő van alkalmazásban.

A COVID-19 világjárvány megfékezésére tett intézkedések közül a tantermen kívüli digitális munkarend bevezetése, mely 2020. március 16-tól lépett életbe, nem volt zökkenőmentes. Az ezzel járó többlet terhekre nem voltak felkészülve sem a köznevelési intézmények, sem a családok. Szolgálatunknál olyan mértékben növekedett meg a jelzések száma emiatt, hogy a 2020 márciustól júniusig tartó 3 hónapos időszakban 184 jelzés érkezett, ami az éves jelzésszám (388) majdnem felét, illetve a 2019-es évben köznevelési intézményektől érkezett jelzéseknek majdnem az egészét teszi ki. A megnövekedett jelzések oka részben a hiányzó infrastruktúra, részben a megváltozott helyzethez való eltérő adaptációs képesség. A hiányosságokat igyekeztünk a lehetőségeinkhez mérten a legnagyobb mértékben korrepetálással kompenzálni.

- 87 tanuló 524 alkalommal vette igénybe azon szolgáltatásunkat, ahol a családsegítők nem csak az online megküldött feladatokat tették papír alapúvá, hogy a hátrányos helyzetű gyerekek is teljesíteni tudják a tantervi követelményt, de segítettek a tanulásban, és az elkészült leckék online térbe való feltöltésében is. Nagy segítséget jelentettek az Eszterházy Károly Egyetem Roma Szakkollégiumának hallgatói, akik szintén aktívan részt vettek a felzárkóztatásban.



A fenti diagramból jól látható, hogy a szegregátumban élők mennyivel nagyobb arányban vették igénybe ezt a szolgáltatási elemet.

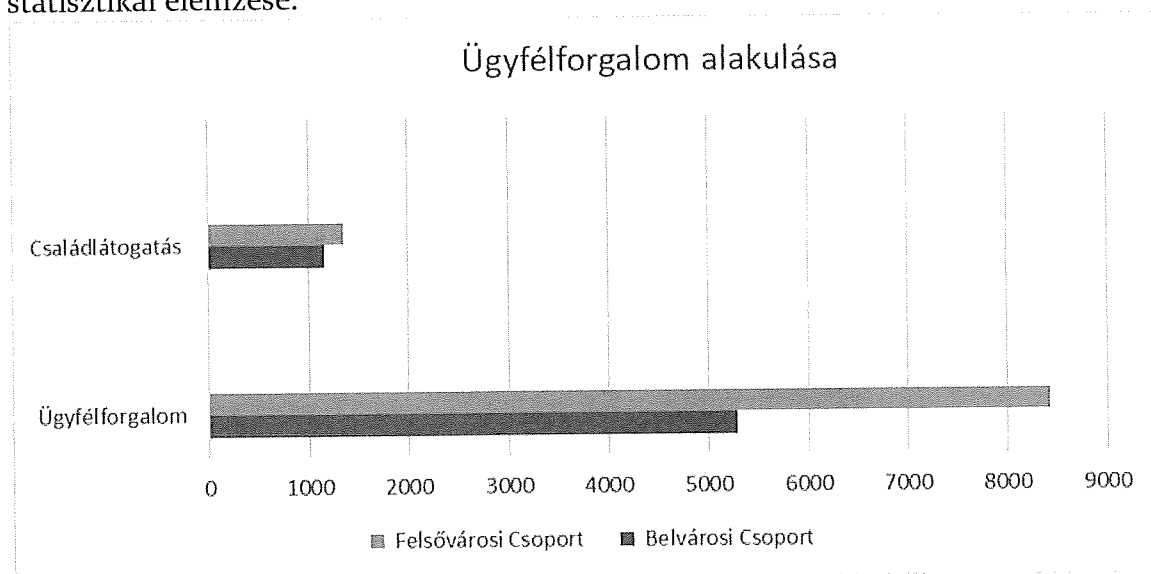
- Az önkormányzattól érkező jelzések száma majdnem megnégyszereződött a járványügyi helyzet következményeképp (a munkahelyeken leállítás volt, ami kevesebb bért jelentett, vagy éppen megszűnt a munkahely; az alkalmi munkavállalás lehetősége is csökkent, így nehezebbé vált a megélhetés biztosítása). 2019-ben 14 jelzés érkezett, míg 2020-ban 52 személy került a látóköriünkbe azokon kívül, akik már ellátásban voltak szolgálatunknál.
- A 2020-as év folyamán az adományozás átalakult a megváltozott helyzet miatt. A Tündérpakk Közhasznú Alapítvány kifejezetten a hátrányos és halmozottan hátrányos helyzetű családok megsegítésére ajánlott fel fagyasztott pizzát és sajt szósz tészta adományt. A Rockstar Pizza Eger 90 családnak adományozott pizzát, a család létszámától függően. A Szalai Községi Házban az Élelmiszerbank által biztosított kenyérosztás a veszélyhelyzet miatt kevesebb számban tudott megvalósulni, de még így is 62 családnak tudtunk pékárut adni.
- Az Angyaltársak segítő összefogás 7 család számára tette szebbé a karácsonyt azáltal, hogy amit a gyermekek kívánságként lerajzoltak, igyekeztek azt karácsonyi ajándék formájában adományként megszerezni és eljuttatni nekik, ezzel is egy kis varázslatot csempészve a nehéz hétköznapok után a szeretet ünnepébe.

Az alábbi táblázat mutatja a 2020-as évi adományozás sokrétűségét.

<b>Adományozó szervezet</b>	<b>Adomány típusa</b>	<b>Adományozás száma (alkalom)</b>	<b>Részesülő háztartások száma</b>
Eger Megyei Jogú Város Önkormányzata	élelmiszercsomag	40 alkalom (1146 db csomag)	473
Élelmiszerbank	pékáru	11 alkalom	62
Tündérpakk Közhasznú Alapítvány	sajt szósz tészta, fagyasztott pizza	2 alkalom	108
	ruha	2 alkalom	54
Rockstar Pizza Eger	pizza	150 db	90
Egységben a Városért Egyesület	élelmiszeradomány	1	28
Szaki Szatecs	élelmiszeradomány	2 alkalom	20-20
Vöröskereszt	csomag	2 alkalom	45-45
	ruhaosztás	2 alkalom	52

HIT Gyülekezet	élelmiszer	1 alkalom	20
	hűtőszekrény	1 alkalom	1
magánszemélyek	bútor, gyermekeknek adomány	1 alkalom	3
magánszemély	fenyőfa	1 alkalom	28
Angyaltársak	mosópor árvízkárosultaknak	2 alkalom	7-7
	lábbeli	1 alkalom	1
	rajzpályázatos adomány	1 alkalom	7
NekikAjándék	élelmiszer, tárgyi adomány	1 alkalom	8

A Család és Gyermejjóléti Szolgálat alapellátás keretében nyújtott szolgáltatásainak statisztikai elemzése.

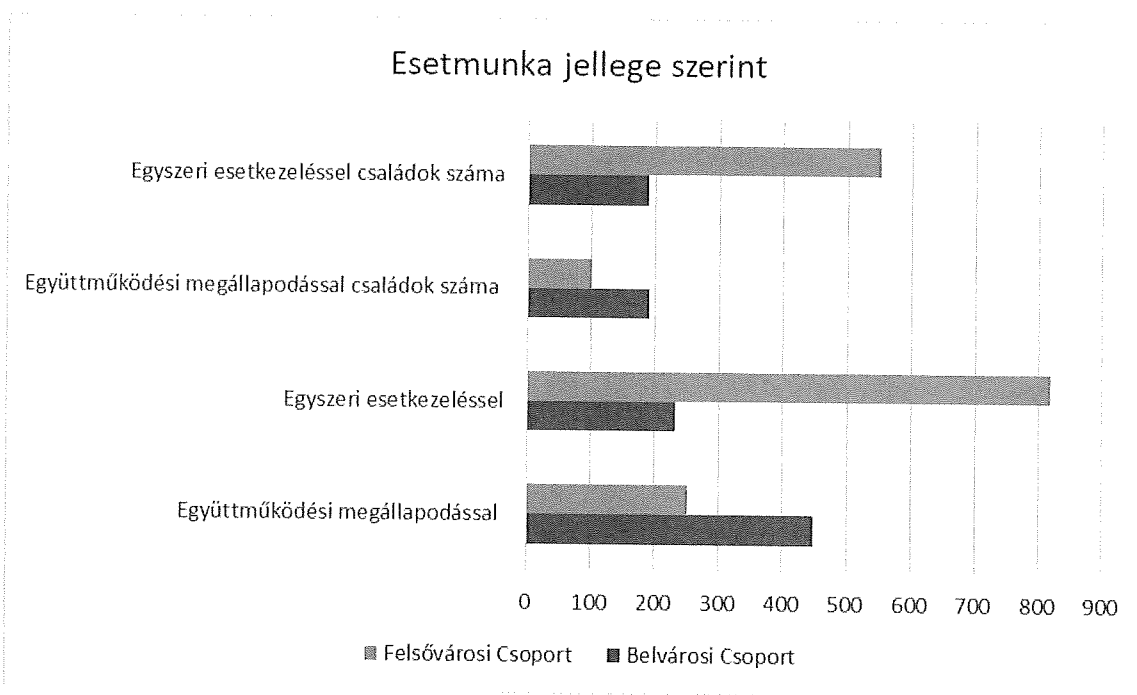


A család és gyermekjóléti szolgáltatást Eger városában 13720 alkalommal vették igénybe, melyből 2525 alkalommal a családsegítők az igénybe vevőket otthonukba keresték fel. A családlátogatás során a cél az volt, hogy a szolgáltatást igénybe vevőt lakókörnyezetében is megismerjük, pontosabb információkat szerezzünk, mind az ügyfélről, és családtagjairól, mind kultúrájukról, életvitelükről, szokásaikról, természetes támogató rendszerükről. Az első kapcsolatfelvételkor az ügyfelek tájékoztatást kaptak a szolgáltatás elemeiről, tartalmáról, és igénybevételének

feltételeiről, az intézményben vezetett igénybe vevőkre vonatkozó TAJ alapú nyilvántartásról, és a panaszjog gyakorlásának módjáról.

Mint az a számadatokból is jól látható, a veszélyhelyzet miatt jelentősen visszaesett az ügyfélforgalom (a Szalai Községi Házban nem kerülhettek megrendezésre közösségfejlesztéshez kapcsolódó programok), ehhez képest viszont arányaiban kisebb mértékű visszaesés tapasztalható a családlátogatások számánál.

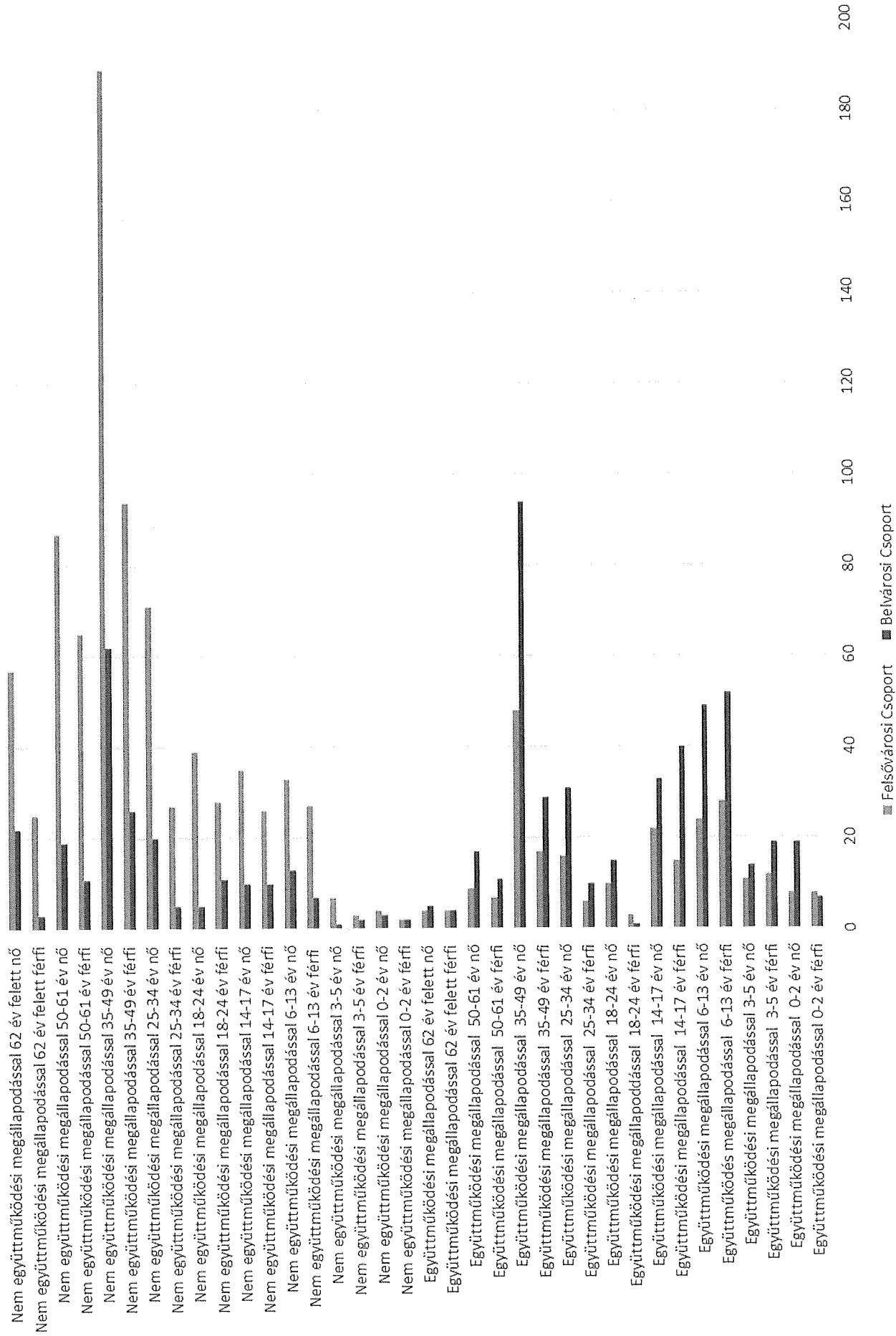
Olyan esetekben mikor az együttműködési folyamat nem zárható le az első interjúval, a szolgáltatást igénybe vevővel írásos együttműködési megállapodást kötünk. A megkötést követően a családsegítőnek 15 napon belül ki kell töltenie, az esetnapló A) és B) részének 1. és 2. pontját. Az egyénnel, családdal közösen cselekvési tervet kell kidolgozni, melyet fél évente felül kell vizsgálni, indokolt esetben módosítani kell. Az esetkezelés során tett lépéseket, történéseket, kronológiai sorrendben a találkozások dátumával vezetni kell. További dokumentációk, a „Gyermekeink védelmében” adatlaprendszer – T-lap, GYSZ-1, GYSZ-2, GYSZ-3, GYSZ-4.



Amint a fenti diagramból is jól látható, hogy 2020-ban a Felsővárosi Csoportnál megnőtt azon családok száma, akik nem együttműködési megállapodás keretén belül vették igénybe a szolgáltatásainkat, és jellemzően az előző évhez hasonlóan, főként nők veszik igénybe a szolgáltatásokat. Azzal magyarázható a nők nagyobb arányú megjelenése, hogy inkább ők intézik a gyermekekkel kapcsolatos dolgokat.

Amint a fenti diagramból is jól látható, hogy 2020-ban a Felsővárosi Csoportnál megnőtt azon családok száma, akik nem együttműködési megállapodás keretén belül vették igénybe a szolgáltatásainkat, és jellemzően az előző évhez hasonlóan, főként nők veszik igénybe a szolgáltatásokat. Azzal magyarázható a nők nagyobb arányú megjelenése, hogy inkább ők intézik a gyermekekkel kapcsolatos dolgokat.

## Korcsoport és nemenkénti bontás az igénybevétel módja szerint



A szolgáltatást igénybe vevő személyek száma gazdasági aktivitás szerint az együttműködési megállapodással rendelkezők esetében

Gazdasági aktivitás	Fő		Ebből lány		összesen	
	BCs.	FCs.	BCs.	FCs.	Fő	Lány
Foglalkoztatott	121	50	87	32	171	119
Munkanélküli	37	42	28	31	79	59
Inaktív	105	62	70	43	167	113
- ebből nyugdíjas	10	8	7	4	18	11
- ebből 15 éves vagy idősebb tanuló	48	28	24	17	76	41
Eltartott 0-14 éves korú gyermekek	187	98	92	46	285	138
<b>Összesen</b>	<b>450</b>	<b>252</b>	<b>277</b>	<b>152</b>	<b>702</b>	<b>429</b>

A szolgáltatást együttműködési megállapodással igénybe vevők legmagasabb iskolai végzettsége

Iskolai végzettség	Fő		Ebből 0-17 éves		Ebből lány	
	BCs.	FCs.	BCs.	FCs.	BCs	FCs
Általános iskola 8 osztálynál kevesebb	230	117	203	111	121	57
Általános iskola 8 osztálya	80	86	30	17	59	63
Befejezett szakmunkásképző iskola	59	24	-	-	41	17
Befejezett szakközépiskola	35	9	-	-	25	6
Befejezett gimnázium	4	5	-	-	3	1
Érettségire épülő befejezett OKJ	8	2	-	-	6	2
Felsőfokú iskola (főiskola, egyetem)	34	9	-	-	22	6
<b>Összesen</b>	<b>450</b>	<b>252</b>	<b>233</b>	<b>138</b>	<b>277</b>	<b>152</b>

A fenti számok jól mutatják, hogy még mindig magasan felülreprezentált a 8 osztálynál kevesebbel rendelkezők aránya a szolgáltatást igénybe vevők körében, ugyanakkor nagy számban vannak, akik felsőfokú képzettséggel rendelkeznek.

