



SZOCIÁLIS ÉS GYERMEKVÉDELMI FŐIGAZGATÓSÁG
MÓDSZERTANI FŐOSZTÁLY

1132 Budapest, Visegrádi u. 49.

Telefon:(70)686 9253, e-mail cím: modszertan@szgyf.gov.hu

SZGYF-IKT-2764 - 4 /2019.
Ügyintéző: Pásztor Krisztina
Telefon: +36 (70)686 9253

Tárgy: szakmai ellenőrzés Bakony-ér
Gyermekjóléti és Családsegítő Intézmény
Hivatkozási szám: GYC-01/1282-2/2018

*Jelen levél csak elektronikus úton kerül
megküldésre*

dr. Tavaszi Virág
főosztályvezető-helyettes

Győr-Moson-Sopron Megyei Kormányhivatal
Gyámügyi és Igazságügyi Főosztály
Szociális és Gyámügyi Osztály

Győr
Türr István utca 1.
9022

Tisztelt Főosztályvezető-helyettes Asszony!

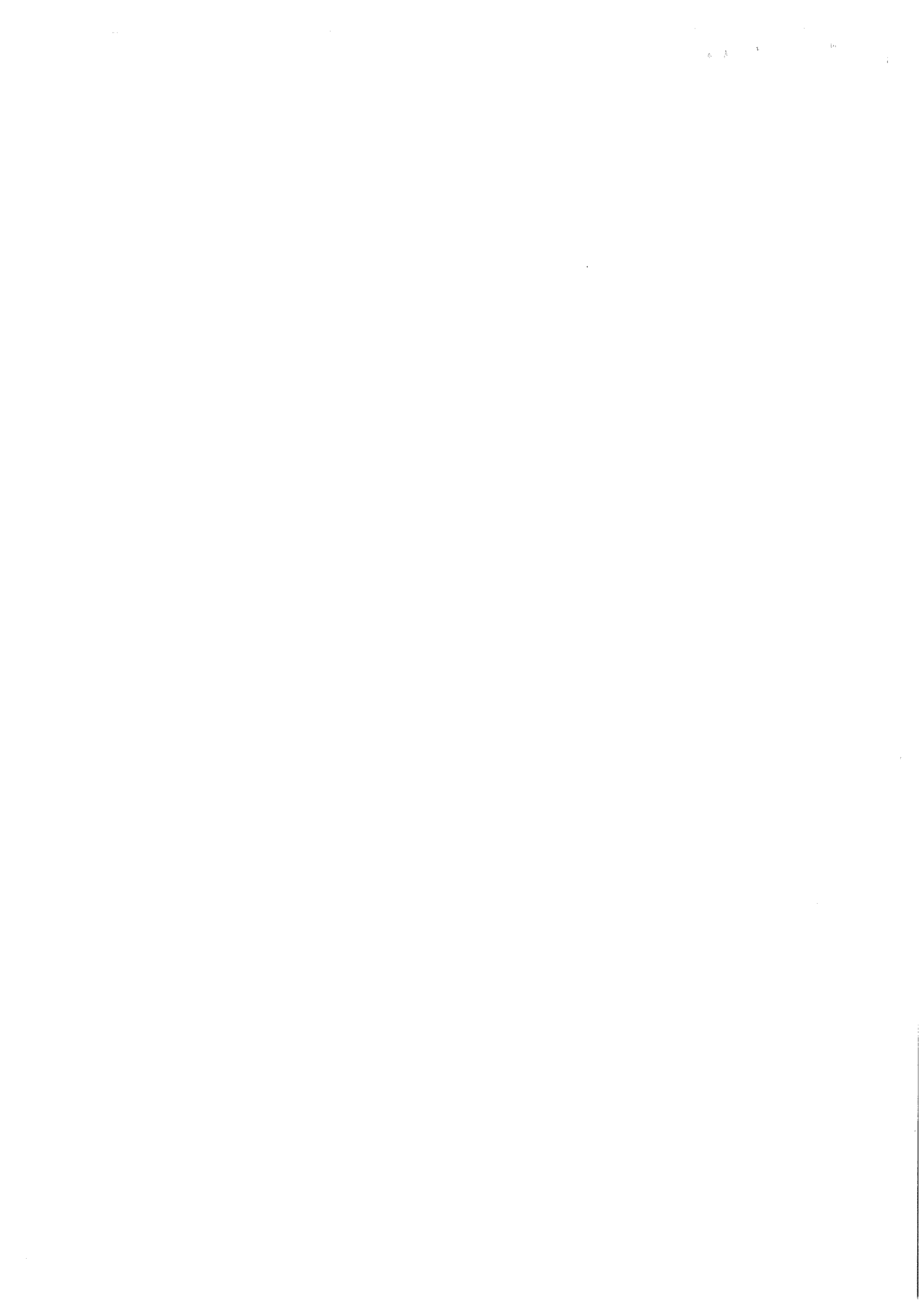
A Győr-Moson-Sopron Megyei Kormányhivatal fenti számú végzésében kirendelte a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóságot, hogy a **Bakony-ér Többcélú Társulás** (9072 Nagyszentjános, Vasút u. 1.) által fenntartott **Bakony-ér Gyermekjóléti és Családsegítő Intézmény** (9072 Nagyszentjános, Árpád út 11/A) által nyújtott **család- és gyermekjóléti szolgálat és házi segítségnyújtás** szakmai ellenőrzése ügyében szakértőként járjon el, és az ellenőrzésről szakvéleményt állítson ki. Ezúton értesítem, hogy a szakmai ellenőrzés megvalósult, az ellenőrzés megállapításait a jelen levélhez mellékelt szakvélemény tartalmazza.

Budapest, 2019. augusztus „02”

Tisztelettel:

Benedek István Zsolt
főigazgató
nevében és megbízásából

Ráczné Németh Teodóra
főosztályvezető





SZOCIÁLIS ÉS GYERMEKVÉDELMI FŐIGAZGATÓSÁG
MÓDSZERTANI FŐOSZTÁLY
1132 Budapest, Visegrádi u. 49.
Telefon:(70)686 9253 , e-mail cím: modszertan@szgyf.gov.hu

SZAKÉRTŐI VÉLEMÉNY

Kirendelt szakértő: Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság (1132 Budapest, Visegrádi u. 49. a továbbiakban: Főigazgatóság).

Az ügy tárgya: A Győr-Moson-Sopron Megyei Kormányhivatal GYC-01/1282-2/2018 számú végzésében kirendelte a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóságot, hogy a Bakony-ér Többcélú Társulás (9072 Nagyszentjános, Vasút u.1.) által fenntartott **Bakony-ér Gyermekjóléti és Családsegítő Intézmény** (9072 Nagyszentjános, Árpád út 11/A) engedélyes házi segítségnyújtás és család- és gyermekjóléti szolgáltatások szakmai ellenőrzésében szakértőként működjön közre.

Az ellenőrzés során az intézmény/szolgáltató szakmai programjában foglaltak megvalósulását és a szociális szolgáltatás szakmai megfelelőségének kérdését vizsgáljuk a 369/2013 (X.24.) Korm. rendelet 37. § (1) bekezdésében foglaltak alapján. A szakmai ellenőrzés kiterjed arra, hogy a szolgáltatót a fenntartó a szolgáltatói nyilvántartásban és a jogszabályokban foglaltaknak megfelelően működteti-e.

Az ellenőrzés módja: Helyszíni ellenőrzés

Az ügyintézők neve: Pásztor Krisztina és Nagy Edina, a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság (továbbiakban: Főigazgatóság) szakmafejlesztési referensei.

Az ellenőrzés helye: **Bakony-ér Gyermekjóléti és Családsegítő Intézmény**
(9072 Nagyszentjános, Árpád út 11/A)

Az ellenőrzés ideje: 2019. február 26. kedd

Az eljárási cselekményben érintett személy/ek neve, és elérhetősége:

Kocsisné Gerencsér Ildikó intézményvezető

Telefonszám: +36 20 552 87 67

e-mail: kocsis.ildiko@nagyszentjanos.hu

Nagy Bernadett szakmai vezető, családsegítő

Telefonszám: +36 20 504 50 08

e-mail: nagy.bernadett@nagyszentjanos.hu

A szakértői vélemény megalapozására az alábbi módszerek alkalmazásával került sor: elektronikus adatbázisokból adatnyerés, adatlekérés, dokumentumbekérés, dokumentumelemzés, helyszíni szemle, és egyéb tájékoztatás.

Az ellenőrzés során figyelembe vett jogszabályok

- *A Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóságról szóló 316/2012. (XI.13.) Kormányrendelet*
- *Az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (továbbiakban: Ákr.)*
- *A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (továbbiakban: Szt.)*
- *A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról szóló 29/1993. (II. 17.) Korm. rendelet (továbbiakban: Tr.)*
- *A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről szóló 9/1999. (XI. 24.) SzCsM rendelet (továbbiakban: Ir.)*
- *A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet (továbbiakban: Szakmai rendelet)*
- *A személyes gondoskodás igénybevételével kapcsolatos eljárásokban közreműködő szakértőkre, szakértői szervekre vonatkozó részletes szabályokról szóló 340/2007. (XII. 15.) Korm. rendelet (továbbiakban: 340/2007. (XII. 15.) Korm. rendelet)*
- *A gondozási szükséglet, valamint az egészségi állapoton alapuló szociális rászorultság vizsgálatának és igazolásának részletes szabályairól szóló 36/2007. (XII. 22.) SZMM rendelet (továbbiakban: Gszr.)*
- *A személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról szóló 9/2000. (VIII. 4.) SzCsM rendelet (továbbiakban: 9/2000. (VIII. 4.) SzCsM rendelet)*
- *A szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények és hálózatok hatósági nyilvántartásáról és ellenőrzéséről szóló 369/2013. (X.24.) Korm. rendelet (továbbiakban: Sznyr.)*
- *A szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi igénybevevői nyilvántartásról és az országos jelentési rendszerről szóló 415/2015. (XII. 23.) Korm. rendelet (továbbiakban: Nyr.)*
- *Magyarország 2018. évi központi költségvetéséről szóló 2017. évi C. törvény*
- *2018. évi L. törvény - Magyarország 2019. évi központi költségvetéséről*
- *az Európai Parlament és a Tanács (eu) 2016/679 rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) (GDPR)*

- Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (továbbiakban: Infotv.)
- A közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvénynek a szociális, valamint a gyermekjóléti és gyermekvédelmi ágazatban történő végrehajtásáról szóló 257/2000. (XII. 26.) Korm. rendelet - 25/2017. (X. 18.) EMMI rendelet
- A vezetői megbízással rendelkező szociális szolgáltatást nyújtó személyek vezetőképzéséről szóló 25/2017. (X. 18.) EMMI rendelet
- Az országos településrendezési és építési követelményekről szóló 253/1997. (XII.20.) Korm.rendelet (továbbiakban:OTÉK)
- A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (továbbiakban Gyvt.)
- A személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet (a továbbiakban NMr.)
- A gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról szóló 149/1997. (IX. 10.) Korm. rendelet (továbbiakban: Gyer.)
- A gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, a gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról szóló 235/1997. (XII. 17.) Korm. rendelet (továbbiakban: Ar.)
- Az államháztartásról szóló törvény végrehajtásáról szóló 368/2011 Kor. rendelet (továbbiakban:Áht)

AZ ELLENŐRZÖTT ENGEDÉLYES SZOLGÁLTATÓI NYILVÁNTARTÁSBAN BEJEGYZETT ADATAI

Azonosító adatok	
Adatszolgáltató/k	
Név	Kocsisné Gerencsér Ildikó
Beosztás	intézményvezető
Elérhetőség (telefon, e-mail)	Tel.: +36 20 552 87 67 email: kocsis.ildiko@nagyszentjanos.hu
Név	Nagy Bernadett
Beosztás	szakmai vezető, családsegítő
Elérhetőség (telefon, e-mail)	+36 20 504 50 08 nagy.bernadett@nagyszentjanos.hu
A fenntartó adatai	
Neve	Bakony-ér Többcélú Társulás
Székhelye	9072 Nagyszentjános Vasút u.1.

Típusa	önkormányzati; gesztorönkormányzat, társulás
Társulási megállapodás kelte	nem állapítható meg, nincs keltezéssel ellátva
Elfogadást rögzítő határozatok	Bőcs Község Önkormányzata: 16/2015(III.31) Gönyű Község Önkormányzata:41/2015 (III.30) Mezőörs Község Önkormányzata: 30/2015 (III.27) Nagyszentjános Község Önkormányzata: 58/2015 (III.30) Pér Község Önkormányzata: 27/2015 (IV.7) Rétalap Község Önkormányzata: 23 /2015 (III.25)
Az engedélyes adatai	
Megnevezése	Bakony-ér Gyermekjóléti és Családsegítő Intézmény
Címe	9072 Nagyszentjános, Árpád út 11/A
Képviselője	Kocsisné Gerencsér Ildikó
Elérhetőség	Tel.: +36 20 552 87 67 email: kocsis.ildiko@nagyszentjanos.hu

Az engedélyes rendelkezik a szolgáltatói nyilvántartásba történő bejegyzéssel. A szolgáltató rendelkezik tanúsítvánnyal, mely jól látható helyen, a **Bakony-ér Gyermekjóléti és Családsegítő Intézmény nyitvaálló helyiségében** (9072 Nagyszentjános, Árpád út 11/A.) kifüggesztésre került az **ellátottjogi képviselő és a gyerekjogi képviselő** elérhetőségével együtt. A tájékoztató táblán további aktuális információk is megtalálhatók pl: gyermekvédő hívószám, OKIT, készenléti szolgálat elérhetőségei. Az intézményen kívül lévő hirdetőtáblán kifüggesztésre került a készenléti szolgálat és az intézmény elérhetősége és nyitvatartási rendje.

HÁZI SEGÍTSÉGNYÚJTÁS ELLENŐRZÉSÉVEL KAPCSOLATBAN AZ ALÁBBI MEGÁLLAPÍTÁSOKAT TESZEM:

Szolgáltatói nyilvántartás	
Bejegyzés időbeli hatálya	határozatlan
Mikortól rendelkezik bejegyzéssel?	Szolgáltatás kezdete: 2015.05.28.
Házi segítségnyújtás ellátható személyek száma;	18

Engedélyen befogadott létszám	Megállapodással rendelkezők száma: 30
Ellátási terület	Bőny, Nagyszentjános, Rétalap közigazgatási területe
Ágazati azonosítója	S0305453

A **helyi rendeleti szabályozás:** a helyi rendelet száma: 13/2018.(X.31.) Önkormányzati rendelet. A rendelet általános rendelkezései között nem szerepelnek a személyes gondoskodást nyújtó ellátások, csak a pénzbeli és természetben nyújtott ellátások. A házi segítségnyújtással kapcsolatosan röviden az alábbi szerepel a helyi rendeletben: 10.§ (4) bekezdés: „A házi segítségnyújtásért térítési díjat kell fizetni. (5) A fizetendő személyi térítési díj mértékét a 6. sz. mellékelt tartalmazza.”

Az engedélyes rendelkezik Iratkezelési szabályzattal, Számviteli szabályzattal, Pénzkezelési szabályzattal, Anyaggazdálkodási, leltár és selejtezési szabályzattal, Munkavédelmi szabályzattal, Tűzvédelmi szabályzattal, Gépjármű használati szabályzattal és Adatvédelmi Szabályzattal, Takarítási és higiénés szabályzattal, valamint a „Fertőző betegségek megelőzése, kezelése a házi segítségnyújtás szolgáltatásban” és Munkaruha szabályzattal. A munkaruha juttatás havonta 8000.-Ft összegű, melyet béren kívüli juttatásként biztosít a szolgáltató. Legutóbb 2018. december hónapban részesültek a munkavállalók a juttatásban.

