

Budapest Főváros XI. Kerület Újbuda Önkormányzata

**SZOLGÁLTATÁSTERVEZÉSI
KONCEPCIÓ**



2021

TARTALOMJEGYZÉK

I. Bevezetés	4
II. A szolgáltatástervezési koncepció	4
1. A koncepció tartalma	4
2. A koncepció célja	5
III. Újbuda demográfiai és településszerkezeti helyzete	6
1. Településszerkezet	6
2. Demográfiai mutatók.....	6
3. A népesség nemek és korcsoportok szerinti megoszlása	7
4. Foglalkoztatottság	7
IV. Jogszabályi változások	8
1. Az Szt. legfontosabb változásai	8
2. Az ágazati jogszabályok legfontosabb változásai	9
3. Az önkormányzati rendelet legfontosabb változásai.....	10
V. Újbuda szociális ellátórendszerének bemutatása	11
1. A szociális szolgáltatások.....	11
VI. Újbuda Önkormányzata ellátási kötelezettsége	13
1. Újbuda Önkormányzata szociális intézményei	14
2. Ellátási szerződések.....	14
VII. Az egyes szociális szolgáltatások, az együttműködés keretei	15
1. Étkeztetés	15
2. Házi segítségnyújtás	15
3. Család- és gyermekjóléti szolgálat	16
4. Időskorúak nappali ellátása	17
5. Utcai szociális munka.....	18
6. Támogató szolgáltatás	18
7. Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás.....	19
8. Időskorúak gondozóháza.....	20
9. Idősek otthona	20

10. Fogyatékos személyek átmeneti otthona.....	21
11. Hajléktalanok átmeneti szállása	21
VIII. Speciális ellátási formák.....	22
1. Demens személyek nappali ellátása	22
2. Fogyatékos személyek nappali ellátása.....	22
3. Hajléktalanok nappali ellátása.....	24
4. Szenvedélybetegek nappali ellátása	24
5. Pszichiátriai betegek nappali ellátása	25
6. Közösségi ellátás, alacsonyküszöbű ellátás szenvedélybetegek részére	25
IX. Az újbudai ellátórendszer alternatív megoldásai	26
1. A Call Center működtetése	26
2. Egészséges és aktív időskor	27
3. Az idősek életvitelét otthonukban segítő okos rendszerek támogatása.....	28
X. A szociális ellátórendszer finanszírozása	28
1. Az önkormányzati szociális intézmények működésének finanszírozása	28
2. Újbuda Önkormányzata által megkötött ellátási szerződések finanszírozása.....	29
XI. A kitűzött feladatok áttekintése.....	30
XII. Új kihívás, a COVID-19 járvány	32
XIII. Összefoglalás, célkitűzések, feladatok, a fejlesztés irányai, ütemezés.....	33
1. Kerületi szintű általános feladatok	33
2. A COVID-19 járványhoz köthető feladatok	34
3. Az intézményrendszer elemeihez köthető feladatok.....	34
4. A következő időszakra vonatkozó feladatok ütemezése	37

I. Bevezetés

A szolgáltatástervezési koncepció egy település feladatellátásának megalapozására, az ellátási kötelezettség teljesítésére és a magas színvonalú, minőségi szolgáltatásnyújtás kialakítására szolgáló integrált, ütemezett szakmai terv.

A társadalom rendszereinek működése során adódhatnak olyan élethelyzetek mind az egyén, mind egy-egy közösség számára, amelynek következtében az egyén vagy a közösség önmagáról – átmenetileg vagy tartósan – nem tud megfelelő módon gondoskodni.

A speciális élethelyzeteket fel kell tárni, fel kell ismerni, a jelentkező problémákra hatékonyan, továbbá mihamarabb szükséges reagálni. A települési önkormányzatoknak a problémákat, a nehézségeket kezelnie kell, hatékony eszközöket kell találnia ezekhez a feladatokhoz, tiszteletben tartva az egyén szabadságát, az adott közösség védelmét.

Fontos cél, hogy Újbuda lakossága aktív, egymásra fokozottan figyelő és másokat segíteni akaró közösség legyen.

Az ellátórendszer Újbudán is sokszínű, jelen vannak a helyi szinten szerveződött civil szolgáltatók csakúgy, mint az önkormányzati, egyházi fenntartású szervezetek is. A szociális háló Újbudán sem egyetlen szolgáltatót, illetve intézményt jelent, hanem szervezeti és intézményi rendszerek szoros együttműködését mutatja.

A koncepció bemutatja a szociális szolgáltatások jelenlegi helyzetét, és irányt mutat a további fejlesztésekhez. A cél, hogy a szociális ellátórendszer működése magas szakmai színvonalon feleljen meg a jogszabályokban meghatározott követelményeknek, és eredményesen nyújtson szolgáltatásokat az ellátási igénnyel rendelkező újbudai lakosok számára.

További fontos cél, hogy a lakossági szükségletek alapján kiépített szociális szolgáltatást nyújtó rendszer a továbbiakban is a szolgáltatók együttműködésén alapuló, mindenki számára könnyen hozzáférhető, esélyegyenlőséget biztosító, adekvát ellátást nyújtson az igénybevevők részére.

A fentiekben túl stratégiai szempontból figyelembe kell venni a jövőben várhatóan fellépő új szükségleteket is.

II. A szolgáltatástervezési koncepció

1. A koncepció tartalma

A szolgáltatástervezési koncepció a szociális szolgáltatások fejlesztéséhez és korszerűsítéséhez kapcsolódó gyűjtőfogalom.

Kiindulópontja egy helyzetértékelés a szociális szolgáltatások iránti igényekről és a szükségletekről. Tartalmi szempontból mind mennyiségi, mind minőségi fejlesztésre vonatkozó részeket is tartalmaznia kell.

A koncepció elsődleges célja, hogy az ellátási kötelezettség körébe tartozó, és hiányzó ellátások megszervezésének módjait és feladatait is meghatározza, az ellátásszervezés, a stratégiai tervezés során konkrét szükségletekre épülő cselekvési tervet tartalmazzon.

A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: Szt.) 92. § (3) bekezdése szerint a legalább kétezer lakosú települési önkormányzat a településen élő szociálisan rászorult személyek részére biztosítandó szolgáltatási feladatok meghatározása érdekében szolgáltatástervezési koncepciót készít.

A szolgáltatástervezési koncepciót a települési önkormányzatok első alkalommal 2004. december 31-ig készítették el.

Budapest Főváros XI. Kerület Újbuda Önkormányzata (a továbbiakban: Újbuda Önkormányzata) első szolgáltatástervezési koncepcióját a Képviselő-testület az 500/2004./XI.ÖK/XII.15./határozatával fogadta el, az eltelt időszakban pedig két évente, eddig hét alkalommal, legutóbb a 217/2019. (XII. 19.) XI. ÖK számú határozatával vizsgálta felül.

A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet (a továbbiakban: SzCsM rendelet) határozza meg a szolgáltatástervezési koncepció kötelező tartalmi elemeit, amelyek a következők:

- a) a lakosságszám alakulását, a korösszetételt, a szolgáltatások iránti igényeket;
- b) az ellátási kötelezettség teljesítésének helyzetét, az ütemtervet a szolgáltatások biztosításáról;
- c) a szolgáltatások működtetési, finanszírozási, fejlesztési feladatait, az esetleges együttműködés kereteit;
- d) az egyes ellátotti csoportok, így az idősek, fogyatékos személyek, hajléktalan személyek, pszichiátriai betegek, szenvedélybetegek sajátosságaihoz kapcsolódóan a speciális ellátási formák, szolgáltatások biztosításának szükségességét.

Az SzCsM rendelet 111/A. § (5) bekezdése alapján a szolgáltatástervezési koncepció tartalmát az önkormányzat, illetve a társulás két évente felülvizsgálja és aktualizálja.

A koncepció felülvizsgálata során az alábbi szervezetek, és intézmények tettek javaslatot:

- a) az Újbuda Önkormányzata által fenntartott szociális intézmények,
- b) az Újbuda Önkormányzattal ellátási szerződéses jogviszonyban álló intézményfenntartók,
- c) a kerületi nemzetiségi önkormányzatok,
- d) az Újbudai Szociálpolitikai Kerekasztal.

2. A koncepció célja

A szolgáltatástervezési koncepció célja az ellátási kötelezettség körébe tartozó és hiányzó ellátások megszervezése módjainak és feladatainak a meghatározása, a finanszírozási feltételek mellett egy olyan program elkészítése, amely legalább két évre, továbbá hosszabb távra is akár meghatározza azoknak a feladatoknak a végrehajtását, amely a szociális ellátások terüle-

tén a jogszabályokban meghatározott tárgyi és személyi, valamint szakmai előírásoknak megfelelő intézményi működés megvalósítását teszik lehetővé.

Az előkészítés során figyelembe kell venni a jövőben fellépő, várható új lakossági szükségleteket is. A partnerség elvét figyelembe véve lényeges a nem állami fenntartású szervezetek szerepvállalása is.

A koncepció célja továbbá hozzájárulni ahhoz, hogy a hátrányos helyzetű lakosok igényeire reagáló szociális ellátórendszer jól működjön és fejlődjön.

III. Újbuda demográfiai és településszerkezeti helyzete

1. Településszerkezet

Újbuda változatos domborzatú és arculatú dél-budai kerület, közlekedési értelemben a főváros nyugati kapuja.

A kerületben 78 059 lakás található, amelyek zöme kétszobás. A belső részek (mintegy 25 000 lakás) többnyire 1945 előtt épültek. A külsőbb területeken a Kádár-korban épült lakótelepek (25 000 lakás) mellett mintegy 20 000, zömmel az 1980-as években épült magánház osztozik. Városrészei közül Kelenföld továbbá Lágymányos, Sasad, Szentimreváros és Gazdagrét a legbeépítettebbek. A népesség a gazdagréti lakótelepen a leginkább koncentrált.

Beépítetlennek tekinthető városrészek továbbra is Örsöd, Dobogó, a Spanyolrét és Kőérberek. A Rupp-hegy és a Madárhegy beépítése folyamatos.

2. Demográfiai mutatók

Budapest XI. kerülete a főváros legnépesebb kerülete, lakosság száma alapján jelenleg Magyarország negyedik legnagyobb települése.

1. táblázat **Lakosság szám január 1-jén**

Korosztály	2018. év	2019. év	2020. év
0-3	5 550	5 492	5 346
4-14	13 585	13 601	13 685
15-18	3 704	3 797	3 884
19-20	1 731	1 769	1 818
21-25	5 315	5 248	5 112
26-35	17 900	17 776	17 512
36-50	32 376	32 919	33 095
51-62	15 907	15 671	15 791
63-80	28 130	28 283	28 149
81-	8 345	8 269	8 223
Összesen	132 543	132 825	132 615

A kerületben él Magyarország népességének 1,35%-a, Budapestnek pedig a 7,59%-a. Újbuda népsűrűsége 3 966 fő/km².

A kerület lakosság száma 2021. január 1. napján 131 288 fő volt, ami az elmúlt évekhez képest enyhe csökkenést mutat. A 2011. évi népszámlálás adatai szerint a lakosság 85,1%-a magyar. A legnagyobb kerületi kisebbség a németeké (2,0%), a többi etnikum (cigány, görög, horvát, lengyel, román, szerb, szlovák, ukrán, egyéb) létszáma a fél százalékot sem éri el, 14,4% pedig nem válaszolt az erre vonatkozó kérdésre.

3. A népesség nemek és korcsoportok szerinti megoszlása

Újbuda lakosainak nemét tekintve a nők száma – Magyarország népesség-összetételére jellemzően – magasabb a férfiak számához képest. Az állandó népesség körében a férfiak aránya 46% és a nők aránya 54%.

A 18 év alattiak aránya 17%, a 18-62 év közöttiek aránya 55%, a 63 év felettek aránya 28%.

2. táblázat **A 60+ korosztály demográfiai adatai**

Korosztály	2018. év	2019. év	2020. év
60-64	9 007	8 183	7 130
65-69	8 421	8 720	9 119
70-74	8 152	8 103	7 875
75-79	6 285	6 497	6 848
80-84	4 441	4 444	4 410
85-89	3 167	3 065	2 949
90-	1 715	1 772	1 850
Összesen	41 188	40 784	40 181

A 60 év feletti korosztály lélekszáma összességében csökkenést mutat, ugyanakkor a 90 év felettek száma növekedett.