**A szolgáltatást együttműködési megállapodással igénybe vevők család összetétele**

Családi összetétel	Belvárosi Csoport (családok száma)	Felsővárosi Csoport (családok száma)
Egyedül élő	10	8
Házastársi, élettársi kapcsolatban élő gyermek nélkül	6	3
Házastársi, élettársi kapcsolatban élő 1-2 gyermekkel	62	28
Házastársi, élettársi kapcsolatban élő 3 vagy több gyermekkel	35	14
Egy szülő/törvényes képviselő 1-2 gyermekkel	55	33
Egy szülő/törvényes képviselő 3 vagy több gyermekkel	5	5
Egyéb	18	12
<b>Összesen:</b>	<b>191</b>	<b>103</b>

A következő táblázat szintén halmozott adatot tartalmaz. Azokat a fő problémákat jeleníti meg, amivel azok az információkért kérők keresték fel a szolgálatot, akikkel együttműködési megállapodás keretén belül végeztünk segítő munkát.

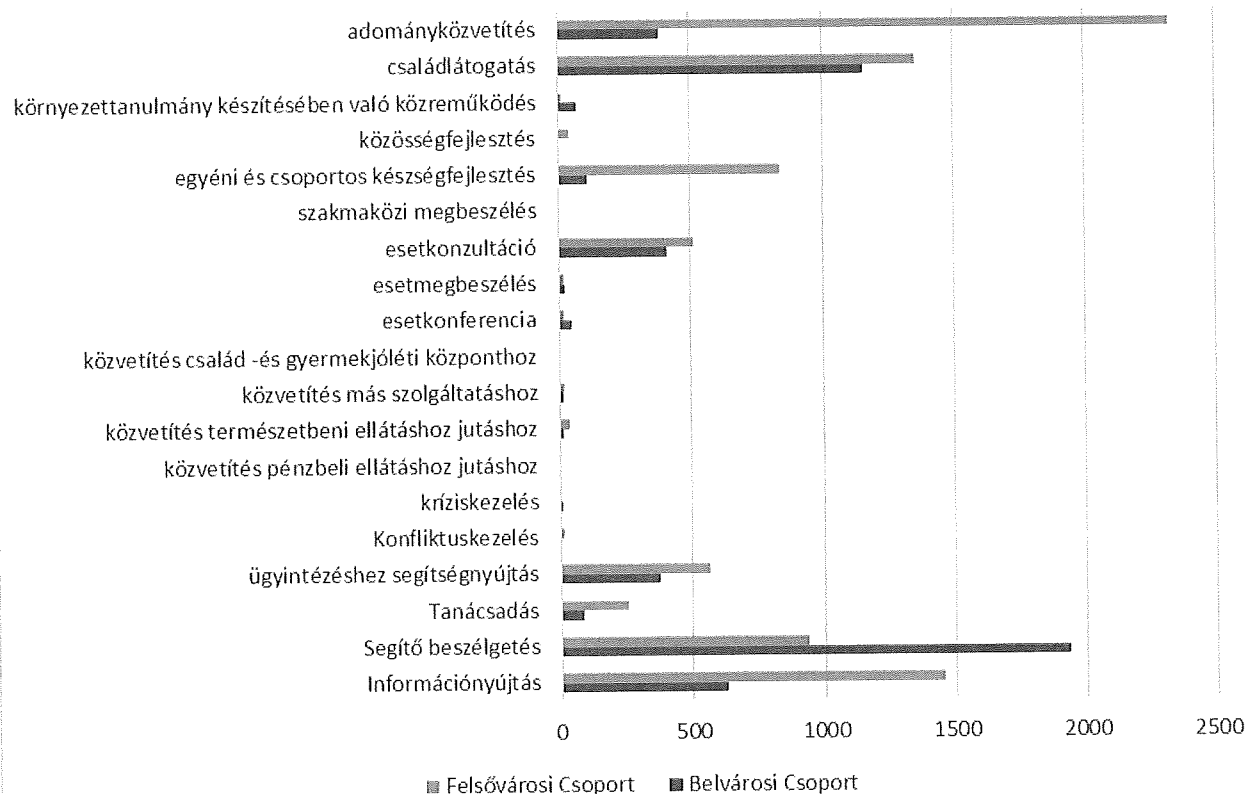
<b>Probléma típusa</b>	<b>Belvárosi Csoport (családok száma)</b>	<b>Felsővárosi Csoport (családok száma)</b>
életviteli	13	14
családi- kapcsolati konfliktus	32	10
családon belüli bántalmazás	10	7
elhanyagolás	23	21
gyermeknevelési	34	13
magatartászavar, teljesítményzavar	46	22
szenvedélybetegség	5	1
anyagi, megélhetési	17	5
egészségi probléma	3	6

Mint láthatjuk, a veszélyhelyzet alatt megnövekedett a családi – kapcsolati konfliktusok, vagy éppen a családon belüli bántalmazások miatt szolgálatunknál ellátásba kerülő családok száma, amit a folyamatos és tartós összezártság váltott ki, illetve a szenvedélybetegség miatt ellátásba kerülők száma is a duplájára nőtt. A magatartászavar, teljesítményzavar annak ellenére magas számban volt jelen, hogy a köznevelési intézmények a járvány első hulláma alatt zárva voltak.

A szolgálatunknál elvégzett szakmai tevékenységek közül a közösségfejlesztés, a családlátogatás és az adományközvetítés száma csökkent a koronavírus okozta világjárvány hatására a közvetlen kontaktok elkerülése miatt. A hirtelen megváltozott körülményeket, élethelyzeteket és az azokhoz való adaptációt nagyon eltérően tudták kezelni az egyének és a családok, így az előző évhez képest látványosan nagyobb hangsúly helyeződött az egyén megküzdési képességének erősítésére.



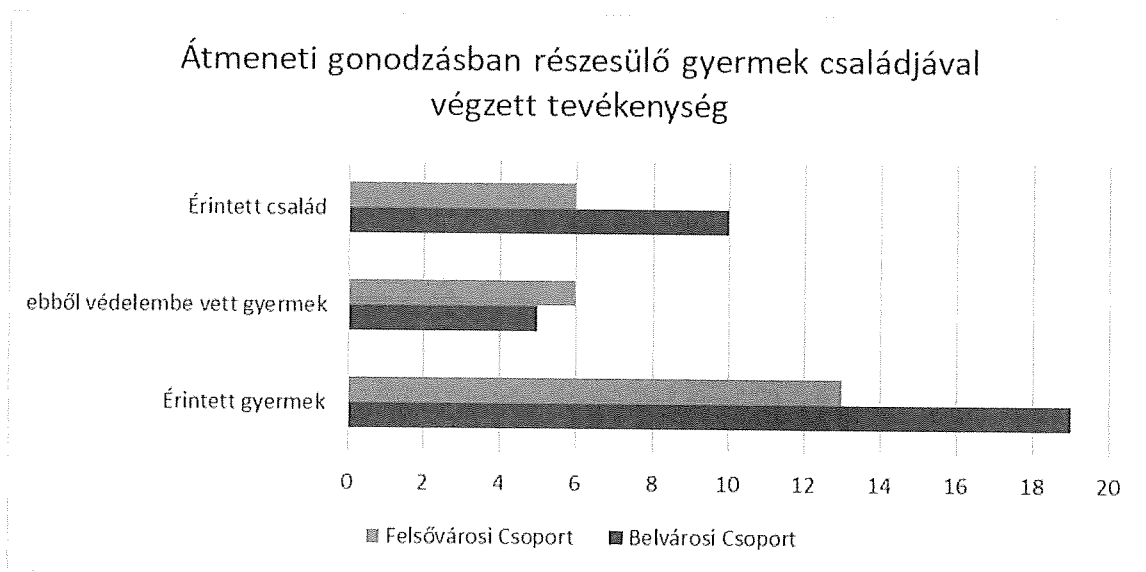
### Szakmai tevékenység szerinti megoszlás



### Együttműködési tevékenység alapján nyújtott szociális segítő tevékenység

Megnevezés	Belvárosi Csoport	Felsővárosi Csoport
Saját ügykörben végzett	329	166
Egyéni gondozási-nevelési terv megvalósítása központ által bevonva	120	86
Szociális válsághelyzetben lévő kiskorú várandós anya gondozása	1	0
összesen	450	252

## Átmeneti gondozásban részesülő gyermek családjával végzett gondozási tevékenység



## Prevenció és egyéb szolgáltatások adatai

Megnevezés	Belvárosi Csoport (résztevők száma)	Felsővárosi Csoport (résztevők száma)
Biblia kör	0	24
Haladóra	0	24
Korrepetálás	29	30
Iskolai szünidős tábor	30	28
összesen:	59	106

## Települési Jelzőrendszer koordinálása

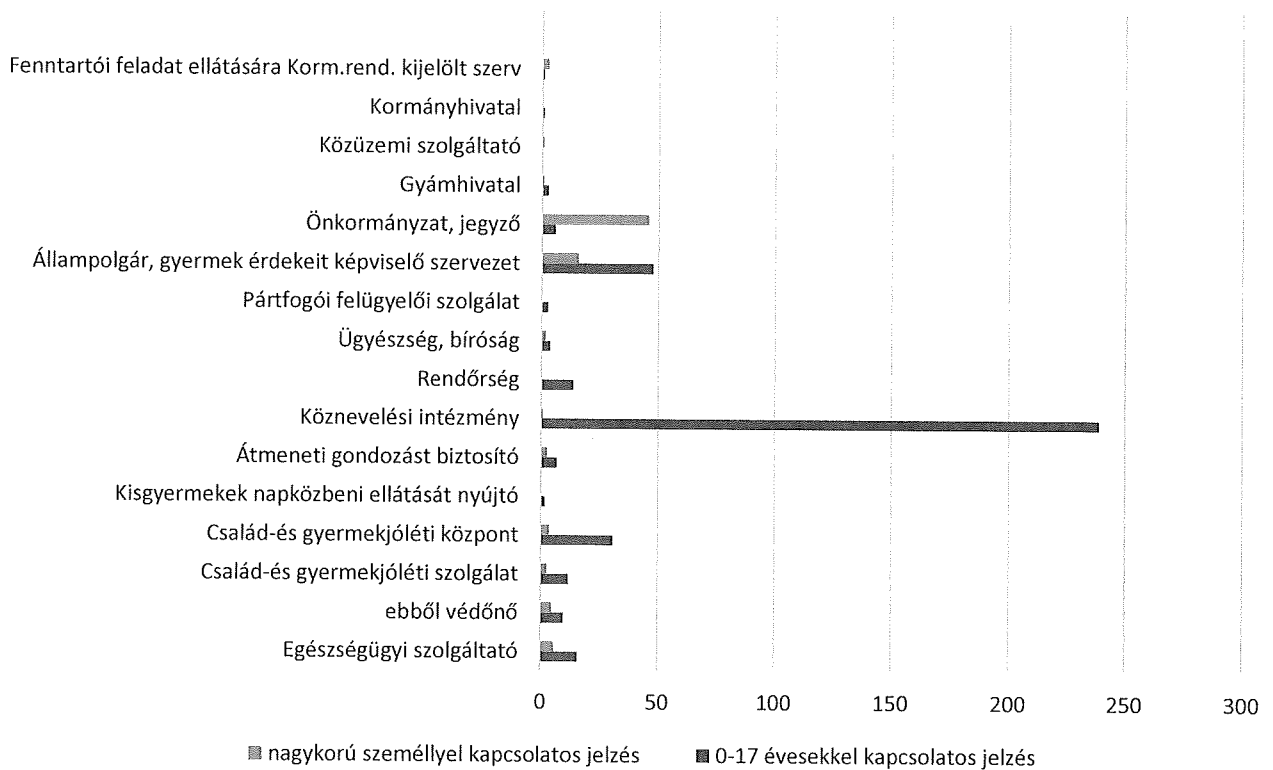
A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat Belvárosi és Felsővárosi Csoportjához érkezett jelzések 2020. évben

Megnevezés	0-17 évesekkel kapcsolatosan megküldött jelzések száma	Nagykorú (18 éves és idősebb) személyekkel kapcsolatosan megküldött jelzések száma
Egészségügyi szolgáltató/védőnő	16	6
	ebből védőnői jelzés: 10	ebből védőnői jelzés: 5
Személyes gondoskodást nyújtó szociális	44	7

szolgáltatók		
- ebből család-és gyermekjóléti szolgáló	12	3
- ebből család-és gyermekjóléti központ	31	4
Kisgyermek napközbeni ellátását nyújtók	2	-
Átmeneti gondozást biztosítók	7	3
Köznevelési intézmény	239	1
Rendőrség	14	-
Ügyészség, bíróság	4	2
Pártfogói felügyelői szolgálat	3	-
Állampolgár, gyermek érdekeit képviselő szervezet	48	16
Önkormányzat, jegyző, gyermekjogi képviselő, betegjogi képviselő	6	46
Gyámhivatal	3	1
Közüzemi szolgáltatók	-	1
Kormányhivatal	1	-
Fenntartói feladat ellátására Kormány rendeletében kijelölt szerv	1	1
<b>Összesen</b>	<b>388</b>	<b>86</b>
Jelzéssel érintett személyek száma:	243	78

2020-ban a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat Belvárosi és Felsővárosi Csoportjához 474 jelzés érkezett 321 fő problémájával kapcsolatban.

## Jelzés jelzőrendszeri tagok és életkor szerinti megoszlás



Kiugróan magas a köznevelési intézményekből érkező jelzések száma, viszont az elmúlt évi jelzésekbe nem számoltuk bele azokat a jelzéseket, melyek ugyan szolgálatunkhoz érkeztek, de továbbítanunk kellett illetékesség hiányában, vagy a tantermen kívüli digitális munkarendhez szorosan kapcsolódó intézményi gyermekétkeztetéssel kapcsolatban történő megkereséseket, jelzéseket, melyek a veszélyhelyzet első hullámában 158 esetben érkeztek szolgálatunkhoz. Ha a táblázatban nem szereplő 184 jelzést, ami a digitális munkarendre történő átállás miatt érkezett, a 158 intézményi gyermekétkeztetéssel kapcsolatos jelzést, és azt a 45 jelzést, ami a szociális helyzettel kapcsolatban érkezett összeadjuk, akkor azt látjuk, hogy 387 esetben kellett intézkedést tennünk a veszélyhelyzet miatt, amik plusz feladatként jelentek meg szolgálatunknál, a veszélyhelyzeten kívüli jelzéseken kívül.

Különböző problémák miatt jeleztek a jelzőrendszer tagjai, akik között meg kell említeni a magánszemélyeket is, mint önkéntes tagokat, mert tavaly jóval több esetben kaptunk jelzést magánszemélyektől, mint az azt megelőző években.

A bántalmazás esetében még mindig nagy a látencia, bár évről évre egyre több bántalmazott kerül a látókörünkbe. A jelzett problémák feltárása során a legtöbb esetben elmondható, hogy nem egy problémával, hanem egy komplett problémarendszerrel állunk szemben, amiben az egyik probléma következik a másikkól, generálja a másikat. Több jelzés érkezett hozzánk az iskolától magatartászavar miatt, aminek hátterében szinte minden esetben súlyos családi kapcsolati, gyermeknevelési, elhanyagolási (főképp érzelmi elhanyagolás) problémák álltak, állnak, illetve a szülők játszmái, amiben a gyerekek végtelen áldozatok.