SZERVEZETI ÉS MŰKÖDÉSI SZABÁLYZAT

Az engedélyes rendelkezik Szervezeti és Működési Szabályzattal (SzMSz), melynek záradékában szerepel a 13/2016.(V.31.) Tt. határozat. Ezen dokumentum, mely kimondja, hogy 13/2016.(V.31.) határozattal elfogadásra kerül az SzMSz, 2016. 05.30-i, tehát egy nappal korábbi keltezésű. Az SzMSz időbeli hatálya visszamenőlegesen, 2016. január 1-vel kerül meghatározásra.

Az SzMSz 1.2 pontjában az SzMSz létrehozásának jogszabályi alapja pontban **hatálytalan jogszabályra történik hivatkozás.** A hivatkozott, „A Munka Törvénykönyvéről szóló 1992. évi XXII. törvény” hatálytalan volt az SzMSz készítésének időpontjában is, ezért **az erre történő hivatkozás irreleváns.**

A helyszíni szemle során az ellenőrzés felhívta a figyelmet, hogy a 2012. évi I. törvény a munka törvénykönyvéről a témában releváns és hatályos jogszabály, melyet alkalmazni kell.

Az SzMSz ezen pontjában a felsorolt jogszabályi hivatkozások hiányosak, **javasolt a jövőben a szakmai dokumentumok szerkesztésekor figyelembe venni a jogszabályok teljes és pontos megnevezését.**

Az SzMSz szövegében több esetben a jogszabályokra történő hivatkozások nem megfelelő formátumban történnek meg, ezzel nehezebben megismerhető a

ténylegesen közölni kíván tartalom. (Pl. a módosító jogszabályok számára történő hivatkozás).

A **szervezeti felépítést bemutató ábra** nem mutatja be kellő alapossággal az alá-fölérendeltségi viszonyokat. Házi segítségnyújtás esetén **az ábrából nem vehető ki a ténylegesen dolgozók száma**. A házi segítségnyújtásban »szakmai vezetőként« jelölt munkatárs **családsegítő munkakörben kerül foglalkoztatásra**, szakmai vezetői megbízással, vagy kinevezés módosítással **nem rendelkezik**. A szervezeti ábrában megjelenik továbbá a szakmai vezető munkakör mellett az a kiegészítés, hogy „*osztott munkakör/css*”, azonban a Család és Gyermejkölési Szolgálati szervezeti egységnél **nem kerül egyértelműsítésre, hogy melyik munkakörrel osztozik**.

Az SzMSz 1.4.1. pontjában Az Intézmény vezetése, irányítása pontban kerül részletezésre a helyettesítési rendszer. Házi segítségnyújtás vonatkozásában az alábbi szerepel: „ *A házi segítségnyújtásban egy fő megbízott vagy egy fő közcélú foglalkoztatott látja el a helyettesítési feladatokat.*”

Felhívom a figyelmet, hogy házi segítségnyújtás keretében kizárólag szociális segítés - segítő munkakörben foglalkoztathatók közfoglalkoztatottak, tehát **nem láthatja el közfoglalkoztatott a házi segítségnyújtás szolgáltatás teljeskörű helyettesítési feladatait**.

Nem kerül kifejtésre az SzMSz-ben, hogy a szakmai vezető távolléte esetén ki irányítja a gondozókat.

Az SzMSz 1.5.2 pontjában szereplő, **Munkaügyi nyilvántartás tartalma nem egyezik meg azzal az adattartalommal, mely az 1992 évi XXXIII. törvény a közalkalmazottak jogállásáról 5. számú melléklete előír, mint Közalkalmazotti nyilvántartás kötelező tartalma**.

Felhívom a figyelmet, hogy **az adatkezelésnek minden esetben célhoz kötöttnek kell lennie**. Az Infotv. 4. § (1) bekezdése kimondja, hogy **személyes adat kizárólag meghatározott célból**, jog gyakorlása és kötelezettség teljesítése érdekében kezelhető. Az adatkezelésnek minden szakaszában meg kell felelnie az adatkezelés céljának, az adatok felvételének és kezelésének tisztességesnek és törvényesnek kell lennie.

A munkáltatónak minden egyes adatkezelés esetében adatkezelési célonként külön-külön meg kell határozni azt a jogot, amelynek gyakorlásához szükséges valamely személyes adat kezelése, vagy azt a kötelezettséget, amelynek teljesítése szükségessé teszi az adatkezelést. **Azaz személyes adat csak akkor kezelhető, ha az lényeges, ha az adat kezelése nélkül a munkaviszony létesítése, fenntartása, megszűnése nem lenne lehetséges**.

Az ellenőrzött engedélyes SzMSz-ben olyan adatok gyűjtését írja elő, melyek nem jogszerűek, mert a **közalkalmazotti nyilvántartás ezt nem teszi kötelezővé: személyi szám, személyi igazolvány szám.**

Felhívom a figyelmet, hogy a **személyi azonosító kezelésére jogosultak körét** a személyazonosító jel helyébe lépő azonosítási módokról és az azonosító kódok használatáról szóló 1996. évi XX. törvény 32. §-a tartalmazza.

Az SzMSz-ben a gondozói feladatok a „*házi segítségnyújtó feladatai*” cím alatt kerülnek felsorolásra.

Felhívom a figyelmet, hogy a „*házi segítségnyújtó*” munkakör nem szerepel a Szakmai rendelet 2. számú mellékletében az elfogadott munkakörök között.

A fenti szakaszban, **gondozási és ápolási feladatok körében** került tévesen megjelenítésre a »*gyógyszerkiváltás*» tevékenység, mely a Szakmai rendelet 5. számú mellékletében a szociális segítségi feladatok között kerül megjelenítésre. Ez a téves megjelenítés az **intézményi dokumentumokon végighúzódik, megjelenik a Szakmai programban, megállapodásokban és a gondozói munkaköri lírásokban egyaránt.** Ez problémát jelent abból a szempontból is, hogy **kizárólag szociális segítségre kötött megállapodással rendelkező igénybevevők** eshetnek ennek a tevékenységnek az **igénybevételeitől, mely ellátotti jogokat sért, és azt eredményezi, hogy a szolgáltató nem a szakmai szabályoknak megfelelően működteti a szolgáltatást.**

Az intézmény alapidokumentumaiban elengedhetetlen a hatályos jogszabályok használata. A Szervezeti és Működési Szabályzat teljes revízióra szorul a hatályos jogszabályok figyelembe vételével.

JELENTÉSI, ADATSZOLGÁLTATÁSI KÖTELEZETTSÉGEK

Az országos jelentési rendszerben nyilvántartott adatokra vonatkozó adatszolgáltatási kötelezettség teljesítése az intézmény részéről történik.

IGÉNYBEVEVŐI NYILVÁNTARTÁS – „KENYSZI”

A fenntartó részéről 1 fő e-képviselő kijelölése történt meg. A fenntartó által kijelölt e- képviselő: Csákvári Lilla.

Adatszolgáltatók száma, neve: 4 fő Kocsisné Gerencsér Ildikó, Nagy Bernadett, Bibók Nikolett, Kónyáné Baranyai Katalin.

A helyszíni szemlén arról tájékoztattott az adatszolgáltató, hogy 2018. évben olyan szolgáltatásokat nem rögzítettek, melyek egyidejű nyújtása kizárja a költségvetési támogatást, azaz „ütközés” nem történt. A napi jelentések gördülékenyen megvalósulnak az adatszolgáltató tájékoztatása szerint. **Önellenőrzéseket nem végeznek.**

Az önellenőrzést nem teszi kötelezővé a Nyr., azonban megfontolásra javasolt esetlegesen ennek a kontrollfunkciónak a bevezetése.

Nyr. 7. § (7) Az időszakos jelentésben az igénybevételről szolgáltatott adat egyszer, az időszakos jelentés szerinti igénybevétel hónapját követő hónap tizenötödik napjáig módosítható (a továbbiakban: **önellenőrzés**). Az önellenőrzés során meg kell jelölni

- a) az igénybevételi napot,
- b) a hibás adatot,
- c) a helyes adatot és
- d) a hiba okát.

Várakozói nyilvántartás

Minden hónap 5. napjáig megtörténik a várakozók jelentése. A fenntartó megbízásából Nagy Bernadett jelent.

SAKMAI PROGRAM

Minden szolgáltatásnak rendelkeznie kell a Szakmai rendeletben meghatározott szempontok alapján készült, adekvát szakmai tartalmat tükröző szakmai programmal. Javasolt követni az előírt tartalom jogszabályban megjelenő tematikáját, de indokolt esetben ettől el lehet térni. Amennyiben az elvárt szakmai tartalom adekvát módon megjelenik a szakmai programban, a jogszabályban meghatározott tartalmi sorrendiséget nem feltétlenül kell pontosan megjeleníteni, de a dokumentumot mindenképpen áttekinthetőbbé, strukturáltabbá teheti.

Az engedélyes rendelkezik szakmai programmal házi segítségnyújtás vonatkozásában. A szakmai program kelt: 2017. 02.03. Jóváhagyás időpontja: 2017.02.13. Határozatszám: 2/2017. (II.13.)

A szakmai programban, mint a szakmai működést alapvetően meghatározó dokumentumban több helyen hiányosságot, hatálytalan jogszabályokra történő hivatkozásokat és idejétmúlt eljárásrendet, illetve pontatlanságokat találtam.

A Szakmai Rendelet 5/A. § (1) bekezdése szerint a szociális szolgáltató, intézmény szakmai programjának tartalmaznia kell a szolgáltatás célját, így különösen a megvalósítani kívánt program konkrét bemutatását, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírását, a más intézményekkel történő együttműködés módját, az ellátandó célcsoport megnevezését, azt, hogy a fenntartó a 2. § 1) pontja szerinti szolgáltatási elemek közül melyeket biztosítja, az ellátás igénybevételének módját, valamint a szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módját.

Fentiek kötelező tartalmi elemek.

Az engedélyes szakmai programjának tartalmi elemei **nem a hatályos Szakmai rendelet alapján kerültek kidolgozásra**. A szakmai program tartalmazza a szolgáltatás célját és feladatát. A **szolgáltatás feladatának bemutatása** a szakmai programban már nem kötelező elem 2017. 02. 17-től. Lásd Szakmai rendelet 5/A § (1)a) bekezdés.

A szolgáltatás tartalmának bemutatásakor a »**gyógyszerkiváltás**« tevékenység a személyi gondozási feladatok körében kerül megjelenítésre. A tevékenység a szociális segítség feladatai között kerül megjelenítésre a Szakmai rendelet 5. sz. mellékletében, ezért ezt az intézményi dokumentumokban is ott kell megjeleníteni. (V.ö. SzMSz-nél leírt megállapítások).

A más intézményekkel történő együttműködés módja nem kerül bemutatásra, kizárólag felsorolásra kerülnek azok a szervezetek, intézmények, melyekkel szakmai kapcsolatot tartanak fent.

Az ellátandó célcsoport megnevezése helyett az ellátottak köre, szociális jellemzői, demográfiai mutatói kerülnek bemutatásra, a szakmai rendelet egy korábbi időállapotának megfelelő tartalommal.

A szakmai rendelet 25/A. § értelmében a házi segítségnyújtás a személyi gondozás keretében **gondozás és háztartási segítségnyújtás**, a szociális segítség keretében **háztartási segítségnyújtás szolgáltatási elemet biztosít**. A szolgáltatási elemek nem kerülnek megjelenítésre a szakmai programban.

Felhívom a figyelmet, hogy a Szakmai rendelet 119. § (1) bekezdése kimondja, hogy az egyes szociális és gyermekvédelmi tárgyú miniszteri rendeletek módosításáról szóló 1/2017. (II. 14.) EMMI rendelet hatálybalépésekor már működő szolgáltatások szakmai programját a szolgáltatási elemek feltüntetése céljából 2017. december 31-éig kellett módosítani.

Az ellátás igénybevételének módja fejezetben az igénybevétel módja bemutatásra kerül, azonban megjelenik a dokumentációban az **egyszerűsített előgondozás**, melyről nem írnak a szakmai munka bemutatása során, és nem kerül figyelembe vételre, hogy végzése nem kötelező.

Felhívom a figyelmet, hogy az Ir. 4. számú melléklete 2013. április 1. óta hatálytalan, így egyszerűsített előgondozást nem kell végezni.

A jövedelemvizsgálat bemutatása nem egyértelmű, és alkalmazása nem illeszkedik a térítésmentesen biztosított szolgáltatáshoz.

Felhívom a figyelmet, hogy az Szt. 94/E.§ (2) bekezdése értelmében az ellátást igénybe vevő jövedelmi helyzetét csak a törvényben, illetve törvény felhatalmazása alapján készült kormányrendeletben meghatározott esetekben és feltételek mellett lehet vizsgálni.

Az igénybevétel módjának bemutatásakor **óra-alapú gondozási szükségletre** történik hivatkozás.

Felhívom a figyelmet, hogy a házi segítségnyújtásban 2017. január 1-vel megszűnt a gondozási szükséglet óra alapú megállapítása. A gondozási szükségletet a megállapított pontszámok alapján »**fokozatban**« kell kifejezni.

A szakmai program nem teljeskörűen a hatályos jogszabályoknak megfelelően került kidolgozásra, átdolgozása halaszthatatlanul szükséges a hatályos jogszabályoknak és szakmai terminológiának megfelelően.

TÁRGYI FELTÉTELEK

Az intézménytől 5 percre található tömegközlekedési eszköz (vonat). Gépjárművel is könnyen megközelíthető, parkolási lehetőség adott az intézmény előtt található füves területen. Az akadálymentes közlekedéshez **rámpa biztosított. A rámpán felérkezve a kerekesszékekkel az ajtóra történő ráfordulás nehezített lehet a rendelkezésre álló hely miatt. Az épületen belül nem megoldott az akadálymentesítés.** Szűk terek, kis méretű küszöb található a helyiségek között.

Az **OTÉK 61.§ (3)** bekezdése kimondja, hogy a közhasználatú építmény akadálymentes használatra szolgáló belső közlekedőit és tereit összefüggő csúszásgátló padlóburkolattal kell ellátni.

A házi segítségnyújtásban dolgozók részére útiköltség térítés biztosított. A gondozáshoz szükséges eszközök közül gumikesztyű, vérnyomásmérő, vércukormérő, fertőtlenítő szerek, szájmasczk, véroxigénmérő biztosított. Fent felsorolt eszközök üzemkészen rendelkezésre állnak; tartalék elem, karbantartásuk megoldott.

A házi segítségnyújtásban foglalkoztatott személy/ek/ rendelkeznek munkáltatói igazolvánnyal.

Munkaruha, védőruha: A gondozónők által vásárolt munkaruha (utcai felsőruházat, munkavédelmi ruházat, lábbeli) kifizetésre kerül. Dologi kiadás formájában, béren kívüli juttatásként kerül elszámolásra nettó 8000 Ft/ hó. A részletekről a Munkaruha Szabályzat rendelkezik, melynek elkészítési dátuma: 2013.03.01.(V.ö.:4. oldal meegállapításai).

SZEMÉLYI FELTÉTELEK

Házi segítségnyújtás keretében nyújtott személyi gondozás esetén a szociális gondozók havi számát a Szakmai rendelet 5. számú melléklet A) pontja szerinti tevékenységnaplókban ellátottanként, havonta rögzített időtartamok összesítése alapján kell meghatározni a Szakmai rendelet személyes gondoskodás formáinak

szakmai létszámnormáiról szóló 2. számú melléklet Kiegészítő szabályok szerint. A szociális gondozók létszáma a Szakmai rendelet 5. számú melléklet A) pontja szerinti tevékenységnaplókban ellátottanként, havonta rögzített időtartamok összesítése alapján kerül megállapításra. A szolgáltatónál a bemutatott gondozási órák alapján, a gondozók létszáma fentieknek megfelelően került kialakításra.

