

SZAKMAI BESZÁMOLÓ



CIVIS SZOCIÁLIS ÉTKEZÉSI KÖZPONT

ÉS

**DEBRECEN MEGYEI JOGÚ VÁROS
ÖNKORMÁNYZAT**

**ÉTKEZTETÉS – NÉPKONYHA
SZOLGÁLTATÁSRA**

**VONATKOZÓ ELLÁTÁSI SZERZŐDÉS
ALAPJÁN**

2023. ÉV

Készítette:



Vezendi Tamás

szociálpolitikai tanácsadó

szakmai.vezeto@civis-szek.hu

Jóváhagyta:



Nagy Csilla

intézményvezető / szakmai vezető

szakmai.vezeto@civis-szek.hu

Tartalom

<i>Bemutakozás</i>	<i>4</i>
<i>Az intézmény működtetésének alapelvei és prioritásai, minőségpolitikánk</i>	<i>5</i>
<i>Étkeztetés – népkonyha szolgáltatás</i>	<i>6</i>
<i>A népkonyha szolgáltatás célja</i>	<i>6</i>
<i>Hogyan működik a népkonyha szolgáltatás?</i>	<i>7</i>
<i>A Cívis Szociális Étkezési Központ célja</i>	<i>8</i>
<i>Ellátási szerződés</i>	<i>9</i>
<i>Panaszok</i>	<i>9</i>
<i>Szolgáltatás nyújtás 2022-ben és a veszélyhelyzeti állapot fenntartása</i>	<i>11</i>
<i>2022. év</i>	<i>13</i>
<i>Társadalmi szerepvállalás</i>	<i>15</i>
<i>Hozzáadott érték</i>	<i>16</i>
<i>1. számú melléklet (felújított ingatlanok fotói)</i>	<i>17</i>

Bemutakozás

A Civis Szociális Étkezési Központ, mint fenntartó 2022. 04. 22. napján alapítói jogok átadásával a Debreceni Zsidó Hitközség fenntartása alá került.

A Cívis Szociális Étkezési Központ fenntartóként különböző szolgáltatókat hozott létre, így a Szociális Étkezési Központot, a Borsodi Étkezési Központot, a Dél-Borsodi Étkezési Központot, a Hajdú-Bihari Szociális Központot, a Hajdúsági Szociális Centrumot, a Debreceni Étkezési Központot és a Jászsági Szociális Központot. Az alapvető szakmai jogszabályi háttér a 1993. évi III. törvény, valamint a többször módosított 1/2000 SzCsM rendelet adja. Fenti szolgáltatók Hajdú-Bihar vármegyében, Borsod-Abaúj-Zemplén vármegyében és Jász-Nagykun-Szolnok vármegyében látnak el hasonló szociális alapszolgáltatáshoz kapcsolódó feladatokat.

Az alapító intézmény jogállása: nyilvántartásba nem vett belső egyházi jogi személy, fenntartói jogosítványokkal.

A Cívis Szociális Étkezési Központ működését, gazdálkodását, vagyonát, az Intézmény saját szervezeti és működési szabályzata határozza meg.

Az engedélyes címe: 4029 Debrecen, Karácsony György utca 1.

Az intézmény főtevékenysége: MNS egyéb szociális ellátás

Az intézmény működtetésének alapelvei és prioritásai, minőségpolitikánk

A működő szervezeti egységeink különböző szolgáltatásokkal megfelelő igénybevételi lehetőséget nyújtanak az arra rászorulóknak. Az ellátást igénybe vevők részére egészségi, fizikai, mentális állapotuknak megfelelően komplex ellátást biztosítunk.

A szervezetünknel működő ellátási formáknak elsődleges szakmai hozadéka abban mutatkozik meg, hogy az ellátást igénylő szükségleteihez igazodóan tudnak a Szolgáltatók szolgáltatást biztosítani. Képesek a változó élethelyzetekhez rugalmasan alkalmazkodni.

Így alapelveink közé tartoznak:

- hatékony, összehangolt team munka,
- világos és követhető felelősségi rendszer,
- egységes tervezés, azonos színvonalú teljesítményt nyújtó szervezeti egységek,
- a teljesítmény folyamatos belső ellenőrzése és visszacsatolás,
- az szolgáltatói stratégia és a segítő tevékenység összehangolása egy komplex ellátórendszer működtetése érdekében.