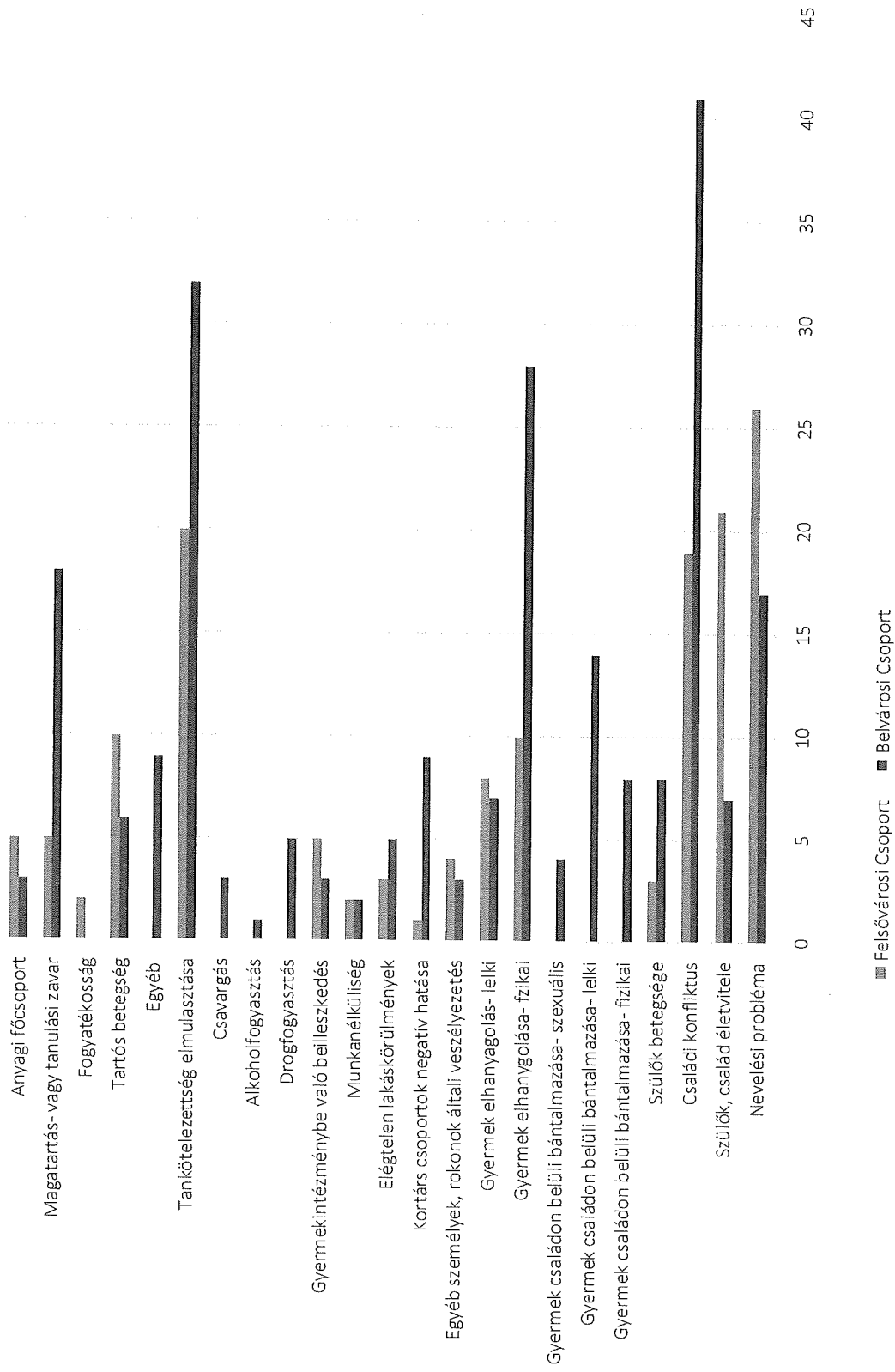
A jelzőrendszeren belül egyre jobb az együttműködés a tagok között, de az elmúlt évben is megtapasztaltuk, hogy ezen az együtt munkálkodáson még mindig van mit javítani, szorosabbá tenni. Vannak olyan jelzőrendszeri tagok, akiknek még mindig nem átlátható a jelzőrendszer felépítése és működése. Olyan esettel is találkoztunk, ahol az együttműködés plusz teher azoknak a tagoknak a számára, akik jelzésre kötelezettek – és sajnos vannak, bár az összességhez képest egyre kevesebben - fölösleges teherként élik meg minden közeledés, információnyújtás, tájékoztatás ellenére.

### **Új együttműködési megállapodás alapján nyújtott szociális segítő tevékenység a kapcsolatfelvétel módja szerint**

<b>Kapcsolatfelvétel módja</b>	<b>Belvárosi Csoport (gyermek szám)</b>	<b>Felsővárosi Csoport (gyermek szám)</b>
önkéntes (szülő kezdeményezte)	11	2
önkéntes (gyermek kezdeményezte)	2	0
szülővel közösen	0	0
más család-és gyermekjóléti szolgálat vagy központ által kezdeményezett	17	16
jelzőrendszer által kezdeményezett	69	17
gyámhatóság által kezdeményezett	14	6
összesen	113	41

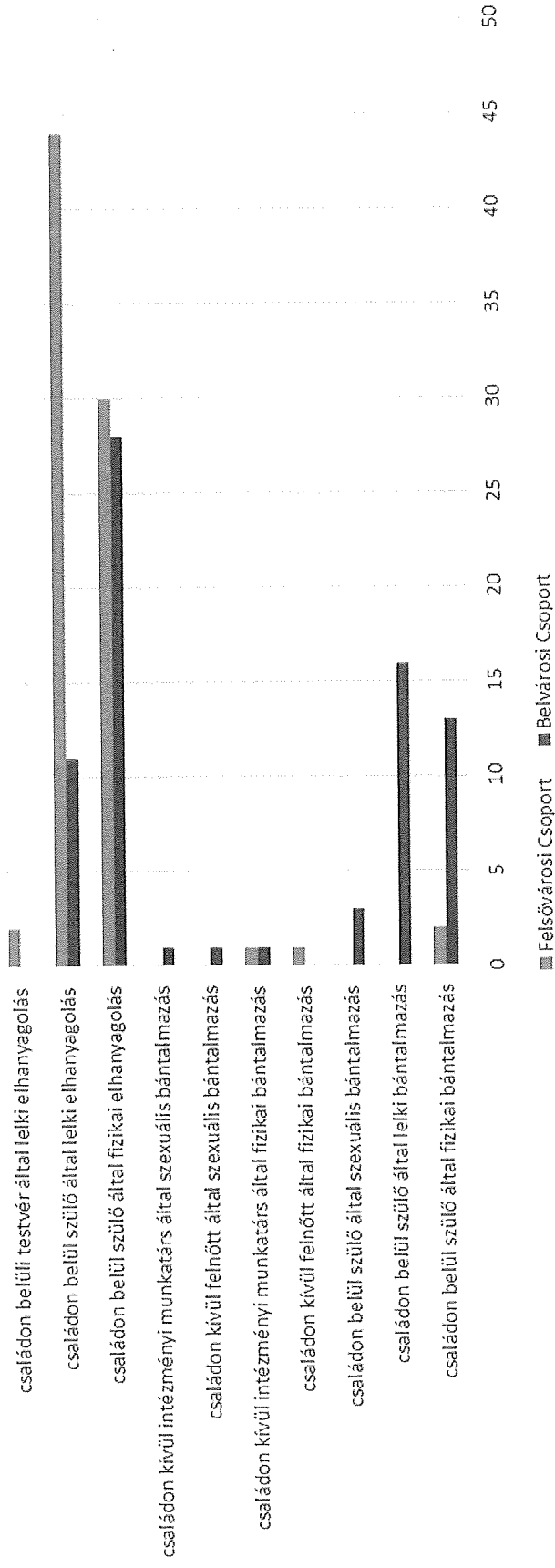
### **Veszélyeztetett kiskorúak**

## Veszélyeztetettség fő okai



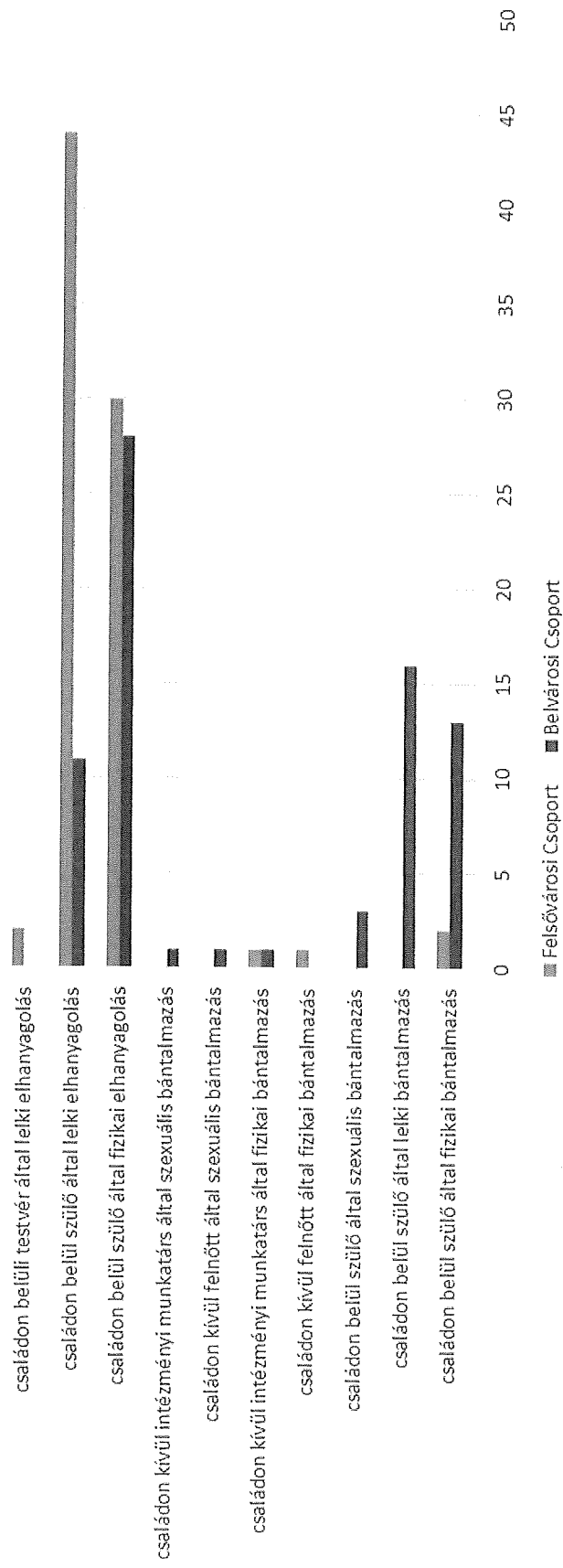
## A szolgálatnál ellátott bántalmazott és elhanyagolt kiskorúak adatai

### Bántalmazás és elhanyagolás



## A szolgálatnál ellátott bántalmazott és elhanyagolt kiskorúak adatai

### Bántalmazás és elhanyagolás



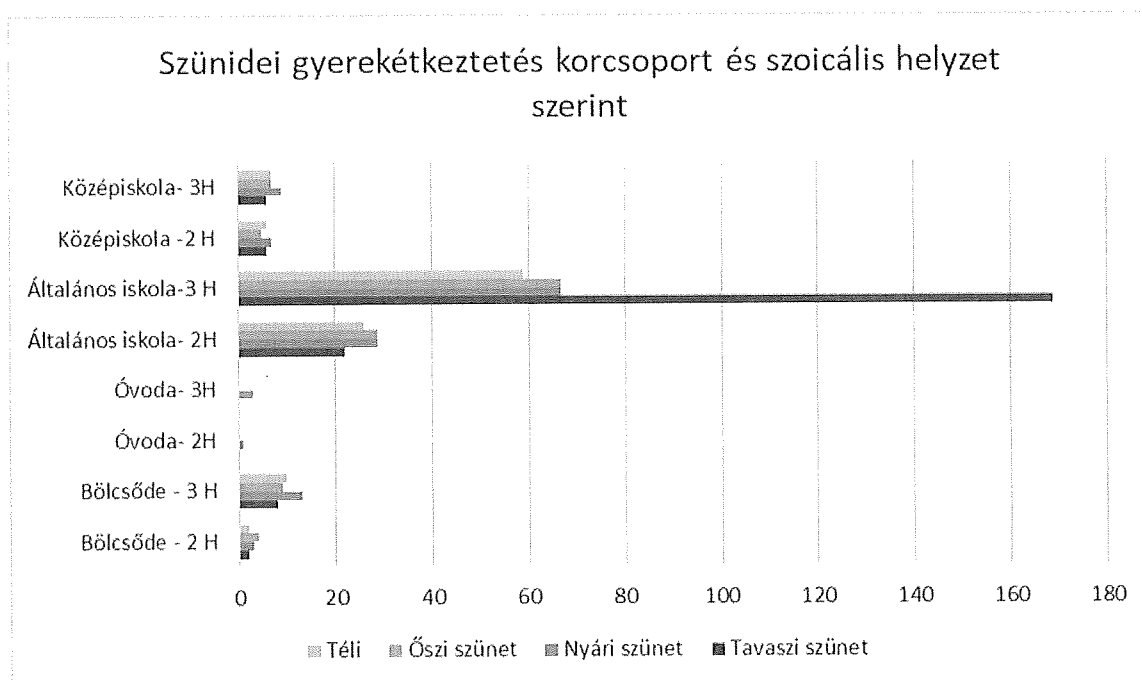


## Szünidei gyermekétkeztetés

A települési önkormányzat a szünidei gyermekétkeztetés keretében a szülő, törvényes képviselő kérelmére a déli meleg főétkezést a hátrányos helyzetű gyermek és a rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesülő, halmozottan hátrányos helyzetű gyermek részére ingyenesen biztosítja.

Igényelhető napok száma 2020-ban: tavaszi szünetben 2 munkanap, nyári szünetben 54 munkanap, őszi szünetben 5 munkanap, téli szünetben 7 munkanap volt.

Az alábbi táblázatból jól látszik, hogy városunkban a halmozottan hátrányos helyzetűek (3H) veszik igénybe nagyobb számban a szünidei gyermekétkeztetés lehetőségét, juttatva ezzel napi egyszeri meleg ételhez a családban élő kiskorú gyermekeket.



	Bölcsőde		Óvoda		Ált. isk.		Középisk.		össz		
tavasz	2H	4	2H	0	2H	44	2H	6	2H	54	207
	3H	16	3H	0	3H	119	3H	18	3H	153	
nyár	2H	162	2H	54	2H	1538	2H	378	2H	2132	6885
	3H	682	3H	152	3H	3461	3H	458	3H	4753	
ősz	2H	20	2H	0	2H	145	2H	25	2H	190	601
	3H	45	3H	0	3H	331	3H	35	3H	411	
tél	2H	14	2H	0	2H	182	2H	42	2H	238	770
	3H	70	3H	0	3H	413	3H	49	3H	532	
össz	2H	200	2H	54	2H	1909	2H	451	2H	2614	8463
	3H	813	3H	152	3H	4324	3H	560	3H	5849	

Tapasztalatok: a fertőzés csökkentésének érdekében ritkultak a személyes találkozások, amit alátámasztanak az ügyfélforgalom mutatószámai, ugyanakkor a tantermen kívüli digitális munkarendre történő átállás, illetve az ehhez kapcsolódó intézményi gyermekétkeztetés számos jelzést generált a köznevelési intézmények részéről, amik többlet feladatként jelentek meg szolgálatunknál. Ezzel párhuzamosan megnövekedtek a családi kapcsolati problémával kapcsolatos jelzések is. A hosszú ideig tartó tartós összezártság felszínre hozta az addig elrejtett kapcsolati konfliktusokat, melyek több esetben bántalmazásig fajultak.

Az is megfigyelhető, hogy a nők bármely szolgáltatási formát gyakrabban veszik igénybe, mint a férfiak. A gazdasági aktivitás tekintetében legnagyobb számban a 14 év alatti eltartott kiskorúak vannak jelen szolgálatunknál, ugyanakkor az inaktívak és a foglalkoztatottak száma között minimális az eltérés. Az iskolai végzettség tekintetében azt láthatjuk, hogy az aluliskolázottság a legjellemzőbb az igénybe vevők között, de ez az adat tartalmazza a szolgálatunknál legnagyobb számban nyilvántartott 14 év alattiakat is.

A családi összetétel vizsgálatok azt láthatjuk, hogy az 1-2 gyermeket nevelő egyedülálló szülő vagy házastársi élettársi kapcsolatban élők szintén 1-2 gyermeket nevelő családmódellem jellemző.

A szolgálatunknál együttműködési megállapodás keretében ellátott ügyfeleknél a veszélyhelyzet előtti időszakban is a magatartás és teljesítményzavar, illetve a gyermeknevelési probléma volt a legjellemzőbb, de mint ahogy a jelzéseknél már láthattuk, jelentősen megnövekedett a családi és kapcsolati konfliktusok száma is, olyannyira, hogy meghaladta a száma a tankötelezettség elmulasztásában megjelenők számát.

A bántalmazott kiskorúak vizsgálatok azt tapasztalhatjuk, hogy közel azonos arányban jelent meg a fizikai és a lelki bántalmazás a szülők részéről. Sajnálatosan azt láthatjuk, hogy a kiskorúak ellen elkövetett szexuális zaklatás mind a családon belül a szülő által, mind a családon kívül akár más gyermek által, akár intézmény munkatársa által is megvalósult, okozva ezzel lelki sérült az abúzust elszenvedő kiskorúak.

A veszélyhelyzettel járó megváltozott körülményekhez való alkalmazkodásban segítő beszélgetéssel és információnyújtással tudtuk az ügyfeleket támogatni, hogy minél gyorsabban és hatékonyabban tudják szervezni a mindennapjaikat.

A prevenció tevékenységek közül a korrepetálás, és a szünidős tábor volt a leggyakrabban igénybe vett szolgáltatásunk. A korrepetálás a felzárkóztatásban nyújtott segítséget főleg a szegregátumban élőknek, a tábor pedig a szabadidő hasznos eltöltésében mind a gyermekeknek, mind a szülőknek, akiknek sok esetben nehézséget jelent, hogy a nyári szünet idején hogyan oldják meg gyermekük felügyeletét.

A szünidei gyermekétkeztetés esetén elmondható, hogy bármely szünete, vagy bármely korcsoportot vizsgálunk, mindenhol igaz, hogy a halmozottan hátrányos helyzetűek vannak nagyobb arányban.

### **III. Családok Átmeneti Otthona**

Az Otthon 38 férőhelyes, a Mocsáry Lajos utca 1. szám alatti épületben, patak felőli bejárattal, földszinti és első emeleti területen, 12 szobában történik a családok elhelyezése. Az épület helyiségei az előírásoknak megfelelnek.

