

Budapest Főváros II. Kerületi Önkormányzat
Képviselő - testületének
Egészségügyi, Szociális és Lakásügyi Bizottsága

K I V O N A T

Készült: a Budapest Főváros II. kerületi Önkormányzat Egészségügyi, Szociális és Lakásügyi Bizottság 2025. augusztus 25-én 15.00 órai kezdettel a Budapest Főváros II. ker. Polgármesteri Hivatalban megtartott üléséről.

2. Napirend

Javaslat a Budapest Főváros II. Kerületi Önkormányzat Család- és Gyermejjóléti Központ 2024. évről szóló beszámolójának elfogadására

Budapest Főváros II.kerületi Önkormányzat Egészségügyi, Szociális és Lakásügyi Bizottság
204/2025. (VIII.25.) határozata

Budapest Főváros II. Kerületi Önkormányzat Képviselő-testületének Egészségügyi, Szociális és Lakásügyi Bizottsága a Budapest Főváros II. Kerületi Önkormányzat Család-és Gyermejjóléti Központ (1027 Budapest, Horvát utca 2-12.) - a határozat mellékletét képező - 2024. évre vonatkozó szakmai beszámolóját megtárgyalta, elfogadta, az intézmény szakmai munkáját eredményesnek értékeli.

Felelős: Bizottság elnöke

Határidő: 2025. 09. 30.

(egyhangú 5 igen)

Az Elnök megállapítja, hogy a szavazás eredményeként a javaslat elfogadásra került.

A kivonat hiteles:

Budapest, 2025. szeptember 04.

dr. Szalai Tibor

jegyző megbízásából



Fábik Gabriella

főtanácsos

ellátási osztályvezető

**BUDAPEST FŐVÁROS II. KERÜLETI ÖNKORMÁNYZAT
CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT**

1027 Budapest, Horvát utca 2-12.

Telefon: 225-7956 email: csgyk@csgyk02.hu



SZAKMAI BESZÁMOLÓ

a

**Család- és Gyermekjóléti Központ
2024. évi tevékenységéről**

Elfogadva

A Budapest Főváros II. Kerületi Önkormányzat Képviselő- testületének Egészségügyi, Szociális és Lakásügyi Bizottsága 204/2025 (VIII.25.) sz. határozatával

összeállította:

Papp Krisztina
intézményvezető

Az intézmény adatai, szervezeti egységei

Az intézmény a szolgáltatási körébe tartozó feladatait a Szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (továbbiakban: Szt.) és a Gyermek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (továbbiakban: Gyvt.), a végrehajtásukra kiadott kormányrendeletek és ágazati miniszteri rendeletek, valamint a Budapest Főváros II. Kerületi Önkormányzat Képviselő-testületének rendeletei határozzák meg.

Az intézmény feladatait 2021-ben, az alábbi önálló szakmai szervezeti egységek útján látta el.

Család-és Gyermekjóléti Szolgálat	1027 Budapest, Horvát utca 2-12.
Ellátottak számára nyitva álló egyéb helyiség:	1027 Budapest, Szász Károly utca 2.
	1028 Budapest, Rezeda u. 10.
Család-és Gyermekjóléti Központ	1027 Budapest, Horvát utca 2-12.
Ellátottak számára nyitva álló egyéb helyiség:	1027 Budapest, Szász Károly utca 2.
	1028 Budapest, Rezeda u. 10.

A költségvetési szerv főtevékenységének államháztartási szakágazati besorolása a beszámolási időszakban:

889900 Máshová nem sorolható egyéb szociális ellátás bentlakás nélkül

A költségvetési szerv alaptevékenységének kormányzati funkciók szerinti megjelölése a beszámolási időszakban:

- 104030 – Gyermek napközbeni ellátása
- 104042 – Család-és gyermekjóléti szolgáltatások
- 104043 – Család-és gyermekjóléti központ

Az integrált intézményben az ellátást és szolgáltatást biztosító szakmai önálló szervezeti egységek szakfeladatait és az intézményi struktúrát részletesen a Szervezeti és Működési Szabályzat tartalmazza.

Az intézmény szakmai, szervezeti egységei hatásköreiben meghatározott feladatok közötti megosztásáról az intézmény vezetője gondoskodik, a szervezeti egységeket szakmai vezetők irányítják, akiket az intézményvezető bíz meg.

1. Az intézmény által nyújtott ellátások bemutatása

Intézményünk tevékenysége során három szolgáltatási elemet biztosít.

1. Család-és Gyermekjóléti Szolgálat
 - Általános személyes segítő szolgáltatás
 - Speciális szolgáltatások:
 - hátralekkelési tanácsadás
 - munkavállalási tanácsadás
 - Általános gyermekjóléti szolgáltatás
 - Veszélyeztetettséget észlelő-és jelzőrendszer működtetése
2. Család-és Gyermekjóléti Központ
 - Hatósági intézkedésekhez kapcsolódó feladatok
 - Tanácsadói tevékenységek
 - Speciális szolgáltatások:
 - o óvodai és iskolai szociális segítség
 - o kapcsolattartás biztosítása
 - o kórházi-egészségügyi szociális munka
 - o készenléti szolgáltatás
 - o utcai szociális munka
3. Napközbeni gyermekfelügyelet (Gyermekek napközbeni ellátása)

A család-és gyermekjóléti szolgálat ellátja a Sztv. 64.§-ban meghatározott családsegítést és a Gyvt. 39.§-ban leírt gyermekjóléti szolgáltatást, valamint a 40.§-ban szabályozott család-és gyermekjóléti szolgálat feladatait.

Az Sztv.-ben foglaltak szerinti feladatok a családsegítés, szociális és mentálhigiénés problémák esetén az életvezetési nehézségek elhárítása és feloldása, továbbá a helyi szociális szükségletek feltárásának és megoldásának elősegítése.

A családsegítő szolgáltatáson belül:

- *tanácsadást biztosít*

- a szociális, életvezetési és mentálhigiénés problémákkal küzdők,
- az anyagi nehézséggel küzdők,
- a tartós és fiatal álláskereső,
- az adósságterhekkel küzdők,
- a lakhatási problémákkal és
- a fogyatékossággal, krónikus betegséggel, szenvedélybetegséggel, pszichiátriai betegséggel, kábítószer-problémákkal élők számára.

- *szociális segítőmunkát végez*

a családban jelentkező működési zavarok, illetve konfliktusok megoldásának elősegítés céljából.

- *veszélyeztetettséget észlelő-és jelzőrendszer működtetését látja el,*
- *közösségfejlesztő programokat szervez, valamint*
- *egyéni és csoportos készségfejlesztést biztosít.*

A Gyvt.-ben foglaltak szerint gyermekjóléti szolgálatként biztosítja a gyermekek testi, lelki egészségének, családban történő nevelkedésének elősegítését, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzését, a kialakult veszélyeztetettség megszüntetését.

Ennek érdekében *szociális segítőmunkát végez.*

Feladata még a családon belüli erőszak gyermekáldozataival való kiemelt foglalkozás, gyermekpszichológiai tanácsadáshoz, fejlesztőpedagógiai tanácsadáshoz való hozzájárítás szervezése.

A család-és gyermekjóléti központ a Gyvt. 40/A.§-ban meghatározott feladatokat látja el:

- a gyermekvédelmi gondoskodás körébe tartozó hatósági intézkedésekhez kapcsolódó, a gyermekek védelmére irányuló tevékenység keretében, a kialakult veszélyeztetettség megszüntetése és a családjából kiemelt gyermek visszahelyezése érdekében végzendő *esetmenedzseri feladatokat,*
- a gyermek családban nevelkedésének elősegítése, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében a gyermek igényeinek és szükségleteinek megfelelő önálló egyéni és csoportos *speciális szolgáltatásokat,* programokat, amelyek keretében az alábbi ellátásokat biztosítja:
 - utcai szociális munka,
 - készenléti telefon biztosítása,
 - kapcsolattartási ügyelet,
 - óvodai és iskolai szociális segítség,
 - jogi tájékoztatás,
 - pszichológiai tanácsadás,
 - családkonzultáció,
 - családterápia,
 - fejlesztőpedagógiai szolgáltatás.

A napközbeni gyermekfelügyelet keretében - nem nevelési-oktatási céllal – az arra rászoruló családok számára a gyermekek életkorának megfelelő napközbeni ellátást biztosítunk a szülő, törvényes képviselő otthonában (Gyvt. 44.§).

A vonatkozó jogszabályi előírás szerint, az ellátás akkor biztosítható a napközbeni gyermekfelügyelettel, ha a gyermek állandó vagy időszakos ellátása nappali intézményben - betegsége vagy egyéb ok miatt - nem biztosítható, és a szülő, törvényes képviselő a gyermek napközbeni ellátását nem vagy csak részben tudja megoldani, így különösen amikor

a) az egyedülálló szülő a gyermeknevelésben átmenetileg akadályoztatva van,

b) többes ikrek születnek, valamint az ikergyermek gondozásában és nevelésében a szülő segítségre szorul,

c) az egyedülálló szülő több műszakban dolgozik, és gyermekének felügyelete a kora reggeli vagy késő esti órákban nem biztosított,

d) az egyik szülő megbetegszik, és emiatt akadályoztatva van a gyermek gondozásában, nevelésében, vagy

e) az egyik szülő meghal.

Többes ikrek születésekor, valamint a szülő betegsége miatt és valamely szülő halála esetében a napközbeni gyermekfelügyelet a szülő, törvényes képviselő otthonában a gyermek születésétől kezdve nyújtható (Gyvt. 44/C§).

2. Az intézmény feladatainak ellátására vonatkozó szakmai program megvalósulása

2.1. Feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége

Feladatunk, hogy munkánkról, tevékenységünkről, szolgáltatásainkról a lakosságot széles körűen tájékoztassuk, ennek érdekében honlapunk folyamatos frissítése és a „Budai Polgár” c. újságban alkalomról – alkalomra történő megjelenése volt a célunk. Az intézmény és az óvodai- és iskolai szociális segítők, valamint az utcai szociális munkát végző munkatársak saját szolgáltatásairól facebook oldalt működtetnek, valamint a kerületkülönböző facebook csoportjaihoz kapcsolódóan megosztják azokat.

A prevenciós tevékenységeknek és a szabadidős programoknak a szélesítésére, valamint a csoportokkal végzett szociális munkára továbbra is igyekeztünk hangsúlyt fektetni. Saját pénzügyi erőforrásainkon túl, a Köznevelési, Közművelődési, Sport, Egészségügyi, Szociális és Lakásügyi bizottság pályázati támogatása és az Önkormányzat 2024. évi költségvetéséből „Egyéb működési célú támogatások államháztartáson belülre” oszlopban jóváhagyott előirányzat terhére nyújtott támogatást az Erő(d)tér Kreatív Időtöltő Hely drog prevenciós – szabadidős programjainak megvalósításához.

A szolgáltatást nyújtók szakmai felkészültségének biztosítása

Intézményünk lehetőséget biztosít a kollégák számára, hogy szakmai fejlődésük érdekében továbbképzéseken, szakmai konferenciákon, és szakmai találkozókra vegyenek részt. Továbbképzési tervvel rendelkezik az intézmény, ezt az egyik asszisztens kolléga figyelemmel kíséri, követve a szakmai továbbképzés esedékességét.

Két családsegítő, öt óvodai-és iskolai szociális segítő, egy asszisztens és négy esetmenedzser kollégánk a Partners Hungary Alapítvány facilitátor képzésén vettek részt, melyet az intézményünkbe szerveztünk.

Az óvodai-és iskolai szociális segítő munkatársak még az alábbi képzéseken, programokon vettek részt:

- Két kolléga egyetemi képzésben vesz részt.
- Munkakörhöz kötött kötelező óvodai-és iskolai szociális segítő tevékenység képzés 90/120 órás képzés a Semmelweis Egyetemen 2 főnek.
- Persona Doll képzés a Reyn Roma Koragyerekkori Hálózat szervezésében.
- EJO4Youth képzés a Rogers Alapítványnál– szimbólummunka.
- Kék vonal online képzés a bántalmazásról.
- Outdoor élménypedagógiai képzés.
- Hintalovon Gyermekjogi Alapítvány: Mi a pedofília, és melyek a legfontosabb tudnivalók a gyermekekkel szembeni szexuális erőszakról elnevezésű képzés, „Gyermekekkel szembeni erőszak és kortárs bántalmazás megelőzése és kezelése” elnevezésű képzés, és a”Gyermekek online biztonsága és védelme az online zaklatással, káros tartalmakkal szemben” elnevezésű képzés.
- K.I.A.B.Á.L. bűn-és áldozattá válás megelőzési és drog prevenciós társasjáték belső képzése.
- RYEN- Partners: Érzékenyítés játékosan- óvodai és iskolai környezetben képzés,
- Köztes Átmenetek Nonprofit Kft: Szenvedély prevenciós képzése a teljes stábnak
- Pilot képzéseken való részvétel: Traumatudatosság a gyermekvédelemben SOS akkreditált képzés, traumatudatos esetmegbeszélők,
- Nemzetközi képzésbe is részt vett kolléga idén először Erasmus+ keretében.

Konferenciákon és szakmai fórumokon való részvétel széles témákban:

- Fővárosi Módszertani Óvodai-és iskolai szociális segítő Fórum.
- Ifjúságsszakmai Konferencia.
- Budapesti Áldozatsegítő Központ szakmai konferencia,

- ECSGYK Pécs, Jövő Nemzedékének segítői II. Országos Konferencia,
- Alternatív Vitarendezési Konferencia.
- BRFK Bűnmegelőzési Expo.
- BRFK: Gyermek Védelse Szakmai Fórum.
- Iskolai drogprevenció Budapesten, találkozó és műhelybeszélgetés.
- MACSGYOE konferencián való részvétel.

A havonta megrendezésre kerülő összmunkatársi értekezletek alkalmat adnak az aktuális szakmai dilemmák, felmerülő kérdések megbeszélésére.

E mellett két-három hetenként vesznek részt szupervízió a kollégák, valamint hétfőnként közös és szervezeti szakmai teamen.

A kötelező továbbképzések teljesítésére is hangsúlyt helyeznek a kollégák. Több képzési programot teljesítettek online felületen, de volt olyan alkalom, melyet intézményünkbe szerveztünk.

2.2. Átfogó szakmai tevékenységek

Adományok gyűjtése és osztása

Az év folyamán családjaink számára különböző szervezetek élelmiszersomaggal, ajándékokkal, tárgyi adományokkal nyújtottak támogatást.

Az elmúlt évben a két legnagyobb támogatónk, családokat segítő szervezet a Vöröskereszt és a Karitás volt. Rajtuk kívül azonban más segítők is bekapcsolódtak a nehéz sorsok könnyebbé tételébe az alábbiak szerint.

A VÖRÖSKERESZT a családok részére nyújt adományokat.

ORSZÁGÚTI KARITÁSZ az élelmiszersomagokon felül szervezett gyermekek részére ruhabörzét, melyen ügyfeleink is részt vettek.

KITŐL	HÁNY ALKALOMMAL	HÁNY CSALÁD/FŐ/ÖSSZEG
Önkormányzat/Tanszercsomag	1	16 család / 29 gyermek
Polgármesteri Hivatal: „Fogadj örökbe egy ajándékot!”	1	32 család/ 59 gyermek
Vöröskereszt	3	53 család / 58 gyermek
Karitás /Ferencesek/	3	65 család / 70 gyermek
Karitás /Ferencesek/ és a 3 Tarka Macska	hetente 2 napon pékárú	6 család
Református Szeretetszolgálat	1	30 család/38 gyermek
Mikulás futás (magánszemély) 18 kg csoki	1	60 csomag
Karácsonyi Ajándékok szervezet részéről:	1	12 család/21 gyermek
Cseríti	1	5 család/7 gyermek
ÖSSZESEN		219 család / 342 gyerek

Terephely biztosítása

Középiskolás diákok számára lehetőséget biztosítunk az önkéntes **közösségi szolgálat** teljesítéséhez. 2024-ben 11 fő az alábbi feladatokat végezte:

- korrepetálás,
- helyszíni program előkészítése és lebonyolítása,
- külsős programok megvalósítása, kísérés.

A felsőoktatásban résztvevő szociális munka szakos hallgatók közül 7 fő intézményünkben teljesítette 40 órás gyakorlatát a Szociális Munka és Diakónia Intézet Károli Gáspár Református Egyetem, Gazdaságtudományi, Egészségtudományi és Szociális Karáról és e1 fő gyakornok a Pázmány Péter Katolikus Egyetem Bölcsész-és Társadalomtudományi Karáról.