A szolgáltató a házi segítségnyújtásban foglalkoztatott két fő gondozót «**ápoló, gondozó**» munkakörbe sorolta be.

A Szakmai rendelet 2. számú mellékletében megjelenített táblázatban a **gondozó**, és az **ápoló munkakör elkülönítetten jelenik meg. Egy adott személy nem sorolható be mindkét munkakörre**, tehát vagy ápoló, vagy gondozó munkakörre kell a munkatársakat besorolni.

A gondozói munkakör nem kötelezően egészségügyi végzettséggel betölthető munkakör, míg az ápolói munkakör egészségügyi végzettséggel betölthető munkakör.

A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézményekben foglalkoztatottaknak az adott munkakör betöltéséhez szükséges képesítési minimum előírásait mutatja be a Szakmai rendelet 3. számú melléklete. Itt konkrétan felsorolásra kerülnek azon szakképzettségek és szakképesítések, melyekkel az egyes munkakörök betölthetők. **A gondozó és az ápoló munkakörök esetén nincs közös kereszttetszete az elfogadott szakképesítéseknek.**

Fentiek értelmében tehát **vagy ápoló, vagy gondozó munkakörbe lehet besorolni a munkavállalókat.** Az intézmény esetén 1 fő Szociális gondozó és ápoló, és 1 fő gerontológiai gondozó szakképesítéssel rendelkező munkavállaló kerül foglalkoztatásra, **ők a Szakmai rendelet 3. sz. számú melléklete szerint «gondozó» munkakörbe sorolhatók.**

A Szakmai rendelet 119. § (5) bekezdése kimondja, hogy a foglalkoztatottaknak az egyes szociális és gyermekvédelmi tárgyú miniszteri rendeletek módosításáról szóló 1/2017. (II. 14.) EMMI rendelettel megállapított, 2018. január 1-jétől hatályos 2. számú melléklet szerinti új munkakörökbe történő besorolását 2017. december 31-éig kell előkészíteni, azzal, hogy az adott szolgáltatás vonatkozásában a 3. számú melléklet szerinti következő munkaköröket kell érteni:

a) intézményvezető: nem integrált intézmény esetén a szolgálatvezető, a közösségi koordinátor, a nappali ellátás vezető, vezető gondozó, utcai szolgálat koordinátor,

b) vezető ápoló: intézményvezető ápoló,

c) **ápoló, gondozó**: ápoló, gondozó, szociális gondozó, közösségi gondozó, szociális segítő, gépkocsivezető, gyermekgondozó-ápoló, integrált intézmény esetén vezető gondozó.

d) *terápiás munkatárs*: szociális és mentálhigiénés munkatárs, konzultáns, integrált intézmény esetén a szolgálatvezető, a közösségi koordinátor, a nappali ellátás vezető; *terápiás segítő*,

- e) *szociális munkatárs*: szociális ügyintéző, szociális és mentálhigiénés munkatárs, utcai szociális munkás,
f) *segítő*: személyi segítő, szociális segítő,
g) *asszisztens*: szociális segítő,
h) *fejlesztő pedagógus*: vezető pedagógus, pedagógus.

MUNKAKÖRI LEÍRÁSOK

A munkavállalók rendelkeznek munkaköri leírással. A Szakmai rendelet 6. § (9) bekezdése értelmében a személyes gondoskodást nyújtó intézményben foglalkoztatott személy feladatait az intézmény szervezeti és működési szabályzatában és a munkaköri leírásban foglaltak szerint végzi.

A SZAKMAI VEZETŐ MUNKAKÖRI LEÍRÁSA

A szakmai vezető a heti 40 óra munkaidejéből **8 órát tölt a házi segítségnyújtás szakmai koordinátori, vezetési feladataival.**

A munkavállaló „beosztását”, nem pedig a munkakör megnevezését tartalmazza a munkaköri leírás. Nevezett osztott munkakörben látja el a család és gyermekjóléti szolgáltatásban a családsegítői feladatokat (heti 32 óra), és heti 8 órában a házi segítségnyújtásban a szakmai koordinátor/vezető feladatot. **A szakmai vezető (N.B.)munkaköre a kinevezésben: családsegítő. A munkavállaló nem rendelkezik megbízással, kinevezés módosítással a szakmai vezetést illetően.**

Az SzMSz és a Munkaköri leírás egyaránt hiányos a feladatok bemutatását illetően.

A munkahely pontos megnevezésével kapcsolatosan az alábbi jelenik meg a munkaköri leírásban: „A munkaidőt a munkavállaló a települések valamelyikén tölti.” A megfogalmazás túl általános. Ezt célszerű volna oly módon megfogalmazni, pontosítani, hogy értelmezhető legyen a munkavállaló felé az elvárás a jelenlétet illetően, valamint, hogy az egyértelműen ellenőrizhető legyen.

GONDOZÓI MUNKAKÖRI LEÍRÁS

B.N. gondozó

Munkakör az eredeti kinevezési okmányban: »házi segítségnyújtás«, majd 2019.01.07-től »gondozó, ápoló« munkakör szerepel¹, mely a Kormányhivatali ellenőrzést követően került módosításra. **Az ehhez kapcsolódó munkaköri leíráson nem szerepel az intézményvezető aláírása.** A dokumentum hatályát 2016. 06.04-i kezdetre tették. A Munkaköri leírásban nem szerepel a munkakör megnevezés, a munkavállaló „beosztása” szerepel. Az SzMSz és a Munkaköri leírás egyaránt hiányos a feladatokat illetően. A munkahely nevét nem, csak címét tartalmazza, illetve, nem tartalmazza a munkakör betöltési követelményeit, iskolai végzettséget, a

¹ Ezzel kapcsolatos megállapítást lásd Szakértői vélemény 10. oldal

munkakör betöltésének egyéb feltételeit, tanfolyamokat, speciális ismereteket, vizsgákat, különböző vizsgálatokat, tapasztalatokat, kompetenciákat.

A munkaköri leírás tartalmazza az alábbi egyéb, speciális szabályt: „Az intézményvezető utasítására minden olyan feladatot elvégez, amely számára aránytalanul nagy teherrel nem jár, kompetenciahatárt nem sért, de a munkaköri leírás részletesen nem tartalmazza.” Fenti egyéb, speciális szabállyal kapcsolatosan fontos kiegészítést kell tartalmaznia a Munkaköri leírásnak, nevezetesen azt, hogy ez a bizonyos „minden olyan feladatot elvégez”, ez **kizárólag szakmai jellegű feladat lehet**. Ennek értelmében szükséges kiegészíteni ezt a bekezdést például az alábbi szerint: „minden olyan »szakmai« feladatot elvégez (...).

MUNKAKÖRI LEÍRÁS KÖZFoglalkoztatott SZEMÉLY SZÁMÁRA

A közfoglalkoztatásban résztvevő feladatainál az alábbi feladat megjelölés szerepel: *«takarítás, irodai tevékenység»*.

A szociális segítség feladatkörben részletezésre kerültek a végzendő tevékenységek, azonban a »gyógyszerkiváltás«, mint végezhető tevékenység kimaradt a tevékenységek felsorolásakor, mely ellátotti jogokat is sért. (V.ö.: SzMSz, Szakmai program, Megállapodás elemzésekor tett szakértői megjegyzések).

A munkaköri leírásból nem azonosíthatók be az ún. *irodai tevékenységek*, melyeket a közfoglalkoztatott végez, mely adatvédelmileg ebben a formában aggályos. Nem derül ki, hogy konkrétan milyen dokumentumokhoz, információkhoz, adatokhoz férhet hozzá.

Az **Szt. 94./E.§ (5)** bekezdése értelmében az ellátást igénybe vevőt megilleti személyes adatainak védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titokvédelem. Az igénybevételi eljárás során különös figyelmet kell fordítani arra, hogy az ellátást igénylő adataihoz csak az arra jogosult személyek férjenek hozzá. Az intézményvezető köteles biztosítani továbbá, hogy az intézményi elhelyezés során az ellátott egészségi állapotával, személyes körülményeivel, jövedelmi viszonyaival kapcsolatos információkról más ellátást igénybe vevő, valamint arra illetéktelen személy ne szerezhesen tudomást, különös figyelemmel az ellátást igénybe vevő szociális rászorultságának tényére.

A munkaköri leírásban a munkáltatói jogok gyakorlójaként az intézményvezető került nevesítésre, de aláíróként nem szerepel a dokumentumon.

Halaszthatatlanul szükséges a közfoglalkoztatásban résztvevő személy munkaköri leírásának újragondolása és átdolgozása a szakmai szabályok, végezhető feladatok, és a munkáltatói felelősség oldaláról egyaránt.

NYILVÁNTARTÁS

Szt. 20. § (1) A szolgáltató, intézmény vezetője a szolgáltatásra vonatkozó igényt – az (5) bekezdésben foglalt szolgáltatások kivételével – érkezésének napján nyilvántartásba veszi. A nyilvántartás vezetésének célja az e törvényben meghatározott jogok érvényesülésének elősegítése.

A nyilvántartás papíralapon kerül vezetésre. A nyilvántartás **nem sorszámozott, az egyes kérelmezőkről, igénybevevőkről szóló lapok nem kerülnek lefűzésre, az igénybevevők személyi dossziéjában kerülnek tárolásra. A sorrendiség ebben a formában nem követhető.**

A TAJ jelet a szolgáltatás megkezdésekor rögzítik, nem a kérelem benyújtásakor.

A helyszíni szemle során felhívtam a figyelmét az adatszolgáltatónak a jogszabályi változásra, azaz arra, hogy a TAJ számot a kérelem benyújtásakor kell rögzíteni a Nyilvántartásba. A helyszíni szemle során az Szt. 20. §-ban foglalt adattartalomnak megfelelő nyilvántartó adatlapot elkészítették, és használatba vették.

A jogosultsági feltételekre és az azokban bekövetkezett változásokra vonatkozó adatok, különösen a szociális rászorultság fennállása, a rászorultságot megalapozó körülményekre vonatkozó adatok **nem kerülnek rögzítésre a nyilvántartásban.**

A Nyilvántartásból az adatokat nem törlik.

Az Szt. 20/C. § szerinti nyilvántartásokból a **szociális ellátásra való jogosultság megszűnésétől számított öt év elteltével** - a szolgálati időre jogosító ellátások kivételével - **törölni kell az adott személyre vonatkozó adatokat.** Tekintettel arra, hogy a házi segítségnyújtás a Szolgáltatói Nyilvántartás adatai szerint 2015. 05. 28. kezdte meg működését, jelenleg ez nem okoz problémát, de ennek jövőbeli alkalmazására figyelemmel kell lenni.

Az ellátás igénybevétele

KÉRELEM

A szolgáltatóhoz **kizárólag írásban lehet kérelmet benyújtani.** Ez a gyakorlat ellentmond az Ir. 3. § (1) bekezdésekben foglaltaknak, mely szerint a szociális ellátásokat **szóban vagy írásban kell kérelmezni.** A szolgáltató nem írhatja felül az Ir.-ben foglaltakat a kérelmezési eljárás során. **Biztosítani kell a kérelmezők részére a jogszabályban rögzített lehetőséget, a kérelem szóban történő előterjesztésének lehetőségét.**

Ismételt kérelmezés esetén új kérelmet kell benyújtani egy esetleges adatokban bekövetkezett változás miatt, illetve az egészségi állapotában beállott változásokról szóló változások miatt.

A szolgáltató „Alapszolgáltatási nyilatkozatot” vezet. A helyszíni szemle során tájékoztatásra került az engedélyes, hogy a dokumentumot 2015. 01. 17-től nem kell használni.

HÁZI SEGÍTSÉGNYÚJTÁS IGÉNYBEVÉTELÉHEZ SZÜKSÉGES IGAZOLÁSOK

A vizsgált szolgáltatás esetében a kérelemhez mellékelik az Ir. 1. sz. melléklete szerinti „Egészségi állapotra vonatkozó igazolást”, mely nem a jelenleg, 2018. 02.06. óta hatályos formátum. A használt dokumentum tartalmazza az önellátásra vonatkozó megállapításokat. A helyszíni szemle során felhívtam a szolgáltató figyelmét a hatályos „Egészségi állapotra vonatkozó igazolás” használatára, bemutatásra került számára a használandó dokumentum. Az egészségi állapotra vonatkozó igazolás fenti megjelölésen kívül,— releváns adatokat tartalmaz, a betegségekre vonatkozó információk kitöltésre kerültek. Dátum, orvos aláírása, pecsét szerepel rajta. Kórházi zárójelentés nem kerül mellékelésre, nem volt példa rá, hogy fekvőbeteg-gyógyintézeti ellátás ideje alatt, illetve közvetlenül azt követően kerüljön a kérelem benyújtásra. A dokumentumok eredeti példányban állnak rendelkezésre.

JÖVEDELEMNYILATKOZAT

A szolgáltatást térítésmentesen biztosítják. A Jövedelemnyilatkozatot kitöltik, csatolásra kerül a jövedelem alátámasztását igazoló dokumentum.

Felhívom a figyelmet, hogy az Szt. 94/E.§ (2) bekezdése értelmében az ellátást igénybe vevő jövedelmi helyzetét csak a törvényben, illetve törvény felhatalmazása alapján készült kormányrendeletben meghatározott esetekben és feltételek mellett lehet vizsgálni.

A szakmai programban megfogalmazott eljárásrend nem egyezik meg a gyakorlatban alkalmazott eljárással. A Szakmai program 15. oldalán, az „Ellátás igénybevételének módja” szakaszban úgy rendelkeznek, hogy a jövedelemvizsgálatot az egyszerűsített előgondozás során végzik el. Megjelenítésre kerül, hogy a térítésmentesen nyújtott szolgáltatások kivételével mellékelni kell a kérelemhez a jövedelemnyilatkozatot. Ellentmondásos állítások, melyek az igénybevevők számára vélhetően nem áttekinthetőek.

GONDOZÁSI SZÜKSÉGLET VIZSGÁLAT

Az Szt.63.§ (5) bekezdésének megfelelően házi segítségnyújtás igénybevételét megelőzően vizsgálni kell a gondozási szükségletet. A hivatkozott jogszabályi hely alapján a szolgáltatás iránti kérelem alapján az intézményvezető, ennek hiányában a jegyző által felkért szakértő végzi el az igénylő gondozási szükségletének vizsgálatát.

Az engedélyesnél a **szakmai vezető végzi el a kérelmező gondozási szükséglet vizsgálatát**. Tekintettel arra, hogy jogszabály az intézményvezető hatáskörébe utalja, szükséges az SzMSz-ben, Munkaköri leírásban konkrétan megjeleníteni, hogy mely munkakört betöltő személy jogosult elvégezni a kérelmezők gondozási szükséglet vizsgálatát. Az SzMSz-ben, és a szakmai vezető munkaköri leírásában nem került konkrétan delegálásra a gondozási szükséglet vizsgálat elvégzésének ténye, az alábbi mondat szerepel benne ezzel kapcsolatosan: *„A kérelmekhez tartozó felmérést elvégzi”*. Ez a túl általános, konkrét megfogalmazást nélkülöző feladat megjelenítést mellőzni szükséges, és konkrétan meg kell fogalmazni, hogy mely jogszabály alapján, milyen feladatot végez el a szakmai vezető.

A gondozási szükséglet megítélését szolgáló leletek, szakvélemények nem kerülnek beszerzésre. A szakmai vezető dokumentált módon átadja az ellátottnak az értékelő adatlap másolatának egy példányát, az *„Igazolás gondozási szükséglet vizsgálatról”* dokumentummal együtt.

A gondozási szükséglet vizsgálat keretében megállapításra kerül, hogy az igénylő esetében **szociális segítség vagy személyi gondozás indokolt**, azonban megállapítottam, hogy **nem a hatályos Értékelő adatlapot használják**.