A szakmai munkát 3 családgondozó (melyből 1 fő vezető) és 4 fő gondozó látja el. Jogász, pszichológus és fejlesztőpedagógus segíti a szakmai munkát.

#### **1. A Családok Átmeneti Otthona működése, ellátás bemutatása**

Az Intézményben elhelyezhető az otthontalanná vált szülő és gyermeke együttesen, valamint a legfeljebb 21. életévének betöltéséig a gyermek nagykorú testvére, ha az elhelyezés hiányában lakhatásuk nem lenne biztosított és a gyermeket e miatt el kellene választani szülőjétől, családjától. Amennyiben köznevelési, felsőoktatási vagy felnőttképzési intézménnyel, szolgáltatóval tanulói, hallgatói vagy felnőttképzési jogviszonyban áll, legfeljebb 24. életévének betöltéséig, a gyermek nagykorú testvére is elhelyezhető, feltéve, hogy elhelyezés hiányában lakhatásuk nem lenne biztosított, és a gyermeket emiatt el kellene választani szülőjétől, családjától. A gondozottak részére jogszabályi előírások szerint maximum 12 hónapig biztosítható a lakhatási lehetőség, amely külön kérelem alapján 6 hónappal meghosszabbítható (ill. a tanítási év végéig). Ha a tanulói jogviszonyban álló gyermek az átmeneti gondozás időtartama alatt tölti be a 18. életévét, kérelemre szükség esetén az átmeneti gondozás időtartama szintén meghosszabbítható a tanítási év végéig. Az Otthon továbbá befogadja a válsághelyzetben lévő várandós anyát, valamint kérelemre az anya élettársát vagy férjét.

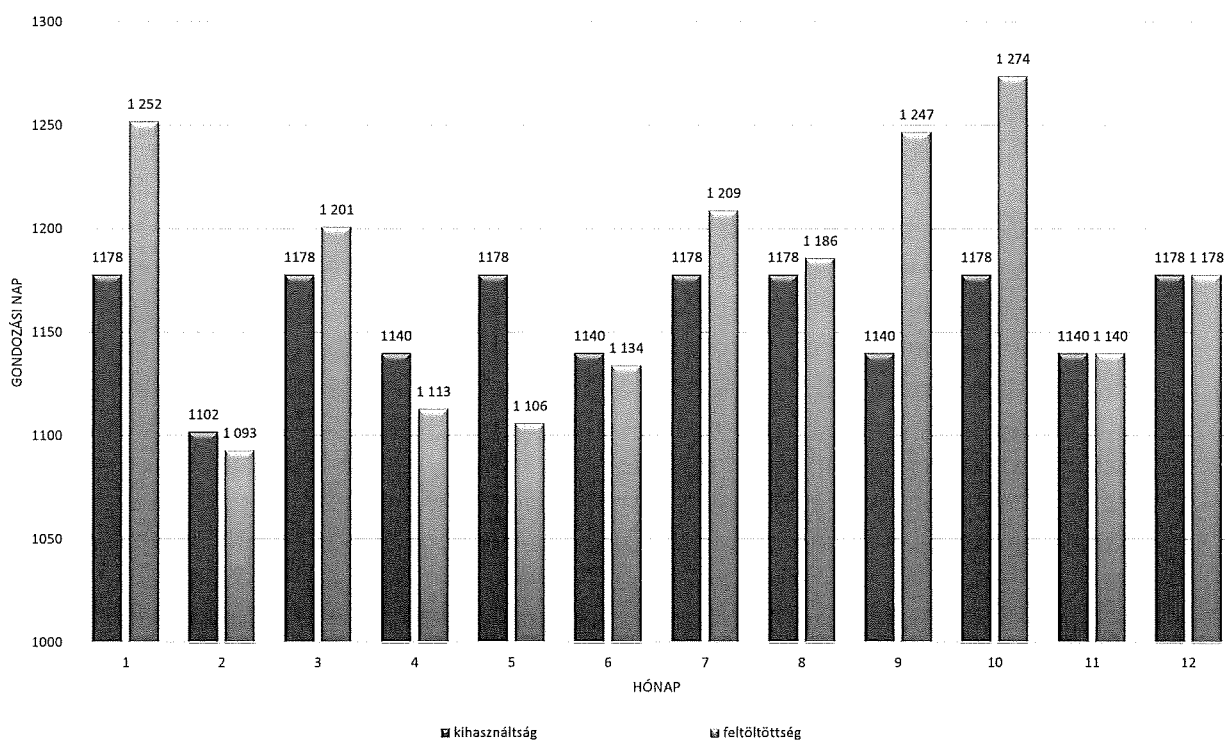
Az Igazgatóság szakmai egységeit tekintve folyamatos a szakmai kapcsolattartás. Az Otthon működését nagyban segítik a lakossági, civil és egyéb felajánlások, együttműködések. Szakmai együttműködések eredményeképpen a potenciális ellátotti körből felmerülő igényeket, lehetőségeket figyelembe véve a jelentkezők a megfelelő ellátási helyre kerülhetnek. A szolgáltatásokat pedig a család a szükségleteinek megfelelően veheti igénybe. Az intézményi gondozásért térítési díjat kell fizetni, melynek mértéke a fenntartó határozata és a vonatkozó jogszabályok, szabályzatok alapján kerül megállapításra. Az elmúlt évekhez hasonlóan a Családok Átmeneti Otthonában térítési díj hátralék ebben az évben sem keletkezett.

#### **2. 2020. évi ellátás igénybevétele, tapasztalatok**

A 38 férőhelyes Otthon kihasználtsága 2020. évben 101% volt.

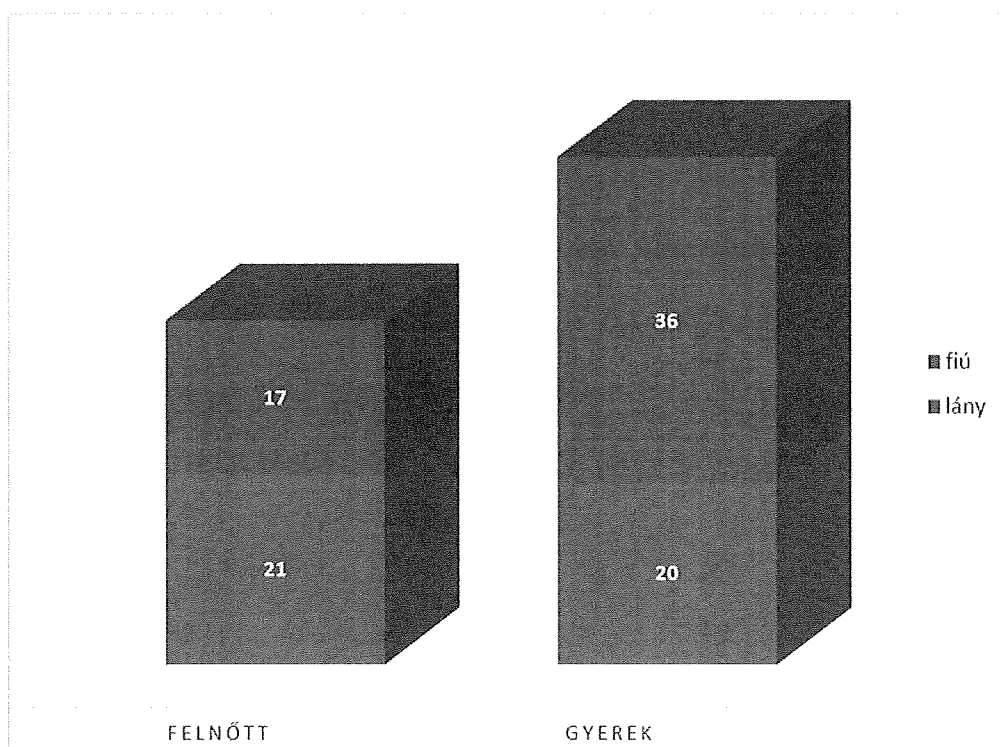
*2020-ban a CSÁO férőhely jellemzői a gondozási napok figyelembevételével*

## FÉRŐHELY kihasználtság, feltöltöttség



Az év során összesen 23 család, 94 fő vette igénybe ellátásunkat, melyek közül 21 fő anya és 17 fő apa, 36 fiú és 20 lány gyermek

2020-ban a CsÁO- ban ellátottak (felnőtt és gyermek) NEM szerinti megoszlása (fő)

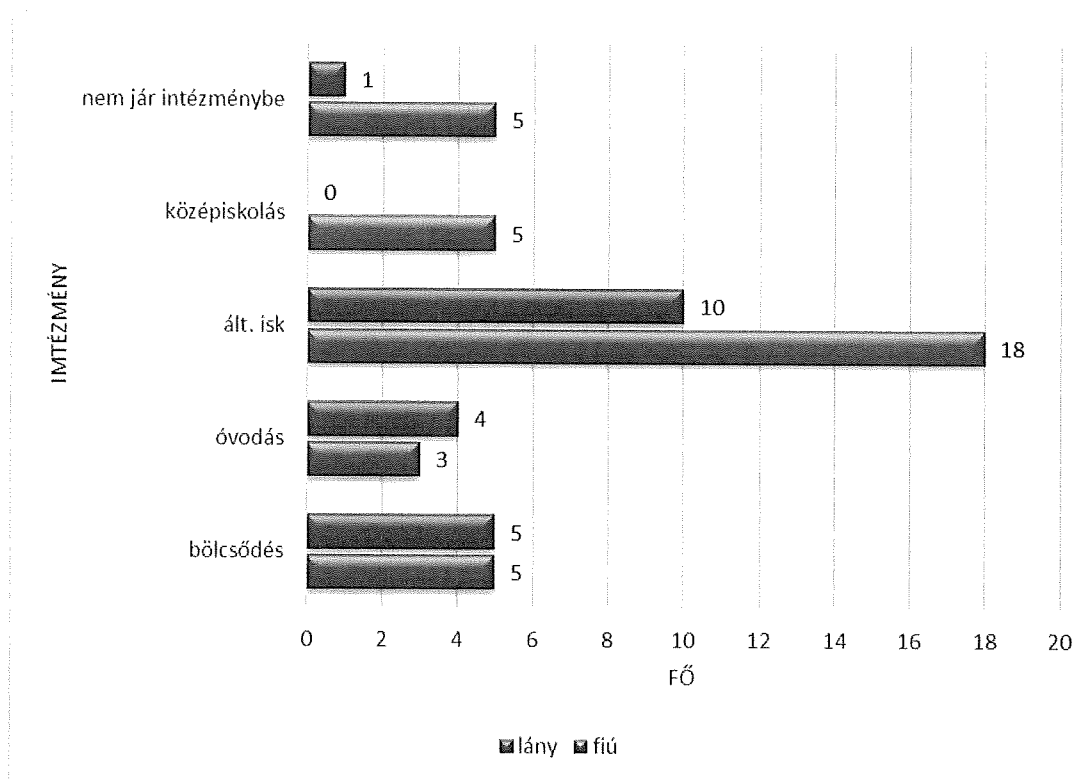


Az 56 fő gyermekből Eger különböző bölcsődéiben, óvodáiban és iskoláiban 50 gyermek vett részt nappali ellátásban a táblázat szerinti bontásban.

2020. évben a CsÁO- ban ellátott gyermekek, fiatalok nem, oktatási, nevelési és gyermekjóléti intézményi megoszlása

<b>Intézmény</b>	<b>Fiú</b>	<b>Lány</b>	<b>Összesen (fő)</b>
<u>Bölcsődei ellátás:</u> Cecey Éva Bölcsőde	5	5	<b>10</b>
<u>Óvodai ellátás:</u> Szivárvány-Csillagfény Óvoda Berva- völgyi Szivárvány Napsugár Óvoda EGYMI Óvoda Katica tagóvoda	1 1 0 1 0	0 1 1 0 2	<b>7</b>
<u>Általános Iskola alsó tagozat:</u> EGYMI Arany János Általános Iskola Móra Ferenc Általános Iskola Pásztorvölgyi Általános Iskola Balassi Bálint Általános Iskola Kemény Ferenc Általános Iskola	0 4 2 1 2 1	1 1 2 0 0 1	<b>15</b>
<u>Általános iskola felső tagozat.</u> Arany János Általános Iskola Pásztorvölgyi Általános Iskola Móra Ferenc Általános Iskola	6 0 2	4 1 0	<b>13</b>
<u>Középiskola</u> IQ Gimnázium Szt. Lőrinc Kereskedelmi Arany János Általános Iskola	2 1 1 1	0 0 0 0	<b>5</b>
<u>Nem jár intézménybe:</u> 3 év alatti 16 év feletti	3 2	1 0	<b>6</b>
<b>Összesen</b>	<b>36</b>	<b>20</b>	<b>56</b>

## 2020-ban a CSÁO- ban ellátott gyermekek intézményi ellátási formái



Amint a számadatok is tükrözik szakmai szempontból továbbra is rendkívül fontosnak tartjuk a gyermekek bölcsődei elhelyezését (20%), ezzel inger gazdag környezetbe illesztésüket. Tapasztalatunk szerint a három év alatti gyermekeket nevelő szülők esetében továbbra is egyre inkább tendencia a gyermek bölcsődében történő elhelyezése. Ezekben a családokban a munkavállalás, vagy szakmaszerzés utáni vágy motiválja a szülőket a bölcsődei szolgáltatás igénybevételére. 2020 - ban a vírushelyzet miatt a képzésekben való részvétel szünetelt.

A szülők egyetértenek azzal, hogy a gyermek mihamarabbi közösségbe kerülése, a bölcsődében szakemberek által történő gondozás, nevelés, a korán kialakított rendszeres napirend a gyermekek egészséges fejlődésének biztosítója. Későbbiekben megkönnyíti a gyermek, kötelező óvodai keretek közé történő beszoktatását. Rendkívül jó szakmai kapcsolatot építettünk ki a közeli, Cecey Éva Bölcsőde vezetőjével, kisgyermeknevelőivel. Minden bentlakó kisgyermekünket ez a bölcsőde fogadja. Az Otthonunkban lakó gyermekek jelenlegi életkörülményei miatt – soronkívüliséget élveznek a jelentkezések alkalmával.

A bölcsődei elhelyezéseket megelőzően szakmai konzultációt kezdeményezünk a gyermekek háziorvosával, valamint a területileg illetékes védőnővel. A kölcsönös információcsere során fogalmazódik meg, hogy mely gyermek esetében nem javasolt még a bölcsődébe járás elkezdése. (gyakori betegség, tartósbetegség stb.)

2020-ban is folyamatosan felhívtuk a szülők figyelmét, hogy a gyermekek csak nagyon indokolt esetben, betegség miatt hiányozhatnak az óvodából, minden egyes esetben orvosi igazolással vihetik a gyermeket ismételt. (14%)

A három vagy több gyermekeket nevelő nagy családok, illetve az egyszülős családok esetében dominál az óvodaváltás kérése. Természetesen azokban a családokban, ahol speciális intézményi szolgáltatás szükséges a gyermek számára, illetve a család meg tudja szervezni a gyermek zökkenőmentes elvitelét a távolabbi intézménybe – ott szakmailag is a régi intézménymegtartást támogatjuk. Amennyiben veszélyét látjuk, vagy akadályát tapasztaljuk annak, hogy a család megszervezze a gyermek rendszeres, hiányzásmentes elvitelét a régi óvodába, akkor segítséget nyújtunk az intézményváltás kivitelezéséhez. Színvonalas szakmai kapcsolat működik a Belvárosi Óvodák vezetőjével és az érintett óvodák óvodapedagógusaival. Nyitottak bentlakó gyermekeink fogadására, illetve a napi szintű kölcsönös információcsere lehetővé teszi a gyermekek fejlődésének, esetleges lemaradásának nyomon követését, szükség esetén speciális szakemberhez juttatását. A közelben lévő óvodák igénybevétele nagy segítséget jelent különösen a három, vagy több gyermeket nevelő családoknak, akik gyakran két-három intézménybe kísérik a gyermeket reggelente.

Az iskoláskorú gyermekek (56%) estében fontosnak látjuk, hogy a gyermek abban az oktatási intézményben folytassa tanulmányait továbbra is, ahová a beköltözésüket megelőzően járt.

A felső osztályosok, illetve a felső osztályba lépők aránya az előző évihez képest közel a duplájára emelkedett. Tapasztalatunk szerint a felső osztályba lépők között több gyermeknek adódott tanulási nehézsége, amit a napi tanulássegítő programokon igyekeztünk korrigálni, számítógép használatot biztosítva a résztvevők számára.

A középiskolások (10%) száma ebben az évben magasabbnak bizonyult az elmúlt évekhez viszonyítva. Az ő esetükben kiemelt figyelmet fordítottunk az iskolaváltásra való felkészítésre, a gyermekek önbizalmának erősítésére, az új tantárgyak megismerésére. Több gyermek esetében fontos volt a számítógép speciális használatának megtanítása.