Az Erődtérben a Wesley János Lelkészképző Főiskola szociális munkás hallgatója nagygyakorlata során megismerkedett több intézmény egység munkájával, aktívan részt vett a közösségi tér életében és kapcsolódott a fiatalok mindennapi tevékenységeihez. Az ELTE Pedagógiai és Pszichológia Karán kötelező közösségi pedagógiai gyakorlatának helyszínéül szolgált intézményünk, ahol a gyakorlatot végző hallgató a közösségi tér szabadidős tevékenységei során megtalálható és alkalmazott pedagógiai szemlélettel ismerkedett meg és tartott foglalkozást az ide járó fiataloknak.

Egy napos intézményi terepgyakorlaton a Sapientia Szerzetesi Hittudományi Főiskola Gyermekek- és ifjúságvédelmi tanácsadó szakirányú továbbképzésen résztvevő és az ELTE PPK Tanácsadás-és Iskolasz pszichológia Tanszék hallgatói vettek részt nálunk.

Intézményen belül folyó szakmai együttműködés

Az intézmény szakmai egységei törekszenek az egymás közötti hatékony, egymás munkáját erősítő szakmai együttműködésre, melyet a szakmai vezetők folyamatos odafigyelése, konzultációja tesz lehetővé. Az esetek elosztásánál a GYVR bevezetése egyértelművé tette, hogy melyik szakmai egység jár el az adott ügyben, mivel az informatikai rendszerben jelzést csak a szolgálat, míg végzést és határozatot csak a központ tud rögzíteni. Ennél fogva a szakmai vezetőknek nincs mérlegelési és „súlyozási” lehetőségük, minden jelzést – melyek száma évről-évre nő -, a szolgálat családsegítőinek kell feltárni.

Amennyiben védelembe vétel, hatósági intézkedés kezdeményezésének a lehetősége felmerül a szolgálat családsegítő munkatársában, minden esetben konzultál a két szakmai vezetővel és a leendő esetmenedzserrel, aki az összehívott estekonferenciára is meghívást kap.

Az óvodai-és iskolai szociális segítő munkatársak együttműködnek az intézményünk családsegítő, esetmenedzser és mentálhigiénés szakembereivel is adott intézménybe járó gyermek ügyében. Segítik a szolgáltatásokba delegálást, az információáramlást az intézmények között, valamint az együttműködést a veszélyeztetettség megelőzése és megszüntetése érdekében. Munkájuk alapellátásra és szakellátásra is kiterjed más kerületekkel és településekkel is.

A családokat támogató segítő tevékenységünket nagyban erősíti a napközbeni gyermekfelügyelet igénybevételének lehetősége. Ezt a szolgáltatást több esetben is ajánlottuk ügyfeleinknek, akik igénybe is vették. A napközbeni gyermekfelügyelet koordinátorával jó és hatékony a munkakapcsolata a szolgálat és a központ munkatársainak. A segített családok esetében rendszeres egyeztetés történik.

Gyermekeink védelmében elnevezésű informatikai rendszer (GYVR) bevezetése, alkalmazása

A Kormány a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (a továbbiakban: Gyvt.) 162. §-a (1) bekezdésének g) pontjában kapott felhatalmazás alapján, a 235/1997. (XII. 17.) Korm. rendelet a gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, a gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról, 2021. július 1-vel a család-és gyermekjóléti szolgáltatást nyújtók körében bevezette a GYVR kötelező alkalmazását a gyermekek veszélyeztetettségének kezelésére, megszüntetésére irányuló szociális segítő tevékenység végzésének dokumentálása céljából.

A rendszer fejlesztése még mindig nem zárult le, így a folyamatos változások okán, a használata rendkívül megterhelő a kollégák számára.

A rendszer működésében bekövetkező változásokról a MÁK továbbra is folyamatosan küld tájékoztató leveleket minden felhasználó számára.

2.3. Más intézményekkel történő együttműködések

A szolgálat és a központ szakmai egységei jó együttműködést, szakmai munkakapcsolatot tartanak fenn a pedagógiai szakszolgálattal, a kerület oktatási-nevelési intézményeivel, a védőnői szolgálattal, a pártfogó felügyelővel, a II. kerületi rendőrkapitánysággal, a háziorvosokkal, a MENTA Mentálhigiénés Központtal, a Szent János Kórház szociális munkásaival, a Vadaskert Kórház és Szakambulancia munkatársaival, a gondozási központokkal, az ÉNO-val, a Polgármesteri Hivatallal, a Kormányhivatallal, a II. és III. Kerületi Bírósággal, valamint más szervezetekkel.

A hatósági intézkedésekkel érintett ügyekben (pl. védelembe vétel, nevelésbe vétel, családba fogadás, kapcsolattartás szabályozása, stb.) szoros, gyakorlatilag napi kapcsolatban működünk együtt a gyámügyi osztállyal. A két intézmény vezetői (gyámügyi osztályvezető, intézményvezető, szakmai csoportvezetők) rendszeresen konzultáltak az aktuális esetekről, szakmai kérdésekről, az elhúzódo eljárások nehézségeiről.

A nevelésbe vett gyermekek ügyében az esetmenedzserek együttműködnek a gyermekvédelmi gyámokkal, a gyámi tanácsadókkal, illetve az adott gondozási hely szakemberével.

Az átmeneti gondozást igénylő családok, gyermekek okán együttműködtünk a Jó Pásztor Anyaotthonnal, a Magyar Protestáns Segélyszervezet Családok Átmeneti Otthonával és a Józsefvárosi Gyermekek Átmeneti Otthonával. Az esetmenedzserek együttműködnek azokkal az

intézményekkel, szakemberekkel, akik a gondozott/hatósági intézkedéssel érintett családokkal/gyermekkel kapcsolatban állnak.

Az észlelő- és jelzőrendszer hatékony működtetésével célunk: a kerületben élő lakosok szociális helyzetének, életkörülményeinek figyelemmel kísérése, a jelzőrendszeri tagok folyamatos tájékoztatása szolgáltatásainkról, akik közvetítik azt a célszemélyeknek preventív jelleggel, vagy már a kialakult veszélyeztetés megszüntetése érdekében. Fontosnak tartjuk, hogy a jelzőrendszeri tagok által fogalmazódjanak meg az ő szakterületükön észlelt hiányzó ellátási formák, támogatások, amelyek segítik a veszélyeztetettség megelőzését.

Ezen célok elérése érdekében számos alkalommal keressük a kapcsolatot az észlelő-és jelzőrendszer tagjaival való konzultációra, tisztázó megbeszélésre.

Szakmaközi megbeszélés 15 alkalommal került megszervezésre, melynek részletes leírása a 2.4-es fejezetben olvasható.

2024. 02. 21-én került megrendezésre az **Éves Szakmai Tanácskozás**. Célja a kerület szociális és gyermekvédelmi helyzetének áttekintése és értékelése, valamint az önkormányzat felé ajánlás un. Intézkedési terv megfogalmazása volt. A tanácskozás fókuszába: A pszichés nehézségek a gyermekek és a felnőttek hétköznapijaiban téma került. *(a Tanácskozás emlékeztetője és az elhangzott előadások anyagai a honlapunkon megtalálhatóak.)*

A Tanácskozást Örsi Gergely Polgármester Úr nyitotta meg, majd Bognár Zsuzsa észlelő-és jelzőrendszeri felelős értékelte a 2023. év Intézkedési terv megvalósulását, és bemutatta az észlelő-és jelzőrendszeri tagok beszámolóiból készített helyzetképet a kerület szociális és gyermekvédelmi ellátásáról. Ezt követte dr. Weiner Márton, a MENTA Központ pszichiáter szakorvosának előadása, aki bemutatta a szakrendelő munkáját, a betegek ellátását, majd dr. Puskás Cristian gyermek-és ifjúságpszichiáter, a Vadaskert Alapítvány Gyermek-és Ifjúságpszichiátriai Kórház és Szakambulancia aktuális kihívásairól, nehézségeiről tartotta meg előadását. A tanácskozás második felében szekció megbeszélések keretében nyílt lehetőség a két téma feldolgozására az előadók vezetésével.

Intézményünk állandó képviselettel rendelkezik a kerületi Időügyi Tanács, a Szociálpolitikai Kerekasztal, az Ifjúsági Tanács, valamint a Kábítószer Egyeztető Fórum (KEF) ülésein, programjain.

A KEF titkári feladatait egyik munkatársunk látja el.

A kerületi Kábítószerügyi Egyeztető Fórum idén a kerületi gyermekotthonokkal - elsősorban a Bólyai Gyermekotthonnal - alakított ki közös együttműködést. A szakmai egyeztetéseknek köszönhetően sikerült - a Bólyai Gyermekotthonnal, kerületi általános iskolákkal és a Család- és Gyermekjóléti Központtal - közösen kialakítani egy szakmai képzést, mely a gyermekotthonokban élő fiatalok iskolai integrációját segíti elő és a velük dolgozó szakemberek együttműködését erősíti. 2024 augusztusában indult el a „pilot program” első része, a három napos „traumaérzékenység a gyermekvédelemben” című képzéssel. Ezt követte 2 alkalommal a képzés eszmegbeszélő csoportjai októberben és decemberben. A program kiegészítéseként 2 típusú módszertannal ismerkedhettek a résztvevők: a facilitátor képzéssel, melyet novemberben tartottak és a resztoratív képzéssel, melyre 2025 januárjában kerül sor. Ezen kívül a 2025. évben a program folytatásaként a mentálizációs eszmegbeszélő csoport technikájával találkozhatnak a résztvevők 4 alkalommal. A képzésben gyermekotthon vezetők, nevelők, gyámok, ezen kívül pedagógusok és iskolai szociális segítők vesznek részt 18 fővel.

A KEF prevenciós feladatait az Erődtér végzi. Idén is, ahogy az előző évekhez hasonlóan sikerrel valósultak meg az Erődtér által szervezett prevenciós programok. Lehetőség szerint a 2025-ös évben újabb programokkal bővül a prevenciós tevékenység.

Folyamatos munkakapcsolatban voltunk a Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézet Módszertani Főosztályával és a Belügyminisztérium (továbbiakban: BM) szakfőosztályával. 2021 szeptemberétől a Budapest Szociális Szakmatámogatási Hálózat keretében a család- és gyermekjóléti szolgáltatások tekintetében Intézményünk került kijelölésre, mint „módszertani” feladatot ellátó szervezet.

Intézményünk vezetője az átmeneti gondozást nyújtók országos szervezetének, az ATOSZ alelnökeként, napi munkakapcsolatot ápol ezen terület ellátását nyújtóival, valamint elnökségi tagja a Magyar Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálatok Országos Egyesületének.

2.4. Észlelő- és jelzőrendszer működtetése, szakmai kapcsolatok

A jelzések adatai:

A jelzések számában, a korábbi években elindult jelentős növekedés, megállt, így közel azonos volt a jelzések száma a vizsgált két évben. 2023-ban összesen 509 jelzés érkezett (341 kiskorú, 168 nagykorú esetében), 2024. évben 505 jelzés érkezett (353 kiskorú, 152 nagykorú esetében) 457 személyről (315 kiskorúról, 142 nagykorúról). Ez azt mutatja, hogy 1 személyről több jelzés is érkezett.

A jelzés célja a veszélyeztetett személy/személyek számára a hatékony segítségnyújtás a lehető leghamarabb, hogy a veszélyhelyzetből biztonságot adó közegbe kerüljön, a szükséges szolgáltatásokat elérje a rászoruló. A Gyvt. 17. § (1) bekezdése egyértelmű kötelezettséget ró a jelzőrendszer tagjaira. Egyértelműsíti, ha tevékenysége során gyermek(ek) veszélyeztetettségére utaló jelet, gyanút észlel, vagy ilyen információ a birtokába jut, azt *haladéktalanul, mérlegelés nélkül jelezni köteles* a területileg illetékes család- és gyermekjóléti szolgáltató felé.

Statisztikai mutatók

2022.			
összes: 404 kiskorú: 309 nagykorú: 95	Rendőrségtől: 53	Köznevelési intézménytől: 53	Állampolgár, gyermek és felnőtt érdekeit képviselő társ. szerv.:18
2023.			
összes: 509 kiskorú: 341 nagykorú: 168	Rendőrségtől: 213	Köznevelési intézménytől: 75	Állampolgár, gyermek és felnőtt érdekeit képviselő társ. szerv.:20
2024.			
összes: 505 kiskorú: 353 nagykorú: 152	Rendőrségtől: 192	Köznevelési intézménytől: 114	Állampolgár, gyermek és felnőtt érdekeit képviselő társ. szerv.:23

Az összehasonlításból látható, hogy a rendőrségtől érkező jelzések száma változatlanul magas, a köznevelési intézményektől érkező jelzések száma pedig komoly növekedést mutat az előző évhez képest. Vélhetően nagyobb figyelmet kapott a jelzések jelentősége a jogszabályi változást követően.

A jelzőrendszeri tagok jelzései alapján a következő adatok születtek 2024-ben:

ÖSSZES JELZÉS:	505	100%
Jelzőrendszeri tagok szerinti bontás		100%
egészségügyi szolgáltató	37	7%
védőnő	15	3%
személyes gondoskodást nyújtó szociális szolgáltatók	1	0%
család- és gyermekjóléti szolgálat	79	16%
család- és gyermekjóléti központ	11	2%
kisgyermek napközbeni ellátását nyújtók	12	2%
átmeneti gondozást biztosítók	3	1%
menekülteket befogadó állomás, menekültek átmeneti szállása	0	0%
köznevelési intézmény, szakképző intézmények	114	23%
rendőrség	192	38%
ügyészség, bíróság	5	1%
pártfogó felügyelői szolgálat	0	0%
egyesület, alapítvány, egyházi jogi személy	2	0%
áldozatsegítés és kárenyhítés feladatait ellátó szervezet	0	0%
OKIT	0	0%
állampolgár, gyermek, felnőtt érdekeit képviselő társadalmi szervezet	23	5%
önkormányzat, jegyző	4	1%
foglalkoztatás-felügyeleti hatóság	0	0%
katasztrófavédelem	0	0%
közüzem szolgáltatók	0	0%
gyermekjogi/ellátottjogi/betegjogi képviselő	0	0%
hivatásos gondnok	0	0%
javítóintézet	0	0%
gyermekvédelmi és gyámügyi feladatkörében eljáró fővárosi és vármegyei kormányhivatal	1	0%
állam fenntartói feladatainak ellátására a kormány rendeletében kijelölt szerv	6	1%
büntetés-végrehajtási intézet, büntetés-végrehajtási pártfogó felügyelő	0	0%

2024-ben a jelzések számának alakulása a **jelzett probléma** szerint:

Jelzett probléma szerinti bontás	546	108%
életviteli	22	4%
családi-kapcsolati konfliktus	89	18%
családon belüli bántalmazás	71	14%
elhanyagolás: oktatási, nevelési	74	15%
elhanyagolás: felnőttre vonatkozóan (családi, intézményi)	7	1%
gyermeknevelési	4	1%
gyermekintézménybe való beilleszkedési nehézség	6	1%
magatartás, teljesítményzavar	48	10%
fogyatékoság, retardáció	0	0%
lelki-mentális, pszichiátriai betegség	118	23%
szenvedélybetegség	21	4%
egészségi probléma, egészségkárosodás következménye	36	7%
foglalkoztatással kapcsolatos	0	0%
anyagi (megélhetési, lakhatással összefüggő)	9	2%
ügyintézással kapcsolatos	26	5%
információkéréssel kapcsolatos	9	2%
egyéb	6	1%

KSH 2024.

A jelzések száma és a jelzett problémák számában eltérés mutatkozik. Felmerülhet a kérdés, hogy az 505 jelzésből hogyan lett 546 probléma, ez azt jelenti, hogy egy jelzéshez több probléma is társul. Ha összeadjuk a bántalmazás körébe tartozó problémákat, akkor igen magas szám jön ki: 241, azaz a jelzett problémák 48%-a. 2023-ban ez a szám 188, azaz a jelzett problémák 37%-a, 2022-ben 125 ilyen problémával kapcsolatos jelzés érkezett, ami 31% volt.

Sajnos, ez a problémakör komoly emelkedést mutat, illetve még nem látható, hogy mennyire emelte meg a problémáknak ebbe a kategóriába történő besorolását a Gyvt. szigorításából adódó szankciótól való félelem. Vagyis, hogy ha nem észleli a bántalmazást és nem jelez, annak súlyos büntetethetőségi következménye van, ezért minden nehezen eldönthető helyzetet, inkább súlyosabbnak ítél az észlelő- és jelzőrendszer tag.

Esetkonferencia – esetmegbeszélő csoport

Esetkonferencia 2024-ben 21 volt, esetmegbeszélő 2 – ezek mind saját szervezésben történtek, 1 esetmegbeszélő más intézmény szervezésében. A jelzőrendszer tagjai is részt vettek ezeken a megbeszéléseken az alábbiak szerint: egészségügy (gyermekorvos, védőnő: 4 fő), oktatás-nevelés (óvoda, iskola: 50 fő), más család- és gyermekjóléti központ munkatársa: 14 fő, pszichológus: 3 fő, gyermekjogi képviselő: 1 fő, gyermekek átmeneti otthonának munkatársa: 1 fő.