Szükséges figyelembe venni az értékelő adatlapon, hogy a mérőtáblán a „házi orvos” szöveg helyébe „orvos” szövegrész lépett 2018.02.06-tól. **Szükséges a hatályos Értékelő adatlapot használatba venni a gondozási szükséglet vizsgálat során.**

Felhívom a figyelmet, hogy az **„Igazolás gondozási szükséglet vizsgálatról”** dokumentum, mely a Gszr. 4. mellékletét képezte, hatálytalan 2016. XII.3. napjától. A helyszíni szemle során tájékoztatásra került az adatszolgáltató fentiekéről, valamint számára bemutatásra került, hogy a **Gszr. 3. számú melléklete szerinti Értékelő adatlapon kell rögzíteni az igénybevevő gondozási szükségletét, illetve azt, hogy számára szociális segítség vagy személyi gondozás, vagy időotthoni elhelyezés nyújtható.**

Ha a gondozási szükséglet III. fokozatú az intézményvezető írásban tájékoztatja az igénylőt a bentlakásos intézményi ellátás igénybevételének lehetőségéről. Erre a célra készített az intézmény egy formanyomtatványt. A **„Tájékoztató”** megnevezésű dokumentum az **intézményvezető által előre aláírt, pecséttel ellátott, „bianco”**.

A dokumentum úgy került megszerkesztésre, hogy **nem névre szólóan kapja meg az érintett**, kizárólag az aláírásból vehető ki (esetlegesen), hogy ki az a személy, aki ezt a tájékoztatót **átvette**. Fenti tájékoztató dokumentumot szükséges oly módon megszerkeszteni, hogy az megfeleljen az **Szt. 63.§.(6)** bekezdésben foglaltaknak, azaz abból egyértelműen beazonosítható legyen, hogy a szolgáltatás igénylő számára készült.

Az Szt. 63.§ (6) bekezdése értelmében, ha a gondozási szükséglet az értékelő adatlap szerint III. fokozatú, **a szolgáltatást igénylőt az intézményvezető, ennek hiányában**

a jegyző által felkért szakértő **tájékoztatja** a bentlakásos intézményi ellátás igénybevételének lehetőségéről.

A gondozási szükséglet vizsgálatával kapcsolatosan összegzően megállapítható, hogy a gondozási szükséglet vizsgálata során **nem a hatályos Értékelő adatlapot használják**. Használatban van az „**Igazolás gondozási szükséglet vizsgálatról**” dokumentum, mely hatálytalan, és az önellátóképesség alakulásáról további intézményi dokumentumot vezetnek.

Fentiek értelmében megállapítom, hogy a gondozási szükséglet vizsgálat és a kapcsolódó dokumentáció teljes revíziója szükséges a hatályos szakmai és jogszabályoknak megfelelően.

HÁZIREND

A szolgáltató házi segítségnyújtás szolgáltatáshoz kapcsolódóan „**Házirend**” dokumentumot készített. A Házirend célja úgy kerül meghatározásra, hogy a «*házi segítségnyújtó szolgáltatás*» igénybevétele céljából az intézményt felkereső személyek magatartását szabályozza.

A Házirend is az óra alapú gondozási szükséglet megállapítását mutatja be a többi dokumentumhoz hasonlóan, tévesen.

A Házirend számos pontja **irreleváns korlátozásokat** tartalmaz, **szükséges elemeket** tartalmaz melyek nem értelmezhetőek házi segítségnyújtás szolgáltatás kontextusában. Pl.: Szükségtelen a **gyermekjogi képviselő** citálása nevezett dokumentumba.

A Házirend a házi segítségnyújtás tekintetében hétfőtől-csütörtökig 8,00-15.00-ig jelölte meg az ügyfélfogadási időt. **Ezen a gyakorlaton szükséges változtatni, nem korlátozható ezen időszakra az ellátás igénybevételének lehetősége, a kérelmek benyújtásnak lehetősége.**

A Házirend „*Záró rendelkezésében*” jogszabályi háttérrel nélküli, önkényes megállapítás kerül megjelenítésre: „*A Házirendet a szolgáltatás működtetője saját belátása szerint módosíthatja, illetőleg kiegészítheti.*” – **szükséges jogszabályi háttérrel ellátott, konkrét formában megfogalmazni.**

MEGÁLLAPODÁSOK

Az **Szt. 94./C.§ (1)** bekezdése értelmében az ellátás igénybevételének megkezdése előtt állami fenntartású intézmény (szolgáltató) esetén az intézményvezető (szolgáltató vezetője), az ellátást igénylővel, illetve törvényes képviselőjével írásban megállapodást köt.

A megállapodás bevezető rendelkező részében az szerepel, hogy a szolgáltatást nyújtót képviseli Kocsisné Gerencsér Ildikó intézményvezető **és/vagy** Nagy

Bernadett szakmai vezető. A megállapodás aláírója az intézmény részéről **az intézményvezető és a szakmai vezető**. A bevezető szakaszban és/vagy szerepel tehát, az aláírásnál azonban mindkét személy aláírási helye szerepel. Tekintettel arra, hogy az **és/vagy** aláhúzása esetleges a Megállapodás bevezető szakaszában, ebben a formában nem derül ki, hogy, ha nem szerepel mindkét vezető aláírása, hogy akkor érvényes-e a megállapodás.

Jelen formájában szükségtelen két vezető aláírásához kötni a megállapodást. Törvény egyértelműen az intézményvezető hatáskörébe rendeli a megállapodás megkötésének aktusát, ennek értelmében szükséges egyértelműsíteni az aláírásra jogosult vezető nevét.

Házi segítségnyújtás esetén a 94/C. § (1) bekezdése szerinti megállapodást **szociális segítségre** vagy **személyi gondozásra** kell megkötöni. A megállapodásokat külön kötik meg személyi gondozásra és külön szociális segítségre. A megállapodás a jogszabályi nyelvezethez hasonló formában íródott, formális, nyelvezete nem közérthető. **Az Szt. 94/C.§ (3) bekezdése szerinti kötelező tartalmi elemeket** (az ellátás kezdetének időpontját; az intézményi ellátás időtartamát (a határozott vagy határozatlan időtartam megjelölését); az igénybevevő számára nyújtott szolgáltatások tartalmát; a személyi térítési díj megállapítására, fizetésére vonatkozó szabályokat, amennyiben az ellátás térítésidő-fizetési kötelezettséggel jár; az igénybevevő természetes személyazonosító adatait) **a megállapodások tartalmazzák.**

A szolgáltatás igénybevétele, nyújtása fejezetben a »*gyógyszerkiváltás*« tevékenység a személyi gondozási feladatok között jelenik meg, amely **szociális segítségre kötött megállapodás esetén azt eredményezi, hogy nem biztosítanak számára olyan tevékenységet, melyre jogszabály alapján az igénybevevő jogosult.** Ez a probléma végig húzódik az SzMSz, Szakmai program, Házirend és Megállapodás dokumentumokban.

A megállapodás ezen fejezetében **szakmai hivatkozási alapot képeznek a Házirendben foglaltak.** Ezt szükséges módosítani, mert a szolgáltatás nyújtásának feltételeit nem a Házirend, hanem a vonatkozó jogszabályok együttese adja.

A megállapodásban az igénybevevőnek önkéntesen kell vállalnia, hogy fertőző betegségről értesíti a szolgáltatást nyújtó személyt. Ez a jelzési kötelezettség ebben a formában aggályos, mert nem rendelkezik olyan kitéttel, hogy amennyiben az igénybevevő tudomására jut, hogy fertőző betegségben szenved, köteles jelezni. Jelen bekezdést szükséges árnyalni, mert nem kötelezhető olyan vállalásra az igénybevevő, amely tudomásán kívüli eseményektől függhet.

A megállapodásban szintén megjelenik az **óra alapú gondozási szükséglet meghatározás, tévesen.** (V.ö.: *Jelen szakértői vélemény gondozási szükséglet vizsgálat fejezete.*)

TEVÉKENYSÉGNAPLÓ

A szakmai rendelet 5. sz. melléklete szerinti A) I. Tevékenységnapló házi segítségnyújtáshoz személyi gondozás esetén, és B) I. Tevékenységnapló házi segítségnyújtáshoz szociális segítség esetén vezetése formai követelményeknek megfelelő.

A tevékenységnaplók lapokból állnak, nem mutatnak napló formátumot. Módszertani szempontból aggályos a tevékenységnaplót laponként használni és tárolni, mert ebben a formában rendezetlen, utólagos módosításokra lehetőséget ad. Jogszabály nem rendelkezik arról, hogy fűzött vagy kötött formátumban kötelező vezetni a Tevékenységnaplót, azonban szükséges megjegyezni, hogy a „napló” szó könyv, vagy füzet formátumra utal. A jogalkotó egyértelműen „Tevékenységnapló” használatát rendeli el.

A Szakmai rendelet 25. § (3) bekezdése kimondja, hogy az Szt. 63. § (3) és (4) bekezdése szerinti, a központi költségvetésről szóló törvényben meghatározott támogatásra jogosító tevékenységeket és résztvékenységeket a Szakmai rendelet 5. számú melléklet tartalmazza.

A Szakmai rendelet 5. számú melléklet szerinti **támogatásra jogosító tevékenységeken kívül egyéb tevékenységek is megjelenítésre kerülnek a tevékenységnaplókban.** Pl. borotválás, hajmosás, ajtó takarítása, seprés, ablakpucolás.

Az elvégzett résztvékenység időtartamának rögzítésekor beszámításra kerül az odaút időtartama. A tevékenységnapló ellátottanként vezetett, az ellátott aláírásával igazolja a gondozó által elvégzett tevékenységeket. A tevékenységnaplót a szakmai vezető havonta ellenőrzi. A tevékenységnapló szerinti tevékenységek összhangban állnak az ellátott állapotával, szükségleteivel.

PÉNZÜGYI FELTÉTELEK

A fenntartó igénybe vesz költségvetési támogatást a szolgáltatás vonatkozásában.

Az önköltség számítása és dokumentálása megtörtént. Az intézményi térítési díj konkrét összegben meghatározásra került. Az intézményi térítési díj megállapítása dokumentált.

2018. évben élt a fenntartó az önköltség összegénél alacsonyabb összegű intézményi térítési díj megállapításának jogával. Az **önköltség egy ellátási órára jutó összege: 582.-Ft/óra.** A fenntartó az intézményi térítési díjat „0”.-Ft-ban állapította meg a 9/2018. (II.12.) Tt. határozatával.

A SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSÁHOZ KAPCSOLÓDÓ MUTATÓSZÁMOK ÉS EGYÉB JELLEMZŐK

Személyi gondozásra vonatkozó megállapodások száma: 22 db

Szociális segítségre vonatkozó megállapodások száma: 8 db

Házi segítségnyújtásban részesülők száma összesen: 30 fő

Házi segítségnyújtás ellátható személyek száma: 18 fő

2018.	Gondozási órák száma összesen	Gondozói szükséglet
Január	273	1,857142857
Február	279	1,857142857
Március	279	1,857142857
Április	252	1,857142857
Május	264	1,857142857
Június	267	1,857142857
Július	237	1,857142857
Augusztus	203	1,857142857
Szeptember	230	1,857142857
Október	267	1,857142857
November	258	1,857142857
December	105	1,857142857

Gondozási órák száma összesen: 2914 óra

Havi átlag óraszám: 242,83

Éves átlagban gondozói szükséglet: 1,646258503

Rendelkezésre áll: 2 fő

Az igénybevevők fokozat szerinti megoszlásának bemutatása.

Fokozat	Értékelés	Pontszám	Igénybevevők száma
0.	Tevékenységeit elvégzi	0-19	2
I.	Egyes tevékenységekben segítségre szoruló	20-34	24
II.	Részleges segítségre szoruló	35-39	1
III.	Teljes ellátásra szoruló	40-56	3

EGYÉB JELLEMZŐK

A szolgáltató nem nyújt hétvégén ellátást.

Nem történt felmérés az igénybevevők körében, vagy a település lakossága körében a hétvégi ellátásra vonatkozóan.

Fertőző beteg ellátásáról nem kellett gondoskodni házi segítségnyújtás keretében, a vizsgálat időpontjáig.

SZOCIÁLIS SEGÍTŐ 100 ÓRÁS KÉPZÉS

A szociális segítő munkakörben foglalkoztatott, szakképzetlen munkatársak részt vettek 100 órás belső képzésen, az adatszolgáltató tájékoztatása szerint meghatározott témakörök szerint, heti lebontásban. Oktatási napló, igazolás képzésen történő részvételről dokumentum megtalálható az engedélyesnél. A szociális segítő a képzésben való részvétel ideje alatt a segítő munkakörbe tartozó feladatokat más szakképzett vagy a képzést elvégzett munkatárssal együttesen végezte. Az együttes munkavégzés dokumentálása (együttes aláírás) a tevékenységnaplóban nem jelent meg.

A TEMATIKA RÖVID ELEMZÉSE

A képzés célja, az idős személyekkel végzett segítő tevékenységre történő felkészítés a **Szakmai rendelet 27.§.(3)-(5)** bekezdéseinek megfelelően. Ennek keretében az alábbi témakörökben történik a felkészítés: érzékenyítés, kommunikáció, problémakezelés, valamint a kompetencia-határok kijelölése a szociális segítség és a személyi gondozás között.

Az intézmény által kidolgozott tematika tartalmában megfelel a jogszabályi előírásoknak, az abban foglaltakat elsajátítva a szakképzetlen munkatársak képessé válhatnak a tevékenységek jogszabályban meghatározott tartalmú végzésére.

EGYÜTTMŰKÖDÉSEK

Az **Szt. 59.§ (2)** bekezdése értelmében a szociális szolgáltató, illetve intézmény együttműködik az ellátási területén működő szociális, gyermekjóléti-gyermekvédelmi, egészségügyi, oktatási és munkaügyi szolgáltatókkal, intézményekkel, így különösen

- a) az otthonápolási szolgálattal,
- b) a pártfogó felügyelői szolgálattal, valamint a büntetés-végrehajtási szervezetnél működő pártfogó felügyelőkkel,
- c) fogyatékos személy ellátása esetén a gyógypedagógiai, nevelési szakszolgálatokkal és a fogyatékos személyek segítő, érdekvédelmi szervezeteivel,

d) pszichiátriai beteg és szenvedélybeteg esetén a háziorvossal és a kezelőorvossal. Az intézmény szociális intézmények, szakellátást nyújtó intézményekkel, Egészségügyi intézményekkel, oktatási és munkaügyi szolgáltatók, intézményekkel együttműködik.

A házi segítségnyújtás integráltan működik család- és gyermekjóléti szolgálattal, a kapcsolattartás napi szintű. A háziorvosokkal, védőnőkkel rendszeres a kapcsolat a társult településeken. A Munkaügyi központtal a közfoglalkoztatottak foglalkoztatása miatt rendszeres a kapcsolattartás.

FENNTARTÓI ELLENŐRZÉSEK, VEZETŐI VISSZACSATOLÁSOK

A fenntartó törvényességi ellenőrzést nem végzett az adatszolgáltató tájékoztatása alapján. Az intézményi beszámolókat, kimutatásokat (ellátotti létszámról negyedévente) a fenntartó elfogadja, a más szervek által végzett ellenőrzéseket pedig véleményezi. 2018. november és 2019. február hónapokban, a „*Házi segítségnyújtó feladat a jogszabálynak megfelelően kerül ellátásra.*”- megállapítást tette a fenntartó az intézmény által benyújtott beszámolók alapján.

Az Szt. 92/B. § (1)bekezdése kimondja, hogy A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmény állami fenntartója:

- b) ellenőrzi az intézmény működésének törvényességét;
- d) ellenőrzi és évente egy alkalommal értékeli a szakmai munka eredményességét;
- (...)