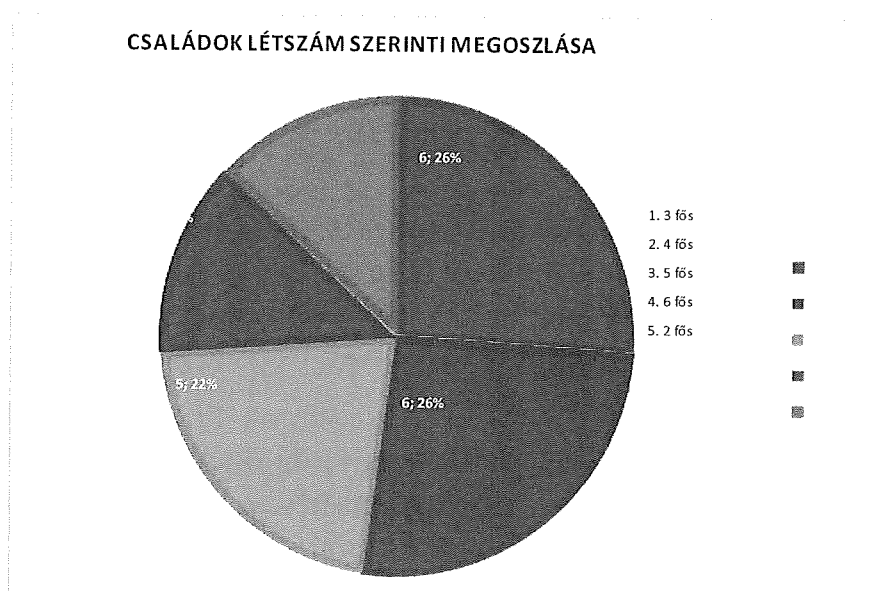
Fejlesztőpedagógusunk egyéni és kiscsoportos formában tartja a foglalkozásait az érintett gyermekeknek. Kiemelt feladatnak tartja a gyermekek körében az egyéni fejlesztést. A négyszemközti alkalmak biztosítják legjobban a gyermek személyiségének, tudásszintjének megismerését, a készségek, részképességek fejlesztését, nyomon követését, a személyre szabott, leghatékonyabb tanulási technikák megtalálását. A családgondozóink a fejlesztőpedagógussal és szülőkkel konzultálva nyomon követik a gyermekek bölcsődei és óvodai beilleszkedését, fejlődését, valamint iskolai előmenetelét. Szükség esetén speciális szakemberekkel konzultálnak az aktuális lemaradásokról, hiányosságokról, valamint a gyermekek tanulmányi előmeneteléről. Ezek az információk segítenek abban, hogy a gyerekeket célzottan tudjuk fejleszteni, a hiányosságokat pótolni és felzárkóztatásukban segíteni őket.

Az Otthonban lakó gyermekek számára különösen kedvelt fejlesztő hatású, a kutyás terápia foglalkozás, mely heti egy alkalommal kerül megrendezésre. A foglalkozás kettős vezetéssel történik, fejlesztőpedagógusunk, valamint a kutyát kiképző terapeuta részvételével. A gyerekek megtanulnak bánni az állatokkal, megismerik a kutyákat és a

velük való viselkedés szabályait. Beilleszkedést, feloldódás segítő, könnyíti a társakkal való kapcsolatfelvételt. Javítja a logopédiai problémákat, mozgás koordinációs nehézségekkel küzdő gyermekeknél is segítséget nyújt, félelem leküzdésében segít, ezáltal sikerélményhez, örömhöz juttatja a résztvevő gyerekeket. A következő foglalkozásokon már jól látható a gyermekek viselkedésének pozitív változása. A vírushelyzet miatt 2020-ban csak az udvaron kerültek megrendezésre a foglalkozások, az előírt távolság betartásával, a rossz idő bekövetkeztével a foglalkozások szüneteltek.

2020. évben a családok létszám szerinti megoszlás tekintetében megfigyelhető a 3, 4 és 5 fős családok magas aránya, az összes bentlakó család közel 26-26%-a és 22%-a. A 2 és 6 fős családok aránya jóval alacsonyabb. az összes család 13 %-át képezik.

2020- ban a CSÁO- ban ellátott családok létszám szerinti megoszlása



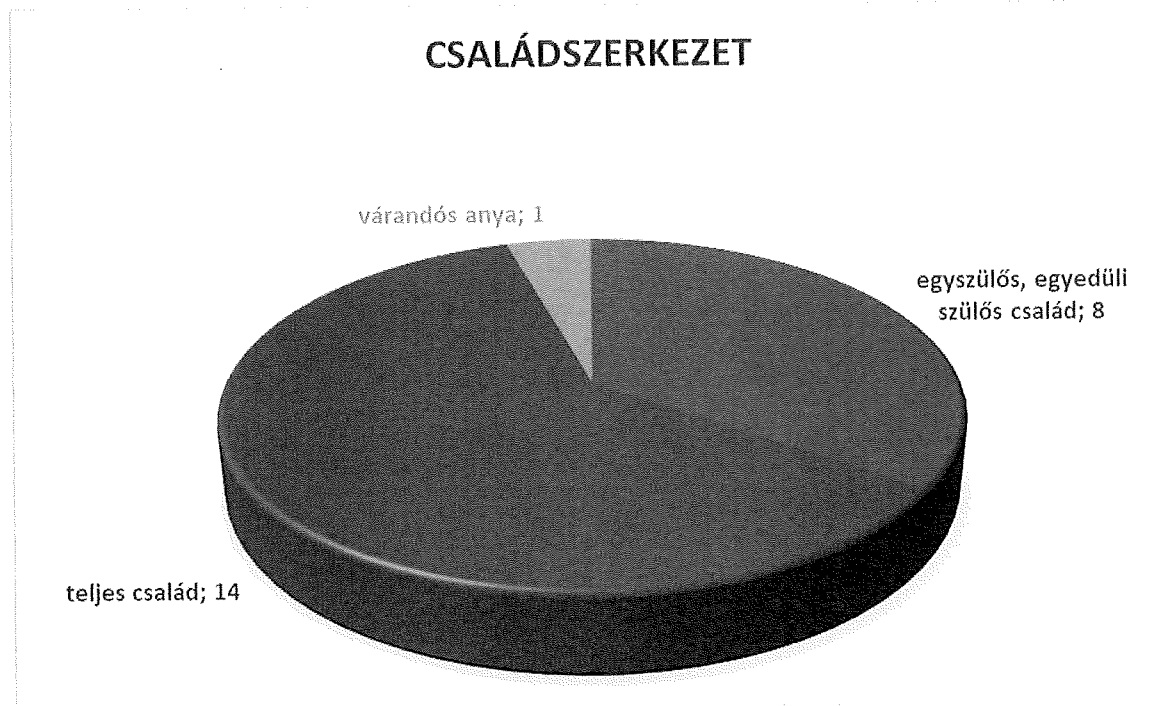
A családszerkezet szerint egy várandós anya és élettársa elhelyezésére került sor. Az egyszülős, illetve az egyedüli szülős családok az összes család 35%-a. Három-négy gyermeket nevelő anyák és két gyermeket nevelő apa alkotja ezt a kategóriát. Az ő esetükben a család mindennapjainak, a feladatmegosztásnak a megszervezése időnként több odafigyelést igénylő feladatnak bizonyult. Ennek megkönnyítését mi munkatársak fontosnak tartottuk, különösen a reggeli időben történő elindulás, valamint szükség esetén a gyermekfelügyelet szempontjából. Az egyszülős, illetve az egyedüli szülős családok lakáskörülményei, lakhatási kilátásai általában kedvezőtlenebbek, mint a párkapcsolatban élő gyermekes családoké. A tapasztalatok azt bizonyítják, hogy az egykeresetű családoknak jóval nehezebb a kikerülés feltételeinek megteremtése.

61% a teljes, kétszülős családok aránya. Az ellátást igénybe vevő családokra jellemzőek az életvezetési problémák, lakhatási és a gazdasági válság begyűrűzése miatti



munkanélkülivé válás. Bekerüléskor gyakran szembesülünk a dokumentumok hiányával, mely megakadályozza a szülők munkavállalását, egyéb alanyi jogon járó juttatásokhoz való hozzáférés lehetőségét.

2020-ban a CSÁO- ban ellátottak családok szerkezet szerinti megoszlása



Az aluliskolázottság továbbra is problémát jelent azoknál a személyeknél, aki a munkaerő piacon kívánnak elhelyezkedni. Sajnos a nyolc osztály megszerzését célzó tanfolyamot nem indított a Munkaügyi Központ az elmúlt évben. Emiatt vannak olyan ellátottjaink, akiknek elhelyezkedése e miatt akadályoztatva van, nekik csak alkalmi munkavállalásra van lehetőségük. Szintén probléma a tanköteles kort betöltött, de tanulói jogviszonnyal már nem rendelkező fiatalok helyzete.

2020-ban a 38 fő felnőtt 50%-a (18 fő) főállású munkahelyen, 29%-a (11 fő) alkalmi munkavállalóként dolgozott. Gyes, gyed ellátáson 21% (8 fő) volt, 1 fő pedig tanfolyamot végzett.

Nyolc család esetében a Család és Gyermekjóléti Központ és Szolgálat munkatársai javaslatára kérte a család az Otthonba történő felvételét. Az intézménybe kerülések okai elsősorban az elégtelen lakáskörülmények, életviteli, valamint gyermek betegségéből fakadó problémák voltak.

## Összes ellátott 2020. évben: 94 fő, 23 család

A 2020-es évben a Családok Átmeneti Otthona lakóinak be- kikerülési település szerinti megoszlása (fő)

Bekerülési hely	Felnőtt	Gyermek	Összesen	Kikerülési hely	Kiköltözők 2020.01.01- 2020.12.31- ig	Ellátottak 2020.12.31. -én
Eger	35	48	83	Eger	52	31
Mátraballa	1	3	4	-	0	4
Verpelét	2	5	7	Verpelét	4	3
<b>Összesen:</b>	<b>38</b>	<b>56</b>	<b>94</b>		<b>56</b>	<b>38</b>

### Az ellátásban eltöltött hónapok száma

Hónapok	Családok száma
1 – 5	8
6 – 12	12
12 - 24	3
összesen:	23

### Kikerülés útja

Kikötözési hely	Családok száma
Albérlet	5
Családhoz	6
Saját vásárolt ház	1
Szociális bérlakás	1
Egyéb (börtön)	1
összesen:	14

Sikerként éltük meg, hogy 2020-as évben ismét egy családnak sikerült CSOK felvétel segítségével házat vásárolni Erdőtelek településen. Ezzel a vásárlással megoldódott az évek óta húzódó lakhatási problémája a négyfős családnak.

Szélesedett az adományozó körünk, több egyházi szervezet, civil személy visszatérően nyújt természetbeni segítséget a bentlakó gyermekeinknek, családjainknak. Cukrászok,

pékségek, édesség gyártók és forgalmazók is évente visszatérően nyújtják támogatásukat. 2019 évtől kezdődően a 2020-as évben is napi rendszerességgel meleg ételadományt kapunk a Govinda Vegetáriánus Étteremből, valamint heti egy alkalommal a Karitás közreműködésének segítségével jut el hozzánk az Élelmiszer Bank pékáru és gyümölcs adománya, mely továbbra is nagymértékben nyújt segítséget a családok háztartásgazdálkodásához.

Az elmúlt évekhez hasonlóan a Családok Átmeneti Otthonában térítési díj hátralék ebben az évben sem keletkezett.

### **Célkitűzés**

Ebben az évben is arra törekszünk, hogy a Családok Átmeneti Otthonába bekerülő családoknak minél inkább intenzív, személyre szabott támogatást nyújtsunk és megerősítsük a családok erőforrásait. A CSOK, valamint a falusi CSOK felhasználásával történő ingatlanvásárlás lehetőségét továbbra is ügyintézés segítségével, érdekképviseléssel támogatjuk, a kiköltöző családok tartós lakhatásának megoldása érdekében.

A szakmai fejlődés, továbbképzések terén támogatni szeretnénk a jövőben is, hogy a gondozók, családgondozók egy-egy olyan részterületre specializálódjanak, amely az Otthonban tipikus problémát érint, melynek köszönhetően nőhet a családokkal folytatott esetmunka hatékonysága. Képzések tekintetében továbbra is figyelemmel kísérjük, keressük azokat az alkalmakat, melyeken kollégáink részt tudnak venni.

Az Eszterházy Károly Egyetem hallgatóit minél szélesebb körben szeretnénk bevonni továbbra is a gyermekek korrepetálásába, felzárkóztatásába, pályaorientációs és viselkedés korrekciós foglalkozásokba.

Folytatni kívánjuk a széleskörű adományok gyűjtését (bútor, háztartási eszközök, cikkek, ruha, játék, egyebek) illetve az, adományozó szervezetek és magánszemélyek felkutatását, velük való folyamatos kapcsolattartást.

Az intézmény épülete folyamatos karbantartásra szorul, melyeket a lehetőségeink szerint megjavíttatunk, egyszerűbb szerelési munkálatokat saját férfi dolgozóink végezték el, szükség szerint. Aktuálissá vált az otthon nyílászáróinak korszerűbbre cserélése, a nevelői iroda, játszó szoba parkettájának csiszolása, lakkozása. Az udvari raktár épület falán levő repedést, valamint az udvar térköveinek felemelkedését, kilazulását - mely baleset veszélyes- az intézmény előtt húzódó fák terebélyes gyökérzete okozza. A hosszú évek óta problémát jelent továbbá, hogy a főépület meredek tetőzetén nincs hófogó. Ez minden olvadáskor fokozott balesetveszélyt jelent az alatta közlekedőkre.

### **IV. Bölcsődei ellátás**

A Gyermekjóléti és Bölcsődei Igazgatóság a 20 hetes-3 éves korú kisgyermekek ellátását négy bölcsődében és 4 csoportos családi bölcsőde hálózatban biztosította 2020. évben. Kisgyermekek szakszerű, biztonságos ellátásáról szakképzett kisgyermeknevelők gondoskodnak, akik elsősorban a jogszabályok és „A bölcsődei gondozás- nevelés

minimum feltételei és a szakmai munka részletes szempontjai” című módszertani levél alapján végzik munkájukat. A bölcsődék hétfőtől péntekig reggel 6 órától 17 óráig tartanak nyitva. Két bölcsőde az alapfeladatok mellett időszakos gyermekfelügyeletet lát el. Minden bölcsőde saját főzőkonyhával rendelkezik, amely HACCP rendszer szabályainak megfelelő.

A Gyermekjóléti és Bölcsődei Igazgatóság irányítása alá tartozó bölcsődékben a 2020-es évben 260 férőhelyen, 20 csoportban gondoztuk, neveltük a gyermekeket, további 28 férőhelyet biztosítottak a családi bölcsődék.

#### **IV.1 Montessori Bölcsőde**

A bölcsőde Eger belvárosában található, 78 férőhelyen neveli és gondozza a kisgyermekeket. A csoportszobáink tágasak, világosak, minden a gyermekek igényeihez lett kialakítva. A játékkészlet mennyisége megfelelő. Minden egységhez tartozik terasz, mely árnyékolóval valamint párapuval ellátott és az udvarhoz kapcsolódik. Szintén minden egységhez tartozik egy homokozó, egy csúszda, melyek gumiszegéllyel burkoltak. Az intézmény só szobával is rendelkezik, amely erősíti a gyermekek immunrendszerét. Az intézményben egy bordásfallal, tükörrel és egyéb eszközökkel felszerelt fejlesztő szoba található, ahol gyógypedagógusok végzik az egyéni fejlesztéseket az intézménybe járó sajátos nevelési igényű gyermeknél.

Az épület akadálymentesített. A bölcsődében működik az Igazgatóság titkársági, gazdasági és munkaügyi irodákkal együtt.

A bölcsődéhez tartozik egy 200 adagos főzőkonyha. Az 1 fő szakács és 2 fő konyhalány munkáját szakképzett élelmezésvezető irányítja. A konyha működése megfelel a HACCP előírásainak, az itt főzött ételek a 37/2014. EMMI rendelet előírásaival minden összhangban készülnek. A környéken élőknek is lehetősége van vendégétkeztetésre, valamint a konyha biztosítja az Arany János úti óvoda étkezését is.

A szakmai munka 6 csoportszobában folyt, melyek férőhelyei 14, 12, 11 valamint 10, a csoportban ellátott gyermekek életkorától, valamint az SNI-s gyermekek számától függően.

A kisgyermekek szakszerű ellátásáról 1 fő vezető, 14 fő kisgyermeknevelő és 3 fő bölcsődei dajka gondoskodik. 8 fő kisgyermeknevelő rendelkezik felsőfokú képesítéssel. Jelentkezési kérelem a tavalyi évben 67 fő gyermeknek volt, amelyből 5 fő nem kérte az ellátást. Ennek oka többnyire munkahelyváltozás, illetve elköltözött a család.

A 2020-as évben 108 kisgyermek járt a bölcsődébe, ebből az év folyamán 54 fő óvodába távozott. A 2020-as évben összesen 3 SNI-s gyermeket látott el az intézmény, ketten voltak tartós betegek illetve 20 fő 3, vagy több gyermeket nevelő családból érkezett. HH-s illetve HHH-s gyermek nem volt ebben az évben az intézményben.

**A bölcsőde kihasználtsága 2020-ben a következőképpen alakult:** (1. számú diagram feltöltöttségi és kihasználtsági adatok a Montessori Bölcsődében)

A 2020-as évben 48 gyermek beszoktatása zajlott Bölcsődénkben és 53 fő ment el óvodába intézményből.

Teljesített gondozási napok száma 9016, ez alapján a kihasználtsági mutató 63,88% volt. Az év folyamán 12403 ó gyermek volt beíratva és felvéve, így a feltöltöttség 80,90% volt.

