



NAPRAFORGÓ
Család- és Gyermekjóléti Központ

ÉVES SZAKMAI BESZÁMOLÓ

a Napraforgó Család- és

Gyermekjóléti Központ

2019. évi tevékenységéről

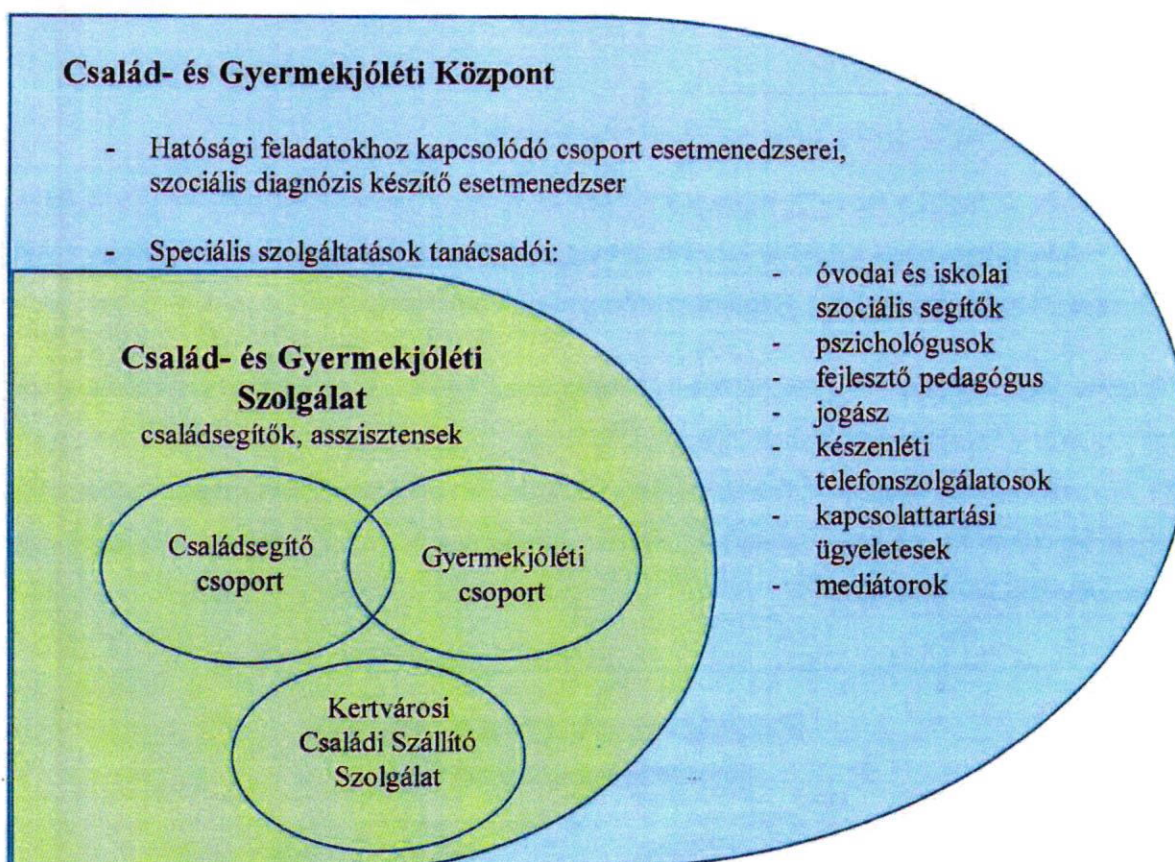
Tartalomjegyzék

Tartalomjegyzék.....	2
AZ INTÉZMÉNY SZERVEZETI EGYSÉGEI	3
I. CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT	4
1. A Család- és Gyermekjóléti Központ feladatai.....	4
1.2 Speciális szolgáltatások.....	6
1.2.1 Óvodai és iskolai szociális segítő munka	7
1.2.2 Pszichológiai tanácsadás.....	9
1.2.3 Fejlesztőpedagógus.....	10
1.2.4 Jogi tanácsadás.....	11
1.2.5 Család/párkonzultáció	11
1.2.6 Mediáció	12
1.2.7 Kapcsolattartási ügyelet.....	12
1.2.8 Készenléti szolgálat	13
1.2.9 Egyéb speciális szolgáltatások	13
1.3. Szakmai támogatás nyújtása a Család- és Gyermekjóléti Szolgálatnak és a jelzőrendszer munkájának koordinálása.....	13
1.4 Együttműködés a hivatali szervekkel és a gyermekvédelemben résztvevő más intézményekkel, civil szervezetekkel	14
II. CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT	16
1. A szolgálatnál megjelent személyek, családok jellemzői.....	16
2. A Család-és Gyermekjóléti Szolgálat tevékenysége a 2019. évben.....	20
2.1 Szakmai tevékenységek adatai	20
3. Kertvárosi Családi Szállító Szolgálat	25
4. Megelőző tevékenység, prevenció szolgáltatások.....	25
5. Átmeneti gondozás	28
III. Az intézmény működésének személyi és tárgyi feltételei	34
Ellenőrzés	37
IV. Képzések, Szupervízió.....	38
V. Jövőbeni célok, tervek.....	40
Függelék.....	41

AZ INTÉZMÉNY SZERVEZETI EGYSÉGEI

Az intézményen belül működő két szakmai egység (a Család- és Gyermekjóléti Központ és a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat) munkatársai a jogszabályoknak megfelelő munkamegosztásban végzik feladataikat a 2016. január 1-i struktúra-váltás óta.

2019-ben új munkakörként jelent meg a Központ esetmenedzserei között a szociális diagnózis készítő esetmenedzser.



1. ábra: A Napraforgó Család- és Gyermekjóléti Központ szakmai működési modellje

I. CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT

1. A Család- és Gyermekjóléti Központ feladatai

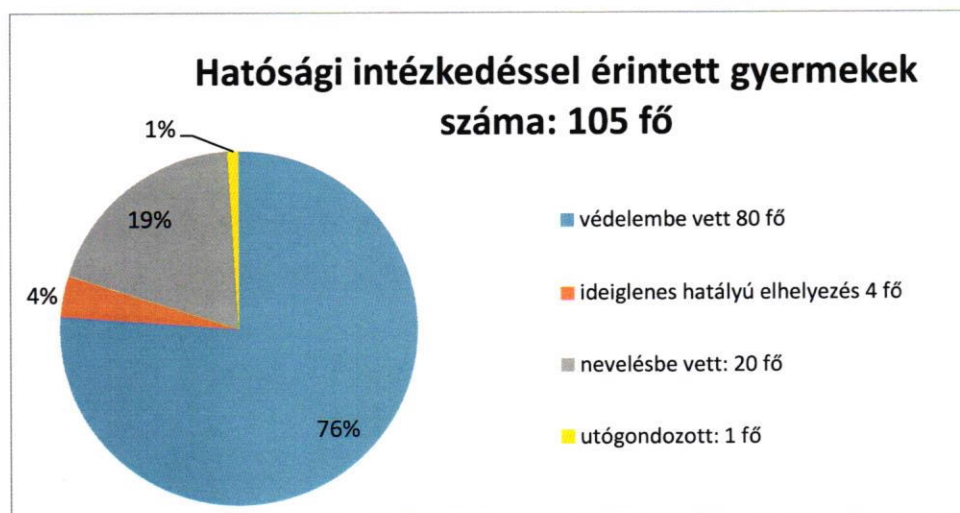
- A gyermek *veszélyeztetettségének megszüntetése*, a gyermek *védelme érdekében* a gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó **hatósági intézkedésekhez kapcsolódó tevékenységek**;
- **speciális szolgáltatások** biztosítása;
- **szakmai támogatás nyújtása** a Család- és Gyermekjóléti Szolgálatnak és a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében a területén működő **jelzőrendszer** munkájának **koordinálása**;

1.1 Hatósági intézkedésekhez kapcsolódó tevékenységek

Az intézményen belül a hatósági ügyekben érintett csoportja továbbra is az esetmenedzseri team. Négy esetmenedzser végzi a javaslat készítéseket a gyámhivatali megkeresések nyomán, illetve a már valamilyen intézkedéssel érintett gyerekek körüli munka koordinálását.

Gyámhatósági eljárásban a 2019-es évben 105 kiskorú volt érintett. Ezekből az eljárásokból, az ábrán mutatott arányokban lett konkrét hatósági intézkedés.

80 gyermek esetében védelembe vétel keretében, 25 gondozott gyermek vonatkozásában pedig szakellátás keretében (4 ideiglenes hatályú elhelyezett, 20 nevelésbe vett, 1 utógondozott) végeztünk esetmenedzseri tevékenységet.



2.ábra: Hatósági intézkedésekkel érintett gyermeke száma 2019 -ben

A hatósági intézkedéssel érintett gyermekekhez kapcsolódóan a kollégák 47 védelembé vételi tárgyaláson, ill. 13 védelembé vétel felülvizsgálati tárgyaláson, valamint egy alkalommal elhelyezési tárgyaláson (TEGYESZ) vettek részt, továbbá 6 nevelésbe vétel felülvizsgálati tárgyalásra mentek el. 34 esetben készítették védelembé vételhez kapcsolódó gondozási-nevelési tervet (mely 50 kiskorút érintett), 451 családlátogatást végeztek, és 120 külön környezettanulmányt készítettek. Emellett 794 esetkonzultációt bonyolítottak le (ebben éppen úgy benne van a telefonos egyeztetés egy osztályfőnökkel, mint a személyes, 45 perces egyéni konzultáció az adott gyermek ügyében a pszichológussal is). Esetmegbeszélést, esetkonferenciát 13 alkalommal szerveztünk.

Kiemelt veszélyeztetettségi területek az év során:

2019-ben 210 kiskorút tartott nyilván a Központ veszélyeztetettnek (akik esetében töltöttük a gyermekeink védelemében c. adatlap rendszert), akik közül a vezető probléma alapján legnagyobb arányban (148 kiskorú) a környezeti tényezők (döntően nevelési probléma, családi konfliktus, család életvitele) játszottak szerepet. A magatartási főcsoportba 34 kiskorút soroltunk (ide tartoztak pl. a tankötelezettségüket elmulasztó, vagy iskolai beilleszkedési nehézségekkel küzdő, ill. szerfogyasztó vagy csavargó gyerekek), az anyagi főcsoportba 22 gyermeket, az egészségi főcsoportba pedig 6 gyermeket (túlnyomórészt magatartási- vagy tanulási zavarok tartoztak ide).

A 2019. év során is igaz volt előző évi megállapításunk a különböző szintereken megjelenő, frissen kirobbant, vagy éppen évek óta tartó, egyre jobban elmélyülő **szülői konfliktusokról**, melyek továbbra is komoly kihívásokat jelentettek szakembereinknek. **Válásos, kapcsolattartásos ügyekben** nem ritka, hogy a szülők egyszerre „használják” egymással való feldolgozatlan konfliktusuk színteréül a gyámhivatalt, bíróságot, családsegítőt ill. estemenedzsert, speciális szolgáltatásokat (mediáció, pszichológiai, jogi tanácsadás), oktatási-nevelési intézményeket, valamint panaszbeadványok formájában vezetőinket.

Az óvodai és iskolai szociális segítség beindulásával intézményünk egyre inkább része olyan problémaköröknek is, amelyek korábban nehezebben jutottak el a Napraforgó Központhoz. Gyermekek érthetetlen, abnormálisnak tűnően szexualizált magatartásáról az elmúlt években rendszeresen érkeztek jelzések, minden évben több gyermek került be ilyen jelzés alapján a segítő munkába, de ezek hátterében inkább szexuális bántalmazás gyanúja merült fel, így a gyermekvédelmi munka is ezirányban zajlott. Két évvel ezelőtti szakmai tanácskozásunk éppen ezért ezt választotta témának: *Fókuszban: a gyermekek elleni szexuális abúzus* - hangzott az akkori előadás címe.

Az utóbbi másfél évben, amióta óvodai és iskolai szociális segítő szakembereink az intézményekkel sokkal szorosabb kapcsolatban állnak rendszeres jelenlétük okán, derült ki számunkra, hogy a probléma ennél jóval szélesebb körű. Azaz a gyermekek egész kicsi kortól (minimum óvodás kortól, bár mint az éves tanácskozás egyik szakmai műhelyén elhangzott, a bölcsődei kisgyermekgondozók is küzdenek ilyen tapasztalatokkal), mutatnak olyan viselkedésmódokat, melyek arra utalnak, hogy a korábbi tabuk a családokon belül megszűntek, hogy a gyermekek internetes tájékozódása gyakran teljesen a felnőttek felügyelete, kontrollja nélkül zajlik, hogy a témában szülő és gyermek is magára van hagyva. A pedagógusok érthetően nem érzik magukat a témában eléggé felkészültnek, és keresik a külső támaszpontokat.

Óvodai és iskolai szociális segítőink és az intézményünkben dolgozó pszichológusok a 2019-es évben több ízben kaptak megkeresést, hogy tartsanak:

- foglalkozást gyermekeknek (ha pl. kiderül, hogy pornónézegetés zajlik a gyerekek között és ez a mindennapi, egymással kapcsolatos viselkedésükben is megjelenik);
- tájékoztatást az internetes szexuális zaklatás veszélyeiről;
- szülőcsoportot óvodáskorú gyermekek szüleinek az óvis korban normális szexuális érdeklődésről és ami ettől eltér.

Óvodai és iskolai szociális segítőink csoportfoglalkozásaira olyan mértékű igény jelentkezik, amit már nem tudnak kielégíteni, több esetben várólista van. Ezért ezt a problémakört választottuk a 2019. évet értékelő, 2020 februárban megrendezésre került éves szakmai tanácskozás témájául, hiszen ez egy szélesebb fórum, így a szakmai műhelyeken a feltett kérdések közös feldolgozásával több embert is elérhetünk, mint amire az óvodai és iskolai szociális segítői csapat létszámánál fogva képes.

1.2 Speciális szolgáltatások

A speciális szolgáltatások kínálatának sokfélesége, aránya, erőssége nagyban meghatározza egy Központ munkájának minőségét, lehetőségeit. Ezek jövő-orientált szolgáltatások, melyek fejlesztésére oda kell figyelni, ha minőségi ellátást kíván egy gyermekjóléti intézmény biztosítani.

A lakosság körében is népszerűek, és számunkra, szociális- és gyermekvédelmi szakemberek számára is nagyon fontos eszközök, amikor megtervezünk egy segítő folyamatot adott probléma mentén. A munkánknak elengedhetetlen feltételrendszere az, hogy házon belül elérhető pl. ingyenes jogsegély szolgáltatás, pszichológiai tanácsadás, fejlesztőpedagógus, családterápiás szolgáltatás álljon rendelkezésre.