MUNKAVÁLLALÓK ELLENŐRZÉSE, FELADATKIADÁS

Az adatszolgáltató tájékoztatása alapján, minden héten hétfőn reggel értekezleten vesznek részt a gondozónők a szakmai vezető irányításával. Ekkor adják le a tevékenységnaplókat, az egyéb szükséges dokumentumokat. (pl. pénzkezeléssel kapcsolatos dokumentumok, gondozási órák összesítése településenként gondozássegítés bontásban. „*Nyitvántartás házi segítségnyújtás igénybevételéről*”-intézményi dokumentum.

Hétfői napokon a nagyszentjánosi iroda nyitva álló helyiségében kezdik a munkát a gondozók az esetmegbeszélés miatt, a többi munkanapon az ellátottaknál kezdik a munkát. A munkavégzés megkezdésének ellenőrzése szűrőpróbaszerűen történik a szakmai vezető részéről.

ELLÁTOTTI JOGOK ÉRVÉNYESÜLÉSE

Az Szt. 94/E. § értelmében az ellátást igénybe vevőt megilleti személyes adatainak védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titokvédelem. Az igénybevételi eljárás során különös figyelmet kell fordítani arra, hogy az ellátást igénylő adataihoz csak az arra jogosult személyek férjenek hozzá. Az intézményvezető köteles biztosítani továbbá, hogy az intézményi elhelyezés során az ellátott egészségi

állapotával, személyes körülményeivel, jövedelmi viszonyaival kapcsolatos információkról más ellátást igénybe vevő, valamint arra illetéktelen személy ne szerezhessen tudomást, különös figyelemmel az ellátást igénybe vevő szociális rászorultságának tényére.

Az ellátottjogi képviselő elérhetősége kifüggesztésre került az intézményben, és az igénybevevők megállapodásaiban is rögzítésre került. A kérelmezők, igénybevevők tájékoztatása megtörténik. A panaszkezelés módja „**Panaszkezelési eljárásrendben**” szabályozott. A tartási, életjáradéki és öröklési szerződés tilalma megismertetésre került a személyes gondoskodást nyújtó intézményben foglalkoztatottakkal. A Házirend kifüggesztésre kerül az intézményben, jól látható, hozzáférhető helyen. A házi segítségnyújtást igénybevevők részére kérésre kiviszik, megtekintésre. Ez a gyakorlat aggályos, mert az igénybevevő által aláírandó megállapodásban a Házirendben foglaltakra történik hivatkozás, azaz nem elegendő kérésre bemutatni, nem vehető ki a folyamatból az igénybevevők korrekt és közérthető tájékoztatása.

A CSALÁD- ÉS GYERMEKIÓLÉTI SZOLGÁLAT ÉS KÖZPONT ELLENŐRZÉSÉVEL KAPCSOLATBAN AZ ALÁBBI MEGÁLLAPÍTÁSOKAT TESZEM:

Szolgáltatói nyilvántartás	
Bejegyzés időbeli hatálya	határozatlan
Mikortól rendelkezik bejegyzéssel?	Szolgáltatás kezdete: 2013.01.01.
Ellátási terület	Nagyszentjános Gönyű, Böny Rétalap, Pér, Mezőörs közigazgatási
Ágazati azonosítója	S0305453

ELLÁTÁSI TERÜLET

Polgármesteri hivatalt működtető települési önkormányzat

Közös önkormányzati hivatalt székhelye szerinti települési önkormányzat

Ellátási terület (települések neve)	Állandó lakosok száma
Nagyszentjános	1860
Gönyű	3250
Böny	2246
Pér	2562
Mezőörs	953
Rétalap	606
Összesen	11.477

A **helyi rendeleti szabályozás:** a helyi rendelet száma: 13/2018.(X.31.) Önkormányzati rendelet.

A helyi rendeletben szerepel az adott szolgáltatás és az intézmény rendelkezik a döntéshozó határozat kivonatával.

Az engedélyes a szolgáltatásaira vonatkozóan rendelkezik szabályzatokkal. A szabályzatok az intézmény részére készültek, aktualizálásuk folyamatosan biztosított. Munka- és tűzvédelmi oktatás minden évben megtörtént a jelenléti ív szerint, melyet minden munkavállaló aláírt.

Egyéb szabályzatokkal is rendelkeznek, mint pl.: Számviteli szabályzattal, Pénzkezelési szabályzattal, Anyaggazdálkodási, leltár és selejtezési szabályzattal, Gépjármű használati szabályzattal és Adatvédelmi Szabályzattal.

Iratbetekintés szabályzat, megfelel a Gyvt. 136/A § (1) bekezdésében foglaltaknak.

A munkavállalók havonta részesülnek munka-védőruha juttatásban, amely havonta 8000.-Ft összegű. A béren kívüli juttatást számla ellenében biztosítja a szolgáltató. Legutóbb 2018. december hónapban részesültek a munkavállalók a juttatásban.

Az adatszolgáltató nem rendelkezik intézményen kívüli szervezettől szerződés keretében biztosított szolgáltatással.

SZERVEZETI ÉS MŰKÖDÉSI SZABÁLYZAT

Az engedélyes rendelkezik Szervezeti és Működési Szabályzattal (SzMSz). A dokumentum szerint a 13/2016.(V.31.) határozattal elfogadásra kerül 2016.05.30-val, azonban az SzMSz időbeli hatálya visszamenőlegesen, 2016. január 1-vel kerül meghatározásra.

A dokumentumban feltüntetett **jogszabályi hivatkozások pontatlanok, hiányosak és hatálytalanok.**

Javasolt az SZMSZ átdolgozása alkalmával a hatályos jogszabályok pontos megnevezése és feltüntetése, valamint javasolt a szakmai szabályzó, vonalvezetők dokumentumaira való hivatkozás feltüntetése.

A **szervezeti ábrából** nem derül, ki egyértelműen az intézmény szervezeti egységének felépítése.

Javasolt a szervezeti ábrát szolgáltatási elemenként elkészíteni és feltüntetni a dolgozók számát, munkakörét és a munkakörhöz kapcsolódó szakképesítést.

Család- és gyermekjóléti szolgálat bemutatása nem értelmezhető, miután nincs strukturáltan leírva és rendszerezve a működés.

Az SzMSz nem tartalmazza teljes körűen az Áht. 369/2011 Kor. rendelet 13. § (1) bekezdésben foglaltakat.

Szükséges a SzMSz Áht. 369/2011 Kor. rendelet 13. § (1) bekezdésben foglaltak szerinti átdolgozása:

A költségvetési szerv szervezeti és működési szabályzata tartalmazza

- a) a költségvetési szerv alapításáról szóló jogszabály teljes megjelölését, ha a költségvetési szerv alapításáról jogszabály rendelkezett,
- b) a költségvetési szerv alapító okiratának keltét, számát, az alapítás időpontját,
- c) az ellátandó, és a kormányzati funkció szerint besorolt alaptevékenységek, rendszeresen ellátott vállalkozási tevékenységek megjelölését,
- d) azon gazdálkodó szervezetek részletes felsorolását, amelyek tekintetében a költségvetési szerv alapítói, tulajdonosi (tagsági, részvényesi) jogokat gyakorol,
- e) a szervezeti felépítést és a működés rendjét, a szervezeti egységek - ezen belül a gazdasági szervezet - megnevezését, feladatait, a költségvetési szerv szervezeti ábráját,
- f) azon ügyköröket, amelyek során a szervezeti egységek vezetői a költségvetési szerv képviselőjeként járhatnak el,
- g) a szervezeti és működési szabályzatban nevesített munkakörökhöz tartozó feladat- és hatásköröket, a hatáskörök gyakorlásának módját, a helyettesítés rendjét (ideértve - a költségvetési szerv vezetőjének és gazdasági vezetőjének akadályoztatása esetén vagy ha a tisztség ideiglenesen nincs betöltve - az általános helyettesítés rendjét), az ezekhez kapcsolódó felelősségi szabályokat,
- h) jogszabályban meghatározott kivétellel a munkáltatói jogok gyakorlásának - ideértve az átruházott munkáltatói jogokat is - rendjét, és
- i) azoknak a költségvetési szervezeteknek a felsorolását, amelyek tekintetében a költségvetési szerv az Áht. 10. § (4a) és (4b) bekezdése alapján a 9. § (1) bekezdése szerinti feladatokat ellátja.

A fent leírtak alapján szükség az SzMSz teljes körű átdolgozása a hatályos jogszabályok megfelelően.

IGÉNYBEVEVŐI NYILVÁNTARTÁS – „KENYSZI”

Az igénybevevői nyilvántartásba, valamint a várakozói nyilvántartásba a nyújtott szolgáltatások tekintetében az arra kijelölt személy eleget tesz az adatszolgáltatási kötelezettségnek.

Az E-képviselő kijelölése megtörtént a fenntartó részéről egy fő személyében.

Az intézményben hat fő adatszolgáltató került kijelölésre.

A feladatok ellátásáról a szalmi program rendelkezik, helyettesítést egymás között biztosítják az adatrögzítő kollégák.

Az érintettek munkaköri leírásában rögzítésre került a kötelezettség.

Ütközés 2018. évben az adatszolgáltató tájékoztatása szerint nem volt a nyújtott szolgáltatások tekintetében.

Önellenőrzést 2018 évben egy alkalommal történt miután a jelentés alkalmával nem volt internet elérhetőség.

SZAKMAI PROGRAM

Az engedélyes rendelkezik szakmai programmal család- és gyermekjóléti szolgálat vonatkozásában. A szakmai program kelt: 2015.11.30. Jóváhagyás időpontja: 2015.11.30., amelyet a fenntartó 28/2015. (11.30.) számú határozatával hagyott jóvá.

A család- és gyermekjóléti szolgáltatás tekintetében az 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet 4/A. § (1) bekezdése határozza meg, hogy az engedélyes szakmai programjának mely tartalmi elemekkel kell rendelkeznie:

- a) a szolgáltató, intézmény nevét, székhelyét, telephelyét;
- b) az ellátandó célcsoport és az ellátandó terület jellemzőit;
- c) a szolgáltatás célját, feladatát, alapelveit, így különösen
ca) a megvalósítani kívánt program konkrét bemutatását, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírását,
cb) az intézményen belüli és más intézményekkel történő együttműködés módját,
- d) a feladatellátás szakmai tartalmát, módját, a biztosított szolgáltatások formáit, körét, rendszerességét, valamint a szolgáltatási típusnak megfelelően a gondozási, nevelési, fejlesztési feladatok jellegét, tartalmát, módját;
- e) az ellátás igénybevételek módját;
- f) a gyermekjóléti szolgáltató, intézmény szolgáltatásáról szóló tájékoztatás helyi módját;
- g) az igénybe vevők és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályokat;
- h) a szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültsége biztosításának módját, formáit;
- i) a nevelőszülői foglalkoztatási jogviszony és a helyettes szülői jogviszony egyes kérdéseiről szóló kormányrendeletben foglaltak szerinti alkalmassági felülvizsgálat módját.

A rendelkezésre álló szakmai program nem felel meg a teljes körűen a fenti paragrafusoknak.

A szakmai programban nincs feltüntetve jogszabályi hivatkozás.

A jogszabályi hivatkozásokat és a módszertani útmutatókra való hivatkozást javasolt feltüntetni.

Az intézményen belüli és más intézményekkel történő együttműködés módja nincs részletesen kifejtve, csak a már hatályon kívüli jogszabályban előírtakra hivatkozik.

A feladatellátás szakmai tartalmát a törvényben leírtak alapján felsorolja, de nem részletezi bővebben. A feladatellátás módja helytelen fogalmat használ, és nem részletezi a biztosított szolgáltatások formáit, körét, rendszerességét, valamint a szolgáltatási típusnak megfelelően a gondozási, nevelési, fejlesztési feladatok jellegét, tartalmát, módját nem jeleníti meg.

Az anyag nem tartalmaz konkrétumokat és struktúrája sem egyértelmű.

Nincs feltüntetve az iratanyag átvétele – átadása, speciális szolgáltatások és azok igénybevételek módja, zárt adatkezelés és az adatvédelem feltételei.

2014 évi statisztikai adatokra hivatkozik az anyag.

A szakmai program 2015.11.30 -át követően nem lett aktualizálva és átdolgozva a jogszabályi változásoknak megfelelően.

A szakmai program nem rendelkezik mellékletekkel, amelyet az NMr. 4/A § (2) bekezdése előír. Önálló dokumentumként került csatolásra a házirend és az együttműködési megállapodás.

Szükséges a szakmai program teljes körű átdolgozása a hatályos jogszabálynak megfelelően és a gyakorlati munka feltüntetésével.

A szakmai program átdolgozása során figyelembe kell venni a hatályos jogszabályi változásokat és a család- és gyermekjóléti szolgáltatás szakmai szabályzó dokumentumait, hiszen ezen anyagok határozzák meg elsődlegesen a szolgáltatás feladatainak gyakorlati megvalósításaival kapcsolatos követelményeket, valamint a jelzőrendszerrel kapcsolatos feladatokat, illetve a család- és gyermekjóléti szolgálat és család- és gyermekjóléti központ közötti együttműködést.

TÁRSULÁSI MEGÁLLAPODÁS

Az adatszolgáltató elmondása alapján a társulás magalakulásakor kinevezett jegyző készítette a dokumentumot.

A Társulási megállapodást valamennyi részkes önkormányzat képviselő-testülete elfogadta, és 2013.06.01-én lépett hatályba. 2013.06.01.-én, 2014.01.01.-én és 2015.02.09-én került sor módosításra, melyet minden önkormányzat elfogadott.

A dokumentumból nem derül ki a módosítások oka.

A feladatai között megjelenik a Család-és Gyermekjóléti Szolgálat.

Rögzíti a társulási tanács feladatait, társulás vagyona, költségeire, ellenőrzésre illetve a társuláshoz való csatlakozás kiválására vonatkozó rendelkezéseket.

Nem tartalmazza a nyújtott szociális és gyermekjóléti szolgáltatásokat, és azok ellátási területét, az intézmény szervezeti felépítését, az intézmény szervezeti egységeinek feladatait, az intézményi működés főbb szabályait, valamint az intézményvezető kinevezése és felmentése tekintetében történő rendelkezéseket.

Elfogadását rögzítő határozat száma: 248/2015. (XI.24.) Kt. határozat.

Az ellátási terület meghatározások, figyelembe vételre került, hogy az intézmény és az ellátottak lakóhelye közötti távolság ne haladja meg az 50 km-t.

TÁRGYI FELTÉTELEK

A szolgáltatások nyújtása az integrált intézmény székhelyén és öt ellátási területen történik. Az intézmény székhelyén az alábbi szolgáltatások nyújtása történik: család- és gyermekjóléti szolgálat.

A fenti szolgáltatások nyújtása az általános iskola épületében történik egy külön bejárati résszel kialakítva. Az épület tömegközlekedéssel, gyalog és kerékpárral is jól megközelíthető. Gépjárművel az épület előtt biztosított a parkolási lehetőség.

Az épületbe biztosított az akadálymentes bejutás, azonban **kerekesszéssel az ajtóra való ráfordulás nehézkes a szűk hely miatt**. Az épületben **nem került kialakításra az akadálymentes mosdó, WC**. A folyosón került kialakításra a várakozó helyiség, ami **elég szűk és több ember várakozása nehézségekbe ütközhet**. Ezen folyosón helyezkedik el egy kis konyha és egy WC helyiség. **A helyiségben nincs elkülönítve ügyfélmosdó**.

A helyiség egyik irodahelyiségben az intézményvezető, a másikban a családsegítők kaptak helyet. A családsegítők irodahelyiségében biztosított a bizalmas beszélgetés és pszichológus ügyfélfogadásának lehetősége az esetmegbeszélések és a szupervízió lebonyolítása. A szabadidős foglalkozások lebonyolítására a közelben lévő klub helyiség biztosított.