Az ellátottak közül 39-en teljes díjat fizettek, ami az étkezési és a gondozási díjat jelenti. 46-an az egy főre jutó jövedelem alapján csak gondozási díjat fizettek, 25-en pedig teljesen mentesültek mind a gondozási mind a térítési díj alól, mert 3 vagy több gyermeket nevel a család, illetve SNI vagy tartós betegség alapján. Az év folyamán 2 esetben történt normaváltás.

A 2020-as évben a gyermekek étkezési díjából 1.729.490 Ft, a gondozási díjból pedig 1.286.440 Ft származott, ez összesen 3.015.930 forint bevételt jelentett.

Ebben az évben 3 gyermekek gondozási és étkezési díját nem a szülő fizette, hanem támogatói számla készült. Ezek a gyerekek teljes díjasként voltak feltüntetve, de a gyermekek nevére 0-s számla volt kiállítva. Később átsorolásra került 1 gyermek jövedelem alapján ingyenes kategóriába.

A covid vírus helyzet miatt több intézmény bezárására került sor, így a Montessori Bölcsődében történt a főzés az ügyeleti időszakban iskolás és bölcsődés igénylő gyermekek számára is.

Az étkezésből a tavalyi évben összesen 9.601.551 ft bevétel folyt be.

Montessori Bölcsődében 2020-ben is működött a közkedvelt Csibe Játsszóház, ahol a gyermekek 5989 órát töltöttek el, ebből 1.197.800 Ft bevétel, az étkezésből pedig 614.633 Ft származott. Összes bevétel 1.812.433Ft volt, valamivel kevesebb összegű, mint 2019-ben, ami nem meglepő, ha a bezárásra gondolunk.

Ellátottak közül teljes díjas 39 fő, ingyenes 67 fő, SNI 3 fő volt.

A 2020-as évben 12 gyerek járt a játszóházba, amely 11 családot érintett. A 12 gyermek korosztályát tekintve: 21 hónapos kortól 38 hónapos korig voltak. 12 gyermekből 2 gyerek ment el óvodába ebben az évben. A családokat szerkezetét tekintve teljes családok és nagyrészt 2 vagy több gyermekesek.

Az 1-es és a 2-es táblázat a bölcsőde éves kihasználtságát mutatja.

#### 1. Táblázat

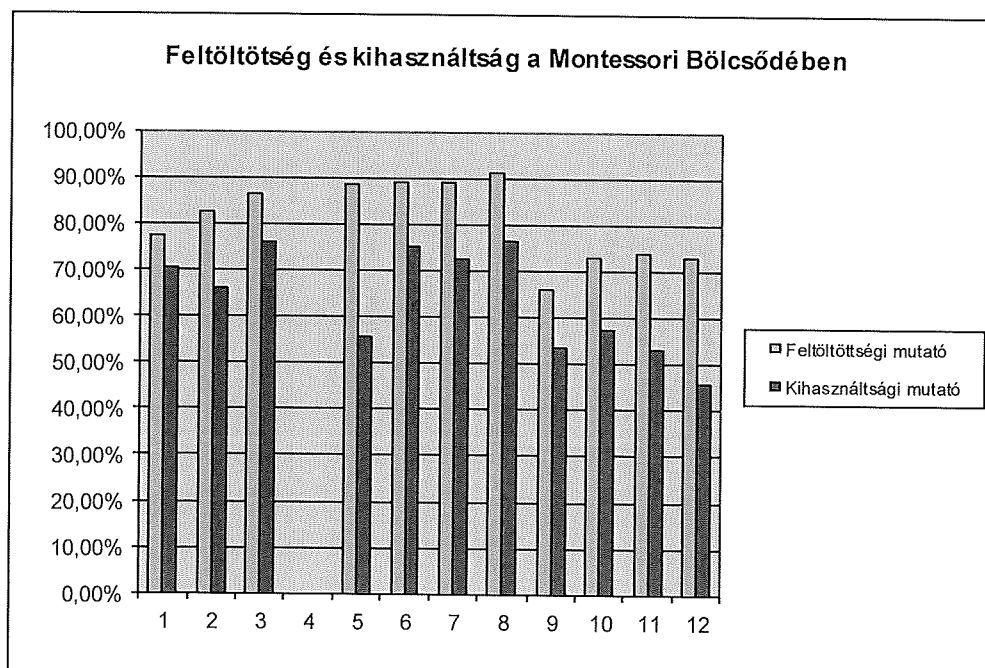
<b>Bölcsődei ellátás 2020</b>	
Férőhely	78
Nyitvatartási nap	198
Lehetséges gondozási nap	15444
Teljesített gondozási nap	9016
Beíratott gyermekek száma	12403
Feltöltöttségi mutató	80,90%
Kihasználtsági mutató	63,88%
Átlag megjelent	49

Montessorori Bölcsőde 2020													
	január	február	március	április	május	június	július	augusztus	szeptember	október	november	december	összesen
Férőhely	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
Nyitvatartási nap	20	20	10		5	21	23	19	22	21	21	16	198
Lehetséges gondozási nap	1560	1560	780		390	1638	1794	1482	1716	1638	1638	1248	15444
Teljesített gondozási nap	1100	1032	592		217	1234	1300	1136	20	944	872	569	9016
Beírtatott gyermekek száma	1204	1291	675		345	1460	1605	1353	1126	1204	1222	918	12403
Feltöltöttségi mutató	77,17%	82,76%	86,53%		88,46%	89,00%	89,00%	91,00%	66,00%	73,00%	74,00%	73,00%	80,90%
Kihasználtsági mutató	70,51%	66,09%	75,89%		55,64%	75,33%	72%	76,65%	53,61%	57,63%	53,23%	45,59%	63,88%
Átlag megjelent	55	52	59		43	58	56	59	41	45	41	35	49

## 2. Táblázat

A Covid 19 okozta intézmény bezárás következtében, márciusban 10, májusban 5 nyitvatartási nap volt, áprilisban pedig egész hónapban zárva volt az intézmény. Az érintett időszakban ügyeleti rendszer működött.

A vírus jelenléte nem csak a bezárás kapcsán volt érezhető, kihatással volt a bölcsőde látogatottságára. Voltak, akik visszamondták a jelentkezést, illetve olyanok is, hosszabb ideig hiányoztak a korona vírus miatt.



## 1. Diagram Feltöltöttség és kihasználtság

Az ellátottak jelentős része 3 vagy több gyerekes családban él, közülük soknak az idősebb testvére korábban szintén az intézménybe járt.

A szülők nagyobb része felsőfokú iskolai végzettséggel rendelkezik, ami egyetemi, főiskolai végzettséget jelent. A bölcsődé bejáró gyerekek közül csaknem mindenki teljes családból érkezett.

Különleges bánásmódot igénylő gyermekek száma a 2020-as évben 3 volt. Az ügyeleti időszakon kívül 1 fő konduktor és 2 fő gyógypedagógus járt fejleszteni őket. Ezek a fejlesztőpedagógusok szoros együttműködésben állnak mind a bölcsődevezetővel mind pedig a gyermekek kisgyermeknevelőjével. A csoport kisgyermeknevelőjével megbeszéli a foglalkozással elérni kívánt hosszú távú célkitűzéseket és az ahhoz vezető apró lépéseket is és ezt dokumentálják is. A fejlesztőpedagógusok helyben, a bölcsődékben tartották a foglalkozásokat egy erre külön kialakított fejlesztő szobában.

A bölcsődében minden évben sor kerül nyílt napokra, családlátogatásokra-egy új gyerek érkezésénél, szülőcsoportos megbeszélésekre-évente 3 alkalommal, családi rendezvényekre-gyereknap, bölcsődekóstolgotó, Mikulás stb. Viszont ebben az évben a covid járványra való tekintettel ezek megrendezésére nem került sor. Szülői értekezletre került sor nyár közepén a bölcsődébe érkező új gyerekek szüleinek, amely kis csoportokban-egységenként lett megrendezve a bölcsőde udvarán.

A 2020-as évben együttműködés volt a védőnőkkel, bölcsődeorvossal. A bölcsődeorvos az ügyeleti időszak kivételével minden héten két alkalommal látogatott el a bölcsődékbe. Ilyenkor a csoportban járó gyermekek felvételi; 1-2-3 éves státusz vizsgálatát csinálta meg illetve a csoportban lévő gyermekeknél tapasztalt esetlegesen felmerülő egészségügyi problémák megbeszélésével, illetve megoldásával segítette a kisgyermeknevelők munkáját. A védőnők 4 alkalommal jelentek meg intézményünkben, ahol mindent rendben találtak.

#### **IV.2 Semmelweis Ignác Bölcsőde**

A Semmelweis Ignác Bölcsőde, Eger felsővárosi részén található. Az intézmény 82 férőhelyen neveli és gondozza a gyermekeket. A csoportszobák világosak, tágasak, a gyermekek igényeihez igazodva vannak kialakítva. A játékkészlet megfelelő mennyiségű és minőségű. Minden egységhez tartozik egy terasz, mely árnyékolóval ellátott és kapcsolódik az udvarhoz. Az udvaron lévő homokozók gumiszegéllyel burkoltak. Az intézmény sószobával ellátott, melyet a gyermekek a napirendbe beépítve használnak. A bölcsődében működik a napközbeni gyermekfelügyelet is.

Az épület akadálymentesített, lifttel felszerelt. A bölcsődének saját főzőkonyhája van, ami 300 adagos. A kisgyermekes egészséges, jogszabálynak megfelelő ételeinek elkészítéséről 1 fő szakács és 2 fő konyhalány gondoskodik. Az iskolai szünetekben 150-170 gyermek déli meleg étkezését, valamint a lakótelepen élők vendégétkezést (13 fő) biztosította. Ezen kívül a Novaji Gondozási Központ (19 fő), a novaji iskola (8 fő), és a novaji óvoda (18 fő), valamint a felsőtárkányi családi bölcsőde (8 fő) és az ostorosi bölcsőde (6 fő) ételmezését látta el a konyha. Nyári táboroztatások ételmezéséből, mely heti 24-35 főt jelentett, a bevétel 194.916 Ft volt. 2020.októberétől a Nagyvárad úti és a Kertvárosi óvodák konyháinak felújítása miatt 165 fő óvodás és dolgozó étkeztetését biztosította a konyha. 2020-ban a dolgozói ebéd befizetésekből 979.524 Ft, a vendég elhordós étkezőkből pedig 1.286528 Ft volt a bevétel.

A szakmai munka 6 csoportban folyt, 2 csoportban 14 férőhelyen, 3 csoportban 12 férőhelyen és 1 csoportban 11 férőhelyen. Két SNI-s gyermekről gondoskodott a bölcsőde, akikhez utazó gyógypedagógus járt ki fejleszteni. Egyikükről menet közben derült ki, hogy sajátos nevelési igényű. 2020 januárjában 61 fő volt az induló létszám, amely hónapról-hónapra emelkedett. Több kisgyermek jött bölcsődébe, mint aki távozott óvodába. Augusztusban ment el a legtöbb kisgyermek, de onnantól folyamatos volt a felvétel, decemberre 69 főre nőtt a létszám. A távozások az óvodába menetel volt, egy kisgyermek pedig családi okokra hivatkozva távozott a bölcsődéből.

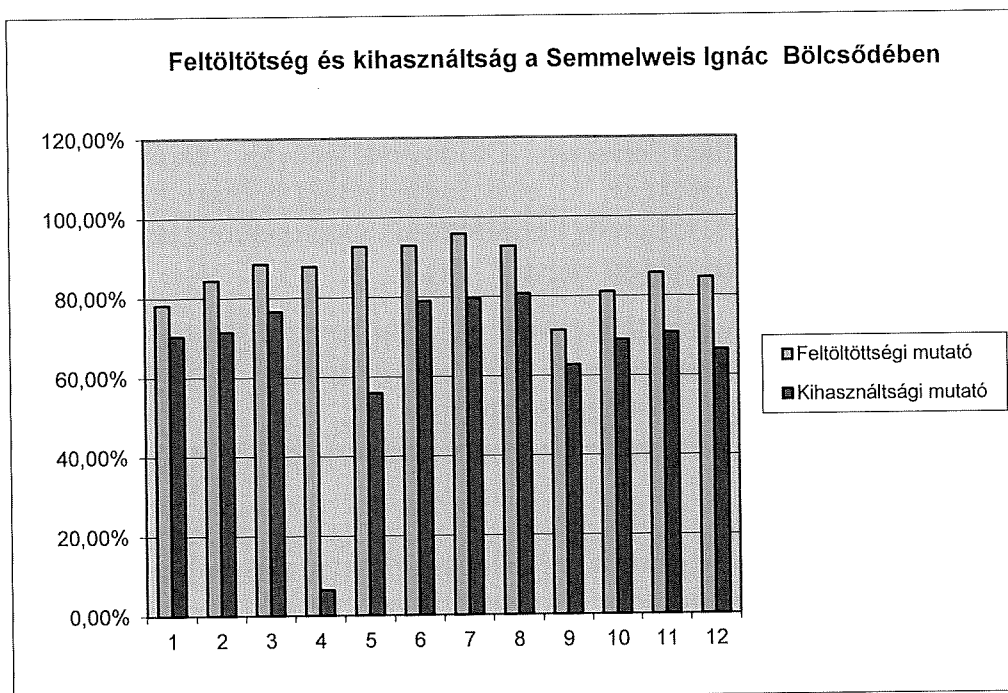
A kisgyermekek szakszerű ellátásáról 1 fő vezető irányításával, 14 fő kisgyermeknevelő, 3 fő bölcsődei dajka gondoskodott. A kisgyermeknevelők mindegyike felsőfokú végzettséggel rendelkezik.

A 2020-as évben 119 kisgyermek járt a bölcsődébe, ebből 38 fő 12-23 hónapos kor közötti gyermek, 24-35 hónapos között 60 fő, és 21 fő 36 hónapos, vagy attól idősebb kisgyermek volt. A felvett gyermekek közül 18 fő védőnői javaslattal került intézménybe, a többi gyermek szülei rendelkeztek munkáltatói igazolással. Az ellátottak közül 56 fő távozott óvodába az év folyamán.

A bölcsőde kihasználtsága 2020-ban a következőképpen alakult:

Simmelweis Ignác Bölcsőde 2020													
	január	február	március	április	május	június	július	augusztus	szeptember	október	november	december	összesen
Férőhely	82	82	82	82	82	82	82	82	82	82	82	82	82
Nyitvatartási nap	20	20	10	9	5	21	23	19	22	21	21	16	207
Lehetséges gondozási nap	1640	1640	820	738	410	1722	1886	1558	1804	1722	1722	1312	16974
Teljesített gondozási nap	1154	1171	627	48	229	1359	1502	1257	1132	1188	1219	871	11757
Beírtatott gyermekek száma	1282	1383	725	648	380	1599	1806	1443	1289	1395	1475	1109	14534
Feltöltöttségi mutató	78,17 %	84,33 %	88,41 %	87,80 %	92,68 %	92,86 %	95,76 %	92,62 %	71,45 %	81,01 %	85,66 %	84,53 %	86,27 %
Kihasználtsági mutató	70,40 %	71,40 %	76,50 %	7 %	55,90 %	78,90 %	80 %	80,70 %	62,70 %	69,00 %	70,80 %	66,40 %	65,73 %
Napi beírt	64	69	73	72	76	76	79	76	59	66	70	69	71
Átlag megjelent	58	59	63	5	46	65	65	66	52	57	58	54	65





Bölcsődei ellátás 2020	
Férőhely	82
Nyitvatartási nap	207
Lehetséges gondozási nap	16974
Teljesített gondozási nap	11757
Beíratott gyermekek száma	14534
Feltöltöttségi mutató	86,27%
Kihasználtsági mutató	65,73%
Napi beírt	71
Átlag megjelent	65

Teljesített gondozási napok száma 11757, ez alapján a kihasználtsági mutató 65,73 % volt. Az év folyamán 14534 fő gyermek volt beíratva és felvéve, így a feltöltöttség 86,27% volt.

Az ellátottak közül 11 fő volt teljes térítési díjas, 77 fő jövedelem nyilatkozat alapján csak gondozási díjat fizető, 22 gyermek 3 vagy több gyermekes családban él, 1 fő gyermekvédelmi kedvezményben részesült, 2 fő SNI-s gyermekünk, 2 fő tartós beteg, 2 fő hátrányos helyzetű, 2 fő halmozottan hátrányos helyzetű volt. Az össz. ellátotti szám 119 fő. 2020-ban a gondozási díjból befolyó összeg: 1.515668 Ft, étkezésből: 335.337 Ft, összesen: 1.851005 Ft volt. A március és április hónapban a gyermekek mentesültek a pandémia miatt a gondozási díj alól.

A Semmelweis Ignác Bölcsődében 2020-ban is működött a szülők által közkedvelt Kincs-Ő Játszóház, ahol a gyermekek 6034 órát töltöttek el, ebből 1.206800 Ft bevétel, az étkezésből pedig 657920 Ft származott. Összes bevétel 1.864720 Ft volt. A játszócsoportban 2020-ban összesen 34 gyermek volt felvéve, ebből 12 gyermek a 24 hónapot még nem töltötte be felvételtkor, 22 gyermek pedig már betöltötte a 2. életévét. Ebből 6 fő bölcsődébe ment át, 12 fő pedig óvodába ment. A 2020-as évben többnyire a

környékről (Felsőváros) érkező családok vették igénybe a szolgáltatást. Ezek kivétel nélkül olyan családok voltak, amelyben az anyuka nem dolgozott, amikor visszaálltak a munkába a gyermeket bölcsődébe vitték át. Heti pár alkalommal jártak (néha pár órát) azért, hogy a gyermekük közösségben lehessen, a több idő igénylése azonban már anyagilag megterhelő lett volna a családnak. Az első negyedévben hetente háromszor fogadott a bölcsőde az Eger Gyermekotthon és Fogyatékosok Otthonából gyermekeket integráció céljából, amelynek a járvány vetett véget.