A speciális szolgáltatások drága szolgáltatások, nagy a munkaidő- és szakértelem-igényük. Ahhoz azonban, hogy családi- és kapcsolati konfliktusokban, krízishelyzetekben, veszélyeztetett gyermekek környezetében változásokat lehessen elérni, nem spórolhatóak el ezek az erőforrások, különben folyamatosan csak a baj diagnosztizálásáig jutunk el, anélkül, hogy bármiféle kezelési lehetőséget fel tudnánk villantani. Kerületünk probléma térképe is indokoltá teszi a speciális szolgáltatások erősítését, hiszen növekvő ütemben kapcsolati problémákkal, nevelési kérdésekkel kerülnek intézményünkkel kapcsolatba ügyfeleink. **Fontos fejlesztési irány a pszichiátriai konzultáció megteremtése Központunkban.** Habár a kerületben elérhető pszichiátriai szakrendelés, tapasztalataink szerint, romló mentális állapotú klienseink közül sokan nem keresik fel azt. Központunkba bejönnek, mert gyermekvédelmi vagy szociális ügyük van folyamatban, de gyakran vannak kritikus, magukra és gyermekeikre veszélyeztető állapotban. Hatósági megkeresésre adott javaslatainkat, döntéseinket is nagyban erősítené amellet, hogy klienseink állapotában is változást érhetnénk el, ha pszichiáter is láthatná őket, ha a házban hetente akár csak 3 órában, de lenne pszichiáter és így nagy eséllyel tudnánk bejuttatni hozzá a klienseinket.

1.2.1 Óvodai és iskolai szociális segítő munka

Az iskolai szociális munka, mint kötelező szolgáltatás bevezetése 2018. szeptemberétől jelent meg. Intézményünk a kezdetektől kiemelt feladatának tartotta az oktatási intézményekkel való együttműködést, a pedagógusokkal, gyermekvédelmi felelősökkel való (adott gyermek kapcsán akár napi szinten történő) kapcsolattartást.

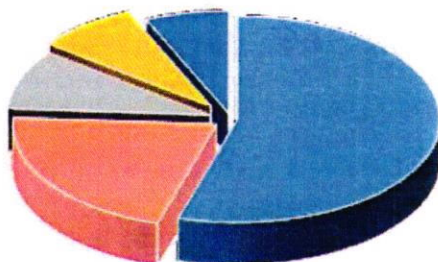
Az új szolgáltatás középpontjában a prevenció, a tanácsadás, tájékoztatás, információnyújtás, segítségnyújtás került. Fontos eszköze az intézményekbe kihelyezett gyermekvédelmi szakember a jelzőrendszer erősítésének is.

2019-ben az együttműködési megállapodások megkötését és a kapcsolatfelvételeket követően, az intézmények feltérképezésével, a szükségletek felmérésével folytatódott a munka.

Fokozatosan sikerült kiépíteni az intézményi kapcsolatrendszert. A segítők koordinálásával 23 óvodában, iskolában alakult mentálhigiénés team (az óvodai és iskolai szociális segítők mellett tagjai az iskolai védőnő, pszichológus, gyermekvédelmi felelős, esetenként az igazgató) így a társszakmáknak rendszeres időközönként lehetőségük van együtt gondolkodni, tevékenységüket összehangolni, tudásukat komplex módon használni a veszélyeztetettség megelőzése, kezelése érdekében.

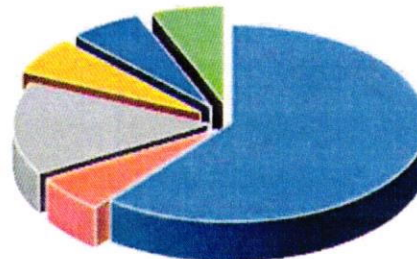
A kérdőívek és személyes interjúk alapján a **gyermek- és ifjúságvédelmi feladatok** ellátásának támogatása mellett, a **sokrétű prevenciós tevékenységre** is egyre nagyobb igény jelentkezett.

GYERMEK- ÉS IFJÚSÁGVÉDELMI TEVÉKENYSÉGEK



- információ a gyermekvédelmi rendszer működéséről
- a jelzés megfogalmazásának segítése
- konzultációs lehetőség egyéni esetekben
- esetmegbeszélés
- iskolai konfliktusok kezelése

PREVENCIÓS TEVÉKENYSÉGEK



- csoportfoglalkozás osztályközösségnek
- kiscsoportos foglalkozás
- játéklklub
- egyéni készségfejlesztés
- egyén, csoport megfigyelés pedagógusi felkérésre
- mediáció

3. ábra: nevelési, oktatási intézmények igényei a szükségletfelmérések alapján

Az igényekre reagálva, a nyár folyamán megtörtént a szolgáltatási paletta kialakítása, tartalmi kidolgozása. Igényes programfüzet formájában jutottak hozzá az óvodák, iskolák.

A pedagógusokkal való egyre szorosabb együttműködés ellenére a rendszeres fogadó idők kihasználatlanok maradtak, a szülők és tanulók sem éltek a lehetőséggel. Úgy tűnt, célravezetőbb a rendelkezésre állás biztosítása, amit a telefonos, email-es elérhetőség tesz lehetővé. Ez a fajta rugalmasság hatékonyabbnak bizonyult, nőtt a szülői és pedagógusi megkeresések száma.

A felszabaduló időkapacitást a prevenció munkába forgatva a csoportos tevékenységek mennyisége növekedhetett, a segítői hálózat distressz szintje csökkent, munkájukban motiváltabbá váltak. A gyermek klienskör elérése a programokon keresztül tudott leginkább megvalósulni. Ott megismerve a segítő, később nagyobb bizalommal keresték őt problémáikkal a tanulók.

Az éves tanácskozáson, a szakmaközi találkozókön való aktív részvétel lehetőséget adott a jelzőrendszeri tagokkal alaposabban megismertetni a szolgáltatás célkitűzéseit, a segítői eszköztárat. A megajánlott tevékenységek kínálata és a pedagógusok jó tapasztalatai rövid időn belül annyi megkeresést eredményeztek, hogy jelenlegi kapacitásainkkal nem tudunk minden igényt kielégíteni, várólisták alakultak ki.

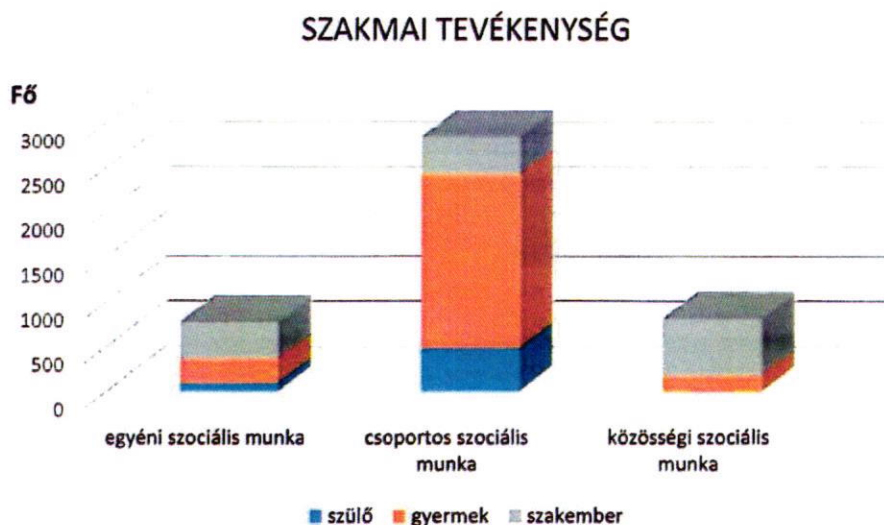
A magas fluktuáció ellenére, újabb szakemberek munkába állásával 9 főre bővült a segítők létszáma. Az intézmények szükségleteinek kiszolgálásához, hatékony, magas színvonalú szolgáltatásnyújtáshoz ez a létszám még mindig nem elégséges. Az egy segítőre jutó ellátandó gyermekszám ugyan csökkent az új belépőkkel, de az intézményi struktúra és a közlekedési idő továbbra is gátolja, hogy az óvodák, iskolák elvárásainak teljes mértékben megfeleljenek.

A kötelező képzések mellett fontos tréningeken, továbbképzéseken is részt vennie a segítőknek, hogy professzionálisan tudjanak reagálni a változó világunk kihívásaira.

A szolgáltatás 1255 tevékenysége során 4449 főt ért el.

Egyéni fogadóórákkal ellátottak száma: 778 fő, ebből 270 volt gyermek.

A csoportos tevékenységek során 3671 fő, összesen 585 alkalommal vett részt a különböző programokon (csapatépítés, személyes és szociális kompetenciafejlesztés, kommunikációfejlesztés, tematikus foglalkozások, táborok, klubok, fórumok).



4. ábra az óvodai és iskolai szociális segítői tevékenység megoszlása 2019-ben

Alapvető cél hosszabb távon a kerület gyerekszámának megfelelő 13 fő szociális segítői státusz feltöltése.

1.2.2 Pszichológiai tanácsadás

A pszichológiai segítségnyújtás elengedhetetlen eszköz a gyermekvédelemben és a családsegítésben is. De nem csak a családsegítők/esetmenedzserek által delegált esetek kerülnek pszichológushoz, jelentős számú önként jelentkező van, aki felkeresi intézményünket és speciálisan pszichológusi segít-

séget kér önmaga, vagy gyermeke számára. A 2019-es évben pszichológiai tanácsadóink csapatában továbbra is Vadász Eszter, nagy tapasztalattal rendelkező, szexuálpszichológiai szakképzéssel rendelkező munkatárs, valamint tanácsadó szakpszichológusunk, Faragó Anikó volt jelen változatos eszköztárral, melyet a kliens személyiségéhez és problémája jellegéhez kapcsolódva rugalmasan használtak. Mellettük Koncz Judit klinikai szakpszichológus dolgozik heti 4 órában megbízási szerződéssel. Az ő munkája is jelentős segítség a terápiát igénylő, speciális esetek ellátásában, melyeket gyakran valamelyik kórház delegálja hozzánk pszichiátriai kivizsgálás után.

Leggyakoribb problémák, melyekkel hozzájuk fordulnak: életvezetési, gyermeknevelési gondok, normatív krízis, stressz és szorongás kezelése, önértékelési kérdések, gyász, pszichoszomatikus tünetek, válófélben lévő szülők ill. gyermekeik.

A 2019-es évben pszichológiai tanácsadásra 728 esetben került sor, az érintett kliensek száma 130 fő volt. Az előző évhez viszonyítva valamivel több kliens részesült jelentősen magasabb óraszámú ellátásban.

Pszichológusaink lehetőségeikhez mérten részt vesznek a team-megbeszéléseken, esetmegbeszélőkön, esetkonferenciákon, ezzel is segítve a családsegítőket, esetmenedzsereket, óvodai-iskolai szociális segítők munkáját is, hiszen egy-egy esetben rendkívül fontos a közös gondolkodás, közös felelősségvállalás. **Részükről is megfogalmazódott a pszichiátriai konzultáció indokoltsága a Napraforgóban, gyakran szembesülnek ugyanis a problémák hátterében az érintett gyermek, vagy szülő pszichiátriai kezelést igénylő tüneteivel.**

1.2.3 Fejlesztőpedagógus

Intézményünkben továbbra is heti négy órában áll rendelkezésre fejlesztőpedagógus, Kovácsné Millei Andrea személyében, akire hosszú évek óta számíthatunk gyermekközpontúságban, nagy tapasztalatban.

A nálunk fejlesztésre kerülő gyerekek legtöbb esetben már súlyos iskolai kudarcokkal küzdenek. Fő cél a tantárgyi felzárkózás mellett ilyen esetekben az iskolai kudarcok okainak feltárása, ezt követően új tanulási stílus és napirend kialakítása. Akinél ez a folyamat sikeres, ott a gyermek önértékelése is javul az elért eredmények fényében, ez azonban nagyon lassú, munkaigényes folyamat.

A fejlesztésre a tanulók egy része folyamatosan, egész évben igényt tart, de jellemző a nyári szünetben jelentkező gyermekek csoportja is, akik a pótvizsgára való felkészüléshez kérnek segítséget.

A fejlesztőpedagógus az esetmenedzserekkel, családsegítőkkal és óvodai-iskolai szociális segítőkkel is rendszeresen konzultál, az általa ellátott gyermekek között vannak gyámhatósági intézkedésekkel

érintettek is. A fejlesztőpedagógus bevonására minden esetben kísérletet teszünk, ahol a gyermek tanköteles, de nem jár be az iskolába.

A 2019-as évben 14 gyermek kapott intézményünkben fejlesztőpedagógiai szolgáltatást, összesen 178 alkalommal.

1.2.4 Jogi tanácsadás

Dr. Mihályi Erzsébet mellett 2019-ben bővült ezen speciális szolgáltatásunk kapacitása dr. Kreitl Györgyi személyében. Előbbi jogászunk heti 5 (évi 260), utóbbi szakemberünk heti 3 (évi 156) órában áll rendelkezésre. 2019-ben összesen 309 alkalommal tartottak jogi tanácsadást, az igénybe vevő kliensek száma 375 fő volt. Ez jelentős növekedés az előző évihez képest.

A jogi tanácsadásra tehát folyamatosan nagy az igény a lakosság részéről, a jogászok dolgát nehezíti, hogy a felmerülő kérdések sokszor keverednek mentálhigiénés, adott esetben pszichiátriai problémákkal is. Ezen helyzetek kezelése, kiszűrése, szükség esetén tovább delegálása a szakértelmük mellett magas fokú empátiát és emberi hozzáállást kívánnak meg.

1.2.5 Család/párkonzultáció

Családkonzultációs szolgáltatásunk ellátása az elmúlt években hullámzó volt. Ez a szolgáltatás feltétlenül páros vezetést kíván, az elmúlt években azonban nem mindig állt rendelkezésre két pszichológus és/vagy család- ill. párkonzultáció területén képzett munkatárs. Klinikai szakpszichológusunk szakterülete más, illetve a nálunk töltött időszáv olyan csekély, melybe nem fér bele a szintén nagy időigényű családkonzultációs ellátás. Nehezítette a helyzetet az is, hogy a heti 10 órára felvett családterápiás munkatárs, Ilka András nem sokkal próbaidejének letelte után nem tudta tovább vállalni a munkát. Ebből a helyzetből a közelmúltban ismét egy pozitív elmozdulás történt: Csalagovits Katalin családsegítő kolléganőnk családterápiás képzése befejeződött, így heti 1 alkalomra bekapcsolódott a pszichológusok által vitt szolgáltatásba.

Fontos prevenció cél, hogy a családi- és pár konfliktusok esetén időben forduljanak az érintettek külső szakemberhez, ezzel sok válás és elmérgesedő viszony lenne megelőzhető. **Az elmúlt évben 96 családkonzultációs alkalom zajlott le 36 érintett esetében, és 64 család- és párterápiás ülésre került sor 26 ellátott részvételével.** Ez már jelentős növekedés a 2018-as évhez, de még mindig nem jut mindenki belátható időn belül ellátáshoz. **A jövő év célkitűzése ennek a szolgáltatásnak a stabil munkatársi gárdáját kialakítani és lehetővé tenni nagyobb esetszám ellátását.**

1.2.6 Mediáció

A munkánk során továbbra is nagy arányban foglalkozunk a válásokat megszenvedő gyerekekkel, akik azt élik át napról napra, hogy a szülők nem tudnak másra fókuszálni, mint a válási harcra. Az alternatív konfliktusrendezést, a bajok korai kezelését sajnos a mindennapi mentálhigiénés kultúránk még nem elégségesen tartalmazza, Központunkban gyakran a végletekig elrontott emberi kapcsolatokkal kellene valamit kezdenünk. Pedig a konfliktusok kialakulásának korábbi fázisaiban nagyobb esély lenne az érintettek számára is élhető megoldások és egyezségek kialakítására. Ennek a kultúrának a hiányát mutatja mediációs szolgáltatásunk viszonylag alacsony kihasználtsága is. Pedig ha a közös gyerek kapcsán úgysem lehet elkerülni, hogy a válás körül/ után bizonyos kérdésekben ne legyen együttműködés, megállapodás, akkor jóval fájdalommentesebb, egyénre szabottabb és olcsóbb is egy szakemberek közvetítésével végigvitt egyeztetési folyamat, mint az évekig tartó pereskedés. *Szeretnénk ezt a szolgáltatásunkat is tovább erősíteni, népszerűsíteni, most is kimutatható a növekedés 2018-2019 viszonylatában.*

2018-ban 29 mediációs ülés valósult meg, 2019-ben 76. A szolgáltatással ellátottak száma 2018-ban 34 fő, 2019-ben 56 fő.

A munkacsoport vezetője Guth Katalin családsegítő/mediátor.

1.2.7 Kapcsolattartási ügyelet

A szolgáltatás kéthetente péntekenként 14,00-20,00 óra között működik. Így 26 alkalommal került sor az év során az ügyeletre. **2019-ban összesen 29 főt érintett a szolgáltatás, akik 91 alkalommal (idősávban) vették igénybe ügyeletünket.** Az órakeret kihasználtsága továbbra sem 100%-os, viszont a párhuzamosan ellátott ügyeletek száma, azaz amikor azonos idősávban több gyermek/család kapcsolattartása zajlik, jelenleg is megoldandó probléma. Finanszírozási kérdés is, hogy *a munkatársak többletterhelése ilyen esetben nem jelenik meg a díjazásban, az (évek óta változatlan) fix óradíj (3000Ft/óra), függetlenül az ez idő alatt ellátott családok számától.* Ennek hosszú távú megoldása fontos, mivel a kapcsolattartási esetek súlyossági foka nő, az önkéntesen megjelentek száma zugszerűen és bírósági, gyámhivatali végzésekkel elrendelt kapcsolattartások váltak jellemzővé.

Szolgáltatásunk célja, hogy a gyermekek válás után (vagy alatt) is kapcsolatban maradjanak szüleikkel, nagyszüleikkel, testvéreikkel. Ha a gyermeknek ez az alapvető joga valamilyen ok miatt nem biztosított, kapcsolattartási ügyeletünk mediátori (közvetítői) segítséget, semleges helyet és a gyermek számára természetes környezetet (játékokkal berendezett szobát) tud felajánlani. Nő a külön élő szülőktől elidegenített gyermekek száma, akik a kapcsolattartás ideje alatt sem akarják a kapcsolatfelvételt.

A munkacsoport vezetője 2019-ben Csalagovits Katalin családsegítő, mediátor lett.

1.2.8 Készenléti szolgálat

A készenléti szolgálatot az intézmény **nyitvatartási idején kívül** működtetjük a jogszabályi előírásoknak megfelelően, melynek keretében ügyeletes munkatársunk telefonon tanácsadást, tájékoztatást ad válsághelyzetbe került XVI. kerületben élő egyéneknek és családoknak. **Elsődleges cél, hogy aki a kerületben krízishelyzetbe kerül, az azonnali segítséget kaphasson, vagy aki ilyen személyről tud, az jelezze a bajt, és szakemberrel konzultálni tudjon a szükséges lépésekről.** A készenléti szolgálat munkatársa az azonnali, külső beavatkozást kívánó helyzetekben mozgósítja az intézkedésre jogosult szervezetet (rendőrség, mentők). A szolgáltatás kihasználtsága alacsony volt a 2019-es évben. A 2019-es évben 25 alkalommal hívták a kerület lakosai a készenléti szolgálatot.

1.2.9 Egyéb speciális szolgáltatások

Ami még a Központoz tartozó speciális szolgáltatás, de az előzőekben nem került említésre:

- Utcai/lakótelepi szociális munka (ennek keretében megy a Gázoló kalandklub és a nyári Gázoló Kalandtábor): 10 szombati kirándulás + 5 napos nyári tábor; szolgáltatásban részesülők száma 18 fő.
- Szociális diagnózis felvétele: Ez az évek óta „pilot”-ként működő, majd 2019 január 1-től minden központ számára kötelező, országosan ill. fővárosi szinten is csak nagyon lassan meggyökeresedni tudó új szolgáltatás a Napraforgóban sem mutatott eltérő tapasztalatot. Két jelentkezőt sikerült felvennünk, kifejezetten a diagnóziskészítésre felvett eszményes személyében, de mindketten a próbaidő alatt vagy közvetlen ezután kiléptek, a meghirdetett munkakör összesen 6 hónapon át volt betöltetlen jelentkezők híján, így a napi gyakorlatba, az intézményi gondolkodásba sem tudtuk egyelőre beépíteni ezt a szolgáltatást. A 2019-es évben így ennek a feladatnak az ellátása személyi feltételek hiányában elégtelen volt.

1.3. Szakmai támogatás nyújtása a Család- és Gyermekjóléti Szolgálatnak és a jelzőrendszer munkájának koordinálása

A gyermekvédelmi jelzőrendszer működtetése a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat feladatai közé került a 2016-os jogszabályi változásokkal. A Család- és Gyermekjóléti Központnak azonban szakmai támogatást kell nyújtania a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat számára, kiemelten a jelzőrendszeri munkájának segítése, koordinálása érdekében is.

Mivel intézményünkben egy helyen működik mindkét intézményi részegység, ezért kiválóan megszervezhető az együttműködés, illetve számtalan lehetőség van a munkatársak személyes konzultációira, informális találkozásaira, és több területen közös munkavégzés is folyik (lásd a speciális szolgáltatások és prevenciók beszámolókat).

Három hetente tartunk közös teamet a két szakmai egység (ami a családsegítők, esetmenedzserek, óvodai-iskolai szociális segítők, ill. pszichológusok-jogász felbontás alapján akár 4 munkaterületnek is tekinthető) részvételével, melynek fő tartalmi eleme a közös gyermekjóléti esetek részletes átbeszélése, elemzése, további teendők összeállítása. Jogszabályi változások, protokollok megjelenése esetén tematikus team keretében beszéljük meg azokat.

A Központ folyamatosan tájékoztatja a Szolgálatot az általa nyújtott szolgáltatásokról, illetve kölcsönösen informáljuk egymást a klienseink számára elérhető, más intézmények és szervezetek által nyújtott ellátásokról.

1.4 Együttműködés a hivatali szervekkel és a gyermekvédelemben résztvevő más intézményekkel, civil szervezetekkel

A Család- és Gyermekjóléti Központ kapcsolatban áll a **jelzőrendszer** összes résztvevőjével, illetve törekszik is az együttműködésre mindazokkal, akik gyermekvédelmi feladatokat látnak el. A kapcsolat - megítélésünk szerint - jónak mondható, de folyamatos munkát igényel a kiépített kapcsolatok megtartása, az újak kialakítása, adott gyermekek kapcsán a rendszeres kommunikáció megszervezése.

A Központ esetmenedzserei közvetlen munkakapcsolatban vannak a **gyámhatóság** munkatársaival.

A **Kábítószerügyi Egyeztető Fórum** munkájában - az elmúlt évhez hasonlóan - az intézményvezető ill. Horváth Andrea óvodai/iskolai szociális segítő koordinátor vett részt.

A KEF-fel együttműködésben 2019-ben is voltak közös pontjaink, pl. rendezvényen való megjelenés formájában.

Folytatódtak a fővárosi család- és gyermekjóléti központok szakmai találkozói „Hálózat” elnevezéssel Papp Krisztina vezető szakértő koordinálása mellett, a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság „A szociális ágazat módszertani és információs rendszereinek megújítása” c. kiemelt projekt részeként. A havi egy találkozón mi is képviseltük magunkat, többségében valamelyik szakmai vezető személyében. A találkozó jelentős szakmai fórum, ahol a jogszabályi változásoktól

kezdve, az új szakmai feladatok és problémák átbeszélésére, egyes kiugró, gyermekvédelmet érintő konkrét ügyben közös állásfoglalásra is lehetőség adódik. A 2019-es év kiemelkedő témái voltak az óvodai/iskolai szociális segítő munka beindulását követő kérdései, problémái; GDPR tájékoztató; egy-egy jó gyakorlat bemutatása; a szociális diagnózis kérdései, stb.

II. CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT

A Család és Gyermekjóléti Szolgálat minden XVI. kerületben élő egyén, család, közösség számára nyitott, szolgáltatásai állampolgári jogon, **önkéntes alapon** vehetők igénybe, illetve veszélyeztetett gyermekekkel kapcsolatos jelzésekre **kötelező** a kapcsolatfelvétel az érintett gyermekekkel, családokkal. Az alapellátás keretében segítséget nyújtottunk szociális, mentálhigiénés, életvezetési, foglalkoztatási, lakhatási ügyekben, és hozzánk tartozott a gyermekjóléti alapellátás is.

A szolgálat munkatársai - az igényekre válaszolva - preventív közösségi szociális munkát is végeznek.

Az ügyfelek számára minden program, szolgáltatás, klub, csoport ingyenesen volt igénybe vehető.

Az 55/2015. EMMI rendelet 2016. január 01-től megváltoztatta a működésünket. A változásra reagálva akkor a Család- és Gyermekjóléti Szolgálaton belül 2 csoportot hoztunk létre, így a hagyományos családsegítést a Családsegítő Csoport, az új feladatot, a gyermekjóléti alapellátást pedig a Gyermekjóléti Csoport végezte.

2019-ben egy csoportként tevékenykedtek a családsegítők, de az esetelosztásnál az esetek differenciált elosztására törekedtünk.

Segítséget jelentettek a Család- és Gyermekjóléti Központ szakmai egység esetmenedzserei, ők szakmai segítséget, tanácsokat adtak a kiemelt gyermekvédelmi eseteknél.

1. A szolgálatnál megjelent személyek, családok jellemzői

A **családsegítés célja**: hozzájárulni az önkormányzat működési területén élő egyének, családok, valamint közösségi csoportok jólétéhez, fejlődéséhez, továbbá a környezetükhöz való alkalmazkodáshoz. Cél ugyanakkor, a szociális és mentálhigiénés problémák miatt veszélyeztetett, illetve krízishelyzetbe került személyek, családok életvezetési képességének megőrzése, az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, valamint a krízishelyzet megszüntetésének elősegítése.

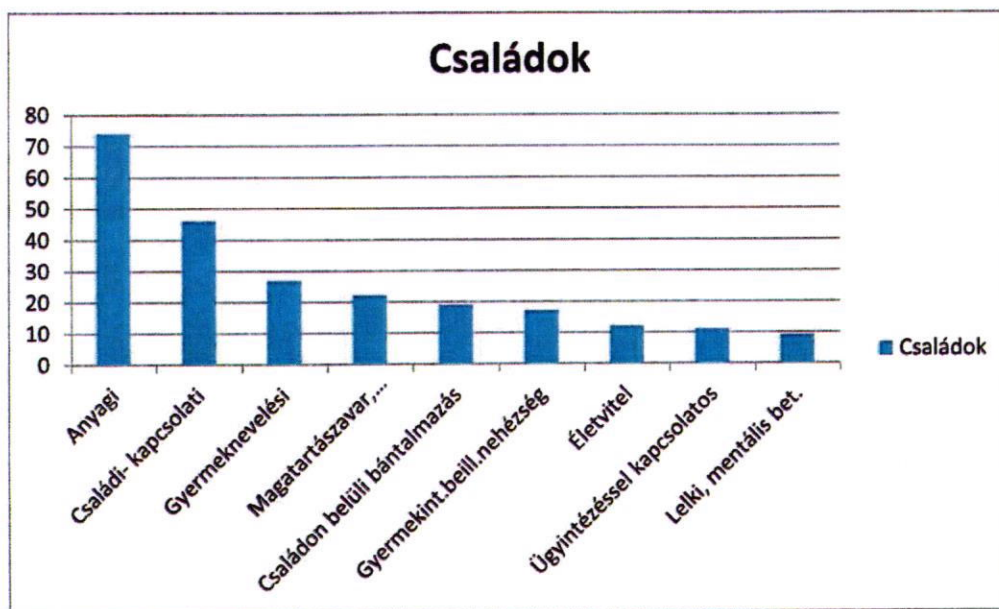
Szolgálatunk alaptervékenysége a **családgondozás**, melynél az egyéni esetkezelés módszerét alkalmazva, a családok vagy egyedülálló emberek problémáik megoldásához kapnak segítséget.

Szakképzett munkatársaink **személyes támogatást** nyújtanak most is a hozzánk fordulóknak. Feladatunk az ügyfelek tájékoztatása, érdekeik védelme, a családok megerősítése abban, hogy saját életük rendezésében önállóvá váljanak.

A Szolgálat látja el a gyermekjóléti alapellátó tevékenységet, működteti az észlelő- és jelzőrendszert, a hatósági jellegű gondozó tevékenység a Központ feladata, ahol a Szolgálatnak is lehet szerepe, kaphat részfeladatokat.

2019-ben 940 ügyféllel (518 családdal) kerültek kapcsolatba a családsegítő kollégák. Ebből 533 fővel (254 családdal) együttműködési megállapodás alapján történt az ellátás, 407 fő (264 család) pedig egyszeri esetkezelés kapcsán került a szolgálat nyilvántartásába.

A 2019-ben gondozott esetekre vonatkozó főbb problémák megoszlása az alábbi ábrán látható.



5.ábra: A szolgáltatást együttműködési megállapodás alapján igénybe vevő családok száma elsődleges probléma szerint

Továbbra is az anyagi probléma szerepelt legtöbbször hozott problémaként (29%), hasonlóan az előző évhez.

Csökkenett az ügyintézés miatt a szolgálatot megkeresők aránya (4%, ami az előző évben 6% volt).

A családi-kapcsolati problémákkal küzdők aránya nagyon magas (18%), ez az elhúzódó válásokra vezethető vissza, ahol a szülők közötti elmérgesedett viszony elszenvedője maga a gyermek.

Számottevő az igazolatlan mulasztás következtében látóköriünkbe került ügyfél, nagyobb azonban a beilleszkedési nehézségekkel küzdők aránya.

A gyermeknevelési problémák is vezető helyet foglaltak el ügyfeleink életében (10 %), és növekedett a magatartászavarral, teljesítményzavarral küzdők aránya is.

CSALÁDI ÖSSZETÉTEL (családok száma)	
Egyedül élő	47
Házastási, élettársi kapcs.élők, gyerek nélkül	13
Házastási, élettársi kapcs.élők,1-2 gyerekkel	69
Házastási, élettársi kapcs.élők,3 vagy több gyerekkel	38
Egy szülő 1-2 gyerekkel	64
Egy szülő 3 vagy több gyerekkel	13
Egyéb	10
Összesen:	254

6. ábra: A szolgáltatást együttműködési megállapodás alapján igénybevevő családok száma a család összetétele szerint

Továbbra is magas az egyedülállóak aránya (18 %), de ezt megelőzi a gyermekeket nevelő családok száma (27%). Az "1 szülő gyerekkel/gyerekekkel" helyzetben lévők száma az elmúlt évhez képest emelkedett, 25 %.

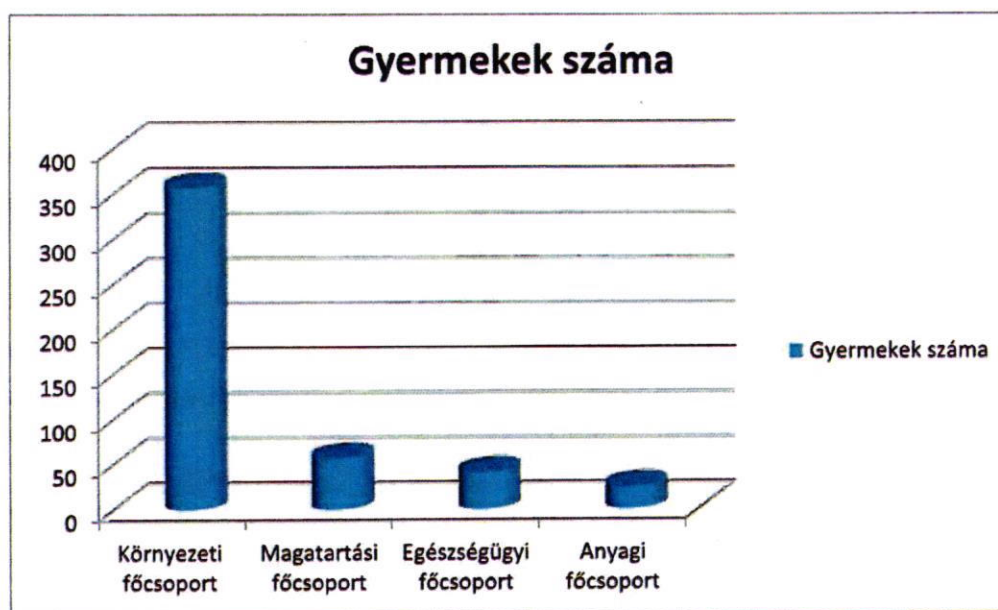
GAZDASÁGI AKTIVITÁS SZERINTI MEGOSZLÁS	
Aktív kereső, foglalkoztatott	129
Munkanélküli	38
Nyugdíjas	31
Egyéb inaktív	59
Gyermek, tanuló	276
Összesen:	533

7. ábra A szolgáltatást együttműködési megállapodás alapján igénybevevő személyek gazdasági aktivitás szerinti megoszlása

A munkanélküliek száma felére csökkent 2018-hoz képest. A foglalkoztatottak aránya nőtt 2019-ben. Az inaktív helyzetben lévők az elmúlt évhez viszonyítva kisebb számban kerültek a Szolgálat látókörébe.

A Szolgálat gondozásába **került gyermekek nagy számban veszélyeztetettek**. A veszélyeztetettségéről beérkezett jelzést követően a családsegítő felveszi a kapcsolatot az érintett gyermek/gyermekek családjával, és elkezdődik az együttműködésen alapuló segítő munka, melynek célja az észlelt veszélyeztetettség enyhítése, megszüntetése.

A veszélyeztetett kiskorúak száma a veszélyeztetettség fő oka szerint



8. ábra: A Szolgálatnál megjelenő veszélyeztetett kiskorúak probléma szerinti megoszlása 2019-ben

A gondozás és a jelzések alapja sokféle veszélyeztetettség ok lehet. A fenti ábra a vezető okok alapján történő megoszlást mutatja, melynek mentén zajlottak a gondozási folyamatok. Természetesen a gyermekvédelmi problémák sokrétűek, minden gondozott család speciális problémahalmazt hordoz, egy vezető ok kiválasztása sokszor nem életszerű, de a statisztika és áttekinthetőség miatt fontos.

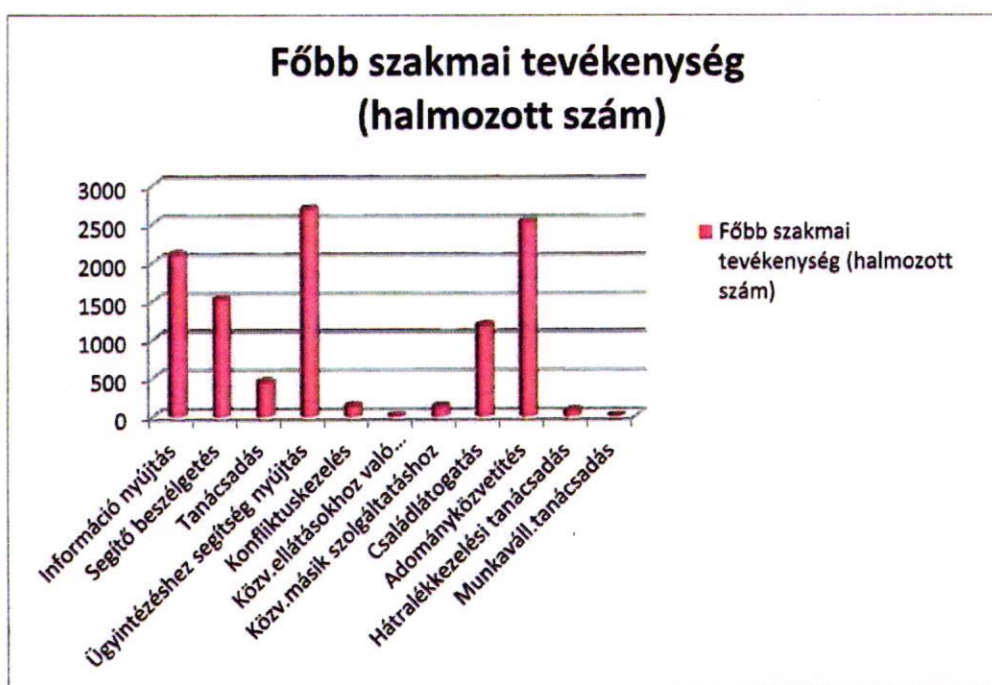
A vezető okok a *környezeti főcsoportba* sorolhatóak: a nevelési probléma (78), illetve a családi konfliktus (41), a gyermek családon belüli bántalmazása (73), a szülők, család életvitele (25), a gyermek elhanyagolása (50) volt az, mely a gyermeket veszélyeztette. Ide sorolható még az iskolai kirekesztés (15), a kortárs csoport negatív hatása (13), vagy az elégtelen lakáskörülmények (25).

Az általunk kezelt problémák közül a *magatartási főcsoportba* sorolható okok is gyakoriak voltak, mint például a gyermekintézménybe való beilleszkedési nehézség (26), valamint a tankötelettség mulasztása (21). Ezek után következik csak az *anyagi főcsoport*.

Megjegyzendő, hogy markánsan nőtt a veszélyeztetett kiskorúak száma a 2019. évben, így a munkánk fókuszusa a családi működésbeli zavarok elhárítása volt.

2. A Család-és Gyermejkölési Szolgálat tevékenysége a 2019. évben

2.1 Szakmai tevékenységek adatai



9.ábra: A Szolgálat szakmai tevékenységeinek megoszlása 2019-ben

(minden ügyfél szerepel, aki valamilyen szolgáltatást igénybe vett a 2019. évben)

Az esetkezelések kapcsán ugyanannál a kliensnél az aktuális helyzetben szükséges segítő tevékenység természetesen "többváltozós", tehát nemcsak ismétlődések, hanem a problémakezelés jellege szerint, a problémahelyzetre adott, a gondozó tevékenység során sokszor változó és különböző válaszok is jellemzők.

Az *ügyintézés* jelentős mértékű, ami a tűzifa támogatás feltételeként a kerületi rendeletben előírt családsegítő javaslattevő szerepnek is volt köszönhető.

Az *információnyújtás* előfordulási aránya továbbra is magas, mivel a helyzetjavulást segítő információk biztosítása természetesen alapvetően szükséges az esetkezeléseknél.

A *segítő beszélgetés* viszonylag gyakran szerepelt a családsegítők „repertoárjában”, főleg az inaktív helyzetben lévők miatt, akik igényelték, hogy a családgondozók ilyen formában is mentálhigiénés segítséget nyújtsanak számukra.

Ez a technika ugyanakkor minden gondozó tevékenységnél jól használható, hiszen a cél, hogy az ügyfél „maga termelje ki” a megoldást a problémájára az együttgondolkodás során.

Egyetlen szociális intézmény sem tudja feladatait elszigetelten megoldani. Szolgálatunk egyrészt kapcsolatban áll a szakmai irányítás különböző fórumaival: hivatallal, döntéshozókkal, másrészt közvetlenül együttműködik azzal a társadalmi környezettel, melynek igényeit kielégíti, és amelyre ez által hatást is gyakorol.

Ennek érdekében a munkatársak munkaidejük jelentős részét terepmunkával töltik.

A terepmunka során, a következő módokon segítettük klienseinket:

- családlátogatás
- hivatalos ügyek intézésének segítése: kísérés, érdekképviselés, szállítás, stb.
- konzultáció a család életében részt vevő egyéb szakemberekkel.

Az év során szoros kapcsolatot tartottunk az alábbi szervekkel, intézményekkel:

- XVI. ker. Önkormányzat / **Szociális Iroda** és az Egészségügyi és Szociális Bizottság /,
- **Napraforgó Család- és Gyermejjóléti Központ,**
- Fővárosi Pedagógiai Szakszolgálat XVI. kerületi tagintézménye,
- **egészségügyi intézmények** (felnőtt/gyermek háziorvosok, védőnők, kórházak)
- szociális intézmények, gondozási központok,
- bentlakásos intézmények, hajléktalanellátó intézmények,
- **oktatási intézmények** / óvodák, iskolák,/,
- más kerületekben működő család- és gyermejjóléti szolgálatok
- **közütemi szervek, szolgáltatók** /Díjbeszedő Zrt, ELMŰ, Fővárosi Gázművek stb./,
- társadalmi szervezetek / Nyugdíjfolyósító Intézet, OEP, stb. /,
- civil szervezetek / pl. **Hálózat Alapítvány, Héra Alapítvány, Vöröskereszt XVI. kerületi Intézménye és Utcái Szociális Gondozó Szolgálat, Gyermejéteketési Alapítvány** /,
- egyházak

2.2 Adományközvetítés

2019-ben 64 alkalommal osztottunk **ruhát** az intézményünk mellett lévő raktárhelyiségünkben. A kerületi lakosok nagy számban igénylik a támogatást (243 kerületi lakos keresett meg minket összesen 1147 esetben).

A nagyobb értékű felajánlásokat /bútor, babakocsi, TV, egyéb háztartási eszköz stb./ közös döntés után juttattuk el a rászoruló kerületi lakosok számára (összesen 29 ügyfelünket tudtuk segíteni ezen a módon).

2019-ban 22 esetben volt lehetőségünk a nagyon rászoruló helyzetben lévő klienseink számára **krízis élelmiszer csomagot** adni. **50+25 karácsonyi csomagot az Önkormányzat** jóvoltából adhattunk a nehéz helyzetben lévő és velünk együttműködő, gondozott családjainknak, beleértve a Központ ügyfeleit is.

A **Vöröskereszt** kerületi szervezete 11 alkalommal összesen 295 élelmiszer csomagot ajánlott fel, amely a szűkös anyagi helyzetben lévőknek jelentett aktuálisan komoly segítséget. Az ügyfelek a Központ és a Szolgálat ügyfélköréből kerültek ki.

Gyermekétkeztetési Alapítvány a Szolgálat által ajánlott 10, a kerületben élő, rászoruló családot segít havi rendszerességgel nagyobb élelmiszeradománnyal.

A karácsonyi időszak az adományozás különleges ideje intézményünkben is, ezt tapasztaljuk az évről évre egyre több felől érkező megkereséssel és felajánlással. Ennek koordinálása egyre inkább nagy kihívás és komoly munkaerő kapacitást igénylő feladat, melynek azonban mégis örömmel eleget teszünk. Tavaly óta ügyfeleink megfogalmazhatják kívánságaikat, hogy minek örülnének a legjobban az ünnepek közeledtével, a projekt neve „**karácsonyi történetek**”. **Kerületi lakossági adományozók által 19 család** juthatott adományhoz. Egyre többen szeretnék személyesebbé tenni felajánlásukat, így intézményünk közreműködésével személyes találkozások révén történt meg az ajándékok átadása az esetek döntő többségében. A Fejlődő Kertváros – **Budapest Főváros XVI. kerületi Önkormányzata 5 család** kívánságát tudta teljesíteni, nagyobb összegű támogatást kaphattak ügyfeleink (teljes körű takarítás, autójavítás, egészségügyi eszközök stb.)

Szatmáry Kristóf képviselő úr 3 nagycsaládosnak juttatott gazdag élelmiszer-csomagot az ünnepek előtt.

A **Magyarországi Vietnámiak Egyesülete 5 kerületi családnak** okozott nagy örömet azzal, hogy olyan ajándékokat kaphattak, amire igazán vágytak (pl. gerincvédő zónával ellátott kanapé, paplan-párna csomag, olajradiátor, speciális hordozó eszköz, emeletes ágy matraccal).

A kerületi óvodák közül is többen eljuttatták „cipősdoboz” adományait, hogy kioszthassuk az arra rászorulóknak.

Évek óta tapasztaljuk az ünnepekhez kapcsolódó adományozási igényt, mellyel megkeresnek bennünket. Úgy gondoljuk, azzal, hogy a kerületen belüli segíteni akarást saját eszközeinkkel segítjük megvalósulni és mederbe terelni, a kerületen belüli szolidaritást erősítjük és az elköteleződést is Kertvárosunk felé, azon túl, hogy intézményeinkkel kapcsolatban álló klienseink számára is jelentős, új erőforrások és lehetőségek nyílnak meg ilyenkor.

A kerületi Szociális Irodával és a Kerületgazda Szolgáltató Szervezettel együttműködve (az ő segítségével) a kerületben kivágott fák feldolgozásával, 45 rászoruló család számára 129 alkalommal tudtunk tüzelőfát juttatni.

Tűzifa támogatáshoz a Család- és Gyermejköltségi Szolgálat ajánlásával ellátott és a Szociális Irodához beadott kérelemmel juthat az azt igénylő kerületi lakos, amennyiben megfelel a rendeletben előírt feltételeknek.

2.3 Díjhátralékkal küzdő családok számára ügyintézés

Folyamatosan fordultak hozzánk hátralékot felhalmozó kerületi lakosok. Megoldást kerestünk a problémáikra külső és belső erőforrások figyelembevételével, segítettünk az ügyintézésben, figyelemmel kísértük klienseink további életvitelét.

Felvettük a kapcsolatot a számlázó cégekkel, vállalatokkal, 14 ügyfelünk érdekében adtunk be pályázatot a HÁLÓZAT - Budapesti Díjfizetőkért és Díjhátralékosokért Alapítványnak, amely révén az érintettek víz, csatorna, szemétdíj, lakbér számlákon összesen **2.505.929 forint** jóváírandó támogatási lehetőséget nyertek a vállalt saját rész kifizetésének függvényében.

A rezsihátralékot csökkentő rendkívüli települési támogatás kerületi lehetőségének segítségével nagyobb összegű hátralékok megszüntetésére is reális lehetőségünk volt.

2019-ben Rezsihátralékot csökkentő rendkívüli települési támogatásra 29 kérelmet adtunk be, ebből 28 ügyfelünket támogatta az önkormányzat.

A hátralék csökkentését szolgáló RTT támogatások részletezését mutatja a következő ábra.

2019.év	Önrész	RTT összege	Adósságkezelésbe bevonni tartozás összesen
Áram	32. 000 Ft	418. 397 Ft	450. 397 Ft
Gáz	214. 056 Ft	1.103. 115Ft	1.317. 171 Ft
Díjbeszedő	379. 562 Ft	608. 420 Ft	987. 982 Ft
Társasház Lakásszövetkezet	39. 406 Ft	225. 495 Ft	264. 901 Ft
Vagyonhasznosítás	192 Ft	29. 873 Ft	30. 065 Ft
Összesen:	665. 216 Ft	2.385. 300Ft	3.050. 516 Ft

10.ábra: Hátralék kezelési tevékenység 2019-ben

2.4 Munkavállalás tanácsadás

Jogszabályváltozás miatt megszűnt a kötelező együttműködés az álláskeresőkkal, ami miatt jóval kevesebben kerestek meg bennünket. Továbbá a munkalehetőségek is jelentős bővülése figyelhető meg, habár klienseink közül többen tartoznak azok közé, akiknek speciális munkaerőpiaci jellemzői nehezítik az elhelyezkedést. Elhelyezkedésük érdekében **álláskereső tanácsadást** működtettünk, ahol ügyfeleink újsághirdetések alapján és a kinyomtatott aktuális fővárosi álláslisták (melyeket e-mailen minden héten megkapunk) alapján álláshirdetésekre jelentkezhetnek, amihez biztosítottuk a telefonálás lehetőségét, önéletrajzírásban segítettünk, s az interneten is kerestünk számukra munkalehetőségeket.

Folyamatosan tartjuk a kapcsolatot a BFKH Foglalkoztatási Hivatalával, ahová, ha indokolt, az álláskereső eredményessége érdekében, vagy az átképzési lehetőségek miatt tovább tudjuk irányítani klienseinket.

2016. őszén együttműködési megállapodást kötöttünk a zuglói **Állás-les Munkaközvetítő Irodával**, így rajtuk keresztül is ki tudjuk közvetíteni az ügyfeleinket.

2.5 Hajléktalanok ellátása

Szolgálatunk 1 hajléktalannal került kapcsolatba, akit családgondozónk, az alapellátás keretén belül, információval, ruhaadománnyal, illetve ügyintézéssel (iratpótlás) segített.

Intézményünk gyakorlatilag nem lát el hajléktalanokat, mert nem feladata. A Vöröskereszt az Önkormányzattal kötött szerződés alapján utcai szociális gondozó szolgálatot működtet a kerületben,

tehát a hajléktalanokkal való törődés speciálisan az ő feladatuk. Az utcai szociális munkással nagyon jó, aktív munkakapcsolatban állunk.

2.6 Távoltartás készenléti szolgálat működtetése

Jogsabályi kötelezettség szerint, bántalmazás esetén, az ideiglenes távoltartó határozat rendőrségi megküldése után a bántalmazottal és a bántalmazóval is 24 órán belül fel kell, hogy vegyünk a kapcsolatot.

Hétvégéken előzetes beosztás szerint álltak készenlétben a Szolgálat kijelölt szakemberei.

3. Kertvárosi Családi Szállító Szolgálat

A 2018-as év nagy fejlesztése volt ez az új szolgáltatás. Célja, hogy a kerületben élő családoknak megkönnyítse a különböző szolgáltatásokhoz való hozzáférést, amely a családok életminőségének javításához kíván hozzájárulni. Egy 7 üléses Nissan NV 200-as autót kapott intézményünk, illetve sikerült egy igen rátermett, lelkiismeretes, kerületi nagycsaládos anyukát gépkocsivezetőnek felvennünk.

A szolgáltatást 2019-ben 88 fő vette igénybe 807 alkalommal. A gyermekek így eljutottak a szükséges fejlesztésre, orvosi rendelőbe, kórházakba, intézményekbe. Az eddigi tapasztalatok azt mutatják, hogy elsősorban a fogyatékkal, krónikus betegséggel élő gyermekek szülei számára jelent nagy segítséget a szállítás, illetve óvoda részéről is felmerült igény a fejlesztések megszervezésében, ahol a fejlesztés másik intézményben zajlik és a napközbeni utaztatása a gyermekeknek körülményes.

4. Megelőző tevékenység, prevenciós szolgáltatások

Prevenciós tevékenységeinkkel nagy létszámban érjük el a gyerekeket és a felnőtteket egyaránt. Célunk egyrészt, hogy értelmes szabadidős tevékenységeket kínáljunk, másrészt, hogy klubjaink segítségével megelőzzük a problémák kialakulását. Figyelemmel kísérjük a lakossági igényeket, próbáljuk ezekre reagálva összeállítani kínálatunkat, kiemelten figyelve a sérülékenyebb társadalmi csoportokra (idősek, kamaszok, kisgyermekes családok, fogyatékkal vagy krónikus betegséggel élők).

Célzottan próbáljuk elérni a valamilyen szempontból veszélyeztetett gyermekeket is, hiszen minél korábban történik a beavatkozás, a gyermek optimális fejlődéséhez való hozzájárulás, vagy a szüksé-

ges korrekció, annál hatékonyabb lesz a munkánk, és annál ritkább lesz a későbbiek során esetlegesen jelentkező, nagy társadalmi károkat okozó deviancia.

4.1 Szünidei Napraforgós Napok

A nyári szünet kezdetén, júniusban 2 hetes, napközbeni elfoglaltságot biztosító, szabadidős programokat szerveztünk az általános iskolai korosztálynak, hozzájárulva ezzel a szünidei gyermekfelügyelet sokszor nehezen megoldható problémájának megoldásához is. A 2019-es év programjai közt szerepelt pl. Tarzan park, helyi Acélgyár látogatása, Fair Play Event, Csodák Palotája, Színészmúzeum, Pál utcai fiúk nyomában – Fűvészkert látogatás, Nemzeti Múzeum, Fővárosi Állatkert, Sarkad Udvar stb. A tábor egyik napján a Magyar Vöröskereszt helyi szervezete tartott programot a gyermekeknek.

4.2 Filmklub idősöknek kéthetente

Romantikus filmek és vígjátékok vetítése meleg tea, pogácsa mellett, a filmvetítés után beszélgetés a klub kínálata. A programra nagy szükség van, ezt bizonyítja az, hogy klubtagjaink folyamatosan jöttek a vetítésekre, s igazi, egymást jól ismerő és segítő közösséggé fejlődtek az év során.

4.3. Alzheimer betegek hozzátartozóinak csoportja

A Napraforgó Központnál működő Alzheimer betegek hozzátartozói csoportja alulról jövő kezdeményezés, egy érintett hozzátartozó kérésére és bevonásával indult. Intézményünk a csoport működéséhez szervező munkát, infrastruktúrát, és a csoportok levezetését biztosítja két kollégával, illetve a témában járatos szakemberek meghívásával. A csoport tartalmilag egy önszervező csoportként működik, ahol a tagok egymást segítik, saját általuk már megismert, átélt tapasztalatokkal, érzésekkel, nehézségekkel. A csoport célja az is, hogy a területben élő, Alzheimer beteg hozzátartozót ápoló emberek életét könnyítse. Mivel a demens hozzátartozók napközbeni felügyelete területünkben nem megoldott, ez az ápoló, felügyelő családtagra ró óriási terheket: nem jut el orvoshoz, műtétre, vagy csak ügyet intézni, fodrászhoz, bankba stb. A hozzátartozói klubba sem tudnak emiatt időnként eljönni. **Erre a problémára egy demens napközi létrehozása lenne a megoldás.** Ezért a tagok kérelmet fogalmaztak meg az év során az Önkormányzat felé, hogy a számukra legnagyobb problémát jelentő, a beteg hozzátartozó 24 órás felügyeletével kapcsolatban segítséget kérjenek.

Az év során több előadáson és programon is részt vehettek a csoporttagok:

- Életvégi Tervezés Alapítvány ismertetője

- Az otthoni gondozás- idősotthoni elhelyezés
- Zenével a demenciával élőkért
- A Szentendrei Skanzen demencia programjának meglátogatása
- A demencia nyelve-nehéz helyzetek megoldása, kommunikáció a demens egyénekekkel

4.4. Mama-baba klub

A klub régi hagyomány intézményünkben. A kismamák tapasztalatot cserélnek, míg gyermekeik együtt játszanak. Ezek az alkalmak a szülők visszajelzései szerint nagyban elősegítik a gyermekek beilleszkedését a bölcsődébe, illetve óvodába. Ezen túlmenően az anyák számára jó lehetőség a kisgyermekes időszak során is a közösséghez való tartozás, az izoláció csökkentése. A programot színesítették a meghívott előadók valamint az ünnepi alkalmak (húsvét, mikulás, karácsony). Az előadások témái közül évről évre ismétlődnek azok, amelyek leghasznosabbnak tűnnek a visszajelzések alapján, hiszen a babák és mamák cserélődnek. A klub legfőbb kihívása is ez: évről évre újra kiépíteni a „csapatot”, hiszen a bölcsődés vagy óvodás korú gyerekek az intézménybe kerüléssel már nem járnak a klubba, szűk 1-2 év, amikor a klubnak helye van a családok életében. Kivételt képeznek a többgyermekes családok, ahol az anyukák ismerősként térnek vissza az újabb „csemetével”, s ünnep, ha az intézménybe járó nagyobb gyermek is visszatér egy-egy foglalkozásra.

Az előadások témái voltak 2019-ben:

- *Alvászavar, testvér féltékenység*
- *Hogyan kezeljük helyesen, ha hisztizik a gyermek?*
- *Bölcsődei, óvodai beszoktatás*
- *Beszédfejlődés*
- *Háztartási balesetek, mérgezések*
- *Elsősegély nyújtás*

4.5 Erzsébet tábor

Az intézményünkben gondozott gyermekek között sokan vannak, akik nem jutnak el nyaralni. Így újra pályáztunk a Magyar Nemzeti Üdülési Alapítvány Erzsébet tábor programjára. 19 fős gyerekcsoport vett részt két kísérővel a zánkai táborban.

4.6 Kamaszklub

Nyitott, személyiségfejlesztő jellegű csoportfoglalkozás. A csoportfoglalkozások célcsoportja: 12-17 éves kamaszok. A szabadidő tartalmas eltöltése, társas kapcsolatok kialakítása és az egyének rekreációjának formálása heti rendszerességgel megtartott klubfoglalkozás keretében.

Tartalmilag mindezt játékos formában, közös beszélgetésekkel, egyéni, páros és csoportos önismereti feladatok, játékok segítségével történt. A csoport neve: The Place.

4.7. Társasjátékklub

A fiatalabb korosztálynak (7 - 13 év között) külön csoportot tartanak munkatársaink a kamaszklubbal párhuzamosan. Így a különböző korú testvérek is találnak megfelelő programot. A közös játék során a kommunikáció fejlesztése, ismeretátadás is megvalósul, de számos szociális készséget is erősítenek, tanítanak a társasjátékok a közösségépítés mellett.

A programokat a gyerekek, fiatalok iskolai elfoglaltságaihoz igazodva, késő délutánra szerveztük.

Fontosnak tartottuk, hogy a programok a fiatalok igényeihez igazodjanak.

KLUBOK, CSOPORTOK STATISZTIKÁJA		
KLUBOK NEVE	Foglalkozások (alkalmak) száma	Forgalom (halmozott adat)
Szünidei Napraforgós Napok	10	440
Film Klub	17	102
Álláskereső klub	53	32
Alzheimer betegek hoz.csop.	10	66
Mama-baba klub	34	405
Erzsébet tábor (6 nap)	6	19
Kamaszklub, társasjáték klub	25	168
Összesen	155	1232

11.ábra: Klubok, táborok tevékenységei 2019-ben

4.8 Lámpás klub

A Vakok és Gyengénlátók Közép-Magyarországi Regionális Egyesületének közösségi civil szervezőjének megkeresése nyomán intézményünk 2019-ben is helyet biztosított a „Lámpás Klub” - a XVI. kerületben élő érintetteknek szervezett – foglalkozásnak, melyre havonta egy alkalommal kerül sor intézményünkben.

5. Átmeneti gondozás

A krízisellátás eszközei között kiugró jelentőségű az átmeneti gondozást nyújtó otthonok megléte. Kerületünk ellátási szerződés formájában tesz eleget jogszabályi kötelezettségének.

5.1 Családok Átmeneti Otthona

A XVI. kerületi Önkormányzat és a Magyar Protestáns Segélyszervezet közti szerződés szerint a Segélyszervezet éves szinten két kerületi család számára biztosítja a szolgáltatást, azaz a családok átmeneti otthonában való elhelyezést.

Az elmúlt év során 2 családnak biztosított lakhatási lehetőséget a családok átmeneti otthona.

5.2 SOS Krízis Alapítvány Családok Átmeneti Otthona

Mivel az SOS Krízis Alapítvány a kerületünkben működött az egyik családok átmeneti otthonát, szoros az együttműködés. A szakmaközi megbeszélésen abban egyeztünk meg, hogy a családok gondozását az Otthon szakemberei végzik, ugyanakkor használják az általunk nyújtott szolgáltatásokat.

Végig teljes kihasználtsággal működtek.

5.3 „Aranyhíd” Gyermek Átmeneti Otthona

2019-ben 6 gyermek került elhelyezésre a IV. kerületi Aranyhíd Gyermek Átmeneti Otthonában. A gyermekek átmeneti otthona – a megkötött ellátási szerződésben foglaltakat túlteljesítve - látta el a felmerülő szükségleteket. Ez csak úgy valósulhatott meg, hogy a krízishelyzeteket megismerve polgármesteri engedélyt kaptunk két esetben is a létszám túllépésére, a plusz költségeket vállalta a kerületi önkormányzat. Ez a támogatás és együttgondolkodás elengedhetetlen a rugalmas és a helyzetnek megfelelő krízisellátáshoz, intézményünk számára nagy biztonságot jelent ez az együttműködés.

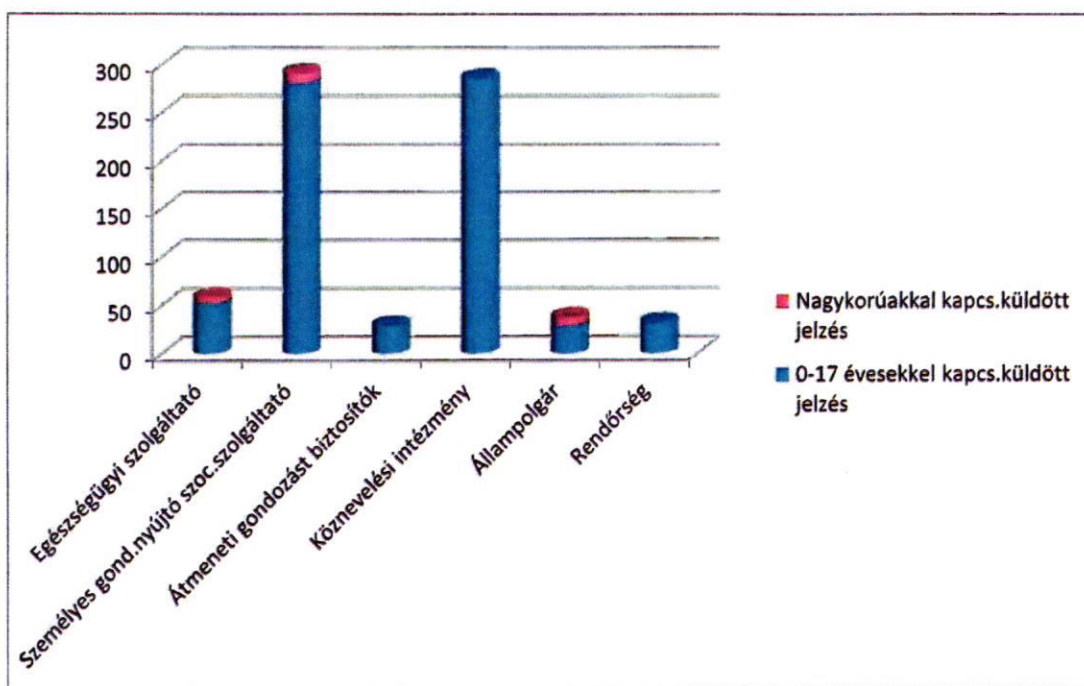
Gyermek	Életkor (bekerüléskor)	Mióta van CsGyK gondozásában	Bekerülés okai												
			Lakhatási	Anyagi	Családi konfliktus	Életviteli problémák	Magatartási problémák	Elhanyagolás	Szülei felügyelet hiánya	Oktatási, köznevelési problémák	Hatosági eljárás alá vont gyermek	Személyes gondoskodás időtartama (nap)	Személyes gondoskodás megszűnésének oka	Hova került a gyermek	
1. gyermek	13	2014			x							családba fogadott	233	Haza gondozás	Gyámhoz került
2. gyermek	10	2014							...	x		családba fogadott	95	Haza gondozás	Gyámhoz került
3. gyermek	14	2018			x								320	Haza gondozás	Édesanyához
4. gyermek	13	2019			x	x						védelembe vett	318	Haza gondozás	Édesanyához
5. gyermek	15	2017	x	x	x	x							100	még bent van	
6. gyermek	14	2015	x	x	x	x	x						63	még bent van	

12.ábra: a kerületünkből a GYÁO-ba bekerült gyermekek jellemzői a 2019-es évben

6. Észlelő- és jelzőrendszer működtetése

Az egyének, családok, gyermekek problémáinak időben történő felismerése és azok mihamarabbi enyhítése, megoldása érdekében az állam a szociális és gyermekjóléti ellátórendszerének keretében észlelő- és jelzőrendszert működtet.

Ez az észlelő- és jelzőrendszer ágazatok, intézmények, szakemberek és magánszemélyek közötti együttműködés, amelynek célja a problémák, veszélyeztető tényezők, krízishelyzetek észlelése és felismerése és jelzése az erre a célra kijelölt szolgáltató felé, melyek az 1993. évi III. törvény és az 1997. évi XXXI. törvény szerint a család- és gyermekjóléti szolgáltatók, így kerületünkben a mi intézményünk. A tárgyévben az észlelő és jelzőrendszer által küldött jelzések száma (halmozott adat)



13.ábra: A Szolgálathoz beérkezett jelzések száma 2019-ben

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat intézményegységéhez a 2019-es évben 854 személlyel kapcsolatban érkezett jelzés.

A köznevelési intézmények láttak el minket a legtöbb jelzéssel (286), kapcsolatunk az intézményeikkel a legaktívabbnak mondható. A személyes gondoskodást nyújtó szociális szolgáltatók - más család- és gyermekjóléti szolgálat, család- és gyermekjóléti központ- is gyakran küldtek jelzést (282), legtöbbször esetátadás keretében kerül hozzánk egy korábban máshol gondozott család, akik a kerületbe költöztek. Az egészségügyi szolgáltatók közül a védőnők kiemelt szerepet töltenek be a jelzők

rangsorában (33 esetben jeleztek). Átmeneti gondozást biztosító intézmények 29 esetben küldtek jelzést.

6.1 A jelzőrendszer tagjainak találkozási pontjai

6.1.1 Szakmaközi megbeszélés

A *szakmaközi találkozások* a jelzőrendszer működéséhez és a szociális- és gyermekjóléti munkában érintettek személyes kapcsolatainak kialakításához, megerősítéséhez fontos eszköz, illetve a közös munkánkat érintő változások, új információk megosztására ad lehetőséget. Megtartásukat jogszabály írja elő.

2019-ban 6 alkalommal szerveztünk szakmaközi megbeszélést, a következő intézményekkel:

- BFKH XVI. kerületi Hivatal Gyámügyi Osztálya
- BFKH XVI. kerületi Hivatal Gyámügyi Osztálya, Pedagógia Szakszolgálat
- Pedagógiai Szakszolgálat óvoda és iskolapszichológusai, óvodai-iskolai szociális segítők
- Területi Védőnői Szolgálat, óvodai-iskolai szociális segítők
- Kerületi oktatási intézmények, óvodai-iskolai szociális segítők
- Családbarát Ország Nonprofit Közhasznú Kft., kerületi bölcsődék, területi védőnői szolgálat

6.1.2 Éves Szakmai Tanácskozás

A 2019-as év jelzőrendszeri működéséről szóló **éves szakmai tanácskozás** 2020. február 20-án került megrendezésre. Az éves tanácskozás megrendezése a Szolgálat szakmai egységének feladata, de egész intézményünk részt vesz az előkészítésben és lebonyolításban. A témát, a szexuális edukációt a Napraforgó Központ szakmai teamje szavazta meg, azok alapján a megkeresések alapján, amelyek a 2018-2019-es években hozzánk érkeztek, és az elmúlt évekhez képest újszerűek, súlyosak és aktuálisak voltak¹.

Szexuális ingerelárasztás korában a hatékony szexedukácóról címmel Szigeti Réka egészségfejlesztő szakpszichológus tartott előadást, aki a Lélekkel az egészségért Alapítvány munkatársa. Az éves tanácskozásra négy éve hívunk külső előadót, ahogyan azt az EMMI által kiadott szakmai ajánlás is lehetőségként megfogalmazza, ugyanis tapasztalatunk szerint a különböző intézmények számára ez vonzó és hasznos formája egy-egy aktuális probléma elemzésének. A külső előadó bevonása óta az

¹ Id még az Éves beszámoló „Kiemelt veszélyeztetettségi területek az év során fejezetét”

éves tanácskozás résztvevőinek száma megnőtt. Öt éve, 2016-ban a külső vendégek (tehát a Napraforgó Központ munkatársain *kívüli* résztvevői létszám) 46 fő volt, a mostani tanácskozáson 78 fő. ***Összesen 109 fő vett részt az idei tanácskozáson.***

A fő téma feldolgozására két éve vezettünk be szakmai műhelyeket, részben a növekvő létszámra való tekintettel. Ez a munkaforma is összhangban áll az EMMI protokollal, mivel így lehetséges szűkebb körben az adott témára reagálni, kérdéseket és véleményeket megfogalmazni, és ez is egy újabb fórum, ahol képet kaphatunk kölcsönösen arról, milyen nehézségekkel küzdenek az intézmények gyermekvédelmi és szociális téren. Az eddigi tapasztalat az, hogy a résztvevők 2/3-ad része marad a műhelymunkákon is, értékeli, hogy aktuális kérdések mentén lehet konzultálni. Ezen a tanácskozáson a 109 résztvevő közül több, mint 90-en-en végig maradtak, a témához kapcsolt 5 szakmai műhelyen. A szakmai műhelyek közül négyet a Napraforgó Központ szakemberei vezettek kettős vezetésben Szücsi Gáborral, a rendőrség bűnmegelőzési tanácsadójával illetve óvoda és iskolapszichológusokkal közösen, akik megerősítették a téma aktualitását. Az ötödik szakmai műhelyt a külső előadó tartotta. Habár szerencsére a probléma még távolról sem olyan mértékű, mint néhány egyéb budapesti kerületben, úgy a következő terület, ahol a gyermekvédelemnek nagyon fontos felelőssége lesz, az éppen a gyermekek magára hagyottsága a szexuális ingerekkel elárasztott mindennapokban, ahol nem lehet cél, hogy a média és internet alakítsa gyermekeink nevelését ezen a területen. Ezt erősíti meg a rendőrség bűnmegelőzési munkája is: az éves tanácskozás internetes szexuális zaklatással foglalkozó szakmai műhelyén a BRFK által a témában készült kisfilmet is bemutatták a kollégák. A téma tehát mindenképpen jelen van a gyermekeink mindennapjaiban és nekünk, velük érintkező szakembereknek ezzel sokkal intenzívebben kell foglalkoznunk, mint amire eddig felkészültünk.

Matolcsi Ildikó szolgálatvezető a gyermekvédelmi és szociális jelzőrendszer intézményeinek kiküldött és visszaérkezett írásbeli beszámolókat elemezte (105 megkeresést küldtünk ki a szociális és gyermekvédelmi területen érintett kerületi intézményeknek, 51 jelzőrendszeri tag válaszolt). Az elemzés a beszámolóhoz csatolt intézkedési tervben olvasható.

A 2019-es évben a Napraforgó Központ épülete már kicsinek bizonyult a tanácskozásra, így más helyszín után kellett néznünk, ahol a résztvevők kényelmesen elférnek, a műhelybeszélgetések is lehetségesek és a Napraforgó Központ munkatársai sem szorulnak ki, hiszen a tanácskozás legfőbb célja, hogy összehozza a területen a szociális és gyermekvédelmi területen tevékenykedő szakembereket. Így idén a Szentmihályi Kulturális Központ épületében rendezhettük meg programunkat. Nagy öröm a jelzőrendszeri tagok magas részvételi aránya mellett, hogy a XVI. kerületi Polgármesteri Hi-

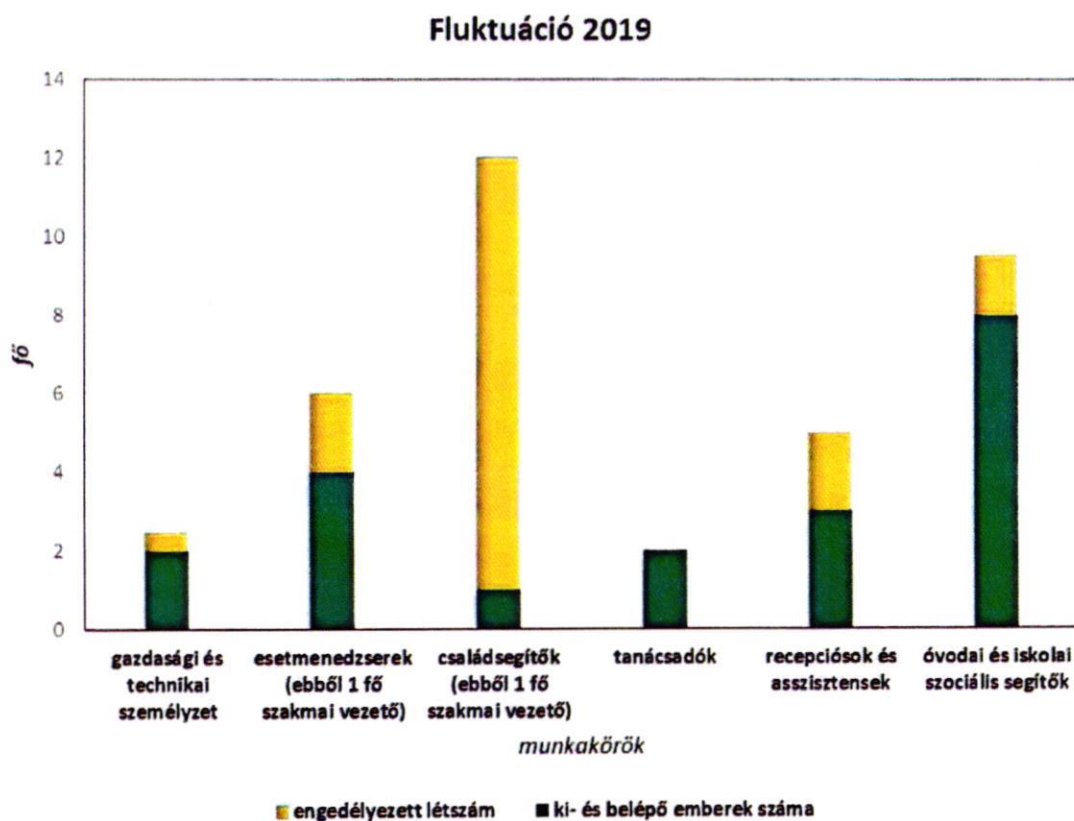
vatal munkatársai is jelentős számban jelen voltak, illetve a Képviselőtestületből is megjelentek a tanácskozáson.

6.1.3 Esetmegbeszélés, esetkonferencia

2019-ben 6 esetkonferencia és 13 esetmegbeszélés volt intézményünkben. Az esetkonferenciák célja az adott gyermekkel foglalkozó, különböző szakmák képviselői és a család közti információcsere, és közös gondolkodás az adott probléma minél hatékonyabb megoldása érdekében. Többnyire olyan esetben kerül sor a megrendezésére, ha a gyermek veszélyeztetettsége olyan mértékben megnő, mely szükségessé teszi az azonnali beavatkozást, vagy az eset kapcsán több szakma képviselői érintettek, így a megfelelő cselekvési mód egyeztetése, a munkamegosztás összehangolása elengedhetetlen a hatékonysághoz. Az eredményes szociális segítőmunka, valódi változások csak a rendelkezésre álló erőforrások bevonásával, folyamatos összehangolásával történhetnek.

III. Az intézmény működésének személyi és tárgyi feltételei

A 2019-es évben igen magas fluktuáció volt intézményünkben: 25 ki-és belépés történt az év során. Ennek okait folyamatosan elemzi a vezetőség, mivel a munka jellegéből fakad, hogy a segítő kapcsolat kiépítéséhez idő szükséges és a gyakori szakember váltás éppen a segítő munka színvonalát kérdőjelezi meg.



14. ábra Fluktuáció a Napraforgó Központban a 2019-es évben

A fluktuáció okai között szerepeltek természetes, életciklusból adódó változások (gazdaságis kolléga nyugdíjba vonulása, egy munkatárs messzire elköltözése, gyermek születés).

Három munkakör esetében több próbálkozás történt az alkalmas munkatárs megtalálására, már próbaidő alatt felmondott hat személy. Kiemelendő a szociális diagnózis készítő eszmenedzser munkakör, mely kötelező jelleggel 2019 január 1-től betöltendő, és amelyet folyamatosan hirdettünk, mégis az év felében (6 hónapon keresztül) üresen állt, két személyt vettünk fel, azonban mind a ketten próbaidő alatt elmentek.

A szociális ágazatban is ismert tényezővé vált a munkaerő hiány és ezzel együtt a verseny a jó szakemberek megtalálására és megtartására. Főként az óvodai és iskolai szociális segítők esetében nyilvánvaló probléma ez, ahová elsősorban a fiatal, mobilis emberek jelentkeznek, akik tudatában vannak a kerületek közti nagy különbségeknek azon a téren, hogy a szociális bértábla nem vonzó béreit milyen módon egészíti ki az adott fenntartó.

A következő év nagy feladata a fenntartóval való egyeztetése annak, hogy milyen módon tudja a 16. kerület a család - és gyermekjóléti szolgáltatást vonzóbbá tenni, ennek az évnek a fluktuációja ugyanis, ha hosszú távon jellemzővé válik, a Napraforgó Központ szakmai színvonalát fogja jelentősen csökkenteni.

Az intézményben dolgozók létszáma 2019 december 31-én:

- *1 fő intézményvezető*
- *2 fő szakmai vezető (egyikük esetmenedzser/tanácsadó, másik családsegítő)*
- *4 fő esetmenedzser/tanácsadó*
- *1,25 fő pszichológus tanácsadó (30, illetve 20 órában alkalmazott két fő)*
- *10 fő családsegítő*
- *8,5 fő óvodai/iskolai szociális segítő*
- *1 gépkocsivezető (Kertvárosi Családi Szállító Szolgálat)*
- *3 fő szociális asszisztens*
- *1,5 fő recepció*
- *0,5 fő ruharaktáros*
- *heti 4-4 órában megbízásos szerződéssel klinikai szakpszichológus, jogász és fejlesztő pedagógus*

üres állásunk ugyanebben az időpontban 3 volt.

Az év során 9 pályázatunk zárult sikertelenül, melyek újra kiírásra kerültek, ami az állások feltöltésének elhúzódásával járt, így **több munkakörben is folyamatos volt a hiány**. Az év minden hónapjában volt betöltetlen állásunk, többnyire több betöltetlen hely is, június hónapban volt a legmagasabb ez a szám: 6 álláshely volt üresen.

A személyes gondoskodás formáinak szakmai létszámnormáit a 15/1998. (IV.30) NM rendelet tartalmazza, mely alapján a kerület lakosságszámához előírt szakmai létszám 18 családsegítő, 10 esetmenedzser/tanácsadó és 13 óvodai és iskolai szociális segítő. Intézményünkben a tanácsadók ala-

cseny létszáma a speciális szolgáltatások biztosításában jelent erős korlátozottságot, ennek bővítése jövőbeni célunk, kiemelten a családterápia megerősítése. Továbbá az erős fluktuáció és a betöltetlen álláshelyek magas volta miatt a helyettesítések a 2019-es évben igen nagy problémát jelentettek a feladatellátásban, mely például a kamaszcsoportok felfüggesztéséhez vezetett, mivel a kollégák a gondozást kellett, hogy prioritásként kezeljék a prevencióval szemben. Sajnos a Napraforgó épülete nem is lenne alkalmas arra, ha az előírt normák szerinti szakmai létszámmal működne, már az óvodai és iskolai szociális segítőink is külön telephelyen dolgoznak helyszűke miatt. A szakmai team további megbontása abszolút kontraindikált lenne hatékonyság szempontjából.

A már 1,5 éve futó új szolgáltatás, az óvodai és iskolai szociális segítség sikerét jelzi, hogy az intézmények felől egyre több érdeklődés és megkeresés irányul felénk, így a munkaterhelés megnövekedése miatt kértük a fenntartótól az engedélyezett létszámon belül **két újabb álláshely betöltését**. Az engedélyt az I. számú költségvetés módosításnál megkaptuk, több sikertelen felvételi eljárás után sikerült is új munkatársakat találni a csapatba. Ez mindenképpen az év eredményei közé tartozik.

Minden évben jelentkeznek intézményünkbe hallgatók, akik a szakmai gyakorlatukat szeretnék a Napraforgó Központban tölteni. A Szolgálat és a központ felváltva igyekszik eleget tenni a megkeresésnek. Szakmaiságunk fontos tükrének tartjuk, hogy folyamatosan vannak jelentkezők, a gyakorlat közben jó visszajelzések jönnek intézményünkkel és munkánkkal kapcsolatban, sőt vannak, akik a kötelező gyakorlati időn túl is maradnak nálunk önkéntesként.

Intézményünkben 7 fő jelentkezett szakmai gyakorlatra a 2019-es évben, öten felsőoktatási intézményekből, ketten OKJ képzésben vettek részt.

150 órás gyakorlatát az Eötvös Lóránt Tudományegyetem 3 hallgatója töltötte nálunk. Az Apor Vilmos Katolikus Főiskolától 2 főt fogadtunk 25 órás gyakorlatra. Az EFEB Felnőttoktatási Központ, valamint a Pannon Kincstár Humán Szakképző egy-egy hallgatója 40 ill. 50 órás gyakorlatot teljesített intézményünkben. Egy fő végzett pszichológus egészségpszichológiai specifikációjához kért 50 órás gyakorlati lehetőséget, amelyet számunkra kifejezetten szolgáltatási paletta-bővítési lehetőség volt, ha csak kis időre is.

3 diák pedig 50 órás kötelező közösségi szolgálatát teljesítette intézményünkben, a prevenció programok keretében.

2019-ben intézményünk megint szépült, gazdagodott tárgyi eszközökben, feltételekben:

A két új, óvodai és iskolai szociális segítő kolléga számára irodabútorokat (asztal, szék), szolgálati telefont és informatikai eszközöket (2 db notebook) biztosítottunk.

Ebben az évben is folytatódott az előregedett számítógépek lecserélése a székhelyen, mivel a munkatársak – jogszabályban előírt, bőséges - adminisztrációja számítógépen zajlik. Három darab asztali számítógépet szereztünk be.

Elromlott projektorunk helyett újat vettünk, ugyanígy cserére került néhány az elhasználódott, régi elektromos háztartási gépeink közül.

A kliens fogadó tér (aula) szépítésére ülőgarnitúrát cseréltünk, ez higiéniai szempontból is fontos váltás volt, mivel a műbőr fotelek jól tisztíthatóak, fertőtleníthetőek a korábbi szövetbevonatú, elhasználódott garnitúrával szemben.

Fontos, a munkahelyi környezetet javító lépés volt a tetőtéri konyhába beszerelt klíma berendezés. Három iroda került kifestésre.

Ellenőrzés

2019-es év végén Budapest XVI. kerületi Polgármesteri Hivatala Belső ellenőrzése zajlott intézményünkben október 29-től 2020. január 14-ig.

A feltárt hiányosságok nyomán a következő javaslatokat fogalmazta meg az ellenőrzés:

- belső szabályzatok és SZMSZ aktualizálása;
- akadálymentes közlekedés biztosítása a fenntartó által;
- tanácsadók által megtartott órák dokumentációjának átláthatóbbá tétele;
- vásárolt programok és számítógép állomány felülvizsgálata, az elavult programok leselejtezése, nyilvántartásból kivezetése;
- főkönyvi és analitikus nyilvántartás helyesbítése, az épületátalakítási tervek és térburkolat javítás térítés nélküli átadása a bölcsődének, aki az épület tulajdonosa;
- jelenléti fven a rendkívüli munkaidők megfelelő dokumentációja (hétvégi programok, táborok).

A javaslatok nyomán intézkedési terv készült.

IV. Képzések, Szupervízió

A 15/1998 (IV. NM) rendelet **kötelezi a család- és gyermekjóléti szolgáltatásban dolgozókat a szupervízióban való részvételre**. A szupervízió a segítő foglalkozású szakemberek mentálhigiénés karbantartása és fejlesztése mellett minőségbiztosítási elem is, hiszen az esetek külső szakember vezetésével történő elemzése, kiértékelése a gyermekvédelem érzékeny és számtalan támadásra lehetőséget adó terepén elősegíti a magas szakmaisággal történő szociális esetmunkát. A team szupervízió pedig mindezek mellett szervezetfejlesztési jelentőséggel is bír. A szupervízió csak akkor hatékony, ha bizonyos rendszerességgel történik. Sajnos a jogszabály jelenleg a szupervízió mértékét nem határozza meg, így csak az általános szakmai gyakorlat lehet irányadó.

A 2019-es évben minden családsegítő és esetmenedzser/tanácsadó munkatárunknak biztosítottuk a szupervíziót, többségében csoportos formában. A főváros többi kerületében a havi egy szupervíziós alkalom terjedt el jellemző gyakorlatként, a szupervízorok álláspontja szerint is minimum nyolc alkalom hozhat eredményt. A munkaerő megtartásához is elengedhetetlen a szupervízió, hiszen a segítő munka alulfizetettsége és alacsony társadalmi presztízse mellett a felelősségvállalás magas szintje és családok, egyének problémáiban való folyamatos jelenlét igen megterhelő és jelentős oka a magas fluktuációnak. A költségvetésünkben rendelkezésre álló összeget a következő évben megpróbáljuk pályázati lehetőségekkel is kiegészíteni, hogy intézményünkben is elérjük a szakmai normát, ami egy folyamatos és kiszámítható időközönként rendelkezésre álló munkaformát jelentene.

2018. júliustól a képzési rendszer megváltozott a jogszabályok szerint, egységesített képzőhelyek és képzési tartalmak kialakítása zajlik, de sajnos a gyakorlatban a képzéseknek még csak egy szűk köre elérhető, ugyanakkor a képzési időszak első fele 2020 július 1-vel letelik. Az intézményben dolgozó családsegítőknél, esetmenedzsereknek és asszisztenseknek képzési kötelezettsége van, adott időszak alatt meghatározott pontszám összegyűjtésére. A képzések közül a szabadon választható kategóriában sikerült a munkatársak többségét eljuttatni képzésre: a képzésre kötelezettek 71 %-nak sikerült elvégeznie a CSBO szervezésében a „Gyermekvédelmi jelzőrendszeri tagok együttműködésének elősegítése. A kapcsolati erőszak és emberkereskedelem okozta ártalmak felismerése és kezelése és a kapcsolati erőszak felismerése” című szakmai tanfolyamot.

A képzési kötelezettségen túl lényeges, hogy a munkatársak a munkájukhoz szükséges speciális tudás, képesség birtokába jussanak, a teljesített képzések egy része ezt célozza akár pontot szerzett vele a dolgozó, akár nem.

A Magyar Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálatok Országos Egyesületének országos szakmai konferenciája „Hagyományos értékek, fejlődő szolgáltatások” címmel zajlott, 3 kolléga a konferencia teljes idejében, 4 kolléga pedig 1-1 napon vett részt a munkaköréhez leginkább illeszkedő témakörhöz illeszkedően. A konferencia fontos fóruma a várható jogszabályi és szakmai változások megbeszélésének, a különböző körülmények, lehetőségek és problémák közt dolgozó vidéki és fővárosi család- és gyermekjóléti szolgálatok találkozásának.

Öt munkatárs részt vett a Pannonhalmi Apátság és a Hintalovon Alapítvány közös szervezésében az apátság területén rendezett első gyermekvédelmi szimpóziumon, melynek címe a „Csendtől a szóig” volt.

Az óvodai és iskolai szociális segítők a legmotiváltabbak a különböző munkacsoportok közül a képzések területén, ez valószínűleg éppen a tevékenység újszerűségéből adódik, továbbá abból a felismerésből, hogy a tréningek, csoportok tartására van a legnagyobb kereslet és igény az intézmények részéről, az ehhez szükséges speciális tudást azonban nem adják a diplomához. Mediátori, facilitátori, élménypedagógiai és bűnmegelőzési tréningek voltak a 2019-es évben a legnépszerűbbek a kollégák között, melyek mind közvetlenül felhasználásra kerülnek napi munkájuk során.

A kötelezőn túli képzési igény mindenképpen az adott munkatárs elkötelezettségét, szakmai színvonalra törekvését mutatja, ezért támogatásra érdemes. Így segítettük egy eszménymentes, egy családsegítő és két pszichológus tanácsadó kolléga speciális tanfolyamon való részvételét is.

A Napraforgó Központ összes munkatársa egy alkalommal közösen vett részt belső, szervezeti tréningen: Jakabos Hadassa, intézményünk korábbi pszichológusa tartott 1 napos, állatassisztált tréninget Ladánybenén, több szakmai műhelyen kaphattunk nem mindennapi élményeket vezetéselmélet, önismeret, kooperáció, hatékonyság témakörében.


A szociális segítő munka és a speciális szolgáltatások erőteljes professzionalizálódási folyamatai zajlanak hazánkban, a jogszabályi környezet gyakori változásaival. Ezek követése, a formálódás folyamatában való részvételünk biztosítása elengedhetetlen, és intézményünk szolgáltatási színvonalának fenntartásához is nélkülözhetetlen alapfeltétel.

V. Jövőbeni célok, tervek

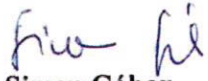
- Az intézményi fluktuáció jelentős csökkentése, a munkafeltételek javítása (helyettesítési terhek csökkentése, a fenntartóval való egyeztetetés a kereset kiegészítés lehetőségeiről)
- ehhez kapcsolódóan intézményi szervezetfejlesztés;
- az óvodai/iskolai szociális segítők létszámának emelése még 2 fővel; az intézmények valós szükségleteinek kiszolgálásához, hatékony, magas színvonalú szolgáltatásnyújtáshoz ez a létszám még mindig nem elégséges az egy segítőre jutó magas ellátotti (gyermek) létszám miatt;
- az épület bejáratának akadálymentesítése;
- a munkakörhöz kötött, kötelező képzések teljesítése a megadott határidőig;
- családterápiás és mediációs kapacitásaink bővítése;
- heti 3 órában pszichiátriai konzultáció biztosítása klienseinknek a Napraforgó Központban.

Budapest, 2020. március 30.


Hánuláné Kurdi Agnes
Napraforgó Család- és
Gyermekjóléti Központ
intézményvezető


Matolcsi Ildikó
Napraforgó Család- és
Gyermekjóléti Szolgálat
szakmai vezető




Simon Gábor
Napraforgó Család- és
Gyermekjóléti Központ
szakmai vezető

Függelék

A NAPRAFORGÓ CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT ÉVES JELZŐRENDSZERI INTÉZKEDÉSI TERVE A 2020. ÉVRE

I. Éves szakmai tanácskozás

Az éves tanácskozás egyik fő célja, a településszintű jelzőrendszeri hálózat működésének minden tag részvételével elkészített írásbeli beszámolókon alapuló éves helyzetfeltárása, és annak rendszerezett visszacsatolása a szakma, a fenntartó, a helyi közösségek számára.

2020. 02. 20-án került megrendezésre intézményünkben ez az esemény. A törvényi előírásnak megfelelően írásos beszámolót kértünk a kerület jelzőrendszeri tagjaitól, a szociális és gyermekvédelmi területről egyaránt. 105 megkeresést küldtünk ki, 51 beszámoló érkezett vissza. Idén is megkerestük a felnőttekkel kapcsolatban álló intézményeket, háziorvosokat, területi szociális szolgálatot, pszichiátriai gondozót is.

A négy feltett kérdés a problémákra, a megoldási lehetőségekre, és az együttműködésre irányult.

1. Milyen típusú gyermekvédelmi/szociális problémákkal szembesült az elmúlt év során?

A problémák közül előtérbe került:

- **Válási konfliktusok, kapcsolati problémák, a gondatlanság, elhanyagolás a családban, a nevelési problémák** (kettős nevelés, sok a „ráhagyó” szülő, ezáltal a szorongó vagy agresszív gyermek), a **magányosan élő idősebb korosztály szociális helyzete** (a 24 órás felügyelet nincs biztosítva számukra), a **gyermekkel szembeni bűncselekmények** (kiskorú veszélyeztetése, kapcsolattartás akadályozása és tartási kötelezettség elmulasztása), a **lakhatási problémák**- kizsákmányoló albérleti lehetőségek, az **igazolatlan hiányzás** (óvoda, iskola), agresszív magatartás, gyermekek közötti konfliktusos kapcsolat, a **kirekesztés (internetes bántalmazás) a dohányzás, drogfogyasztás valamint internet-függőség** (kiemelten a középiskolás korosztálynál), a viselkedési- és beilleszkedési nehézség, a kriminalizálódás (garázdaság, lopás, kábítószer birtoklás, sikkasztás). Felmerült az is, hogy a középiskolás gyermek már általános iskolában sem kapja meg a megfelelő fejlesztést, így lemaradása szinte pótolhatatlan. Többen említették a **bántalmazás** (kapcsolati erőszak) érzékelését.

Az **anyagi jellegű problémák** közül megjelent, hogy a családok nem rendelkeznek elegendő megtakarítással, így a **kizsákmányoló albérleti konstrukciók** áldozatává válnak valamint, hogy bejelentett lakhely hiányában pont a rászorulóknak nem jutnak ellátásokhoz (beköltöző „szegény” családok)

Több intézmény is említette, hogy nehézkes a gyermekek nevelési-oktatási intézménybe való beilleszkedése, oktatása amennyiben **idegen anyanyelvűek**, és a magyar nyelvet még nem sajátították el

2. *Milyen javaslatai vannak a területén jelentkező nehézségek megoldásához? Milyen segítséget vár ehhez a kerület szociális és gyermekvédelmi rendszerének tagjaitól?*

A válaszok közül a teljesség igénye nélkül emelném ki az alábbiakat:

- Házi gyermekorvossal, védőnővel való szorosabb kapcsolat (óvodák részéről igény).
- Az óvoda és az iskola pedagógusai konzultáljanak a gyermekek ügyében (óvodát elhagyó, 1.osztályba lépő gyerekek kapcsán).
- A korai fejlesztést igénylő gyerekek megfelelő ellátása (fejlesztőpedagógusok nagyobb óraszámokban legyenek jelen).
- A házi orvosok a védőnői szolgálattal együttműködve hamarabb reagáljanak az óvoda jelzésére (diagnózis felállítása).
- Utazó gyógypedagógus biztosítása (középiskolában).
- A nyelvi nehézségekkel küzdő diákoknak iskola-előkészítő osztály indítása.
- A pszichológiai ellátás növelése.
- Kortárs mediáció bevezetése.
- A szülői igazolásokat ne 3 napban korlátozzák.
- Bűnmegelőzési órák folytatása (iskola rendőr részéről).
- Lakhatási problémák megoldása: önkormányzati bérlakások rászorultaknak.
- „Kiléptető” lakások a kerületben (működtetésüket vállalná a Magyar Protestáns Segélyszervezet).
- 24 órás felügyelet, hétvégi ügyelet biztosítása a **magányosan élő időseknek** (hozzátartozók hiányának csökkentése).
- Az idősebb korosztálynak ingyenes torna biztosítása – „ép testben ép lélek”.
- A lakosság tájékoztatása az általuk igénybe vehető szolgáltatásokról, a számukra igényelhető juttatásokról.
- A lakosság szociális érzékenyítésének előtérbe helyezése.

A problémák orvoslására számos intézmény már bevált módszereket alkalmaz. Sok esetben a problémát helyben kezelik a pedagógusok és egyéb szakemberek, ezért nem vonják be a Család- és Gyermekjóléti Szolgálatot. Az egyik óvoda említette, hogy ők új elemként alkalmazzák intézményükben azt, hogy az újonnan beiratkozott gyermekek feltérképezéséhez felveszik a kapcsolatot a védőnővel, valamint a bölcsődével.

Több iskola említette, hogy segítségként éli meg az intézményében feltűnő **iskolai szociális segítőt, de jobb lenne, ha magasabb óraszámokban lennének jelen!**

Nagy segítséget jelent a rendőrökkel való jó együttműködés.

3. Milyen volt az együttműködése a jelzőrendszeri intézményekkel?

Többen kiemelték, hogy a védőnőkkel, iskolapszichológussal, iskolaorvossal és a bűnmegelőzési tanácsadóval való együttes munkájuk kitűnő

Az S.O.S. Krízis Alapítvány megemlítette, hogy a védőnőkkel, bölcsődével, óvodával és a rendőrséggel jó a kapcsolat.

A Kertvárosi Családi Szállító Szolgálattal segítségével számos gyermek tud eljutni a fejlesztésre
Két óvoda is említette a jó együttműködést a pedagógiai szakszolgálattal

Sokkal több jelzés érkezett idén, mint tavaly, és a jelzések minősége is javulást mutat. (pontosabb, tényszerű információk, adatok).

Nagyon sok dicséret érte az óvodai-iskolai szociális segítőket. Az intézmények nagyon hálásak a munkatársak tevékenységéért.

4. Milyen szolgáltatások hiányát tapasztalja a szociális és/vagy gyermekvédelmi területen?

- számos óvoda, iskola megemlítette, hogy nagy segítséget jelentene számukra, ha a válás, gyermekelhelyezés valamint gyermekvédelmi kérdések témakörében előadást hallhatnának, mivel egyre több negatív tapasztalatuk van az érintett gyermekek és szülők kapcsán,
- egyre több a szociális problémával küzdő kerületi lakos, a kerületbe érkező albérletet keresők nem rendelkeznek elég megtakarítással, így a kizsákmányoló albérleti konstrukciók áldozatává válnak, **lakhatásuk veszélybe kerül, számukra megoldást jelenthetne a szociális alapon bérelhető lakás, a lakhatási problémák orvoslására külső férőhelyek biztosítása,**
- a gyermekvédelemmel, észlelő- és jelzőrendszerrel kapcsolatos tájékoztatókra lenne igény az iskolák részről,
- **a családon belüli erőszak jelenlétének felismerésére szerveződő képzés a jelzőrendszer tagjainak,**
 - növeljék a fejlesztőpedagógusok számát,

- a pszichés problémával küzdő gyerekek megsegítéséhez szükséges lenne, hogy a pszichológusok magasabb óraszámban legyenek jelen az intézményekben,
- a gyermekek pszichés ellátásának (gyermek-pszichiátriai ellátás) javítása,
- az idősek, demens betegek számára ápolást biztosító otthon lenne szükséges,
- a fennálló munkaerő hiány miatt több gondozóra lenne szükség a Területi Szociális Szolgálatnál, valamint a jelenlegi szolgáltatásokat kellene átszervezni, részfeladatokra osztani a válaszadók szerint.

Reményeim szerint a felvetett hiányosságok – ha nem is egészben, de részben – pótolhatóak. Ezen szempontsort figyelembe véve mi is megszólítva érezzük magunkat, de vannak olyan felvetések, amelyek nem a mi kompetenciánk, a fenntartót kell megkeresni a megoldás érdekében.

II. Az előző évi intézkedési terv célkitűzéseinek megvalósulása

1. Pszichológus félállás megtartása, a családterápiás team felállítása: ezen terv részben valósult meg, jelenleg 3 pszichológus kolléga látja el a pszichológiai tanácsadást, habár mindannyian rész munkaidőben, valamint a team bővült egy családterápiás munkatárssal. A teamen belüli fluktuáció azonban lefékezte egy időre a családterápiás szolgáltatást.
2. Tematikus kamaszklub beindítás: Párhuzamosan két klub, klubonként 6 foglalkozással): a Kamaszklub a 2019-es évben működött, népszerű volt. A társasjáték klub működése nem volt folyamatos, a kisebb gyermekek részvétele hullámzó volt, mely részben annak is függvénye, hogy ők csak kísérővel érkezhettek, és ez nem minden szülő számára volt kivitelezhető.
3. A kollégák több, mint 70 %-a részt vett a „Kapcsolj egyből” elnevezésű, kapcsolati erőszak felismerésével, az észlelő- és jelzőrendszer működésével kapcsolatos képzésen.
4. Az észlelő-és jelzőrendszeri tagoknak megszerveztük a „Kapcsolj egyből” képzés bemutatását az SZGYF munkatársa által.
5. Tovább folytatódott az élménypedagógiai képzéseken való részvétel, 2019-ben több óvodai-iskolai szociális segítő kapcsolódott be a programba.

III. Célkitűzések és vállalások a 2020. évre


1. *A Kamaszklub és a Társasjáték Klub újjá szervezése:* a 2019-es évben zajlott erős fluktuáció miatt a prevenciós munkára, ezen belül pedig kiemelten a kamasz és társasjáték klubra jutott kevésbé energia és figyelem.

2. *Tájékoztató a jelzőrendszer működéséről- pedagógusoknak:* a Napraforgó Központ jelzőrendszeri tanácsadójának tájékoztatása az aktualitásokról az ezt igénylő iskolákban, óvodákban.
3. *Tájékoztató a kapcsolattartás általános szabályairól – pedagógusoknak:* A BFKH Gyámügyi és Igazságügyi Osztály munkatársának közreműködésével tájékoztatás a gyermekelhelyezés, kapcsolattartás témakörében
4. *Szülőcsoport - a már elkezdett, szülőknek szóló tematikus készségfejlesztő foglalkozások folytatása:* egyre több olyan esettel találkoztunk, amelynél felmerül a kapcsolati erőszak gyanúja. A kollégák kezdeményezésével, a pszichológusok bevonásával beindult egy tematikus csoportfoglalkozás 2020 elején.
5. *A kerület lakosainál jelentkező lakhatási problémák enyhítése:* a lehetséges megoldások feltérképezése, javaslatok eljuttatása az illetékeseknek (pl. a Magyar Protestáns Segélyszervezet Családok Átmeneti Otthona külső férőhelyek biztosításával tudna segíteni a náluk gondozott családok kiléptetésében, amennyiben az Önkormányzat tulajdonában lévő bérlakások egyikét – bérleti díj ellenében – megkapná).
6. *Intenzívebb, személyes találkozásokon alapuló együttműködés a kerület jelzőrendszeri tagjaival:* a helyi jelzőrendszeri tagok felkeresése a jelzőrendszeri felelős által.
7. *Tájékoztatás nyújtása az új és már meglévő szolgáltatásokkal kapcsolatban:* Kertvárosi Családi Szállító Szolgálat, Óvodai és iskolai szociális segítő szolgáltatás, Alzheimer betegek hozzátartozóinak klubja stb.
- ...
8. *A kerület lakosainak szervezett rendezvényeken való megjelenés:* a Napraforgó Család-és Gyermekjóléti Központot közvetlenebbül megismerhetik a lakosok (Pl: Föld Napja, Kertváros Napja, EgészségNap stb.)
9. *Adományraktár újjászervezése:* tapasztalatunk az, hogy sok a felhalmozott ruhadarab, a ruharaktár rendezetlen képet mutat, ezért szükséges a rendszerezés és az átláthatóság, ami a hely szűkössége miatt nem egyszerű feladat.

Célkitűzéseinket és vállalásunkat az alábbi összefoglaló táblázat teszi szemléletessé:

Vállalt feladat, célkitűzés	határidő	felelős	megjegyzés
A Kamaszklub és a Társasjáték Klub újjá szervezése	2020.augusztus	Csalagovits Katalin, Tóth Pap Erika	tagok toborzása a nyári rendezvényeken
Szülőcsoport- foglalkozások folytatása	2020.június	Faragó Anikó, Vadász Eszter	
Előadás megszervezése a pedagógusoknak a válás, gyermekelhelyezés témakörében	2020. szeptember	Matolcsi Ildikó	a BFKH munkatársának bevonása
Lakhatási problémákkal kapcsolatos megoldási lehetőségek feltérképezése, javaslatok eljuttatása az illetékeseknek	2020. áprilisdécember	Matolcsi Ildikó	Magyar Protestáns Segélyszervezet, S.O.S. Krízis Alapítvány bevonásával
Intenzívebb együttműködés a jelzőrendszeri tagokkal – személyes kapcsolatfelvétel	2020. június-október	Matolcsi Ildikó	
Tájékoztatás nyújtása az új szolgáltatásokkal kapcsolatban	2020. áprilisdécember	Horváth Andrea Matolcsi Ildikó	új, színes szórólapok nyomtatása
Kerületi szervezésű rendezvények látogatása a Napraforgó Központ által	2020. májusdecember	Matolcsi Ildikó, Hanuláné Kurdi Ágnes	
Adományraktár újjászervezése	2020. júliusáig	családsegítő kollégák, intézményvezető	

Budapest, 2020. 03. 26.


Matolcsi Ildikó
Család- és Gyermekjóléti Szolgálat szakmai vezetője,
jelzőrendszeri felelős