2020. december 23-án a Cívis Szociális Étkezési Központ sikeres auditálás után megszerezte az ISO 9001:2015 tanúsítványt, étkeztetési menedzsment szolgáltatásokra, melyet már két sikeres éves audit követett, így ez elmondható, hogy egyedülálló szociális intézményként.

Étkeztetés – népkonyha szolgáltatás

Az 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről bővebben mutatja be a szolgáltatást, mely szerint:

23. § (1) A népkonyha alkalmi jelleggel és helyben fogyasztással legalább napi egyszeri egy tál meleg ételt biztosít azoknak a szociálisan rászorult személyeknek, akik más étkeztetési formát nem vesznek igénybe.

(2) Népkonyhát elsősorban olyan településen (településrészen) indokolt létrehozni, ahol a rászorulóknak életformája miatt elsősorban alkalmi étkeztetés iránt van igény.

*(3) * A népkonyhán kiszolgált egy adag ételnek a közétkeztetésre vonatkozó táplálkozás-egészségügyi előírásokról szóló 37/2014. (IV. 30.) EMMI rendelet 3. mellékletében a 19-69 éves korcsoport esetén napi egyszeri étkezésre előírt energiaszükséglet legalább 120%-át kell biztosítania.*

A népkonyha szolgáltatás célja

Ennek tükrében feladatunk a Szolgáltató ellátási területén belül napi egy tál meleg étel biztosítása azon szociálisan rászoruló személyek részére, akik más étkezési formát nem vesznek igénybe. A népkonyha, mint alapszolgáltatás célja a nehéz sorsú, szociálisan rászorult emberek társadalmi leszakadásának lehetőség szerinti megszüntetése és életminőségük javítása.

A társadalmi, gazdasági változások hatására nő a társadalom periferiájára kerülők köre, akik a halmozottan jelentkező szociális problémáik hatására olyan krízishelyzetbe kerülnek, amikor már a napi egyszeri meleg étel biztosítása, elfogyasztása is gondot jelent.

A fenntartó olyan más intézményekkel, egyesületekkel, alapítványokkal, egyházakkal is köt együttműködési megállapodást, ahol a rászoruló személy más típusú szociális szolgáltatásban

vagy egyéb ellátásban is részesülhet a népkonyha szolgáltatáson kívül. Ezáltal egy komplexebb ellátást és olyan segítséget tudunk a rászorulóknak számára nyújtani, amely lehetővé teszi az egyén boldogulását és a teljes izoláció elkerülését.

Ezekon túlmenően fontos a célcsoport egészségügyi, mentális, fizikai vagy egyéb szociális rászorultságából adódó hátrányainak az enyhítése is.

Hogyan működik a népkonyha szolgáltatás?

Az étkeztetés alapszolgáltatás népkonyha típusa szükségletalapú, térítésmentesen és önkéntesen igénybevehető szolgáltatás. Minden olyan 18.életévét betöltött magyar állampolgár, illetve Magyarországon tartózkodási engedéllyel rendelkező személy igénybe veheti a szolgáltatást, aki a szolgáltató felé megadja személyes adatait és TAJ számát. Debreceni szolgáltatás esetén feltétel a debreceni lakcím vagy tartózkodási hely.

A szolgáltatás finanszírozását minden adott évben a költségvetési törvény rendezi.

2022-ben a finanszírozás az alábbiak szerint alakult:

Alap normatíva: 67.810,- Ft/fő/év

Egyházi kiegészítő normatíva: 46.450,-Ft/fő/év

Összesen: 114.260,- Ft/fő/év

Adag/nap: Bruttó 459 Ft

Az egy adagra vetített bruttó 459 Ft-ból megvalósítandó feladatok:

- Civis Szociális Étkezési Központ, mint engedélyes szakmai egyházi intézmény működtetése (jelenleg 150 fő főállású szakmai munkatárs és több, mint 300 osztásban közreműködő munkatárs)
- népkonyhai szolgáltatást végző osztópontok felújítása, karbantartása, fenntartása, egyes esetekben bérlete
- népkonyhai szolgáltatáshoz szükséges higiénikus, mikrózható doboz biztosítása
- az étel megrendelése együttműködő partnerunktől (Nagykonyha Kft) kiszállítással az ételpontokra

Fentiekből is kiderül, hogy mint az életünk minden területén, intézményünk életében is 2022.-es év rendkívül nehéz volt, hiszen az átlagban 100 % feletti alapanyagár robbanás, 8-10 -szeres rezsiárak melletti változatlan finanszírozás akár ellehetetleníthette volna a szolgáltatást.