4. Foglalkoztatottság

A Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat statisztikái szerint Újbudán a kerületi regisztrált álláskeresők száma 2021. év január hónapban 2 277 fő volt.

A korcsoportokat tekintve megállapíthatjuk, hogy a 25 év alatti kerületi álláskeresők csoporton belüli részaránya ebben az időszakban 5% körül, a 25-54 év közöttiek aránya 75% körül, míg a 55 év felettek aránya 20% körül mozgott.

A kerületi regisztrált álláskeresők nemek közötti megoszlását vizsgálva megállapíthatjuk, hogy a nők aránya 57%, míg a férfiak aránya 43% volt.

Az iskolai végzettség szerinti megoszlásból kiderül, hogy 2021. év januárjában az általános iskolát végzettek aránya az újbudai álláskeresők körében 12 %, a középfokú végzettséggel rendelkezők aránya 53 %, míg a diplomások aránya 35 % volt.

Újbudán a 60 év feletti lakosságnak mintegy 7%-a dolgozik többé-kevésbé rendszeresen, 89%-uk nyugdíjas és 4% az egyéb státuszban lévők aránya. A helyi 60 év feletti lakosság jövedelmi helyzete, iskolai végzettsége és társadalmi státusza magasabb az országos átlagnál.

IV. Jogszabályi változások

A szociális szolgáltatásokra vonatkozó alapvető rendelkezéseket tartalmazó Szt. 2020. évtől módosítására összesen hét alkalommal, az ahhoz kapcsolódó végrehajtási rendelet, az SzCsM rendelet módosítására öt alkalommal, Újbuda Önkormányzatának a szolgáltatásokhoz kapcsolódó, a személyes gondoskodást nyújtó ellátásokról szóló 52/2017. (XII.21.) XI.ÖK rendelete (a továbbiakban: önkormányzati rendelet) módosítására szintén öt alkalommal került sor.

1. Az Szt. legfontosabb változásai

Az adatvédelmi előírások értelmében személyes adatot kezelni csak meghatározott célból, jog gyakorlása és kötelezettség teljesítése érdekében lehet. Az Szt. adatkezelési felhatalmazást tartalmaz az intézményi nyilvántartás vezetésére, az utcai szociális munka esetén azonban ezt a nyilvántartást nem kell vezetni. Ugyanakkor az utcai szociális munka körében az utcán, közterületen, nem lakás céljára szolgáló helyen élők életét vagy testi épségét veszélyeztető helyzet megszüntetéséhez, az életmóddal járó ártalmak csökkentéséhez, a szociális szolgáltatások és egészségügyi ellátások igénybevételeinek segítéséhez és szervezéséhez, a hajléktalan személyeket ellátó intézménybe vagy más szálláshelyre juttatásához a szolgáltatók a hajléktalan személyek adatait megismerik és kezelik a feladatellátáshoz szükséges mértékben. Ez az adminisztráció kiterjed az ellátott személyes adataira (név, születési hely és idő, anyja neve), a TAJ szám és a fellelhetési hely rögzítésére, a cselekvőképességre, családi körülményekre, jövedelmi viszonyokra, iskolai végzettségre és a munkavállalást befolyásoló egyéb tényezőkre, az egészségügyi állapotra, valamint az elvégzett szakmai munka, a nyújtott szolgáltatások leírására. Az Szt. új rendelkezése megadja a felhatalmazást a szolgáltatóknak a felsorolt adatok kezelésére.

A MONTÁZS PROJEKT keretében a család- és gyermekjóléti központokban létrehozott információs és koordinációs pontokban zajló fogyatékosügyi tanácsadói tevékenység a szociális munka eszközeinek és módszereinek felhasználásával hozzájárul az egyének, a családok, valamint a különböző közösségi csoportok jólétéhez és fejlődéséhez, továbbá a szociális környezetükhöz való alkalmazkodáshoz. A fogyatékosügyi tanácsadó a fogyatékosokhoz kapcsolódó különböző ágazatokhoz tartozó (szociális, egészségügyi, köznevelési, munkaerő piaci, stb.) információkat, ismereteket és tudást egy helyen teszi hozzáférhetővé a fogyatékos személy számára, a fogyatékos gyermeket nevelő család, valamint a fogyatékkal élő hozzátartozójáról gondoskodó személy részére, abból a célból, hogy könnyebb legyen eligazodni és hozzájutni a szükséges segítséghez. A projekt 2021-ben történő lezárását követően a szolgáltatás fenntartása és hozzáférhetővé tétele továbbra is indokolt, ezzel is segítve a fogyatékos személyek és családtagjaik közszolgáltatásokhoz, információkhoz és ellátásokhoz való hozzá-

férését, életminőségük és életvezetési képességük javulását. Az új rendelkezések értelmében 2022. január 1-jétől a szociál- és nyugdíjpolitikáért felelős miniszter által kijelölt család- és gyermekjóléti központokban tovább folytatódik a fogyatékosügyei tanácsadói tevékenység 42 fő fogyatékosügyei tanácsadóval.

2. Az ágazati jogszabályok legfontosabb változásai

- a) A szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi igénybevevői nyilvántartásról és az országos jelentési rendszerről szóló 415/2015. (XII. 23.) Korm. rendelet módosítása

Ágazatirányítási szempontból szükséges ismerni az egyes szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi intézményekben foglalkoztatottak számát. A KSH tart nyilván adatot az összlétszámra vonatkozólag, de a járványhelyzetben teendő sürgős intézkedések rávilágítottak arra, hogy gyors hozzáféréssel, intézményi szintre lebontva is szükségesek a minél aktuálisabb adatok, ezért szükségessé vált a dolgozói létszám adatok jelentése félévente az országos jelentési rendszerbe. Az adatokat első alkalommal valamennyi szolgáltatás esetén 2021. január 31-éig, 2020. december 31-ei jelentési időpontra kellett bejelenteni.

- b) A Nemzeti Szociálpolitikai Intézetről szóló 610/2020. (XII. 18.) Korm. rendelet (a továbbiakban: 610/2020. (XII. 18.) Korm. rendelet)

Az egyházak szociális és gyermekvédelmi szerepvállalásának erősödésével összefüggésben, a korábbi feladatellátás átalakításával és ésszerűsítésével került sor az állami intézményfenntartótól, a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóságtól (a továbbiakban: SZGYF) elkülönült, önálló gazdálkodással rendelkező költségvetési szerv – a Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézet (a továbbiakban: Intézet) – létrehozására. Az új költségvetési szerv létrejöttével egyidejűleg megtörtént az SZGYF szakmailag indokolt teljes profiltisztítása is, elérve ezzel azt az eredeti szándékot, amely egy tisztán intézményfenntartói feladatot ellátó, központi hivatal felállítása volt. A 610/2020. (XII. 18.) Korm. rendeletben rögzítésre kerültek az Intézet pontos közfeladatai, melyek egy részét az Intézet a Nemzeti Fogyatékosügyei- és Szociálpolitikai Központ Közhasznú Nonprofit Kft., másik részét az SZGYF feladatköréből vette át. A feladatok átadásának legfőbb indoka egy módszertani, szakmai fejlesztéseket, szakpolitikai intézkedéseket, képzéseket támogató, független szerv létrehozása.

- c) A személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet módosítása

Az Szt. módosítása rendelkezett arról, hogy a fogyatékosügyei tanácsadás szolgáltatás jogszabályi alapjainak megteremtésével lehetővé váljon, hogy – az uniós projekt lezárását követően – 2022. január 1-jétől a szolgáltatás beépüljön a család- és gyermekjóléti szolgáltatásba, azzal, hogy a szociál- és nyugdíjpolitikáért felelős miniszter által kijelölt család és gyermekjóléti központokhoz rendeli a feladatot. A szolgáltatás hozzájárul az egyének, családok jólétéhez, életminőségük és életvezetési képességük javulásához, segíti a közszolgáltatásokhoz, in-

formációkhoz és ellátásokhoz való hozzáférésüket. A fogyatékosügy tanácsadó a fogyatékoságból adódó kérdések, problémák megválaszolására, megoldására koncentrálnak, kiemelt szerepe van a széleskörű szakmai tájékoztatásban, kapcsolattartásban, az együttműködések kialakításában és fenntartásában, valamint segíti a speciális szolgáltatások igénybevételét.

d) Az SzCsM rendelet változásai

Az SzCsM rendelet 3. számú melléklete kiegészült az intézményvezetői munkakörben elfogadható egészségügyi szervező végzettséggel, valamint pontosításra került, hogy a szociális szakigazgatás szervező szakirányú végzettség önállóan elfogadható végzettség.

A szociális diagnózist készítő esetmenedzsereknek, a falu- és tanyagondnokoknak, a támogató szolgáltatásban, valamint a közösségi ellátásban alkalmazott személyeknek a munkakör betöltéséhez szükséges speciális képzést a foglalkoztatás kezdő időpontjától számított 1, illetve 2 éves határidőn belül el kell végezniük. A 2020. január 1-jén foglalkoztatásban álló szociális diagnózist készítő esetmenedzsereknek pedig 2021. december 31-ig kellett volna elvégezniük a speciális képzést. A COVID-19 vírus okozta járványhelyzetre tekintettel ezekben a munkakörökben is indokolt a képzések elvégzésére rendelkezésre álló idő meghosszabbítása.

3. Az önkormányzati rendelet legfontosabb változásai

Az önkormányzati rendelet módosítására 2020. évben három alkalommal, 2021. évben kettő alkalommal került sor.

A rendeletben megjelent új elemek a következők:

- Megtörtént a szociális szolgáltatás, az időskorúak gondozóháza ellátás térítési díjával kapcsolatos pontosítás. Az Újbudai Idősek Háza (1115 Budapest, Fraknó utca 7.) időskorúak gondozóházi részlege tekintetében a térítési díj utólagosan kerül megfizetésre, amely az önkormányzati rendeletben is rögzítésre került. A módosítással a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról szóló 29/1993.(II. 17.) Korm. rendelet 5. §-ában meghatározottaknak feleltünk meg.
- Az idősek otthona, továbbá az időskorúak átmeneti ellátása térítési díjának vonatkozásában a havonta fizetendő térítési díjazási forma megszűnt (jogszabályi változások okán) és a továbbiakban a térítési díj megfizetése ellátási napra megállapítva történik. A napi térítési díjak kismértékű emelést tartalmaztak.
- A gyermekétkeztetés területén a kedvezményes díjfizetési sávok jövedelemhatára nagyobb mértékben emelkedett, így segítve a rászoruló családokat.
- A pszichiátriai betegek nappali ellátását és az étkeztetést is igénybe vevők tekintetében az étkeztetés díja ellátási naponként meghatározott mértéke 0 Ft.
- Tekintettel a veszélyhelyzet miatt betartandó higiéniai, biztonsági és érintkezési szabályokra, az egyes, elsősorban a veszélyhelyzetben jelentkező különleges vagy fokozott szükségletekkel összefüggő szociális szolgáltatások nyújtását az önkormányzati rendelet módosításával különleges működési rend szerint biztosítja Újbuda Önkormányzata.

- A veszélyhelyzetben meghatározott működési rend szerint nyújtott, kifejezetten az időszakosan jelentkező különleges vagy fokozott szükségletek ellátására biztosított szociális szolgáltatások fizetendő térítési díjának elengedéséről született döntés.
- Az étkeztetések típusai tekintetében kiegészítés, pontosítás (elvitelre átadott étkeztetés) történt az önkormányzati rendeletben.

V. Újbuda szociális ellátórendszerének bemutatása

Újbuda Önkormányzata az újbudai állampolgárok szociális biztonságát többek között a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások rendszerének működtetésével biztosítja.

A helyi szociálpolitika kiemelt célcsoportjai az időskorúak, az aktív korú nem foglalkoztatottak, az adósságterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékkal élők, a krónikus betegek, a pszichiátriai betegek, a szenvedélybetegek, a kábítószer problémával küzdők és családtagjaik valamint a hajléktalan személyek.