Esetkonferencia/esetmegbeszélés

2022-ben 37/14 összesen 51

2023-ban 30/19 összesen 49

2024-ben 21/2 összesen 23

A települési észlelő- és jelzőrendszeri intézkedési terv megvalósulása

Megvalósult célkitűzések

A II. kerületben 32 köznevelési és szakképző intézmény, 3 kollégium, 45 óvoda, 6 +2 bölcsőde, 30 körzetben 26 védőnő, valamint 13+1 iskolai védőnő, 46 háziorvos, 15 házi gyermekorvos, 4 gondozási központ, 1 Értelmi Fogyatékosok Nappali Otthona, továbbá számos civil, valamint egyházi szervezet működik. Veszélyeztetés észlelésekor, mint jelzőrendszeri tagoktól, kapjuk/várjuk a jelzéseket. Szükség esetén szakmaközi megbeszélést, esetmegbeszélőt, esetkonferenciát szervezünk a közös gondolkodás mentén, probléma megoldása és a közös álláspont kialakítása érdekében.

A CSGYK honlapjára minden aktuális információt felteszünk az érdeklődők számára. Itt tájékozódhat a lakosság, a jelzőrendszer tagjai, a szakemberek. Ezen felül a közösségi oldalakon, a helyi újság hasábjain is igyekeztünk minél szélesebb körhöz eljuttatni az intézményünk által szervezett programokat.

Fontosnak tartjuk, hogy megfogalmazásra kerüljenek a jelzőrendszeri tagok által, az ő szakterületükön észlelt hiányzó ellátási formák, támogatások, amelyek segítik a veszélyeztetettség észlelését, megelőzését – ezt a célt szolgálja a kérdőív, mely a tanácskozás előkészítése során került kiküldésre.

Az eredményesség fejlesztése érdekében a jelzőrendszer tagjainak javaslatára az alábbi tervek kerültek kitézésre, illetve valósultak meg:

- gyakoribb szakmaközi megbeszélések és ismeretbővítő alkalmak megszervezése a beérkezett igények és javaslatok alapján – *15 alkalommal tartottunk szakmaközi megbeszélést, melyek szervezése során fontos volt a jelzőrendszeri tagok igénye. Fontos szerepet töltött be a témaválasztásban a 2024. évi jogszabályi változás, esetek átbeszélése.*
- több személyes találkozás, esetmegbeszélés, visszajelzés – *hangsúlyos helyet kapott az esetekről való konzultáció, valamint a visszajelzés fogalmának tisztázása. Kiemeltük, hogy a jelzőrendszeri tagok dilemmák esetén hívjanak, keressenek bennünket haladéktalanul.*
- szakmai tudás bővítése, edukációs gyakorlatok – *a szakmaközi megbeszélések során igyekeztünk bevonni intézményünk pszichológusait az életkori sajátosságok, elakadások megbeszélése során, jogászt a jogi problémák tisztázása érdekében, a bántalmazással kapcsolatban a Hintalovon Gyermekjogi Alapítvány valamint a Házi Gyermekorvosok Egyesületének munkatársát, adatvédelmi szakembert.*

- pozitív tapasztalatok megosztása a tagok között (pl. jó gyakorlatok, eredményes esetkezelések) – *Bemutatásra kerültek jó gyakorlatok a szakmaköziken: Persona Doll módszer, kortárs segítők tevékenysége, védőnők által használt Reflect Mom játék.*
- rövid, szöveges tájékoztatók készítése az észlelő- és jelzőrendszer átláthatóbbá tétele érdekében – *készült rövid, átlátható tájékoztató folyamatára bántalmazás esetére, valamint a jogszabályi változások átláthatóbbá tétele érdekében. Továbbá jól használható ábrákat adtunk tovább annak átbeszélését követően a jelzőrendszer tagjainak.*
- közös esetfeldolgozás kereteinek tisztázása: Ki, kinek, mit mondhat el? – *rendőrséggel, védőnőkkel, köznevelési intézményekkel, gyámüggyel, bírósággal, Pedagógiai Szakszolgálattal, ÉNO és Gond. Kp-ok képviselőivel beszélünk esetekről, kompetenciahatárokról.*

Szakmaközi megbeszélések

A 2024. évben 15 szakmaközi megbeszélésre került sor, melyek összeállításánál a jelzőrendszeri tagok igényeit tartottuk szem előtt. A jogszabályi változást figyelembe véve nagy hangsúlyt kapott a bántalmazás témaköre a szakmaközi megbeszéléseken.

Az alábbi szakmaközi megbeszélések valósultak meg:

- 1. Rendőrséggel tartott megbeszélésen szóba került az idős személyekről érkezett jelzések, gondnokság alá helyezés, időskorúak sérelmére elkövetett események. Fontosnak tartják, hogy hatékonyan működjön az információcsere. Azonnali közös cselekvés javasolt a védőnők által tett jelzés alapján, miszerint erdős területen vélhetően a szülőkkel kiskorúak élnek a hidegben hajléktalanként. Fontosak az esetmegbeszélők, esetkonferenciák, amire a rendőrség képviselőit is meghívjuk, amennyiben jelzőrendszeri tagként érintett az adott ügyben.
- 2. Az óvodák képviselőivel tartottuk a következő megbeszélést, ahol szóba került a 2024. március 15-től alkalmazandó és kötelező módszertani útmutató és protokoll, majd a pszichológusaink beszéltek az óvodáskorú gyerekek fejlődésére ható változások kapcsán az életkori sajátosságokról és kihívásokról, ezt követte a Persona Doll módszer bemutatása. Ezt követte az intézményünk pszichológusának előadása a jogszabályi változásokról. Majd a kiscsoportos beszélgetésen az alábbi témák kerültek kifejtésre: szakmai együttműködés társszakmákkal, atipikus gyerekek integrálása, szülőkkel való együttműködés, kora gyermekkori agresszió.
- 3. A házi gyermekorvosoknak és a védőnőknek is szerveztünk szakmaközi megbeszélést, ami az egyik gyermekorvos kezdeményezésére jött létre. Sok hasznos tapasztalat mondódott ki, javaslat került megfogalmazásra az esetek mentén. Nem bizonyítani kell a jelzést tevőnek, hanem a gyanút kell jelezni. Fontos a szoros együttműködés, a megfelelő kommunikáció.
- 4. A következő megbeszélés a kerület iskoláival történt, ahol a hangsúly a jelzőrendszer működéséről és a működtetéséről szóló, 2024-ben módosult módszertani útmutatóján és protokollján volt. Majd az adatvédelmi tisztviselő Adatvédelmi kérdések a jelzőrendszeri tagok együttműködésében című előadása következett. Ezt követően a tervezett kortárs segítő programunkat mutatták be kollégáink, majd kiscsoportos beszélgetésre került sor az alábbi témákban: magatartási és beilleszkedési nehézségekkel küzdő tanulók megsegítése, konfliktushelyzetek rendezése (tanár-diák, tanár-tanár, tanár-szülő), jó gyakorlatok iskolai bullying megelőzésére és kezelésére.
- 5-8. 4 alkalommal találkoztunk a területi védőnői csoportokkal. Átbeszéltük a jogszabályi változásokat, a jelzés fontosságát, az ennek elmulasztásából adódó szankciókat, a pontos adminisztrációt. Egy esetet részletesen megbeszéltünk, ahol az orvosban bántalmazás gyanúja merült fel a 6 hónapos gyermek kapcsán. Átnéztük az esetjelző lapokat: mikor, melyiket használják. Beszéltünk az esetmegbeszélésről, esetkonferenciáról. A védőnők bemutatták, hogy milyen önismereti játékkal segítik az édesanyákat. Van, ahol a Szent János Kórház Postpartum depression Baba-Mama-Papa Programjával szoros kapcsolatban állnak. Megbeszéltük, hogy probléma, nehézség esetén keresnek bennünket.
- 9. A II. és III. Kerületi Bíróság munkatársaival is sikerült megbeszélést tartani veszélyeztetés, kapcsolattartás, megelőző távoltartás témában. Korábban is probléma volt a jelzési kötelezettség nem teljesítése. Sok veszélyeztetésre inkább más szakaszban, nem a bíróságban derül fény. Fontos

lenne kidolgozni egy szempontrendszer, ami segíti a bíróság munkáját. Sok probléma van a kapcsolattartási ügyekben. Megállapítást nyert, hogy sok jogszabály egységesítésére lenne szükség a gördülékenység érdekében.

- 10. A Fővárosi Pedagógiai Szakszolgálat II. Kerületi Tagintézményénél a megbeszélés a jogszabályi változások miatt történt: a jelzési kötelezettségről, valamint annak elmulasztását követő lépésekről, a kiemelt veszélyeztető tényezőkről, az észleléstől a jelzésig ábra, valamint a jelzések közötti különbség bemutatása került megbeszélésre.
- 11. Az utolsó megbeszélés a Gyámügyi Osztály vezetőjével az aktuális kérdések mentén történt a II. Kerületi Család- és Gyermekjóléti Központ vezetője, a Gondozási Központok vezetői, az ÉNO vezetője, a Szent János Kórház szociális munkásai között. Fő téma a gondnokság alá helyezés volt, majd a családon belüli bántalmazás került megbeszélésre.
- 12-14. 3 iskolánál a jogszabályi változás megbeszélése történt meg, természetesen a tantestület tagjai számára.
- 15. Az óvodavezetőkkel szakmaközi megbeszélés szintén a jogszabályi változások, a jelzés fontosságának kihangsúlyozása mentén történt.

Továbbá az együttműködést, a probléma észlelését és a jelzés megtételét segítő, tájékoztató anyagok készültek a szolgáltatásokról, feladatkörökről: Igyekszünk mindenki számára eljuttatni a fontos információkat az intézményünk honlapja illetve a facebook segítségével, mely felületekre folyamatosan feltöltésre kerülnek az intézmény által szervezett programok, tájékoztatók, módszertani leírások, formanyomtatványok (jelzés küldésével kapcsolatos is), szakmai anyagok (mediáció, különélés, válás).

Elkészült egy könnyen értelmezhető folyamatábra, ami az észleléstől a jelzésig mutatja be a szükséges lépéseket – a gyermekorvosokkal való szorosabb együttműködést segíti.

Az óvodai és iskolai szociális segítők intézményeikben rendszeresen tartanak prevenciós és intervenciós céllal csoportfoglalkozásokat, megközelítőleg 17.000 gyermek tartozik hozzájuk.

Az óvodai és iskolai szociális segítők beszámolója alapján megállapítható, hogy szorosabbá váltak a szakmai együttműködések, mivel érezhetőbben több tanácsadást, konzultációt vesznek igénybe a bölcsődék, óvodák, iskolák, kollégiumok munkatársai, valamint több esetben, jelzésbe, programba vonják be a szakembereket. Intézményeikben esetmegbeszélő csoportot, tanácsadást, szakmai találkozót, 3-18 éves gyermekek részére csoportfoglalkozásokat szerveznek. Az a tapasztalat, hogy egyre fokozottabb az igény a csoportos készségfejlesztésre, antibullying foglalkozásra, stressz kezelésre.

A jelzőrendszer tagjai a probléma felismerésében és kezelésében egyre intenzívebben vesznek részt a segítségükkel.

Két kolléga: „*Itt vagyok veled*” elnevezésű kortárs segítő képzést indított általános iskolás kamaszoknak. Ezzel a szakmai anyagukkal, tematikájukkal és gyakorlatukkal megnyerték a pécsi Jövő Nemzedékének Segítői Konferencia pályázatát.

2.5. Az ellátottak számának alakulása, összevetése az előző évi adatokkal

A következő adatokból látható, hogy mind a személyes segítő tevékenység nyújtása, mind a szolgáltatásaink igénybevétele tekintetében folyamatos növekedés mutatkozik.

2022-ben megállapodással, vagy határozattal megerősített segítő tevékenységet 177 személy, gyermek számára nyújtottunk. Tanácsadásban, egyszeri segítségnyújtásban 572 fő részesült.

A speciális szolgáltatásokat 5185 fő vette igénybe, így a szolgálat és a központ által nyújtott szolgáltatásainkkal elért személyek száma 5934 fő volt.

2023-ban megállapodással, vagy határozattal megerősített segítő tevékenységet 187 személy, gyermek számára nyújtottunk. Tanácsadásban, egyszeri segítségnyújtásban 689 fő részesült.

A speciális szolgáltatásokat 5710 fő vette igénybe, így a szolgálat és a központ által nyújtott szolgáltatásainkkal elért személyek száma 6689 fő volt.

2024-ben megállapodással, vagy határozattal megerősített segítő tevékenységet 620 személy, gyermek számára nyújtottunk. Tanácsadásban, egyszeri segítségnyújtásban 719 fő részesült.

A speciális szolgáltatásokat 5525 fő vette igénybe, így a szolgálat és a központ által nyújtott szolgáltatásainkkal elért személyek száma 6864 fő volt.

Szembetűnő adat, hogy az egyéni esetkezelésben részesülők számában történt jelentős emelkedés, mivel az előző évhez képest 433 fővel több személy részesült családsegítésben és a gyámhatósági esetek száma is növekedett. Ez a növekedés a családgondozó és az esetmenedzser kollégákra rótt nagyobb megterhelést. Mivel nem nőtt a jelzések száma, így az látható, hogy hosszabb idejű, elhúzódó esetvezetések, probléma megoldások szükségesek.

3. Az intézmény szervezeti egységeinek szakmai tevékenységének összehasonlító és az igénybevételek elemző bemutatása

Családi- és gyermektáborok

Budapest II. kerületi Önkormányzat Képviselő – testületének, Köznevelési, Közművelődési, Sport, Egészségügyi, Szociális és Lakásügyi Bizottságának 2024. évre kiírt II. kerületben élő lakosok számára biztosított családsegítésre irányuló és gyermek és ifjúságvédelemmel kapcsolatos programok támogatására mi is benyújtottuk pályázatunkat, melyben egy családi és egy egyhetes napközis tábor terveztünk a gyermekek számára.

2024-es családi táborunkat az elmúlt évektől eltérően egy adott tematika, a környezetvédelem köré igyekeztünk építeni, aminek az ötletét az önkormányzat innovatív zöld szemlélete ihlette. Idén célunk volt, hogy a családok számára a kikapcsolódás mellett lehetőséget nyújtsunk a szemléletformálás és környezettudatosság terén edukálódni. Ennek mentén rendhagyó módon az oda- és visszautazást is vonattal szerveztük meg, és a programok során is közösségi közlekedést vettünk igénybe.

A Balatonfenyvesi Zsályaüdülő /mely 2022-ben az Év Balatoni Háza díjat is elnyerte középület kategóriában/ adottságai révén tökéletes helyszínt biztosít a tábor lebonyolításához. A szellős tágas udvar és a fedett szabadtéri pihenő a közösségi együttlétet teremt ideális terepet, a kánikulában is hűvös téglapavilonban lévő szobák pedig a családok kényelmes pihenését teszik lehetővé. Az elmúlt évektől eltérően idén nem a tábor étkezőjében helyben, hanem egy másik üdülőben zajlott az étkezés, ami a programok szervezésében és lebonyolításában okozott némi nehézséget. Balatonfenyves minden szempontból ideális pihenőhely, azonban a vonatos/buszos közlekedés még a nyári főszezonban is nehézkes és kissé feszített tempójú időbeosztást eredményezett az étkezések és a programok összehangolása terén.

A nyaraláson 25 fő (8 család) és 3 kísérő vett részt, 14 gyermeknek és 11 felnőttnek tudtunk pihenést biztosítani.

A résztvevők az idei évben olyan - főként egyszülős, illetve bántalmazást elszenvedett, - családok voltak, akik az elmúlt egy évben sok olyan kihívással néztek szembe, melyek elvonták a fókuszot a szeretetteljes, stabil háttér fenntartásáról. A közös nyaralás lehetőségével, az általunk szervezett programokon való részvétellel lehetőséget kaptak a családi kapcsolatok stabilizálására, újjáépítésére. A számos program során a családoknak a kikapcsolódás mellett a tábor alatt lehetősége nyílt a változatos élményeken keresztül új ismeretek és egy zöldebb szemlélet elsajátítására és egy nagyon tartalmas színes programokkal teli, jó hangulatú hetet töltöttünk el együtt.

Az Erődtér immár 4. éve rendezte meg evezős és önismereti táborát Dunakilitin, a Szigetközben. A tábor 2024. 08. 05-10. között valósult meg, 15 fiatal és 4 segítő részvételével. A tábor szervezésébe és lebonyolításába az iskolai és óvodai szociális segítők közül két kolléga kapcsolódott be. A tábor résztvevői az Erődöt látogató diákok közül kerültek ki, többen közülük még nem vettek részt a közösségi tér által szerzett táborozáson.

