



A Zuglói Család-és Gyermekjóléti Központ

2023. évi beszámolója

Készítették

Foki Csilla

Máhr-Urbán Beatrix

Szenthe Zsolt

Varga Sándor

Tartalom

1. Jogszabályi hátterek	4
1.1. Épített környezet, tárgyi feltételek	4
1.2. Személyi feltételek	5
2. A Szolgálat gondozási adatai	5
2.1. Humánerőforrás - szervezeti változások	5
2.2. Esetszámok	6
2.3. Szociális segítőmunka és a gyermekjóléti alapellátás aránya	7
2.4. A gyermekjóléti alapellátás változásai	8
2.5. Gyermekjóléti esetek önkéntes megkeresés hatására	10
2.5. A Szolgálatban nyújtott szolgáltatások, szakmai tevékenységek	11
2.5.1. Menstruációs szegénység- 2023. május-október	11
2.5.2. Adománygyűjtés, közvetítés, élelmiszer, gyógyszer krízis ellátás	11
2.5.3. Lakhatási munkacsoport	13
2.5.3.A munkavállalást elősegítő szolgáltatások	27
Esetszám:	27
Nemek szerinti megoszlás:	28
Korcsoportok megoszlása:	28
5 év alatti, pályakezdő 15,5%,	28
25-49 év közötti 53 %,	28
50 év feletti 31,5 %	28
Minimum jövedelem juttatásra kötelezett ügyfelc aránya és elhelyezkedésük	29
Végzettség szerinti megoszlás:	30
Esetkimenet szerinti:	30
Partnercégekkel történő együttműködés 2023-ban:	32
2024-as terveink:	32
3. A Járási szintű Gyermekjóléti Központ gondozási adatai	33
Járási szintű Gyermekjóléti Központban ellátottak száma és megoszlása 2023-ban összesen	33
Gyermek veszélyeztetettség miatt hatósági intézkedésre tett javaslatok száma (felülvizsgálati javaslatok nélkül)	33
Esetmenedzserek éves szakmai tevékenységének adatai	35
Veszélyeztetettség miatt hatósági intézkedéssel gondozott gyermekek számának alakulása az elmúlt három évben	36
3.1. Védelembe vétel	37
3.2. Ideiglenes hatállyal elhelyezett gyermekek családok	37

3.3. Nevelésbe vétel alatti gyermekek	37
3.4 Utógondozás	37
3.5 Gyermekekkel szembeni rossz bánásmód: veszélyeztetett gyermekek elhanyagolás, bántalmazás	38
3.5. 1. Érintett gyermekek száma a veszélyeztetettség FŐ OKAI szerint:	38
3.5.2. Veszélyeztetettség okai-HALMOZOTT számok-2009 esetben	38
3.5.3. Központnál ellátott bántalmazott és elhanyagolt kiskorúak adatai:.....	40
3.6. Speciális szolgáltatások	41
3.6.1. Kapcsolattügyelet, mediációk, konfliktuskezelés	42
3.6.2. Kórházi-egészségügyi szociális munka	43
3.6.4. Készenléti szolgálat	45
3.6.5. Pszichológiai tanácsadás.....	45
Felnőtt pszichológiai tanácsadás.....	45
Gyermek pszichológiai tanácsadás	46
3.6.6. Jogi tanácsadás és fejlesztőpedagógiai ellátás	47
3.6.7. Fejlesztő pedagógiai ellátás	47
3.6.8. Családi konzultáció.....	48
3.6.9. Családterápia	48
3.6.10. Óvodai, iskolai szociális segítő tevékenység	48
3.6.11. Utcai lakótelepi szociális munka	55
3.6.12. Mentálhigiénés tanácsadás.....	55
3.7. Csoportmunka.....	56
3.7.1. Lemorzsolódást megelőző projekt 2023 márc. 01.-2023 nov.31.....	56
3.7.2. Nyári művészetterápiás tábor	57
3.7.3. BMSZKI Családok Átmeneti Otthona csoportfoglalkozások	58
4. Gyermekek, családok átmeneti gondozása	58
4.1. Helyettes szülői gondozás.....	58
4.2. Gyermekek Átmeneti Otthona	58
4.3. Családok Átmeneti Otthona.....	59
5. Észlelő –jelzőrendszer működtetése az Intézményben.....	59
5.1. Szolgálatban.....	60
5.2. Központban.....	65
6. Felügyeleti szervek által lefolytatott ellenőrzések megállapításai	69
7. Célkitűzések, intézményi támogatások	70

1. Jogszabályi hátterek

A Család- és gyermekjóléti Központ az 1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról 15 § (2). a) pontjában meghatározott gyermekjóléti alapellátás. A 40-40/A. § (1) család- és gyermekjóléti központnak az a járasszékhely településen működő gyermekjóléti szolgálat minősül, szempontból önálló, szolgálat-központ, intézményegységként működik. Továbbá a Szt. 64. § szerinti szolgáltatásra a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998 (IV.31) NM és az 1/2000.(I/7) SZCSM többször módosított rendeletek szabályait kell alkalmazni.

1.1. Épített környezet, tárgyi feltételek

A Zuglói Család-és Gyermekjóléti Központ (továbbiakban: Központ), tömegközlekedéssel jól megközelíthető. A Központ akadálymentesített, a gyerek-és családbarát kialakítású a kliensfogadáshoz. Szolgáltatások nyújtásához szükséges minimumokkal rendelkezik az intézmény.

A tető víz és hőszigetelése nem megoldott, a víz szigetelése időleges karbantartással csak átmenetileg biztosított, emiatt rendszeresen a báázások és az ebből eredő károk. A lapostetővel kialakított intézmény tető hőszigetelés hiányába nem csak rossz energetikai mutatókkal bír. Az épület ablakai, cserére szorulnak, az épület nyári időszakban túlmelegedik, 30-32 fok feletti hőmérsékletben a munkavégzés és az ügyfeleink (gyermekek, idősök) számára kockázatot rejt. A szerver szoba klimatizálása, a tárgyévben megvalósult. Az épület villamosenergia betáp rendszere a Zöldlúkók Óvodán keresztül volt megoldva, az almérő és a biztosító berendezések áthelyezésére a tárgyév során sorkerült.

Sajnos az intézmény tömegközlekedési eszköztől történő megközelítése továbbra sem került táblákkal jelölve, ezt az akadálymentesítést rövid úton szükséges lenne megoldani a lakosság elégedettségének javítása érdekében.

A növekvő munkatársi és igénybe vevői létszám miatt állandóan jelenlévő probléma a helyhiány. Zsúfoltak az irodák, továbbá az óvodai, iskolai szociális segítő munkát végző munkatársakat az említett helyhiány miatt a Zuglói Civil Ház által ideiglenesen átadott helyiségében helyeztük el.

Iktató, nyilvántartó program továbbra sem került beszerzésre, ez komoly irat és adatkezelési kockázatot rejt. Az intézmény weboldala elavult, új weblap készítése nem odázható.

Összegezve: A Zuglói Család- és Gyermekjóléti Központ épületének állaga nem javult. A vis major helyzetek rendszerességének kockázata csak részben szűnt meg, a személyes szociális szolgáltatás zavartalan biztosítása beázás, valamint informatikai okok miatt bármikor

akadályba ütközhet. Iktató nyilvántartó program bevezetése, weboldal megújítása halaszthatatlan.

Az épület alapterülete, állaga nem elégséges a tartósan növekvő szakmai feladatellátás biztosításához. Javasoljuk a tetőtér ráépítéssel történő bővítést, átfogó rekonstrukcióval együtt.

1.2. Személyi feltételek

2023. évben a szakmai létszám nem növekedett, így a Zuglói Család- és Gyermekjóléti Központban engedélyezett státuszok száma 87 fő.

Fluktuáció: 2023-ben a kilépő, intézményt elhagyó munkatársak száma a korábbiakhoz képest 6 főről, 7 főre nőtt. Sajnos a kilépő kollégák túlnyomó részt jól képzett, kulcs kompetenciával bíró munkatársak közé tartoztak. A távozásuk okaként az alacsony bért, a kifáradást hangsúlyozták jellemző indokként,

2. A Szolgálat gondozási adatai

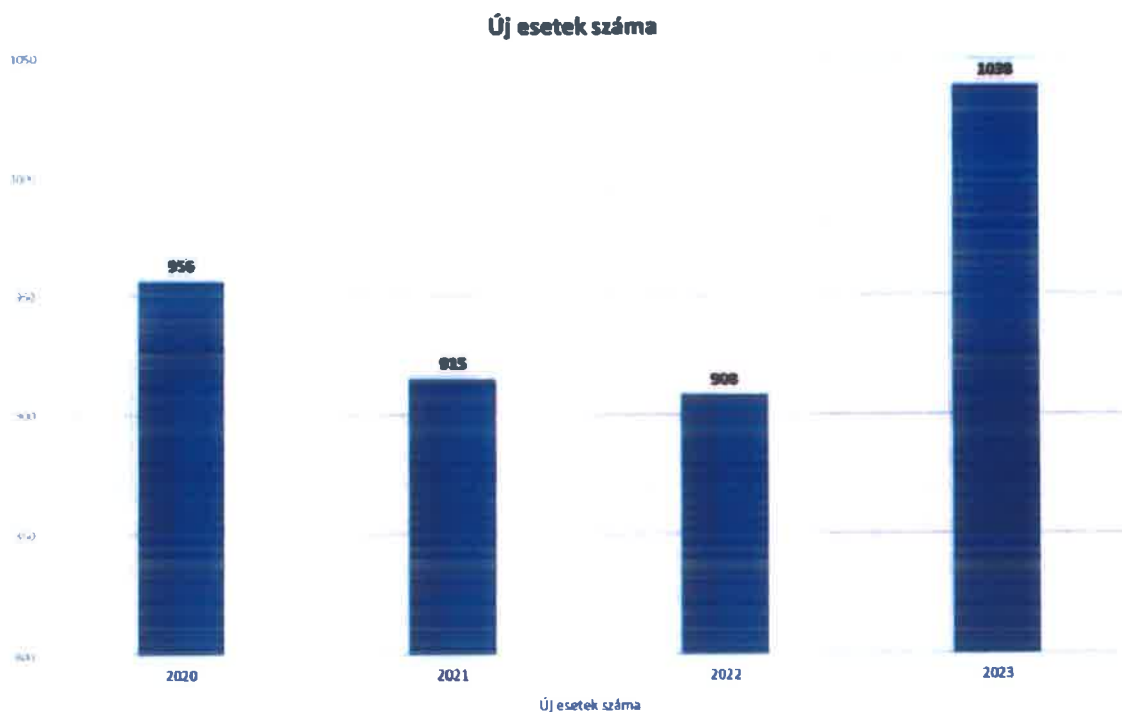
2.1. Humánerőforrás - szervezeti változások

A szolgálatnál dolgozók fluktuációja a 2022-es évhez hasonlóan 2023-ban is magas maradt. 2 főt gyermekvállalás miatt kellett pótolni, 1 fő váratlanul elhunyt, 1 fő távozott 1 éves munkaviszony után külföldre való költözés miatt, hárman pedig több mint 5 éves munkaviszonyukat szüntették meg. A távozás oka egyikőjükénél a vidékre költözés, másik két esetben az elfáradás volt. Nem túlzás azt állítani, hogy a stábot erős megrázkódtatások érték a 2023-as évben. A nyáron elvesztett kollégánk, a mindössze egy héttel korábban történt volt kolléga halála, a csoportvezető, és egy másik fontos szerepeket vállaló családsegítő őszi távozása nagy lelki terhet jelentett a Szolgálatnál dolgozók számára. Hiányuk még most is érezteti hatását, szervezeti egységünk újjá építésébe 2024-ben nagy energiákat kell fektetni.

2023-ban a minimumjövedelmekkel foglalkozó családsegítők száma nem változott, maradt 2 fő. Az év elején úgy tűnt, hogy a ZCSK-val való együttműködésre kötelezett ügyfelek száma oly mértékben le fog csökkenni, hogy elég lesz egy fő is a feladat ellátásra, de áprilisban egy rendelet módosítást követően újra dinamikusán kezdett nőni az ügyfelek száma. A lakhatási csoport létszáma maradt 4 fő, az álláskeresői tanácsadók száma 3 főről 2 főre csökkent. Ezt az egy főt a családsegítők csoportjába helyeztük át, így azok száma 23-ról 24 főre emelkedett. Az év közben tapasztalható folyamatos fluktuáció, valamint az első felében elmaradt jelentkezések miatt ezt a létszámot nem tudtuk teljesen feltölteni, mindig üresen maradt 1, vagy 2 álláshely.

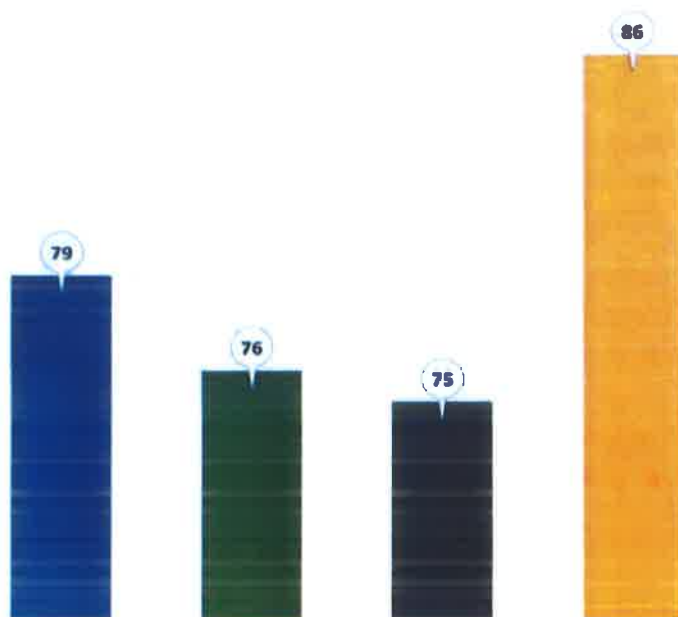
2.2. Esetszámok

2023-ban jelentős változások történtek az intézményt érő esetterhelés tekintetében is. Az esetszámok drámaian nőttek. Az összes új eset 2023-ban 14%-kal haladta meg az előző évben tapasztaltat, 908-ról 1038-ra nőtt. Nőtt az egy családsegítőre jutó éves esetek száma is: az egy évvel korábbi 76-ról 81-re emelkedett egy családsegítőre vetítve azon családok száma, melyekkel együttműködési megállapodást kötött intézményünk. De szembetűnő az új esetek havi átlagában bekövetkezett változás is, ami 75-ről 86-ra emelkedett. Az, hogy az egy családsegítőre jutó aktív esetek száma nem változott, annak tudható be, hogy felgyorsult, vagy legalábbis is igyekeztük felgyorsítani a családgondozás folyamatát. Az egy családsegítőre jutó aktív esetek száma átlagban 42 volt 2023-ban. Ennek folyamatnak van egy negatív hatása: kevesebb idő jut az ügyfelekre, szelekcióra kényszeríti a szakembereket, csak azokra marad idő, akiknek a legnagyobb szükségük van segítségre. Főleg azok a családok éleik meg a rájuk fordított figyelem hiányát, amelyek életében a kilábaláshoz intenzív figyelemre lenne szükség. Az esetek ilyen rohamléptekben történő emelkedése elengedhetlenné teszi, hogy a családsegítői létszám növelését a minőségi munka kialakítása céljából.



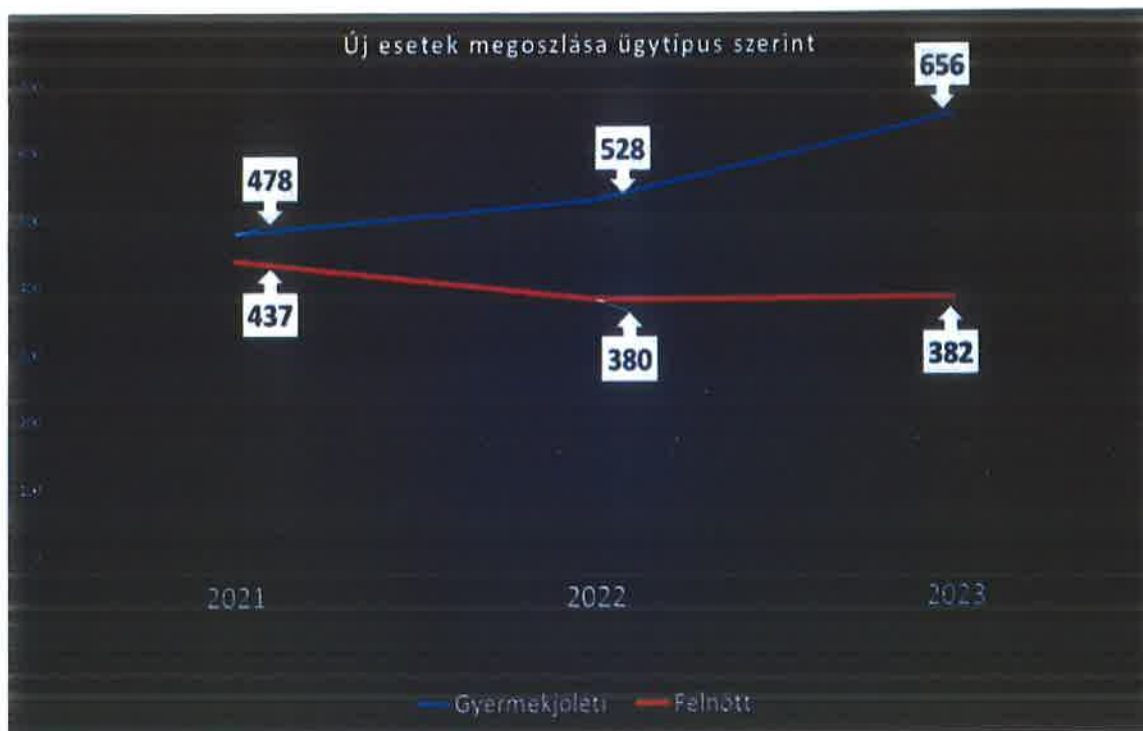
ÚJ ESETEK HAVI ÁTLAGA

■ 2020 ■ 2021 ■ 2022 ■ 2023



2.3. Szociális segítőmunka és a gyermekjóléti alapellátás aránya

Érdekes képet mutat, hogy a felnőttekkel végzett szociális segítő munka aránya változatlan maradt, miközben a gyermekjóléti esetek száma drasztikusan megnőtt. 2021-ben 478, 2022-ben 528, míg 2023-ban 656 új gyermekjóléti eset indult a Zuglói Család- és Gyermekjóléti Szolgálatnál. Bár rövidtávú változásról van szó, ebben a két esztendőben exponenciális növekedés történt, hiszen míg 2021 és 2022 között 14%, addig 2022 és 2023 között 26% volt a növekedés. Komoly kihívás elé állítja ez a folyamat az intézményben dolgozókat. A gyermekjóléti esetek GYVR-ben történő adminisztrációja többlet terhet jelent a korábbi évekhez viszonyítva. Olyan gyermekek adatait és hozzá tartozó folyamatokat is rögzíteni kell, ahol veszélyeztető tényező nincs, de speciális szolgáltatást igénybe vesznek.



2.4. A gyermekjóléti alapellátás változásai

A gyermekjóléti eseteknél kapcsolatfelvétel tekintetében nem történt változás, mintegy 75%-uk jelzőrendszeren belülről érkezett jelzés miatt indult, és „mindössze” 25%-ban kerestek fel minket az ügyfelek önkéntesen. Ez azt is jelenti, hogy az önkéntes megkeresések ugyanolyan arányban nőttek a gyermekjóléti esetek tekintetében, mint a jelzések. (25%-25%-kal)

Megvizsgálva a jelzéseket a küldő intézmény szerint, azt látjuk, hogy a legnagyobb változás a köznevelési intézményeknél történt. 2 év alatt az új jelzések 250%-kal nőttek. 2021-ban 75, 2022-ben 101, 2023-ban 178 új jelzés érkezett szolgálatunkhoz iskolából, kollégiumokból. De ezzel együtt nagyot nőtt az állampolgári bejelentések és a védőnői jelzések száma is. Előbbi 200%-kal, utóbbi 62%-kal.

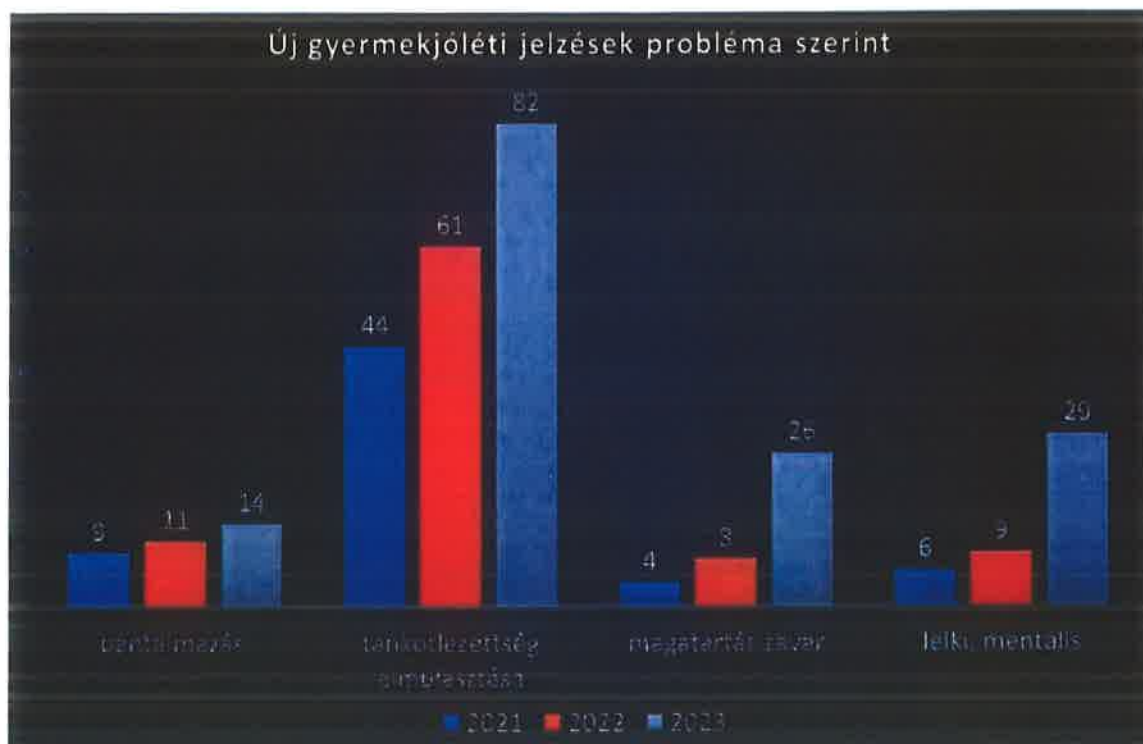
Új gyermekjóléti jelzések küldő szerint



A köznevelési intézményektől érkező jelzések probléma típus szerinti bontásában azt látjuk, hogy a legnagyobb növekedés a lelki, mentális, pszichiátriai problémák terén mutatkozik. 2 év alatt ötszörösére nőttek az ilyen típusú jelzések! Ugyancsak ötszörös növekedést mutatnak a magatartászavarhoz köthető jelzések, kétszer annyi jelzés érkezett a tankötelezettség elmulasztása miatt, és 55%-kal kaptunk több értesítést valamilyen bántalmazással kapcsolatban, mint 2 évvel korábban. Feltételezésünk szerint a jelzések ilyen mértékű növekedése egyszerre tudható be a jelzőrendszer fejlődésének és a társadalomban megfigyelhető változásoknak. A 2018-ban bevezetett iskolai, óvodai szociális munka sokat hozott ahhoz, hogy a jelzőrendszer tagja felismerjék és jelezzék a környezetükben észlelhető problémákat. Ugyanakkor nehéz kizárni, hogy a világban tapasztalható bizonytalanság, a szomszédságunkban zajló háború ne lenne hatással mindannyiunk, így végső soron gyermekeink hangulatára. A KSH 5 évente végez a szubjektív jóllét és a mentális egészség körébe tartozó felmérést. Az utolsó 2019-ben készült, ami 2014-hez viszonyítva minden területen javulást mutatott.¹ A következő felmérés idén, 2024-ben várható, így a KSH statisztikában még nem látható sem a Covid járvány, sem az Ukrajnai háború hatása. Ugyanakkor a Hungarostudy panelvizsgálat egyik tanulmánya arra a következtetésre jut, hogy a fiatalok körében jelentősen nőtt 2021-re a klinikai depresszióban szenvedők aránya: 2002-höz viszonyítva közel háromszorosára.² De legnagyobb növekedés 2013 és 2021 között volt tapasztalható. Utóbbi tanulmányra is igaz, hogy a háború hatását még nem mutatja.

¹ https://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/idoszaki/elef/szubjektiv_jolet_2019/index.html

² Tóth Mónika Ditta - Székely András - Purebl György A depresszió és az öngyilkossági gondolatok alakulása a magyar fiatalok körében, in: Kapocs 2022/1



2.5. Gyermekjóléti esetek önkéntes megkeresés hatására

Visszatérve a gyermekjóléti önkéntes megkeresésekre, szembevetendő, hogy drasztikusan megnőtt azon esetek száma, amelyeknél hozzátartozó kereste fel intézményünket gyermekeket ért közvetlen, vagy közvetett bántalmazása miatt. Ez a szám 2022-ben még „csak” 6 volt, 2023-ban viszont már 18. Nagyon nőtt a családi, kapcsolati probléma miatt hozzánk fordulóknak száma is. A 2022-ben 50, 2023-ban 68 családból kért valaki tőlünk segítséget. Ehhez képest az összes többi gyermekjóléti probléma esetében elenyésző változás történt, 78-ról 82 emelkedett az ilyen jellegű önkéntes megkeresések száma. Jelzéseket és önkéntes megkereséseket együtt vizsgálva a probléma jellege szerint, hasonló eredményeket kapunk. Az összes új bántalmazással kapcsolatos ügy 62-ről 84-re nőtt 2023-ban 2022-höz képest. A családi, kapcsolati problémához kapcsolódó esetek 84-ről 101-re nőttek.

Bár az ilyen következtetésekkel óvatosan kell bánni, a fenti számokból kiolvasható, hogy a lakosság körében a családsegítő intézménye ismertebbé vált, az ügyfelek könnyebben válasszák intézményünket. A gyermekes családokban az áldozatok segítségkérése megmozdult, emelkedő tendenciát mutat. Sajnos a gyermektelen családokra ez már nem mondható el, ott az áldozatok változatlanul alig kérnek segítséget. A családsegítők visszajelzése alapján nagy részük a jelzés hatására történő kapcsolatfelvételt követően is elutasító.

2.5. A Szolgálatban nyújtott szolgáltatások, szakmai tevékenységek

2.5.1. Menstruációs szegénység- 2023. május-október

A menstruációs szegénység programba 139 szociálisan rászoruló ügyfelet delegáltunk, melyből 5 fő elköltözött, 7 fő a program elindulása után jelezte, hogy nem tart rá igényt, 16 fő az értesítés ellenére nem vette át.

A delegált ügyfelek 2 kategóriába lettek besorolva, felnőtt, kamasz, azon belül kizárólag betét, vagy betét és tampon csomag között lehetett választani. A csomagokhoz fertőtlenítő kendőt adtunk, melyet térítésmentesen biztosított a csomagokat szállító cég.

Igénybe vevők száma 139, ebből 91 felnőtt, 48 kamaszlány.

A támogatás által havi Ft 2.364, - Ft/fő összeget tudtak a családok megtakarítani, ami akár 8-10.000 Ft körüli összeg is lehet, amennyiben több kamasz lány él együtt egy családban.

A megtakarított összeg hozzájárult az egyéb költségek fedezéséhez, melyek közüzemi számla befizetések, betegség esetén a gyógyszereszközök költségei, vagy egyéb váratlan kiadások is lehetnek.

A program időszakában hátralékkezelési szolgáltatást 21 család vett igénybe, ami reményeink szerint elősegítette a havi számlák és a törlesztő részletek határidőre történő befizetését.

A program által biztosított csomagok mennyisége meghaladta a ZCSK-ban felmért igényeket, ezért az iskolai-óvodai szociális munkások segítségével juttattuk el a rászoruló kamaszokhoz a megmaradt csomagokat.

2.5.2. Adománygyűjtés, közvetítés, élelmiszer, gyógyszer krízis ellátás

Az adományközvetítés, adományszervezés folyamatos növekedést mutat. A hozzánk forduló családoknak nagy segítség krízishelyzet esetén, hogy azonnali, vagy gyors segítséget tudunk nyújtani számukra. Az elmúlt évben folyamatosan törekedtünk arra, hogy a rendelkezésünkre álló kisméretű raktár tartós élelmiszer utánpótlását biztosítani tudjuk belső és külső források által. Fontos kihangsúlyozni, hogy a területben működő civil szervezetekkel történő együttműködés a járványhelyzet kialakulása óta példaértékű, a lakosság szükségleteinek kielégítésében nagyon fontos kölcsönös partneri együttműködésre került sor. Segítséget nyújtanak egyéni esetekben és kampány jelleggel egyaránt, ezzel reményt, esélyt biztosítanak elromlott háztartási nagygépek beszerzésére, elősegítik a karácsonyi ünnepek méltó megélését.

2022 decemberében új támogató jelent meg Intézményünkénél, a Magyar Vietnamiak Egyesülete. Vásárlási utalvány és tartós élelmiszer vásárlása által segítettek a Zuglói rászoruló családoknak, mely elősegítette tartós élelmiszer raktárunk feltöltését.

2023-as tervünk a külső erőforrások felkutatása, mozgósítása az ügyfelek szükségleteinek tükrében.

Az alábbi adatok tartalmazzák azokat a közvetítéseket, amikor külső szervezethez fordulunk az adott ügyfélérdekében.

1. Jó Szívvel Alapítvány:

- Húsvét 21 család, 77 fő
- Mikulás csomag: 147 gyerek
- Karácsonyi tartós élelmiszer csomag: 92 család, 227 fő

Lakossági felajánlás: 500.000 Ft értékben a Jó Szívvel Alapítványon keresztül. Ebből az összegből Penny utalványokat tervezünk vásárolni.

2. Városligeti Két Tanítási Nyelvű Általános Iskola

Élelmiszer LIDL vásárlási utalvány (10.000 Ft) idős, rászoruló ügyfeleknek: 32 fő

3. Magán adomány, karácsonyi ajándék gyerekeknek:

- 25 gyermek

4. Tündérpakk Alapítvány:

- Karácsonyi ajándék gyerekeknek (8000 Ft): 202 gyermek
- Mikulás csomag 156 fő
- Tanévkezdési támogatás, 100 család, kb. 180 gyermek
- Szeptemberi ruhabörze 18 család, 76 fő

5. Önkormányzati karácsonyi csomag 250 család, minimum 400 fő.

6. Menstruációs szegénység projekt: 160 fő, 6 hónapon keresztül

+ Iskolai, óvodai Szociális munkás csoport részére átadtunk 192 csomagot.

6. Dávid Sátora adomány – tartós élelmiszer, tisztítószer

10 család

Ingyen étkeztetés: 50-100 fő közötti delegált ügyfél

Krisna melegétel 35 fő

Összesítés: kb. 2008 fő

2023. évi kiadott krízis statisztika:

gyógyszer 58 fő/család

élelmiszer 85 fő/család

ebből:

1 alkalommal, 116 fő/család,

2 alkalommal, 27 fő/család esetében volt szükség az alkalmanként maximum ötezer forintot jelentő gyógyszer, tápszer támogatásra.

Külön kiemeljük a saját költségvetésből, súlyos élethelyzetek esetén nyújtott krízishelyzetek áthidalásaként nyújtott azonnali támogatás fontosságát. El kell mondanunk, hogy ezek minden esetben életveszélyt jelentő élethelyzetekben kerültek felhasználásra. A rászoruló egyének családok, száma évről évre nő, az infláció miatt a maximált összeg vásárlóértéke lecsökkent. Erre a célra felhasználható anyagi forrásemelésre elengedhetetlen szükség lesz a 2024.-évi krízisellátáshoz.

2.5.3. Lakhatási munkacsoport

Intézményünk szervezeti átalakulása óta, 2016. január 1. óta működik a Lakhatási Tanácsadó Csoport jelenlegi formájában. A tanácsadói tevékenységet négy főállású családsegítő kolléga látta el. A csoport adminisztratív munkáját szociális asszisztens segíti.

A Lakhatási Tanácsadó Csoport az önkormányzati lakásokban élő családok lakhatási problémájának megoldásában, illetve valamennyi zuglói lakhatási hátrálékkal rendelkező ügyfél hátrálékkezelésében működik közre a családsegítő, vagy esetmenedzser kollégák kezdeményezése alapján. A lakhatási tanácsadó az adott eset igényeihez igazodva, a családsegítő munkatárssal konzultálva végzi tanácsadói munkáját. Emellett a tanácsadás szerves részét képezi a sok időt igénylő háttér munka, egyeztetés a különböző szolgáltatókkal, Önkormányzattal és közös képviselőkkel, behajtó cégek munkatársaival.

Szakmai együttműködés tekintetében a Lakhatási Tanácsadó Csoport szorosabb kapcsolatban áll Budapest Főváros XIV. Kerület Zuglói Önkormányzat Polgármesteri Hivatal Humánszolgáltatási Főosztály Szociális Osztályával, a Főmérnökségen belül működő Lakáshasznosítási Osztállyal, valamint a Gazdasági Főosztály Ingatlangazdálkodási Osztályával.

Az együttműködés folyamatos egyeztetést, napi kapcsolattartást igényel.

A lakhatási tanácsadás során ügyfeleink önkormányzati bérleménnyel kapcsolatos alábbi ügyeinek és problémáinak megoldásában nyújtunk segítséget. Lakásbérleti jogviszonnyal kapcsolatos kérdések, határozott idejű lakásbérleti szerződés meghosszabbítására irányuló kérelem összeállítása, bérleti jogviszony rendezésére és lakbér felülvizsgálatára irányuló kérelem benyújtása és más, az önkormányzati lakások használatával kapcsolatos kérdések, problémák (pl. műszaki hiba bejelentése, vízóra felszerelés) rendezésében való közreműködés; vitatott hátrálékigazolások, vagy végrehajtási eljárások esetében ügyfél kérésére kivizsgálási kérelem összeállításában való segítségnyújtás.

A helyi rendeletben szabályozott adósságcsökkentési támogatás megállapítása iránti kérelmek, illetve a fővárosi Hálózat Alapítvány felé benyújtásra kerülő támogatási kérelmek előkészítésén és összeállításán kívül munkánk szerves részét képezi a hátrálék rendezését segítő egyéb

támogatási formák, lehetőségek és az azokhoz való hozzájárás feltételeinek ismertetése, lehetőség szerinti bekapcsolása az egyénre szabott hátralékrendezési folyamatba. Ilyenek pl. a rendszeres lakásfenntartási támogatás, időszaki fűtési támogatás, egyéb települési támogatások, szolgáltatói kedvezmények, védendő fogyasztói státusz, fővárosi lakásrezsi támogatás és egyéb, a fővárosban elérhető civil szervezetek, illetve egyházak támogatásai.

Lakhatási tanácsadásra 2023. évben összesen 336 esetben került sor. A lakhatási tanácsadásra 8 eset kivételével a Szolgáltatban dolgozó családsegítő kolléga továbbította az ügyfelet.

A kapcsolatfelvételt követően 21 eset megoldási folyamata szakadt meg, az okok között szerepel többek között lakcímrendezési probléma, anyagi-, családi-kapcsolati nehézségek, illetve a támogatás igényléséhez figyelembe vehető jövedelem- vagy vagyoni határ túllépése, jogcímrendezés ügyintézésének elhúzódása (érvényes bérleti szerződés hiánya), a lakhatást érintő szabályozások rugalmatlansága, vagy a fizetési kapacitás hiánya.

A lakhatási tanácsadásban részesülő háztartások összetételét vizsgálva azt látjuk, hogy továbbra is a legmagasabb azon háztartások száma, melyben nem él kiskorú gyermek. Emellett a kizárólag 60 év felettiekből álló háztartások száma tovább nőtt a korábbiakhoz képest, ami az idősek elszegényedését támasztja alá.

Lakhatási probléma az esetek 39%-ban volt fellelhető, 61 %-ban a felhalmozott hátralék rendezéséhez kértek segítséget ügyfeleink.

2023-ban összesen 89 háztartás részére került támogatás megállapításra a hátralékrendezéshez. Ebből 78 háztartás igényelt csak adósságcsökkentési támogatást, 15 háztartás kizárólag Hálózat Alapítványi támogatást, illetve 9 háztartás vette igénybe mindkét támogatást.

Adósságcsökkentési támogatás 70 alkalommal, míg Hálózat Alapítványi támogatás 11 esetben került megállapításra.

A 2023-ban benyújtott támogatási igények közül 8 adósságcsökkentési támogatás megállapítására irányuló kérelem került elutasításra; jogcím hiánya, lakcím hiánya, hiánypótlás elmaradása, -valamint a vagyoni határ túllépése miatt.

A korábban megítélt adósságcsökkentési támogatás 6 esetben került megszüntetésre az ügyfél fizetési mulasztása miatt. Ugyanezen ok miatt a támogatás felfüggesztése 5 esetben vált indokolttá.

Hátralékrendezési eljárásba összesen 23.875.659, - tartozást vontunk. Ennek rendezéséhez 14.393.667, - Ft adósságcsökkentési támogatás és 2.681.738, - Ft Hálózat Alapítványi támogatás került megállapításra.

A hátralék rendezéséhez nyújtott támogatások között minden évben kimagasló Zugló Önkormányzat Polgármesteri Hivatal felé fennálló lakbér és járulékok rendezéséhez nyújtott támogatások aránya és összege is mind az adósságcsökkentési, mint az alapítványi támogatások tekintetében. 2023-ban sincs ez másképp, a megítélt adósságcsökkentési támogatás 48 %-a, míg

a Hálózat Alapítvány által nyújtott támogatás fele az önkormányzati bérlakásokban felhalmozott hátralékok rendezéséhez került megállapításra.

2023-ban összes ügyfelünk 11 %-a, a visszatérő ügyfelek kb. 75 %-a azért kerül vissza az adósságkezelési eljárásba, mert segély jelleggel veszi igénybe a támogatást. Alacsony jövedelemből él, amit nem tud kiegészíteni (pl. öregségi nyugdíj, rokkantsági ellátás, olyan állapotban van, hogy nem tud mellette dolgozni, vagy beteg hozzátartozót ápol otthon, akit nem tud magára hagyni stb.), ezért jellemzőn egy-egy közüzemi díjat - melynek tekintetében a szolgáltatást nem tudják kikapcsolni (pl. távhő, víz-csatorna díj, vagy közös költség) - egész évben nem fizet az ügyfél. Közben egy év alatt a támogatáshoz szükséges önrészt összeszórja, mert annyit félre tud tenni éves szinten, és évente-kétévente megjelenik az adósságkezelési szolgáltatásban. Nagy változás a korábbiakhoz képest, hogy már nem csak a legalacsonyabb jövedelmi csoportok (rendszerint támogatásokban, segélyekben részesülők) tartoznak ide, hanem a kisnyugdíjasok, egyedül élők is nagy számban jelen vannak. A támogatás segély jellegű igénybevétele támogatja alát, hogy a 70 határozatos ügyfél 7 %-a egy éven belül kétszer vagy többször vette igénybe a támogatást. Tehát egyre jellemzőbb az is, hogy ügyfeleink nem várják ki, hogy egy évi tartozás halmozódjon fel valamely szolgáltatás tekintetében, hanem gyakrabban rendezik aktuálisan fennálló hátralékukat az adósságcsökkentési támogatás segítségével.

A visszatérő ügyfelek harmadik csoportját azok alkotják, akik már első alkalommal olyan nagymértékű hátralékkal jelentkeznek, hogy annak rendezése, mérséklése csak több körben történő hátralékrendezési eljárással lehetséges. 2023-ban összes ügyfelünk 1,2%-a, a visszatérő ügyfelek 12%-a tartozik ebbe a csoportba. Az ilyen visszatérő ügyfelek száma csökkent a korábbiakhoz képest, ennek oka az lehet, hogy a hátralékrendezési eljárásba vonható nagy hátralékok az elmúlt évek során valamilyen módon rendezésre kerültek. Természetesen továbbra is sok az adósságspirálba került, nagy összegű hátralékosok száma, de ők a támogatás igénylési feltételeinek nem felelnek meg, vagy fizetési kapacitás hiányában nem tudnak belevágni az adósságrendezésbe, ezért nem jelennek meg a szolgáltatásban visszatérő ügyfélként.

Összegzés: 2023-ban a hátralékkezelési ügyek száma csökkenő tendenciát mutat ugyanakkor jelentősen nőtt a lakhatási problémák száma, kiemelten a jogcímrendezés kérése és a lakbérfelülvizsgálatban való segítségnyújtás, valamint a kilakoltatási ügyekben való együttműködés.

2020-ban 360, 2021-ben 328, 2022-ben 295 2023-ban 336 esetben jeleztek családsegítő, vagy esetmenedzser kollégáink lakhatási tanácsadást igénylő problémát.

Adósságrendezési támogatás is csökkenő számban került megállapításra a tavalyi évhez képest, míg 2022-ben még 121 alkalommal, 2023-ban már csak 89 alkalommal került támogatás megállapításra.

Ennek megfelelően a megítélt támogatás összege is alacsonyabb a korábbi évekhez képest.

Érdekes annak vizsgálata, hogy pontosan milyen okok állhatnak ennek a hátterében.

Tapasztalataink szerint az egyre mélyülő gazdasági világválság, az égbe szökő energiaárak tovább mélyítették a megélhetési válságot. Egyre kevesebben tudják vállalni a hátralékrendezési támogatás feltételeit (havi számlák folyamatos fizetése mellett részletfizetés vállalása), illetve nem tudják teljesíteni azt, fizetési mulasztás következtében a támogatás folyósítása megszüntetésre kerül.

A képet tovább árnyalja, hogy időközben az adósságcsökkentési támogatás igénylésének jövedelemhatára sajnos továbbra sem került emelésre, még infláció-arányosan sem. Így azon ügyfelek, akik tudnák vállalni és teljesíteni a támogatás folyósítási feltételeit - tehát megfelelő fizetési kapacitással rendelkeznek -, nem tudnak bekerülni az adósságkezelési eljárásba.

Munkánk a számok tükrében

1. Esetmunka

1.1. Esetszám

Összesen 2023. évben: 336 eset, ebből régi ügyfél (előző évben, vagy korábban indult hátralékrendezési eljárás) 153 fő, új ügyfél 183 fő.

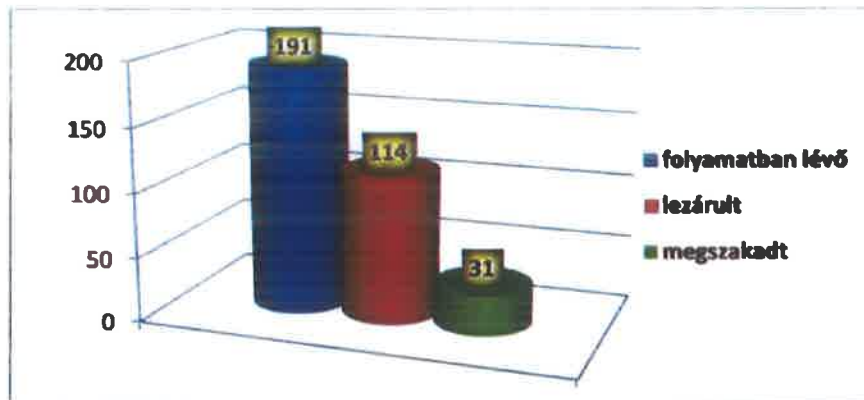
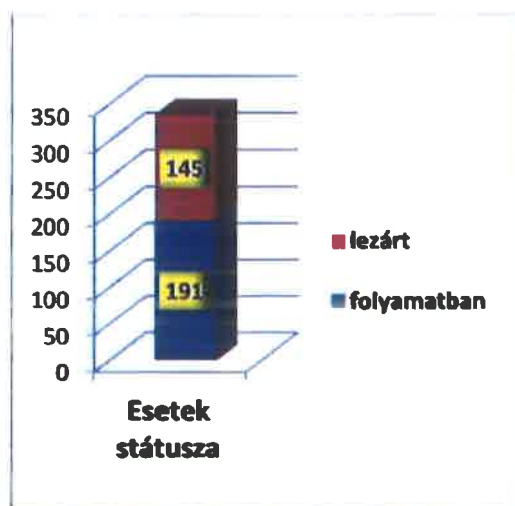
	Lakhatási tanácsadásra továbbított új ügyfelek száma 2023-ban
Január	11
Február	9
Március	16
Április	19
Május	46
Június	8
Július	7
Augusztus	13
Szeptember	11
Október	22
November	16
December	5
Összesen	183

1.2. Az esetek megoszlása intézményünkön belül:

- Központtól: 8 eset
- Szolgálattól: 328 eset

1.3. Az esetek státusza 2023.12.31-én:

- folyamatban lévő: 191
- lezárt: 1
- folyamat zárásával: 114
- folyamat megszakadásával: 31



2. A Lakhatási Tanácsadó Csoport tevékenysége

- Esetmunka keretében lakhatási és hátralékkezelési tanácsadás a családsegítők és esetmenedzserek által delegált ügyfelek részére
- Információ nyújtása kollégáknak lakhatást, lakás- és szociális rendeletet érintő témában.
- Ingatlangazdálkodási és Lakáshasznosítási Osztállyal folyamatos egyeztetés, megbeszéléseken való részvétel a kilakoltatások ügyében, koordinációs munka
- Az Ingatlangazdálkodási Osztálytól egyenlegközlőt, fizetési felszólítást vagy fizetési meghagyást kapott ügyfelek esetkezelése.
- Jelzőrendszer működtetése az egyházi és civil szervezetek tekintetében.

- Adományosztás szervezése és lebonyolítása a Dávid Sátora Gyülekezet közreműködésével évente 2 alkalommal.
- Főiskolai, egyetemi hallgatók és új belépő kollégák részére tájékoztatás nyújtása a csoport munkájáról és a helyi szociális rendelet ismertetése.
- Asszisztens csoport koordinálása (Jóvért Major Veronika)

3. Háztartásokra vonatkozó adatok (háztartás alatt itt az egy lakásban együtt lakókat értjük)

3.1. A háztartások összetétele

A háztartások életkor és nemek szerinti megoszlása

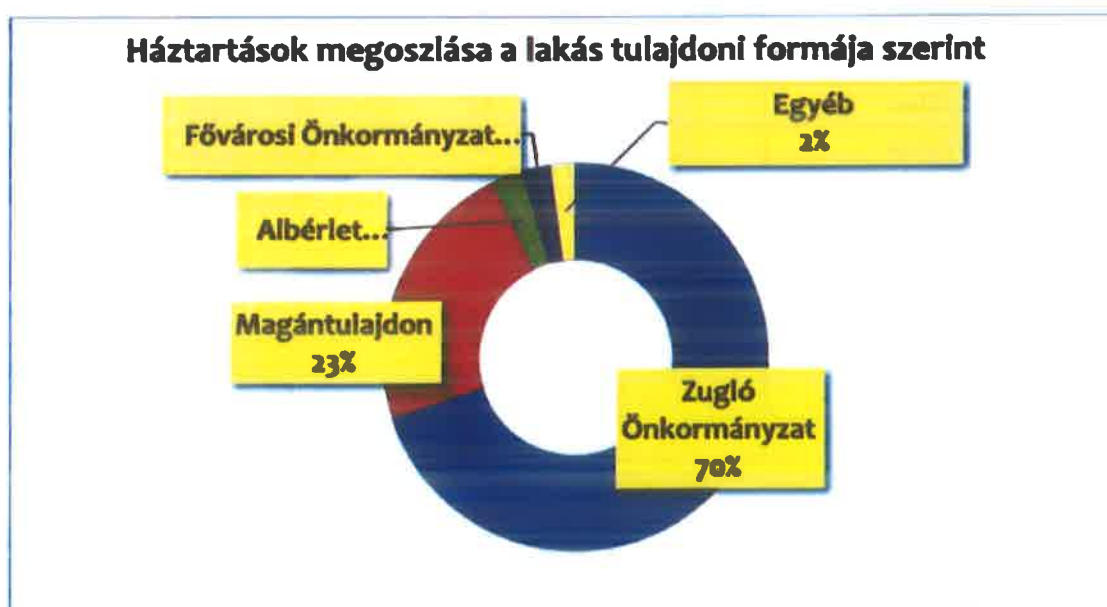
Nem, életkor	18-24	25-34	35-49	50-61	62 éves és idősebb	Összesen
Férfi	0	5	28	45	32	110
Nő	2	11	97	61	55	226
Összesen	2	16	125	106	87	336

A 336 háztartásban összesen 784 fő él, ebből a kiskorúak száma 237 fő, csak 60 év feletti háztartásokban élő idősek száma 89 fő.

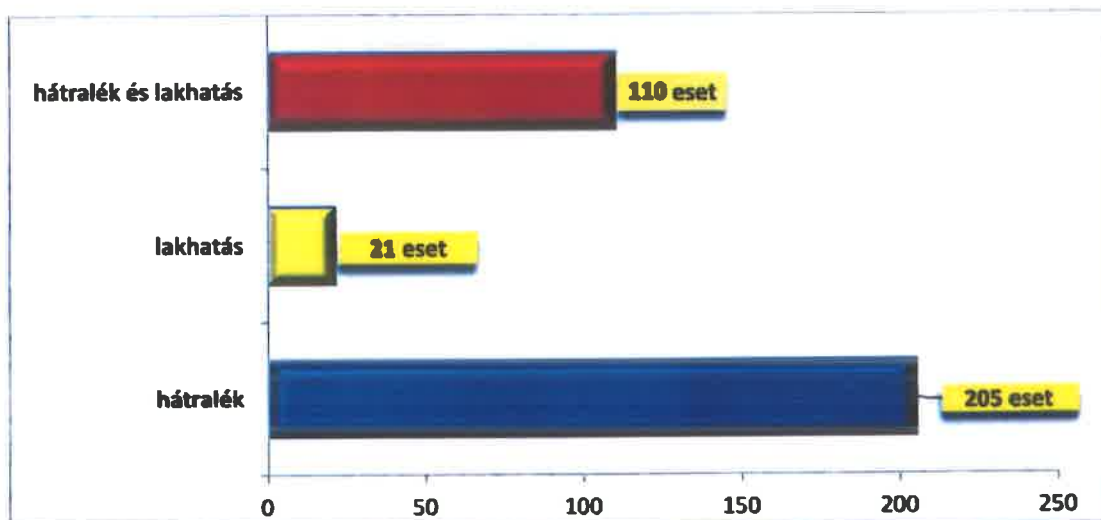


3.2. A lakások tulajdonjoga szerinti megoszlás

Tulajdoni forma	Lakások száma
1. Zugló Önkormányzat	235
2. Magántulajdon	77
3. Albérlet	9
4. Fővárosi Önkormányzat	8
5. Egyéb	7
Összesen	336

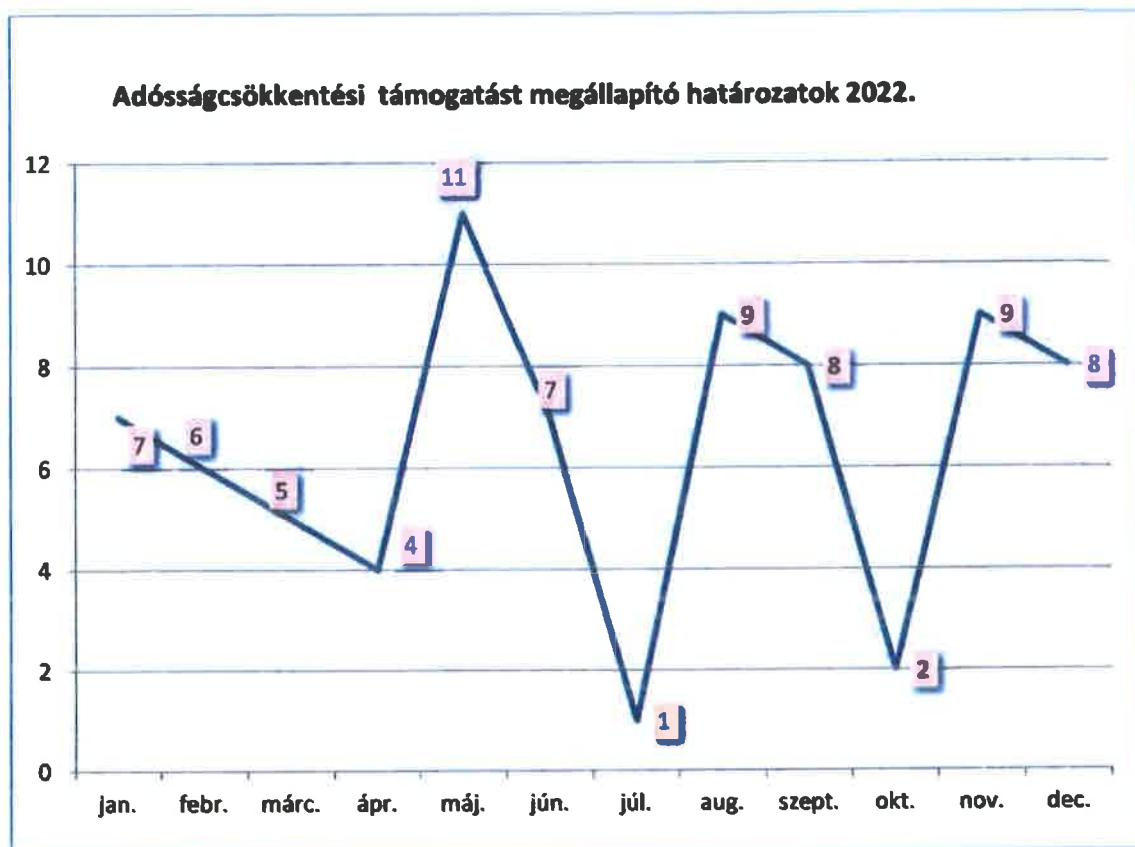


4. Az esetek megoszlása a háztartások által hozott probléma szerint



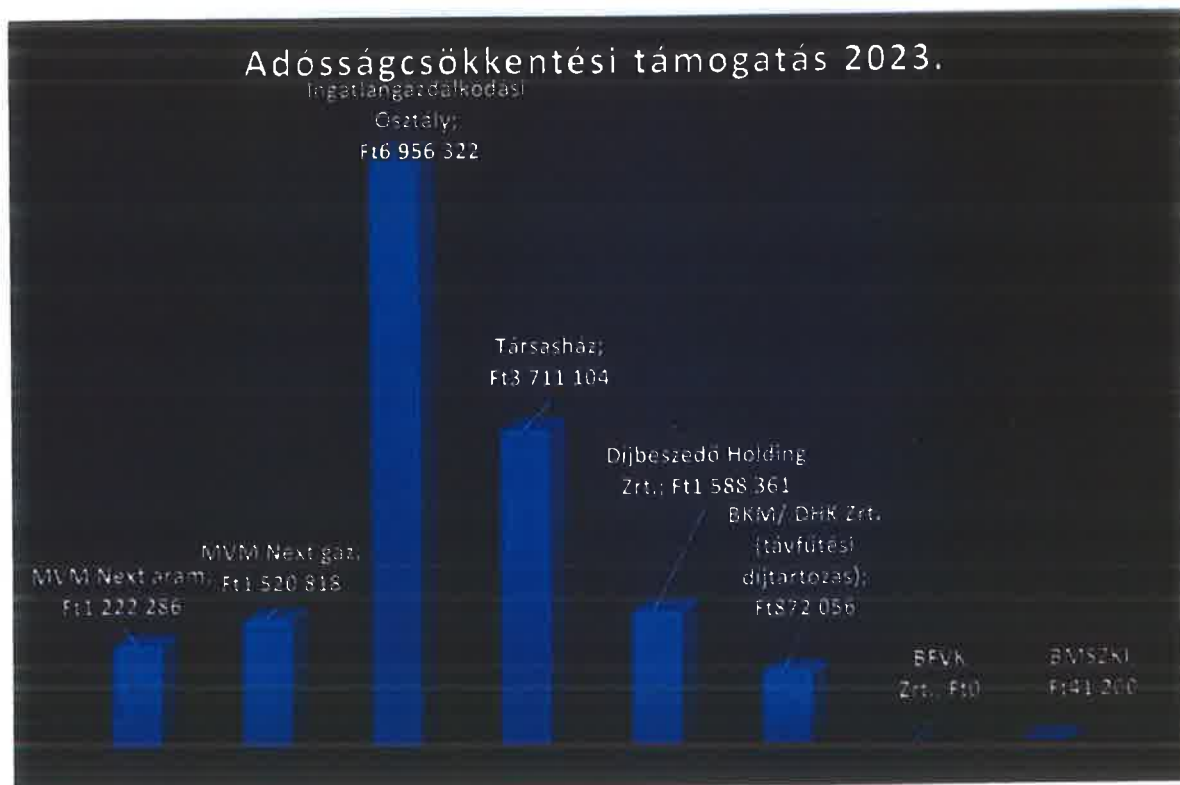
5. 1. Megítélt adósságsökkentési támogatás határozatok száma

	Megítélt adósságsökkentési támogatás 2023.
Január	7
Február	6
Március	5
Április	4
Május	11
Június	7
Július	1
Augusztus	9
Szeptember	8
Október	2
November	9
December	8
Összesen	78



5. 2. Zugló Önkormányzat Polgármesteri Hivatala által megítélt adósságsökkentési támogatás összege 2023-ban

MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.(ÁRAM)	1 222 286 Ft
MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. (GÁZ)	1 520 818 Ft
Zugló Önkormányzat Polgármesteri Hivatal Ingatlan gazdálkodási Osztály	6 956 322 Ft
Társasház (közös költség)	3 711 104 Ft
Díjbeszedő Holding Zrt.	1 588 361 Ft
BKM/ DHK Zrt. (távfűtési díjtartozás)	872 056 Ft
Budapest Főváros Vagyongazdálkodási Központ Zrt.	0 Ft
BMSZKI	41 200 Ft
Összesen	14 393 667 Ft



6. Hálózat Alapítvány által megítélt támogatások

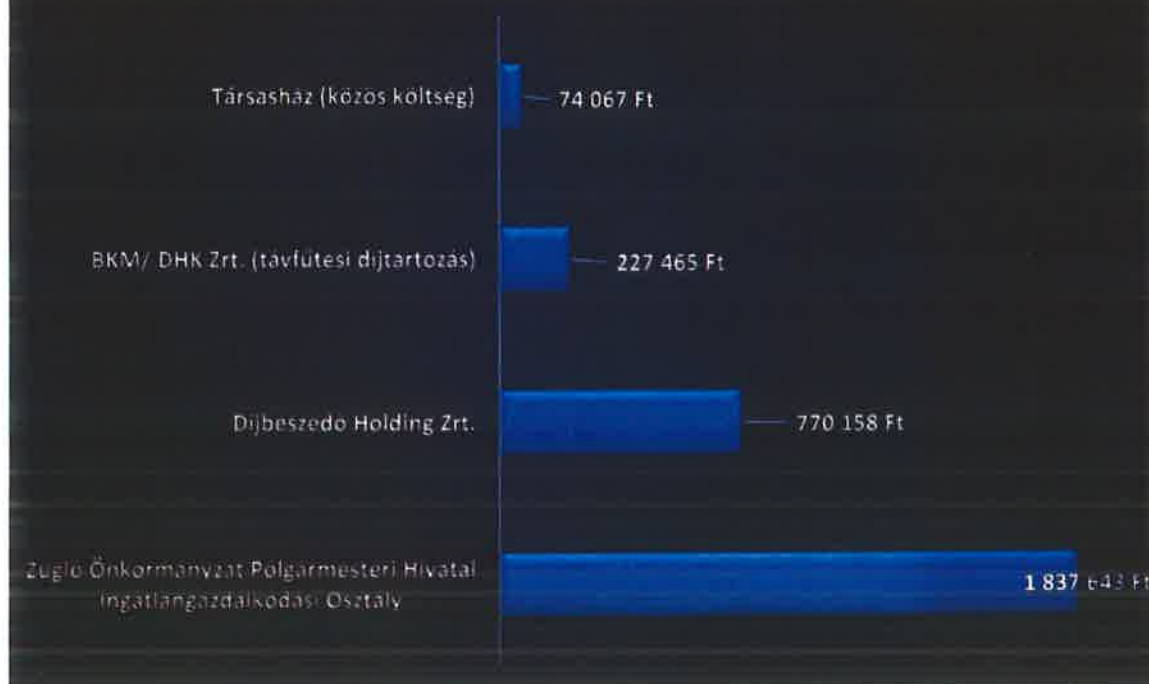
Megítélt támogatások száma 2023-ben: 11 db.

Megítélt támogatások összege: 2.909.333 Ft.

Hálózat Alapítvány által megítélt támogatások 2023.

Zugló Önkormányzat Polgármesteri Hivatal Ingatlankezelési Osztály	1 837 643 Ft
Díjbeszedő Holding Zrt.	770 158 Ft
BKM/ DHK Zrt. (távfűtési díjtartozás)	227 465 Ft
Társasház (közös költség)	74 067 Ft
Összesen	2 909 333 Ft

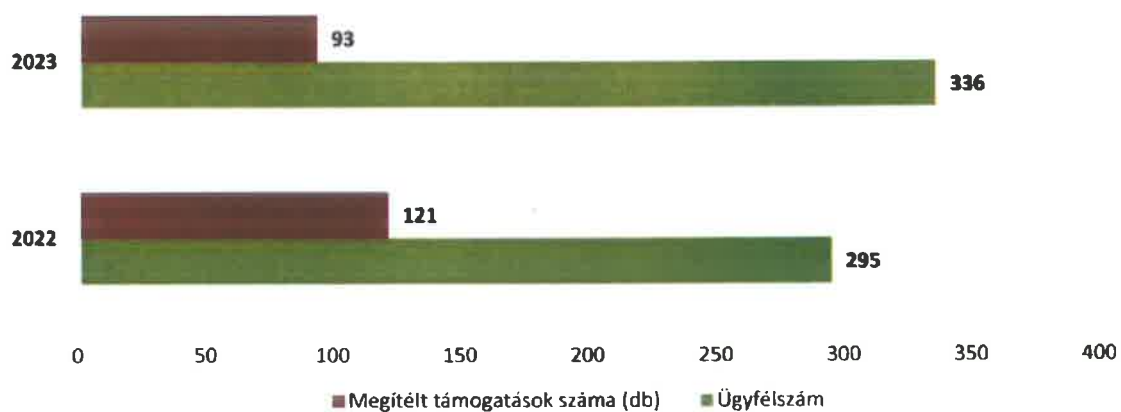
Hálózat Alapítvány támogatásai 2023.



7. Az esetszám és a megítélt támogatások alakulása

Év	Ügyfélszám	Megítélt támogatások száma (db)
2022	295	121
2023	336	93

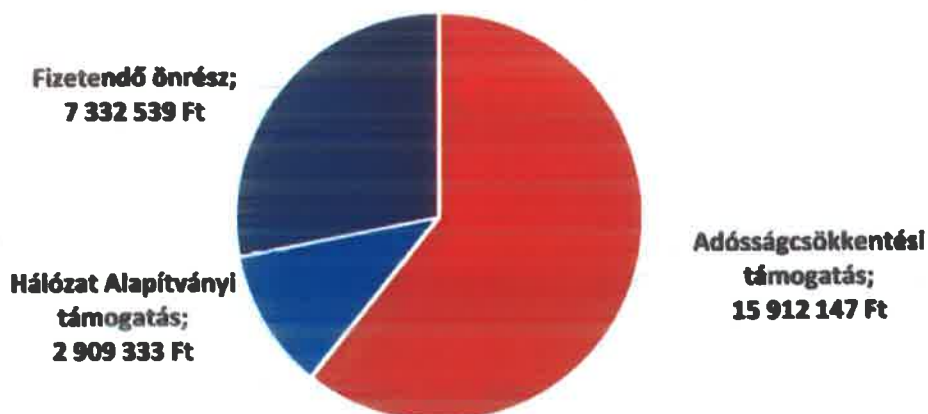
Ügyfélszám és megítélt támogatások alakulása 2022-ben



8. Hátralékrendezési támogatások összesítése

Követelés jogosultja/szolgáltató	Hátralékrendezési eljárásba vont hátralék	Adósságcsökkentési támogatás	Hálózat Alapítványi támogatás	Összes fizetendő saját rész (önrész)
MVM Next Zrt., áramdíj	1 626 086 Ft	1 222 286 Ft		403 800 Ft
MVM Next Zrt., gázdíj	2 018 227 Ft	1 520 818 Ft		497 409 Ft
Ingatlangazdálkodási Osztály	12 171 196 Ft	6 956 322 Ft	1 837 643 Ft	3 377 231 Ft
Társasház	4 876 550 Ft	3 711 104 Ft	74 067 Ft	1 091 379 Ft
Díjbeszedő Holding Zrt.	3 754 811 Ft	1 588 361 Ft	770 158 Ft	1 396 292 Ft
BKM Nonprofit Zrt./DHK Zrt. (távfűtés)	1 652 683 Ft	872 056 Ft	227 465 Ft	553 162 Ft
Végrehajtó	54 466 Ft	41 200 Ft		13 266 Ft
Összesen	26 154 019 Ft	15 912 147 Ft	2 909 333 Ft	7 332 539 Ft

Hátralékrendezési eljárásba vont összes hátralék 2023.
26 154 019 Ft



JAVASLATAINK

Lakhatási kérdések:

1. Javasoljuk, több méltányossági lehetőség gyakorlását a Népjóléti és a Városfejlesztési Bizottságnak, mikor pl. jogcímrendezési kérelmeket vizsgálnak. Sok helyzetre válasz a helyi szabályozás, de vannak olyan bonyolult egyedi esetek, amik nem férnek bele a szabályozásba. Ilyenkor, ha az ügyfél hitelt érdemlően bizonyítani tudja az álláspontját, a Családsegítővel együttműködik, alaposan feltérképezzük a helyzetét, és támogatjuk a kérelmét, akkor sokat segíthetne, ha a ***Bizottságnak lenne egyedi mérlegelési lehetősége.***
2. Sok olyan önkormányzati bérlakása van a kerületnek, amit lakhatónak nem lehetne nevezni, ezért ezeket felújítás nélkül nem lehet kiadni. A felújítás a kerületnek plusz költség, de ha ezeket **felújítási kötelezettséggel hirdetik meg**, az előnyös lehet. Családok, fiatal párok érdeklődnek, hogyan tudnának lakáshoz jutni. Van egy kevés tökéjük, arra hitelt nem kapnak, de elegendő egy felújításhoz. Ez a program, nagy örömeinkre, megkezdődött.
3. *Lakásfelújítási támogatás lehetősége önkormányzati bérlakásban élőknek:* Sok család azzal fordul hozzánk, hogy az önkormányzati bérlakása nagyon rossz állapotú, lelakott (ebben, sok esetben a bérlő is okozó, mert az évek alatt csak lakta, de nem fordított pénzt az állagmegőrzésre. Sok esetben azért, mert nem tudott, mélyszegénységgel érintett). Elmondják, hogy fel tudnák újítani, értenek ehhez-ahhoz, a munkát, ami nem igényel feltétlenül szakembert, el tudnák végezni, de nincs pénzük anyagra. Sajnos sok esetben még festékre, festőhengerre sem. Ha az önkormányzat indítana egy pályázati lehetőséget azoknak, akik rossz állapotú önkormányzati bérlakásban laknak, ezzel növelhetné a saját bérlakásainak az értékét. Lehetne pályázni anyag költségre (előzetes költségvetés bemutatásával pl. mit szeretne a bérlő, ehhez milyen anyag kell, áraztassa be a szakboltban, hogy az mennyibe kerülne), leírni a bérlő, hogy mi az a munka, amit ő bele tud tenni, és az éves bérleményellenőrzésnél megnéznék, hogy a munka el lett-e végezve. Ha nem, akkor visszafizetési kötelezettség van. Sok lakásban egy parketta csere, festés már csodákat művelne.
Ha a bérlő saját kezűleg újítaná fel a már meglévő bérleményét, valószínűleg motiváltabb lenne, hogy vigyázzon rá, szinten tartsa az állapotát.

Változtatási javaslataink a hátralékkezelésben:

Minden évben felmerülő kérdés a visszatérő ügyfelek száma, összetétele, és az, hogy miért kerülnek évről évre újra vissza az adósságkezelő programba.

Átnéztük azoknak az ügyfeleknek a listáját, akik az utóbbi 5 évben többször vettek részt adósságkezelésben.

Megvizsgáltuk az egyedi eseteket, az okokat, amiért visszajöttek. Csak kb. az összes ügyfél 4%-a volt az, akiről úgy gondoljuk, hogy nem, vagy nem egészen indokolt az ő visszatérésük a

rendszerbe, a támogatás újbóli igénybevétele. Ez a 4%-os arány igen alacsony, nem mondhatjuk, hogy a többség visszaélne a támogatással.

A visszatérők nagy része, kb. az összes ügyfél 15-20%-a azért tér vissza, mert segély jelleggel veszi igénybe a támogatást. Alacsony jövedelemből él, amit nem tud kiegészíteni (pl. öregségi nyugdíj, rokkantsági ellátás, olyan állapotban van, hogy nem tud mellette dolgozni, vagy beteg hozzátartozót ápol otthon, akit nem tud magára hagyni), ezért jellemzőn egy-egy közüzemi díjat - melynek tekintetében a szolgáltatást nem tudják kikapcsolni (pl. távhő, víz-csatorna díj, vagy közös költség) – huzamosabb ideig nem fizet az ügyfél. Közben a támogatáshoz szükséges önrészt összespórolja, mert annyit félre tud tenni éves szinten, és fél – egy év alatt megjelenik az adósságkezelési szolgáltatásban.

Ezekre az esetekre az a javaslatunk, hogy ha nem nagy összegű hátralékról van szó (pl. 200.000 Ft alatt) és a család jövedelmi helyzetéből, továbbá az általunk készített szociális helyzetfelmérésünkből is az derül ki, hogy az ügyfél valóban rászoruló (tehát nem csak papíron annyi a jövedelme, amennyit igazolni tud, hanem a valóságban is), akkor az adósságcsökkentési támogatás segély jelleggel működjön számukra. Tehát bizonyos jövedelemhatár alatt (olyan alacsony jövedelem, amivel az adósságkezelő programban sikeresen nem tudna részt venni) és bizonyos hátralékösszeg alatt egy minimális önrésszel évente egyszer igényelhessék ezt a támogatást. Az adósságkezelő program része lehetne, az adósságkezelési szolgáltatásra szánt keretből, nem kell hozzá többletforrás, csak más feltételekkel járna. Nagyon fontos lenne, hogy a lakhatási tanácsadó javaslatot tegyen arról - ezzel is megelőzve a támogatással való visszaélés lehetőségét -, hogy a család és a körülmények ismeretében melyik támogatási formát javasolja az ügyfélnek. **Az adósságrendező segélyt, (fantázianév) vagy az adósságcsökkentési támogatást.**

Ebben az esetben az adósságcsökkentési támogatásba - ami szigorúbb együttműködést, nyomon követést, magasabb önrész vállalást jelent - viszont magasabb támogatási összeggel is be lehetne engedni azokat az ügyfeleket, akikre 2003-ban kitalálták ezt a programot. Vagyis aki átmenetileg nehéz helyzetbe került (pl. munkanélküliség, tartós betegség miatti jövedelemkiesés, családtag halála, válás stb.), de ezen a nehézségen már túl van, most már fizetőképes, havi megélhetését már tudja fedezni, de nincs plusz bevétele ahhoz, hogy az átmeneti élethelyzetben felhalmozódott hátralékát rendezni tudja.

Ehhez ennek a kategóriának a jövedelemhatárát emelni kellene, illetve egyedi méltányossági lehetőséget beletenni, hogy elbírálható legyen, hogy valóban a fent leírt esetek valamelyike miatt halmozódott fel a hátralék.

PÉLDA: Kati munkanélküli volt, tartozást halmozott fel, egyedül neveli a gyermekét. Most már dolgozik, árufeltöltő a TESCO-ban, 180.000 Ft nettót keres, plusz 13.700 Ft családi pótlék, plusz 15.000 Ft gyermektartásdíj. Ez ahhoz elég, hogy a rezsit fizesse, önmagát és a gyermekét eltartsa, de ahhoz már nem, hogy egy több százezer forintos hátralékot önerőből rendezzen. Neki szólna az adósságkezelő program.

Ha valaki egyedülállóként kerül ugyanebben a helyzetbe, ő már nettó 180.000 Ft-os jövedelemmel a jelenlegi támogatás jövedelemhatárába bele sem fér, holott lehet, hogy lakáshitelt fizet, plusz a megélhetése mellé, és nem marad annyi a hitel és rezszi kifizetése után,

hogy a megélhetésre fordított minimális költségek mellett még a hátralékot is rendezni tudja. Nagyon fontos ezeknél a támogatásoknál az egyéni mérlegelés.

Végül a nagy hátralékosok körével kapcsolatban is szükséges egy adósságrendező program kidolgozása. Pl. mikor valaki 2-3-4-5 millió forint lakbérhátralékot halmozott fel, de az élethelyzete olyan, hogy az Önkormányzat nem akarja kilakoltatni, hanem lehetőséget akar neki adni a tartozásrendezésre. Erre a speciális helyzetre is szükséges lenne kidolgozni egy programot, melynek kialakításában szívesen részt vennénk az Önkormányzattal karöltve.

2.3.4.A munkavállalást elősegítő szolgáltatások

Csoportunk helyzetképe:

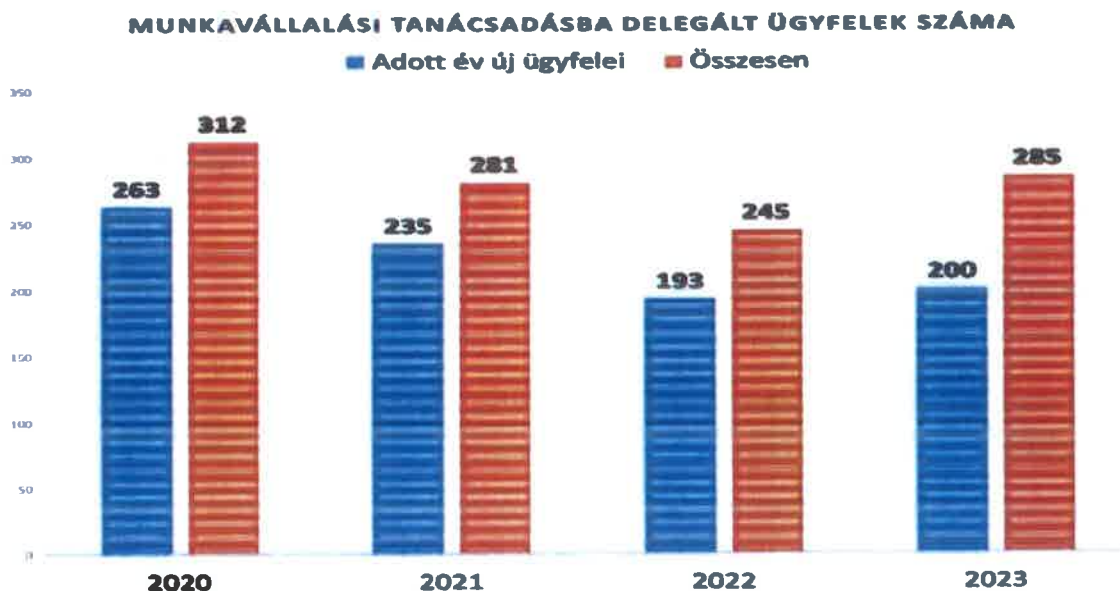
Az Állás-les Csoport tevékenységét a Szolgálatban 2023-ban 2 fő kolléga látta el.

Feladataink:

Álláskeresői tanácsadás szolgáltatásra vonatkozó szabály, hogy aki igénybe kívánja venni, az aktívan, minimum havi 3 alkalommal teszi ezt meg. Aktív ügyfeleinkkel heti szintű kapcsolattartás az általános részünkről. Ami azt jelenti, hogy heti 1x 1 órát tölt a tanácsadáson. Ezen kívül a tanácsadó kollégának még kb. 1-2 órányi munkája van az ügyfél adminisztrációval, előkészületekkel, egyeztetés a különböző szervezetekkel, cégek munkatársaival. stb. A tanácsadó az adott eset igényeihez igazodva, a családsegítő munkatárssal konzultálva végezte tanácsadói munkáját. Esetszámunknál nincsenek lazább kapcsolattartású, kifutó rendszerű esetek. Az aktív esetekkel ténylegesen heti szintű munka folyik. Munkába állásuk, illetve közös együttműködésünk lezárása után mi nem követjük nyomon az ügyfelet. Viszont a családsegítő bármikor jelezheti, hogy újra szükség van a szolgáltatásra.

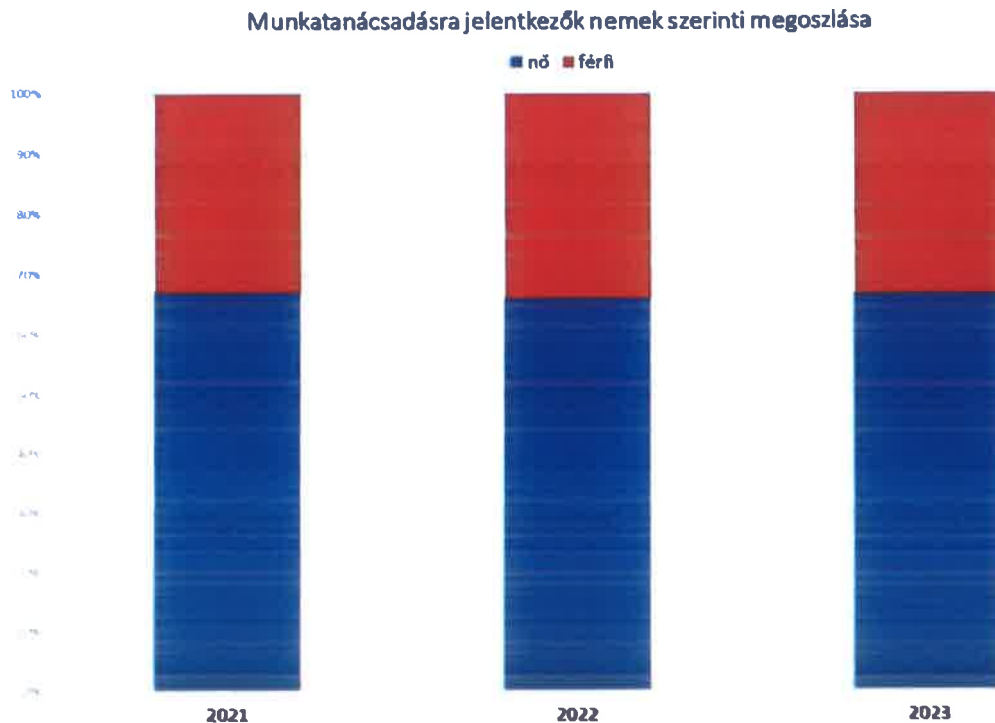
Esetszám:

Összesen Állás-les tanácsadásra 2023-es évben **285** ügyfelet delegáltak a kollégák.



Nemek szerinti megoszlás:

A nemek szerinti megoszlást tekintve a nők adták az esetek 66,5 %-át. Oka: Évek óta megfigyelt tendencia, hogy a nők közül sokkal többen keresik fel szolgáltatásunkat, mint a férfiak. Korábban a Covid járvány miatt több nő, a meg nem oldott gyerek felügyelet miatt elveszítette a munkáját, illetve többen a vendéglátásban dolgoztak és a zárás okán elbocsájtották állásából, visszarendeződés még nem zárult le. A mai munkaerő-piacot nézve, az a jellemző, hogy a férfiak könnyebben találnak végzettség/tapasztalat nélkül is jól fizető munkát, pl.: építőiparban



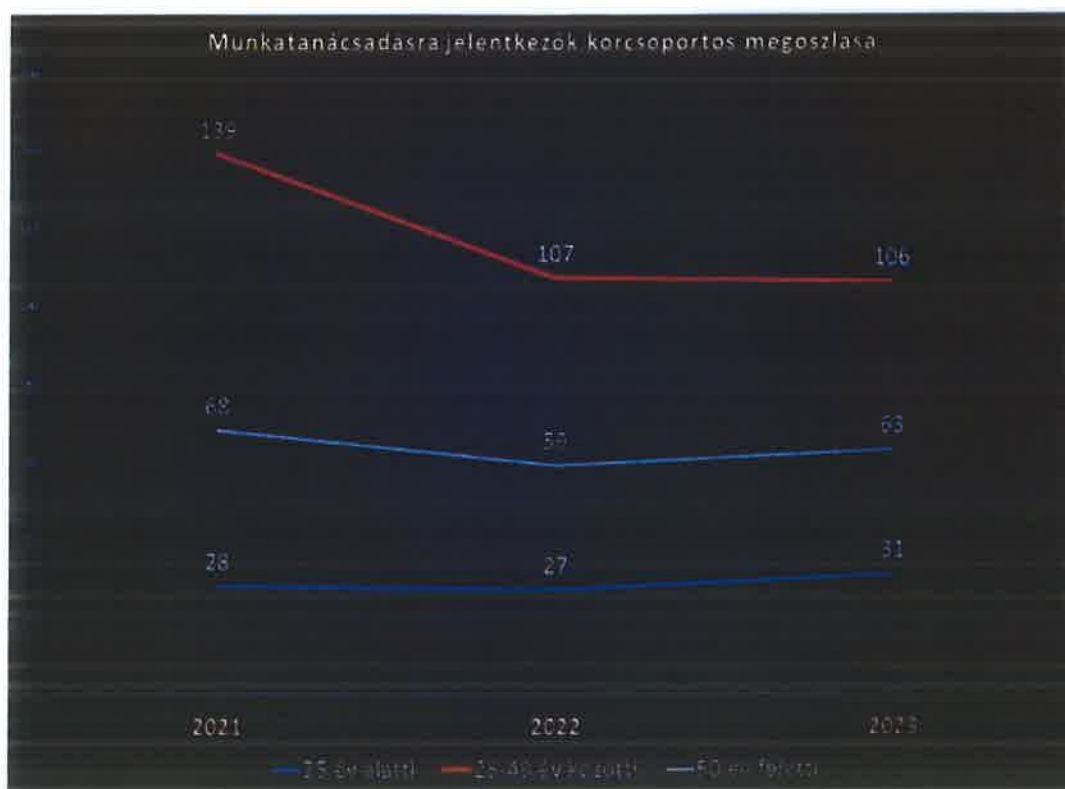
Korcsoportok megoszlása:

5 év alatti, pályakezdő 15,5%,

25-49 év közötti 53 %,

50 év feletti 31,5 %.

Elmúlt évek adataihoz képest nőtt a pályakezdők aránya, viszont csökkent az 50 feletti munkakeresők aránya.



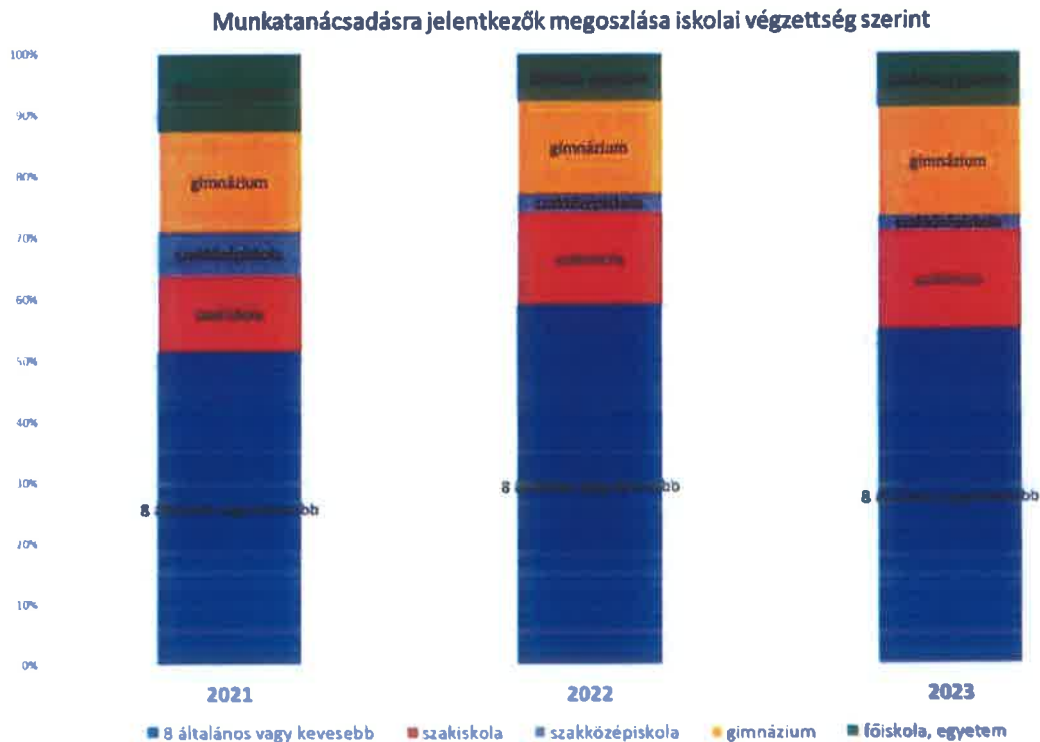
Minimum jövedelem juttatásra kötelezett ügyfelek aránya és elhelyezkedésük

Állás-les ügyfelei közül 2023-ben összesen 23 fő volt, aki minimum jövedelem juttatásban részesült. Ez a 2023-es ügyfélszámunkat tekintve, az összes ügyfél 8,39 %-a. (Azért 274 fővel számoltam, mert 9 pályaaorientációs volt.)

nem minimumos	251	91,61
minimum	23	8,39
összesen	274	100,0

Minimum jövedelem juttatásban részesülő ügyfelek 21 %-a a tanácsadás folyamata során elhelyezkedik.

Végzettség szerinti megoszlás:



Ügyfeleink végzettség tekintetében **8 általános iskolai osztállyal vagy még azzal se 55% rendelkeznek.** Ezért is vannak jobban kitéve a munkaerő-piaci helyzet kiszámíthatatlanságának.

Ennél a csoportnál jóval kevesebben vannak, de mégis számottevő a **szakma nélküli érettségizett** ügyfelek aránya. **17.5 %**

Esetkimenet szerinti:

Az eseteink kimenetelét 5 csoportba soroljuk.

- elhelyezkedett
- „zero” (akivel egyáltalán nem sikerült felvenni a kapcsolatot személyesen)
- lezárult egyéb okból
- pályaaorientációs
- folyamatban van még

Teljes ügyfélforgalom tanácsadás szerint			
	2021	2022	2023
Pályaorientáción vett részt	6	25	9
Munkatanácsadásra delegált	275	220	274
Összesen:	281	245	285

Lezárt eset kimenetele szerint a „zero”-s ügyfelek aránya ugyanannyi, mint a tavalyi évben.

Az elhelyezkedettek aránya kis mértékben csökkent, de ez az arány is még kimondottan jónak tekinthető főleg a munkakereső csoportot összetételét tekintve. Amennyiben kivesszük a „zero”-s ügyfeleket (mivel velük nem is dolgoztunk álláskeresés segítésében), akkor ez az arány 49%.

Elhelyezkedettek:

Az Állás-les ügyfelei összességében 48.9 %-ban elhelyezkednek. Ehhez nagy segítség számukra a napi friss álláslista, amit felváltva, napi szinten állítunk össze. Jól megírt önéletrajzzal, világosan körül határolt célállással, jól felmért bérigénnyel, akár konkrét állásajánlatokkal, illetve a munkaerőpiac ismeretével segítjük ügyfeleinket. Nem csak cégeink hirdetései között, hanem interneten meghirdetett állásokból, illetve a meg nem hirdetett állásokból (adott cégnek célirányos e-maillal), illetve az ügyfél kapcsolati hálóját igénybe véve/segítve tudnak ilyen arányban elhelyezkedni. Ehhez szükséges, hogy napi szinten kövessük a törvényi és munkaerő-piaci változásokat, lehetőségeket. Frissítjük a social media felületeket stb. Ezek rengeteg háttérmunkát követelnek. Viszont ma az ügyfelek elérése a cégek oldaláról egyértelműen ezeken a felületeken történik, viszont ügyfeleink nagy része még nem használja az okostelefont, nem tud önállóan pályázni az alacsonyan képzettek közül sokan nem csak digitálisan, de egyébként is nehezen tájékozódnak, rosszak a szövegértésben és akár az eljutás is problémát jelent nekik egy-egy munkáltatóhoz inkább csak területen belül ismerősek így gyakran tervezünk útvonalat számukra, ha állásinterjúra kerül sor. Azok, akik már jól boldogulnak ezeken a felületeken inkább a korszerű önéletrajzokért, motivációs levelekért, vagy akár konkrét állásajánlatokért veszik igénybe a szolgáltatásainkat.

„Zero”:

A kapcsolatfelvételt követően az estek 16 % -a („zero” ügyfél) nem jött el egyetlen alkalommal sem a tanácsadásra, vagy már a kapcsolat felvételekor visszakozott. Az okok hátterében leginkább a motiválatlanság állt.

Lezárult egyéb okból:

Másik esetkimeneteli lehetőségünk a „lezárult egyéb okból” csoportja.

Lezárt eseteink **kb. 47 %-a végződik** így. Ebbe a csoportba tartoznak azok, akik

- elköltöztek
- eltűntek
- egészségügyi problémáik miatt nem munkaképesek (ez egy jelentős részt tesz ki)

- terhes lett
- egyéb ellátása lett jogosult (pl.: nyugdíj, NYEÁS, rehab ellátás, stb. és mellette nem kívánnak dolgozni)
- nem aktuális mégse számára az álláskeresés
- csak egyszeri tanácsadást kért (pl. életrajz módosítás)

Pályaorientációt igénybe vevő:

Teljes ügyfélforgalmat nézve csupán 3% volt pályaorientáción. Az elmúlt évekhez képest csökkent. Ennek több oka is van. A tanácsadók létszáma csökkent, ezért erre már nem jutott annyi kapacitás.

Partnercégekkel történő együttműködés 2023-ban:

2023-ban 77 db céggel volt együttműködési megállapodásunk. Önkormányzati szervek közül A ZKNP reagál a megkeresésünkre. Többi önkormányzati céggel nem aktív a kapcsolat. Több zuglói iskola jelzi felénk a megüresedett pozícióját (pl.: takarító) de központilag a Tankerületen keresztül nem megy, ez inkább a személyes ismeretségen alapszik.

Jelenleg jól működik az együttműködés:

- Olajág
- FÖRI- Fővárosi Rendészeti Igazgatóság
- BKM- Budapesti Közművek ZRT.
- Kézmű
- XIII. kerületi Közszolgáltató ZRT.
- Zuglói Szociális Szolgáltató Központ
- Gastropen Kft
- Zuglói iskolák- Hajós, Széchenyi
- Menza Team
- Britesol
- Északi Szomszédok Nyugdíjas Szövetkezet
- Hornyák Alapítvány
- Nem adom fel Alapítvány
- Prizma Zrt.
- Budaber

2024-as terveink:

2023-ban előkészítő munkát végeztünk a Nyugdíjas (Zenit) projekthez, melyet az intézmény vezetés és a fenntartó is támogat.

Célja: a nyugdíjas, munkaképes lakosok és a munkaerő hiánnyal küzdő cégek számára szolgáltatás biztosításával a foglalkoztatás és munkajövedelemből a nyugdíj mellett az anyagi biztonság növelése.

3. A Járási szintű Gyermekjóléti Központ gondozási adatai

A gyermekjóléti központ a szociális munka és más segítő szakmák módszereinek és eszközeinek felhasználásával, a gyermekvédelmi ellátásokhoz, hatósági intézkedésekhez kapcsolatosan szervezi és monitorozza a gyermekvédelmi intézkedés alá vont gyermekek és családjuk segítségét, a szolgáltatásokhoz való hozzáférést, a bevont szolgáltatások igénybevételének alakulását, annak érdekében, hogy a veszélyeztető körülmények megszűnjenek. Mindezekon túl a központ belső szolgáltatásaival, illetve a külső szolgáltatások szervezésével és koordinálásával, elősegíti a gyermekek családban történő nevelkedését, illetve a családjából kiemelt gyermek családjába való visszakerülését. Ezen túlmenően segíti-támogatja a gyermekjóléti szolgálat feladatellátását.

Járási szintű Gyermekjóléti Központban ellátottak száma és megoszlása 2023-ban összesen

Sor-szám	Igénybevétel módja	Ellátottak száma	
01	Speciális szolgáltatást igénybe vevők	Férfi	13259
02		Nő	20059
03		Összesen	33318
04		Ebből (03-ból): szolgálat által továbbított/szolgálattól érkező	1418
05		Ebből (03-ból): jogerős hatósági intézkedéssel érintett	384
06	Jogerős hatósági intézkedésben érintett, esetenkénti tevékenységet igénybe vevők	Férfi	379
07		Nő	354
08		Összesen (06+07 sor)	733
09		Ebből (08-ból): szolgálat által továbbított/szolgálattól érkező	57
10	Összesen	Összesen (03+08 sor)	34052

Az adatok elemzése alapján elmondható, hogy a 2022. évi a szolgáltatásban részesülő 21592 fővel szemben, 2023. évben 34052 fő szolgáltatást igénybe vevőt látott el a központ. Ez az ellátottak számának 57,7 %-os növekedését jelenti. *(halmazott igénybevevő száma)*

Gyermek veszélyeztetettség miatt hatósági intézkedésre tett javaslatok száma (felülvizsgálati javaslatok nélkül)

BEKÜLDÖTT JAVASLATOK SZÁMA: 465. Ez 422 ügyszámhoz tartozott, 571 kiskorút érintett. Ezek mindegyike közepes, vagy magas kockázati besorolásba tartozó gyermekjóléti ügyek.

Sor- szám	Gyermek veszélyeztetettség miatt hatósági intézkedésre tett javaslatok száma: (felülvizsgálati javaslatok nélkül)	összes javaslat száma 2022	összes javaslat száma 2023	ebből (a-ból): előző évről áthúzódó esetek száma 2023-ben
		a	b	c
01	Védelembe vétel	205	220	113
02	Megelőző pártfogás	2	9	1
03	Ideiglenes hatályú elhelyezés	34	21	3
04	Nevelésbe vétel	105	102	37
05	Családba fogadás	19	29	6
06	Harmadik személynél történő elhelyezés kezdeményezése	4 1	5	2
07	A gyermek gondozási helyének megváltoztatása	5	8	1
08	Összesen (01–07 sorok)	375	401	162
09	NEM HATÓSÁGI INTÉZKEDÉSRE TETT JAVASLATOK és a felülvizsgálati javaslatok száma ÖSSZESEN:	47	64	
		422	465	

Ami kiemelkedő változás, hogy a tavalyi évről áthúzódó védelembe vételek száma a kétszeresére nőtt. Ez köszönhető a Gyámhivatalok hatékonyabb munkájának, illetve az intenzívebb segítő munkának, hogy a gyerekek családban maradhasson. Ennek érdekében, amíg tudják, és képes a család a közös munkára a szakemberek megteszik a maximumot, hogy a gyerekek veszélyeztetése megszűnjön. Az esetmenedzser munkatársak csak olyan gyerekekkel, családokkal dolgoznak, ahol a gyermek veszélyeztetettsége fennáll. A szülők nem tudnak, nem akarnak, vagy nem képesek az együttműködésre, sok esetben nincs belátásuk a problémájukra. Ez a munka iszonyatos teher és felelősség, és közös munka a gyermeket körülvevő szakemberekkel, bevont segítőkkal. Feladata: gondozási folyamat koordinálása, ellenőrzése, szolgáltatások szervezése, feladatok meghatározása, leosztása, munka figyelemmel kísérése, bizonyos esetekben a családgondozás.

Itt meg kell említenünk azokat az esetmenedzseri tevékenységeket, munkafolyamatokat, amelyeket olyan ügyfelekkel végez az esetmenedzser, ahol nincsen jogerős hatósági döntés, de az ő feladata megtenni a javaslatot az adott hatóság felé.

1. Családbafogadás előkészülete, környezettanulmány, javaslat elkészítése a gyámhivatal felé. Annak felülvizsgálatánál évente újabb környezettanulmány, javaslat elkészítése.
2. Örökbefogadás előtti eljárásban környezettanulmány készítése.
3. Megelőző pártfogás elrendelése előtti javaslat elkészítése

4. Gyámhatósági megkeresés, belügyi segély arra vonatkozóan, hogy bármilyen hatósági eljárás megindítására szükség van-e egyáltalán. Ilyenkor a feltárás, környezettanulmány, javaslat elkészítése az esetmenedzser feladata.
5. Mikor elindítja a védelembe vételi eljárást a Gyámhivatal, döntés előtti esetfeltárás, javaslat előkészítése, környezettanulmány lefolytatása.
6. Bíróság, gyámhivatal által kért egyszeri kapcsolatfelvételek, környezettanulmány elkészítése mi feladatunk. Pl: bíróság gyermektartásdíjat szeretne emelni, ehhez szükséges környezettanulmányt velünk végeztetik el.
- 7.

Fontos erre kitérni, mert a GYVR, KSH, Központi nyilvántartási rendszerek csak azokat az eseteket sorolják hivatalosan a Központoz, ahol már jogerős hatósági döntések után hozzánk lettek rendelve az ügyek. De látszik, hogy ettől sokkal több esettel dolgozunk az évek alatt.

Az egész év folyamán 568 családdal, 925 gyerekkel kellett dolgoznia az esetmenedzsereknek.

Vagyis átlagban 56,8 család ügyével foglalkozott egy esetmenedzser, a jogszabály 50 család egyidejű gondozásában maximálja az esetek számát/fő.

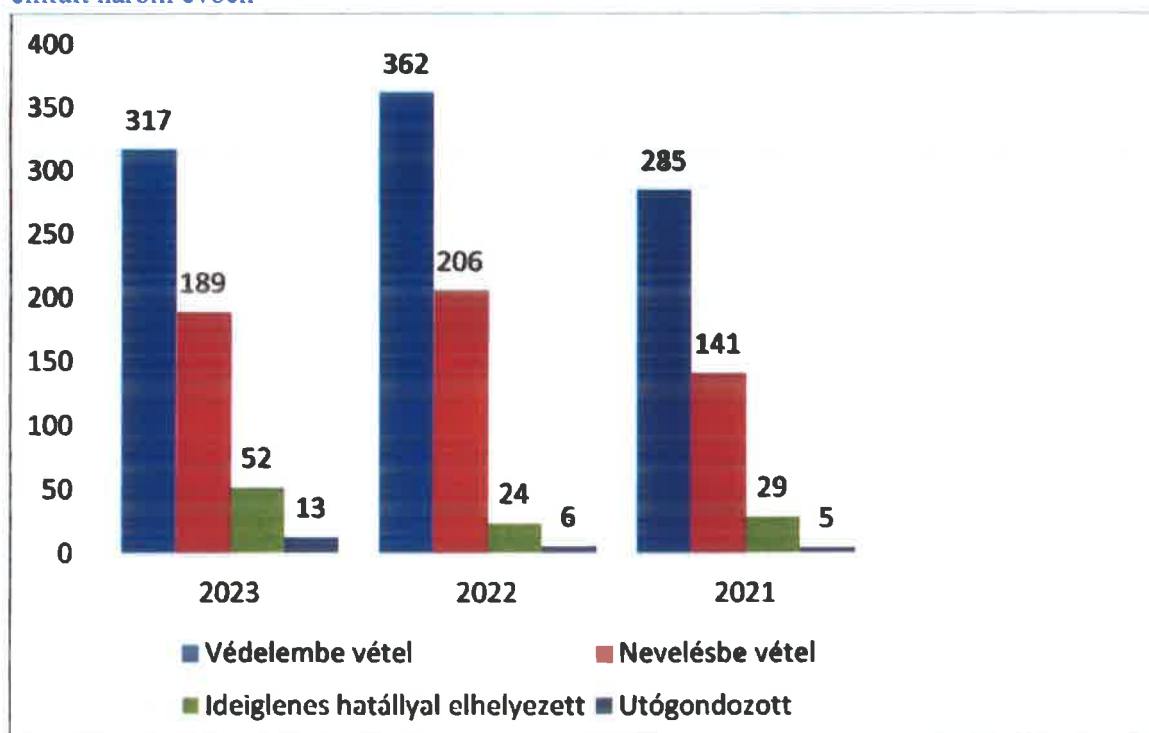
Esetmenedzserek éves szakmai tevékenységének adatai

Sor-szám	Tevékenység	Hatósági intézkedésekhez kapcsolódó tevékenységek száma (esetszám)	Hatósági intézkedésekhez kapcsolódó tevékenység keretein belül ellátott kiskorúak száma (fő) (Nem halmozott adat!)
01	Szociális segítő tevékenység	4641	573
02	Esetkonferencia szervezése, azon való részvétel	80	119
03	Esetkonzultáció	3472	546
04	Esetmegbeszélés	280	377
05	Első védelembe vételi tárgyaláson való részvétel	54	119
06	Felülvizsgálati tárgyaláson való részvétel	34	64
07		48	99
08	Elhelyezési értekezleten, illetve tárgyaláson való részvétel	10	15

09	Egyéni gondozási- nevelési terv készítése	153	209
10	Egyéb hatósági tárgyaláson való részvétel	38	62
11	Családlátogatás	591	805
12	Környezettanulmány készítésében való közreműködés	105	220
13	Környezettanulmány készítése önállóan	173	283
14	Egyéb	8395	4540
15	Összesen (01–14 sorok összege)	18074	8031

Szakmai vezetőnek az esetszámok alakulására nincsen hatása, hisz a Központban az ügyek a Szolgálat, vagy a Gyámhivatalok delegálásával kerülnek. Viszont a tevékenységek számának alakulását tudjuk befolyásolni. Így célunk volt azok rendszerszintű, szervezett, rendszerezett, következetes növelése. Elvárás volt nem az ad hoc munkavégzés, hanem a szervezett, tervszerű, irányított, folyamatos, egymásra épülő munka a célok megvalósítása érdekében, aminek a lényege, hogy a gyermek jobban legyen.

Veszélyeztetettség miatt hatósági intézkedéssel gondozott gyermekek számának alakulása az elmúlt három évben



3.1. Védelembe vétel

Szülői felügyeletet nem érintő hatósági döntés, mely kötelezi a szülőt a velünk való együttműködésre a határozatban előírt feladatok kötelező betartása mellett.

A Szolgálatról érkezett védelembe vételi kezdeményezések száma nőtt. Illetve a hatóság részéről elindított védelembe vételi kezdeményezések száma is. Viszont látható, hogy csökkent a tavalyi évhez képest a védelembe vett családok száma. Ez a családsegítőkkal, jelzőrendszeri tagokkal való együttműködés hatékonysága, sok esetben meg tudtuk szüntetni a védelembe vételt, és alapellátásra tettünk javaslatot. Másrészt az esetmenedzseri tevékenységek számának növelése is azt eredményezte, hogy a gyermek veszélyeztetése annyira csökkent, hogy az alapellátás, önkéntes együttműködéssel lezárhatók voltak a védelembe vételek. Másrészt a Gyámhivatalok eljárási ideje is lecsökkent, határozatok időben történő meghozatala történik.

3.2. Ideiglenes hatállyal elhelyezett gyermekek családok

Az azonnali családból történő kiemelésre csak azokban az esetekben került sor, ahol a gyermek súlyos veszélyeztetettsége más eszközök és szolgáltatások, illetve a gyermek ellátására más alkalmas személy nem volt felkutatható.

Rendőrséggel, Gyámhivatallal, családvédelmi koordinációs szervvel a kiemelésekre vonatkozóan és elmondható, hogy mára zökkenőmentesen megy a közös munka. Szám kétszeresére nőtt, szülők alkalmatlansága, mentális állapota miatt.

3.3. Nevelésbe vétel alatti gyermekek

Ide azok a gyermekek tartoznak, akik már nem élnek a vérszerinti családjukban, hanem gyermekotthonban, lakásotthonban, vagy nevelőszülőnél vannak elhelyezve. Itt az esetmenedzserek feladata a vérszerinti szülők, kapcsolattartásra jogosultak családgondozása, a gyermek hazagondozását elősegítve.

A szám csökkent. Egyrészt sok a költöző ügyfél, másrészt szintén az intenzív segítő munkának köszönhetően nőtt a hazagondozási esélyek száma.

3.4 Utógondozás

A jogi szabályozás szerint, a 18. életévét még be nem töltött, szakellátásból családjába visszakérülő gyermeket és családját utógondozás keretein belül egy évig az esetmenedzser gondozza. 2023-ben 13 került hazagondozásra a családjába kétszer annyi, mint a tavalyi évben.

3.5 Gyermekkel szembeni rossz bánásmód: veszélyeztetett gyermekek elhanyagolás, bántalmazás

3.5. 1. Érintett gyermekek száma a veszélyeztetettség FŐ OKAI szerint:

1. Hiányos szülői kompetenciák, nevelési probléma, szülők családi életvitele – 219
2. Gyermekek magatartási problémája-138
ebből drogfogyasztás-5
csavargás-1
3. Család konfliktusok, szülők közötti elmergesedett viszony, válás, családi szerkezet -75
4. Lakhatási probléma-32
5. Gyermekek egészségi állapota-25
ebből magatartási-tanulási zavar-4
6. Gyermekek fizikai elhanyagolása- 23
7. Szülők egészségi problémái (kezeletlen pszichiátriai betegek)-21
8. Gyermekek lelki elhanyagolása- 11
9. Gyermekek családon belüli lelki bántalmazása-7
10. Gyermekek családon belüli fizikai bántalmazása-5
11. Szexuális bántalmazás-3
12. Iskolai kirekesztés, erőszak-2
13. kortárs csoport negatív hatása-2
14. Anyagi problémák- 1

3.5.2. Veszélyeztetettség okai-HALMOZOTT számok-2009 esetben

Védelembe vétel esetén

A védelembe vételi ügyek klienskörében az alacsonyabb iskolai végzettségű vagy általános iskolai végzettség nélküliség a jellemző. Gyakoriak a gyerekek iskolai lemorzsolódása, csavargás, bűnelkövetés, mentális zavarok. A jövedelem helyzetet tekintve a többség rendelkezik munkahellyel. Az egyszülős családok terhekkel küzdenek, jellemzően több munkahelyen kell dolgoznia, ebből adódóan nagyobb a gyermekek lelki elhanyagolásának veszélye. Nehéz a gyerekek felügyeletének megoldása, ebből adódóan az intézményekkel való együttműködés.

Sok család albérlésben lakik, a bérleti díjak növekedése, az egyre magasabb megélhetési költségek, többletmunkára kényszeríti a szülőket, ami leginkább a gyerekek érzelmi-lelki elhanyagolását hozza maga után, iskolai hiányzásokat, csavargást eredményez. Szülők döntési helyzetbe kerülnek: fizetik a bérleti díjat és a rezsit vagy esznek, öltözködnek, tisztálkodnak. Elindulhat az adósságspirál.

Leggyakrabban a tankötelezettség elmulasztása (50 órát meghaladó igazolatlan hiányzás) miatt kerül védelembe vételre sor. Itt főként a nevelési problémaként fogalmazódik meg, illetve magatartási problémaként. A nem tanköteles gyerekek oktatási rendszerből való kiesése miatt még az általános iskolát sem fejezik be. Kortárs csoport negatív hatása sok esetben jelen van,

sajnos egyre több olyan eset van, ahol a gyermek kriminalizálódig is a rosszul megválasztott társaságban.

Általános probléma, hogy a szülők, kevés hasznos időt töltenek a gyerekeikkel, nem figyelnek igényeikre, szükségleteikre, gondjaikra, nem követik iskolai életüket, baráti társaságukat.

Fő okok:

- sok hiányzás az iskolából, óvodából, igazolatlan hiányzás
- viharos válás, mely tüneteket okoz a gyermeknek, ellennevelés, elidegenítés, kapcsolattartás akadályozása, konfliktus a szülők között, mely miatt nem tudtak megegyezni fontos kérdésekben, gyerek felhasználása a másik szülő büntetéséhez
- nem megfelelő nevelési attitűd, mely vagy túl megengedő, vagy túl szigorú
- a gyermek elhanyagolása, nem kapja meg a megfelelő szolgáltatást, melyet a szakemberek javasolnak
- bántalmazás a családban
- mentális problémák- szülő kezeletlen rossz pszichés állapota, nincs belátása erre a problémára
- szülők, család életvitele (szülő vagy gyerek szenvedélybetegségének gyanúja, szülő és/vagy gyerek bűncselekménye, veszélyeztető életmód)
- lakhatási és megélhetési problémák megoldatlansága

Nevelésbe vétel esetén

Fent leírtak eszkalálódnak, a szülőknek semmi belátása nincsen a problémákra.

Az ügyekre jellemző, hogy a szülők működése, a szülői attitűd hiányosságai miatt alakul ki olyan veszélyeztető tényező, amely a gyerekek fejlődését veszélyezteti. Nem kívánnak együttműködni-általában azok a szülők, akik nem akarják befogadni a gyerekeiket, nem áll érdekükbe, hogy megszűnjön az állami gondoskodás.

Akik motiváltak a hazagondozásban, igyekeznek együttműködni, de sokszor ez hullámváz, a változásokról nem mindig tájékoztatnak, nem mindig elérhetőek.

A nevelésbe vételi ügyek többségére elmondható, hogy a szülő nem tartózkodik a kerületünkbe, nem találjuk a szülőt.

Speciális szükségletű gyermek elhelyezése nem megoldott, a gyermek szökik és a szakértői vizsgálat elmarad.

Azoknál a családoknál, ahol mindennapos küzdelem a létfenntartás, ott a szülők hamar bele nyugszanak abba, hogy a gyermek szakellátásba nő fel.

A gyermekvédelmi gyámokkal javult a tavalyi évben az együttműködés, tájékoztatnak. Gyermekotthonokkal, nevelőszülőkkal jó az együttműködés.

Fő okok:

- szülők deviáns életvitele (alkohol, drog, prostitúció),
- szülői kompetenciák gyengesége és ezáltal a gyermek veszélyeztetése,
- szülők Börtönben.
- megoldatlan lakáskörülmények.

Ideigleneshatályú elhelyezés

Általában a szülők deviáns, antiszociális életvitele, súlyos mentális állapota, bántalmazó magatartása következtében kialakuló súlyos veszélyeztetés miatt történt meg az intézkedés. Például: Gyermekeit egyedül nevelő édesanya életvitele, mely gyermekét/ gyermekeit veszélyeztette.

3.5.3. Központnál ellátott bántalmazott és elhanyagolt kiskorúak adatai:

BÁNTALMAZÁS

Családon belüli szülő általi bántalmazás, előfordulási gyakoriság:

Fizikai:30

Lelki:56

szexuális:15

Családon kívül gyermek által, más gyermek felé:

Fizikai: 2

Lelki: 13

Szexuális:2

Családon kívül felnőtt által:

Fizikai:3

Lelki: 11

Családon kívül, intézmény munkatársa:

Lelki: 2

Családon belüli elhanyagolás

Szülő által:

Fizikai: 117

Lelki:87

Egyéb hozzátartozó:

Fizikai: 10

Lelki:6

2022-es adatokhoz képest a számok stagnálnak, még mindig azt gondoljuk, túl sok a latencia. Annak ellenére, hogy a jelzőrendszeri tagokkal folyamatosan dolgoznak a kollégák, azzal kapcsolatosan, hogyan ismerhető fel a bántalmazás, elhanyagolás, mit nevezünk annak. Jelzőrendszeri tagok is nagyon leterheltek, nem minden esetben van „szemük” a felismerésre ennek ellenére, vagy még mindig félnek a jelzés következménycitől.

3.6. Speciális szolgáltatások

Sor- szá m	Tevékenység	Speciális tevékenységek száma (darab) (Halmazott adat)				össze s ellátot t száma
		összes tevékenysé g száma	ebből (a-ból):			
			jogerős hatósági intézkedés el érintett	központb an végzett	szolgálatokh oz kihelyezett	
01	Kapcsolattartási ügyelet	134	134	134		71
02	Utcai (lakótelepi) szociális munka	1430				162
03	Kórházi szociális munka	12				12
04	Óvodai és iskolai segítő tevékenység	10040				22970
05	Szociális diagnózis felvétel	59				16
06	Készenléti szolgálat	49				
07	Jogi tanácsadás	1874	202	1874		249
08	Pszichológiai tanácsadás	547 413	54 27	547 413		155 177
09	Mediáció	195	32	195		38
10	Családkonzultáci ó	385	3	385		89
11	Család- és párterápia	355	8	355		65
12	Konfliktuskezelé s	77	0	77		18
13	Fejlesztőpedagóg iai ellátás	890	584	890		71
14	Csoportmunka	296		296		8514
15	Demencia tanácsadás	18		18		18
16	Összesen (01–15 sorok összege)	16774	1044	4917		32625

Szolgáltatásaink ingyenesek, a családsegítőn vagy az esetmenedzseren keresztül lehet bekerülni elsősorban az ügyfeleinknek, aztán a zuglói lakosok számára is nyitott. Mellékük mindig

rendelődik családgondozás. Közvetlenül igénybe lehet venni az utcai lakótelepi szociális munkát, nincs szükség családgondozásra.

Általánosságban jellemző a szolgáltatások igénybevételére, hogy a delegálás egyre pontosabb, legtöbbször adekvát szolgáltatásba jutnak a felek, ez látszódik az igénybe vevők számain. 2022-ben még a jogi tanácsadásra gyakran jött olyan ügyfél, akiknek felnőtt pszichológiai, pszichiátriai, vagy mentálhigiénés tanácsadásra volt inkább szüksége. Most már ezek az ügyfelek átcsoportosultak ezekbe a szolgáltatásokba, így a jogi tanácsadást igénybe vevők száma csökkent. Ugyanez mondható el a mediációkról, sokszor jöttek el úgy oda párok, hogy inkább családkonzultációra, vagy családterápiára szorultak volna. Számokon keresztül kirajzolódik, hogy ez is a helyére került.

3.6.1. Kapcsolatügyelet, mediációk, konfliktuskezelés

A kapcsolattartási ügyelet biztosítja a gyermek és a kapcsolattartásra jogosult szülő vagy más kapcsolattartásra jogosult személy számára a találkozásra, együttlétre alkalmas semleges helyszínt a kapcsolattartás idejére, amely adottságait, felszereltségét tekintve a különféle korosztályok igényeihez igazodik.

A kapcsolatügyeleti szolgáltatás célja, hogy a gyermeket gondozó szülők és a kapcsolattartásra jogosult személyek képessé váljanak arra, hogy a gyermek egészséges fejlődése érdekében megfelelő módon tudjanak együttműködni a kapcsolattartás folyamatában, valamint, hogy az intézményi, mesterséges, ellenőrzött környezetet és körülményeket a természetes lakókörnyezet és közeg váltsa fel.

A szolgáltatás igénybe vételének feltétele:

- bírósági ítélet, végzés vagy gyámhivatali jogerős határozat, amelyben a kapcsolattartás megvalósítójaként az illetékes gyermekjóléti szolgálat került megjelölésre;

Ennek hiányában:

- az érintettek együttes kérésére történt gyermekvédelmi közvetítői eljárás (mediáció) során született mediációs megállapodásban foglaltak, vagy
- a kapcsolattartásra jogosult(ak) és a kapcsolattartásra kötelezett együttes kérelme

A család -és gyermekjóléti központ a nevelőszülői hálózat működtetőjével, bentlakásos gyermekintézménnyel, gyermekotthonnal kötött külön megállapodás alapján a szolgáltatást a nevelőszülőnél, a gyermekotthonban elhelyezett gyermek és a kapcsolattartásra jogosult vér szerinti szülő vagy más kapcsolattartásra jogosult személy között is biztosíthatja.

Biztosítja még az érintettek kérésére, illetőleg a gyámhivatal kezdeményezésére a gyermekvédelmi közvetítői eljárást (mediációt), melynek célja a felek közötti konfliktusok feloldásának segítése, közöttük megállapodás létrehozása, és annak mindkét fél részéről történő betartása.

Felügyelt/ellenőrzött kapcsolattartások nagy része teszi ki munkánkat, ami intenzív mediátori segítő munkát, aktív jelenlétet, felügyeletet igényel folyamatosan.

Szakmai stáb: A kapcsolattartást mediációs képzettséggel rendelkező munkatársak bonyolították le, akiknek feladatait a speciális szolgáltatások csoportvezetője hangolta össze. 6 fő mediátor forgórendszerben a családok létszámát figyelembe véve dolgozik minden szombaton.

A 2023. évben minden szombati napon biztosítottuk a kapcsolatügyi leti szolgáltatást, 71 ellátott számára, melyből 32 gyermek, ami 22 családot jelent.

Átlagos ügyfélforgalmunk ebben az évben 15 főre csökkent, ami 20 %-os csökkentést jelent a tavalyi évhez képest. Ez részben annak köszönhető, hogy év közben 11 család esetében zárult le, vagy el sem indult az együttműködés, így közreműködő tevékenységünk megszűnt.

4 család esetén - a bírósági végzés, illetve a gyámhivatali határozat ellenére -, vagy az egyik, vagy egyik fél sem jelent meg a kapcsolatügyeleten a kapcsolattartás végrehajtása érdekében.

4 esetben a gondozási folyamat eredményeként a kapcsolattartások az intézményen kívül folytatódtak, a fennmaradó 3 esetben elköltözés, illetve az egyik fél elzárása okán szakadt meg a kapcsolattartás.

Munkánk 60%-át a felügyelt/ellenőrzött kapcsolattartások teszik ki (14 család), amik a mediátorok aktív segítő munkáját igénylik szinte folyamatosan. 2 család esetében segítettük a gyermek átadását-átvételét a kapcsolattartásra jogosultnak. 6 család esetében segített kapcsolattartáshoz biztosítottuk az infrastruktúrát.

Szolgáltatásunk erőssége, hogy a családokkal hétköznapi szociális segítő munka keretében családgondozás folyik. Így a mediátorokkal együtt közös cél a kapcsolattartás megerősítése, kiépítése a gyermek és a kapcsolattartásra jogosult között, annak normalizálása, és az intézményből való kigondozásuk.

A mediáció speciális konfliktuskezelő módszer, amely a méltányosságra és az együttműködésre épít. Két fél vitája kapcsán egy semleges harmadik fél – maga a mediátor – segít kommunikálni, anélkül, hogy bárkinek is igazat adna. A mediátorok célja, hogy a felek egyezsége jussanak, amely során mindkét fél számára kielégítő megoldás szülessen.

Tevékenység két területre osztható: a kapcsolatügyeletet előkészítő, azzal kapcsolatos mediációkra, illetve az ettől független közvetítői eljárásokra.

Az első félévben 10 fő mediátorral nyújtottuk ezt a szolgáltatást, közülük négyen frissen végzett mediátorok.

A szolgáltatást 38 fő igényelte a 2023. évben, összesen 20 előkészítő megbeszélésre és 26 mediációs ülésre került sor. 7 esetben született valamiféle megállapodás a felek között, ami az igénybevitelhez képest még mindig csekély szám, 6 esetben pedig az egyik fél visszalépése miatt, nem tudott elkezdődni a közvetítői eljárás. Feltehetőleg az igénylő felek, még mindig nincsenek teljesen tisztában az eljárás adta lehetőségekkel, illetve nem tudják megfelelően használni, nem elég motiváltak a megállapodás létrejöttében.

3.6.2. Kórházi-egészségügyi szociális munka

A kórházi szociális munka a szociális munka egyik területe, melynek során a betegek, illetve családjuk, közösségük szociális problémáinak megoldásához nyújt segítséget.

A kórházi szociális munkás segíti a kommunikációt és az együttműködést az egészségügyi intézményekkel központunk számára.

Jelzőrendszer része, így segítséget nyújt a családsegítő munkatársainak az egészségügyi intézmények rendszerének megértésében, kapcsolatai révén gyorsabban tud az adott problémára fókuszálni, megoldást találni.

Információt nyújt a betegnek a kórházból történő elbocsátás utáni lehetőségekről.

Támogatja a beteget életmódjának megváltoztatásában. Segíti az orvost, hogy jobban megértse a beteg helyzetét, körülményeit.

Segít a beteg családjának a betegséggel való megküzdésben, segíti a beteg és családja közötti kommunikációt.

Feladata, hogy képessé tegye az embereket lehetőségeik minél teljesebb kiaknázására, javítsa az életszínvonalukat és megelőzze, kezelje az esetleges hibás működést.

Mivel minden kórházban a helyszínen dolgoznak kórházi szociális munkások, központunkban egy esetmenedzser koordinációs feladatokat tölt be velük. Elsődleges feladatunk, hogy a kórházakkal és az egyéb egészségügyi szolgáltató intézményekkel megfelelő kapcsolatot alakítsunk ki egy megállapodási szerződés keretein belül. Az már pozitívumként elmondható, hogy jelenlegi kórházi szociális munkásokkal a Zugló területén már kialakult egy viszonylagos együttműködés. Mindenki abban érdekelt, hogy megvalósuljon az intézmények közötti kielégítő szakmai kapcsolat.

3.6.3. Szociális diagnózis készítése

A feladatra az esetmenedzserek közül egy fő számára a munkaköri leírásába került beépítve félállásban a diagnózis készítése, aki egyben a családkonzultáns és mentálhigiénés tanácsadó is.

Mostanra már a delegálásnak kialakult a rendje. A diagnózis felvételének kérése önkéntes, így a klienssel való egyeztetés után a delegáló kollégák minden esetben felkerestek egy megelőző konzultációra, mielőtt megtörtént volna a delegálás. A diagnózis elkészülte után – melyet a klienssel ismertet, majd egyeztetés után aláír az esetmenedzser - minden delegáló kollégával visszajelző konzultáció történik. E konzultáció során -a kliens meghatalmazásával - egy papír alapú példányt a delegáló kolléga kliensről vezetett iratanyagába kerül. A diagnózisban megfogalmazott javaslatokat részletesen átbeszéljük és lehetőség van erről a későbbiekben is konzultálni. A 2023 őszén megnyitott Kenyzi szociális diagnózis felületén a diagnózis teljes adatlapjának csak bizonyos részeit szükséges rögzíteni. Így a kliens életútjával kapcsolatos információk továbbra is védetten kezelendők.

Bekapcsolódtunk egy szociális diagnosztika önkéntes műhelybe is, azzal a céllal, hogy mind több ismeretet, tapasztalatot, kapcsolódási lehetőséget szerezzünk a budapesti kollégáktól. Egy műhely alkalmat itt nálunk is sikerült megtartani.

Az eltelt időszakban összességében **14 diagnózis** tudott teljes egészében elkészülni, bár ennél kicsivel több küldés volt, összesen 17 főt delegáltak a szolgálat munkatársai. A **17 fő delegált** klienssel **összesen 45 alkalommal** kerültünk kapcsolatba.

A találkozások száma a 2 és 5 alkalom között mozog. Ez teljesen a kliens aktuális állapotától függ, hogy kivel mennyire tudunk haladni a kérdések és a válaszok megfogalmazásában értelmezésében. 3 fő elmaradt, ill. visszalépett az első egyeztetés után. A gyakorlatban az vált be, hogy nem egyszeri találkozással, hanem 2-3 alkalommal - indokolt esetben többszöri részletekben megyünk végig a diagnózis kérdésköréin. A diagnózis felvétele, indokolt esetben, a kliens otthonában is történhet. 2 fő esetében a kliens otthonában készült a diagnózis.

Célok, tervek

- félévente az intézmény mindkét szakmai team megbeszélésén rövid 20- 30 perces konzultáció a delegálások és a visszajelzések tapasztalatairól
- továbbra is fontosnak tartjuk – és működőképes is – a delegálás előtti és utáni személyes konzultáció a küldő kollégával

- a kenyési területén a diagnózisok tartalmának és összegzésének egy részét rögzíteni szükséges
- az intézménybe delegált minimum jövedelem ellátásba kerülők száma kicsit megnőtt az utóbbi időben. Emiatt megbeszéltük a kollégákkal, hogy az általuk szervezett csoportos tájékoztató megbeszéléseken- az aktuális csoport tematikájába beillesztve – egy 20-25 perces ismertető tájékoztatóval fogunk rész venni.

- a központ kollégáitól a továbbiakban is kérni fogjuk, hogy pl. utógondozott eseteknél próbáljanak ki delegálást

- a felnőttekkel kapcsolatos jelzőrendszeri megbeszéléseken személyesen, a többi jelzőrendszeri megbeszélésen pedig a kollégáknak adott kis szórólap segítségével tervezzük népszerűsíteni ezt a szolgáltatást

Szeretnénk, ha a szociális diagnosztizáló munka beépülne az intézmény esetkezelési munkamódjai közé, mint egy újabb lehetőség az esetek, problémák mélyebb feltárására. Adott esetben akár gyermekvédelmi prevenciók céljával is, hogy – ahol lehet - a megfelelő delegálással, probléma fókuszolással lehetőség nyíljon a még nehezebb élethelyzetek megelőzésére.

3.6.4. Készenléti szolgálat

A készenléti szolgálat feladata a gyermekjóléti központ nyitvatartási idején túl felmerülő krízishelyzetben történő azonnali segítség, tanácsadás, vagy tájékoztatás nyújtása.

Feladata állandóan hívható, közismert mobiltelefonszám biztosítása; telefonon történő tanácsadás, tájékoztatás; segítség mozgósítása; kapcsolatfelvétel olyan intézmények, szolgáltatók (rendőrség, gyermekvédelmi szakszolgálat, kórház, családok átmeneti otthona, anyaoththonok, utcai szolgálat, stb.) munkatársaival, akik krízishelyzet esetén azonnali, konkrét segítséget tudnak nyújtani.

A hívások fele nem krízis jellegű volt. Az ügyeletet ellátó kollégának információ nyújtásával, vagy szolgáltatás szervezésével minden esetben maradéktalanul sikerült a segítséget megadni a hozzá fordulónak.

3.6.5. Pszichológiai tanácsadás

Felnőtt pszichológiai tanácsadás

Egy felnőtt pszichológus kolléga látja el a feladatot, aki egyben a demencia tanácsadást is.

Kliensekkel végzett munka érdemben nem változott. Egyik csoportjuk kolléga által delegált, másik az önkéntesen jelentkezők köre. Legnehezebb ügyfélkört a delegált, kötelezett ügyfelek, akik hatósági intézkedésben érintettek. Ezek általában rendkívül nehéz élethelyzetek, krízisek, elhúzódó, válsághelyzetek elszenvetűi, maguk sok esetben többirányú segítséget igényelnek, traumatizáltak, ugyanakkor a felajánlott segítségre nem nyitottak, sok esetben ellenállnak. Az ő motivációjuk felkeltése, ellenállásuk leküzdése, edukálásuk a közös munkára sokszor emberpróbáló feladat.

Leggyakoribb probléma körök:

- szülői kompetenciák erősítése
- nevelési problémákban való tanácsalanság, elakadás
- gyermeknél egyre gyakrabban diagnosztizált ADHD ill. egyéb figyelemzavar
- szenvedélybeteg a családban
- pszichiátriai beteg a családban

Demencia tanácsadás

Demencia tanácsadás:

Az intézményünkben 1 demencia tanácsadó dolgozott a 2023-ban.

A tanácsadók a gondozó családoknak segítenek eligazodni az elérhető egészségügyi és szociális ellátások között. Felmérik az adott egyéni élethelyzetekben hol és milyen segítséghez tudják juttatni az érintetteket.

Amiben tudnak segíteni az az információnyújtás, tájékoztatás az elérhető szolgáltatásokról, pszichológiai tanácsadás, jogi segítségnyújtás. Munka tanácsadó jellegű. Feladatuk a családok, hozzátartozók segítése a megfelelő betegutak kiválasztásában.

Gyermek pszichológiai tanácsadás

A 2023-mas évben 55 családdal foglalkozott gyermekpszichológiai tanácsadás keretein belül. 55 gyermek 270 alkalommal kapott egyéni pszichológiai megsegítést, valamint 75 felnőtt számára tartott 143 alkalommal szülőkonzultációt. Az 55 családból 15 esetében volt folyamatban hatósági intézkedés (védelemben vétel, családba fogadás), valamint 40 fő esetében alapellátás, vagy eseti gondozás. Az 55-ből 5 gyermek az előző gyermekpszichológus segítő folyamatának folytatásaként, 50 gyermek pedig újonnan induló esetként került hozzá.

A 2023-mas évben a gyermekpszichológiai tanácsadások során összesen 413 a nyújtott szolgáltatások száma.

A gyermekpszichológiai tanácsadás mellett több szakmaközi konferencián, 13 esetmegbeszélésen, rendszeres szupervíziós alkalmakon és az óvodapszichológusoknak rendezett jelzőrendszeri értekezleten vett részt a pszichológus.

2023.05.09-én az intézmény Óvodai Jelzőrendszeri Konferenciáján tartott interaktív előadást a „Rossz bánásmód megelőzése, és megerősítési stratégiák az óvodában” címmel.

Fontos a szakember felkészültsége, ezért részvétel történt „A jelzőrendszer erősítése az emberkereskedelemmel kapcsolatban” című továbbképzésen, a „Mondj nemet” konferencián „A szenvedélybetegségek megítélésének változása, a prevenció útjai” címmel, valamint a Magyar Pszichológiai Társaság által szervezett „LMBTQ+ jóllét a 21. században: Pszichológiai paradigmák, kihívások, lehetőségek” című konferencián, valamint egy önismereti pszichodráma csoporton 150 órában.

A gyermekpszichológusi szolgáltatás igénylésének leggyakoribb okai a következők voltak:

- válás kapcsán felmerült lojalitáskonfliktus és magatartásváltozások
- szorongás
- iskolai bullying
- beilleszkedési nehézségek
- bántalmazás megélése vagy annak szemtanújaként traumatizáltság
- káros transzgenerációs minták megjelenése
- gyász

Az fenti okok miatt indokoltnak látná a szülők és gyermekek részére is, hogy gyászfeldolgozást támogató egyéni, vagy csoportos szolgáltatás elérhető legyen számukra. A felnőttek esetében Gyászfeldolgozás Módszer® Specialistaként tudja vállalni a csoportos foglalkozások beépítését az intézmény szolgáltatásai közé.

3.6.6. Jogi tanácsadás és fejlesztőpedagógiai ellátás

A jogász személyében váltás történt augusztusban, mivel az előző kolléga nyugdíjba vonult.

Feladat ügyfelek számára:

- tájékoztatást nyújt egy adott élethelyzetben, szituációban alkalmazandó jogszabályokról.
- segítséget ad az ügyfél számára annak feltérképezésében, hogy milyen lehetőségek állnak rendelkezésre, mely illetékes szervhez, hatósághoz kell fordulnia problémája orvoslása végett.
- amennyiben az ügyfélnek már folyamatban lévő ügye van, segítséget kap az eljárásban történtek kiértékelésére, segítsük az ügyfelet a további lehetőségek mérlegelésében

Az új kolléga 2023. szeptemberében kezdte meg a jogi tanácsadói munkát. Tevékenysége tartalmát alapvetően a kollégáktól érkező delegálás határozza meg.

A delegálás szinte nagyrészt a családsegítő kollégáktól érkezik. Kezdetben szinte csak ingatlanügyekkel kapcsolatos megkeresések érkeztek, mely működés átalakult és jellemzően a szülői felügyelet kérdésköre vált meghatározóvá. Ezen a területen nagyon sok bírósági keresetlevelet kell elkészíteni, így is érkeznek meg az ügyfelek, hogy kifejezetten ebben kérnek segítséget.

Decembertől bevezetésre került a delegáló lap, melyről elmondható, hogy jól működik. A kollégák nagy része használja és az információs tartalma is nagyon jó a legtöbb adatlapnak.

Az ügyfelek jellemzően megérkeznek az egyeztetett időpontra. Abban az esetben, ha tájékoztatásra, ítélet vagy határozat értelmezésére van szükség akkor a megadott 1h időtartam elegendő, amennyiben keresetlevelet kell készíteni, akkor szükséges egy újabb találkozás vagy több is, attól függően, hogy az ügyel kapcsolatos dokumentumok rendelkezésre állnak e. Sokszor nagyon tájékozatlanok a saját ügyeikben, nem értik a rájuk vonatkozó szabályokat, döntéseket.

3.6.7. Fejlesztő pedagógiai ellátás

A Zuglói Családsegítő-és Gyermekjóléti Központ által nyújtott fejlesztőpedagógusi szolgáltatás célja, hogy az intézmény látáskörébe került, speciális szükségletű gyermekek igényeit felmérjük, és mielőbb eljuttassuk azokba az intézményekbe, ahol a számukra megfelelő speciális vagy többletsegítséget megkapják. A fejlesztő pedagógus segítséget nyújt a szülőknek megtalálni a gyermek számára legmegfelelőbb oktatási, nevelési intézményt. Továbbá szakmai segítséget nyújtunk azoknak az intézményeknek, ahová ezek a gyermekek már bekerültek vagy be fognak kerülni. A feladatot 1 főállású kolléga látja el.

2023-ban 64 család 67 gyermeke vette igénybe a szolgáltatást. Ebben az ellátásban volt fejlesztés és korrepetálás egyaránt. Az előző évekhez képest a 2023.-as évben több volt a fejlesztés, mint a korrepetálás.

Korosztályi szempontból a megoszlás a következő volt: 3 óvodás korú, 64 iskolás korú, 6-14 év közötti gyermek. A 2023.-as évben zömében alsó tagozatos diákok vették igénybe a fejlesztést.

Ebben az évben már egyre inkább tapasztalható volt az, hogy az iskolákban nincs megfelelő számú fejlesztőpedagógus, és nem tudják ellátni a fejlesztésre szoruló gyermekeket. Volt már nem egy olyan eset, amikor az iskola eleve azt mondta, hogy jöjjön a ZCZK-ba, mert ott kap a gyermek fejlesztőpedagógusi ellátást, illetve volt több olyan eset is, amikor a szülők egymásnak ajánlották a Zuglói Család -és Gyermekegészségügyi Központ fejlesztőpedagógusi ellátását.

3.6.8. Családi konzultáció

A szolgáltatást az esetmunka során felmerülő problémák feldolgozásában nyújtanak segítséget azoknak az ügyfeleknek, akik a mindennapi élet általános kérdéseiben elakadtak, és elakadásuk oka nem egészségügyi/pszichiátriai probléma. A módszer a terápiánál kevésbé szigorú kereteket alkalmaz, de a családterápia módszereit és eszközeit felhasználva halad.

Családkonzultációt 1 fő, a szükséges végzettséggel rendelkező szakember látta el, egy családterápiában jártas szakemberrel párban dolgozva.

Az üléseken megjelenő problémák főleg gyermeknevelési kérdések mentén kialakuló családi konfliktusokról szóltak. Családkonzultációt 79 alkalommal tartottunk.

3.6.9. Családterápia

A család- és párterápia olyan interaktív folyamat, amelyben heti vagy kétheti rendszerességgel, másfél órás alkalmak során egy konkrét párkapcsolati vagy családi problémával foglalkoznak a résztvevők, lehetőleg az összes érintett részvételével.

2023-ban 59 családdal kerültünk kapcsolatba. 18 család esetét a 2024-es évre is áthoztuk, év közben lezártunk 41 család terápiás folyamatát.

Ebből 31 család részt vett a terápián; 10 esetben nem került sor ülésre: külön költözés, a szülők közötti elinduló peres eljárások, gyermek kiemelése miatt.

Családterápiát 75 alkalommal tartottunk.

Főképp egyszülős családok dinamikájának rendezése, gyermeknevelési, párkapcsolati problémák, valamint pszichiáter küldése után kérték a szolgáltatást.

Két kisbaba pedig két megváltozott, dinamikájában és működésében pozitív irányba megváltozott párhoz érkezett meg.

A tavalyi évben sikerült a családok, párok küldését tökéletesíteni.

Eseteink jellege változott, új problémák jelentek meg. Felbukkant egy olyan generáció, akik gyermekkorukban elhanyagoló, alkoholistá, bántalmazó családban nőttek fel, és keresik a megoldást jelenlegi párkapcsolati és gyermeknevelési problémáikra. Ugrásszerűen megnőtt az egyszülős, és mozaik családok száma munkánk során.

3.6.10. Óvodai, iskolai szociális segítő tevékenység

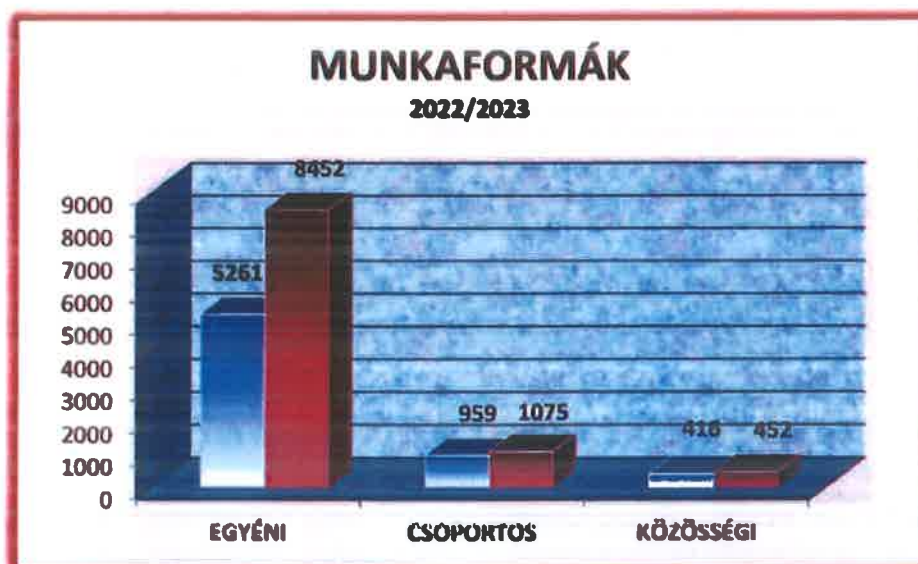
2023-ban a zuglói köznevelési és oktatási intézményekben az óvodai és iskolai szociális segítőik által elért személyek száma 31.480 fő. Ebbe beletartoznak mindazok, akikkel a mindennapokban dolgoznak a kollégák: diákok, szülők, pedagógusok, szakemberek.



Az elért személyek számának jelentős növekedése azt jelzi, hogy az óvodák, iskolák, kollégiumok egyre többet vesznek igénybe a szociális segítő szolgáltatásait, szakmai tudását. Sok intézmény (elsősorban iskolák) esetében tapasztalható, hogy a jelenlegi lehetőséghez képest még több segítségre lenne szükségük.

Munkaformák

Az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység egyéni, csoportos és közösségi szociális munka formájában történik.



A diagramon látszik, hogy a tavalyi évhez képest az egyéni konzultációk száma mutat markáns növekedést. A köznevelési intézményeket érintő változások és következmények az oktatás minden szereplőjére hatással voltak. A bizonytalanság, a pedagógusok megnövekedett

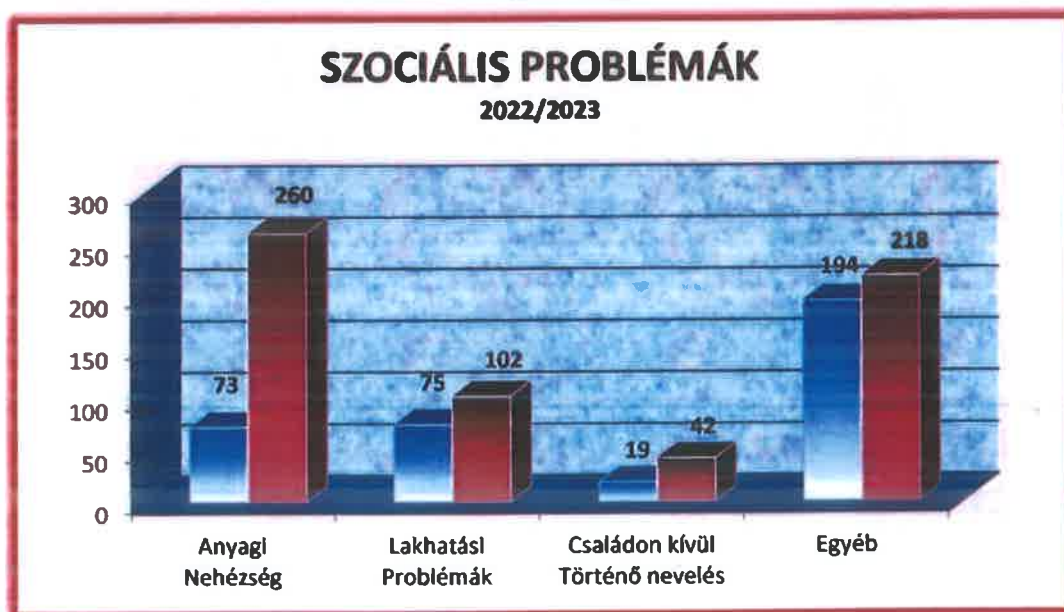
fluktuációja olyan légkört teremtett sok intézményben, hogy a diákok és a pedagógusok is jobban igényelték az egyéni támogatást.

Láthatjuk, hogy a csoport munka számadatai nem mutatnak jelentős emelkedést a tavalyi évhez képest. Ennek az az oka, hogy már 2022-ben is kiemelt hangsúlyt helyeztünk az osztály-és csoport foglalkozások megtartására. A prevenciós foglalkozások mellett csoportfoglalkozás keretében lehet reagálni az osztály szinten felmerülő nehézségekre, pl. iskolai bullying, osztályközösség megerősítése, stressz kezelés, szociális kompetenciák fejlesztése, pályaorientáció, önismeret stb. A csoport munka akkor eredményes, ha átgondolt, jól felépített, több alkalomból áll. Ehhez a kollégák szakmai tudásán kívül az iskola, kollégium nyitottságára, a pedagógusok együttműködésére is szükség van. A csoportfoglalkozásokat a segítők legtöbbször nem egyedül tartják, hanem vagy az iskolapszichológussal, vagy a pedagógussal, illetve előfordul, hogy másik segítőt hívnak be maguk mellé, abban az esetben, ha a kolléga rendelkezik valamilyen speciális tudással, készséggel.

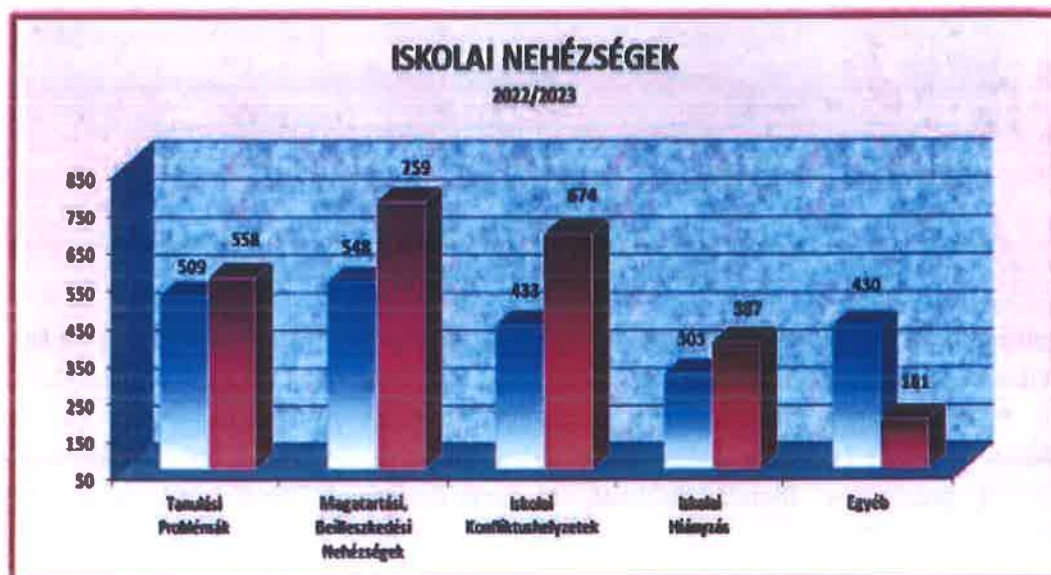
A közösségi munka alkalmainak száma kisebb növekedést mutat 2023-ban. Közösségi munkának tekintjük azokat a tevékenységeket, amelyek az intézmény kisebb közösségeit, vagy az egész intézményt érintik. ide tartozik a nevelőtestületi, tantestületi értekezlet, speciális akciók szervezése (pl. adományok), táborokban, vagy közösségi programok szervezésében való részvétel.

Probléma típusok

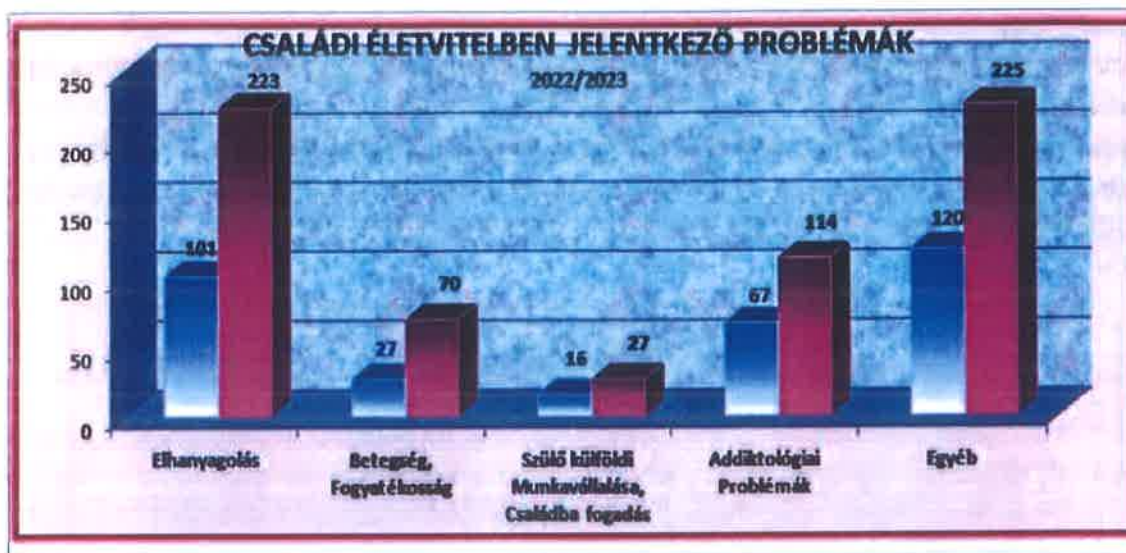
A következő diagramokon keresztül azt mutatjuk be, hogy milyen jellegű problémákkal keresik meg az óvodai és iskolai szociális segítőt és hogyan változtak a tavalyi évhez képest a számadatok. Ki kell hangsúlyozni, hogy az adminisztrációban a kollégák csak az elsődlegesen hozott problémát tudják megjelölni, ugyanakkor az esetek többségében több probléma együttes jelenléte is fennállhat. Így a statisztikánk nem mutat teljesen reális képet arról, hogy akár egyidejűleg, milyen sokféle nehézség merülhet fel egy-egy diáknál, családnál.



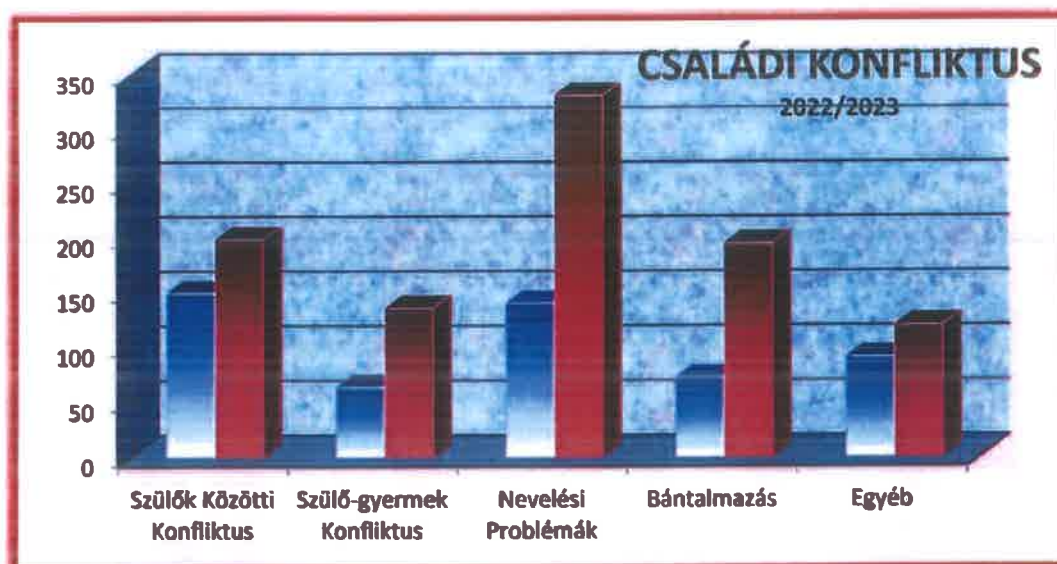
Látható, hogy mind az anyagi, mind a lakhatási problémával való megkeresések száma jelentősen növekedett. Ezekben az esetekben elsősorban a diákok vonatkozásában merültek fel a nehézségek az iskolában, illetve a kollégiumokban. Gyakori nehézség hátrányos helyzetű középiskolás diákoknál, hogy a családi konfliktusok, vagy egyéb körülmények miatt kollégiumi elhelyezésben kell segíteni, ezzel együtt segíteni a diák megélhetésében. Ennek többféle módja van, diákmunka elérése, vagy civil szervezetektől támogatás, adomány szerzése.



Kijelenthetjük, hogy a gyermekek, diákok mentális állapota az utóbbi években nagyon sokat romlott. Ez nem csak a zuglói diákokra vonatkozik, országos kutatások is alátámasztják. A diagramon is látható, hogy a magatartási, beilleszkedési nehézségek és az iskolai konfliktusok száma ugrásszerűen megnőtt az előző évihez képest. Ugyanígy az iskolai hiányzások miatti problémák száma is növekedett. Kollégáink rendszerszemléletű megközelítéssel törekszenek segítséget nyújtani mind a pedagógusoknak, mind a családoknak, gyermekeknek, együttműködve más szakemberekkel és a gyermekjóléti központokkal is. A különböző típusú csoportfoglalkozások enyhíthetik ezeket a nehézségeket. Az iskolai hiányzások esetében beszélhetünk igazolatlan hiányzásról, vagy igazolt, ámde feltűnően magas óraszámú hiányzásról. Az igazolatlan hiányzásokról az óvodáknak iskoláknak jelzési kötelezettsége van a gyermekjóléti központok felé. A magas, igazolt hiányzás hátterét, okait körül járhatja a szociális munkás, illetve mérlegelheti, hogy fennáll-e a veszélyeztetettség.

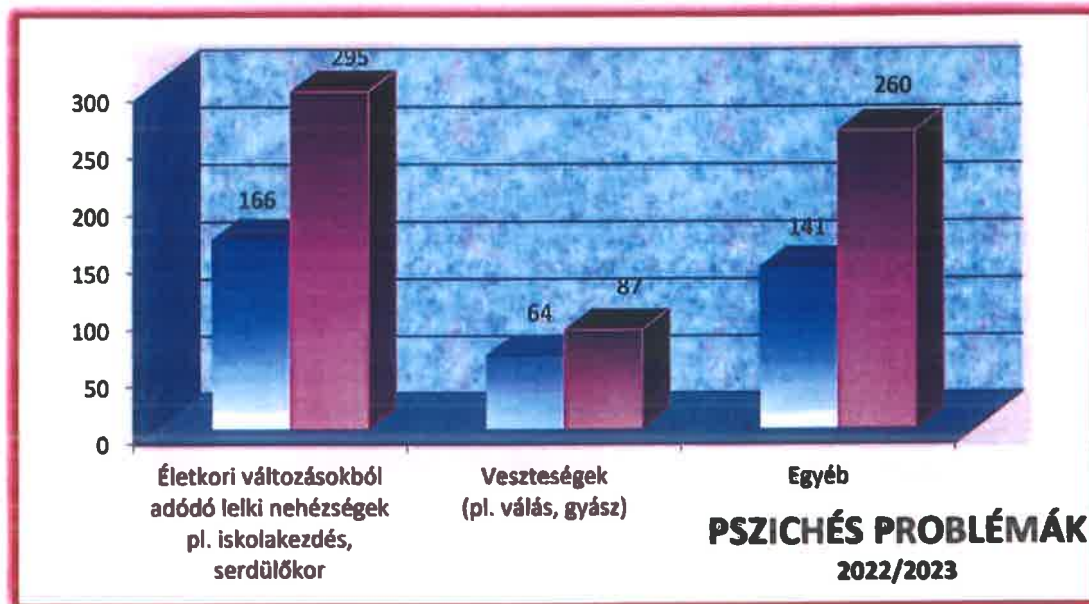


A kategórián belül mindegyik probléma megjelenése növekedett, rendkívül magas a családon belüli elhanyagolás. A szociális segítő a jelzés mérlegelésében, valamint a jelzés megírásában segíthet. Az addiktológiai problémák megjelenésében is látszik a növekedés. Diákok esetében a megfelelő szakemberhez, vagy ellátásba való delegálásban segíthet az iskolai szociális segítő. Ezen kívül preventív foglalkozásokkal, ismeretterjesztéssel törekszenek a szociális szakemberek a megelőzésre.



Ezen a nagy probléma csoporton belül sajnálatos módon, a családon belüli bántalmazás számadatai növekedtek, figyelembe véve azt a tényt, hogy a szociális segítő nem feltétlen kap információt az iskolában, vagy óvodában minden bántalmazás észleléséről. Előfordulhat, hogy a kolléga bevonása nélkül küldi el az intézmény a jelzést a megfelelő gyermekjóléti központba. Amennyiben kérdés vagy dilemma merül fel a bántalmazásra utaló jelek felismerésében, vagy a jelzés megtételében, a szociális segítő konzultál és koordinál a szakemberek között. Kezdeményezhet szakmaközi megbeszélést is. A diagramból látjuk, hogy a kollégákhoz

fordulnak a szülők nevelési kérdésekkel, illetve a diákok és szülők a köztük levő konfliktusok miatt egyaránt. Ezekben az esetekben egyéni konzultációval, szükség esetén pszichológushoz való delegálással, valamint mediációs technikák alkalmazásával segíthetik a családot.



Jóval többen fordultak a segítőkhez az életkori változásokból adódó lelki nehézség, vagy krízis kapcsán. Mind a szülők, mind a gyermekek sok kihívással szembesülnek, mind a magánéletben, mind az iskolában. A gyermekeknél, diákoknál sokféle formában nyilvánulhat meg a szorongás, frusztráció. Az utóbbi években folyamatosan növekszik az önsértések, illetve öngyilkosságok száma a diákok körében. Nagyon fontosnak tartjuk a szakemberekkel való együttműködést, az iskolapszichológusokkal, védőnőkkel, kerületi gyermek pszichiátrékkal, a megelőzésben és az esetkezelésben egyaránt.

Problémákra reagáló tevékenység formák

- ❖ egyéni konzultáció pedagógusokkal,
- ❖ egyéni konzultáció diákkal,
- ❖ közvetítés szülők és az óvoda/iskola között,
- ❖ konzultáció szülőkkel,
- ❖ gyermekcsoport megfigyelése,
- ❖ adott gyermek megfigyelése csoportban,
- ❖ szakmai esetmegbeszélők (pszichológussal, fejlesztő- és gyógypedagógusokkal, pedagógussal),
- ❖ szakmai közti megbeszélések (családsegítőkkal, esetmenedzserekkel, védőnőkkel, fejlesztővel, gyógypedagógussal),
- ❖ esetkonferenciákon való megjelenés,
- ❖ kapcsolattartás családsegítőkkal, esetmenedzserekkel,
- ❖ családlátogatás,
- ❖ kapcsolattartás védőnőkkel,

- ❖ jelzések átbeszélése és megírása pedagógusokkal,
- ❖ beilleszkedési nehézségek feltérképezése az intézményben és a családban,
- ❖ fejlesztésre, vagy-és szakszolgálat felé küldés kezdeményezése,
- ❖ delegálás a ZCSK speciális szolgáltatásaihoz,
- ❖ tájékoztatás, információk átadása,
- ❖ szülőértekezleteken, fogadóórákon való részvétel,
- ❖ szülő fórum.
- ❖ csoportfoglalkozás.

Csoportfoglalkozások témái:

- ❖ Iskolai zaklatás, bántalmazás (bullying),
- ❖ tanulási motiváció erősítése,
- ❖ osztályközösség fejlesztése,
- ❖ függőségek megelőzése,
- ❖ serdülőkori nehézségek,
- ❖ konfliktuskezelés,
- ❖ kreatív fejlesztő foglalkozás,
- ❖ érzelmi intelligencia fejlesztése,
- ❖ társasjáték,
- ❖ művészetterápia,
- ❖ iskolai szocializációt elősegítő foglalkozás 1. osztályosoknak,
- ❖ stresszkezelés,
- ❖ pályaválasztás,
- ❖ biztonságos internet használat,
- ❖ felsős leszek,
- ❖ munkajog végzősöknél,
- ❖ esélyegyenlőség, egyenlő bánásmód
- ❖ bűnmegelőzés,
- ❖ gyermek jogok

Kiemelt közösségi tevékenységek

Kerületi Gyermekvédelmi Koncepció

A koncepció végrehajtásában az óvodai és iskolai szociális segítők több feladatot is vállaltak. Az önkormányzati óvodák nagyobb részében az óvodai szociális segítők segítségével már megvalósult a gyermekekkel szembeni rossz bánásmód témájának feldolgozása, értelmezése. Az iskolákban a tavalyi év kiemelt feladata volt a Konceptió tekintetében a diákok tájékoztatása a gyermekjogokról. Ezt közvetlen és közvetett módon is megvalósították a kollégák több intézményben, elsősorban csoportos formában. Az év során 92 csoportfoglalkozást tartottak a témában.

3.6.11. Utcai lakótelepi szociális munka

Az intézmény zuglói fiatalok és fiatakorúak elérését és programokba való bevonását és segítségét egy fő szakember látta el félállásban, aki mellette esetmenedzser is. Az utcai lakótelepi szociális munka és a prevenciós tevékenységek megvalósítása érdekében az egész évben együttműködött a következő partnerekkel, szakmai szervezetekkel: Myrai Szent Miklós Keresztény Egyház hajléktalan utcai szolgálata, Polgárőrség, ZKNP (Szomszédom a rendőr, Békés Iskolák program), Magyar Máltai Szeretetszolgálat, Tiszta Jövőért Alapítvány, BMSZKI Családok Átmeneti Otthona.

Kamasz Mentoráció koordinálása is az utcai szociális munkás feladata:

A mentorációt 3 kolléga végzi.

A mentoráltak célcsoportja: a 10-18 éves korosztály.

A kollégák heti rendszerességgel találkoznak mentoráltjaikkal és lehetőség van arra, hogy akár egész évben és iskolaszünetekben és a nyári szünetben is folyamatos kapcsolattartásban legyenek a fiatalokkal.

Az egyéni mentoráció folyamatos tanácsadó "kamasz-panasz" szolgáltatást biztosít, heti rendszerességgel, akár 1 éven át, hosszú időn át kísérik útján a gyermeket/ fiatalt.

Az egyéni mentoráció célja : a gyermekek lelki egészségének védelme.

Ellátott gyermekek száma:73fő

Szülő konzultáció: 89 fő

12 szülőt delegáltunk szakemberhez, gyermekpszichológushoz 5 gyermeket.

Szolgáltatások összesen: 1430db. A mentoráltak 80%-a fiú és csak 20%-a lány. 2 fő: 19 éves, 2 fő: 13 éves és 69 fő 14-17 év közötti. Főbb problémák: - iskolai csúfolódás, kirekesztés, - iskolakerülés, csavargás, - szülők válásából adódó mentális problémák, - sajnos a gyermekpszichiáterek hiánya és a hosszú várólisták miatt olyan esetek is érkeznek, melyek nem a mi kompetenciánk (evészavar, szuicid késztetések, kamaszkori depresszió, szerhasználat).

Főbb problémacsoportok 2024-es év elején: - iskolai bujilling, - szülők válásából adódó mentális problémák.

3.6.12. Mentálhigiénés tanácsadás

A 2023-as évben 56 alkalommal kerültünk kapcsolatba 18 fő delegált klienssel ebben a szolgáltatásban.

A mentálhigiénés segítő beszélgetésre delegált kliensek közül 4 - en „estek ki” az első beszélgetés előtt, és 2 fő maradt el az első beszélgetés után. Mindketten máshol kaptak más irányú támogatást az aktuális élethelyzetükre.

Jellemzően jól működik az 5-6 alkalmas találkozási folyamat is. Indokolt esetben - ha nincs tovább delegálás – egy visszajelző alkalmat tudunk megajánlani. Kezdetben a tavalyi évben főként még nem diagnosztizált pszichés zavarokkal és betegségekkel küzdő kliensek kerültek hozzánk. Emellett mostanra már többségben vannak a rossz aktuális mentális állapotban, halmozott problémákkal küzdő kliensek és a családon belüli konfliktusok, bántalmazások között élő anyák, gyermeknevelési problémákkal és /vagy válási helyzetben lévő nők. Eseteikben sokszor a további terápia út, egyéni / párterápia út kijelölése a cél.

3.7. Csoportmunka

3.7.1. Lemorzsolódást megelőző projekt 2023 márc. 01.-2023 nov.31.

A projekt keretein belül többféle tevékenységbe tudtuk bevonni a különböző okok miatt lemorzsolódással veszélyeztetett diákokat. Általánosságban elmondható, hogy a nehézségekkel küzdő tanulók mindegyikének az a szükséglete, hogy figyelmet, elfogadást, segítséget kapjanak az iskolában, vagy azon kívül. Ennek megvalósításához a tanulók igényeihez igazodva többféle módszert, illetve programot alkalmaztunk a projekt során.

Ifjúsági közösségi tér

A korábbi évekhez hasonlóan idén is fenntartottuk a zuglói Civil Házban az ifjúsági közösségi teret.

A zuglói Civil ház környékén, a lakótelepen, játszótereken sok hátrányos helyzetű, lemorzsolódásban érintett, sokproblémák diák van a látóterünkben. Iskolai szociális segítőként több fiataalt is ismerünk, illetve 2022-től sok gyermeket, fiataalt ismertünk meg a közösségi térben. A diákok többsége nehezen motiválható a tanulásra, sokat hiányoznak, magatartási problémákkal küzdenek az iskolában, és a lemorzsolódásban is érintettek. Legtöbbjüknek anyagi, lakhatási, lelki és szociális problémákkal terhelt családi háttérük van, gyakran szüleik és ők is traumatizáltak. Legtöbbjük a Család és Gyermekjóléti Központ ügyfele.

A fiatalok egymással baráti kapcsolatot kialakítva, és „bandába verődve” töltötték a kötelező délutáni iskolaidőt, balhéba és konfliktusokba keveredtek egymással vagy a többi diákkal, majd ezt követően az iskola környékén folytatták ezt az együtt „lógást”.

2022 februárja óta szoros együttműködésben a zuglói Civil Házzal tartjuk fenn az ifjúsági teret, KÖZ-STAGE néven.

2022 óta célunk a megtartó közösség megteremtése, a diákok célzott támogatása és esetenként delegálása mentoráció, korrepetálás, vagy pszichés megsegítésre.

2022 februárja óta jelen vagyunk heti rendszerességgel a Civil Házban, és várjuk a fiatalokat különböző szabadidős tevékenységekkel, zene és DJ-zés, beszélgetés, ping-pong, csocsó, társas és kártyajátékok, labda és élménypedagógiai játékokkal.

2023-ban sok fiatal fordult meg a közösségi térben, így igyekeztünk folyamatos jelenlétet biztosítani, és egy támogató, bizalmas közeget kialakítani, ismerkedni az új diákokkal, közösen szabályokat, kereteket kialakítani.

2023-as nagyobb programjaink közé tartozott a Farsang, Anyák napjára készülés, Gyereknapi, Nyárnyitó program, mozi est, nyáron pedig felajánlottuk az együtt tanulás lehetőségét, valamint prevenciós napot is tartottunk.

A mozi estre a gyerekek szavazhatták meg, hogy milyen film legyen, amit aztán a Civil Ház adottságaiból adódóan egy nagy kivetítőn tudtunk levetíteni, hangosítással egybekötve.

A nyári időszakban heti rendszerességgel tartottunk hang out programot, zenélős, társasjátékozást délutánonként, valamint keddi és csütörtöki napokon zene nélküli társasozásra, rajzolásra, alkotásra volt lehetőségük a diákoknak az egyik kisebb teremben. Csütörtöki napokon mcseterápiás eszközöket használva támogattuk a beérkező fiatalokat, célunk az érzelmi és készségfejlesztés állt.

Az egész napos prevenciós program idén az egészség témakörében valósult meg. Egy szabadulósobát hoztunk létre a fiatalok számára, ahol játékosan bővíthették tudásukat, és szerezhettek új információkat a tudatos, egészséges életmódról.

Prevenációs, edukációs és megerősítő hatása is fontos volt a közösségi tér projektnek: a devianciák elkerülése, kommunikáció, kortárs kapcsolatok, motiváció vagy akár jövőkép és pszichés szempontból is. A résztvevők közösségének építésével kialakítottunk egy egymást támogató diákcsoportot, akik az iskolán kívüli is képesek hasznosan eltölteni az idejüket. Az eltelt időszak alatt sikerült olyan bizalmi kapcsolatot kiépítenünk a fiatalokkal, hogy családi, iskolai és hétköznapi problémáikról is elkezdtek nekünk mesélni, segítséget is kértek tőlünk. Közreműködésünkkel többen mentek át a pótvizsgán, valamint az iskolai és azon kívüli problémák is csökkentek.

2023 áprilisától (augusztusban zárva van a Civil Ház) összesen 38 alkalommal jelentünk meg, összesen 35 diák és 13 fő iskolai szociális munkás részvételével. A diákok életkora 10 és 18 éves között volt, fiúk lányok vegyesen, több általános és középiskolából, főleg a környéken lakó családokból érkeztek.

A szakemberek heti rendszerességgel megbeszélést tartottak a programok, és az aktuális események szervezése, nyomon követése céljából. Az egyes gyerekeket ezzel is igyekeztünk személyre szabottan nyomon követni támogatni. A Civil Ház vezetőjével szorosan tartottuk a kapcsolatot, valamint az ott dolgozó munkatársakkal is igyekeztünk eredményes együttműködést kialakítani. Munkánkat az iskolákban végzett munkánkkal hasznosítani, összekapcsolni tudtuk. Az alkalmakra plakátokat készítettünk, melyeken keresztül további kommunikációs csatornákon (Instagram) próbáltunk kapcsolódni a diákokhoz.

Tanulás segítése: egyéni korrepetálás és kiscsoportos tanulás módszertan

A fejlesztő pedagóguson kívül kettő óvodai és iskolai szociális segítő vett részt az egyéni korrepetálásban. 16 diákot készítettek fel záróvizsgára, illetve pótvizsgára, mindegyik sikeres eredménnyel zárult.

3.7.2. Nyári művészetterápiás tábor

2018 óta minden nyáron a Varga Márton Kertészeti és Földmérési Technikum és Kollégium és a hozzá tartozó emblematikus Japán kert ad otthont a Zuglói Család- és Gyermekegészségi Központ iskolai szociális segítői által megálmodott nyári tábornak. A tábor célja, hogy olyan – elsősorban középiskolába járó – Zuglóban élő vagy Zuglóban tanuló diákok számára nyújtson támogatást, akik eredeti, iskolai közösségükben rosszul kapcsolódnak, magányosak, elszigeteltek, emiatt akár az iskolai lemorzsolódás is veszélyezteti őket.

A nyári tábori munka művészetterápiás eszközökkel fejleszti a diákok kommunikációját, önismeretét, segíti társas kapcsolatainak kialakítását, megtartását.

2023-ban két turnus volt, július 3-7-ig a középiskolások, augusztus 7-11-ig, általános iskolás felső tagozatos diákok érkeztek. A gyerekek részint az iskolai szociális munkások ajánlására, részint a családsegítők javaslatára kerültek a csoportba. A problémák, amikkel érkeztek: elhanyagolás, nem megfelelő bánásmód a családban, szociális szorongás, kapcsolódási és beilleszkedési nehézségek. Az alkotási folyamatok mellett sokat beszélgettünk az iskolai tapasztalataikról, családi életéről, motivációról, továbbtanulásról, az emberi kapcsolatok fontosságáról.

3.7.3. BMSZKI Családok Átmeneti Otthona csoportfoglalkozások

A BMSZKI Családok Átmeneti Otthonával (Rákosszegpark 4-6) a szorosabb együttműködés a 2022/2023-as tanév során alakult ki. Így a nyári időszak hasznos kitöltéséről is együtt gondolkodtunk. A CSÁO családgondozóival egyeztetve, és figyelembe véve az ott élő gyermekek életkorát, érdeklődési körét, kreatív csoportfoglalkozások lehetőségét ajánlottuk meg.

A nyár folyamán 3 alkalommal valósultak meg a foglalkozások, majd az őszi szünetben egy csoport folyamatra került sor. A korosztályt tekintve leginkább 6-14 év közötti gyermekek voltak, akik vegyesen, több iskolából jöttek, többek között a Munkácsy Mihály Általános Iskolából, a Széchenyi István Általános Iskolából, a Liszt Ferenc Általános Iskolából.

4. Gyermekek, családok átmeneti gondozása

4.1. Helyettes szülői gondozás

2023-ban a Fehér Kereszt Baráti Kör Kiemelten Közhasznú Egyesülettel kötött ellátási szerződés alapján biztosítottuk a helyettes szülői szolgáltatást. Helyettes szülői gondozás igénybevételére a tárgyévben egyetlen egyszer sem került sor.

4.2. Gyermekek Átmeneti Otthona

2023. év során a Gyermekek Átmeneti Otthona azt a célt szolgálta, hogy azoknak a családban élő gyermekeknek, akik átmenetileg ellátás nélkül vagy elhelyezés hiányában gondozás, nevelés, lakhatás nélkül maradnának, valamint akiknek ellátása a család életvezetési nehézségei miatt veszélyeztetett, teljes körű testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődésüket elősegítő ellátást biztosítson, ideiglenesen pótolja a szülői gondoskodást. A teljes körű ellátás a gyermek testi, értelmi, érzelmi, erkölcsi fejlődését elősegítő, az életkorának és egyéb szükségleteinek megfelelő étkezést, mentálhigiénés és egészségügyi ellátást, gondozást, nevelést, lakhatásról való gondoskodást jelentette.

Ellátottak: családban nevelkedő, de onnan átmenetileg kikerülő, 0-18 éves korú gyermekek. Férőhelyek száma: 14. Ebből 12 férőhely: 3-18 éves gyermekek számára, 2 férőhely: egy anya 0-14 éves korú gyermekével együttes elhelyezés céljából.

A pandémia idejére – a vészhelyzet alatt – az anyák fogadása, ellátása szünetelt, a helységet izolációs szobaként használtuk. A vírusvészhelyzet elmúlt, de azzal szembesültünk, hogy betegszobára a továbbiakban is szükség van, hogy a beteg gyereket el tudjuk különíteni, és a fertőzés lehetőleg ne terjedjen át a többiekre is. Ez a továbbiak során is mérlegelés kérdése, hogy rászoruló anyákat vegyünk fel gyerekeikkel, vagy ragaszkodjunk a betegszoba funkciójához, mert éppen járvány van.

Ellátási területe: Kőbánya Budapest X. kerülete: 12 fő, Zugló – Budapest XIV kerülete. 2 fő számára.

2023.-ban Zugló területéről ellátva összesen 7 gyermek (475 nap). Az átmeneti gondozás időtartama 2023-as év során a jelenleg érvényes szabályozások értelmében a szolgáltatás maximum 12 hónapig nyújtható, szükség esetén 6 hónappal, illetve a tanítási évvégéig meghosszabbítható.

Az ellátottak száma az ellátás kezdeményezője szerint:

A ZCSK-ból: 7 fő

Az ellátottak száma az elhelyezést kiváltó probléma típusa szerint (egy gyermek esetén több ok is felmerülhet):

Szülők életvezetési problémái: 1

Családi konfliktus: 3

Lakhatási problémák, hajléktalanság, nem megfelelő lakáskörülmények: 3

Bántalmazás: 0

Szülők pszichés betegsége: 0

Gyermek magatartási problémái: 1

4.3. Családok Átmeneti Otthona

A kerületben működő három, országos befogadással bíró családok átmeneti otthonaiban ellátott családok egy részénél a gyermek veszélyeztetettség megszüntetése és a szülők együttműködése hatósági beavatkozás és esetmenedzseri tevékenység nélkül nem biztosítható. Az intézményünkben ellátásba kerülő családok körében évről évre nő a bántalmazás áldozatává vált, poszttraumás stressz szindrómás családok aránya.

Ezek a Zuglóban lévő, az országos befogadási körrel bíró családok átmeneti otthonai egyben segítenek időszakosan, a helyi lakhatási krízisek rapid megoldásába. Ám a jogszabályból eredő együttműködési és szolgáltatási kötelezettségünkből adódóan komoly esetterhelést és egyben kockázattövekedést jelentenek. Nagy nehézséget jelent a bántalmazott anyák és gyermekük menekítése, elhelyezése kapacitáshiány, valamint a kerületünktől való nagy távolságban felajánlható szolgáltatás miatt.

Az együttműködés a BMSZKI, SOS Krízis Alapítvány Lőcsei úti Otthona, Csömöri CSAO-val a Magyar Máltai Szeretetszolgálattal kiemelkedő.

5. Észlelő –jelzőrendszer működtetése az Intézményben

Feladat ellátás

Intézményünkben két szinten zajlik a feladatellátás, mely közös döntéseken alapuló, partneri együttműködést jelent.

- Család- és gyermekjóléti szolgálat településszintű feladata a jelzőrendszer szervezése és működtetése, hozzájuk beérkező jelzésekről intézkedésekről tájékoztatni a központot. Szolgálat 1 jelzőrendszeri felelőst jelölt ki.
- Járási család- és gyermekjóléti központ feladata a jelzőrendszer működtetésének járási/kerületi szintű koordinálása, szakmai támogatása egy jelzőrendszeri tanácsadó kijelölésével.

Jelzőrendszeri szereplők együttműködésének koordinálása, munka hatékonyságának érdekében a következő működtetési formákat használjuk:

- egyéni konzultáció – telefonon; személyesen
- esetkonzultáció – akár két személy között
- esetmegbeszélést szervez: bevonva a központot, egyéb szakembereket.
- esetkonferencia vezetése: 80 esetben
- Jelzőrendszer szakmaközi megbeszélés: esetben (Bölcsődei, Óvodai, Iskolai, Iskolapszichológusi, Átmeneti otthonok, Gyermekorvosi, Felnőtt háziorvosi, Civil és egyházi szervezetekkel foglalkozó csoport, Védőnői, Felnőtt ellátással foglalkozó csoport)

5.1. Szolgálatban

Zuglói Család- és Gyermekjóléti Központ: 10 csoportot működtet

Csoportok szervezői: esetenedzserek, családsegítők és iskolai-óvodai segítők

Egy év - csoportonként 4 alkalom.

FELNŐTTEK ELLÁTÁSÁVAL KAPCSOLATOS JELZŐRENDSZERI CSOPORTOK

- ❖ Felnőtt háziorvosi csoport
- ❖ Felnőtt jelzőrendszer- közösségi ellátásokkal kapcsolatos csoport
- ❖ Civil és egyházi szervezetek együttműködésével kapcsolatos csoport

GYERMEKEKKEL KAPCSOLATOS JELZŐRENDSZERI CSOPORTOK

- ❖ Óvodai csoport
- ❖ Bölcsődei csoport
- ❖ Védőnői csoport
- ❖ Átmeneti otthonokkal való együttműködési csoport
- ❖ Gyermekorvosi csoport
- ❖ Iskolapszichológusi csoport

Az előző évek hagyományait folytatva 2023-ban is munkacsoportokba szerveződve végeztük a jelzőrendszeri tanácskozással kapcsolatos feladatokat.

A munkacsoportok tagjai és a jelzőrendszeri felelős személyében is változás történt az évben. A jelzőrendszeri felelős feladatait egy családsegítő látta el, a munkacsoportokat pedig a teljes Intézmény munkatársai közül erre a feladatra önként vállalkozó kollégák, családsegítők, esetenedzserek, iskolai-óvodai szociális segítők, tanácsadók, speciális szolgáltatást nyújtók alkották:

Az év végén 25 –en dolgoztunk a munkacsoportokban, ez a szám a munkatársi létszám hozzávetőleges harmada. Néhányan két munkacsoport munkájában is részt vettek.

Ennek az intézményi közös munkának hozadéka, hogy a Család- és Gyermekjóléti Központ minden szervezeti egysége nemcsak közvetve, hanem közvetlenül is megtapasztalja a helyi jelzőrendszer működésének sajátosságait, megismerkedik a jelzőrendszer-, a társintézmények tagjaival, a szervezetek felépítésével és munkájával, és közvetlenül bemutathatják a saját szervezeti egységüket.

A jelzőrendszer a gyermek veszélyeztetettségét, illetve a család, a személy krízishelyzetét észlelő rendszer.

Ennek a komplex megfogalmazásnak a szellemében alakítottuk ki az évek során a gyermekek veszélyeztetettségét elsősorban és közvetlenül észlelő intézmények, szervezetek képviselőit tömörítő jelzőrendszeri csoportokat. Ezek: védőnői hálózat, Házi gyermekorvosok, Bölcsőde, Óvoda, Iskola, Bentlakásos intézmények (különös tekintettel a Családok átmeneti otthonaira), amely szolgáltatás át is vezet a család, személy krízishelyzetét észlelő szervezetek körébe, melyek a (felnőtt betegeket ellátó) Háziorvosok, Civil- és egyházi és a Felnőtt jelzőrendszeri csoport.

Az év eleji, alakuló munkacsoportonként megbeszélések során rögzítettük és írásba foglaltuk a tagok által vállalt feladatokat, átbeszéltük egy-egy tanácskozás megszervezésének lebonyolításának folyamatát, teendőit. Rögzítettük, melyik csoport melyik jelzőrendszeri szegmensét szolgálja meg, ez alapján változott pl. az Iskolai jelzőrendszeri csoport meghívottjainak köre. A korábban elsősorban pedagógusokat tömörítő jelzőrendszeri csoport erre az évre az iskola-, óvoda pszichológusi feladatokat ellátó kollégákat is behívni szándékozta tanácskozásaira.

Több tanácskozás központi szerepelője volt meghívott előadó, ők esetenként Intézményünk munkatársai.

Az Élő Könyvtár az emberi jogokért rendezvényünket külső helyszínen, a Zuglói Civil Házban tartottuk intézményünk munkatársai és jelzőrendszeri tagok, közel 60 fő részvételével.

A rendezvény még a vártnál is nagyobb sikert aratott mind munkatársaink, mind a meghívottak körében. A programot biztosító szervezet részéről is pozitív visszajelzést kaptunk. A Szervezet és a résztvevők visszajelzései alapján további hasonló közös programokat kívánunk szervezni a jövőben.

2023-ban összesen 20 programot szerveztünk, 19 jelzőrendszeri tanácskozást és egy úgynevezett nagy rendezvényt.

A programokon összesen 250 fő jelent meg, ebből 190 fő a jelzőrendszeri tanácskozásokon, 60-an pedig az Élő Könyvtár rendezvényen.

A tanácskozások során felmerülő visszajelzések szerint a jelzőrendszeri tagok igénylik jó gyakorlatok bemutatását, a jelzőrendszeri folyamat egy-egy elemének részletes megbeszélését pl. zártan kezelendő jelzés. Folyamatosan felmerül a titoktartás és a bizalom kérdésköre is. A tanácskozások alkalmat adnak korábbi jól működő megállapodások felidézésére, pl. Csao családgondozója negyedévente tájékoztatót, beszámolót küld a gondozott családdal folytatott munkáról. Több csoportban felmerült, hogy a jelzést és folyamatát, a szakemberek feladatait kompetenciáit, azok határait szükséges rendszeresen átismételni.

Az esetek mentén megvalósuló intézmények közötti teammunka eredménye, hogy egyre inkább megerősödnek a jelzőrendszeri tagok abban, hogy érdemes jelzéssel élni, és egyre többen jelzik a rendszeres kommunikációra való igényüket is.

A jelzőrendszeri tanácskozások a jelenleg működő formában a gyermekekkel, személyekkel és családokkal közvetlenül kapcsolatban állókat célozza, így a különböző témák, esetek mentén terítékre kerül időnként a szervezeten belüli munkatársi vagy vezetővel való kommunikációs elakadás nézetkülönbség, ami ebben a biztonságos közegben feldolgozásra is kerülhet. Ennek megvalósulása érdekében célszerű lenne a jövőben valamely rendszerességgel megvalósuló vezetői szintű jelzőrendszeri tanácskozás összehívása a jelenleg működő jelzőrendszeri csoportok mellett.

A 2023 évi jelzőrendszeri tanácskozások részletezése csoportonkénti bontásban:

Védőnői hálózat jelzőrendszeri csoport

Első tanácskozás témája a zuglói védőnői hálózat változásai, következmények és a szakemberek közötti együttműködés:

Információk a védőnői hálózatban bekövetkezett változásokról: fenntartóváltás, adminisztráció változása, a szervezet teljes átalakulása, mely komoly hatással van a napi munkára is.

Második tanácskozás témája a Zuglói Gyermekvédelmi Konceptió kapcsán észlelt gyermekekkel szembeni rossz bánásmód esetében, a védőnői munka során felmerült dilemmás jogi kérdések és szituációk tárgyalása.

2023 év tapasztalt nehézségei:

A munkacsoport a 2. negyedévben kezdte meg munkáját a csoport újra alakulásával, mert 2022-ben és 2023 elején a csoportból több kolléga kilépett. Ezután pár hónapra ismét szünetelt a csoport működése, mert tragikus hirtelenséggel veszítette el egyik új tagját, Kőrösi Klaudiát.

A védőnőket elérni és találkozóra hívni az év első felében lehetetlen volt, türelmet kértek szeptemberig az átalakítás-változás miatti leterheltség és bizonytalanság miatt.

A védőnői hálózat átalakulása nem fejeződött be, elmondásuk szerint ez egy hosszabb folyamat. Elérhetőségeikben is várható még változás.

Házi gyermekorvosi jelzőrendszeri csoport

Három tanácskozást tartott, mindhárom alkalommal, gyermekorvossal történt egyeztetéssel. Az egyik találkozón, melynek témája a szülők nagyobb önállóságának elérése a hiányzások igazolása területén a Szolgálat szakmai vezetője is részt vett és megosztotta észrevételeit. További témák voltak még a kapcsolatfelvétel és együttműködés kialakításának lehetőségei a zuglói gyerekeket ellátó háziorvosokkal. Tervek között szerepelt az Intézményünk bemutatása a praxisközösségekben. A csoport munkáját gátolta a munkatársak sorozatos távozása.

2024-ben új tagokkal, a régi és új tervek megvalósítására alakul újjá a csoport.