A szolgáltatás fenntartását az elmúlt évek felelős gazdálkodása és a kezdetektől konyhai partnerünk, a Nagykonyha Kft elhivatott munkája tette lehetővé.

A Cívis Szociális Étkezési Központ célja

Célunk az ellátásban részesülők szociális biztonságának megőrzése érdekében nyújtott szolgáltatások szervezése, összehangolása, e tevékenységek és egyéb szociális szolgáltatások megismertetése s az azokhoz való hozzájárulás támogatása.

Szolgáltatási feladataink végzése során az ellátott személyek és családok életmódjának, szokásrendjének, hagyományainak tiszteletben tartása.

Szolgáltatásainkkal segítséget nyújtunk a problémák megoldásában, krízishelyzetek megelőzésében és kezelésében, a lelki (mentális) egészség megtartásában és annak támogatásában. Mindezt úgy, hogy ellátottjainknál érvényesüljön az információhoz való jog, ne sérüljenek az alapvető emberi jogok és az ellátással kapcsolatos adatok védelme. Biztosítjuk a személyes ügyeikben való segítségnyújtást, a panaszhoz való jogot, az esélyegyenlőséget és nem utolsósorban az emberi méltóság tiszteletét és a személyiség védelmét.

Tevékenységünk eredményessége érdekében Debrecen Városában is figyelemmel kísérjük a szociális ellátások jogszabályi környezetének változásait és hatékonyan alkalmazzuk azt saját szolgáltatásaink színvonalasabb működése érdekében.

Ellátási szerződés

2020. április 17-én Debrecen Megyei Jogú Város Önkormányzat Közgyűlésének feladat- és hatáskörében eljáró polgármester a 731/2020 (IV.15.) PM határozat alapján az Önkormányzat kötelező feladatai körébe tartozó szociális alapszolgáltatások közül az étkeztetés keretében biztosított népkonyha szolgáltatást Debrecen város közigazgatási területén 10.000 fő vonatkozásában ellátási szerződést kötött a Cívis Szociális Étkezési Központtal.

Az 1064/2020.(VI.12.) PM határozat értelmében a DMJV polgármestere javasolja, hogy a

- Debreceni Művelődési Központ,
- Debrecen Megyei Jogú Város Városi Szociális Szolgálat
- DMJV Család-és Gyermejjóléti Központja

a Debrecen Megyei Jogú Város Önkormányzata tulajdonát képező és az intézmények vagyonkezelésében lévő ingatlanok 1-1 helyiségét a népkonyha szociális alapszolgáltatás biztosításához határozatlan időre ingyenes használatba adja.

Panaszok

A Debrecen MJV-vel 2020.04.17-én kötött ellátási szerződés keretein belül 2022.12.31-ig több mint 5.millió egytálétel került kiosztásra debreceni ételpontokon (ellátási szerződésen kívüli időszakokkal együtt, 2016 óta közel 8 millió adag).

Intézményünkhöz közvetlenül érkező panaszok jellemzően az étel ízesítésével kapcsolatosak voltak, de ezek száma a kiosztott adagszámokhoz viszonyítva csekély.

2022-ben 3 alkalommal kaptunk jelzést a szolgáltatásunkkal kapcsolatban a DMJV Polgármesteri Hivatala Intézményfelügyeleti Osztályától.

Két esetben névtelen, illetve beazonosíthatatlan feladótól, egy esetben névvel ellátva.

Egy panaszos egy adott ételpont ételosztást végző személy viselkedését kifogásolta, egy panaszos a hozzá közel eső ételpont igénybe vevőit (szerinte nem rászoruló), egy esetben pedig az ételeket és heti étlap hiányát kifogásolták.

A finanszírozás összegéből és a szolgáltatás céljából kiderül, hogy a népkonyha szolgáltatás önkéntesen igénybe vehető ,szükséglet szolgáltatás és hangsúlyozottan nem kénvelmi szolgáltatás!

Tapasztalatból tudjuk ,hogy heti étlap esetén megjelennek a kénvelmi igénybe vevők, akik ezen ,számukra kedves ételekért való megjelenés veszélyezteteti a valódi rászoruló ellátottjaink ellátását.

Mindhárom alkalommal kiderült, hogy az ellátás biztonságát és minőségét nem veszélyeztető, erősen szubjektív véleményekről van szó. Ezek a szubjektív vélemények pedig természetesen nem írhatják felül a vonatkozó törvényeket.

2022-ben környezetünkben történt negatív változások hatására a változatlan finanszírozási összeg reál értéke elmondhatjuk, hogy megfelelő.