A szolgálat bútorzata, berendezési tárgyai megfelelőek az adminisztrációs és ügyintézési tevékenységhez (internet elérhetőség, számítógépek, nyomtató, zárható iratszekrények). Minden helyiségben biztosított a zárható iratszekrény.

A gyermekjogi képviselő számára a négy szemközti beszélgetés lefolytatására alkalmas helyiség szintén biztosított a szolgáltató részéről.

Az intézmény bejárati ajtaján a szolgáltató neve, nyitvatartási ideje, kifüggesztésre került.

Az ellenőrzés során tapasztaltak szerint az iroda fala azonos az általános iskola tornaöltözőjével ezért a gyerekek beszélgetése áthallatszik, és zavaró tényező lehet a személyes beszélgetések és egyéb megbeszélések során. Az adatszolgáltató elmondása alapján mind a pedagógusok és a családsegítők is felhívják a gyermekek figyelmét az öltözőben való halk beszélgetésre és a megfelelő viselkedésre.

Az adatszolgáltató tájékoztatása szerint az ellátási terület településeiben az önkormányzatok biztosítják a megfelelő helyiségeket a szolgálat munkatársai részére. A családsegítők részére biztosított saját iroda, várakozó helyiség.

A terepmunkához és a családlátogatásokhoz a tömegközlekedési eszköz költségének 100 %-os megtérítése történik, saját személygépkocsi használat esetén is 100%-os üzemanyagár norma, illetve a kopási költségek figyelembe vételével történik.

A szolgálat számára biztosított továbbá:

- a heti munkaidőkeret legalább felének kötetlen munkaidő-beosztás keretében biztosítása a szociális segítőmunka, illetve az adatgyűjtés helyszínen való elvégzésére,
- egymás tájékoztatása, szakmai segítése, konkrét ügyek vagy problémák feldolgozása,
- esetmegbeszélés az intézményvezetővel: jelenléti ív és feljegyzés készül,
- személyes biztonságot szolgáló eszközt, különösen külterületi munka esetén mobiltelefon, munkaruha és fertőtlenítő szereket biztosít minden dolgozója részére az intézmény,

- szupervíziót szükség esetén külső szervező által biztosít a fenntartó.

SZEMÉLYI FELTÉTELEK

A család és gyermekjóléti szolgáltatások vonatkozásában a szakmai létszám megfelel a költségvetési törvényben meghatározottaknak, valamint az NM rendelet 1. sz. mellékletében foglaltaknak.

A szakmai létszámon felül az intézmény részére a társult önkormányzatok egy fő pszichológus foglalkoztatását biztosítják heti 40 órában. A pszichológus foglalkoztatási költségei betervezésre kerültek az intézményi költségvetésébe.

Az intézmény vezetője szakvizsgázott szociális munkás és szociálpedagógus végzettséggel rendelkezik.

Család- és gyermekjóléti szolgálat esetén: közös önkormányzati hivatal székhelye szerinti települési önkormányzat keretében biztosított a szolgáltatás szerint 11.477 fő. A szakmai létszám a fenti lakosság számhoz viszonyítva a család- és gyermekjóléti szolgálatban:

- egy fő intézményvezető szakvizsgázott szociális munkás és szociálpedagógus végzettséggel,
- hat fő családsegítő szociálpedagógus végzettséggel, ebből 5 fő főállásban, egy fő részfoglalkoztatás (heti 10 óra) keretien belül van foglalkoztatva,
- egy fő pszichológus foglalkoztatását biztosított heti 40 órában.

A munkavállalók szakképzettsége megfelel a 15/1998. (IV.30.) NM rendelet 2. számú mellékletében foglalt előírásoknak.

A családsegítők esetszáma nem haladja meg a 25 főt.

A családsegítők munkaköri leírása tartalmazza, hogy a heti munkaidőkeret legalább felét kötetlen munkaidő-beosztásban kell végezniük.

Miután a család- és gyermekjóléti szolgálat több családsegítőt is foglalkoztat, ezért kijelölésre került a települési jelzőrendszeri felelős személye:

Nagyszentjános	– Kiss Dóra
Gönyű	– Nagy Bernadett
Mezőörs	– Konczné Ternyei Beatrix
Pér	– Kovácsné Baráz Melinda
Rétalap	– Szeleiné Mentusz Zsuzsanna
Böny	– Kiss Dóra

A helyettesítést az adott szakmai egységen belül egymás között látják el a dolgozók, ennek rendjét az SZMSZ tartalmazza, illetve a munkaköri leírásban is feltüntetésre került.

2019. január 1-jét megelőzően a Gyvt. 15. § (8) bekezdése szerinti kizáró ok fennállásának hiányáról szóló munkavállalói nyilatkozat rendelkezésre áll minden munkavállaló esetében.

2019. január 1-jét követően a Gyvt. 10/A §-ban foglaltak alapján a család- és gyermekjóléti szolgálat, család- és gyermekjóléti központ munkavállalói munkaügyi anyagának kiegészítése vonatkozásban **folyamatban van a nyilatkozat minta elkészítése és az erkölcsi bizonyítványok kikérése.**

Továbbképzési tervet évente készítenek minden dolgozó részére. A terveket személyenként külön aktában tárolják a képzési igazolásokkal együtt. Évvégén összesítik a továbbképzési pontokat és ezek tükrében készítik az aktuális év tervezetét.

A vezetői képzés jogszabályi változása okán az intézményvezető már bejelentkezett a vezetőképzésre, a visszajelzést várja annak kezdetéről.

MUNKAKÖRI LEÍRÁSOK

A szakdolgozók rendelkeznek névre szóló Kjt. szerinti kinevezéssel, névre szóló munkaköri leírással.

A megtekintett munkaköri leírások **részben felelnek meg** az NM rendelet 7§. a) pontjának.

Szükséges a NM rendelet 7§. a) pontja és a szakmai ajánlásban foglaltak szerinti kiegészítése.

Tartalmazza a helyettesítés rendjét, valamint azt, hogy a szolgáltatást végzőknek a heti munkaidőkeret legalább felét kötetlen munkaidő-beosztásban kell végezniük.

Speciális munkakörök

A települési jelzőrendszeri felelős feladatait ellátó munkatársak munkaköri leírásában **nem teljes körűen** kerültek meghatározásra az NM rendelet 9. § (1) bekezdése szerinti feladatok.

Az NM rendelet 9. § (1) bekezdése tartalmazza azon elemeket, mely a gyermek veszélyeztetettségét, illetve a család, a személy krízishelyzetét észlelő rendszer (a továbbiakban: jelzőrendszer) működtetésére vonatkoznak a család- és gyermekjóléti szolgálat vonatkozásában:

a) figyelemmel kíséri a településen élő családok, gyermekek, személyek életkörülményeit, szociális helyzetét, gyermekjóléti és szociális ellátások, szolgáltatások iránti szükségletét, gyermekvédelmi vagy egyéb hatósági beavatkozást igénylő helyzetét,

- b) a jelzésre köteles szervezeteket felhívja jelzési kötelezettségük irásban - krízishelyzet esetén utólagosan - történő teljesítésére, veszélyeztetettség, illetve krízishelyzet észlelése esetén az arról való tájékoztatásra,
- c) tájékoztatja a jelzőrendszerben részt vevő további szervezeteket és az ellátási területén élő személyeket a veszélyeztetettség jelzésének lehetőségéről,
- d) fogadja a beérkezett jelzéseket, felkeresi az érintett személyt, illetve családot, és a szolgáltatásairól tájékoztatást ad,
- e) a probléma jellegéhez, a veszélyeztetettség mértékéhez, a gyermek, az egyén, a család szükségleteihez igazodó intézkedést tesz a veszélyeztetettség kialakulásának megelőzése, illetve a veszélyeztetettség megszüntetése érdekében,
- f) veszélyeztetettség esetén kitölti a gyermekvédelmi nyilvántartás vonatkozó adatlapjait,
- g) az intézkedések tényéről tájékoztatja a jelzést tevőt, feltéve, hogy annak személye ismert, és ezzel nem sérti meg a Gyvt. 17. § (2a) bekezdése szerinti zárt adatkezelés kötelezettségét,
- h) a beérkezett jelzésekről és az azok alapján megtett intézkedésekről heti rendszerességgel jelentést készít a család- és gyermekjóléti központnak,
- i) a jelzőrendszeri szereplők együttműködésének koordinálása érdekében esetmegbeszélést szervez, az elhangzottakról feljegyzést készít,
- j) egy gyermek, egyén vagy család ügyében, az esetmenedzser, esettől függően a kijelölt járási jelzőrendszeri tanácsadó részvételével, lehetőség szerint az érintetteket - beleértve az ítélőképessége birtokában lévő gyermeket - és a velük foglalkozó szakembereket is bevonva esetkonferenciát szervez,
- k) éves szakmai tanácskozást tart és éves jelzőrendszeri intézkedési tervet készít, és
- l) a kapcsolati erőszak és emberkereskedelem áldozatainak segítése érdekében folyamatos kapcsolatot tart az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálattal.

A jelzőrendszeri felelősök munkaköri leírásának átdolgozása szükséges az NM rendelet 9. § (1) bekezdése és a szakmai ajánlásban foglaltak szerint.

A kinevezés módosítások során a munkaköri leírások is módosításra és mindenki által aláírásra kerültek.

A dolgozók munkaügyi anyaga időrendi sorrendben van lefűzve és rendszerezve.

NYILVÁNTARTÁS

Ellátotti dokumentációval kapcsolatos megállapítások

A szolgáltató az általa nyújtott valamennyi ellátásra vonatkozóan rendelkezik nyilvántartással, melyet papírlapon és **elektronikus formában is vezetnek.**

A család- és gyermekjóléti szolgálat a szolgáltatással érintett gyermek tekintetében 2019. január 1-jét megelőzően a Gyvt. 139. § (1) bekezdése szerinti nyilvántartást, valamint a nagykorú személy tekintetében az Szt. 20. § szerinti nyilvántartást vezeti.

Gyermek esetén vezetendő nyilvántartás 2019. január 1-jét követően Gyvt. 139. §. 3a. bekezdése alapján kibővítendő az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenységgel, jelenleg ez folyamatban van.

A nyilvántartás mind felnőtt, mind gyermek estében az aktuális jogszabályi előírásnak megfelelő, kitöltésében releváns, naprakész.

Az ellátás megkezdésekor az ellátásra jogosult gyermeket és törvényes képviselőjét szóban tájékoztatják az ellátás tartalmáról és feltételeiről, az intézmény által vezetett ellátottra vonatkozó nyilvántartásokról, a panaszjog gyakorlásának módjáról, azonban az tájékoztató nyilatkozat nem tartalmazza 15/1998 NM. rendelet 7/A. §. által előírtakat:

A szolgáltatást igénybe vevő számára az első kapcsolatfelvételkor tájékoztatást kell nyújtani

a) a szolgáltatás elemeiről, azok tartalmáról, feltételeiről,

b) az intézmény által vezetett, az igénybe vevőre vonatkozó nyilvántartásokról és

c) panaszjoga gyakorlásának módjáról.

Szükséges a tájékoztató nyilatkozat 15/1998 NM rendelet 7/A. §.-nak megfelelő átdolgozása.

Az ellátást nyújtó felhívja a törvényes képviselő figyelmét az adatváltozással kapcsolatos bejelentési kötelezettségére írásban és szóban is.

A szociális szolgáltatások tekintetében az intézményvezető tájékoztatja az ellátottakat az Szt. 20. § (2), (4) bekezdésben foglalt adatok TAJ alapú igénybevevői nyilvántartásban történő rögzítéséről, ennek tudomásul vétele a tájékoztató nyilatkozatban került rögzítésre.

CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLTATÁS ÁLTAL VEZETETT DOKUMENTUMOK

Az ellátás megkezdésekor az ellátásra jogosult gyermeket és törvényes képviselőjét szóban, azt követően az Együttműködési megállapodásban és tájékoztató nyilatkozatban írásban is tájékoztatja a családsegítő az ellátás tartalmáról és feltételeiről, az intézmény által vezetett ellátottra vonatkozó nyilvántartásokról, a panaszjog gyakorlásának módjáról, valamint az adatváltozással kapcsolatos bejelentési kötelezettségre vonatkozó eljárás szabályáról.

Együttműködési megállapodás megfelel az NM rendelet 8. § (2) bekezdése szerint előírtaknak, azonban nem tartalmazza az NM rendelet 8. § (3) bekezdése szerinti tartalmat, mely szerint:

Az együttműködési megállapodást az intézményvezető írásban köti meg a szolgáltatást igénybe vevővel azzal, hogy a megállapodást az Szt. 122/A. §-a alá tartozó szolgáltatás esetében a szolgáltatást nyújtónak is alá kell írnia.

Szükséges az együttműködési megállapodás módosítása a jogszabályban előírtak szerint.

A rendelkezésre álló mintadokumentum tartalmazza az NM rendelet 8. § (5) bekezdése szerinti határozott időt, azonban az iratanyag megtekintésekor még a határozatlan idő szerepel az aktákban. Az adatszolgáltató tájékoztatása szerint nem lettek még kicserélve az adatlapok.

Felhívom az adatszolgáltató figyelmét az együttműködési megállapodások jogszabályban előírtak szerinti használatára és az adatlapok ennek megfelelő módosítására az ügyiratokban.

A megtekintett iratanyagban egy év elteltével a megállapodás felülvizsgálata megtörtént, amely az esetenaplóban került értékelésre, lezárásra vagy hosszabbításra. A megállapodásba feltüntetett személyek bevonásra kerültek a felülvizsgálat során.

Cselekvőképességében részlegesen korlátozott nagykorú személy esetén a kijelölt gondnok hozzájárulásával kerül az együttműködési megállapodás megkötésre.

Az együttműködési megállapodás megkötését követő 15 napon belül elkészül az esetenpló A) része és B) rész 1. és 2. pontja.

Az esetenpló megfelel 2019. február 28-át megelőzően az NM rendelet 7. számú mellékletének.

Az esetenpló papír alapú - az intézkedések, feljegyzések elektronikusan kerülnek kitöltésre, majd nyomtatásra, - tartalmazza a családsegítő és az ellátást igénybe vevő aláírását.

Szakmai szempontból az adatlap **kitöltött része tartalmilag megfelelő** miután kitér az ügyfél problémájának megfelelő cselekvéseire, és nem csak a hozott problémára reagál. Kialakít közös konszenzuson alapuló cselekvéseket, azonban a családból bevonható segítő személyekre (családtagok, hozzátartozók) és szakemberekre nem minden esetben tér ki.

Felhívom az adatszolgáltató figyelmét, hogy a segítő munka része a családból bevonható segítő személyek (családtagok, hozzátartozók) feltérképezése és szakemberek, jelzőrendszeri tagok bevonása a feltárt probléma tükrében.

Határidők a feladatokhoz meghatározásra kerülnek, szerepel a következő értékelés időpontja is.

Aláírások minden esetben szerepelnek a dokumentumon. Az intézkedések kitöltésre kerülnek kronológiai sorrendben.

A személyes találkozás (az ellenőrzés időpontjáig) a klienssel átlagban havonta 3 alkalommal minden esetben megvalósult.

Félévente történik helyzetértékelés a cselekvési tervben. A szociális segítő tevékenység alkalmával feltárt újabb probléma esetén nem kerül sor új **segítők bevonására, illetve nem kerül részükre új feladatmeghatározás a cselekvési tervben.**

A határozott idejű ellátást követően esetlezárás történik. Az esetlezárást megelőzően az esetenaplóban a cselekvési tervben meghatározott feladatot vállalókkal szóban, illetve írásban egyeztet a családsegítő. Amennyiben a vállalt feladatok nem valósultak meg, vagy további esetvezetés válik indokolttá, abban az esetben az esetenaplóban dokumentálják, új cselekvési tervet, célokat határoznak meg és ezt követően módosítják az együttműködést. Amennyiben az eset lezárásra kerül, arról **nem küldenek írásbeli értesítést** a cselekvési tervben résztvevők számára Gyvt. 37/A. (4) bekezdése szerint, a családsegítő nyújt szóban tájékoztatást a szociális segítőmunka megszűnéséről. A lezárás azonban a KENYSZI - ben való rögzítéssel megtörténik.