A fiatalok a táborban önismereti, evezős és különféle szabadidős programokon vehettek részt. A tábor bázisa Dunakilitin a Vadvíz kemping területén volt, ahol sátorban szállásolták el a fiatalokat. A sáortábor felállításában és a bontásában is egymással együttműködve és támogatva vettek részt a táborozók, valamint az induláshoz és a hazaúthoz szükséges táborpakolásból is kivették részüket. Ezáltal a közösségben való szerepvállalásról, az egyéni felelősségről és az együttműködésről is tanulhattak a fiatalok.

A hét programja a délelőtti önismereti blokkokból és a délutáni evezős programokból állt. Az önismereti foglalkozások fókuszba az egyensúly volt, a gyakorlatok során körbejárták a fiatalok életének színtereit és keresték azokban a balance megtalálásának és megtartásának lehetőségeit. A

gyakorlatok során az outdoor képzésen elsajátított módszereket, szemléletet alkalmazták. Az önismereti blokkok gyakorlati elemekből és azok kiscsoportos és nagycsoportos feldolgozásából álltak, melyek során a megélt történésekre, érzésekre reflektálhattak saját maguk és egymás számára is. A mentális egészségmegőrzés, a megküzdési képességek, az empátia, a problémalátás és az önreflektív szemlélet fejlesztését céloztuk meg felhasznált élmény alapú pedagógiai módszerekkel. Az evezős délutánok lebonyolítását az Eurotrekking Kft. képzett túravezetője segítette. A kenubeosztásnál törekedtek arra, hogy az első napokban már tapasztalat kormányosok vezessék a hajókat. A hét során a túravezető tartott képzést azok számára, akik a kormányzás fortélyait szerették volna elsajátítani, és ők ki is próbálhatták magukat a hét második felében. A technikai tudás mellett ez a felelősségvállalás, a döntési helyzetekben való helytállás és vezetői készségek fejlesztését is jelentette a fiatalok számára. Összességében a gyerekek gazdag élményekkel teli hetet töltöttek a táborban.

Az óvodai-és iskolai szociális segítők két táborot szerveztek 2024 nyarán:

Dráma tábor az Erődtérben 2024 július 8-12. között.

A tábor szakmai programjának kidolgozásában egy óvodai és iskolai szociális segítő és az egyik utcai szociális munkás vett részt, valamint egy önkéntes segítő, aki dráma-történelem szakos egyetemi hallgató. A tábor 7 résztvevővel (5 fiú, 2 lány) valósult meg, akik felső tagozatos 11-13 év közötti fiatalok voltak. Egy gyermek a családsegítője delegálásával érkezett, a többiek az iskolai és óvodai szociális segítők által kerültek a csapatba.

A tábori napok során különféle színházzal kapcsolatos művészeti ágakkal ismerkedhettek meg résztvevők. A tábor célja volt, hogy közelebb kerülhessenek a gyerekek a színház világához, valamint ismerjék meg a közösségi teret és annak lehetőségeit. Délelőtti és délutáni blokkokban folyt a tábori tevékenység, mely 8-17 óra közötti elfoglaltságot jelentett.

A programok között szerepelt:

- Kabóca Bábszínház dramaturgia, dr. Szántó Viktória tartott tárgy animációs work shopot.
- Vígszínház színművésze által vezetett színházi játékok töltötték meg egy délelőttöt.
- Nemzeti Táncszínház munkatársai kalauzolták végig a gyerekeket az épület útvesztőjében, ahol alkalom nyílt egy próbára is belesni.
- Látogatás a Magyar Zene Házában.

A hét második felében a külső programokon kívül a bábkészítés volt a főszerep. Zárásként egy közösen átszőtt történetet vittek színpadra saját készítésű bábokkal.

Outdoor élménytábor

Az outdoor élménytábor eredetileg 12-15 éves gyerekeknek lett meghirdetve. Az elképzelés szerint aktív, kalandokkal és kihívásokkal teli hét szervezése volt a cél, ahol a hiperaktív, ADHD-s gyerekek is kiereszthetik a gőzt. A szervezők nagyon magunkénak érezték a kinti, aktív időtöltést, és abban bíztak, hogy saját, ön-azonos létük a gyerekeknek pozitív mintát mutat majd. A tábor 8 fővel indult 5 lány, és 3 fiú vett részt. Reggelente az Erőd utcában találkoztak, a napot távol töltötték, és délután 4 körül az Erőd utcából mentek haza a gyerekek. Bár sok fizikai kihívással néztek szembe, sérülés és baleset nélkül zajlott le ez az egy hét. A program a következő képen alakult: hétfőn hármashatárhegyi kirándulás, kedden biciklizés a Lupa tóhoz, fürdészel egybekötve. szerdán vonattal a Zamárdi Kalandparkba, csütörtökön sárkányhajózás Dunakeszin, majd pénteken Solymár környékén, a Paprikás patak mentén volt kirándulás, és végül táborzárás az Erőd utcában.

3.1. Család-és Gyermekjóléti Szolgálat

A szolgálat ellátja a Sztv.-ben megfogalmazott családsegítés feladatait és a Gyvt.-ben előírt gyermekjóléti szolgáltatást.

A családsegítés keretében a szociális vagy mentálhigiénés problémák illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok számára - az okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése valamint az életvezetési képesség megőrzése céljából - nyújtunk szolgáltatást (Sztv. 64.§).

A gyermekjóléti szolgáltatás a gyermek érdekeit védő speciális személyes szociális szolgáltatás, amely a szociális munka módszereinek és eszközeinek felhasználásával szolgálja a gyermek testi és lelki egészségének, családban történő nevelkedésének elősegítését, a gyermek veszélyeztetettségének

megelőzését, a kialakult veszélyeztetettség megszüntetését, illetve a családjából kiemelt gyermek visszahelyezését (Gyvt. 39.§).

3.1.1. Általános személyes segítő szolgáltatás, egyéni esetkezelés – szociális segítőmunka

A családsegítő szolgáltatásban a szociális munka eszközeinek és módszereinek felhasználásával, a szociális és mentálhigiénés problémái vagy krízishelyzet miatt segítséget igénylő személlyel vagy családdal az okok megszüntetése, valamint az életvezetési képességek megőrzése céljából egy közös megállapodáson - cselekvési terven- alapuló segítő munkafolyamatban működünk együtt.

A Szolgálat szakmai egységhez **2024-ben 418 jelzés** érkezett, ami további kismértékű emelkedést mutat a 2023. évihez képest, ami akkor jelentős növekedés volt.

A családsegítő tevékenység számaiban igen nagy a növekedés!

év	2022	2023	2024
együtműködési megállapodással végzett segítségnyújtás	69 fő	187 fő	489 fő
egyszeri segítségnyújtás	688 fő	689 fő	718 fő
összes segítségnyújtásban részesülő	757	876 fő	1207 fő

A táblán látható, hogy együtműködési megállapodáson alapuló szociális segítő tevékenység nyújtásában a legjelentősebb az emelkedés, így míg majd 2022-ben 69 fővel, 2023-ban 187 fővel, míg 2024-ben már 489 fővel dolgoztak együtt a családsegítő munkatársak. Az un. egyszeri tanácsadást – mely több alkalmat is jelent – 2022-ben 688 főnek, 2023-ban 689 főnek, 2024-ben 718 főnek nyújtottak.

Így a család-és gyermekjóléti szolgálat különböző mértékű, intenzitású családsegítői szolgáltatását igénybevevők száma 2024-ben 1207 főre emelkedett.

Itt kell megjegyeznünk, hogy ezzel az igénybevevői számmal már jelentősen meghaladják a munkatársak a jogszabály által maximálisan ellátható esetek számát (25 fő/családsegítő)!

Egyre nagyobb számban érkeznek – elsősorban a rendőrségtől - azok a jelzések, amelyekben többségében középkorú személyek szerepelnek, diagnosztizált, de jelenleg elhanyagolt pszichés betegségekkel. A pszichés betegek esetében változatlanul óriási problémát jelent az ellátórendszer elégtelen kapacitása. A hosszú várakozás erősíti, vagy kiváltja a motiválatlanságot az érintett ügyfelek részéről. Sajnos egyre inkább jellemző a szakellátásra a felelősség áthárítása, azaz a pszichés betegek átdelegálása Intézményünkhöz. Azonban szociális szakmai tevékenység keretében nem lehetséges gondoskodni ezeknek az embereknek a szükségleteiről. A családsegítés teljesen más kompetenciák mentén működik, egymást a két szakma támogatni tudja, nem pedig helyettesíteni.

A kórházak pszichiátriai osztályai vélhetően szintén kapacitáshiány miatt a bekerülő betegeket hamar hazaengedik, utánkövetés nem történik. A rendőrségtől vagy hozzátartozóktól érkező megkeresések előtt tanácstalanul állunk, ugyanis mi sem tudjuk a szükséges ellátást megszervezni az érintetteknek. Az adatvédelmi szabályozás szigorítása miatt érdemi információhoz egyre szűkösebben jutunk ügyfeleink állapotáról. Speciális szolgáltatásaink fejlesztése, bővítése szükséges lenne; a pszichés segítségre szoruló ügyfelek részére, azonban intézményünkben kizárólag tanácsadás formájában tudunk szolgáltatást nyújtani. Ez az érintettek többsége számára nem jelent megoldást.

Gyakori továbbá, hogy idős személyekről érkezik jelzés; akiknek elesettsége, kiszolgáltatott helyzete miatt szükséges lenne a megsegítés, védelem. Azonban ez a csoport is sok esetben elzárkózik, falat épít maga köré. Hiába szerzünk tudomást gazdasági visszaélésről, vagy kétes szándékú jóakarók felbukkanásáról idős emberek környezetében; segíteni csak együtműködés esetén tudunk.

Több esetben a fentiekben részletezett jelzett személyek ügyvédet fogadnak, vélt igazuk bizonyítására. Ezáltal például ellehetetlenül a gondnokság alá helyezés amúgy is lassú folyamata, amely valamelyest hozzásegíthetné őket egyfajta védelemhez, vagy speciális szolgáltatás biztosításához.

A fenti esettípusokkal az együtműködés hiánya, kompetenciahatárok szűkössége csak az egyik nehézség. A másik, családsegítőket mélyen érintő tényező a tehetetlenség érzése.

A gyermekvédelmi problémák esetében, az érintett ügyekben a Gyermkeink Védelmében Informatikai Rendszerben történik az adminisztráció. A BFKH Gyámügyi Osztálya felé védelembe

vételt 19 esetben kezdeményeztünk. A hatósági eljárások - ide értve a Gyámügyi Osztályt és a Bíróságot - rendkívül hosszúak, évekig eltarthatnak.

Egy család működésének valós ábrázolásához a pszichológus szakértői vélemény megkérése áll rendelkezésünkre; amelyet a szülők személyiségének feltárásához, vagy a gyermek szorongásainak, kapcsolódásainak megértéséhez kérünk. Az elmúlt időszak tapasztalatai alapján azonban ezek a vélemények egyre visszafogottabbak, óvatosabbak. Vélhetően a számonkérés, perrel fenyegetés az oka, hogy ritkán írnak le az igazságügyi szakértők terhelő körülményeket, veszélyeztető jegyeket.

Elmondható, hogy a gyermekek mentális állapota évek óta romlik. A pszichésen terhelt, vagy csatározó szülőktől, kortársaktól nem kapják meg a megfelelő lelki támogatást, szükségleteik gyakran reakció nélkül maradnak. Az egészségügyi ellátórendszer telítődött, így a mielőbbi segítség elmarad az adott helyzetben. Ezáltal később akár még komolyabb probléma formájában jelentkezik újra az elakadás – itt meg kell említeni a szerhasználatot, deviáns magatartást, depressziót, szuicid kísérleteket.

A neurodivergens gyermekek esetében szupportív szándékkal küldenek jelzést felénk a pszichológusok, terapeuták, pszichiáterek. Azonban intézményünk a szükséges fejlesztést, képzést nem tudja sem megadni, sem megszervezni ezeknek a családoknak. Nem élvez elsőbbséget semelyik várólistán az a család, akit a Család-és Gyermekjóléti Szolgálat delegál. A segítő beszélgetés, ventilálás lehetősége nem jelent segítséget egy sajátos nevelési igényű gyermeket nevelő családnak.

A gyermekeket érintő ügyekkel járó adminisztrációs teher egyre növekszik. A szülőktől érkező, nagy mennyiségű e-mail olvasása, valamint a „grafomán” ügyfelek beadványainak értelmezése rengeteg időt, energiát vesz el az aktív segítségnyújtástól. Határt szabni, keretek közé szorítani a beérkező e-mailek mennyiségét (hetente akár 3-4 alkalommal is ír egy-egy szülő) és terjedelmét (nem ritkák csatolmányokkal együtt a 20 oldalt meghaladó levelek) szinte lehetetlen. A kollégák erre irányuló kérését sajnos az ügyfelek számos esetben nem az ésszerűség mentén, hanem az elutasítás és érdektelenség mentén értelmezik. Elvárják, hogy a családsegítő mindenre emlékezzen; a válaszainkban az óvatos megfogalmazásokra kell törekednünk, mely a hatékonyság rovására megy. Az írásbeli kommunikáció mennyisége rendkívüli mértéket ölt. Okként vélelmezzük, hogy irányító szerepben kívánnak lenni a szülők; rendszerint túlgondolják mind Intézményünk, mind a hatóság kompetenciáit. Egyfajta „bizonyíték gyárként” funkcionálunk a szemükben, ahol peres ügyeikhez muníciót gyűjthetnek a másik szülővel szemben. Jellemző, hogy nem a saját erőforrásaikkal dolgoznak, hanem jogilag akarják rendezni akár az életszerűtlen szituációkat is.

Mindkét fél bizonyítani akarja a vélt vagy valós igazát, meggyőzni, maga mellé állítani valamint manipulálni szeretnék a családsegítőt a másik szülővel folytatott csatában. Kollégáink egytől egyig találkoztak már fenyegető hangnemben tett közlésekkel, vagy panasztétellel a szülők részéről.

Az iratbetekintések száma jelentős növekedést mutat. Számos szülő kívánja birtokolni az ügyükkel kapcsolatos minden adminisztrációt és levelezést. Előfordul, hogy kérelmük elutasításra kerül, például mert a másik szülőre nézve egy adott dokumentum érzékeny adatokat tartalmaz. Ezt minden esetben nehezményezik, kardoskodnak vélt jogaik mellett. Munkaidőben folyamatosan elérhető jogász jelenlétére lenne szükség, hogy az iratbetekintések és ügyfelektől irányunkba érkező elszámoltatások és követelések megválaszolásában segítséget kapjunk. Nem ritka, hogy az ügyfelek jogi képviselőjükkal érkeznek egy esetkonferenciára, de akár segítő beszélgetésre is. A belügyminisztériumi állásfoglalást minden esetkonferencián ismertetjük a jogi képviselők jelenlétéről és lehetőségeiről. Azonban több esetben bizonyult haszталannak a moderátor tájékoztatása, a jogi képviselők kérdéseire nem tudtunk adekvát választ adni.

Kerületünk egyre több esetben találkozunk külföldi állampolgárságú ügyfelekkel, családokkal. Más kultúrákból érkeztek, más szabályokhoz, nevelési elvekhez szoktak. Nehéz megértetni velük- még tolmács segítségével is- a magyar jogrendszer alapjait, működését. Előfordul nyelvi okokból adódó félreértés, és emiatt a segítő szándékot akár durva beavatkozásként élhetik meg. A kelet-ázsiai régióból érkező családok száma évről évre növekszik. A köznevelési intézmények több alkalommal küldtek jelzést ezekről a családokról. Az alapellátást saját anyanyelven nem tudjuk biztosítani ezeknek az ügyfeleknek, csak tolmács fizetésével. Vállalhatatlan terhet róna intézményünkre, ha a havonkénti 3 alkalmat biztosítani szeretnénk számukra anyanyelvükön folyó segítő beszélgetéshez. A kollégák elenyésző százaléka tud társalgási szinten angolul; de ez sem feltétlenül jelent megoldást, hiszen a külföldi ügyfelek sem feltétlenül tudnak angol nyelven.

3.1.2. Speciális szolgáltatások

A Sztv. 64.§. (4) bekezdés e) pontjában leírt tevékenységek nyújtásában a családsegítő kollégák között továbbra is van egy fő, aki elsődlegesen a munkavállalási tanácsadást végzi; egy volt munkatársunk pedig nyugdíjazását követően megbízási szerződés alapján látja el a hátralékkezelési tanácsadást.