Minden esetben elmondható ,hogy a beszerzési és gazdasági nehézségek miatt a szolgáltatásban általában 50-60 egyszerű ,de minőségi alapanyagok felhasználásával készült ételek forognak.

Partnerünk a Nagykonyha Kft a legmagasabb élelmiszeripari minőségbiztosítási rendszer szerint működik (ISO 22000) és ennek az elvárásnak megfelelő, komoly múlttal rendelkező, minősített beszállítók biztosítják a főzéshez az alapanyagokat.

Szolgáltatás nyújtás 2022-ben és a veszélyhelyzeti állapot fenntartása

A korona vírus járvány időszaka új kihívások elé állította szervezetünket is, amelyben igyekeztünk maximálisan megfelelni a védekezés által támasztott szabályoknak és az új tapasztalatokat azonnal beépíteni a mindennapi életünkbe.

Természetesen nekünk is alkalmazkodnunk kellett a megváltozott feltételekhez, így minden osztóhelyen lévő munkatársunk kapott védőfelszerelést, illetve minden osztóhelyünkre kihelyeztünk szenzoros kézfertőtlenítőt, emellett két hetente a Gyermekekremény Alapítvánnyal együttműködve ködfátyol technikával tisztítjuk az ételpontjainkat.

Továbbá érdemes megemlíteni, hogy 2022. június elsejével hatályát veszítette a koronavírus-világjárvány miatti veszélyhelyzet miatt a szociális szektorra is kiadott számos olyan szabály, amely a könnyebb hozzáférést biztosította az igénybe vevők részére.

Felsorolt helyek tekintetében látható és a népkonyha szolgáltatás dinamikáját figyelembe véve Debrecen Megyei Jogú Városában is megerősítést nyert az eddigi empirikus tapasztalat, hogy igénybevételi görbe a következőképpen alakul: meredek emelkedés után, kisebb stagnálás után a létszám konstans. Alig-alig van elmozdulás.

2022. március végére az alábbi helyeken lehetett Debrecen közigazgatási területén a népkonyha szolgáltatást igénybe venni:

- 4026 Debrecen, Bem tér 30.
- 4002 Debrecen, Pacikert utca 1.
- 4002 Debrecen, Róka u.23.
- 4002 Debrecen, Napraforgó utca 16.

- 4027 Debrecen Böszörményi út 1.
- 4063 Debrecen Kastélykert utca 39.
- 4031 Debrecen, Pósa utca 1.
- 4029 Debrecen, Bercsényi M. u. 109.
- 4031 Debrecen, Déli sor 51.
- 4002 Debrecen-Dombostanya, 02471 Hrsz.
- 4024 Debrecen, Vígkedvű Mihály utca 47.
- 4002 Debrecen, Kondoroskert utca 9.
- 4033 Debrecen, Acsádi út 02334/30. hrsz.
- 4031 Debrecen, István út 9.
- 4026 Debrecen, Hunyadi János utca 12.
- 4030 Debrecen, Gázvezeték utca 33/A.
- 4030 Debrecen, Gázvezeték utca 50.
- 4030 Debrecen, Galamb utca 2.
- 4225 Debrecen, Felsőjózsa utca 7.
- 4027 Debrecen, Thomas Mann utca 2/A.
- 4029 Debrecen, Csapó utca 94.
- 4034 Debrecen, Ruyter utca 21/A
- 4029 Debrecen, Víztorony u. 9-15.
- 4030 Debrecen, Szabó Kálmán u. 33.
- 4225 Debrecen, Deák Ferenc u. 7.
- 4025 Debrecen, Erzsébet utca 5.
- 4031 Debrecen, Derék utca 22.
- 4029 Debrecen, Kandia utca 4/A
- 4026 Debrecen, Mester utca 22.
- 4027 Debrecen, Ifjúság utca 2.
- 4032 Debrecen, Jerikó utca 17-19.
- 4033 Debrecen, Süveg utca 3.
- 4030 Debrecen, Szabó Kálmán u. 68.

- 4031 Debrecen, Derék utca 104/b
- 4079 Debrecen-Bánk, Fácán utca 15.
- 4030 Debrecen, Szávay Gyula utca 22.
- 4027 Debrecen, Dózsa György utca 1-3.
- 4002 Debrecen, Szikigyakor utca 38.
- 4027 Debrecen, Thomas mann utca 45.
- 4025 Debrecen, Hatvan utca 27.
- 4002 Debrecen - Ondód, Kalász utca 1.
- 4031 Debrecen, Kishegyesi út 203.
- 4032 Debrecen, Jerikó utca 36.
- 4002 Debrecen, Biczó kert utca 0598/7. hrsz

Felsorolt helyek tekintetében 2022 utolsó munkanapján 7132 fő igénybevevőt regisztráltunk Debrecenben.