A Gyvt. 37/A. (4) bekezdése szerint:

Az intézményvezető az önkéntesen igénybe vett gyermekjóléti és gyermekvédelmi ellátás megszüntetéséről, valamint az ellene tehető panaszról írásban értesíti a jogosultat vagy törvényes képviselőjét. Egyet nem értés esetén a jogosult vagy törvényes képviselője az értesítés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a fenntartóhoz fordulhat. A (3a) bekezdés szerinti eset kivételével a fenntartó végrehajtható határozatáig az ellátást biztosítani kell.

Az eset lezárása esetén szükséges a Gyvt. 37/A. (4) bekezdése szerint eljárni.

A gyermek veszélyeztetettsége esetén a „Gyermekeink védelmében” elnevezésű adatlap rendszert használja a szolgáltató.

Veszélyeztetettség felmerülése során gyermekenként kitöltésre kerül a **Törzslap**, mely gyermekvédelmi intézkedésre vonatkozó javaslat esetén továbbításra kerül.

2017.02.17-től veszélyeztetettség felmerülése esetén hatósági intézkedés kezdeményezésekor, ha nem volt előzmény a T-Törzslap, GYSZ-1, GYSZ-2, ill. GYSZ-3, adatlapok, ha már volt korábbi kapcsolat, szociális segítő munka, de nem volt veszélyeztetés, akkor az Esetnapló, T – Törzslap, GYSZ-2, illetve GYSZ-3, dokumentumok kitöltése megkezdődik.

Amennyiben volt veszélyeztetés, akkor a T - Törzslap, GYSZ-2, GYSZ-3 adatlapok kerülnek kitöltésre azonban **külön kísérelvélben került kifejtésre a szociális segítő munka folyamata, ami a GSYZ-3 adatlapon nem jelenik meg a továbbítás alkalmával.**

Felhívom az adatszolgáltató figyelmét az adatlapok jogszabályban és a dokumentációs vonalvesztőben előírtak szerinti használatára.

A veszélyeztetett gyermek alapellátási gondozásának elősegítése céljából nem kerül **kitöltésre a GYSZ-4 adatlap** a gyermek háziorvosa által. A család- és gyermekjóléti központ kéri ki a háziorvostól, és a család- és gyermekjóléti szolgálatnak nincs információja az abban foglaltakról.

Továbbá arról sincs információja a család- és gyermekjóléti szolgálatnak, hogy a gyermek gondozását ellátó helyettes szülőhöz, gyermekek átmeneti otthonába vagy a szakellátást nyújtó intézménybe az elhelyezéstől számított 8 napon belül a kitöltött adatlap megküldésre kerülne, miután a központ teszi meg a szükséges lépéseket.

A megtekintet iratanyag és az adatszolgáltató tájékoztatása során gyermekvédelmi hatósági intézkedésben érintett család esetében nem állt rendelkezésre esetátadásról szóló dokumentum, miután az egész iratanyag nem kerül átadásra, csak a javaslattételhez szükséges adatlapokat továbbítják postai úton a család- és gyermekjóléti központ részére.

A gyermekvédelmi gondoskodáshoz kapcsolódó család- és gyermekjóléti szolgáltatások folyamatairól szóló protokoll 2. kiadásának Esetátadás című fejezete szerint:

„A védelembé vétel jogerőre emelkedését követően az esetmenedzser bekéri a család- és gyermekjóléti szolgálat családsegítőjétől a szolgálatnál keletkezett összes addigi iratanyagot. Mindig annál a szakmai egységnél van a gyermekkel kapcsolatos iratanyag, ahol az esetfelelős/esetgazda tevékenykedik. Az Esetnapló nem kerül megküldésre a gyermek többi iratával együtt, annak csak a másolata képezi az átadott iratanyag részét, hiszen a családsegítő az egyéni gondozási-nevelési terv szerint, bevont segítőként továbbra is kapcsolatban marad a családdal, a vállalt feladatairól, a megtett lépésekről az intézkedéseket továbbra is vezeti. Ennek megfelelően a Cselekvési tervet módosítja majd a közösen kialakított egyéni gondozási tervnek (GYSZ 5) megfelelően. A segítőmunka szempontjából informatív dokumentumokat – pl.: pedagógiai vagy szakértői vélemény, egyéb, a családra, gyermekre vonatkozó tájékoztatás – a maga számára másolatban megőrzi. Célszerű az esetátadásokat egy erre a célra szolgáló formanyomtatványon megtenni, ahol szerepel az esetátadás időpontja és oka, az átadott dokumentumok jegyzéke/felsorolása, valamint a családsegítő, az esetmenedzser és a gyermek, szülő/törvényes képviselő aláírása.”

Szükséges az esetátadás dokumentációjának pótlása a szabályzó dokumentumok és az adatvédelmi előírások értelmében, amelyről a szolgáltatást igénybe vevőt tájékoztatni kell.

HATÓSÁGI DÖNTÉST KÖVETŐ EGYÜTTMŰKÖDÉSRE VONATKOZÓ MEGÁLLAPÍTÁSOK

Az adatszolgáltató tájékoztatása szerint a gyámhivatal hatósági döntését követően a döntés véglegességéről szóló értesítés megérkezéséig, a gyermek, a család ügyével a család- és gyermekjóléti szolgálat foglalkozik, és ő nyújt segítséget a szociális

segítőmunka során, azonban a segítő tevékenységbe az esetmenedzserrel folyamatos kommunikálnak, esetleg a további esetvezetés egyeztetik.

A döntés véglegességéről szóló értesítést követően a család- és gyermekjóléti központ esetmenedzsere készíti el az egyéni gondozási-nevelési tervet (de a hatósági döntés határozatának kézhezvételét követően már előkészíti a folyamatokat) bevonva a gyermeket és családját, a család- és gyermekjóléti szolgálat családsegítő munkatársát, megelőző pártfogás esetén a megelőző pártfogót. A család- és gyermekjóléti központ esetmenedzsere miután elkészítette az **egyéni gondozási-nevelési tervet**, és az a gondozási folyamatba bevont személyek által aláírásra került, **egy eredeti példányt küld meg** a család- és gyermekjóléti szolgálat részére.

A rendelkezésre álló iratanyagokból, illetve a helyszíni szemle során tapasztaltak alapján egyértelműen kiderült, hogy a család- és gyermekjóléti szolgálat és központ közötti kompetenciahatárok nem egyértelműen meghatározottak, az együttműködés akadózik, amely nagy mértékben megnehezíti a szolgáltatást igénybe vevőkkel való munkát.

Az adatszolgáltató nem fogalmaz meg konkrét problémát az együttműködésben. Elmondása szerint megfelelő kommunikáció kialakításával, alkalmazásával próbálják az együttműködést megerősíteni az esetmenedzserek és családsegítők között.

A központ a szolgálatot a gondozási nevelési tervben foglaltak megvalósításába bevonja, és közös családlátogatás keretében folyik a szociális segítő munka folyamata.

Az ellenőrzés során a megtekintett iratanyagokból megállapítható:

- a hatályos jogszabályokban meghatározott adatlapokat használja a családsegítő,
- a kiskorú gyermek estében végzett szociális segítő munka estén „Gyermekeink védelmében” elnevezésű adatlapok is kitöltésre kerülnek,
- a dokumentumok kitöltöttsége szakmailag részben megfelelő, aláírások minden esetben szerepelnek rajta,
- a fiatalkorú is bevonásra került a cselekvési terv megvalósításába,
- a szociális segítőmunka folyamatában a jelzőrendszeri tagok nem kerülnek bevonásra,
- a szolgálat és a jelzőrendszeri tagok kommunikációjának és együttműködésének erősítése javasolt.

2018. évben a forgalmi adatok szerint a családsegítő által ellátott családok száma:

családsegítő neve	ellátott családok száma összesen (db)	szociális segítő munka keretében az éves átlagban legalább havi 3 személyes találkozással érintett családok száma (db)	hatósági intézkedéshez kapcsolódó szolgáltatásnyújtásban érintett családok száma (db)	előbbieken nem említettek okán ellátott családok száma (db)
Nagy Bernadett	24	24	0	30
Koncné Ternyei Beatrix	34	31	3	15
Kiss Dóra	34	29	5	21
Kovácsné Baráz Melinda	34	26	8	57
Szeleiné Mentusz Zsuzsanna	28	14	4	4

2018. évben ellátott családok száma: **154.**

2018-ban elsődlegesen hozott problémák

Felnőttek esetében:

- gyermeknevelési,
- anyagi, életviteli problémák,
- ügyintézés segítése,
- kríziskelés,
- tanácsadás, információnyújtás,
- segítőbeszélgetés,
- konfliktuskezelés.

Gyermekek esetében:

- magatartászavar,
- családi konfliktusok,
- iskolai hiányzás jellemzik.

GYERMEKI JOGOK ÉRVÉNYESÜLÉSE

Az adatszolgáltató tájékoztatása alapján panaszbejelentés nem történt sem szóban, sem írásban az elmúlt időszakban.

Az intézmény rendelkezik panaszkezelési renddel mely magába foglalja a panasz esetén kapcsolatos eljárást, feltételeket és a jogi képviselő, valamint a gyerekjogi képviselő elérhetőségét.

Gyermekjogi-, ellátott-jogi képviselő által tett észrevétel nem történt a nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatban.

Az ellátottak **tájékoztatása** a szolgáltatások működésével, gazdálkodásával kapcsolatosan megtörténik. Az intézményvezető és a családsegítők végzik az ellátottak és a kérelmezők tájékoztatását.

A gyermek szülője vagy törvényes képviselője betekinthez a külön jogszabály szerinti gyermekvédelmi nyilvántartás gyermek vonatkozásában kitöltött adatlapjaiba, valamint az intézménynél keletkezett, illetve részére megküldött, a gyermekkel kapcsolatos iratokba. Az iratokról igény esetén kivonat vagy másolat kérhető (nem volt rá példa).

Az intézmény részéről a tájékoztatás telefonon, személyesen, szórólapon, facebook-on és a helyi sajtón keresztül valósul meg.

A szolgáltatás elérhetőségének biztosítása:

elérhetőség	
helye (település/település rész neve)	időpontja
Nagyszentjános, Árpád u. 11/A	Hétfőtől péntekig 8-16 óráig
Gönyű, Kossuth l. u. 65.	Hétfőtől péntekig 8-16 óráig
Böny, Rákóczi u. 10.	Hétfőtől péntekig 8-16 óráig
Pér, Petőfi u. 1.	Hétfőtől péntekig 8-16 óráig
Rétalap, Széchenyi u. 68.	Hétfőtől péntekig 8-16 óráig
Mezőörs, Fő utca 105.	Hétfőtől péntekig 8-16 óráig

VESZÉLYEZTETETTSÉGET ÉSZLELŐ- ÉS JELZŐRENDSZERREL KAPCSOLATOS MEGÁLLAPÍTÁSOK

A család- és gyermekjóléti szolgálat a Gyvt. 17.§-a és a Szt. 64.§ (2) bekezdése szerint, a gyermekek veszélyeztetettségét, illetve a család, a személy krízishelyzetét észlelő rendszert (továbbiakban: jelzőrendszer) működtet.

A feladatellátásra a családsegítők közül települési jelzőrendszeri felelős kijelölése megtörtént, aki ellátja és koordinálja az NM rendelet 9.§ (1) bekezdése szerint meghatározott feladatokat.

A család- és gyermekjóléti szolgálathoz érkező jelzések megoszlása 2018/2019 évben:

A család- és gyermekjóléti szolgálathoz érkező jelzések száma és megoszlása kiskorú gyermek és felnőtt személy vonatkozásában:

Jelzések száma: 2018 évre 42 db

	Jelzések száma	Gyerek	Felnőtt
Védőnői szolgálat	10	8	2
Család- és gyermekjóléti szolgálat	3	3	0
Család- és gyermekjóléti központ	1	1	0
Kisgyermek napközbeni ellátást nyújtó intézmény	2	2	0
Átmeneti gondozást biztosítók	3	2	1
Köznevelési intézmény	11	11	0
Rendőrség	1	0	1
Állampolgár- gyermek és felnőtt érdekeit k. szervezet:	11	7	4

A jelzések nagyobb arányban írásban érkeznek a szolgálathoz. A telefonon és személyesen érkezett jelzéseket írásban kérik beadni vagy a családsegítők rögzítik a jelzőlapon.

A jelzőlap tartalmi része megfelel a jogszabályban előírtaknak, azonban a jelzőlap bántalmazás, elhanyagolás estén nem került bevezetésre.

Felhívom az adatszolgáltató figyelmét a jelzőlap bántalmazás, elhanyagolás esetén jogszabályban és a protokollban előírtak szerinti használatára.

Szükséges a jelzőlapok a protokoll a család - és gyermekjóléti szolgáltatás által működtetett észlelő- és jelzőrendszer folyamatáról való előírtak szerinti használata.

A család- és gyermekjóléti szolgálat munkatársa a beérkezett jelzésekről és az azok alapján megtett intézkedésekről heti rendszerességgel jelentést készít a család- és gyermekjóléti központnak.

A jelentés adattartalma megfelel a család- és gyermekjóléti szolgáltatás által működtetett észlelő- és jelzőrendszer működésének és működtetésének szabályairól szóló szakmai ajánlásnak.

A szolgáltató gyermekbántalmazás/elhanyagolásról szóló jelzés esetén nem az előírtak szerinti jelzőlapot használja, azonban a **beérkezett jelzést zártan kezeli, külön borítékban tárolja az aktában.**

A szolgálathoz érkezett jelzés esetén a családsegítő minden esetben maximum 3 napon belül, vagy az eset súlyosságától függően – bántalmazás esetén – azonnal felkeresi a családot és tájékoztatást nyújt a családsegítés céljáról, tartalmáról.

Az adatszolgáltató által rendelkezésre bocsájtott dokumentumok tartalmazzak egy „Jelzőrendszeri együttműködési nyilatkozatot”. Az adatszolgáltató tájékoztatása szerint ezen nyilatkozatban tájékoztatják a jelzőrendszeri tagokat a jelzőrendszer működéséről. A nyilatkozat aláírásra kerül mind az intézmény mind a jelzőrendszeri tag által.

Felhívom az adatszolgáltató figyelmét, hogy a jelzőrendszeri tagokkal nem kell együttműködési megállapodást kötni miután azt a jogszabály előírja részükre.

2019. évben február végéig megrendezésre került az éves **szakmai tanácskozás** a központtal.

A szakmai tanácskozást megelőzően, bekérésre került a jelzőrendszeri tagok éves értékelése a jelzőrendszer működéséről.

A jelzőrendszeri tagok értékelésükben összegzik a települést érintő, szakterületükön felmerült problémákat, tendenciákat, jelzik az esetlegesen hiányzó szolgáltatásokat, ellátásokat, javaslatokat fogalmazznak meg, esetleg ezek megvalósítására adekvát szolgáltatókat, személyeket jelölnek ki az együttműködés elősegítésére és a helyi ellátórendszer fejlesztésére.

A szakmai tanácskozásra meghívottak köre megfelel a jogszabályban rögzítetteknek. A 2018 évi éves szakmai beszámoló elkészítése folyamatban van.