Munkavállalási tanácsadás- elhelyezkedési esélyjavítás

A munkavállalási tanácsadásban részesülők száma 2024-ban 19 fő volt. A helyi rendelet szerint keresetpótló támogatásban részesülők száma 10 fő, számukra a rendelet előírásai szerint kötelező az együttműködés az Intézményünkkel. Továbbra is segítséget nyújtunk azon foglalkoztatást helyettesítő támogatásban részesülő ügyfeleink számára, akiknek igazolniuk kellett a 30 napos munkaviszonyukat/önkéntes szerződéses jogviszonyukat a Kormányhivatal felé.

Az intézményünkben megjelenő álláskereső nagy részéről elmondható, hogy valamilyen egészségügyi gátja – javarészt pszichés betegségek, vagy függőségek - van a munkaerő-piaci részvételüknek, mely probléma komplexebb megsegítést igényel. Látványosan csökkent a motiváció; több olyan ügyfél is volt, aki nem jelent meg az egyeztetett időpontokban. Ezen felül gyakori félreértés a szolgáltatással kapcsolatban, hogy az álláskereső egy része azzal az elképzeléssel érkezik, hogy intézményünk munkaerő közvetítéssel foglalkozik. Csalódottak, amikor kiderül, hogy nem ilyen jellegű segítséget tudnak központunkban igénybe venni. Gyakori probléma, hogy az ügyfél nincsen munkavégzésre alkalmas állapotban – sem mentálisan, sem fizikailag- és nem tudja felmérni racionálisan sem az igényeit, sem a saját erőforrásait. Ilyen esetekben igyekszünk segíteni ezek tisztázásában; de mivel az ügyfél elvárása az azonnali munkalehetőség, ezért ezeket az inputokat nem segítségnek élik meg, hanem elvesztegetett időnek.

Az önéletrajz és motivációs levél írása mellett, az online felületeken meghirdetett munkalehetőségek elérésében nyújtottunk segítséget a hozzánk fordulóknak. Ezen kívül elérhető intézményünknel laptop és internet hozzáférés azon ügyfelek számára, akik önállóan vagy kis segítséggel képesek eligazodni az online rendszerek használatában, de otthonukban erre nem adták a feltételek. Ügyfeleink sok esetben rugalmatlanok az álláskeresőben, nem szívesen hagyják el a kerület földrajzi határait, kevésbé nyitottak új ismeretek elsajátítására, ezzel nehezítve saját helyzetüket.

Hátralékkezelési tanácsadás

A 2024-es évben 30 család/egyén kereste meg Intézményünket a hátralékaik rendezése céljából. Tényleges segítséget 25 családnak tudtunk nyújtani. 12 család részesült az önkormányzati hátralékkezelési támogatásban. Egy esetben adtunk be kérelmet a Hálózat Alapítvány hátralékkiegyenlítő támogatására, az Alapítvány segítségével sikerült az ügyfél adósságának a csökkentése. 15 esetben a részletfizetési lehetőség mellett az Önkormányzat által nyújtott, eseti, illetve a bizottsági létfenntartási támogatással kezeltük a tartozásokat.

Három ügyfélnek nem tudtunk segíteni, mert nem voltak együttműködők, illetve a helyi rendelet kritériumainak nem feleltek meg, így nem voltak jogosultak támogatásra. Két kérelmező támogatása visszavonásra került, együttműködés hiánya, valamint elhalálozás okán. A hátralékkezelési támogatások összege körülbelül egyforma a 2023-as évi összeggel, az adósságok kezelésére az eseti és bizottsági támogatások összege viszont növekedett.

A Képviselő-testület döntése következtében 2024.04.01-i hatállyal a hátralékkezelési támogatásra való jogosultság jövedelem értékhatára és még további támogatások összege is emelkedett.

A Hálózat Alapítvány segítségét, csak egy esetben tudtuk igénybe venni, mert az elmaradt vízdíjakat önkormányzati támogatásokkal is tudtuk kezelni. Az alapítvány hátralékcsökkentő támogatása mellett, az adóssággal küzdő ügyfeleknek megigényeltük a Fővárosi- lakásrezsi támogatást. Ezek a támogatások a víz, villany és a gázdíjban kerültek elszámolásra.

A Nyugodt Szív Alapítvány segítségét egy esetben kértük közös költségtartozásra, ebben az esetben az Alapítvány részéről még nem született döntés.

2024. évi forgalom (esetkezelések száma) 245 volt.

A hátralékkezelési szolgáltatás részeként nyújtott pénzbeli támogatás összegeit az alábbi táblázat tartalmazza. Külön kerültek feltüntetésre a Hálózat Alapítvány és az önkormányzat támogatásai,

valamint a támogatáshoz kapcsolódó önrészek, támogatás nélküli önrészek, végül a létfenntartási támogatásban részesülő családok adatai.

Hátralékkezelési támogatások és önrészek	2023. év/Ft	2024. év/Ft
Hálózat Alapítvány támogatása (1 család)	89.680	
Hálózat Alapítvány támogatása (1 család)		152.610
Hátralékkezelési támogatás -önkorm.i- (14 család)	1.441.021	
Hátralékkezelési támogatás -önkorm.i- (12 család)		1.401.811
Önrész (1 család) Hálózat	81.525	
Önrész (1 család) Hálózat		45.800
Önrész (12 család) Önkormányzat		463.524
Önrész (9 család) Önkormányzat	439.263	
létfenntartási támogatás hátralékra (13 család) (eseti, bizottsági)	1.134.000	1.940.000
Nyugodt Szív Alapítvány (1 család)	80.000	
Nyugodt Szív Alapítvány (1 család)		50 000
Összesen	3.265.459	4.003.745

A hátralékkezelési szolgáltatással igénybe vehető támogatások köre nem változott 2023-hoz képest; az önkormányzati hátralékkezelési támogatás és a Hálózat Alapítvány támogatásai is önrész vállalása mellett igényelhetők.

Hátralékrendezés eszközei és összege	2023. év/Ft	2024. év/Ft
Hátralékkezelési támogatás	1.441.021	1.401.811
Önerő (önkormányzathoz és Hálózathoz összesen)	520.788	509.324
HÁLÓZAT Alapítvány támogatása	89.680	152.610
Létfenntartási (eseti, bizottsági) támogatás	1.134.000	1.940.000
Nyugodt Szív Alapítvány	80.000	50 000
Összesen	3.265.489	4.003.745

A hátralékok szolgáltatók szerinti megoszlását az utolsó táblázat tartalmazza.

A tartozások közül a lakbérben volt tavaly is a legtöbb hátralék, de idén lényegesen nőtt a 2023-as évhez képest. A közös költség és a gázdíj hátralékok összege is sokat emelkedett és ismét megjelentek a fűtés, víz-csatorna díjakban az adósságok.

Tartozások szolgáltatók szerint	2023. év/Ft	2024. év/Ft
Elmű	115.829	980.000
Lakbér	1.335.693	3.100.106
Közös költség	630.433	2.223.714
Gáz	550.000	1.117.238
Fűtés	-	459.187
Víz-csatorna, szemét	-	786.175
Összesen	2.631.955	6.667.182

3.2. Család-és Gyermekjóléti Központ

A központ szakmai egységének feladat körébe a különböző speciális szolgáltatások biztosítása, valamint a gyermekvédelmi gondoskodást körébe tartozó hatósági intézkedéssel érintett gyermekek és családjaik segítése tartozik.

A gyermekvédelmi gondoskodás során a védelembe vett gyermekek és családjuk gondozása és a családjából kiemelt gyermekek családjával való kapcsolattartásának segítése, vagy lehetőség szerint a családba történő visszahelyezésének segítése valósul meg. Ez a szociális segítő munka koordinálásával, szervezésével és végzésével történik.

A komplex segítő munka során a cél a gyermek(ek) veszélyeztetettségének megszüntetése, illetve az igénybevevők megfelelő szolgáltatásokhoz való hozzáféréseinek elősegítése, delegálása. Az esettanulmányok hatósági intézkedéshez kapcsolódóan javaslatot tehetnek a gyermek védelembe vételére, vagy ideiglenes hatályú elhelyezésére, esetleg nevelésbe vételére. Egyéb gyermekvédelmi

gondoskodást igénylő kérdésekben is készítenek megkeresésre javaslatot, pl.: kapcsolattartás szabályozása; családba fogadás; a gyermek megelőző pártfogásának mellőzése, elrendelése, fenntartása, vagy megszüntetése.

Speciális gyermekjóléti szolgáltatásaink a gyermekvédelmi jelzőrendszeri készenléti szolgálat (készenléti telefon), a kapcsolattartási ügyeletet, utcai szociális munka, az óvodai-és iskolai szociális segítő tevékenység biztosítása, szociális diagnózis készítése, valamint kórházi szociális munka. Továbbá mentálhigiénés csoportunk szakemberei a családi konfliktusok megoldásához – különösen a válás, gyermekelhelyezés, kapcsolattartási problémák - nyújtanak segítséget. Ezek a szolgáltatások mentálhigiénés problémák, - életvezetési, - szociális nehézségek kezelése érdekében szintén igénybe vehetők. Így pszichológusi tanácsadást, családterápia/családi konzultációt, mediáció/közvetítői eljárást, autogén tréninget, különböző prevenciós programokat biztosítunk az igénybevevők részére.

3.2.1. Gyermekvédelmi gondoskodáshoz tartozó esetmenedzseri feladatok

A hatósági intézkedésekkel érintett ügyekkel négy esetmenedzser foglalkozik, akik közül egy kolléga a szociális diagnózis készítését is elvégzi, amennyiben erre igény jelentkezik. 2024-ben nem volt olyan ügyfél, aki a szociális diagnózis elkészítésében részt vett volna. A szociális diagnózis felvétele önkéntes alapon történhet, mely lehetőséggel ügyfeleink nem kívántak élni.

Amikor hatósági megkeresés érkezik központunkhoz, vagy a szolgálat szakmai egységének feltáró munkája alapján hatósági intézkedés szükségessége merül fel, az esetmenedzser a szolgálat kezdeményezését követően elkészíti a védelembe vételi javaslatot, majd továbbítja a gyámhivatal részére. Az esetmenedzseri tevékenység része a hatóság kérésére történő környezettanulmányok készítése, védelembe vételi, felülvizsgálati, elhelyezési tárgyaláson, esetkonferenciás, esetmegbeszélésen való részvétel, családlátogatás, szociális segítő tevékenység végzése. Az esetmenedzserek e mellett heti rendszerességgel team megbeszélésen vesznek részt, ahol az esetek és az egyéb feladatok egyeztetése történik.

Az egész folyamat során szoros együttműködésre van szükség a két szakmai egység (szolgálat, központ) között.

A védelembe vétel véglegessé válását követően a kijelölt esetmenedzser végzi a szociális segítő munkát, a gondozási tervben leírtak teljesülésének segítségét, megvalósulását. Továbbá a nevelésbe vett gyermekek családjának segítségét, a kapcsolattartás támogatását és amennyiben lehetséges a gyermek hazagondozását, akiknek a szülei a kerületünkben élnek.

2024-ben is az elsődleges probléma típus a szülők közötti konfliktus, a mozaik családból adódó nehézségek, a gyermek(ek) elhelyezésének problémája, és a gyermekkel való kapcsolattartás kérdésköre volt. Az esetek jelentős számában fő probléma a válás, szétköltözés és ennek negatív következményei. A hozzánk került ügyekben folyamatos, hosszán tartó bírósági és gyámügyi eljárások folynak. A konfliktusok háttérben a feldolgozatlan szakítás, külön válás, féltékenység, sértettség, mentális problémák, anyagi viták húzódnak meg. Ilyenkor a lelki bántalmazás valamilyen foka mindig megjelenik a gyermeknél, akinek a szükségleteire, igényeire nem figyelnek a szülők, így a gyermek sok esetben tünezhordozóvá válik. A feldolgozatlan veszteségek, negatív érzelmek, a pszichés terhek az érintetteknek olyan magatartás- és viselkedésformákat okoznak, ami a konfliktushelyzetek generálódásához vezetnek.

A védelembe vételi eljárások során még problémaként észleltük a gyermekek fizikai, lelki bántalmazását, a szülők életviteli problémáit, szülői elhanyagolást, pszichés problémákat, kamaszkori krízist (pl. szökés, csavargás, drog használat, megromlott szülő-gyermek kapcsolat). A tankötelezettség elmulasztásával, a szülő szenvedélybetegségével, (alkoholizmus), a szülő nevelési problémáival, helytelen nevelési eszközök alkalmazásával (bántalmazás), bántalmazott szülő esetével is találkoztunk.

Sajnos meg kell említeni a kamaszkorú - elsősorban lányok - mentális problémáit, ami depresszió, szorongás, önsértés - ami falcolás formájában jelentkezik, vagy súlyosabb esetben valamilyen öngyilkossági „szándék” kifejezésében fordul elő. Az okokat nehéz feltárni, mindig több összetevő okozza a problémát, ilyenkor hosszabb pszichoterápiás segítségre van szükség. A szülők elfoglaltsága, több irányú munkája azt eredményezheti, hogy gyermekeikkel nem töltenek elégséges minőségi időt, a közös beszélgetések elmaradnak, kialakul a családi diszharmónia.

A bíróságok új gyakorlata szerint az olyan eseteket, ahol a szülők nem tartják be az előírt kapcsolattartást és nem tudnak arról megegyezni, továbbítják a gyámhivatal felé és védelembe vételi eljárás indul. A mediáció, szülőkonzultáció, egyéni tanácsadás általában nem segít, mivel nem mindig érdekük a megegyezés a folyamatban lévő más peres eljárások és már fentiekben említett okok miatt. Az esetek egy részében a szociális segítő munka, a gyermek védelembe vétele sem tud hatékony megoldást nyújtani a problémákra. Hiszen vannak szülők, akik egyszerűen nem látják be, hogy viselkedésükkel, az ellenneveléssel, csatározásaikkal, sorozatos eljárások indításával, leginkább a gyermeküknek ártanak. Előfordul, hogy nem látják a segítő szándékot, sokkal inkább a személyes/családi életükbe történő durva beavatkozásként élik meg.

Az ellátó rendszer hiányosságai is nehezítik a sikeres esetkezelést. Sokkal több gyermekpszichiátriai ellátásra, (ambuláns és fekvőbeteg) más szolgáltatók által nyújtott családterápiás lehetőségekre (intézményi lehetőségeink korlátozottak) lenne szükség.

Az elhúzódozó gyámhivatali eljárások is sok esetben akadályozzák a sikeres esetkezelést, ilyenkor az esetmenedzser munkája súlytalanná válik, hiszen a hivatal nem hozza meg a szükséges intézkedést, hosszú időn át nincs hatósági kötelezés.

1. sz. táblázat - Hatósági intézkedéshez kapcsolódó esetmenedzseri tevékenységben érintettek száma 2024-ben (korcsoport szerint) Nem halmozott adat!						
	Védelembe vett (fő)	Ideiglenes hatállyal elhelyezett (fő)	Nevelésbe vett (fő)	Utógondozás , szakellátásból kikerült (fő)	Összesen (fő)	Ebből lány (fő)
Összes érintett száma (fő)	96	13	21	1	131	67
0-2	2	1	1	-	4	1
3- 5	5	1	1	1	8	6
6 -13	48	4	10	-	62	27
14 -17	39	7	9	-	55	31
18 -	2				2	2
Ebből lány (fő)	48	10	9	-		

KSH

Az esetek eloszlása a következőképpen alakult 2024-ben.