Az önkormányzati szociális szolgáltatások kötelező feladatait az Szt. 86. §-a határozza meg.

1. A szociális szolgáltatások

a) Szociális alapszolgáltatások

Az alapszolgáltatások megszervezésével az állam és a települési önkormányzat segítséget nyújt a szociálisan rászorulóknak részére saját otthonukban és lakókörnyezetükben önálló életvitelük fenntartásában, valamint egészségi állapotukból, mentális állapotukból vagy más okból származó problémáik megoldásában.

Az Szt. öt ellátotti csoportot nevez meg, – időskorúak, fogyatékos személyek, pszichiátriai betegek, szenvedélybetegek, hajléktalan személyek –, amely csoportok ellátásának megszervezéséről az alapellátás keretében gondoskodni kell.

A települési önkormányzat alapellátást biztosító szociális intézményeinek együtt kell működniük a szociális, az egészségügyi, oktatási és munkaügyi szolgáltatókkal, gyermekjóléti-gyermekvédelmi, illetve munkaügyi intézményekkel, szervezetekkel.

Kötelező feladatok

– Étkeztetés

Az étkeztetés keretében azoknak a szociálisan rászorultaknak a legalább napi egyszeri meleg étkezéséről kell gondoskodni, akik azt önmaguk, illetve eltartottjaik részére tartósan vagy átmeneti jelleggel nem képesek biztosítani, különösen koruk, egészségi állapotuk, fogyatékoságuk, pszichiátriai betegségük, szenvedélybetegségük, vagy hajléktalanságuk miatt.

– Házi segítségnyújtás

Házi segítségnyújtás keretében a szolgáltatást igénybe vevő személy saját lakókörnyezetében kell biztosítani az önálló életvitel fenntartása érdekében szükséges ellátást. A házi segítség-

nyújtás keretében szociális segítséget vagy – a szociális segítség tevékenységeit is magába foglaló – személyi gondozást kell nyújtani.

– Családsegítés

A családsegítés a szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok számára az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése, valamint az életvezetési képesség megőrzése céljából nyújtott szolgáltatás.

– Nappali ellátás

A nappali ellátás hajléktalan személyek és elsősorban a saját otthonukban élő,

a) tizennyolcadik életévüket betöltött, egészségi állapotuk vagy idős koruk miatt szociális és mentális támogatásra szoruló, önmaguk ellátására részben képes személyek,

b) a tizennyolcadik életévüket betöltött, fekvőbeteg-gyógyintézeti kezelést nem igénylő pszichiátriai betegek, illetve szenvedélybetegek,

c) harmadik életévüket betöltött, önkiszolgálásra részben képes vagy önellátásra nem képes, de felügyeletre szoruló fogyatékos, illetve autista személyek részére biztosít lehetőséget a napközbeni tartózkodásra, társas kapcsolatokra, valamint az alapvető higiéniai szükségleteik kielégítésére, továbbá igény szerint megszervezi az ellátottak – ide nem értve az idős személyeket – napközbeni étkeztetését.

Önként vállalt feladatok

– Utcai szociális munka

Az utcai szociális munka keretében biztosítani kell az utcán tartózkodó hajléktalan személy helyzetének, életkörülményeinek figyelemmel kísérését, szükség esetén ellátásának kezdeményezését, illetve az ellátás biztosításához kapcsolódó intézkedés megtételét.

– Támogató szolgáltatás

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

– Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás a saját otthonukban élő, egészségi állapotuk és szociális helyzetük miatt rászoruló, a segélyhívó készülék megfelelő használatára képes időszerű vagy fogyatékos személyek, illetve pszichiátriai betegek részére az önálló életvitel fenntartása mellett felmerülő krízishelyzetek elhárítása céljából nyújtott ellátás.

- Közösségi ellátás, alacsonyküszöbű ellátás szenvedélybetegek részére

Közösségi ellátás a szenvedélybetegek részére nyújtott közösségi alapellátás, valamint az alacsonyküszöbű ellátás.

b) Szakosított ellátások

Az Szt. értelmében, ha az életkoruk, egészségi állapotuk, valamint szociális helyzetük miatt a rászorult személyekről az alapszolgáltatások keretében nem lehet gondoskodni, a rászorultakat állapotuknak és helyzetüknek megfelelő szakosított ellátási formában kell gondozni.

Kötelező feladatok

- Időskorúak gondozóháza

Az átmeneti elhelyezést nyújtó intézmény ideiglenes jelleggel legfeljebb egyévi időtartamra teljes körű ellátást biztosítanak. Az átmeneti elhelyezés különös méltánylást érdemlő esetben az intézmény orvosa szakvéleményének figyelembe vételével egy alkalommal, egy évvel meghosszabbítható.

Önként vállalt feladatok

- Idősek otthona

Az önmaguk ellátására nem, vagy csak folyamatos segítséggel képes személyek napi legalább háromszori étkeztetéséről, szükség szerint ruházattal, illetve textíliával való ellátásáról, mentális gondozásáról, a külön jogszabályban meghatározott egészségügyi ellátásáról, valamint lakhatásáról az ápolást, gondozást nyújtó intézményben kell gondoskodni, feltéve, hogy ellátásuk más módon nem oldható meg.

- Fogyatékos személyek átmeneti otthona

A fogyatékosok gondozóházában azok a fogyatékos személyek helyezhetők el, akiknek ellátása családjukban nem biztosított, vagy az átmeneti elhelyezést a család tehermentesítése teszi indokolttá.

- Hajléktalanok átmeneti szállása

A hajléktalan személyek átmeneti szállása az önellátásra képes hajléktalan személyeknek biztosít lakhatási szolgáltatást, vagy lakhatási szolgáltatást és az önálló életvitel fenntartása érdekében szükség szerinti esetvitelt (szociális munkát).

VI. Újbuda Önkormányzata ellátási kötelezettsége

A személyes gondoskodást nyújtó ellátásokat az Önkormányzat a fenntartásában működő intézmények, továbbá ellátási szerződések útján a következők szerint biztosítja.

1. Újbuda Önkormányzata szociális intézményei

Az egyes önkormányzati intézményekhez a következők szerinti szociális ellátási feladatok tartoznak.

- a) Újbudai Humán Szolgáltató Központ
1117 Budapest, Bogdánfy utca 7/d.
 - családsegítés
- b) Újbudai Idősek Háza
1115 Budapest, Fraknó utca 7.
 - időskorúak gondozóháza,
 - idősek otthona
- c) Újbudai Szociális Szolgálat
1119 Budapest, Keveháza utca 6.
 - étkeztetés,
 - a házi segítségnyújtás,
 - az időskorúak nappali ellátása,
 - a támogató szolgálat,
 - a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás,
 - a demens személyek nappali ellátása,
 - a pszichiátriai betegek nappali ellátása,
 - fogyatékos személyek nappali ellátása

2. Ellátási szerződések

A Képviselő-testület döntése alapján, 2018. január 1. napjától 2022. december 31. napjáig az alábbi szervezetekhez a következő – ellátási szerződésben vállalt – önkormányzati szociális feladatok tartoznak.

- a) Katolikus Karitás - Caritas Hungarica
1115 Budapest, Bartók Béla út 104.
 - szenvedélybetegek nappali ellátása,
 - közösségi ellátás, alacsonyküszöbű ellátás szenvedélybetegek részére
- b) a Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület
1125 Budapest, Szarvas Gábor utca 58-60.
 - utcai szociális munka,
 - hajléktalanok nappali ellátása,
 - időszakos férőhely

- c) Kürti Erzsébet Önségítő Egyesület
1119 Budapest, Major utca 37.
 - hajléktalanok nappali ellátása,
 - hajléktalanok átmeneti szállása
- d) Szellemi Sérült Testvéreinkért Alapítvány
1114 Budapest, Ulászló utca 15.
 - fogyatékos személyek nappali ellátása
- e) Értelmi Fogyatékosok Fejlődését Szolgáló Magyar Down Alapítvány
1145 Budapest, Amerikai út 14.
 - fogyatékos személyek átmeneti otthona

VII. Az egyes szociális szolgáltatások, az együttműködés keretei

1. Étkeztetés

Az Újbudai Szociális Szolgálat biztosítja a napi egyszeri meleg étkeztetést a rászoruló újbudai lakosok részére. Az étkeztetés igénybevételére jogosító szociális rászorultság feltételeit az önkormányzati rendelet szabályozza. A helyben fogyasztással igényelt étkeztetések száma a 2020. évben drasztikusan csökkent, míg a kiszállítással igényelt étkeztetés száma jelentősen növekvő tendenciát mutatott.

A napi átlagos adagszám 986 adag volt, ami az igénybevétel 26%-os növekedését jelentette. Az elmozdulás az elmúlt évek csökkenő tendenciájához képest pozitív képet mutat, ugyanakkor a járványhelyzet enyhülésével egyidejűleg célszerű lesz az adatok folyamatos figyelemmel kísérése.

3. táblázat *Az étkeztetés mutatói*

Napi adagszám	2019. év	2020. év
Helyben fogyasztott	439	233
Kiszállított	483	1 180

2. Házi segítségnyújtás

Az Újbudai Szociális Szolgálat által biztosított házi segítségnyújtás preventív szerepet tölt be, segítséget nyújt a vészhelyzetek kialakulásának megelőzésében. A házi segítségnyújtást a jogosult igényeinek és szükségleteinek megfelelő időintervallumban és tartalommal kell nyújtani. A szolgáltatás térítésköteles, mértékét az önkormányzati rendelet szabályozza.

2019. évben és 2020. évben az átlagos napi látogatások száma csökkent, ugyanakkor 2021. évben a hasonló időszakhoz viszonyítva 18%-os növekedést mutatott, továbbá az egy személyre fordított napi gondozási idő folyamatosan növekszik.

4. táblázat <i>A házi segítségnyújtás mutatói</i>		
	2019. év	2020. év
Napi látogatások átlagos száma	126	116

3. Család- és gyermekjóléti szolgálat

Az Újbudai Humán Szolgáltató Központ egy telephelyen nyújtja a szolgáltatásait, ami nagyban elősegíti az intézményi két szakmai egység szoros együttműködését.

Az Szt. alapján a szociális alapszolgáltatások kötelező feladatai közül a családsegítést, valamint a Gyvt. alapján a személyes gondoskodás keretébe tartozó gyermekjóléti alapellátások közül a gyermekjóléti szolgáltatást biztosítja a család- és gyermekjóléti szolgálat, valamint a család- és gyermekjóléti központ.

2018. szeptember 1-től a család- és gyermekjóléti központ speciális szolgáltatásainak köre új tevékenységgel bővült. Az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység preventív jellegű szolgáltatás, amely segíti az óvodás- és iskoláskorú gyermekek és fiatalok képességének, lehetőségének kibontakozását, támogatja konfliktusaik, problémáik megoldását. Az intézmény olyan programokat dolgozott ki, amely a felmerülő igények, valamint az előzetes tapasztalatok alapján, mind a gyermekeket, mind a pedagógusok munkáját segíti. A korábbi 6 fő helyett, jelenleg a szolgáltatást 9 fő óvodai és iskolai szociális segítővel és 1 fő szociális asszisztenssel biztosítja az intézmény.

5. táblázat <i>Az Újbudai Humán Szolgáltató Központ forgalmi adatai</i>		
	2019. év	2020. év
Család és Gyermekjóléti Szolgálat	2 274	2 459
Család- és Gyermekjóléti Központ	3 103	1 711
- ebből <i>hatósági kötelezés</i>	595	638
<i>speciális szolgáltatás</i>	2 508	1 073

A pandémia, majd a veszélyhelyzet kihirdetése miatt a 2020. évben az intézménynek és a jelzőrendszer tagjainak is új kihívásokkal kellett szembenéznie. A járványhelyzetben az intézményben ellátottak száma jelentősen csökkent. Az Emberi Erőforrások Minisztériuma, valamint a Nemzeti Népegészségügyi Központ által kiadott eljárásrendek miatt szükséges volt a személyes formában történő ügyfélérintkezések minimalizálása és néhány speciális szolgáltatás átmeneti szüneteltetése.