2022. év

2022. március végére tervezetten 44 hely került megnyitásra a lakosság számára.

Egy-két esetben az a szerencsés helyzet fordul elő, hogy pályázat keretében a már engedélyezett és Debrecen városa által nagyvonalúan a rendelkezésünkre bocsájtott helyeket felújítják, ennek következtében – értelemszerűen – részünkről csúszás prognosztizálható, de örömhír, hogy szebb és korszerűbb épületben tudjuk mi is nyújtani a népkonyha szolgáltatást.

2022-ben néhány nem várt esemény volt kihatással az intézményünk működésére. Ezen események természetükből adódóan közvetlenül, illetve közvetetten befolyásoltak.

Egyrészt az ukrán-orosz konfliktus eszkalációja, a koronavírus veszélyhelyzet megszűnése és végül, ami nagyobb fejtörést okozott a rezsiárak emelkedése. Ez utóbbi oly módon is érintett minket, hogy az ellátási szerződés következtében számos önkormányzati épület funkciója

alakult át vagy ideiglenes szűnt meg, hiszen a megemelkedett költségek nem csak minket érintettek. Akár közösségi házak, akár szociális ellátást nyújtó helyeket is említhetnénk, amelyre nekünk érdemben reagálni kellett.

Ezekben az esetekben két megoldással tudtuk minél gördülékenyebbé tenni a szolgáltatást, illetve az elérést. Ahol lehetett, ott módosítottunk a nyitvatartási időn. Ez egy nagyon rugalmas történet, az intézményvezetők hozzáállása példaértékű volt. Amelyik esetben nem tudtunk a nyitva tartás átszervezésével élni, ott az átköltöztetés mellett döntöttünk. Ebben az esetben igyekeztünk olyan ételpont elérhetőségét felkínálni, amelynek a rágyaloglási távolsága kevésbé megterhelő az érintetteknek.

(Jelenleg a Süveg utcai osztóhelyünk és az Ifjúság utcai osztóhelyünk átalakítás miatt zárva van.)

Debrecen Megyei Jogú Várostól ingyenes használatba kapott ingatlanokat felújítottuk és azóta is a debreceni polgárok meglegedésére használjuk. Ezt a szakmai beszámoló 1. számú mellékletében található fotókkal is alátámasztjuk.

2022.novemberében a népkonyha szolgáltatás mellett új elemként a Debrecen MJV-sal kötött szerződésünk kiegészült a szociális konyha szolgáltatással napi 2000 ellátott erejéig.

A drasztikus alapanyag áremelések több szolgáltatót jelentős áremelésre kényszerítettek, így nagy számú, alacsony jövedelmű rászoruló került ki a szolgáltatók ellátásából.

Mivel intézményünk a népkonyha szolgáltatás mellett a térítési díjas szociális konyha szolgáltatást is végzi Debrecenben, ezért mint a legkedvezőbb térítési díjjal dolgozó intézmény segítő kezet nyújtunk azoknak az ellátottaknak, akik ellátás nélkül maradtak.

Az intézményünk szolgáltatására szerződéssel rendelkező ellátottak száma Debrecenben elérte a 3000 főt és továbbra is jelentős az jelentkezők száma.

Társadalmi szerepvállalás

Társadalmi beágyazottságunk a 2022-es évben is folyamatosan mélyült. Testvérszervezetünkkel a Nagykonyha Kft-vel igyekszünk sokféle karitatív tevékenységet is végezni, így tagja vagyunk a Karitatív Testületnek is.

Szoros kapcsolatunk van a Bihari Állami Gondozottak Egyesületével és a Gyermekremény Alapítvánnyal is. Itt például az egyébként sem ingerszegény kapcsolat, karácsony táján megélénkül és adományok formájában tudtuk támogatni mindkét szervezetet. Említésre méltó a Csokigyűjtő akcióban való szerepvállalásunk vagy a karácsonyi ciklusban a gyermek álmok valóra váltása.

2022-ben egy új kezdeményezés mellé is odaálltunk, amely az Együtt a gyógyulás útján nevet viselte és a Debreceni Egyetem Gyermekgyógyászati Intézet Gyermekhematológiai-Onkológiai Részlegén lévő gyerkőcöknek volt hivatott játékot gyűjteni.