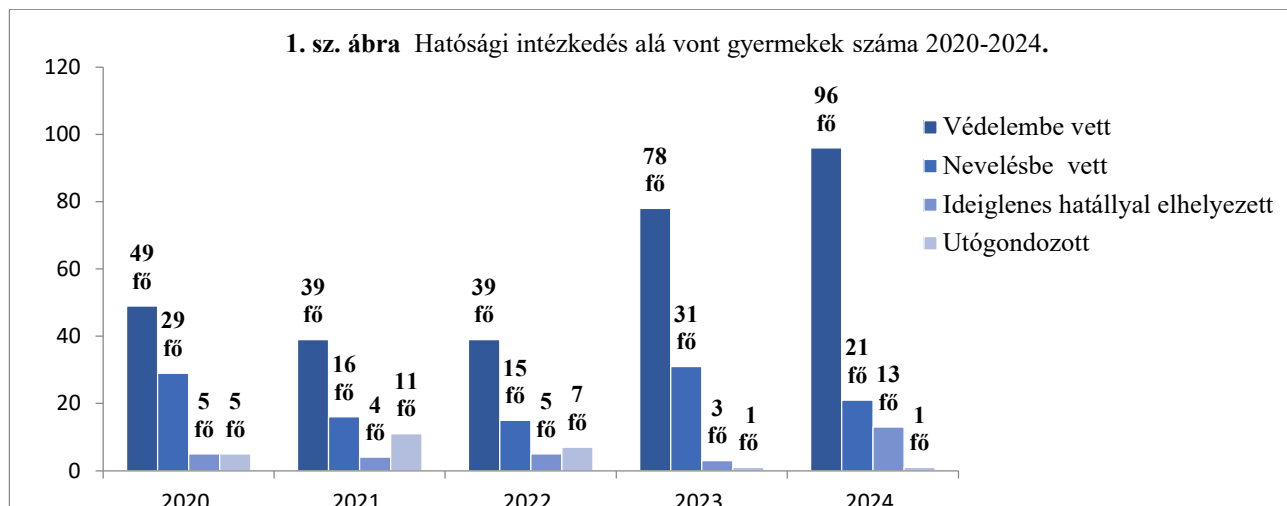
- Védelembe vett gyerekek száma 96 fő (71 család) volt. (18 gyermekkel több, mint 2023-ban)
- A nevelésbe vett gyermekek száma 21 fő volt (13 család). A hazagondozás esélye ezekben az esetekben csekély, elsősorban a szülők életvezetési problémái miatt.
- Ideiglenes hatállyal elhelyezett gyermekek száma 13 fő (9 család) volt, ami 10 gyermekkel több, mint 2023-ban. Ideiglenes hatályú elhelyezés kapcsán 6 gyermek (5 család) már folyamatban lévő eljárás ideje alatt került központunkhoz, előtte nem volt velük kapcsolatunk. Az ideiglenes elhelyezés okai a szülő halála, a szülői felügyeletet gyakorló szülő alkalmatlansága és a szülő életvezetési problémái voltak.
- Utógondozást 1 gyermek (1 család) esetében végeztek a kollégák. Itt sikeres volt a gyermek hazagondozása.

A gyámhivaltól/rendőrségtől 2024-ben is érkeztek megkeresések, melyek fiatalkorúak kisebb-nagyobb szabálysértési/büntetőjogi ügyeikből fakadtak, ami 27-el kevesebb volt, mint 2023-ban: 2024-ben összesen 20 fiatal (18 család) esetében indult eljárás. Végül is 2 fiatal (2 család) esetében tartottuk indokoltnak a védelembe vételt.

Általában drogérintettség (kis mennyiségű marihuána), verekedés, garázdaság, (ld. tüntetésen való részvétel) kisebb értékre történő lopás miatt kerültek a látókörünkbe ezek a gyermekek. 2023-ban a diáktüntetések okán, garázdaság, rongálás címen növekedtek meg ezek az eljárások.

Rendőrségi jelzés alapján, amit gyámhivatali eljárás is követ - minden esetben - 2024-ben 9 gyermek védelembe vételére került sor. Itt azonban drogérintettség és a szökés, csavargása mellett komoly családi diszharmóniát, ill. a családon belül más problémákat is tapasztaltunk.

A hatósági intézkedés alá vont gyermekek számában mutató eltérést/változást 2020. és 2024. között az **1. számú ábra mutatja**



Az elmúlt évhez viszonyítva a védelembe vettek számában jelentős emelkedés tapasztalható, mely 2023-ban 100%-os növekedést jelentett és ez a folyamat 2024-ben is folytatódott! Tovább nőtt a nevelésbe vettek száma is.

Az ideiglenes elhelyezések növekedő számának az oka, hogy néhány család, akik korábban nem a kerületünkben éltek - mondhatni „a hatóságoktól történő eltűnés” szándékával költöztek ide, - életvitelük/életvezetési problémáik, gyermeknevelési alkalmatlanságuk miatt, az ő esetükben szükséges volt a gyermekek családból való kiemelés. Pozitívként értékelhető, hogy néhány gyermek családtaghoz került. Egy esetben volt rövid idejű gyermekotthonban történő elhelyezés, ami után az ő helyzete is rendeződött.

Az emelkedés okai a védelembe vettek esetében többértékes; ilyen a feloldhatatlan családi konfliktusok, (ld. válás, gyermekelhelyezés, kapcsolattartás) a gazdasági, anyagi nehézségek és a megküzdési stratégiák/változásokhoz való alkalmazkodás hiánya, valamint a szülők/gyerekek frusztráltsága/túlterheltsége, továbbá a mentális problémákkal küzdők számának emelkedése.

Az esetmenedzseri feladatok ellátása során sokszor ütközzünk akadályokban, ilyen az ellátó rendszer hiányossága; ld. a gondozási helyek hiánya a szakellátásban, vagy a pszichoterápiás lehetőségek szűkössége. További nehezítő tényező a szülők ellenállása, látszólagos együttműködése, és sajnos a hosszú hónapokig folyó gyámhivatali eljárások. Az esetek egy részében hosszú ideig tárgyalás sem kerül kitűzésre, a határozat megszületése pedig még ezt követően is hosszú idő múlva készül el. Ennek következtében a családok és a gyerekek sem tudják komolyan venni a „hatósági kötelezést”, egyébként is semmilyen következménnyel nem jár, ha az abban foglaltak nem teljesülnek.

3.2.2. Család-és Gyermekjóléti Központ speciális feladatai

Kapcsolattartási Ügyelet

A Kapcsolattartási Ügyelet biztosítása az Erőd utcában történik. A helyszín sajnálatos módon kevésbé alkalmas a kapcsolattartások megfelelő, meghitt módon történő lebonyolítására. A helyiségek kis alapterületűek, alkalmatlanok több személy (szülő, gyermek(ek), kapcsolattartási koordinátor) egy időben történő fogadására, megfelelő játék lehetőség biztosítására.

A Kapcsolattartási Ügyelet szolgáltatásait gyámhivatali, - bírósági végzés/ítélet alapján biztosítjuk.

A szolgáltatás nyújtása – személyi, tárgyi feltételekhez igazodva- a határozatot hozó szervvel történő előzetes egyeztetés szerint történik.

A kapcsolattartásokról elmondható, hogy a szolgáltatást igénybevevő kapcsolattartásra jogosult és kötelezett szülő között jellemzően mindig feszült a viszony. Ennek következtében sok esetben próbálják a kollégákat az egymás közötti játszmákba bevonni, maguk mellé állítani. Az is előfordul, hogy a kapcsolattartásra kötelezett szülő együttműködése látszólagos, különböző kifogásokkal próbálja elkerülni, hogy a gyermeket elhozza, vagy a gyermekét nem készíti fel a kapcsolattartásra. Olyan is előfordul, hogy a gondozó szülő elhozza a gyermeket a kapcsolattartásra és utána nem hajlandó elmenni, „kvázi” ő akarja felügyelni a kapcsolattartást. Ebben az esetben nincs sok eszközünk, nyilván a rendőrség bevonásával nem akarjuk a gyermekeket traumatizálni. A problémát

jelezni szoktuk a végzést/határozatot hozó szervnek, de válasz nélkül maradunk. A kapcsolattartásokon olyan problémával is találkozunk a kollégák, hogy a kapcsolattartásra jogosult szülő inkább volt társának udvarol, őt „inzultálja”. Természetesen ezekben az esetekben beavatkoznak a kollégák.

Az ügyfelek részéről az ügyeletet biztosító munkatársak személyesen vagy e-mailben történő sértegetése, negatív minősítése rendszeresen előfordul.

A kapcsolattartást biztosító kollégák minden esetben törekszenek szakszerűen, a szociális segítő munka eszköztárából használva eljárni, de sajnos a szülők rendszer- és intézmény elleni érzéseik és viselkedésük egyre nehezebb feladat elé állítja őket egy-egy kapcsolattartás során, ami mentálisan is megviseli a munkatársakat. Természetesen a kollégák szakmai tudásuk birtokában igyekeznek a gyermek érdekeinek védelmére figyelemmel végezni a munkájukat. Hétfői napokon esetmegbeszélő team üléseken segítik, támogatják egymást és értékelik a megelőző hétvégi eseményeket.

Az elmaradt kapcsolattartásokról – a jogszabályoknak megfelelően- minden esetben tájékoztatják a végzést/határozatot hozó hatóságot. Az elmaradt kapcsolattartások pótlását biztosítjuk.

2024-ben kapcsolattartási ügyeletet 19 gyermek (11 család) számára biztosítottuk. A megtörtént kapcsolattartások száma 159 volt. A kapcsolattartások többsége apai kapcsolattartás, egy anyai és három nagyszülői volt.

Gyermekvédelmi jelzőrendszeri készenléti szolgálat

A feladatot az SZGYF gondozásában készült „Gyermekvédelmi jelzőrendszeri készenléti szolgálat szakmai ajánlás” útmutatásai szerint látjuk el. Készenléti szolgálatunk elsősorban telefonon történő segítségnyújtást jelent, de a kollégák felkészültek arra is, hogy krízishelyzetben a gyermek fellelhetőségének helyén nyújtsanak segítséget.

A nyitvatartási időnkön túl a felmerülő krízishelyzetekben állandó elérhetőséget biztosítunk. Így krízis esetén azonnali segítség, tanácsadás, vagy tájékoztatás érhető el.

2024-ben 14 alkalommal hívták a készenléti telefon számát és kértek segítséget. Egy esetben az Slachta Margit NSZI-től érkezett ellenőrző hívás. Néhány esetben (bár nem intézményünk volt az illetékes) információkérés, családi konfliktus, gyermekelhelyezés/családi jogállás kérdésköre, kapcsolattartási ügyek merültek fel. Minden esetben megadtuk a szükséges tájékoztatást.

Kórházi szociális munka

Az ellátási területünket ellátó, de nem a kerületben működő kórházakban kórházi szociális munkások dolgoznak. Jelenleg a kórházi szociális munka koordinálását az észlelő-és jelzőrendszeri felelős látja el. Amennyiben az illetékességi körünkbe tartozó egyénnél/gyermekeknél észlelnek gyermekvédelmi problémát, jelzést küldenek részünkre.

Jogi tanácsadás

A jogi tanácsadás nem jelent jogi képviselést, hanem minden kerületi lakos számára segítséget jelent ügyeik vitelében, eligazodást a jogi útvesztőkben. 2024-ben a jogi segítségnyújtást megbízásos jogviszony keretében egy jogász alkalmazásával biztosítottuk. Elsősorban családjogi kérdésekben (pl. válás, vagyonmegosztás, per indítás lebonyolításának módja, gyermekelhelyezés és kapcsolattartási problémák, gondnokság kérdése) kérnek segítséget. 2024-ben 106 igénybevevő részesült jogi segítségnyújtásban.

Mediáció

A mediáció igénybevétele önkéntes, vagy védelembe vételi határozatban elrendelt. Minden II. kerületi lakos számára ingyenesen elérhető a szolgáltatás. 2024-ben is az előző évekhez hasonlóan, sok eset már az előkészítésnél elakadt. Az érintettek meggondolták magukat, mégsem akartak leülni, megegyezni egymással. Sokszor csak az egyik fél szeretett volna mediálni, pedig a sikeres folyamat elkezdéséhez mindkét fél akarata szükséges.

2024-ben összesen 35 fő volt az, akik valamilyen stádiumig eljutottak a mediációban, három esetben jött létre megállapodás. Az ügyfelek mediácóra szánt témái, pl. szülők közötti kommunikáció javítása, eltérő nevelési elvek egyeztetése, gyermek láthatás/kapcsolattartás, váltott nevelés hétköznapijait érintő problémák, válásról egyeztetés, kamasz gyerek és szülő kapcsolattartás/kommunikációja, házassági problémák. A kollégák saját munkakörük mellett vállalják a mediálást, kapacitásaik függvényében. Eddig a feladatot 9 kolléga látta el, majd 2024. decemberétől egy külső megbízásos kolléga is csatlakozott a csapathoz. A külsős szakember

alkalmazásának célja, hogy azoknak az ügyfeleknek is elérhető legyen a szolgáltatása, akik csak szombati napon érnek csak rá.

A mediátorok fontosnak tartják a szakmai fejlődésüket, ennek érdekében 2024-ben a korábbi gyakorlathoz hasonlóan találkoztak a bírósági mediátorokkal, hogy egymás munkamódszerét, eljárás módját megismerjék. Sajnálatos módon az ellátás bitósítását nehezíti a megfelelő fogadó helyiségek hiánya. Ez a szolgáltatás is az Erődtérben érhető el, a kollégáknak osztozni kell a helyiségeken a mentálhigiénés csoport kollégáival és a jogással.

Fejlesztőpedagógiai ellátás - korrepetálás

A fejlesztő pedagógus (megbízási szerződéssel) a hét két délutánján, korrepetálási, - tanulás segítő fejlesztési lehetőséget nyújt a segítségre szoruló gyermekek számára. A fejlesztőpedagógus felvételi előkészítést, a tanulásban elmaradt gyermekeknek felzárkóztatást/korrepetálást, illetve a nyári időszakban pedig pótvizsgára való felkészülést biztosít.

Fejlesztés/korrepetálás/felkészítés összesen 26 gyermek esetében történt.

Szociális diagnózis

A szociális diagnózis az egyén szociális helyzetének felmérése, a szükségletei meglétének vagy hiányának megállapítása, valamint a szükséges szolgáltatási elemek és szolgáltatások beazonosítására szolgál. Ezt a feladatot az egyik esetmenedzser látja el. A szociális diagnózis önkéntes megkeresés útján történik, így sajnálatos módon 2024-ben nem volt olyan eset, ahol szociális diagnózis készülhetett volna, mivel nem volt erre a szolgáltatásra igény a kollégák és a kliensek részéről.

Utcái szociális munka

Az Erődtérbe hétköznapiokon 13-18 óra között érkeznek a gyermekek, fiatalok, akiknek az itt végzett szociális munkával olyan alternatívákat tudunk kínálni, ami lehetőséget ad szabadidejük hasznos eltöltésére.

Központunk számára fontos, hogy legyen egy olyan védett tér, ahol a fiatalok kortársaikkal találkozhatnak. A kollégák törekednek e biztonságos és támogató légkör megteremtésére.

A két szociális munkás kolléga figyelemmel, érdeklődve, nyitottan fordulnak az Erődtérbe látogató gyerekekhez. Az Erődtérben a hatékony prevenció biztosítása érdekében számos színes, változatos program, szabadidős tevékenység szervezése és lebonyolítása folyik.

A 2024-es évben 187 napot tartott nyitva az Erődtér, ez alatt **132 fő** 1326 alkalommal vette igénybe szolgáltatásainkat. Közülük 48 fő visszatérő fiatal és 84 fő idén járt először az Erődtérben.

Az igénybevevők legnagyobb része a 14-17 éves korosztályból kerül ki, és őket követik a már 18. életévüket betöltött fiatalok, akik még oktatási intézmények diákjai.

Az Erődteret a gyermekek a nyitvatartási időben látogathatják. A kollégák tematikus programokkal (főzés, filmnézés, társasjáték, stb.) és szabad foglalkozások lehetőségével várják a gyermekeket. Mivel pénteki napokon az Erődtér játszó szobáit tudjuk a kapcsolattartás biztosítására használni, így az utcai szociális munkás kollégák ezeken a napokon szakmai, módszertani és program előkészítő munkát végeznek.

Az Erődtér kiemelt programjai az alábbiak szerint alakultak 2024-ben, melyek jelentős részben a KEF keretből tudtak megvalósulni (**ld. 2. sz. táblázat**).

2. sz. táblázat Erődtér kiemelt programjai 2024.	
2024	Programok
Január	Korcsolyázás
Február	Farsang
Március	Kirándulás a Budai-hegyekbe
Április	Kerékpározás a Római partra
Május	Kerékpározás Pünkösdfürdőre
Június	Kerékpározás a Hűvösvölgybe Röplabdázás a Margitszigeten
Július	Kerékpározás Szentendrére, Deszka Drámatábor, Agárdi strandolás és strandolás a Palatinuson
Augusztus	Szigetközi evezős és önismereti tábor, Palatinuson strandolás,
Október	Falmászás, kirándulás, Halloween Party
November	Bowling, Zene Háza
December	Karácsonyi Parti

Összesen 162 fő résztvevő gyermek volt a fenti programokon.

2024-ban a már hagyományosnak mondható evezős tábor valósult meg a Szigetközben az Erődtér szervezésében, aminek a leírása a 3. fejezetben olvasható.

Együttműködés a budapesti közösségi terekkel

2024-ban folytatódott a budapesti ifjúsági közösségi terek közötti együttműködés. Több induló tér munkatársai, vezetői is felkerestek minket egyeztetés céljából, vagy kérték segítségünket más terekkel való találkozási lehetőségekre. A hálózat működésének operatív szervezését az Erődtér végzi.

Az idén 4 rendezvény valósult meg a budapesti hálózat működésének keretében:

- az Erődtér a 13. kerületi közösségi térrel tartott közös karaoke partit,
- 2 szakmai találkozó valósult meg a szakemberek számára: a márciusi a XIV. kerület, a decemberi a III. kerület szervezésében,
- októberben Dél-Koreából érkezett egy tartományi küldöttség, akikkel az ifjúságügy magyarországi helyzetéről, a magyar fiatalok problémáiról beszélgettünk más társszervezetek bevonásával.