Az intézmény

- családsegítés keretében a szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok számára az ilyen helyzethez vezető okok megelőzésében, a krízishelyzet megszüntetésében, valamint az életvezetési képesség megőrzésében szolgáltatásokkal nyújt segítséget,
- a gyermek családban történő nevelkedésének elősegítése, és a gyermek veszélyeztettségének megelőzése érdekében az általános szolgáltatási feladatain túl, a gyermek

igényeinek és szükségleteinek megfelelő önálló egyéni és csoportos speciális szolgáltatásokat, programokat nyújt, a családok segítése érdekében veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő jelzőrendszert működtet. A kapott jelzés alapján feltérképezi az ellátási területen élő szociális és mentálhigiénés problémákkal küzdő családok, személyek körét, és személyesen felkeresve tájékoztatja őket a családsegítés céljáról, tartalmáról.

– a jelzőrendszeri szereplők koordinálása érdekében: esetmegbeszélést; esetkonferenciát, éves szakmai tanácskozást; és évente legalább hat alkalommal szakmaközi megbeszélést szervez, továbbá éves jelzőrendszeri intézkedési tervet készít minden év március 31-éig.

A család- és gyermekjóléti szolgálat ellátja a felnőtt korú lakosságot is, amennyiben szociális segítségnyújtást igényelnek. A családsegítői feladatot ellátó kollégák felnőttekkel, idősekkel, gyermekekkel, családokkal végeznek szociális segítő tevékenységet. A családsegítés igénybevétele önkéntes az egyének, családok számára, viszont az érkező jelzéseket minden esetben kivizsgálják, függetlenül attól, hogy milyen korosztályt érint a jelzés.

Az intézmény munkatársai szakmai alapelvek mentén dolgoznak, ezért minden esetben az a cél, hogy a gyermek, az egyén veszélyeztetettsége megszüntethető legyen oly módon, hogy képessé váljanak segítséget kérni és elfogadni, ezáltal a hiányzó szükségletek kielégítésre kerüljenek, a működési zavarok megszűnjenek.

4. Időskorúak nappali ellátása

Újbudán jelenleg négy telephelyen és az Újbudai Szociális Szolgálat székhelyén biztosított az idős személyek részére a nappali ellátás, melyek idősek klubja formában működnek.

6. táblázat Az időskorúak nappali ellátása adatai

	2019. év	2020. év
A látogatók napi átlagos száma	146	147

Az idősek klubjaiban 2019. évben összesen 300 fő, 2020. évben 283 fő nappali ellátásáról gondoskodtak. Az igénybevevők 84%-a 70 év feletti idős személy, és jellemzően magas a nők és az egyedülállók száma.

Ebben az esetben is, mint más szolgáltatások tekintetében, a COVID-19 járvány, illetve annak hatásai okozták a létszámcsökkenés jelentős részét, illetve az új felvételek elmaradását. Mindezek ellenére a napi átlagos ellátotti létszám hasonlóan alakult a 2019-es évi adatokhoz képest, mivel a járványhelyzet miatt a fokozott figyelmet igénylő célcsoportba tartozó nappali ellátást igénybe vevőket a munkatársak otthonukban keresték fel, vagy online/telefonos módon tartották velük a kapcsolatot.

A klubokban biztosított a lehetőség a napi egyszeri meleg étkeztetésre.

5. Utcai szociális munka

Az utcai szociális munka körébe tartozik a hajléktalan személyek felkutatása, szükség esetén a megfelelő intézménybe juttatása, tájékoztatás, információnyújtás, ügyintézés, szolgáltatás nyújtása, szociális munka egyénekkel, csoportokkal, közösségekkel. A Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület által nyújtott utcai gondozást egy adott területen két fő látja el váltott műszakban, nappali munkarend szerint reggel 8 és 16 óra között, valamint 14 óra és 22 óra között. Munkájukat jól felszerelt, személyszállításra alkalmas szolgálati gépjárművek segítik. Az utcai szociális munkát segítő felszerelések közé tartozik a mobiltelefon, a takaró, a fólia, az élelmiszer, a gumikesztyű és a fertőtlenítőszer, továbbá a szájmaszk, a ruházati cikkek és a hálósák.

2020. évben a járványügyi helyzet jelentősen megváltoztatta a hajléktalanokat elszállásoló intézmény működését.

A nappali melegedők korlátozták az egyszerre beengedhető ügyfelek létszámát, többnyire 10-12 főre határozták meg a maximumot, valamint biztonságos távolság megtartásával kerültek kialakításra a férőhelyek. 2020. évben 197 fő volt az ellátottak száma. Az utcai területen tartózkodók közül jellemzően a középkorosztályú, 40-59 év közötti személyek vannak többségben. A fiatalabb és idősebb korosztályban is élnek hajléktalanok a területen egyenlő arányban. A hajléktalan személyek nagyobb százalékban vették igénybe a krízisszállókat, éjjeli menedékhelyeket és lábadozókat (kórházi kezelés után), mint az átmeneti szállókat. 2020. évben az elhelyezett személyek száma 57 fő volt.

6. Támogató szolgáltatás

A támogató szolgálat fő feladata a fogyatékos személyek segítése, szállítása, illetve kísérése. A támogató szolgálat Budapest és Pest megye egész területéről fogadja az ellátást igénylő fogyatékos személyek megkeresését. 2019. év folyamán 33 fő, míg 2020. évben 40 fő ellátása volt biztosított.

A tevékenység egyik fő feladata a fogyatékos személyek szállítása, illetve kísérése, melynek ellátása érdekében három gépjárművet használt az intézmény. A személyi segítséget a jogszabályban előírt képesítéssel rendelkező két munkatárs látja el, akik a speciális szakmai tanfolyamot is elvégezték.

2021. évben a TAMAUTO2020 pályázaton elnyert támogatás révén a gépjárművek köre tovább bővült. Napi rendszerességgel szállítanak a fogyatékos személyek nappali intézményének igénybevételéhez súlyos, halmozottan sérült fiatalokat, továbbá más fogyatékos személyeket a munkahelyükre, vagy intézményekbe. Igény és szükséglet szerint szállítják az ellátottakat háziorvoshoz, szakrendelésekre, (re)habilitációs kezelésekre. 2020. évben az összes „hasznos” (fogyatékkal élő személyek szállítására fordított) út 13 457 km volt.

Az ellátottak személyi segítségben is részesülnek. A 2020. év során összesen 2 610,75 óra személyi segítséget végeztek a szakemberek.

A feladat finanszírozása normatív alapon történik. Az állami finanszírozás 4 611 feladatmutatóra terjed ki. 2020. évben a valóságban teljesített feladatmutató 5 302,15 volt, ami azt mutatja, hogy ez a szám a befogadott kapacitást jóval meghaladta.

7. táblázat

A támogató szolgálat mutatói		
	2019. év	2020. év
Állandó ellátottak száma	33	40
Személyi segítség	29	38
Szállító szolgáltatás	26	39

A szolgáltatást jórészt halmozottan sérült, vagy mozgásszervi fogyatékos személyek veszik igénybe, akiknek az önálló életvitel fenntartásában fontos szerepet tölt be az ellátás. Különösen fontos a szakmai munka azok esetében, akik fogyatékoságukból fakadó hátrányos helyzetükön túl segítő családtagokkal sem rendelkeznek.

7. Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás finanszírozása az Újbuda Önkormányzata és az Intézet között létrejött szolgáltatási szerződés alapján valósul meg. A 24 órás diszpécser-szolgáltatást szerződés alapján a Body Guard Hungary Kft. (1071 Budapest, Peterdy utca 7.) látja el. A jelzést követően a segítő szakember 30 percen belül ér a helyszínre. Az ellátottak jellemzően egyedül élő, 65 év feletti, továbbá ágyat elhagyni nem tudó (mozgáskorlátozott) személyek.

Az Újbudai Szociális Szolgálat 120 db készülékkel rendelkezik. 2020. év folyamán a géppark 20 készülékkel bővült. A készülékek számának bővülése ellenére 2021. évben újfent várólista alakult ki a szolgáltatásra vonatkozóan.

Az ellátottak teljes száma 2020. évben 145 fő volt, akik közül 120 fő egyedül élő 65 év feletti személy és 2 fő 65 év alatti egyedül élő súlyosan fogyatékos személy. Az ellátottak közül 23 fő a házi segítségnyújtás szolgáltatást is igénybe veszi.

A diszpécser központba 2020. év folyamán összesen 247 segítségkérés (riasztás) érkezett, melyből 96 volt éles riasztás és 151 téves. A térítési díj 2020. évben is az igénylő jövedelmének 2%-a volt.

8. táblázat

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás		
	2019. év	2020. év
Igénybevevői létszám	144	145

A finanszírozás alap- és a készülékekre jutó támogatásból áll, amely az elmúlt időszakban a következőképpen alakult.

9. táblázat

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás finanszírozása		
	2019. év	2020. év
Alaptámogatás (ezer Ft)	500	500
Teljesítmény (ezer Ft)	2 460	2 485
Összesen:	2 960	2 985

8. Időskorúak gondozóháza

Az Újbudai Idősek Háza átmeneti otthona teljes körű szolgáltatást nyújt azon időskorúak, illetve 18. életévüket betöltött beteg személyek részére, akik önmagukról betegségük miatt vagy más okból otthonukban ideiglenesen nem képesek gondoskodni, valamint azon személyek részére, akik idősek otthonába beutaló határozattal rendelkeznek, elhelyezésük sürgős, de férőhely hiánya miatt tartós elhelyezésükre nincs lehetőség.

A férőhelyek engedélyezett száma 18.

Újbuda Önkormányzata Képviselő-testületének 1234/2021.(IX.23.) XI.ÖK számú határozata értelmében háromoldalú megállapodás megkötésére került sor 2021. november 1. napjától 2022. december 31. napjáig Budapest Főváros II. Kerületi Önkormányzatával (1024 Budapest, Mechwart liget 1.) és az Újbudai Idősek Házával az időskorúak átmeneti ellátása (gondozóház) feladatának biztosítására, 4 férőhely tekintetében.

10. táblázat	Az időskorúak gondozóháza mutatói	2019. év	2020. év
	Ellátottak száma december 31-én	18	15
	Éves statisztikai létszám	17	16

Az ellátásba való bekerülés csak várakozási idő után lehetséges, ezért az érdeklődők száma sokkal magasabb, mint a ténylegesen beadott kérelmek száma.

11. táblázat	Az elhelyezést kérők száma	2019. év	2020. év
	Benyújtott kérelmek száma december 31-én	56	24

Ennél a szakfeladatnál is érzékelhető, hogy 2020. évben és 2021. év első felében a kialakult járványhelyzet miatt csökkent a benyújtott kérelmek száma. Az elhelyezésre nyilvántartott várakozók száma 2021. I. félévben: 10 fő.

9. Idősek otthona

Az Újbudai Idősek Háza idősek otthona 67 férőhelyen biztosítja az ellátást. Négy alapfeladatuk a fizikai, az egészségügyi, a pszichés gondozás, valamint a különböző szabadidős programok szervezése és bonyolítása.

12. táblázat	Az idősek otthona mutatói	2019. év	2020. év
	Ellátottak száma december 31-én	61	59
	Éves statisztikai létszám	61	61

A megüresedett lakrészek teljes, vagy részleges felújításon esnek át. A kialakult országos járványhelyzet nem tette lehetővé a folyamatos felvételt. A járványhelyzet miatt ún. izolációs szobát és érintésmentes látogatószobát alakított ki az intézmény.

13. táblázat	Az elhelyezést kérők száma	2019. év	2020. év
	Benyújtott kérelmek száma december 31-én	34	18

A kialakult járványhelyzet hatására jelentősen csökkent a kérelmezők száma. 2021. június 30. napján a várakozók száma 62 fő volt.

10. Fogyatékos személyek átmeneti otthona

Az Értelmi Fogyatékosok Fejlődését Szolgáló Magyar Down Alapítvány - Down Alapítvány 1. sz. Átmeneti és Napközi Otthona (1116 Budapest, Szalóki utca 53.) engedélyezett férőhelyszáma 18 fő. Az ellátási szerződés alapján 10 fő XI. kerületi lakóhellyel rendelkező személyt látnak el. 2020. évben a XI. kerületi lakóhellyel rendelkezők összesen 3 660 gondozási napot töltöttek az intézményben.