Az éves jelzőrendszeri intézkedési terv 2018. március 31-ig elkészült. **Tartalmi része nem felel meg a jogszabályban előírtaknak, miután a jogszabályban foglaltakat felsorolás jelleggel tartalmazza, és a jelzőrendszerrel való együttműködésre tér ki részletesebben. Az összefoglaló részében fogalmazódik meg a következő évi feladatok meghatározása.**

Szükséges a 2019. évi intézkedési terv NM rendelet 9. § (4) bekezdése szerinti elkészítése az alábbiak szerint:

- a) jelzőrendszeri tagok írásos beszámolójának tanulságait*
- b) az előző évi intézkedési teroból megvalósult elemeket*
- c) az éves célkitűzéseket*
- d) a településre vonatkozó célok elérése és a jelzőrendszeri működés hatékonyságának javítása érdekében tervezett lépéseket*

A jelzőrendszeri szereplők együttműködésének koordinálása érdekében a szolgálat **esetmegbeszéléseket** szervez, amely során minden érintett személy meghívásra kerül, továbbá az elhangzottakról feljegyzést készít, és jelenléti ívet vezet.

2018-ban: 63 esetben volt esetmegbeszélés, témája:

gyermek elhanyagolása,
iskolai beilleszkedési, magatartási zavar,
tanulmányi problémák első osztályos gyereknél, magaviseleti, pszichés problémák, gyermekbántalmazás.

A család- és gyermekjóléti szolgálat egy gyermek, egyén vagy család ügyében, az esetmenedzserrel és esettől függően a kijelölt járási jelzőrendszeri tanácsadó részvételével, lehetőség szerint az érintetteket – beleértve az ítélőképessége birtokában lévő gyermeket – és a velük foglalkozó szakembereket is bevonva **esetkonferenciát** szervez.

Esetkonferencia összehívása településeken eltérő alkalommal történik az érintett személyek, család bevonásával.

2018 évben 14 esetkonferencia volt.

Témája: gyermeket nevelő családok problémáinak feldolgozása, elsősorban a gyermek magatartászavara, konfliktusai, szocializációs problémái miatt.

A dokumentáció: meghívó, jelenléti ív, feljegyzés, kísérőlevél megküldése a konferencián résztvevők számára.

A jogszabályi előírásoknak megfelelően a jelzőrendszer tagjainak képviselői között évente legalább hat alkalommal megszervezésre kerülnek a **szakmaközi megbeszélések.**

2018 évben 6 alkalommal történt szakmaközi beszélés.

A jelzőrendszeri tagok megkeresése személyesen és írásban történik. Dokumentációja: meghívó, jelenléti ív, emlékeztető. Résztvevők: meghívott jelzőrendszeri tagok (esetmenedzser, családsegítő, jelzőrendszeri tanácsadó, települések jelzőrendszeri felelősei, gyermekvédelmi felelős, védőnő, rendőr, kisebb településeken polgármester, jegyző).

Szakmaközi megbeszélések témái 2018-ban:

Bóny	Téma
1.	Települési tanácskozás, Szakmaközi értekezletek ütemterve, Adománygyűjtés eredménye
2.	Kamaszkori krízisek Jelzőrendszeri intézkedési terv megvitatása
3.	Ingyenesen hívható készenléti telefonszámok, egyéb szolgáltatások
4.	Családon belüli erőszak
5.	Óvodai és iskolai szociális munka
6.	A magántanulói státusz

Nagyszent- jános	Téma
1.	Jelzőrendszeri intézkedési terv, Települési tanácskozás előkészítésének folyamata
2.	Kamaszkori krízisek Intézkedési terv megvitatása
3.	Ingyenesen hívható készenléti telefonszámok, egyéb szolgáltatások
4.	Családon belüli erőszak
5.	Óvodai és iskolai szociális munka
6.	Adománygyűjtés, adományosztás

Pér	Téma
1.	Szakmaközi értekezletek tervezete Új esetmenedzser bemutatása Esetjelző lap megfelelő kitöltése
2.	Kamaszkori iskolai problémák Jelzőrendszeri i. terv megvitatása
3.	Internethasználat hatásai (érték, veszély) a gyermekekre
4.	Óvodai és iskolai szociális segítő szolgáltatás Nyári szünet után a tanévkezdés nehézségei Szociális munkás bemutatása
5.	Magántanulóvá válás okai, nehézségei hazánkban
6.	Lelki változások kamaszkorban Karácsonyi adománygyűjtés

Gönyű	Téma
1.	Előző év értékelése Az éves ütemterv megvitatása
2.	Gyermeknevelési problémák Intézkedési terv ismertetése
3.	Ingyenesen hívható segélyvonalak Nyári szabadidős programok
4.	Tanévkezdés Személyi változások
5.	Igényelhető támogatások Gönyűn A gyerekeknél fellépő zavarok észlelése és kezelése
6.	Adományosztás Készenléti telefonszámok az ünnepek alatt

Rétalap- Mezőörs	Téma
1.	Ingyenesen hívható gyermekvédelmi segélyvonalak, Szabadidős programok átbeszélése, Intézkedési terv ismertetése
2.	Iskolai hiányzások kezelése Új pszichológus bemutatása
3.	Internetfüggőség, pornográfia káros hatásai
4.	Mérgező szülők, s hatásaik, avagy mit rontunk el 1.
5.	Az internet káros hatásai a gyermekek személyiségfejlődésére
6.	Mérgező szülők, s hatásaik, avagy mit rontunk el 2.

Az összes településen megtartják az adott témákban a szakmaközi konferenciákat évi 6 alkalommal.

A családsegítőnek tudomása van az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálat telefonszámáról, de eddig még nem volt szükség kapcsolatfelvételre, kapcsolattartásra.

Amennyiben a család- és gyermekjóléti szolgálat a család- és gyermekjóléti központ feladatkörébe tartozó, vagy szakmai támogatását igénylő esetről szerez tudomást, haladéktalanul megkeresi a Család- és Gyermekjóléti Központot.

2018 évben 3 alkalommal történt szakmai támogatást igénylő esetről egyeztetés.

Okai: elakadás, hatósági intézkedés kezdeményezésének felmerülése, átmeneti otthonok elérhetőségének kérdése.

A szenvedélybetegek közösségi alapellátását és nappali ellátását nyújtó szolgáltatóval való együttműködés megvalósul a családsegítők tájékoztatása alapján.

JELZŐRENDSZER MŰKÖDTETÉSE MELLETTI SZAKMAI FELADATOK

A család- és gyermekjóléti szolgálat a jogszabályban meghatározott feladatokat az alábbiak szerint látja el:

- családsegítés keretében biztosítja az Szt. 64. § (4) bekezdésében foglaltakat,
- a gyermekjóléti szolgáltatás keretében biztosítja a Gyvt. 39. § (2)-(4), valamint a Gyvt. 40. § (2) bekezdései szerinti feladatait,
- tájékoztatási feladatai keretében ellátja az NM rendelet 13. §-ában foglaltakat,
- szociális segítő munka keretében ellátja az NM rendelet 14. §-ában foglaltakat,
- ellátásokhoz, szolgáltatásokhoz való hozzájutás érdekében ellátja az NM rendelet 15. §-ában foglaltakat,
- a családban jelentkező nevelési problémák és hiányosságok káros hatásainak enyhítése céljából ellátja az NM rendelet 16. §-ában foglaltakat,
- a hivatalos ügyek intézésében való közreműködés keretében ellátja az NM rendelet 17. §-ában foglaltakat.

Szabadidős programok, amelyek a szolgáltató által szervezett, vagy azokban közreműködést vállalt

- A gyermekek számára minden településen rendszeresen szerveznek szabadidős programokat (kézműves foglalkozások, vetélkedők, előadások) havi rendszerességgel, valamint ünnepi alkalmakhoz (húsvét, gyermeknap, karácsony) kötötten.
- Erzsébet tábor keretein belül nyertek pályázatot a gyerekek nyári táboroztatására.
- Prevenció keretében évente több fórumot is tart egészség, szenvedélybetegség megelőzése stb. témában.
- Generációk közötti találkozókat szerveznek.

Adománygyűjtésben és osztásban folyamatosan részt vesz a szolgálat.

A központ szakmai támogatást nyújt az ellátási területén működő család- és gyermekjóléti szolgálatok számára:

Esetmegbeszélés kezdeményezés oka	Esetmegbeszélés témája	Alkalom/év (db)
Szakmai támogatás igénylése	Gyermekkel kapcsolatos családban jelentkező működési zavar, iskolai probléma	3

A központ feladatkörébe tartozó szolgáltatás szükségessége		0
A központ feladatkörébe tartozó intézkedés	Bántalmazás, a gyermek családban tarthatóságának érdekében szükséges intézkedések	4

Szakmaközi megbeszéléseken a család- és gyermekjóléti központ jelzőrendszeri tanácsadója és az intézményvezetője, illetve a családsegítők is részt vettek.

A szolgáltató tájékoztatása szerint a család- és gyermekjóléti központ esetmenedzserei és a család- és gyermekjóléti szolgálat családsegítői között egyre jobb az együttműködés. Az esetekről folyamatosan konzultálnak, és igyekeznek a kollégákat szakmailag támogatni.

Törekcsenek a gyors információáramlásra és a közös családlátogatásra a szolgálat és a központ munkatársaival. A feszültség és ellenállás abból adódódik, hogy a családsegítők és az esetmenedzserek feladatkörének kompetenciahatárait nem egységesen értelmezik.

Speciális szolgáltatások

Az adatszolgáltató tájékoztatása szerint a járási család- és gyermekjóléti központ által Gyvt. 40/A. § (2) bekezdés a) pontja szerinti, az „alapszolgáltatási” feladatokon túlmutató speciális szolgáltatásokat, programokat előre egyeztetett időpontban tudják igénybe venni az ügyfelek a központ épületében.

Szükséges ezen szolgáltatások igénybevételének módját és folyamatát a szakmai programban feltüntetni.

A pszichológusi tanácsadás helyi szinten megoldott. Az adatszolgáltató tájékoztatása szerint egyre nagyobb az igény a szolgáltatásra. Az igénybevétel a családsegítők által előre egyeztetés és ajánlás alapján történik.

Szükséges ezen szolgáltatás igénybevételének módját és folyamatát is a szakmai programban feltüntetni.

ÖSSZEGRZÉS

A Győr-Moson-Sopron Megyei Kormányhivatal GYC-01/1282-2/2018 számú végzésében kirendelte a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóságot, hogy a Bakony-ér Többcélú Társulás (9072 Nagyszentjános, Vasút u.1.) által fenntartott **Bakony-ér Gyermekjóléti és Családsegítő Intézmény** (9072 Nagyszentjános, Árpád út 11/A) engedélyes **házi segítségnyújtás és család- és gyermekjóléti szolgálat** szakmai ellenőrzésében szakértőként működjön közre.

A **házi segítségnyújtás szolgáltatás vonatkozásában** összességében megállapítható, hogy az igénybevevők jogai sérülhetnek a nem hatályos jogszabályokon, és szakmai szabályokon alapuló munkavégzés következményeként. A fentiekben felsorolt hiányosságokkal rendelkező dokumentáció, valamint esetenként olyan dokumentumok használata, mely nem kötelező, feleslegesen növeli az adminisztrációt, illetve az igénybevevőt szükségtelenül terheli, nem elegendő biztosíték arra, hogy a törvényben biztosított ellátotti jogok maradéktalanul érvényesülnek.

A házi segítségnyújtás szolgáltatás vonatkozásában szükséges a szolgáltatás teljes körű felülvizsgálata, a teljes dokumentációs rend szakmai rehabilitációja a hatályos jogszabályi háttér figyelembevételével, mert **jelenlegi formájában nem felel meg a hatályos szakmai szabályozóknak.**

Egyben felhívom a fenntartó figyelmét, hogy Magyarország 2019. évi központi költségvetéséről szóló 2018. évi L. törvény 2. melléklet III. A TELEPÜLÉSI ÖNKORMÁNYZATOK SZOCIÁLIS, GYERMEKJÓLÉTI ÉS GYERMEKÉTKEZTETÉSI FELADATAINAK TÁMOGATÁSA 3. Egyes szociális és gyermekjóléti feladatok támogatása d) Házi segítségnyújtás pontja értelmében **központi költségvetésből származó támogatásra az a települési önkormányzat jogosult, amely a házi segítségnyújtást a Szocvtv. 63. §-a alapján és a Kiegészítő szabályok 5.o) pontja szerinti szakmai szabályoknak megfelelően működteti,** valamint a Kiegészítő szabályok 5. A III. jogcím szerinti támogatásokra vonatkozó speciális kiegészítő szabályok értelmében házi segítségnyújtás esetében az ellátottak száma éves átlagban nem haladhatja meg a szolgáltatói nyilvántartásba véglegessé vált döntéssel bejegyzett ellátotti létszám 100%-át.

A **család- és gyermekjóléti szolgálat** vonatkozásában a szolgáltatás szakmai működésével kapcsolatban a Főigazgatóság által lefolytatott szakmai ellenőrzés során megállapításra került, hogy a megvalósuló szakmai tartalmak vonatkozásában a szakmai programban és a szervezeti működési szabályzatban rögzített szabályozás nem felel meg a hatályos jogszabályoknak, protokolloknak és módszertani útmutatóknak. **A szakmai program és a szervezeti működési szabályzat teljes átdolgozása, illetve újraírása szükséges.**

A szolgáltatás tárgyi feltételei megfelelően biztosítottak, azonban csak részben felel meg a jogszabályi előírásoknak és a szakmai elvárásoknak, miután az épületen belüli

akadálymentesség nem megoldott és a segítő beszélgetéshez szükséges nyugodt (csendes) körülmények nem biztosítottak.

A személyi feltételek megfelelően biztosítottak, a jogszabály által előírt létszám biztosított, ezen feltételek megfelelnek a jogszabályi előírásoknak és a szakmai elvárásoknak.

A szakmai dokumentáció csak részben követi a hatályos jogszabályokat, miután nem minden esetben az előírtak szerinti adatlapok, dokumentumok kerülnek vezetésre, használatra. Az adatszolgáltató olyan dokumentumokat készít, mely nem szükséges a szakmai munkához, ezzel megnövelve az adminisztrációs időt. Az adatlapok, dokumentumok szakmai szempontból pontosítást és kiegészítést igényelnek.

A helyszíni szemle során áttanulmányozott iratanyagban egyértelműen megjelenik, hogy a családsegítő az Együttműködési Megállapodás megkötését követően az Esetnaplót vezeti, a „Gyermekeink védelmében” elnevezésű adatlapokat pedig a veszélyeztetettség felmerülését követően kezdi el vezetni.

A védelemben vételi eljárás kezdeményezésére és környezettanulmány elkészítésére való felkérés esetén a jogszabályban előírtaknak megfelelő adatlapokat használják.

A tájékoztató nyilatkozat nem tartalmazza a jogszabályban előírtakat ezért szükséges annak a 15/1998 NM rendelet 7/A. §. – ban foglaltak szerinti módosítása.

A szakmai munka során elengedhetetlen a veszélyeztetettséget észlelő- és jelzőrendszerrel való együttműködés, illetve a tagok bevonása a szociális segítőtevékenységbe. Szükséges a jelzőrendszeri tagok tájékoztatása és a hatékonyabb együttműködésre való ösztönzése a szakmaközi megbeszélések és tanácskozások keretein belül.

A megfelelő kommunikáció kialakításával, alkalmazásával, gyors és a közös családlátogatásokkal próbálják az együttműködést megerősíteni az esetmenedzserek és családsegítők között.

A feszültség és az ellenállás legtöbbször abból adódódik, hogy a családsegítők és az esetmenedzserek feladatkörének kompetenciahatárait nem egységesen értelmezik.

A szolgáltatások nyújtása során figyelemmel kísérik a helyi sajátosságokat, igényeket és szükségleteket a településen.

A szakmai ellenőrzés számos hiányosságot tárt fel, amelyek részletes kifejtésre kerültek a fentiekben, ezen hiányosságok megszüntetése elengedhetetlen.

Budapest, 2019. augusztus 1.


Pásztor Krisztina

szakmafejlesztési referens


Nagy Edina

szakmafejlesztési referens