KIABÁL Program

Egy iskolai és óvodai szociális segítő munkatárssal 2024-ben felélesztettük a KIABÁL programot, melynek célja az áldozattá válás megelőzése, a drogprevenció és információnyújtás különböző kamaszokat érintő témában. A társasjátékot 2 kerületi általános iskolában játszottuk egy-egy felső tagozatos osztállyal, más óvodai és iskolai szociális segítők bevonásával.

Óvodai-és iskolai szociális segítő tevékenység

Az óvodai-és iskolai szociális segítő tevékenység hangsúlya a megelőző és megkereső tevékenységen van, mely a 2024-es évben is tovább növekedett. A szolgáltatások döntően a nevelési-oktatási intézményekben valósulnak meg, ezért kulcsfontosságúvá válik a szociális segítő és az intézmény közötti együttműködés, mely kerületünkben évről évre hatékonyabb és stabilabb.

Az óvodai-és iskolai szociális segítő tevékenység a kerületünkben, minden bölcsődébe, óvodába, iskolába, kollégiumba járó gyermeket érint. A kerületben: 45 óvodában, 32 iskolában, 3 kollégiumban biztosítjuk a szolgáltatást és ezeken felül még 6 önkormányzati bölcsődében a hozzá tartozó két tagintézménnyel. Összesen 88 intézmény és megközelítőleg 17.000 gyermek tartozik a körzetünkbe.

Az óvodai-és iskolai szociális segítő tevékenység célja a szociális munka módszereinek és eszközeinek felhasználásával az óvodás és iskoláskorú gyermekek, tanulók sikeres előmenetelének támogatása, egészségfejlesztése, veszélyeztetettségének megelőzése, a kialakult veszélyeztetettség megszüntetésében való közreműködés. További célja a szociális és köznevelési ágazat szereplői közötti szoros együttműködés kialakítása.

Az óvodai-és iskolai szociális segítő tevékenységet 16 fővel biztosítjuk, melyből egy fő GYED-en volt, 1 fő pedig tartós táppénzen. Így összesen aktívan 14 fővel biztosítottuk a szolgáltatást a kerületi intézményekben, melyből 1 fő koordinátori tevékenységet is betöltött. A kötelezően ellátandó intézmények számában nem történt változás területünkön.

A II. kerületi önkormányzati bölcsődékkal kialakított jó együttműködést továbbra is fontosnak tartottuk. Mivel a 0-3 éves korú gyerekek és családjaik korai prevencióját hangsúlyosnak gondoljuk, Esetmegbeszélő csoportokkal segítettük a kisgyermeknevelők munkáját, ill. szükség szerint, megkeresésre konzultációt és tanácsadást biztosítunk az intézmények szakembereinek.

Az intézményekben a kollégák rendszeresen meghatározott ügyeleti időben vannak jelen, figyelembe véve a szükségleteket, az igényeket és a kapacitásunkat. A kollégák az iskolákba hetente járnak ki, de van olyan oktatási intézmény, ahol hetente többször, igény szerint is megtalálható az óvodai-és iskolai szociális segítő. Az óvodákba a szükségletekhez igazodva hetente, kéthetente, havonta látogatnak el a kollégák. A magán/alapítványi óvodák inkább a havi, illetve szükség szerinti látogatást preferálják. Ezek a magán/alapítványi óvodák jellemzően kis létszámmal működnek, így érthető a kérésük az előbbieken említett látogatás gyakoriságát illetően.

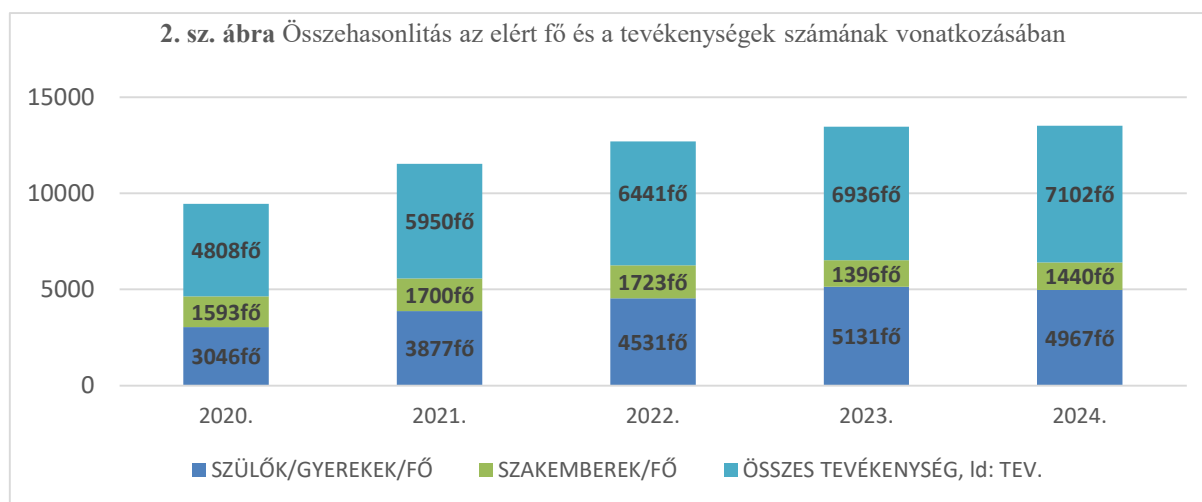
A munkatársak nem egyszer szembe találják magukat azzal, hogy a kapacitásaik hamar megtelnek. Minél többet vannak egy adott intézményben, annál több megkeresést kapnak. Sok esetben a késő esti órákban is részt vesznek valamilyen oktatási intézményi programban.

A magánintézményekkel kevésbé szoros a kapcsolattartás, kevesebb az igény, főként arra hivatkozva, hogy belső erőforrásból megoldják problémáikat. Ugyanakkor az egyházi fenntartású óvodáknál és iskoláknál pozitív fejlődés, szorosabb együttműködés irányába mutató változás történt ebben az évben.

Az oktatási intézmények egy része továbbra sem tudja biztosítani az optimális infrastrukturális háttérrel a segítői munka elvégzéséhez. Vannak olyan iskolák, ahol egyáltalán nem tudnak külön helyet biztosítani a kollégáknak. Ők tanáriban, folyóson végzik a munkát. A kollégák elhelyezése változatos, van, aki külön irodát kapott vagy orvosi szoba, fejlesztőpedagógus, pszichológus, védőnő szobájába került még felajánlásra.

2024-ben összesen 4967 fő szülőt és gyermeket értek el és a tevékenység számunk 7102 volt, mely több az előző évihez képest. A statisztikánk szerint látható a 6-13 éves korcsoportban értük el a legtöbb gyermeket, több mint 1700 főt.

A **2. sz. ábra** 2020-tól – 2024-ig mutatja be az elmúlt években folytatott munkát az elért szülők/gyerekek/szakemberek és az elvégzett tevékenységek vonatkozásában.



A tevékenységek főbb jellegét konzultációk, tanácsadás és információnyújtás, a team munka szakemberekkel intézményekben és a prevenciós csoportfoglalkozások tették ki.

A kollégák beszámolója alapján ebben az évben mintha beérték volna a korábbi évek munkafolyamatait és az intézmények tantestületeinek nagy része alapvetőnek tartotta, igényelte az óvodai- és iskolai szociális segítő tevékenység jelenlétét az intézményekben. Szorosabbá váltak a szakmai együttműködések, számítanak a segítőre tanácsadás, konzultáció keretében, valamint több esetben, jelzésbe, programba vonják be a szakembereket. Az a tapasztalat, hogy egyre fokozottabb az igény a csoportos készségfejlesztésre, antibullying foglalkozásra, stresszkezelésre. Csökkent az intézményekben a bizalmatlanság a szakemberek irányába, ami érzékelhető volt abból is, hogy emelkedtek a prevenciós csoportfoglalkozásokra érkezett felkérések a pedagógusoktól.

Az *egyéni tevékenység száma 902 volt*. A fő probléma típus a magatartás és beilleszkedési zavar, gyermekek intézménybe való beilleszkedése, konfliktusok és gyermeknevelési problémák, óvodai és iskolai hiányzások, valamint a bántalmazás/elhanyagolás volt.

A *csoportfoglalkozás 2024-ben 620 alkalommal* történt, ahol több mint 3000 gyermeket és diákot értek el, melyek széles-spektrumú tudásmegosztást, készségfejlesztést tettek lehetővé a 3-18 éves korosztály számára.

Az alábbi foglalkozástermatikák valósultak meg *csoportban*:

- óvodai csoportban kézműves csoportfoglalkozás, továbbá Persona Doll konfliktuskezelési és megelőzés módszer babával,
- iskolákban konfliktuskezelés, önismereti csoportfoglalkozás, pályaorientáció, elfogadás-beilleszkedés segítése/ közösségfejlesztés, Six Bricks foglalkozás, K.I.A.B.A.L. bűn és áldozattá válás megelőző és drogprevenciós társasjáték, stresszkezelési tréning, érzelmi intelligenciafejlesztés, antibullying foglalkozás, tanulástechnika, szerelem-párválasztás prevenciós foglalkozás,

- szülőknek és pedagógusoknak is tartottak csoportfoglalkozásokat iskolaválasztás, továbbtanulás, atipikus gyerekek integrációja, óvodáskorú gyerekek szüleinek „bugyiszába” - testi változás kapcsán.

A közösségi tevékenységek közül több intézményben folyt mentálhigiénés team, megoldásfókuszú esetmegbeszélő csoport, de részt vettek szülői értekezleteken, valamint sor került moderálásra, facilitálásra is intézményekben.

Egészéjszakai kollégák tartottak csoportfoglalkozást gyerekeknek szerelem és párkapcsolat, relaxációs technikák alkalmazása és jóga/tudatos testgyakorlatok, egészséges táplálkozás témában.

Nevelésnélküli munkanapokon csapatépítő és asszertív kommunikációs tréning tartásával, művészetterápiás alkotócsoporttal, stresszkezelési és iskolai bántalmazás megelőző tréningekkel segítettük a pedagógusok munkáját.

A társszakmákkal való szoros együttműködést fontosnak gondoljuk mindannyian a hatékony jelzőrendszer működtetése érdekében, ugyanakkor a szakemberek „vándorló” munkavégzése miatt, amit több intézményben biztosítanak, megnehezíti a segítő foglalkozásúak teamjének szervezését.

Különlegessége volt az évnek, hogy két kolléga „Itt vagyok veled” – *kortárs segítő képzést* indított általános iskolás kamaszoknak a Remetekertvárosi Általános Iskolában.

Mentálhigiénés csoport

A pár-és családterápia és a pszichológiai tanácsadás, önkéntesen és kötelezéssel egyaránt igénybe vehető szolgáltatásként működik. Emellett autogén tréning is elérhető, amit a mentálhigiénés koordinátor végez. Az igénybevevők egy részét a családsegítők, esetmenedzserek, iskolai-és óvodai szociális segítők delegálták. Természetesen ezek a segítségnyújtási formák külső megkereséssel is elérhetők, amiről honlapunkon folyamatosan tájékozódhatnak az érdeklődők és időről-időre a Budai Polgárban is hirdetjük.

A felnőttek pszichológiai ellátását két szerződéses és egy állományban lévő kolléga látta el, a gyermekek ellátását egy gyermekpszichológus biztosította. Családterápiát, ezen belül párterápiát a mentálhigiénés koordinátor és a pszichológus kollégák együtt végzik a kapacitások függvényében.

Pszichológiai tanácsadásban 146 fő részesült, közülük 121 felnőtt korú és 25 fő volt gyermekkorú. Hatósági kötelezés alapján 39 fő vette igénybe a szolgáltatást, ebből 14 fő volt gyermekkorú.

A gyermekpszichológiai ellátásnál több esetben lett volna szükség gyermekpszichiátriai ellátásra, de sajnos nem mindig tudják a pszichológusok ilyen jellegű ellátásba delegálni a gyermeket, mert nincs elérhető szolgáltatás.

Az elmúlt év során is nagy igény mutatkozott a *családterápiára/párterápiára*, mind az önkéntes kerületi lakosok, mind az intézményen belül delegált kliensek körében. 2024-ben 57 személy részesült családterápiában, akik közül 46 felnőtt korú és 11 gyermekkorú volt. A családterápiában 17 személy hatósági kötelezés alapján vett részt.

A mentálhigiénés csoport szolgáltatásaira továbbra is nagy az igény, mind az intézmény ellátottjai körében, mind a külső megkeresések révén. A szolgáltatás biztosítását elsősorban a tárgyi feltételek hiánya nehezíti, konkrétan a fogadó szobák kevés száma és mérete, ill. a családterápiát végző kollégák kapacitásának végeessége.

4. Átmeneti Gondozás

Kerületünk a családok és gyermekek átmeneti gondozására való igényt, az ellátási szerződések útján nyújtott szolgáltatások - családok átmeneti otthona, gyermekek átmeneti otthona, helyettes szülői ellátás - segítségével tudja biztosítani.

2024-ben nem vettük igénybe egyik szolgáltatást sem.

5. Napközbeni gyermekfelügyelet

A napközbeni gyermekfelügyeletet 2024-ben 9 fő gyermekfelügyelő megbízási szerződéssel végezte a koordinátor irányításával.

A családok a szolgáltatásról általában a védőnőtől, családsegítőktől, esetmenedzsertől, internetről, háziorvostól, bölcsődétől, óvodától, iskolától és az Otthon Segítünk Alapítványtól értesülnek.

A szolgáltatás biztosításánál elsőbbséget nyújtunk a családsegítők, vagy esetmenedzserek által delegált szülőknek, hisz ezekben az esetekben mindenkor látható, hogy e nélkül a szolgáltatás nélkül

a család együtt maradása válna kétségesse. Így bátran mondhatjuk, hogy erős családmegtartó funkciót tölt be napközbeni gyermekfelügyelet a kerület gyermekes családjainak életében.

Elsősorban azok a családok veszik igénybe a szolgáltatást, akik nagyszülőkre, barátokra nem számíthatnak, ők azok a szülők, akik a munkájuk megtartása miatt igénylik a szolgáltatást. Gyakran fordul elő, hogy a szülő vagy a gyermek betegsége miatt kéri a segítséget, de gyakori az ikerszülések esete is. Előfordul, hogy a szülő munkavállalása sürgeti a gyermek felügyeletét, s míg a bölcsődei elhelyezés nem realizálódik, arra az időszakra a felügyelet biztosításával tud újra munkába állni. A szolgáltatásban részesülő családoknál egyéb problémák is felszínre kerülnek az igénybevétel során, pl.: anyagi, mentális, párkapcsolati, gyermeknevelési vagy jogi.

A szolgáltatást a családok egy része, akár két-három évre is igénybe veszi és vannak olyan családok, ahol csak pár hónapra szükséges a szolgáltatást biztosítani, mert rövidebb ideig áll fenn a probléma. 2023. december 31-ig 15 családdal álltunk kapcsolatban.

Havi szinten 7-11 család vette igénybe a napközbeni gyermekfelügyeletet, ami 11 és 14 fő közötti gyermeket jelentett az adott hónapban. A nyári időszakban ezek a számok csökkentek, mivel a családok az éves szabadságukat töltötték gyerekeikkel, de ez nem minden évre igaz, valamint sok esetben a köznevelési intézménybe való kísérés teszi ki a tanévben a feladatot.

A családi állapot tekintetében, az igénybe vevő családok 7 házasság és 8 egyedülálló szülő.

2024-ben a családok nagy része újra igénybe vette a szolgáltatást.

A gyermekfelügyelők száma hol növekedett, hol csökkent. Jelenleg is szeretnénk bővíteni a gyermekfelügyelők számát, mert a kerületben élő családok érdeklődnek a szolgáltatás felől és jelenleg is 3 család várja, hogy megkapja a gyermekfelügyeletet gyermekeik mellé.

A 2023-as és 2024-es adatokat az alábbi táblázat foglalja össze:

	2023	2024
Napközbeni gyermekfelügyelők száma	129	
Együttműködések száma	18	15
Havi szinten a családok száma	10-12	7-11
Havi szinten a gyerekek száma	12-14 fő	11-14 fő

6. Budapest Szociális Szakmafejlesztési Hálózatban végzett konzorciumi feladataink – módszertani munka

2021 nyarán, az Emberi Erőforrások Minisztériuma felkérésére a Nemzeti Szociálpolitikai Intézet pályázatot hirdetett „Területi szakmatámogatási rendszer létrehozása, szakmatámogatási feladatok ellátása – 2021” címmel, mely pályázat célja a szociális szolgáltatások és gyermekjóléti alapellátás vonatkozásában területi szakmatámogatási rendszer létrehozása az ország 11 területi egységére.