Az alapítvány célja az önálló életre való nevelés és a társadalmi beilleszkedés segítése, melyek elősegítése egyéni és csoportos fejlesztésekkel, személyre szabott szolgáltatásokkal, napi 4-8 óra foglalkoztatással valósul meg, melynek keretében egyedi termékeket készítenek. 2020. évben már nagyobb mennyiségben tudtak használati tárgyakat készíteni különböző agyagokból (pl.: bőrből). Az elkészített tárgyak értékesítéséből befolyt összeget az alapítvány anyagköltségre fordítja vissza.

11. Hajléktalanok átmeneti szállása

a) Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület

Az Egyesület Rimaszombati Utcai Szociális Központjában az időszakos férőhelyek száma 15, szükség szerint az átmeneti ellátást is biztosítják az ellátási szerződésben foglaltaknak megfelelően.

A kialakult járványhelyzet miatt az éjjeli menedékhelyre 24 órás nyitvatartási időt vezettek be, hogy a lakóknak ne kelljen a szálláshelyet elhagyniuk. 2020. év téli időszaka új kihívásokat hozott, mivel a korlátozott férőhelyszám betartásával kellett kielégíteni a megnövekedett igényeket.

b) Kürti Erzsébet Önszolgáltató Egyesület

Az Egyesület által fenntartott Kürti Erzsébet Hajléktalan Átmeneti Szállás és Nappali Melegedő intézményben az átmeneti szállás részlegén naponta az engedélyezett 19 fő ellátott részére 2020. évben is 365 nap nyitvatartással, maximális kihasználtsággal működött.

Részben támogatásokból, részben az ellátottak önjelölt segítségükkel albérletbe, valamint a VICUS XI. Közalapítvány segítségével többen jutottak lakhatási és tanulmányi támogatáshoz. 20 ellátott dolgozott önkéntes munka keretében az Egyesület nappali melegedőjében, illetve átmeneti szállásán. Segítséget nyújtottak 8 fiatal közérdekű munkájának letöltésében, 2 fiatal felnőttnek oktatásszervezési és anyagi segítséget biztosítottak a szakképzésben, felnőttképzésben folytatott tanulmányaikhoz.

A börtönből szabadult fiatalok utógondozása során 2020. évben 35 fiatallal működtek együtt lakhatásuk megoldásában, a munkahelykeresésben, a családi kapcsolatok rendezésében.

Szenvedélybeteg lakóik rehabilitációja során étkeztetési, orvosi, lakhatási, ügyintézési segítséget, támogatást nyújtottak.

Az Egyesület lakói és látogatóinak többsége munkanélküliként érkezik. A szervezet mindent megtesz elhelyezkedésük, valamint egészségügyi problémáik megoldása érdekében. A szervezet a COVID-19 járvány hatásai kapcsán sok problémával küzdött. A volt lakóik, látogatóik körében növekvő tendencia lett a munkanélküliség, a lakhatási nehézség, az együttműködési készség csökkenése, és az ezzel együtt tapasztalható állapotromlás, a korábbi rossz állapotba történő visszaesés. Ezen tényezők kiküszöbölését leginkább a célirányos munkakereséssel, új szakmák elsajátításával, a lakhatási nehézségek megoldásával, meleg étel és élelmiszerek osztásával próbálták elérni.

VIII. Speciális ellátási formák

1. Demens személyek nappali ellátása

A demens személyek speciális nappali ellátása az Újbudai Szociális Szolgálat székhelyén valósul meg. A demens személyek nappali ellátása során - mely az idős személyek nappali ellátásához hasonlóan klub formában működik - a nyitvatartási idő alatt folyamatosan biztosított a gondozói felügyelet. A szakmailag felkészült munkatársak az ellátást igénybe vevők hozzátartozóinak is segítséget nyújtanak. A segítségnyújtás érdekében 2019. és 2020. évben is folytatódott a "Naplemente Klub" programsorozat, továbbá az intézmény csatlakozott az Alzheimer Cafék hálózatához.

Az intézmény a demens személyek nappali ellátása szolgáltatást 12 fő számára tudja biztosítani, ugyanakkor 2019. évben és 2020. évben is – a COVID-19 járványhelyzet ellenére – a szolgáltatás igénybevételére várólista alakult ki és a szolgáltatás iránt nyitott érdeklődők száma is folyamatosan növekszik. A szolgáltatás a demens személyek ellátásán túl a gondozó családok tehermentesítő szerepét is betölti.

2. Fogyatékos személyek nappali ellátása

a) Kelenföldi Szociális Ház

Az Újbudai Szociális Szolgálat Fejér Lipót utcai telephelyén biztosítja a fogyatékos személyek nappali ellátását. Az engedélyezett létszám 36 fő, mely az intézmény jóváhagyott Szakmai Programja szerint 24 fő súlyos, halmozottan fogyatékos, valamint 12 fő felnőtt autista személy ellátását jelenti. A felnőtt autista személyek ellátása 2019. év szeptemberétől indult.

A fogyatékos személyek nappali ellátása lehetőséget biztosít a társas kapcsolatok kialakítására, egyéni és csoportos terápiás foglalkozásokon való részvételre, a képességek fejlesztésére és szinten tartására a hatodik életévüket betöltött, önkiszolgálásra részben képes (fogyatékos), vagy önellátásra nem képes (halmozottan fogyatékos), de felügyeletre szoruló fogyatékos

személyek számára, valamint biztosítja az ellátottak speciális szükségleteihez alkalmazkodó napközbeni étkeztetését.

A fogyatékos személyek a nappali ellátást és az étkeztetést is térítésmentesen vehetik igénybe.

A súlyos, halmozottan fogyatékos személyek esetében a gondozás az életkornak és az állapotnak megfelelően egyéni fejlesztési terv alapján történik. Az ellátottak többsége tankötelezett vagy a tankötelezettségi korhatárt követően is fejlesztő nevelés-oktatásban részesül. A közneveléssel kapcsolatos feladatokat az Újbudai Montágh Imre Általános Iskola, Óvoda, Fejlesztő Nevelés-oktatást Végző Iskola és Készségfejlesztő Speciális Szakiskola (1119 Budapest, Fogócska utca 4.) látja el.

14. táblázat **A súlyosan halmozottan fogyatékos személyek ellátásának mutatói**

	2019. év	2020. év
Átlagos napi igénybevétel (fő)	12	12
Ellátott személyek száma	31	39

Az Újbuda Önkormányzata közigazgatási területén kívüli ellátottak esetében a fenntartó önkormányzat és a lakcím szerint illetékes önkormányzat megállapodást köt.

A 2021. évre a feladat ellátása érdekében megkötött megállapodások száma 12-re növekedett, mely alapján 23 fő számára nyújtják a szolgáltatást.

b) A Szellemi Sérült Testvéreinkért Alapítvány

Az Alapítvány által fenntartott Árpádházi Szent Margit Értelmi Fogyatékosok Nappali Otthonában az engedélyezett férőhelyek száma 20 fő, mely létszámból 2020. évben 15 fő volt XI. kerületi lakos. 2020. évben is 5 fő készített napi négy órában eladásra kézműves termékeket foglalkozásaik keretében.

2020. év márciusa óta, a veszélyhelyzet idején és annak következtében a nappali intézmény fizikai látogatásának tilalma alatt rendszeres telefonos és elektronikus kapcsolattartás valósult meg az ellátottakkal és a hozzátartozóikkal. A tanácsadás telefonos formában működött. A készségfejlesztés, pedagógiai-, gyógypedagógiai segítségnyújtás, esetkezelés elektronikus útra terelődött. A háztartási segítségnyújtást, gondozást igény szerint, rizikócsoporthoz nem tartozó munkatársak, illetve önkéntesek látták el. A veszélyhelyzet feloldása után a 2020. év szeptemberi újabb lezárásig a normál működésben annyi változás történt, hogy leginkább kültéri foglalkozásokat és programokat szerveztek meg forgó rendszerben, valamint a napi jelenlét 50% kapacitással valósult meg, szintén forgó rendszerben. A COVID-19 járvány okán a közös összejövetelek a sérültekkel, a szülőkkel és a segítő fiatalokkal a valós térben elmaradtak, azonban a 2020. év januárjában indított facebook-profilon egy-egy ünnephez, alkalomhoz kapcsolódóan foglalkozásokat, videókat, videó üzeneteket tettek közzé és minden hónapban elektronikus levélben megküldte az Alapítvány a foglalkozások témáit és telefonon tartották a kapcsolatot a közösség tagjaival.

3. Hajléktalanok nappali ellátása

a) Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület

Az Egyesület Rimaszombati Utcai Szociális Központ - Szociális Alapszolgáltatásokat Nyújtó Integrált Intézmény (1115 Budapest, Rimaszombati út 15/a.) szociális alapszolgáltatásként biztosítja a személyes ruházat tisztítását, a tisztálkodás, az ételmelegítés, a pihenés és a közösségi együttlét lehetőségét. Rendelkezésre áll továbbá a szociális és információs irodai szolgáltatás, mentálhigiénés segítő beszélgetések, csomagmegőrzés, postacím biztosítása, állandó internet hozzáférés, önkéntesek fogadása és koordinálása. A szociális központ által nyújtott szolgáltatások ingyenesek. Az igénybevétel feltételei: 6 hónapnál nem régebbi negatív tüdőszűrő lelet bemutatása és a házirend, valamint az együttélés szabályainak a betartása. Napi szinten egész évben átlagosan 60 fő keresi fel az intézményt, az éves ellátotti létszám 2020. évben 310 fő volt. Ellátottjaikat a saját elektronikus adminisztrációs felületükön is regisztrálják, ami alkalmas arra, hogy pontosan nyomon kövessék a gondozási tevékenységeket és a szolgáltatások részletes igénybevételét. 2020. évben 11 409 látogatást regisztráltak, mely látogatások során 27 861 szolgáltatás igénybevételre került sor. 2020. év márciusától, a járvány kezdetén korlátozó intézkedéseket vezettek be. 12 főben korlátozták az egyidejű maximális létszámot, 1,5 órában a bent tölthető maximális időt, kötelezővé vált a maszkviselés, a rendszeres kézfertőtlenítés és a testhőmérséklet mérés.

b) Kürti Erzsébet Önségítő Egyesület

Az Egyesület által fenntartott Kürti Erzsébet Hajléktalan Átmeneti Szállás és Nappali Melegedőben (1119 Budapest, Major utca 37.) 2020. évben 23 213 rászoruló részére biztosította a nappali ellátás szolgáltatást, amely átlagosan napi 77 fő ellátottat jelent. Az ellátottak közül 65 személy rendelkezik kerületi lakcímmel, tartózkodási vagy levelezési címmel.

A nappali melegedőben az ellátottak számára a 2020. évben 23 213 adag étel került kiosztásra. Emellett fürdés, mosás, esetenként ruhasegély, értékmegőrzés, gyógyszer, kulturális szolgáltatások, postacím is ehhez a szolgáltatáshoz kapcsolódott.

Össességében több mint 4 000 adag ételcsomagot biztosítottak a rászorulóknak 2020. évben.

Az intézmény többféle célfeladatot lát el. A börtönből szabadult fiatalok utógondozása során 35 fiatallal működtek együtt. Az Egyesület nappali melegedőjében, illetve az átmeneti szálláson 2020. évben 20 ellátottjuk dolgozott önkéntes munka keretében.

4. Szenvedélybetegek nappali ellátása

A Katolikus Karitásztól RÉV Szenvedélybeteg-segítő Szolgálat Nappali Ellátó Részlege (1115 Budapest, Csóka utca 5.) a szenvedélybetegek – alkohol-, drog- és gyógyszerfüggők, étkezési zavarral küzdők, játékszenvedély-betegek – és hozzátartozóik pszichoszociális ellátását végzi, amely egy rendszerszemléletű, multidiszciplináris team bevonásával, folyamatos szupervíziós támogatással valósul meg.

Kiemelt feladataik a segítségnyújtás, a szenvedélybetegek és hozzátartozóik közösségi ellátása, a nappali ellátás, a krízisintervenció, a szociális munka, a csoportmódszerek alkalmazása, a prevenció, az orvosi konzultáció, a szociális szolgáltatásokhoz való hozzásegítés, az utógondozás, az utcai megkereső munka, az ún. pasztorál konzultáció, a megfelelő felvilágosító szolgáltatás működtetése, a hálózati munka. Kiegészítő feladataik: képzések, továbbképzések, előadások, szakmai műhelymunka szervezése, együttműködési projektek lebonyolítása, prevenciós programok kidolgozása és lebonyolítása, álláskeresési, pályaválasztási tanácsadás, relaxáció, autogén tréning biztosítása.

A „Rév” Szendvedélybeteg-segítő Szolgálatban 2020. évben összesen 425 főnek – 125 nőnek és 300 férfinak – nyújtottak segítséget, és 5 260 esetben történt ellátás. 119 fő újbudai lakos – 73 férfi és 46 nő, az összes kliens 28 %-a – kért az intézménytől segítséget. A XI. kerületi kliensek 2020. év folyamán összesen 2 603 alkalommal fordultak segítségért az intézményhez, ami az összforgalom 49,49 %-a.

A kijárási korlátozás alatt a szolgálat szokásos ellátási rendje is megváltozott. A veszélyhelyzet kihirdetésétől számítva a személyes találkozás keretében történő ellátást a szakmai előírásoknak megfelelően, a lehető legtöbb esetben felváltotta az online ellátás. 2020 júniusától ismét személyesen fogadták az érdeklődőket.

5. Pszichiátriai betegek nappali ellátása

A pszichiátriai betegek nappali ellátása a Kelenföldi Szociális Házban, az Újbudai Szociális Szolgálat Fejér Lipót utcai telephelyén biztosított. Az engedélyezett férőhelyek száma 25 fő.

A szolgáltatás fókuszában a pszichiátriai problémákkal küzdők felépülési, rehabilitációs lehetősége áll. Cél, a betegségéből fakadó tünetek, károsodás, pszichoszociális akadályozottság okozta hátrányok leküzdése annak érdekében, hogy az igénybe vevők a számukra lehetséges legteljesebb mértékben részt vehessenek a közösségük életében.

2020. évben összesen 24 fő ellátására került sor. A napi átlagos igénybevétel 18 fő volt a COVID-19 járvány intézkedései ellenére. A kliensek 62%-a férfi, míg 38%-a nő. A klientúra és a szolgáltatás kialakításában meghatározó szerepet játszanak a Szent Kristóf Szakrendelő Pszichiátriai Gondozójának (1115 Budapest, Tétényi út 18.) szakemberei, akik a szolgáltatásról tájékoztatják betegeiket, javaslatot tesznek a szolgáltatás igénybevételére, illetve az intézmény számára szakmai segítséget nyújtanak. A viszonylag fiatal szolgáltatás iránt egyre nagyobb bizalom és érdeklődés mutatkozik.

15. táblázat

A pszichiátriai betegek nappali ellátása mutatói	2019. év	2020. év
Átlagos napi igénybevétel (fő)	18	18
Ellátott személyek száma	24	24

6. Közösségi ellátás, alacsonyküszöbű ellátás szenvedélybetegek részére

A Katolikus Karitás RÉV Szendvedélybeteg-segítő Szolgálat Alacsonyküszöbű Ellátó Részlegében (székhelye: 1115 Budapest, Bartók Béla út 104., telephelye: 1115 Budapest, Csóka

utca 5.) érhető el a szenvedélybetegek, valamint hozzátartozóik számára a szenvedélybetegek részére nyújtott alacsonyküszöbű ellátás. Ezen ellátás keretében biztosítják a szenvedélybetegség okozta egészségügyi és szociális károk mérsékléséhez szükséges egyes ártalomcsökkentő szolgáltatásokat, a kríziskezelést az életet veszélyeztető, a testi, szociális, kapcsolati és életvezetési rendszerben kialakult kezelhetetlen helyzetek esetére.

2020. évben is folyamatosan, heti rendszerességgel működtették a "Révész" hozzátartozói csoportot. A Gamma GT önsegítő csoportba alkohol- és gyógyszerfüggőségben, vagy politoxikomán szenvedélybetegségben szenvedőket várnak. Cél a józan élet megtartása sors-társi közösségben és támogatásban. A csoportot 1 fő szakképzett munkatárs vezette. 2020. évben a közösségi ellátást igénybe vevő kliensek egy része elfogadta a járványhelyzet miatt ajánlott online módon zajló terápiás lehetőséget. Akik számára nem volt megfelelő az online forma, továbbra is személyes konzultációkra járhattak.

IX. Az újbudai ellátórendszer alternatív megoldásai

1. A Call Center működtetése

A COVID-19 világméretű ideje alatt még fontosabbá vált, hogy az idősek megkülönböztetett figyelmet, törődést és támogatást kapjanak. A 2020-as járványidőszak kezdetétől az Önkormányzat call centert működtet, amelynek szervezési feladatait az Újbudai Szociális Szolgálatra bízta. A call centert felhívó idősek mindennapi életvitelüket támogató szolgáltatásokat vehetnek igénybe.

A call center kialakításánál megfogalmazott cél az volt, hogy az idősek az önálló életvitelük fenntartásához a megfelelő szakmai támogatást kapják és ez a gondoskodás minél szélesebb körben és minél rövidebb úton hozzáférhető legyen. A call center folyamatosan fogadja az idősek hívásait.

Központi telefonszámon a call centeren (06 1 372 46 00) keresztül elérhető segítségnyújtás formái: étkeztetés, bevásárlás, ügyintézés, egészségügyi szolgáltatáshoz hozzájutás segítése, gondozás, mentális gondozás, személyszállítás, információnyújtás hivatali és egyéb ügyek intézésében, kórházból kikerülők, fogyatékos személyek, karanténban lévők fokozott segítése.

A kialakított folyamat az alábbiak szerint foglalható össze:

- 1) A hívás beérkezik a call centerbe.
- 2) A call center elektronikus felületen rögzíti az adatokat, kéréseket.
- 3) Az Újbudai Szociális Szolgálat, az Újbudai Polgármesteri Hivatal, vagy a társintézmények szakemberei visszahívják a segítséget kérőket és pontosítják a kéréseket.
- 4) A kérés továbbítása, és a kérés megvalósítása.
- 5) Visszajelzés és annak rögzítése a kérés teljesüléséről, vagy nem teljesüléséről.

A szolgáltatás 3 call center munkaállomás kialakításával és 3 fő nyugdíjas munkavállaló foglalkoztatásával valósul meg. A tevékenységet speciálisan kialakított szoftver háttér támogatja, amelyen keresztül a kérések és problémák eljutnak a szakemberekhez.

2. Egészséges és aktív időskor

(alternatív közösségi kezdeményezések és önkéntes tevékenységek bekapcsolása az újbudai ellátórendszerbe)

A XXI. századi európai civilizáció nagy jelentőségű kihívása a népesség átlagéletkorának kitolódása, amely jelentős társadalmi változásokat eredményez már napjainkban is. E kihívásnak az Önkormányzat feladataira kivetülő hatását felismerve Újbuda Önkormányzata – a Képviselő-testület 302/2013. (IX. 26.) XI.ÖK határozata alapján – vezető partnerként vett részt a HU11-0002-A1-2013 számú, A GONDOSKODÓ VÁROS – Egészséges és aktív időskor című projektben, amely a Norvég Finanszírozási Mechanizmus 2009-2014 finanszírozásával, és a Miniszterelnökség támogatásával, 2016. május 1. és 2017. április 30. között valósult meg.

A projekt általános célja az egészséges időskor, és az időskorúak aktív, tevékeny otthoni életvitelét támogató feltételek javítása. A projekt keretében létesült az Újbudai Önkéntes Koordinációs és Módszertani Központ (1114 Budapest, Kérő utca 3.), amely otthont ad a közösségi és önkéntes kezdeményezéseknek, tevékenységeknek.

Az életkor előre haladtával beszűkülnek a társas, fizikai és családi szükségletek és tevékenységek, fokozódik a ráutaltság az egyes szociális szolgáltatások és egészségügyi ellátások tekintetében, ugyanakkor az intézményes ellátórendszer elérése is nehézséget okozhat. Ennek a veszteségeket halmozó folyamatnak a megfékezésére szolgáló eszközrendszer létrehozását tűzte ki céljául a program, amely a közösségépítésre, az önkéntességre, a segítő és adaptív tevékenységre épül.

A tevékenység dokumentálása meghatározott rendszerben, az Önkéntes Központ Alapítvánnyal közösen kidolgozott eljárásrend szabályainak megfelelően zajlik.

2017. május 1-jétől a pilot program feladatait Újbuda Önkormányzata az Újbudai Szociális Szolgálat tevékenységébe adaptálva látja el.

Az Újbudai Szociális Szolgálat

- a) átvette a pilot stáb feladatait, a továbbiakban összehangolja a professzionális és a közösségi tevékenységeket,
- b) gondoskodik a projekt indikátorok dokumentálásáról, a jelentések előkészítéséről.

Az Önkormányzat a fenntartási időszakban – legalább 2022. április 30-ig –

- a) az intézmény számára biztosítja a feladatok ellátásához, az önkéntes koordinátori tevékenység és a call center működéséhez szükséges feltételeket,

b) koordinálja a helyi támogató csoport működését, amely elősegíti az önkéntes tevékenység bekapcsolását és elterjesztését a professzionális ellátások és szolgáltatások igénybevételével összefüggő humán szükségletek területén.

Az önkéntesek feladata a képzésen és a támogató találkozókra való részvétel, a segítettek látogatása, a tapasztalatok megosztása továbbá a megjelenés közösségi felületeken. Az önkéntesek közvetlen irányítását, támogatását önkéntes koordinátorként két szociális szakember végezte.

16. táblázat

<i>Az önkéntes program mutatói</i>	2018. év	2019. év	2020. év	összesen
Diszpécserközpont				
beérkező hívások (db)	274	214	110	598
segítséget kérők száma (db)	49	45	48	142
Önkéntesek				
Aktív önkéntesek száma (fő)	27	24	25	76
Segítő tevékenység				
Segítési alkalmak száma (db)	2 316	2 887	4 915	10 118
Segítési idő (óra)	2 595	2 812	2 820	8 227
Önkéntesekkel folytatott munka				
Önkéntes képzés (alkalom)	3	1	0	4
Önkéntes találkozó (alkalom)	44	34	7	85
Önkéntes klubnap (alkalom)	4	9	0	13

3. Az idősök életvitelét otthonukban segítő okos rendszerek támogatása

Újbuda elkötelezett abban, hogy a területén élő idősök minél szélesebb körben megismerjék és alkalmazzák azokat az okos eszközöket, amelyek az életvitelüket otthonukban támogathatja. Ezek a rendszerek lehetnek biztonságot elősegítő távfelügyeleti megoldások, amelyek kapcsolódnak akár a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás feladataihoz, vagy a call center tevékenységéhez, továbbá olyan telemedicinális eszközök, amelyek az egészségmegőrzésben, diagnózis felállításában segítséget nyújthatnak – ezzel hidat teremtve az egészségügyi ellátás és a szociális ellátások között.

Az I-CARE-SMART projekt, amely 2020. évtől kezdődően futó Európai Unió pályázati projekt, hasonló ötleteket kutat fel és támogat. A pályázat keretein belül olyan ötletek, fejlesztés alatt álló, vagy kész termékek kerülnek összegyűjtésre, melyek tesztelésében, implementálásuk lehetőségének megvizsgálásában maguk az érintett célcsoport tagjai (idős személyek, hozzátartozók stb.) is együttműködnek a szociális és az egészségügyi szakemberekkel, az érdekképviseleti szervezetek képviselőivel, a fejlesztőkkel és a döntéshozókkal.

X. A szociális ellátórendszer finanszírozása

1. Az önkormányzati szociális intézmények működésének finanszírozása

A szociális szolgáltatások finanszírozása a következő elemekből tevődik össze:

- a mindenkori költségvetési törvényben meghatározott központi támogatás,

- a térítési díj bevételek,
- a fenntartói hozzájárulás,
- önként vállalt szolgáltatások esetében a működési támogatások.