Házi továbbképzéseken a kisgyermeknevelők egyedi eseteket beszéltek meg, valamint gyermekvédelemmel kapcsolatos képzés volt. Az új bölcsődei dokumentáció megismerésre és bevezetésre került egyelőre egy csoportnál.

A rendezvények többsége zártkörű volt, melyet a szülőknek zárt facebook csoportban mutattak meg.

A felvétel folyamatos volt. A nevelési - gondozási év elején a beszoktatásról beszoktatási ütemtervét készítették a kisgyermeknevelők. Tekintve, hogy a pedagógus szülők már augusztustól munkába állnak, így tipikusan az ő gyermekeik kezdik a beszokást. A szülővel való beszoktatás a családdal történő együttműködést helyezi előtérbe. A beszoktatást megelőzően bölcsődekóstolgot hirdetünk a leendő szülőknek. Ezen a napon betekinhetnek a bölcsőde életébe, a gyermek csoportok napirendjébe, a bölcsőde vidám életébe. Megismerhetik a leendő kisgyermeknevelőiket, itt beszélhetik meg a beszoktatás menetét és a családlátogatás idejét. A járvány miatt ez tavaly nem tudott megvalósulni. Mielőtt bölcsődébe jön a kisgyermek kérdőívet adunk a szülőknek, hogy tájékozódjunk milyen elvárásai vannak a bölcsőde részéről.

A bölcsőde, család, szülő, kisgyermeknevelő kapcsolat erősítése a bölcsődei munkában fontos és elsődleges. Az első ilyen kapcsolat a családlátogatás, amely meglapozza a további kapcsolatot szülő és kisgyermeknevelő között. A szülőcsoportos beszélgetés alkalmat ad arra, hogy a szülők szembesüljenek más szülők problémáival, közösen tudjanak róla beszélni. A kisgyermeknevelő jó szakmaiságára utal, ha jól tudja ezeket a beszélgetéseke vezetni, és a téma mentén haladva mederben tartani. A kisgyermeknevelő a csoport összetétele és fejlődési mutatója alapján határozta meg a témát. Az egyetemi hallgatók minden szülőcsoportos beszélgetésen jelen vannak, hiszen ez számukra a tanulmányukban kötelező, tehát nem mindegy, hogy a kisgyermeknevelő hogyan építi fel a beszélgetést.

A december hónapban a Mikulásünnepség és a mézeskalácssütés is a délelőtti órákban zártkörűen szülő nélkül zajlott. A farsang és az anyák napi megemlékezés mindig is zártkörűen működött. Ennek az egyik oka, hogy a farsangi mulatságnál sok gyermek nem akar „mássá” öltözni, koruknál fogva is, ezért ezt csoporton belül ünnepeljük meg. Természetesen az a nap kicsit más, mint a többi, főleg hangulatában és díszítésében. A kisgyermeknevelők aznap fotókat készítenek, amit a szülőkkel megosztanak. A gyermeknap az a nap, ami teljesen a gyermekekről szól, melynek megtartásra a járvány miatt nem kerülhetett sor.

A védőnő havonta végez ellenőrzést az intézményben, gyógypedagógus hetente egyszer jár ki egyéni fejlesztés céljából a két SNI-s gyermekhez.

Mivel a bölcsőde a jelzőrendszer tagja, folyamatosan a kapcsolattartás a Család-és Gyermekjóléti Szolgálattal. A tavalyi évben nem kellett jelzéssel élni a Szolgálat felé, veszélyeztetettségben nem volt érintett egyetlen kisgyermek sem.

Napközbeni gyermekfelügyelet:

A szolgáltatást a gyermek 20 hetes korától igényelhetik a szülők írásban. A kérelemhez jövedelemigazolás és házi orvos által kiadott igazolás szükséges. A szolgáltatás térítésköteles, a szülők által benyújtott jövedelemigazolás alapján kerül meghatározásra. A családok egy része átlagos, jó szociális háttérrel rendelkező, dolgozó család. Vannak, akik sérült, halmozottan sérült gyermeket nevelnek, van nevelőszülő, és egyedül nevelő szülők is. Leggyakrabban a gyermekek kísérését igénylik a szülők (óvoda, iskola, logopédia, fejlesztő foglalkozások, edzés, zeneiskola, táncoktatás, ill. intézményből a gyermek otthonába, otthonából intézménybe), de időnként betegség után lábadozó gyermekek felügyeletére is igényt tartottak. Iskolai, óvodai szünetek idejére alkalmasszerűen, munkavégzés miatt. A napközbeni gyermekfelügyeletet 3 szakképzett kolléganő látja el. Ellátott gyermekek száma 49 fő volt, az év folyamán 13 fő megszűnt. A 2020-as év végére 36 fő maradt. Az ellátást igénybe vevő családok száma 30, ami az év végére 21 család maradt. Életkoruk változó 2-23 éves korig (addig tanköteles), a gondozási órák száma 2005 óra volt. A 2020-as évben 686.240 Ft volt az éves bevétel. A szülő az 1 főre eső jövedelmének 20%-ánál többet nem fizethet, bármennyi órát töltenek el a gyermekekkel a napközbeni gyermekfelügyelőknél.

#### **IV.3 Cecey Éva Bölcsőde**

A Cecey Éva Bölcsőde a város frekventált helyén, mégis nyugodt kertvárosi környezetben helyezkedik el, távol a város zajától, az Eger patak mellett. Folyamatosan működő nappali bölcsőde reggel 6 órától délután 17 óráig várja a bölcsődés gyermekeket. A bölcsőde 52 férőhelyes, két gondozási egységgel, négy gyermekcsoporttal működik. Gyermekszobák mérete, kapcsolódásai, valamint a szobák berendezése a szakmai előírásoknak megfelel. A gondozási egységekhez kettő sófallal ellátott csoportszoba, egy fürdőszoba, átadó és egy babakocsi tároló tartozik. A játszóudvar tágas, minőségi játszótéri eszközökkel felszerelt.

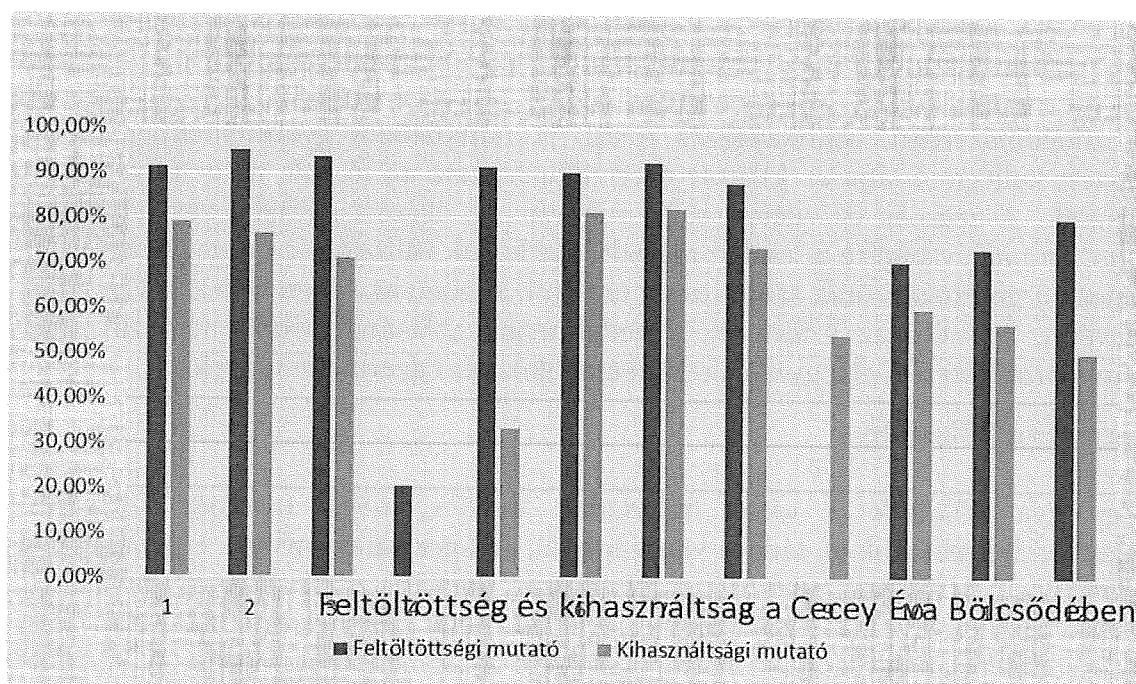
A bölcsőde saját főzőkonyhával rendelkezik, amely 200 adagos. A bölcsőde a Tittel Pál úti óvoda gyermekeinek az étkeztetését is ellátja. Az ételkészítés szakképzett élelmezésvezető felügyeletével, 1 fő szakács és 2 fő konyhalány közreműködésével történik. A bölcsődei dolgozók közös célja, hogy a gyermekek egészségesen, változatosan, sokféle ízt megismerve étkezzenek.

A szakmai munka négy csoportban folyt, két csoportban 14 férőhelyen, 1 csoportban 12 férőhelyen és 1 csoportban 11 férőhelyen, 1 SNI-s gyermek járt a bölcsődébe. A gyermekek a bölcsődébe járás teljes időtartama alatt ugyanabba a gyermekcsoportba járnak.

A kisgyermek szakszerű ellátásáról 1 fő vezető, 8 fő kisgyermeknevelő és 2 fő bölcsődei dajka gondoskodik. A vezető és 4 fő kisgyermeknevelő diplomával rendelkezik.

A 2020. nevelési-gondozási évben a bölcsődébe jelentkező gyermekek száma összesen 47 fő volt, ebből 2 fő vonta vissza kérelmét. Visszalépés oka az volt, hogy munkahely hiányában a szülő továbbra is otthon tartotta gyermekét. Az ellátottak száma a 2020. évben 90 fő volt, ebből 45 kisgyermek került felvételre, 40 kisgyermek távozott óvodába. Férőhely hiányában fel nem vett gyermek nem volt. A 45 gyermekből 0-12 hónapos kor közötti 1 fő, a 12-24 hónapos kor közötti 22 fő, a 24-35 hónapos kor közötti 21 fő, és 36 hónapos gyermek 1 fő volt. A felevett gyermekek közül minden szülő rendelkezett munkáltatói igazolással, 9 kisgyermek védőnői javaslattal került az intézménybe.

A bölcsőde kihasználtsága 2020-ban a következőképpen alakult:



Teljesített gondozási napok száma 7301, ez alapján a kihasználtsági mutató 59,99% volt. A év folyamán a beíratott gyermekek száma 9420 fő gyermek volt beíratva, így feltöltöttség 78,99% volt. Az ellátottak közül 14 gyermek 3 vagy több gyermekes családban él, 7 fő részesült gyermekvédelmi kedvezményben. Ebből hátrányos helyzetű gyermek 3 fő, halmozottan hátrányos helyzetű gyermek 1 fő, SNI-s gyermekünk 2 fő.

2020. évben a bölcsődei ellátásban részesülő gyermekek ingyenes étkezésben részesültek az alábbiak szerint: ingyenes jövedelem alapján 49 fő, 3 vagy több gyermekes normatíva alapján 14 fő, rendszeres gyermekvédelmi kedvezmény normatíva alapján 7 fő, tartósan beteg vagy fogyatékos normatíva alapján 2 fő, valamint ingyenes SNI normatíva alapján 2 fő.

Az éves térítési díj befizetés összesen: 2 420 040 Ft volt, ebből gyermekek étkezési térítési díja: 600 450 Ft, dolgozók térítési díja: 648 600 Ft, vendégek térítési díja: 252 055 Ft volt.

Az elmúlt évben összesen 2 fő SNI-s gyermeket láttunk el az intézményünkben, akik korai fejlesztésben részesültek. Folyamatosan tájékoztattuk a Területi Pedagógiai Szakszolgálat munkatársát, hogy hol tart a gyermek a fejlődésben. A

Kisgyermeknevelők játékba ágyazott tevékenységeken keresztül, spontán módon, lehetőség szerint differenciáltan igyekeztek elősegíteni fejlődésüket.

Férőhely	52
Nyitvatartási nap	223
Lehetséges gondozási nap	11596
Teljesített gondozási nap	7301
Beíratott gyermekek száma	9420
Feltöltöttségi mutató	78,99
Kihasználtsági mutató	59,99
Napi beírt	41,09
Átlag megjelent	31,225

<b>CECEY ÉVA BÖLCSŐDE 2020. év</b>													
	január	február	március	április	május	június	július	augusztus	szeptember	október	november	december	összesen
Férőhely	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
Nyitvatartási nap	20	20	11	9	20	21	23	19	22	21	21	16	223
Lehetséges gondozási nap	1040	1040	572	468	1040	1092	1196	988	1144	1092	1092	832	11596
Teljesített gondozási nap	823	797	407	2	346	888	985	728	624	657	642	420	7301
Beíratott gyermekek száma	949	990	535	96	950	986	1108	870	693	772	802	669	9420
Feltöltöttségi mutató %	91,25	95,19	93,5 3	20,51	91,35	90,29	92,6 4	88,06	60,58	70,7 0	73,44	80,41	78,99
Kihasználtsági mutató %	79,1	76,6	71,2	0,4	81,3	81,3	82,4	73,3	54,5	60,2	57,1	50,5	59,99
Napi beírt	47,5	49,5	48,6	10,7	47,5	47	48,2	45,8	31,5	36,8	38,2	41,8	41,09
Átlag megjelent	41,2	39,9	37	0,2	17,3	42,3	42,8	38,3	28,4	31,3	29,7	26,3	31,225

\*Az ügyeleti nyitvatartás áprilisban 9 nap, májusban 15 nap volt.

#### IV.4 Dobó Katica Bölcsőde és Családi Bölcsőde Hálózat

A Dobó Katica bölcsőde Eger déli városrészén, kertvárosi övezetben, csendes környezetben helyezkedik el. A bölcsőde 48 férőhelyen 4 csoportban biztosítja a kisgyermek szakszerű nevelését-gondozását. 1 fő vezető irányításával, 8 kisgyermeknevelő és 2 fő bölcsődei dajka közreműködésével. A 8 kisgyermeknevelőből 1 fő rendelkezik diplomával, 7 fő felsőfokú szakképesítéssel. A korábbi bölcsődevezető nyugdíjba vonulása miatt áprilistól új vezető vette át a bölcsőde irányítását.

A gyermekek gondozását és önállósodását segítő berendezési tárgyak és eszközök a gyermekek méretéhez és fejlettségéhez igazodnak. Csoportszobáink kapcsolódásai, méretei és a szobák berendezése megfelel a szakmai előírásoknak. A gondozási egységekhez 2 csoportszobához 1 fürdőszoba, 1 egy átadó és 1 babakocsi tároló tartozik. A csoportszobák tágasak, világosak a gyermekek igényeinek megfelelő játék és eszközkészlettel vannak kialakítva.

Minden egységhez árnyékolóval ellátott terasz és játszóudvar tartozik. I. egység játszóudvara megfelelő mennyiségű, változatos játékokkal felszerelt, biztosítja a

szabadban való játéklehetőséget. Udvari permetező berendezés biztosítja a nyári melegben történő hűsölést. II. egység játszóudvara már UNIÓ-s előírásoknak megfelelő játszótéri eszközökkel van felújítva, felszerelve. Udvarán permetező berendezés és szökőkút biztosít pancsolási lehetőséget a nyári melegben.

A bölcsődének saját főzőkonyhája van, ami 400 adagos. A konyhán 2 fő szakács és 3 fő konyhalány biztosítja a változatos ételek elkészítését, munkájukat szakképzett élelmezésvezető irányítja. A konyha működése megfelel a HACCP előírásainak. Az iskolai szünetekben 06.29-07.31-ig 240 adag ebéd kiszolgáltatásáról gondoskodtunk. (Ami 844.390 Ft bevételt jelent.)

A bölcsődei elhelyezést nem csak a Lajosvárosban lakók veszik igénybe, hanem Eger város különböző területéről érkezők is. A bölcsődében felvett gyermekek száma az előző évekhez viszonyítva eltérést mutat. Ugyanakkor a gyermekvállalás - a védőnővel egyeztetésre kerülő adatok alapján átlagosnak vehető.

A 2020-as évben 67 kisgyermek (30 fiú, 37 lány) vette igénybe a bölcsődei ellátást. Felvételi kérelem iránti elutasításra nem került sor. Bölcsődébe kerüléskor 1 éven aluli gyermek nem volt, 17 fő 2 éven aluli, 50 fő 2 év fölötti gyermek vette igénybe az ellátást. 2020 januártól 42 gyermek volt beíratva bölcsődénkbe, férőhelyek feltöltése folyamatos volt. Nevelési év közben 1 fő lakóhely változás miatt, 1 fő más bölcsődébe távozott, 1 fő családból kiemelve, 3 fő óvodába kerülés miatt. Augusztusig mind a 48 férőhelyet fel tudtuk tölteni. Augusztus 28-31 között 27 fő óvodába nyert felvételt. 2020. szeptemberétől várólista nélküli, folyamatos feltöltés történt. 3 szülő visszamondta jelentkezési kérelmét a járvány miatt. 2020 decemberéig 32 gyerek volt gondozva.