Budapest vonatkozásában a Magyar Máltai Szeretetszolgálat vállalta a gesztor feladatokat és felkérte intézményünket, hogy konzorciumi tagként kapcsolódjunk be ebbe a tevékenységbe.

2021. szeptember 1-i dátummal megszületett a konzorciumi megállapodás, mely értelmében intézményünk a fővárosi család-és gyermekjóléti szolgáltatást nyújtók tekintetében ellátja a pályázatban megfogalmazott programelemeket.

2024-ban nagyon aktív, sokoldalú munkát jelentett.

Három alkalommal találkoztunk workshop keretében, mely találkozásokon az adott téma iránt érdeklődő munkatársak; intézményvezetők, szakmai vezetők, családsegítő, esetenként kollégák vegyesen vettek részt. A szakmai fórumok – melyből 5 került megrendezésre – szervezésével az óvodai-és iskolai szociális segítő szakembereket szólítottuk meg a speciálisan Őket érintő témákkal. Az átmeneti gondozást nyújtók szakmafejlesztési munkacsoportjával közösen készítettük el a Családok Átmeneti Otthonai és a Család-és Gyermekjóléti szolgáltatást nyújtók együttműködésére vonatkozó szakmai ajánlást, mely a BUSZSZH honlapon hozzáférhető.

2024. 05. hónapban a BM Szociális és Gyermekjóléti Szolgáltatások Főosztályának a kérésére az általuk elkészített kérdőívet a fővárosi központok számára megküldtük, begyűjtöttük és továbbítottuk felénk. A kérdőív tartalmilag elsősorban a gyámhatósági ügyek kapcsán végzett feladatellátásra vonatkoztak, ill. a gyermekvédelmi szakellátással való együttműködésre és a gyermekek hazagondozásában végzett feladatokra.

Az országos szakmafejlesztési munkacsoport tevékenységében az alábbi módon vettünk részt:

- Az országos munkacsoport kétszer ülésezett, egyszer online és egy alkalommal, személyes jelenléttel a BM új Fő utcai épületében (2024. 03. 20.).
- Március hónapban, a minisztérium kérésére összegyűjtöttük a fővárosi kerületekben dolgozó óvodai-és iskolai szociális segítők létszámadatait, amit összesítve határidőre megküldtünk.
- Áprilisban megkaptuk véleményezésre A család- és gyermekjóléti szolgáltatás keretében biztosított szociális segítő munka folyamatairól szóló módszertani útmutató CSALÁDSEGÍTÉS című tervezetet, amihez megküldtük véleményünket.
- 2024. április 23.-án került megrendezésre a Magyar Máltai Szeretetszolgálat Országos Központjában a család- és gyermekjóléti központok, valamint a bíróságok képviselőinek szakmai egyeztetése a család- és gyermekjóléti központokba szabályozott kapcsolattartások ügyében. A rendezvényt Fülöp Attila gondoskodáspolitikáért felelős államtitkár és Csizi Péter szociális ügyekért felelős helyettes államtitkár (Belügyminisztérium) nyitotta meg. Dr. Andrászi-Tóth Veronika (Belügyminisztérium) felvezető előadást tartott „A család- és gyermekjóléti szolgáltatás különös tekintettel a kapcsolattartás biztosítására” címmel. A konzultáción megjelent bírák és a család- és gyermekjóléti központokat képviselő szakemberek a felvezető előadást követően a Belügyminisztérium Szociális és Gyermekjóléti Szolgáltatások Főosztálya által 2023. január folyamán készített felmérés megállapításai alapján meghatározott főbb témakörök mentén, közvetlenül tehették fel egymás felé kérdéseiket, kifejtették álláspontjaikat, továbbá megfogalmazhatták javaslataikat a család- és gyermekjóléti központokba szabályozott kapcsolattartások körül tapasztalt nehézségek megvitatása és feloldása érdekében.
- Májusban a minisztérium kérdőívet készített a család- és gyermekjóléti szolgálatoknak, család-és gyermekjóléti központoknak és a fővárosi és vármegyei kormányhivatal gyermekvédelmi és gyámügyi feladatkörében eljáró járási (fővárosi kerületi) hivatalainak (a továbbiakban: gyámhivatal) a gyermek súlyos veszélyeztetettsége miatt kezdeményezett ideiglenes hatályú elhelyezésével összefüggésben végzett szakmai tevékenységekben való együttműködésük felmérésére, a nevelésbe vett gyermekekre irányuló szakmai tevékenység áttekintésére továbbá az egyes településeken felzárkózási programokat megvalósítókkal való együttműködés mérésére. A kérdőíveket összegyűjtöttük, szükség szerint konzultáltunk a kitöltésével kapcsolatban és határidőre megküldtük a minisztérium részére.
- Májusban elindult a Kapcsolattartási ügyelet szakmai protokolljának elkészítésére összehívott munkacsoport munkája, melyben szerepet vállaltunk. A munkacsoport két alkalommal találkozott az online térben, ill. a MACSGYOE októberi konferenciáján személyesen, valamint a drive felületen teszi mindenki közre az általa elkészített fejezet részeket. A munkacsoportot Fehér Eszter a Málta módszertani munkatársa vezeti.
- Októberben a Gyermek Átmeneti Otthona működésére vonatkozó módszertani protokoll elkészítése indult el országos szinten. A protokoll készítésébe, az együttműködési fejezet írásába kapcsolódtunk be. A munkacsoport négy alkalommal ülésezett online és az első véleményezésre váró verzió elkészült az év végére.

A 23 kerület intézményeivel különböző intenzitású a kapcsolat, van, akik minden rendezvényen megjelennek, vannak, akik bekapcsolódnak a szervezésbe, lebonyolításba, a szakmai anyag kidolgozásába és vannak, akikkel „csupán” levelezés, vagy telefonon történő kapcsolattartás szintjén informálódunk.

Összességében elmondható, hogy szakmai kérdéseikkel, elakadásaikkal mindig megkerestek, megosztják velünk gondjaikat, nehézségeiket.

Bármilyen tájékoztató, információs anyag érkezik felém (országos munkacsoporttól, minisztériumtól, TSZR-től, vagy a kollégáktól), azokat továbbítom a közös címlistánkon belül.

A Budapesti Szociális Szakmafejlesztési Hálózat negyedévente megjelenő Hírleveleiben nyújtottunk információt az elvégzett és tervezett feladatainkról, valamint a közös rendezvényeken, fórumokon aktívan vettünk részt.

7. Tájékoztatás az intézmény működéséről, elérhetőségéről, az ellátásokról, az igénybevétel feltételeiről

A tájékoztatás elsősorban honlapunkon, ill. szóróanyagok terjesztésével, valamint szakmaközi megbeszéléseken, ill. az észlelő-és jelzőrendszer tagjain keresztül, személyes konzultáció útján történik. A honlapunk tartalmát igyekszünk folyamatosan karbantartani. A kerület intézményeiben (általános és középiskolák, óvodák, bölcsődék, védőnői szolgálat) ki van függesztve az intézmény elérhetősége, címe, telefonszáma, nyitva tartása, szórólapjainkat is rendszeresen eljuttatjuk a különböző ellátást, szolgáltatást nyújtókhoz.

Rendezvényeinkről, új típusú szolgáltatásainkról a „Budai Polgár” című helyi újság időről-időre hírt ad.

A kerületi önkormányzat honlapján, a kerület kiadványaiban megtalálható az intézmény címe és elérhetősége.

8. Az intézmény személyi és tárgyi feltételek

Az intézményünkben a fő állású státuszok száma: 48 fő, melyből betöltött: 46 fő

Az intézmény munkatársai a vizsgált időszakban

- 1 fő intézményvezető
- 1 fő gazdasági – munkaügyi ügyintéző

Család-és gyermekjóléti szolgálat:

- 1 fő szakmai vezető
- 10 fő családsegítő – 2 betöltetlen álláshellyel
- 1 fő észlelő-és jelzőrendszeri felelős

Család-és gyermekjóléti központ:

- 1 fő szakmai vezető
- 3 fő esetmenedzser
- 1 fő észlelő-és jelzőrendszeri tanácsadó
- 1 fő szociális diagnózist végző esetmenedzser
- 16 fő óvodai-és iskolai szociális segítő
- 2 fő utcai szociális munkás
- 1 fő mentálhigiénés koordinátor
- 2 fő pszichológus
- 6 fő asszisztens

A központ által ellátandó speciális szolgáltatások biztosítását további megbízással jogviszonyban alkalmazott tanácsadó munkatársak segítik:

- 1 fő fejlesztőpedagógus-gyógypedagógus
- 1 fő jogász
- 4 fő szupervízor (a 4 szakmai csoport részére)
- 2 fő pszichológus
- 1 fő mediátor
- 1 fő adatvédelmi tisztviselő

Napközbeni gyermekfelügyelet:

- 1 fő koordinátor
- 9 fő megbízási díjas gyermekfelügyelő

Az intézmény tárgyi feltételeinek megjelenítése

Az intézmény székhelye: 1027 Budapest, Horvát utca 2-12.

Ellátottak számára nyitva álló helyiségek: 1027 Budapest, Szász Károly u. 2.
1028 Budapest, Rezeda u. 10.

Horvát utca 2-12.

- 8 db dolgozói munkaszoba
- 2 db tanácsadó szoba
- 2 db csoportszoba
- Kiszolgáló és szociális helyiségek
- Összesen: 320 m²

Tárgyi eszközök:

- szerver szobából irányítva 23 db számítógép áll a munkatársak rendelkezésére, melyeken az internet-hozzáférés biztosított
- 1 db szövegszerkesztésre alkalmas gépet ügyfeleink használnak
- 2 db fénymásoló, melyből 1 fax is

Szász Károly u. 2. 3 db dolgozói munkaszoba
 2 db tanácsadó szoba
 2 db csoportszoba
 1 kerékpár tároló helyiség
 Kiszolgáló és szociális helyiségek
 Összesen: 220 m²

Tárgyi eszközök:

- 16 db számítógép a munkatársak napi adminisztrációs feladatainak ellátásához,
- 3 db a gyermekek számára nyújt internetezési és játék lehetőséget,
- 1 db multifunkciós készülék, amely alkalmas fénymásolásra, szkennelésre, telefonálásra, faxolásra és nyomtatásra
- 2 db hálózati nyomtató
- 1 db projektor – kivetítő vászonnal
- 1 db ping-pong asztal
- 1 db billiárd asztal
- 1 db csocsó asztal
- 11 db kerékpár

Rezeda u. 10. 1 db dolgozói munkaszoba
 1 db szociális helyiség
 Összesen 20 m²

Minden munkatárs számára biztosított a telefonkészülék és a mobil telefon, az asztali számítógép vagy laptop használata, valamint útiköltség térítés (BKK-vármegye bérlet).

Az intézmény akadálymentesített, mozgáskorlátozottak számára külön mosdó biztosított.

9. Az intézmény helye és szerepe a helyi szociális és gyermekvédelem ellátórendszerében

Szolgáltatási feladatainkat az Sztv. és a Gyvt. szabályozása szerint, mint alapellátást biztosító, személyes gondoskodást nyújtó intézmény látjuk el.

Célunk, hogy a működési területünkön élő, szociálisan hátrányos helyzetű, egészségügyi, mentálhigiénés állapotuk miatt rászorult emberek az intézményi szolgáltatásaink keretében magas szintű ellátásban részesüljenek. Célunk továbbá a gyermekek törvényben foglalt jogainak érvényesítéséhez, a szülői kötelességek teljesítéséhez, a gyermekek veszélyeztetettségének megelőzéséhez és megszüntetéséhez nyújtott széleskörű, szükség esetén alternatív eszközöket is alkalmazó szociális munka. Az Alapító Okiratban is rögzített szolgáltatások nyújtásával a szociális és gyermekvédelmi feladataink végzése során tiszteletben tartjuk a családok életmódját, életstratégiáját, szokásrendszerét és tradícióit, támogatást nyújtunk a gyermekek ellátása, gondozása, testi, szellemi fejlődése, szocializációjára vonatkozó szülői, gondozói tevékenység ellátásához.

Hangsúlyos feladatunk, hogy szervezzük és összehangoljuk az intézményi ellátásban részesülők szociális biztonságának megőrzése érdekében nyújtott szolgáltatásokat, információt nyújtunk és megismertessük e tevékenységek és egyéb szociális szolgáltatások tartalmát és eljárási rendjét, támogassuk az azokhoz való hozzáférést.

Feladataink eredményes teljesítése érdekében együttműködünk a szociális és gyermekjóléti ellátó tevékenységhez kapcsolódó más szervezetekkel és intézményekkel, figyelemmel kísérjük a szociális és gyermekjóléti ellátások jogszabályi környezetének változását, más szolgáltatók eredményeit.

A szakterületet érintően részt veszünk pályázatokon, új innovatív programok kidolgozásában.

A megfogalmazott célhoz kapcsolódóan intézményünk a preventív és korrekatív rendszerszemléletű szociális munka keretében komplex segítséget nyújt az intézmény szolgáltatásait igénybe vevők önálló életvitelének és készségeinek erősítéséhez, önkéntesek és segítő közösségek bevonásával. A

munkánk során kulcsfontosságú a szociális munka módszereinek és eszközeinek felhasználásával igénybe vevőink érdekének, a gyermekek védelmének szem előtt tartása.

Intézményünk tevékenysége a társ-intézmények részéről elfogadott és ismert, melyet a szakmai tevékenységben bemutatott jelzések száma tükröz.

A lakosság körében való tájékoztatás folyamatossága szükséges, hisz amíg nem érintett valaki egy probléma okán, nem szükséges, hogy figyeljen működésünkre.

Sajnos a társadalmi közhangulat romlása, a családok, egyének életére egyre erőteljesebben nehezedő gazdasági terhek, a személyes toleranciaszintet jelentősen lecsökkentette, így ügyfeink körében is nagymértékben emelkedett a mentális -, pszichés problémákkal, vagy személyiség zavarokkal küzdő kliensek száma. Az elmúlt évben 8 eset kapcsán élt vagy az egyik, vagy mindkét szülő *panasszal*. Mindegyik esetben elvált, különélő párról beszélünk, akik ügyvédek biztatására és képviselőik elsősorban arra törekszenek, hogy megnehezítsék a másik szülő helyzetét, rossz fényben tüntessék fel a hatósági eljárásban és ezzel akadályozzák a hatósági döntést, a segítő folyamatot. Céljuk, hogy munkatársainkat (az esetmenedzsert, vagy a kapcsolattartást felügyelő szakembert) maguk mellé állítsák, és mivel ez nem sikerülhet, így bennünket is ellenségnek látnak. Tehát a panaszok tárgya, hogy: munkatársaim „elfogultak”, „a másik fél mellett állnak”, elégedetlenek munkánkkal, megkérdőjelezzik szakmaiságunkat. Először igyekszünk intézményi keretek között, intézményvezetői szinten kivizsgálni a panaszt és a panaszos számára is megnyugtató megoldást, következtetést találni, de sajnos az ügyvédek, vagy civil szervezetek biztatására számos helyre – fenntartó, minisztérium, Kormányhivatal, stb. - továbbítják panaszukat, amit minden esetben újra-és újra ki kell vizsgálni, ami rengeteg időt, energiát vesz el a valós problémák megoldásától. A folyamatos, gyakran személyeskedő támadások pedig a munkatársakban is rossz érzéseket keltenek, elkeseredettséget okoznak bennük, amit természetesen a gyakori eszmecsatákkal, szupervízióval igyekszünk oldani.

2024. október 29-én a kockázatelemzés alapján, előre nem egyeztetett módon, a Polgármesteri Hivatal belső ellenőrzési vezetője ellenőrzést végzett a készpénz ellátmány kezeléséről, felhasználásáról és elszámolásáról. A vizsgálat megállapította, hogy a készpénzt felelősségteljesen kezeljük, de a pénzkezelési szabályzatot pontosítani, aktualizálni szükséges, melyet az intézkedési terv szerint elvégeztünk.

Terveink

2023-ban Budapest Főváros II. ker. Önkormányzat 321/2023.(VI.27.) képviselő-testületi határozata alapján, megkaptuk a Rómer Flóris utca 34. szám alatti 131 m² alapterületű irodát, mely a felújítás és némi átalakítást követően, a speciális szolgáltatások – tanácsadások – és a kapcsolattartási ügyelet biztosítására megfelelő körülményeket fog teremteni az igénybevevők és a munkatársak számára.

Továbbra is célunk, hogy a pesthidegkúti régióban is találjunk olyan helyet, ahol a gyermekek, fiatalok számára lehetőséget tudunk teremteni a szabadidő hasznos eltöltésére, valamint szolgáltatásainkat az ott élők számára is elérhetővé tehetjük.

Budapest, 2025. február 28.

Papp Krisztina
intézményvezető