Az alap, illetve szakosított ellátások esetében az Önkormányzat a mindenkori költségvetési törvény melléklete szerinti támogatásokra jogosult.

A szakosított ellátások normatív támogatása két elemből áll, a szakmai dolgozók bértámogatásából és az intézményi működtetési üzemeltetési támogatásból.

A központi költségvetési források sem a kötelező, sem az önként vállalt feladatok esetében nem fedezik a szolgáltatásokra fordított kiadásokat.

17. táblázat *Az Újbudai Szociális Szolgálat finanszírozása*

	2019. év	2020. év
Normatív állami támogatás (ezer Ft)	145 586	176 955
Összes kiadás (ezer Ft)	801 339	888 840
A normatív támogatás aránya (százalék)	18,2	19,9

18. táblázat *Az Újbudai Humán Szolgáltató Központ finanszírozása*

	2019. év	2020. év
Normatív állami támogatás (ezer Ft)	157 102	160 818
Összes kiadás (ezer Ft)	360 334	388 946
A normatív támogatás aránya (százalék)	43,6	41,3

19. táblázat *Az Újbudai Idősek Háza finanszírozása*

	2019. év	2020. év
Normatív állami támogatás (ezer Ft)	127 460	147 249
Összes kiadás (ezer Ft)	289 005	327 818
A normatív támogatás aránya (százalék)	44,1	44,9

2. Újbuda Önkormányzata által megkötött ellátási szerződések finanszírozása

Az ellátási szerződések szerinti feladatok ellátásához, a meghatározott teljesítménymutatók figyelembevételével az Önkormányzat a következők szerinti hozzájárulást biztosítja.

20. táblázat *Az ellátási szerződéssel érintett feladatok önkormányzati ráfordítása (ezer Ft)*

	2019. év	2020. év
Szellemi Sérült Testvéreinkért Alapítvány	7 049	7 330
Down Alapítvány	6 833	5 642
Katolikus Karitás	10 442	10 863
Kürti Erzsébet Önségítő Egyesület	7 760	7 030
Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület	12 912	13 428

Az Újbuda Önkormányzata által fenntartott Újbudai Szociális Szolgálatnál (1119 Budapest, Keveháza utca 6.) egyre több hajléktalan személy jelentkezett az elmúlt időszakban az étkeztetés szolgáltatás igénybevételére. Mivel a hajléktalan személyek részére az étkeztetést – a célcsoport sajátos és komplex ellátási szükségleteire tekintettel – célszerűbb az erre specializ-

zálódott hajléktalanellátó szervezeteknél biztosítani, ezért Újbuda Önkormányzata Képviselő-testületének 1288/2021.(X.21.) XI.ÖK számú határozata alapján módosította a Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesülettel és a Kürti Erzsébet Önségítő Egyesülettel megkötött ellátási szerződést. Az ellátási szerződések módosításával érintett időszak 2021. december 1-jétől 2022. december 31-ig tart. A módosítással érintett feladatok ellátására a 2022. évi költségvetésben Újbuda Önkormányzata az egyesületek részére 2022. december 31-ig 5 460 ezer Ft összegben fedezetet biztosít.

XI. A kitűzött feladatok áttekintése

A 2019. évben elfogadott ütemtervben foglalt feladatok az alábbiak szerint valósultak meg.

- Újbuda Önkormányzata önkormányzati rendelete 2018. január 1. napjától lépett hatályba. Az újbudai társadalmi szükségletekhez igazítva és a változó jogszabályi környezettel harmonizálva a rendelet 2020. évben három alkalommal, 2021. évben kettő alkalommal került módosításra.
- Újbuda Önkormányzata kötelező önkormányzati feladatai egy részét civil szervezetekkel kötött ellátási szerződések útján látja el. Újbuda Önkormányzata a szociális feladatot ellátó öt civil szolgáltatóval megkötött ellátási szerződésekhez szükséges fedezetet biztosította. A szervezetekkel Újbuda Önkormányzatának továbbra is kiemelkedően jó a kapcsolata.
- Az idősek és demens személyek nappali ellátását igénybe vevőkre egyre inkább jellemzők a mozgásszervi és egyéb megbetegedések, amelyek akadályozzák, vagy lehetetlenné teszik az az intézménybe való bejutást. 2020. és 2021. év folyamán, az Újbudai Szociális Szolgálat gépjárműveinek szabad kapacitása terhére az igénybe vevők nappali ellátást nyújtó intézményi egységeibe történő szállítása a mozgásszervi megbetegedésekkel küzdők esetében megvalósult.
- A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás (állami feladat) biztosítására a 2020-2021. években is megtörtént a megállapodás megkötése az Intézettel (1132 Budapest, Visegrádi utca 49.).
- A 2020-2021. időszakban a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás készülékparkja 20 készülékkel bővült (összes készülékszám: 120), melyeknek állami finanszírozásba való befogadása is megtörtént.
- A támogató szolgálat iránti igény folyamatos növekedését mutat. A növekvő kapacitásigény kielégítésére jelent megoldást a TAMAUTO2020 pályázaton elnyert összegből megvásárolt Ford Transit Custom FAC 2.0 HIB/E/G 96 KW gépkocsi (rendszáma: SLP095).
- Az Újbudai Szociális Szolgálathoz 2017. év májusában delegált önkéntes program továbbfejlesztése a jogszabályi változásokhoz igazodva a helyi igényekhez igazodva

2020. és 2021. év folyamán megvalósult. Az önkéntesek köre folyamatosan bővül szenior tagokkal, és – az intergenerációs kapcsolatok erősítése jegyében – a fiatalabb korosztályból kikerülő fiatal önkéntesekkel.

- Az egyre komplexebb feladatok ellátása és megoldása érdekében a szakmai együttműködés és az interdiszciplináris kapcsolatok további erősítése, fejlesztése iránti igény fokozatosan növekedett az elmúlt időszakban. A COVID-19 világjárvány kapcsán az Újbudai Szociális Szolgálat feladatai bővültek az egészségügy, ezen belül a házi orvosok munkájának segítségével, valamint a Szent Kristóf Szakrendelő egyes feladatainak segítségével, adminisztratív tehermentesítésével. Az együttműködés platformjának kialakítása, valamint az intézményközi kommunikáció pozitív irányú elmozdulása megkezdődött. Az Szociális Szolgálat és az EFI iroda közötti szakmai együttműködés is erősíti az ágazatközi kapcsolódás lehetőségét.
- Az Újbudai Idősek Háza 2020. évben sikeresen elindította az állatasszisztált terápia programját. A programot a Kutyaival az emberért Alapítvánnyal közösen hozták létre.
- Az Újbudai Idősek Háza a demens részleg kialakításához elkészítette a stratégiai tervet. A terv egy 20 férőhelyes demens részleg kialakításának szakmai szempontjait, a megvalósíthatóság szervezetfejlesztési tervét tartalmazza.
- Az óvodai- és iskolai szociális segítő tevékenységben dolgozó munkatársak létszáma az Újbudai Humán Szolgáltató Központnál 2020. év folyamán 2 fő óvodai-iskolai szociális segítő munkatárssal bővült. Jelenleg a kerületben összesen 89 olyan gyermekintézmény van, melyek számára az intézmény biztosítja az óvodai- és iskolai szociális segítő szolgáltatást a gyermekek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében.
- Az Újbudai Humán Szolgáltató Központ épületének bővítése 88 négyzetméteres irodakonténer telepítésével 2020. év tavaszán megvalósult. A birtokbavétel 2020. év őszén kezdődhetett meg, jelenleg az óvodai- és iskolai szociális munkát végző munkacsoport használja. Az irodakonténer megléte a járványhelyzetben nagy segítség volt a járványügyi intézkedések miatt megkövetelt szabályok betartásában is.
- A gyermekvédelmi jelzőrendszer koordinálása érdekében 2019. és 2020. évben is megvalósításra került az éves konferencia megszervezése. A konferenciákon többek között ismertetésre kerültek az Újbudai Humán Szolgáltató Központ által a családsegítés kapcsán tapasztalt kerületi jellegzetességek, problémák és nehézségek, az azokra igénybe vehető segítségnyújtási lehetőségek. A járványhelyzet következtében 2020. évben az éves konferencia online került megrendezésre. Több szakmaközi és esetkonferenciát, valamint esetmegbeszélést is tartott az intézmény. A jelzőrendszeri tagokkal esetkonzultációk keretében folyamatos volt a kapcsolattartás. Több esetben közös családlátogatás is megvalósult a védőnőkkel, továbbá az Újbudai Polgármesteri Hivatal munkatársaival.

- Az Újbudai Humán Szolgáltató Központ terepgyakorlat helyszínéként is közreműködött a jövőbeni szakemberek megszerzése érdekében.
- Az Újbudai Humán Szolgáltató Központ munkája során tovább építette jó kapcsolati rendszerét civil és egyházi/felekezeti szervezetekkel. A kapcsolatrendszer kiemelkedően fontos szerepet töltött be a pandémia miatt nehéz helyzetbe került családok segítése érdekében. Az intézmény folyamatosan tudott élelmiszercsomagokat biztosítani azoknak az ügyfeleknek, akik krízishelyzetbe kerültek. 2020. évben a veszélyhelyzetre reagálva jelentősen bővült az intézmény adomány közvetítési szolgáltatása is.
- 2019. év folyamán az Újbudai Humán Szolgáltató Központ 2 önkéntes szakembert tudott becsatornázni az intézményben folyó szakmai munkába, gyermekprogramokba.
- Az Újbudai Humán Szolgáltató Központ aktívan részt vett a Kábítószerügyi Egyeztető Fórum (KEF) munkájában. A fórum 2020. évben a járványhelyzet miatt nem került megszervezésre.
- A gyermekközösségekben is előforduló zaklatás, bántalmazás megelőzése érdekében 2 új interaktív foglalkozás sorozat kidolgozása történt meg az Újbudai Humán Szolgáltató Központ által. Az egyik az iskolán belüli bántalmazás, zaklatás megelőzését célzó prevenciós foglalkozássorozat. A tematikusan egymásra épülő foglalkozások gyakorlati szituációs helyzetekben, játékos feladatokon keresztül érzékenyítik a gyermekeket, fejlesztik a diákok társas készségeit. A másik programsorozat az internetes biztonság - internetes zaklatás (CyberBullyng), a címével azonos témaköröket járja körül interaktív feladatok, irányított beszélgetések segítségével. Új klubfoglalkozás is elindult az intézményben "Nyugi-Klub" néven. A klub tematikájának az alapját a különféle relaxációs technikák, progresszív relaxáció, mélylégzés, vizualizáció adják.
- Újbuda Önkormányzata Esélyegyenlőségi Programjában az Újbudai Humán Szolgáltató Központ 2019. és 2020. évben is aktívan részt vett. A kiemelt esélyegyenlőségi célcsoportok közül az egyedülálló szülőket, nőket és gyermekeket, fiatalokat célzó programokat dolgoztak ki, szerveztek meg és bonyolítottak le.
- 2020. évben elkészült az Újbudai Humán Szolgáltató Központ honlapja. A honlapra felkerültek az intézménnyel kapcsolatos legfontosabb információk.

XII. Új kihívás, a COVID-19 járvány

- A világméretű COVID-19 járvány következtében előre nem látható, ezért nem tervezhető új feladatok operatív végrehajtása vált szükségessé a szociális ágazatban.
- Az intézmények munkájára a 2020. évben a COVID-19 járvány jelentős hatással volt. Valamennyi intézmény vonatkozásában többletfeladatok keletkeztek, új kihívásokkal kellett szembenézni, és új megoldásokat kellett találni. Az intézmények a veszélyhelyzet időszakában is folyamatosan működtek.