A nevelési év elején a csoportok összetételénél figyelembe vettük a nemek arányát, életkort és a szülői kérést.

Az ellátottak közül 13 gyermek 3 vagy több gyermekes családban él. Az ingyenes étkezési támogatást a jövedelem alapján 18 főnél igényelték a szülők. 3 főt védőnői javaslattal vettünk fel. Sajátos nevelési igényű gyermeket nem gondoztunk. 2 fő rendszeres gyermekvédelmi kedvezménybe részesült halmozottan hátrányos helyzetük miatt. 3 főnél fennálló ételallergia miatt az Ekvi biztosította az étkezést. A többi szülő rendelkezett munkáltatói igazolással. Az ellátottak közül 30 fő távozott az óvodába az év folyamán.

A jövedelem alapján ingyenes étkezésben részesülők 1.509.949. ft gondozási díjat fizettek 2020. évben. Dolgozói és külsős étkezések a bölcsődének 790.148 Ft bevétele származott.

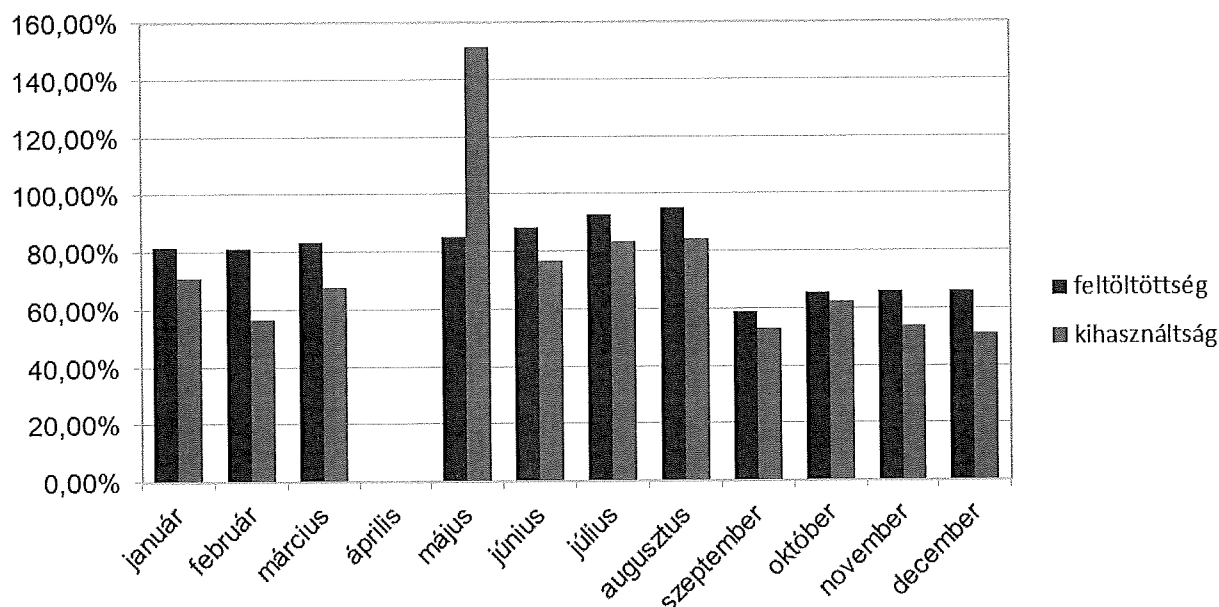
#### **A bölcsőde kihasználtsága a 2020-as évben a következőképpen alakult:**

Férőhely	48
Nyitvatartási nap	198
Lehetséges gondozási nap	9504
Beíratott gyermekek száma	7404
Havi átlag beírt fő	35%
Feltöltöttség	72,01%

Jelenlévő gyermekek száma	6503
Havi átlag megjelent fő	32
Kihasználtság	67,6%

	Férőhely	Nyitvatartási napok száma *	Lehetség és gondozási napok száma *	Beírt/felvett gy. száma *	Havi átlag beírt fő *	Feltöltöttség (%)	Jelenlévő gy. száma *	Havi átlag megjelent gy. (fő) *	Kihasználtság (%)
2020.			B*C		E/C	E/D		H/C	H/D
január	48	20	960	783	39,2	81,56%	682	34,1	71,0%
február	48	20	960	780	39,0	81,25%	544	27,2	56,7%
március	48	10	480	400	40,0	83,33%	326	32,6	67,9%
április	48	0	0	0	0,0	0,00%	0	0,0	0,0%
május	48	5	240	205	41,0	85,42%	363	72,6	151,3%
június	48	21	1008	892	42,5	88,49%	775	36,9	76,9%
július	48	23	1104	1024	44,5	92,75%	919	40,0	83,2%
augusztus	48	19	912	866	45,6	94,96%	769	40,5	84,3%
szeptember	48	22	1056	619	28,1	58,62%	561	25,5	53,1%
október	48	21	1008	661	31,5	65,58%	627	29,9	62,2%
november	48	21	1008	666	31,7	66,07%	544	25,9	54,0%
december	48	16	768	508	31,8	66,15%	393	24,6	51,2%
Σ	48,0	198	9504	7404	35	72,01%	6503	32	67,6%

### Feltöltöttség és kihasználtság a Dobó Katika Bölcsődében



\* A bölcsődénk május 04-22-ig ügyeleti rendszerben működött, ami 15 nap volt.

A kisgyermeknevelők folyamatosan mérték fel az igényeket a bölcsődei ellátásra. Kezdetben a 4 csoportra 10-12 gyermek volt, majd hetente emelkedett ez a szám 18-20 főre.

### Családi Bölcsőde Hálózat

Családi Bölcsőde I.II.III.IV. 28 férőhelyen neveli gondozza a 20 hetes kortól 3 éves korig a kisgyermekeket. Egy csoportban a törvényi előírásoknak megfelelően 7 kisgyermek helyezhető el. Nyitvatartás reggel 7-17 óráig. Az intézmény Eger város szívében, kertvárosi környezetben, közepes forgalmi úton található. Közvetlenül az épület mellett van az Eger patak és közelben található az Érsekkert. Családi Bölcsődénk egy több funkciót ellátó épületben található. Ebben az épületben működik a Családok Átmeneti Otthona is. A Családi Bölcsőde egy önkormányzati épület első szintjén került kialakításra. Ezen a szinten három családi bölcsőde üzemel, négy fő szolgáltatást nyújtó személyel. A negyedik családi bölcsődei csoport a Cecey Éva Bölcsődében lett kialakítva, egy fő szolgáltatást nyújtó személyel.

A családi bölcsődékben az alacsony csoportlétszám az egyénre szabott gondozást-nevelést tesz lehetővé, családiasabb környezetben, rugalmasan igazodik a családok igényeihez.

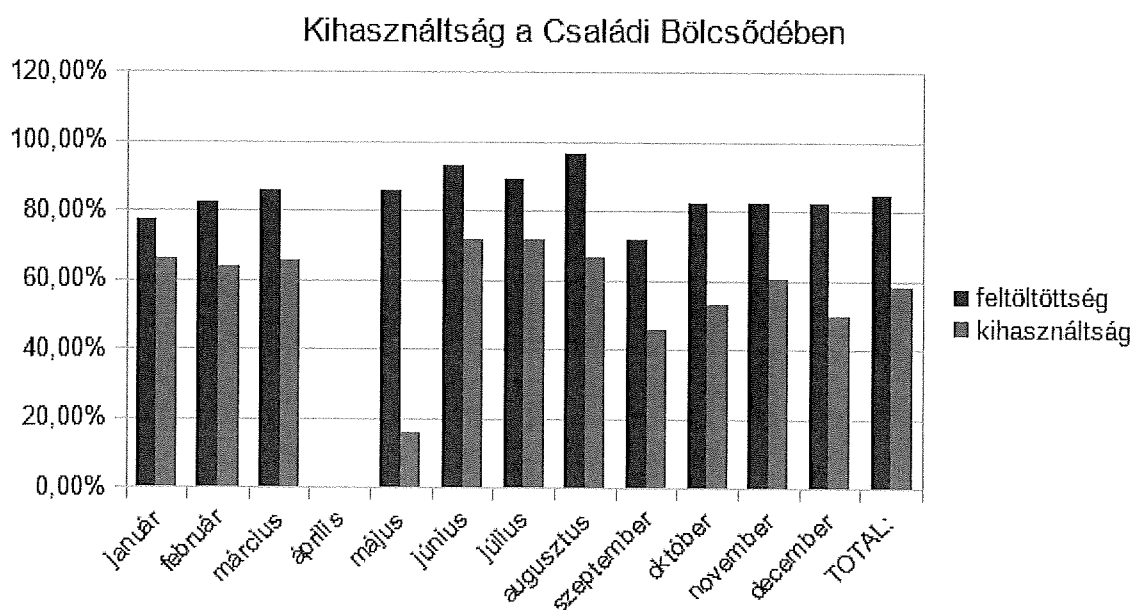
Felvételt nyert 48 kisgyermek. Nevelési év közben 19 gyermek távozott (2fő lakhely változás, 3 fő vírushelyzet miatt, 14fő óvodába távozott).

Az ellátások igénybevételéért (étkezés 494 Ft, gondozás 520 Ft/nap) = 4.104.935 Ft

### A családi bölcsőde kihasználtsága 2020-ban a következőképpen alakult

Az év folyamán 48 kisgyermek járt a családi bölcsődébe.

- teljesített gondozási napok száma: 5544
- kihasználtsági mutató 57,9%
- feltöltöttségi mutató 84,27%
- beíratott és felvett gyermekek száma: 4659
- nyitvatartási napok száma 198 nap
- havi átlag beírt gyermek száma 16 fő





Családi Bőcsőde hálózat	Férőhely	Nyitvatartási napok száma *	Lehetséges gondozási napok száma *	Beírt/felvett gy. száma *	Havi átlag beírt fő *	Feltöltöttség (%)	Jelen lévő gy. száma *	Havi átlag megjelent gy. (fő) *	Kihasználtság (%)
<b>2020</b>			B*C		E/C	E/D		H/C	H/D
január	28	20	560	431	21,6	76,96%	369	18,5	65,9%
február	28	20	560	460	23,0	82,14%	357	17,9	63,8%
március	28	10	280	240	24,0	85,71%	183	18,3	65,4%
április	28	0	0	0	0,0		0		
május	28	5	140	120	24,0	85,71%	22	4,4	15,7%
június	28	21	588	546	26,0	92,86%	421	20,0	71,6%
július	28	23	644	575	25,0	89,29%	461	20,0	71,6%
augusztus	28	19	532	513	27,0	96,43%	355	18,7	66,7%
szeptember	28	22	616	440	20,0	71,43%	281	12,8	45,6%
október	28	21	588	483	23,0	82,14%	310	14,8	52,7%
november	28	21	588	483	23,0	82,14%	354	16,9	60,2%
december	28	16	448	368	23,0	82,14%	221	13,8	49,3%
<b>TOTAL:</b>		198	5544	4659	21,6	84,27%	3334	16,0	57,9%
<b>Σ</b>									

## V. SOS Lelki Elsősegély Telefonszolgálat Eger

A Szolgálat az adott esztendőben 8-9 fővel működött (Betegségek miatt). Ügyeletben eltöltött órák száma: 2 484 óra. A fogadott hívások száma: 2882, ebből az érdemi, konzultációs hívások száma 861. Az érdemi hívások átlagos időtartama 15,50 perc. Az éves hívások ideje percben: 14 189, ez az adekvát hívások tekintetében 15,50 perc hosszú átlagosan.

A Telefonszolgálat működésében a Covid-19 megjelenése is változásokat hozott. Az év második felében nem a 116-123 hívószámon volt elérhető, hanem 80-810-600 szintén lelkeségly szolgálatos hívószámon. Április hónapban technikai szünetet kellett tartani. Az ügyeleti napok hétfőn, kedden, részben pénteken és szombaton voltak. A szolgálatot ellátó munkatársak mind felsőfokú végzettséggel rendelkeznek.

Programok, rendezvények, továbbképzések:

A Telefonszolgálat havi rendszerességgel 1 stábülést tartott, vezetője a szakmai vezető, és 1 szupervíziót képzett szupervízor vezetésével, melyek személyesen, vagy az online térben kerültek megtartásra.

Az Országos Találkozón Debrecenben 5 fő vett részt 2020. augusztusában.

A LESZ által rendezett szakmai üléseken a vírushelyzettel összehangolva vett részt a szolgálat, de a szakmai anyagot minden alkalommal online formában kiküldésre keült. S.O.S. Vox Humana Telefonszolgálat Alapítvány támogatásával vett részt a stáb „Eger ünnepén”, civil megmozdulásokon, reklámozva a 116-123-as telefonszámot.

EMVJ Önkormányzata által kiírt pályázaton 2 alkalommal nyert a szolgálat, amely rendezvények lebonyolítását, és a rendezvényeken való részvételt tette lehetővé.

A következő év célkitűzése újonnan kiképzett ügyelők beállítása, akiknek a képzése folyamatban van, valamint a pénteki ill. csütörtöki nap ügyeletének a visszaállítása.

## VI. Iskolai konyhák

Az Igazgatóság az intézményi gyermekétkeztetés feladatait a bölcsődék mellett a Mlinkó István EGYMI és a Szalaparti EGYMI konyháján bonyolítja. A Mlinkó konyhán 2020. évben összesen 12.869 adag étel készült el óvodások, általános iskolások, valamint óvodai és általános iskolai kollégisták részére, mindemellett felnőtt ebédigények is rendszeresen voltak. A Szalaparti konyhán a 17.528 adag ételt óvodások, általános iskolások, szakiskolások, óvodai, általános iskolai, valamint szakiskolás kollégisták fogyasztották el, illetve felnőtt étkezők is igényeltek ebédet. Igény esetén táborozó gyermekek étkeztetéséről is gondoskodnak a konyhák.

A konyhák a veszélyhelyzet kihirdetésétől a szeptemberi iskola kezdésig zárva voltak.

## VII. Helyettes Szülői Szolgáltatás

A helyettes szülői szolgáltatás biztosításához két fő szakszemélyzet állt rendelkezésre.

Egyikük Eger déli városrészének zöldövezeti területén épült társasház második emeletén található 3 szobás lakásban fogadja iskolás kislával az ellátást igénylőt. A lakás praktikus elrendezésű, két szoba áll rendelkezésre a helyettes szülői szolgáltatást igénybe vevő gyermekek elhelyezésére, nevelésére, gondozására. Három gyermek fogadását és kényelmes elhelyezését szolgálja ez a lakókörnyezet. A társasház zárt udvara biztonságos, több korosztály igényeit kielégítő, játszótéri eszközökkel van berendezve.

Másikuk Ostoroson a Deák Ferenc úton 160 nm alapterületű családi házban él egy saját gyermekkel. Az ingatlanhoz 4 barátságosan berendezett szoba, nappali, konyha, étkező, kamra, fürdőszoba, toalett, folyosó tartozik. Tágas kert és udvar, ad lehetőséget az ellátott gyermekek mozgásigényének kielégítéséhez. Házi állatok is segítik a beilleszkedést. Ebben a családi környezetben szükség esetén 3 gyermek gondozására van lehetőség.

A helyettes szülői szolgáltatás célja, hogy a rászorultság mértékében segítse a családot a gyermeknevelésben. Amennyiben szükséges ideiglenesen pótolja a gyermekek számára a szülői gondoskodást annak érdekében, hogy erősödjön a család megtartó ereje. Az egyéni helyettes szülői szolgáltatás elősegíti a vérszerinti szülő akadályoztatása esetén a gyermekek elfogadó légkörben, családi körülmények közötti gondozását, nevelését, teljes körű ellátását. Az egyéni helyettes szülő az elhelyezett, átmeneti gondozásban részesülő gyermek számára saját háztartásában – az egyéni gondozási, nevelési tervnek megfelelően – a 15/1998. (IV.30) NM. Rendelet 76-82.§-okban részletezett ellátást, gondozást, nevelést biztosítja. Az elhelyezést kezdeményezheti a szülő, gyámi feladatokat ellátó személy, jelzéssel élhet a gyermekjóléti szolgálat, családsegítő, gyámhatóság, vagy bármely szervezet, intézmény, vagy magánszemély, de az elhelyezés történhet gyermek, fiatakorú saját kérésére is. A szülő, gyám önként kérheti gyermeke számára a helyettes szülő szolgáltatásait és a gyermek elhelyezési ideje alatt tovább gyakorolja szülői felügyeleti jogát. A helyettes szülői szolgáltatás igénybevétele önkéntes és addig tart, ameddig a vérszerinti szülő kéri, illetve míg a rászorultság oka meg nem szűnik, de maximum 12 hónapig, amely

indokolt esetben 6 hónappal, szükség esetén a tanítási év végéig meghosszabbítható. Az ellátás iránti kérelmet, a kérelmező a vezetőnek nyújthatja be.

A 2020. évben a helyettes szülői szolgáltatást nem vették igénybe.

### **VIII. Gyermek Átmeneti Otthona**

A gyermek átmeneti ellátását a Gyöngyös Körzete Kistérség Többcélú Társulásával kötött feladat- ellátási szerződéssel biztosította az Önkormányzat. 2020 évben egy anya és 14 éves fia vette igénybe a szolgáltatást, lakhatási probléma miatt.