Bölcsődei jelzőrendszeri csoport

Egyik tárgyalt téma a Zuglói Gyermekvédelmi Konceptióban is taglalt prostitúció, másik pedig közkívánatra az asszertív kommunikáció, mely téma már egy korábbi alkalmon is szerepelt. Feldolgozása előadás és szituációs gyakorlat keretében történt.

A munkacsoport tagjainak tapasztalata, hogy a jelzőrendszeri tanácskozásokon minden kerületi bölcsőde képviseltette magát aktív szakmai részvétellel.

Mindegyik alkalmon hangzottak el olyan információk, amelyek újdonságot jelentettek a résztvevők számára, illetve az ismeretek elmélyítésére, a játékos feladatokban pedig aktívan részt vettek a gondozók. Munkájuk során gyermekeket esetlegesen veszélyeztető tényezőként a kollégákkal, illetve a szülőkkel való nehézkes és sokszor konfliktusos szituációkat hozták fel, ezért lett ismételten tárgyalva az asszertív kommunikáció témája.

Tervek 2024-re:

- ❖ Tegyük láthatóvá az emberkereskedelmet téma feldolgozása, más alkalommal pedig a gyermekek korai internet és okoseszköz használata.

Óvodai jelzőrendszeri csoport

A Zuglói gyermekvédelmi koncepcióban is taglalt rossz bánásmód megelőzése és megküzdése stratégiák címmel Szabó Zsanett, Intézményünk pszichológusa tartott interaktív foglalkozást.

Más alkalommal a Tegyük láthatóvá az emberkereskedelmet téma feldolgozása vendéglőadó: Lakatos Gergő iskolai-óvodai szociális segítő előadása alapján.

A munkacsoport felmérte, éves szinten hogyan alakul az óvodapedagógusok leterheltsége, ez alapján egyeztették, hogy mely időszakokban érdemes a tanácskozásokat szervezni, hogy megfelelő létszámban tudjanak részt venni, valamint azt, hogy melyik napszak az ideális, ezt követően változtattak is az előző évek rutinján.

Nehezítette a csoport munkáját az óvodapedagógusi létszámhiány, a helyettesítések olykor meg is gátolják az óvodán kívüli szakmai programok látogatását.

Iskolai jelzőrendszeri csoport

A munkacsoport az éves munkáját a jelzőrendszer működésének különböző vonatkozásai szerint szervezte, a jelzéssel, a jelzés folyamatával kapcsolatos információk átismétlése, frissítése, a gyermekjóléti, gyermekvédelmi szolgáltatások, szakemberek tevékenységi területei: családsegítő, esetmenedzser, iskolai szociális segítő szakemberek működési területei, szerepük a jelzési folyamatban; iskolai bántalmazás, bullying észlelése és a jelzése, attitűdök, prevenció és kezelés – elméleti és gyakorlati rálátás.

Célok között szerepelt 2023-ra az iskola-óvoda pszichológusok bevonása nagyobb létszámban a jelzőrendszeri csoport munkájába. Az Intézmény és az iskolák közötti együttműködés erősítése, a másik munkafolyamata szabályainak, logikájának megismerése.

A tanácskozások témái:

- ❖ Iskolai bullying – Arató Nikolett pszichológus kutató interaktív előadása alapján
- ❖ A jelzés és folyamata, munkakörök feladatai és kompetenciák a jelzést követően.

A munkacsoport pozitív tapasztalata az, hogy a tanácskozások során a társintézmények, iskolák szakembereinek személyes találkozása, megismerkedése egy másik helyzetben, eseményen könnyedebb kapcsolódást, együttműködést eredményez.

Nehézségek:

Jellemző, hogy a pedagógusoknak nincs elég idejük, erőforrásuk arra (még a ZCSK-val együttműködve sem), hogy a sokproblémás családok gyermekeire annyi energiát fordítsanak, amely változtatna a helyzeten. Ez főleg azokra az iskolákra jellemző, ahol nagy számban vannak ilyen családi háttérű diákok. Ezekben az esetekben, bár van lehetőség a team munkára, de nehéz időpontot egyeztetni, hogy mindegyik szakember ott legyen és hozzá tudja adni a meglátásait. Pedagógusok visszajelzése, hogy számos esetben nem ér el hozzájuk az információ, hogy a gyermekkel kapcsolatban hatósági intézkedés vagy alapellátás zajlik, így előfordul, hogy krízishelyzet áll elő, nem tudnak megelőző odafigyelést biztosítani. A munkahelyi leterheltség, a helyettesítések is nehezítik, hogy egy-egy probléma megoldására kellő időt tudjanak fordítani.

Tervek:

Annak a szemléletnek a minél szélesebb körben való felismertetése, hogy a felmerülő problémák megoldásának kulcsa a team munkában való működés. Cél, hogy a jelzőrendszeri tanácskozások egy olyan felületet nyújtsanak, amik akár kvázi-szupervíziós elemeket is biztosítsanak az iskolák dolgozóinak számára, ahol bizalommal osztják meg nehézségeiket, ahová

aktuális eseteket is hozhatnak. Cél továbbá az intézményközi nyíltabb, együttműködőbb kommunikáció.

Tervek között szerepel a pedagógusok által kezdeményezett témákban előadások szervezése, jó gyakorlatok bemutatása, kapcsolatok bővítése

Bentlakásos intézmények (Családok átmeneti otthonai) jelzőrendszeri csoport

A tanácskozások témái:

- ❖ Épített környezet állapota- méltó lakhatás témakör
- ❖ A végrehajtás folyamatának megismerése meghívott bírósági végrehajtó előadása alapján

Nehézség:

2023 és az előző évek tapasztalatai alapján szükséges újra tervezni egyes Családok átmeneti otthona Intézményünkkel való kapcsolattartását, ill. szükséges akár vezetői közvetítéssel hangsúlyozni a jelzőrendszeri tanácskozásokon való részvételi kötelezettséget, ezzel mintha nem minden intézmény lenne tisztában.

Civil-egyházi jelzőrendszeri csoport

A tanácskozások témái:

- ❖ Az Intézményünkkel együttműködő segítő szervezetek bemutatkozása: Vöröskereszt, Református Szeretetszolgálat
- ❖ Az együttműködés hatékonyságának növelése a civil-egyházi szervezetek és az állami fenntartású intézmények között
- ❖ A Katolikus Karitasz Lak6 programjának bemutatása
- ❖ A Jó Szívvel Alapítvány bemutatása

Nehézségek:

A civil-egyházi jelzőrendszeri tagok esetében a kezdetektől alapvető probléma, hogy nehéz meghatározniuk a szervezeteknek a rendszerben való helyüket, valamint a rájuk vonatkozó kötelezettségek felismerését.

Cél: Mivel szervezetek jellemzően közvetlenül felnőttekkel találkoznak és foglalkoznak, emiatt a cél annak a szemléletnek a kialakítása, hogy jelezzék Intézményünknek, ha olyan rászorulóval találkoznak, akinek problémájában ők nem, vagy csak részben tudnak segítséget nyújtani.

Tervek:

A 2024-es évben további egyházi-és civil szereplők bevonására lesz lehetőség, valamint az aktuális jogszabályi vagy intézményünk szolgáltatásaiban bekövetkező változások ismertetése, figyelembe véve a jelzőrendszeri tagok igényeit.

A hatékonyabb együttműködés érdekében terv egy közös levelezőlista létrehozását, amelynek működtetése biztosítja a naprakész információk cseréjét.

Felnőtt háziorvosi jelzőrendszeri csoport

Ahogy az egyházi és civil szervezetek számára sem, úgy a háziorvosok számára sem kötelező a jelzőrendszeri kapcsolattartás. Intézményünk viszont fontosnak tartja és 2022-től önálló jelzőrendszeri csoportként működteti azt.

2023 során jelzőrendszeri tanácskozás nem jött létre, ez nem is szerepelt a célok között.

A munkacsoport elsődleges céljaként a kapcsolatfelvétel fogalmazódott meg, hogy a háziorvosok tájékoztatásával minél több szociális témájú információ pl. ingyenes szolgáltatások, szociális étkeztetés híre érje el a kerületi lakosokat.

A háziorvosokkal egyenként emailben került sor a kapcsolatfelvételre, személyes találkozás megbeszélésére. A háziorvosok az év során tájékoztatást kaptak Intézményünk szolgáltatásairól, a kerületben igénybe vehető szociális étkeztetésekről és azok módjáról, mindezekről plakát és szóróanyag is eljutott a rendelőkbe.

A találkozások során körvonalazódott, hogy az idős egyedülálló személyek, idősotthoni elhelyezések, a „leszázalékolási” folyamat, a gondozatlan terhességek, illetve a pszichiátriai betegséggel élők lehetnek az együttműködés fókuszában.

Tervek:

A háziorvosok leterheltsége miatt a tanácskozásokra nagyobb létszámmal nem lesz lehetőség a jövőben sem, de ha a fent felsorolt témákban szervezünk tanácskozást, elképzelhető, hogy néhány háziorvos személyesen is részt. Amennyiben ez a terv megvalósul, továbbra is személyes megkeresés eszközével fogunk élni.

Nehézség:

A munkacsoport tagjainak változása, a korábban összeállított szakmai anyagok, háziorvosi elérhetőségek gyűjtőmunkájának nehézsége.

Felnőtt jelzőrendszeri csoport

Egy-egy alkalommal elsősorban megváltozott munkaképességű személyekkel foglalkozó alapítványokkal a Moravcsik Alapítvány és a Salva Vita alapítvány képviselőivel kaptak tájékoztatást Intézményünk szolgáltatásairól, struktúrájáról, az ügyfélkör jellemzőiről. A meghívott Szervezetek képviselői is részletesen bemutatták a szervezetek működését, tevékenységét, az igénybe vehető szolgáltatásaikról, valamint szó került arról is, milyen együttműködési lehetőségek lehetnek Intézményünk és ügyfeleink számára.

Tapasztalat ebben az évben is, hogy a személyes találkozás elősegíti a későbbiekben az ügyfeleink érdekében kezdeményezett együttműködést.

5.2. Központban

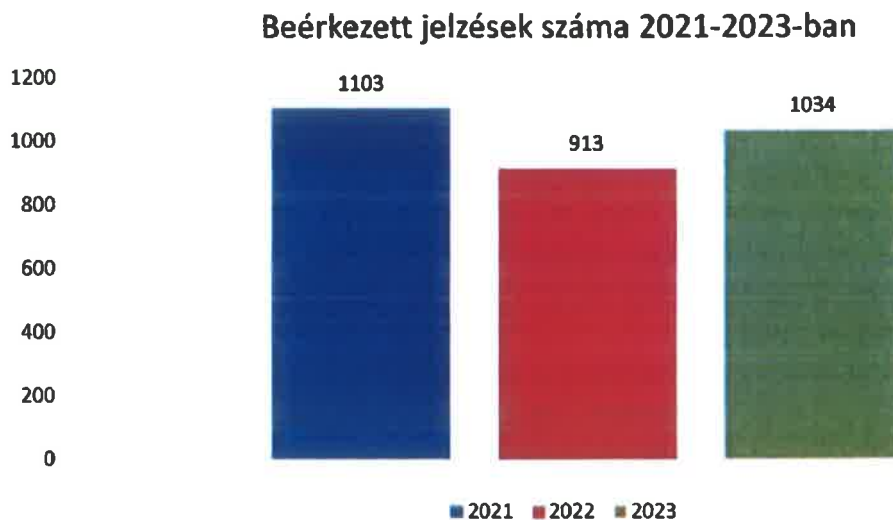
1. Jelzőrendszeri tanácsadó tapasztalatai

Vezeti az összes **esetkonferenciát**. A tavalyi évben 45 esetkonferencia és 14 szakmaközi megbeszélés került megszervezésre. Ebből 5 esetben sajnos nem tudott megvalósulni a megbeszélés, mert vagy a szülő (k) nem jött el vagy sok esetben az a szakember nem vett részt az esetkonferencián, akinek kulcsfontosságú szerepe volt/lenne a családban.

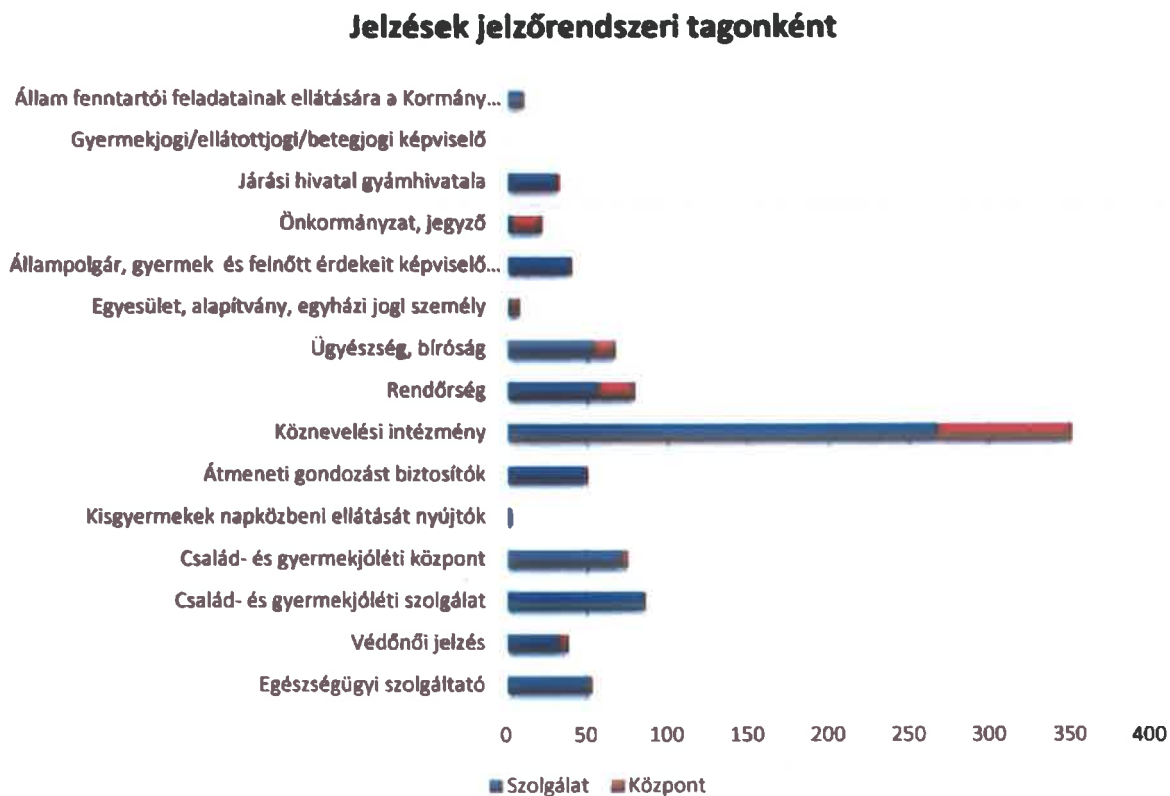
Az orvosokkal/gyermekorvosokkal való együttműködés hiánya sokszor megnehezíti a családsegítők/esetmenedzserek munkáját.

A jelzőrendszer e formáját is rendszeresen használják a családsegítők és esetmenedzserek, amely fontos kiegészítő eleme az esetvitelnek is. Ha az esetkezelésben nehézség merül fel a jelzőrendszer érintett tagjaival szakmaközi esetmegbeszélés, esetkonferencia megszervezésére kerül sor. A kapcsolattartás a társszakemberekkel, az információk összehangolása, ezáltal a veszélyeztető tényezők kiszűrése, megoldások keresése ebben a formában a leghatékonyabb.

2. A jelzőrendszer működése a számok tükrében



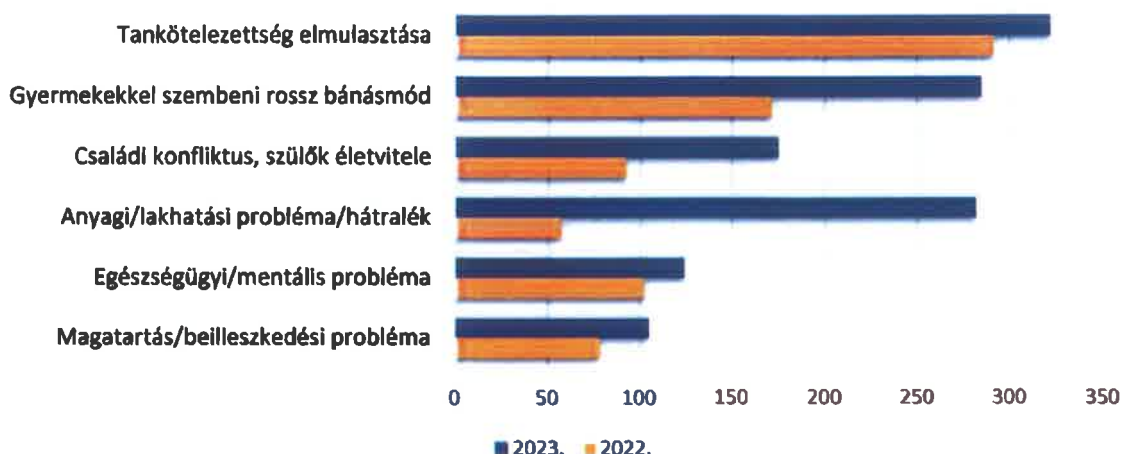
Fentiekből kitűnik, hogy az 2021-ben és 2022-ben a jelzőrendszeri tagoktól beérkezett jelzések száma csökkenő tendenciát mutat. 2023-ban összesen 1034 db jelzés érkezett intézményünkbe.



A jelzőrendszeri tagok közül kiemelkedő a köznevelési intézményektől kapott jelzések száma, ahonnan 351 jelzés érkezett. Magas az ügyészségtől, illetve a rendőrségtől kapott jelzések száma is. Ügyészségtől 67, rendőrségtől 79 jelzést kaptunk.

Az egészségügyi szolgáltatóktól (53), védőnőktől (38) meglepően kevés jelzés érkezett, pedig kulcsfontosságú szerepet töltenek be családok életében.

Megjelenő vezető problémák 2023/2022.



Évek óta, így 2023-ban is, a legtöbb jelzés a kiskorúak tankötelezettség elmulasztása miatt érkezett (322), 10 %-al több mint a tavalyi évben.

A gyermekekkel szembeni rossz bánásmód kapcsán érkezett jelzés majdnem kétszer annyi érkezett Központunkban, mint tavaly (285). Ez a magas szám azt jelenti, hogy még nagyobb odafigyelést igényel a jelzőrendszeri tagoktól. A másik kiemelkedő jelzésszám az anyagi/lakhatási problémákkal kapcsolatban érkezett, ötször annyi, mint a tavalyi évben (282). A legtöbb új jelzés is ebből a két problématípusból érkezett.

Meg kell még említeni a családon belüli konfliktusokkal kapcsolatos jelzések számát, ami szintén emelkedést mutat ebben az évben (175). Sok esetben az egészségügyi/mentális problémák összefüggés mutatnak a családi konfliktusokkal. Az egészségügyi/mentális problémák kapcsán érkezett jelzések mennyisége (124) is nőtt 2023-ban. Ez a jelenség a kiskorúakat és a felnőtt lakosságot egyaránt érinti.

Zuglóban nincsen olyan közösségi ellátás, akik az ilyen problémával szenvedő ügyfelekkel foglalkoznának speciálisan.

Ágazati együttműködések

- **Kerületi Gyermekvédelmi Koncepció (önkormányzat-jelzőrendszeri tagok-Központ között)**

A koncepció végrehajtásában Központunk több feladata is volt.

A Zuglói Gyermekvédelmi Koncepció megvalósításának folyamatos ismertetése a szakmai fórumon, szakmai konferencián:

2023. április 19-én a Zuglói Sport –és Rendezvényszervező Non Profit Kft. Mogoródi úti telephelyén a Soltvadkerti tábornok leányiskolájának pedagógusoknak tartottunk előadást a gyermekvédelmi koncepcióról és a Sport kft. Belső eljárásrendjéről a gyermekekkel szembeni rossz bánásmód esetén.

2023. május 18-án az Igazságügyi Minisztérium Parlamenti Államtitkárság Igazságügyi Szakmai Irányítási Főosztály Budapesti Áldozatsegítő Központban tartottunk előadást a Zuglói Család-és Gyermekjóléti Központ áldozatsegítés területén végzett munkájának bemutatása címen, ahol szót ejtettünk a Zuglói Gyermekvédelmi Koncepcióról.

2023. június 2-án a Zuglói Sport –és Rendezvényszervező Non Profit Kft. Kövér Lajos utcai telephelyén a Zuglói Önkormányzat nyári napközis táborában résztvevő pedagógusoknak tartottunk előadást a gyermekvédelmi koncepcióról.

Az óvodai és iskolai (kollégiumi) szociális segítőkön keresztül a gyermekek jogainak tudatosítása, népszerűsítése:

A gyermekjogok tudatosítására az óvodai és iskolai szociális segítők folyamatosan törekednek az iskolákban, mind egyéni, mind csoportos formában. A csoportfoglalkozásoknak a témában kétféle módját alkalmazzák a kollégák: direkt formában, valamint a K.I.A.B.Á.L. bűn-, áldozattá válás megelőzési és drog prevenciók társasjáték segítségével.

Koncepcióban foglaltak folyamatos végrehajtásának nyomon követése, rendszeres, évente, jelzőrendszeri célcsoportonként történő érzékenyítés:

Az óvodai és iskolai szociális segítő munkacsoport tagjai a feladat ellátási helyüknek megfelelően az óvodák nevelőtestületeinek tartottak érzékenyítő és értelmező foglalkozásokat. A kollégák lehetőség szerint az iskolákban is keresik a lehetőséget arra, hogy a bántalmazás különböző formáiról a jelzőrendszer működéséről tájékoztassák a pedagógusokat.

Képzés, szupervízió a teljes kerületi gyermekvédelmi jelzőrendszer tagjai számára, külső szakemberek bevonásával:

A Zuglói Közbiztonsági non-profit Kft. a Békés Otthon program keretében lehetőséget biztosít a **családon belüli erőszakkal** munkájuk során kapcsolatba lépő szakemberek számára szupervízióval való rendszeres, ingyenes részvételre. Ezek az alkalmak konkrét (a megjelentek által hozott) esetekből kiindulva teremtenek lehetőséget közös tanulásra a családon belüli erőszak kezelésének hatékony módjairól. A szupervízióra havonta kerül sor, alkalmanként 3 órában, ezen a Központunk munkatársai is rendszeres részt vesznek. Rajtuk kívül jelen vannak az óvodák, bölcsődék, pedagógusok, rendőrség, gyámhivatal, Pedagógiai Szakszolgálat, CSAO-k, kerületi civil szervezetek munkatársai is.

Érzékenyítés a fiatalok körében a párkapcsolati erőszak minden formájának (fizikai, lelki, gazdasági stb.) felismerésére, megelőzésére, kezelésére. Megismertetni (képzések, előadások keretében) a fiatalokkal azokat a szervezeteket, intézményeket, ahova segítségért fordulhatnak, részükre kortárs képzés nyújtása:

Az iskolákban az iskolai szociális segítők mindennapi munkájának része a konfliktuskezelés, a bántalmazás és erőszak megelőzése. Ehhez kapcsolódik a párkapcsolati erőszak témája is. Ez év szeptemberében a kollégák több iskolában is elindították a kortárs segítő képzést.

	DIÁKOK ÉRZÉKENYÍTÉSE (párkapcsolati és egyéb erőszak megelőzése)			
	Általános iskola		Középiskola	
	csoport	létszám	csoport	létszám
2022.nov.	4	61	10	193
dec.	5	90	2	2
2023.jan.	5	94	1	19
febr.	15	338	8	144
márc.	11	163	3	30
ápr.	8	126	5	75
máj.	10	117	6	124
jún.	2	28	2	36
júli.	5	84		
aug.	4	108		
szept.	2	20	2	28
okt.	2	19	1	15
Összesen:	73	1248	40	666

Köz-Stage projekt (ISZM-Civil Ház-ÖNK)-Civil Ház ad helyett továbbra is a kallódó csellengő fiatalokkal végzett csoport munkának, amit az iskolai szociális segítők végeznek

Nyári Napközis tábor—Már hagyomány, hogy a Zuglói Sport-és Rendezvényszervező Kft.-az iskolák és az óvodai szociális segítők közösen bonyolítják le az Önkormányzati napközis tábort.

6. Felügyeleti szervek által lefolytatott ellenőrzések megállapításai

2023. évben gyermekjóléti munkát érintő külső szakmai ellenőrzés az intézményben nem volt.

- Fenntartói éves szakmai ellenőrzése az intézménynek megtörtént.

Az intézmény működését meghatározó dokumentumok egy részének felülvizsgálatára lesz szükség.

- A hivatal jegyzője által elrendelt, az intézmény szabályszerű működését szabályozó dokumentum ellenőrzésére került sor a tárgyévben, melyet a hivatal belsőellenőrzési főosztálya végzett.

A feltárt hiányosságok rendezése ügyében az intézmény az intézkedési terveket elkészítette.

7. Célkitűzések, intézményi támogatások

1. A belsőellenőrzés által feltárt hiányosság pótlása az intézkedési tervben meghatározottak szerint.
2. Az intézmény épületének, alapterületének növelésére és állagának javítása ügyének katalizálása.
3. A közösségi szociális munka preferencia feltételcinek előmozdítása.
4. Elengedhetetlen, elodázhatatlan az elektronikus iktatási, nyilvántartási rendszer bevezetése.
5. Az egészségügyi szolgáltatókkal, sokkal szorosabbá szeretnénk tenni az együttműködést az addiktív és a mentális egészségromlásból kialakult egyéni-családi diszfunkciókra tekintettel. E területen a kerület ellátása komoly kockázatot rejt.
6. Idősgügyi problémák és demencia tanácsadás szolgáltatásának kiterjesztése.
7. Nyugdíjas foglalkoztatást segítő szolgáltatás bevezetése.
8. Innovatív eszközök segítségével a jelzőrendszer hatékonyabb működését eredményező jobb koordináció kialakítása.
9. A jól és hatékonyan működő civil és nem civil szervezetekkel való hálózati szintű együttműködés szélesítése, különös tekintettel a gyerekes családokra, idős lakosságot érintő szolgáltatásokra.
10. Forrásbevonás, pályázatokban való aktív részvétel és kezdeményezés.

Budapest, 2024. április 3.

Tisztelettel,




Varga Sándor
igazgató