- Sikeresen megtörtént az intézményenkénti eltérő új feladatok megoldása, pl.: izolációs szoba és látogatói szoba kialakítása, call center létrehozása, vezetői utasítások előkészítése, a települési támogatások iránti kérelmekhez kapcsolódó javaslatok – újbudai veszélyhelyzeti krízistámogatás 195 esetben, újbudai krízistámogatás 73 esetben és újbudai rendszeres élelmiszer-támogatáshoz kapcsolódó feladatellátás 77 esetben.
- Szorosabbá vált a folyamatos kapcsolattartás az újbudai szociális és gyermekjóléti intézmények továbbá a civil szervezetek között, kiemelt figyelmet fordítva az ügyfelekre, ellátottakra, az új ügyfélkör megjelenésére, a COVID-19 betegségen átesettek segítségére.
- Az intézmények végrehajtották a járvánnyal kapcsolatos óvintézkedések és a védekezés folyamatos feladatait, intézményi belépési protokollokat alakítottak ki, megszervezték a látogatási és intézmény-elhagyási tilalom végrehajtását, a teszteléseket és oltságokat állami és önkormányzati segítségnyújtással.
- A különleges helyzet okozta általános pszichés leterheltség az ellátottak és az alkalmazottak vonatkozásában is fokozott igényt eredményezett a mentálhigiénés és pszichológiai segítségnyújtás és tanácsadás iránt.
- Megnövekedett a felajánlások száma az Újbudai Humán Szolgáltató Központnál: 2 719 élelmiszercsomag, 44 háztartás számára meleg étel, öt felajánlótól 45 IT eszköz, asztali gép, tablet, 14 család számára tanszercsomag, 19 család számára fenyőfa, fenyőfűzér, ajándékcsomag, 10 család számára egyéb magán felajánlás eljuttatásában működött közre az intézmény 2020. évben.
- Megváltozott az ellátottakkal, hozzátartozókkal, munkatársakkal történő kapcsolattartás, egyes munkatevékenységek az online térbe helyeződtek át, az intézmények az ehhez szükséges tárgyi feltételek kialakításával kapcsolatos feladatokat is ellátták.

XIII. Összefoglalás, célkitűzések, feladatok, a fejlesztés irányai, ütemezés

Újbuda Önkormányzata szociális ellátórendszerét folyamatosan fejleszti, feladatai ellátását a társadalmi igényekhez igazítja.

Újbudán a szociális ellátások biztosításának a rendszere megfelelő, a szociálisan rászorulóknak számára hozzáférhető a státuszukhoz illeszkedő szolgáltatások köre.

1. Kerületi szintű általános feladatok

- A jövőbeni szociális ellátások fejlesztése, valamint projekt- és pályázati dokumentációk megalapozása érdekében szükséges Újbuda szociális térképének elkészítése.
- Az idősebb korosztály részére nyújtott szolgáltatások körére a jövőben is nagy hangsúlyt kell fektetni.

- A szociális intézmények informatikai fejlesztésének folyamatos biztosítása.
- Szociális feladatot ellátó öt civil szolgáltatóval megkötött, 2022. december 31. napjáig érvényes ellátási szerződések felülvizsgálata. Újabb öt éves időszakra új ellátási szerződések megkötése.

2. A COVID-19 járványhoz köthető feladatok

- A következő időszak céljait, feladatait továbbra is nagymértékben meghatározza a COVID-19 járvány alakulása. A szociális szolgáltatások vonatkozásában a védekezést továbbra is magas szakmai színvonalon kell biztosítani.
- Kiemelt feladat valamennyi intézmény vonatkozásában a pszichés leterheltség okán a szupervízió, rekreációs lehetőségek biztosítása, az alkalmazottak folyamatos képzésének megvalósítása.

3. Az intézményrendszer elemeihez köthető feladatok

a) Újbudai Szociális Szolgálat

- Az idősödő kerületi népességen belül növekszik a demencia kórképpel küzdők száma. A jelenlegi demens személyek nappali ellátása férőhelyei tekintetében megállapítható, hogy egyre nagyobb az igény a szolgáltatás iránt, várólista alakult ki. Mindezeket figyelembe véve szükséges – lehetőség szerint jól megközelíthető helyen új férőhelyek kialakítása a meglévő idősök nappali ellátása kapacitásának terhére a funkció megtartása mellett. Az új helyszín kialakítására lehetőség nyílhat az 1116 Budapest, Kisújszállás utca 10. szám alatt működő telephelyen, melynek lehetőségét célszerű megvizsgálni a következő időszakban.
- A Kelenföldi Szociális Ház (1119 Budapest, Fejér Lipót utca 59.) ad otthont a fogyatékos személyek nappali ellátása és a pszichiátriai betegek nappali ellátása számára egyaránt. Az igények mindkét szolgáltatás iránt folyamatosan növekednek, ezért célszerű felmérni, hogy az intézmény által használt épület állományból melyek azok, amelyek lehetőséget biztosíthatnak egy újabb szolgáltató telephely kialakítására – az addigi funkció megtartásával, átszervezésével, az ellátotti érdekek szem előtt tartásával. Megfontolás tárgya lehet a 1119 Budapest, Mérnök utca 40. szám alatti szociális étkeзде (nyitva álló helyiség) átalakítása pszichiátriai betegek nappali ellátása számára.
- A támogató szolgálat szállító szolgáltatását erősíti a TAMAUTO2020 pályázaton elnyert és az Újbuda Önkormányzata által biztosított összegből megvásárolt akadálymentesített kisbusz. A gépjárműpark a bővülés ellenére elöregedőben van. Annak érdekében, hogy modern és biztonságos gépjárművek álljanak az ellátottak rendelkezésére, a TAMAUTO2022 pályázat benyújtása fontos, amennyiben a pályázat kiírásra ke-

rül és a pályázat feltételeinek eleget tud tenni Újbuda Önkormányzata továbbá az intézmény.

- A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás 2020. év folyamán 20 újabb készülékkal bővült, amelynek állami finanszírozásba való befogadása is megtörtént. A fejlesztés ellenére további jelentős igény mutatkozik a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás iránt, amelynek megfelelően a készülékállomány további bővítésére lesz szükség.
- A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás területén további szolgáltatásbővítést jelenthetnek a készülékcserek és az esetleges új beruházás esetén a készülékpark diverzifikálása azok szolgáltatásai és többletfunkciói alapján, amelyek lehetővé teszik azt, hogy az ellátást igénybe vevők az igényeiknek, képességeiknek, mentális és fizikai állapotuknak legmegfelelőbb többletfunkcióval rendelkező eszközt használhassák (meghaladva a pánik gomb kizárólagos használatát).
- 2017. év májusában az intézményhez delegált önkéntes program további színvonalas működtetése, továbbfejlesztése is kiemelt feladat.
- 2020. és 2021. év folyamán az egyre komplexebb feladatok ellátása és megoldása érdekében a szakmai együttműködés és az interdiszciplináris kapcsolatok a COVID-19 járvány által megalapozásra kerültek és az ágazatközi kommunikáció is jelentős élénkülést mutatott a közös feladatok mentén, amelyeket tovább kell építeni.
- Az egészségügyi ellátórendszer és a szociális ellátórendszer kapcsolatának további erősítésére van szükség. Ennek érdekében célszerű egy közös együttműködési stratégia megalkotása, amely tudatosítja és rögzíti az együttműködés területeit és esetleges kereteit. Az interdiszciplináris kapcsolat erősítésére további platformot nyújt az EFI-vel (Egészségfejlesztési Iroda) történő szakmai együttműködés.
- A COVID-19 világjárvány által felvetett problémák megoldásának egyik eszköze volt az Önkormányzat által létrehozott call center. A tapasztalatok azt mutatják, hogy a call center működtetése járványidőszakon kívül is szükséges, addigi hiányterületet fed le az információk gyors és hiteles elérése, valamint a szolgáltatások elérése területén. A call center infrastrukturális háttérének bővítése és fejlesztése szükséges, továbbá célszerű a call center funkció bővítésének lehetőségét megfontolni és meghatározni.
- Az idősek önálló életvitelét támogató rendszerek egyre szélesebb körben jelennek meg és az idősek körében is egyre nagyobb mértékű nyitottság tapasztalható az eszközök alkalmazása iránt. Az intézmény együttműködik az Újbuda által megvalósított I Care Smart projekttel, amelyben olyan okos megoldások kerülnek tesztelésre, amely az idősek önálló életviteléhez, egészségmegőrzéséhez, vagy biztonságához valamilyen módon kapcsolódnak. Célszerű megvizsgálni, melyek azok az eszközök, lehetőségek, amelyek implementációja a kerület időseinek érdekeit szolgálhatják, a szükségletekre rugalmasan reagáló szolgáltatás bővítéséhez vezethetnek, továbbá erősíthetik az ágazatközi együttműködést az egészségügyi szolgáltatókkal.

- Az intézmény honlapjának (www.uszosz.ujbuda.hu) folyamatos frissítése, fejlesztése kiemelt feladat.

b) Újbudai Idősek Háza

- A gondozóházi ellátási forma 2022. december 31-i megszűnésével a tartós idősoththoni ellátási forma bővítése válik szükségessé.
- Az Önkéntes Központi Alapítvány és a TESZÜNK Tettrekész Emberek Szenior Önkéntes Klubbal kötött megállapodás alapján a klub önkénteseinek fogadása, számaik bővítése az Újbudai Szociális Szolgálattal együttműködve, valamint a programok színésítése.
- Elégedettségi vizsgálat kétévente történő elvégzése.
- Az Újbudai Önkormányzat által indított “60+ program”-mal való folyamatos együttműködés biztosítása (helyszín biztosítása az intézményben).
- További lehetőségek keresése a generációk közötti kapcsolatok építésében.
- Partner intézményi kapcsolatok terén további lehetőségek keresése (szakmai tapasztalatsere; szakmai munkakapcsolat bővítése).
- Demens részleg megvalósításának stratégiai terve felhasználásával a műszaki és a finanszírozási terv kidolgozása szükséges a következő időszakban.
- Megüresedett lakrészek folyamatos felújításának ütemezése, akadálymentesítés.

c) Újbudai Humán Szolgáltató Központ

- Gyermekünk Védelmében Informatikai Rendszer (GYVR) rendszer teljes körű adaptációja, munkatársak általi megfelelő használat.
- Adatvédelmi átvilágítás és adattisztítás az intézmény által kezelt szenzitív adatok vonatkozásában.
- Új típusú iktatási rendszer bevezetése a hatékonyság javításának érdekében.
- Együttműködés folyamatos biztosítása és fejlesztése a hozzátartozók közötti erőszak észlelése során Újbuda Önkormányzatával.
- Óvodai és iskolai szociális segítők létszámának további bővítése.
- Pandémia időszaka alatt kialakított adomány közvetítéssel kapcsolatos szakmai együttműködések megtartása, továbbfejlesztése egyházi, civil és magán személyekkel, akik a rászorulóknak részére gyors és adekvát tárgyi, valamint anyagi jellegű segítséget is tudnak adni.

4. A következő időszakra vonatkozó feladatok ütemezése

A 2023. december 31-ig terjedő időszakra vonatkozó, szolgáltatásokkal kapcsolatos teendők összefoglalását a következő táblázat mutatja be.

21. táblázat

Ütemterv

Terület

- feladat

Idősellátás

- Kiemelt figyelem a demens személyek ellátására
- A demens személyek nappali ellátásának bővítése
- A mozgásukban korlátozott idős személyek szállításának biztosítása szükség szerint

Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás

- Az önként vállalt feladat további biztosítása
- A támogatás évenkénti igénylése az Intézettől
- Készülékszám bővítés az igényeknek megfelelően (a javasolt készülékszám: 20)

Támogató szolgáltatás

- Az önként vállalt feladat további biztosítása
- A szolgáltatáshoz biztosított állami normatíva lehívása
- A TAMAUTO2022 pályázat benyújtása

Család- és gyermekjóléti szolgáltatás

- A változó jogszabályi környezet folyamatos figyelemmel kísérése
- Az adományok közvetítésével kapcsolatos szakmai együttműködés fejlesztése

Idősotthoni ellátás

- Az átmeneti részleg átminősítése 2022. december 31-ig bentlakásos, idősotthoni férőhelyekké
- A demens személyek ellátása érdekében a tervezések, egyeztetések megkezdése

Fogyatékos személyek ellátása

- A nappali ellátás bővítésének lehetősége, az igények felmérése

Kiemelt egyéb célok

- Az informatikai fejlesztések folyamatos biztosítása az Újbuda Önkormányzata által fenntartott szociális intézményekben
- A szociális ágazatban a munkaerő megtartása (motivációs és képzési rendszer kialakítása és biztosítása az alkalmazottak részére)