Ezen felül Hajdú-Bihar vármegye, Borsod-Abaúj-Zemplén vármegye és Jász-Nagykun Szolnok vármegye több településével is szoros, baráti kapcsolatot ápolunk. De ide sorolhatjuk a vármegyei napilapban való megjelenéseket vagy a regionális és országos televízióban való részvételeket is.

Hozzáadott érték

2022-es évben a népkonyha szolgáltatással éves szinten 2.490.441 adaggal járultunk hozzá Debrecen Megyei Jogú Város szociális alapellátásához, vagyis havonta átlagosan 207.537 adagot juttatunk el az igénybe vevőknek népkonyha tekintetében Debrecen lakosai részére, amivel szorosan kapcsolódtunk a Gondoskodó Város projekthez.

2023-ben célunk változatlanul a minőségi, releváns ellátás rászoruló embertársaink részére, ezzel is öregbítve Debrecen Városának hírnevét is.

Debrecen, 2023. február 10.

1. számú melléklet (felújított ingatlanok fotói)

4079 Debrecen-Bánk, Fácán utca 15.

Előtte:



4079 Debrecen-Bánk, Fácán utca 15.

Utána:







4031 Debrecen, Derék utca 104/b (Hőközpont)

Előtte:



4031 Debrecen, Derék utca 104/b

Utána:





4030 Debrecen, Szávay Gyula utca 22.

Előtte:



4030 Debrecen, Szávay Gyula utca 22.

Utána:



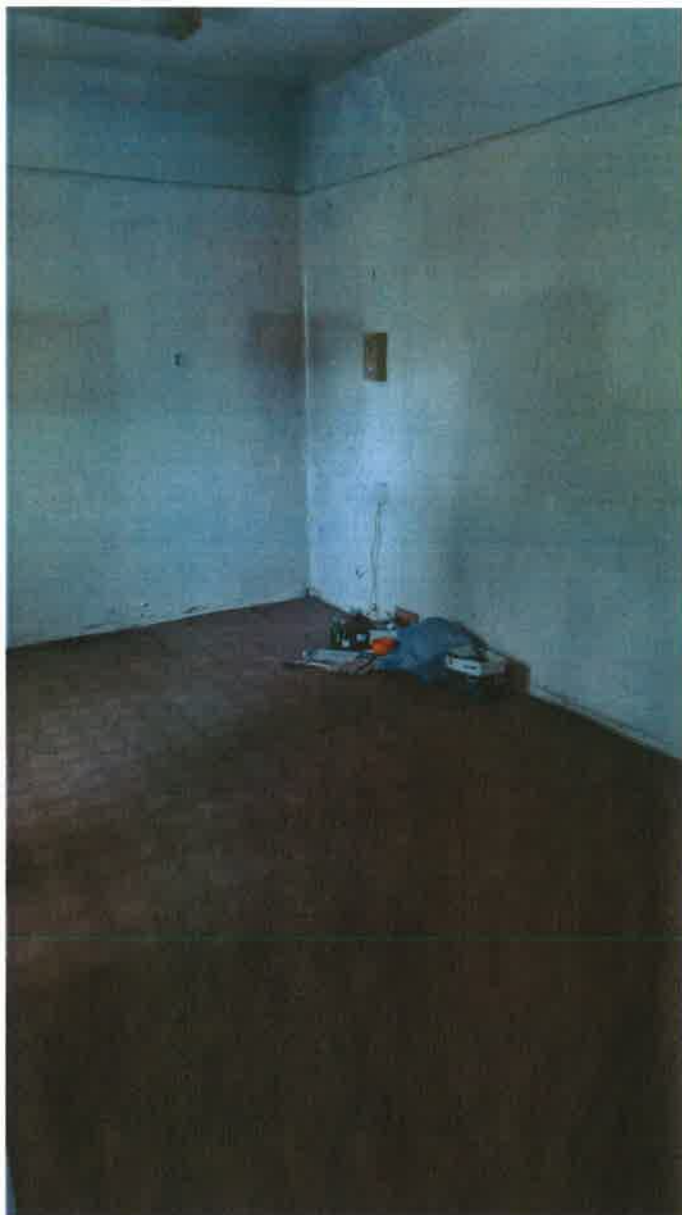




4002 Debrecen-Nagycsere 60008/1 („kivett orvosi rendelő”)

Előtte:





4002 Debrecen-Nagycsere 60008/1 („kivett orvosi rendelő”)

Utána:





