

3. számú melléklet

8/4885/2021



NAPRAFORGÓ

Család- és Gyermekjóléti Központ

XVI. ker. Polgármesteri Hivatal

Erkezett: 2021. MÁRC. 31.

8/4885-06/21

Előadó:

E.D.

Előzetes

ÉVES SZAKMAI BESZÁMOLÓ

a Napraforgó Család- és

Gyermekjóléti Központ

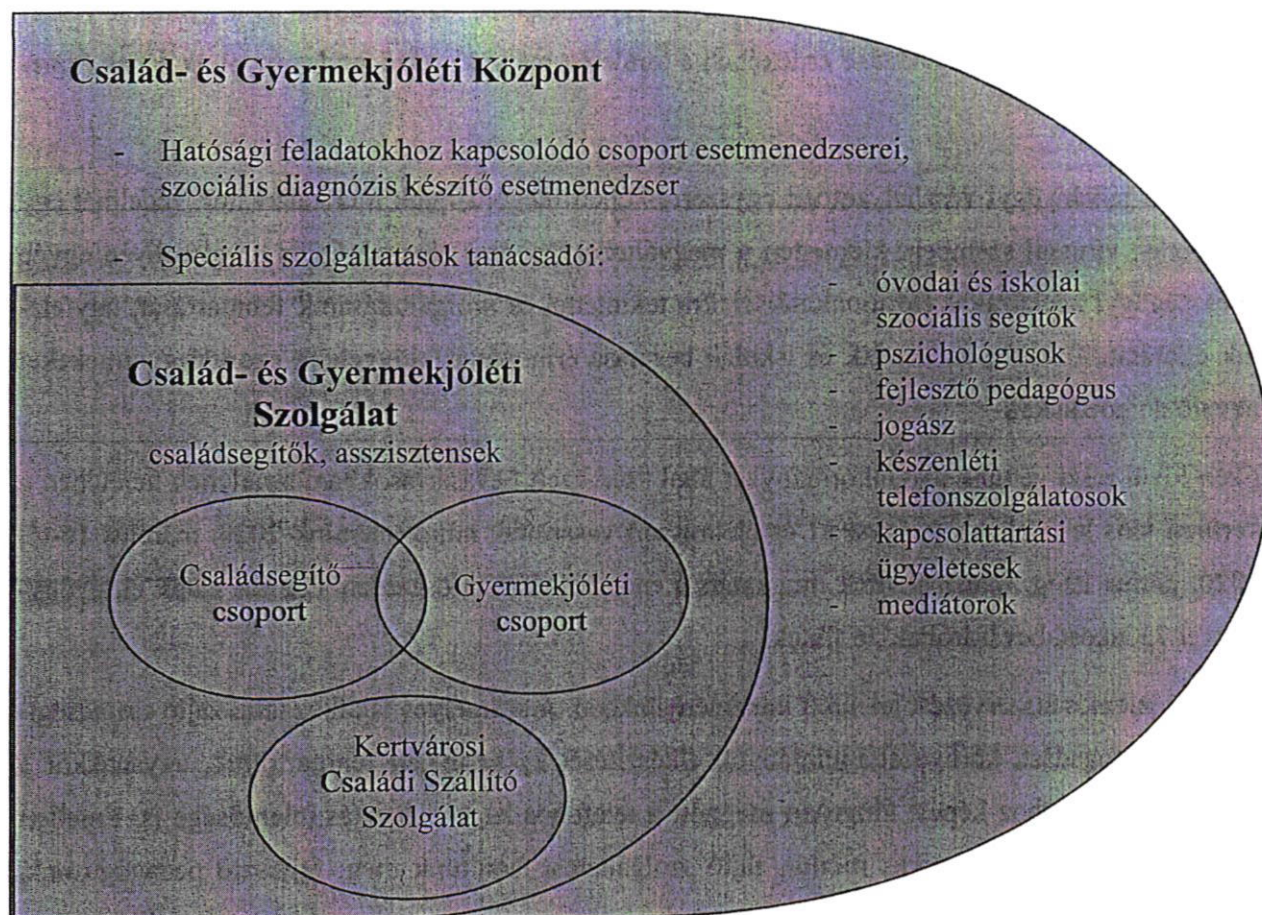
2020. évi tevékenységéről

Tartalomjegyzék

Tartalomjegyzék	2
AZ INTÉZMÉNY SZERVEZETI EGYSÉGEI	3
I. CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT	4
1. A Család- és Gyermekjóléti Központ feladatai	4
1.1 Hatósági intézkedésekhez kapcsolódó tevékenységek	5
1.2 Speciális szolgáltatások	7
1.2.2 Pszichológiai tanácsadás.....	11
1.2.3 Fejlesztőpedagógus.....	13
1.2.4 Jogi tanácsadás	13
1.2.5 Család/párkonzultáció	14
1.2.6 Mediáció.....	14
1.2.7 Kapcsolattartási ügyelet.....	15
1.2.8 Készenléti szolgálat	16
1.2.9 Egyéb speciális szolgáltatások.....	16
1.3. Szakmai támogatás nyújtása a Család- és Gyermekjóléti Szolgálatnak és a jelzőrendszer munkájának koordinálása.....	17
1.4 Együttműködés a hivatali szervekkel és a gyermekvédelemben résztvevő más intézményekkel, civil szervezetekkel.....	18
II. CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT	19
1. A szolgálatnál megjelent személyek, családok jellemzői.....	19
2. A Család-és Gyermekjóléti Szolgálat tevékenysége a 2020. évben	23
2.1 Szakmai tevékenységek adatai	23
3. Kertvárosi Családi Szállító Szolgálat	28
4. Megelőző tevékenység, prevenciós szolgáltatások.....	28
5. Átmeneti gondozás	32
6. Észlelő- és jelzőrendszer működtetése	33
III. Az intézmény működésének személyi és tárgyi feltételei	36
IV. Képzések, Szupervízió.....	40
V. Jövőbeni célok, tervek	42
Függelék	43

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.



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**;

A tavaszi járványügyi vészhelyzetben egyszerre kellett megoldanunk munkatársaink védelmét egy ismeretlen vírussal szemben, kiemelten a megváltozott munka képességű és a valamilyen egyéb egészségügyi kockázattal élő munkatársainkra tekintettel és szolgáltatásaink fenntartását, ügyfeleink ellátását. Továbbá az óvodák és iskolák bezárása érintette a felügyeletre szoruló gyermekeket nevelő dolgozóinkat.

Ezen kívül részt vettünk az Önkormányzat által szervezett bevásárlásokban, amelynek keretében a kerületi idős lakosoknak gyógyszert és élelmiszert vásároltak munkatársaink 2020. március 16-tól 2020. június 19-ig. Intézményünk munkatársai ennek keretében összesen 129 főt láttak el, gyógyszerrel 73 lakost, bevásároltak 56 főnek.

Mindez jelentős átszervezést jelentett intézményünkben. A személyes találkozással zajló családsegítést, kliensfogadást, környezettanulmányok elkészítését egész évben fenntartottuk, ugyanakkor a korábbi gyakorlathoz képest kiugróan megnőtt a telefonos kapcsolattartás jelentősége is. Emellett számos online és elektronikus módon zajló szolgáltatást tanultunk meg: fejlesztő pedagógusunk, pszichológusaink, jogi tanácsadóink a tavaszi járványügyi vészhelyzetben ebben a formában tartották meg tanácsadásaikat, óvodai és iskolai szociális segítőink számos új, online felületet nyitottak meg a gyerekekkel, tanárokkal és szülőkkel való kapcsolattartásra. Nyáron viszont az összes tervezett programunkat megtarthattuk személyes jelenléttel és jelentős érdeklődéstől kísérve.

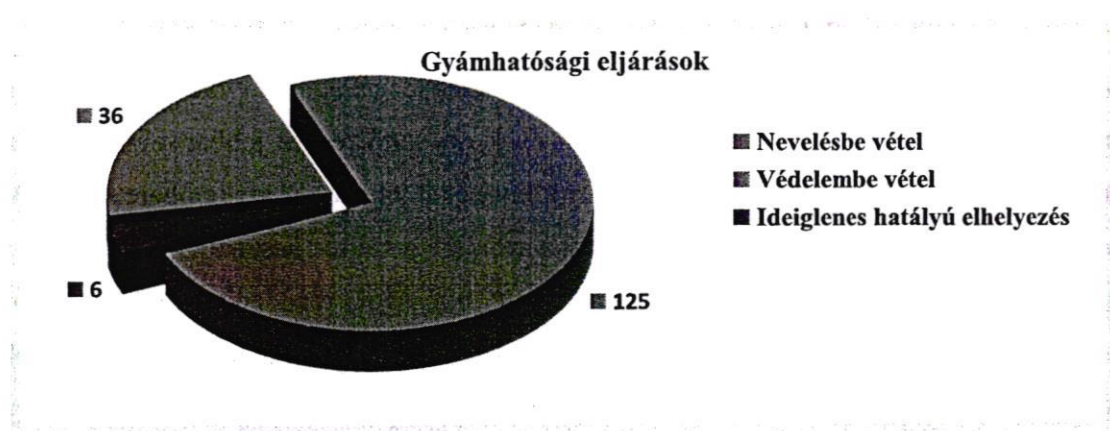
A nyáron megvalósult személyes találkozások segítették klienseinket, munkatársainkat is abban, hogy intézményünk a november 4-én újra bevezetett vészhelyzethez újra jól tudjon alkalmazkodni.

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 2020-es évben **167 kiskorú** volt érintett. Ezek az eljárások az alábbi arányokban oszlottak el a különböző ügytípusok szerint:

125 gyermek esetében védelembe vételi, 42 gyermek vonatkozásában pedig szakellátás keretében tartozó hatósági eljárás zajlott (6 ideiglenes hatályú elhelyezett, 36 nevelésbe vett) ami esetmenedzseri tevékenységgel járt.



A hatósági intézkedéssel érintett gyermekekhez kapcsolódóan a kollégák összesen **66 tárgyaláson** vettek részt. Ebből 26 első védelembe vételi, 23 védelembe vétel felülvizsgálati tárgyalás volt, valamint 7 alkalommal tervezési megbeszélés (TEGYESZ), továbbá 10 nevelésbe vétel felülvizsgálati tárgyalás. Itt látható, hogy az előző évihez képest csökkent az új védelembe vételi tárgyalások száma, viszont emelkedett a felülvizsgálati tárgyalások száma, ami a több éve fenntartott védelembe vételi ügyek miatt lehetséges. Esetmenedzsereink 29 esetben készítettek védelembe vételhez kapcsolódó gondozási-nevelési tervet (mely 52 kiskorút érintett), **978 családlátogatást** végeztek, és ezen felül **128 külön környezettanulmányt** készítettek. A családlátogatások száma csaknem duplája az előző évinek, ami a járványhelyzetet is beleszámítva figyelemre méltó emelkedés. Ebben a családok megnövekedett gondoskodási igénye mellett a nem együttműködő kliensek vagy a bántalmazások fokozott figyelemmel kísérési kötelme játszhat kiemelt, a gyakori esetmenedzser-váltások miatti ismételt kapcsolatfelvételek pedig kiegészítő szerepet. Emellett **405 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). Esetmeg-

beszélést, esetkonferenciát mindössze 3 alkalommal szerveztünk, itt viszont egyértelműen a pandémiás helyzet miatt csökkent le a tavalyi 13 alkalomról.

Kiemelt veszélyeztetettségű területek az év során:

2020-ban 312 kiskorút tartott nyilván a Központ veszélyeztetettnek (akik esetében töltöttük a gyermekeink védelemében c. adatlap rendszert), akik közül a vezető probléma alapján legnagyobb arányban (206 kiskorú) a környezeti tényezők (döntően nevelési probléma, családi konfliktus, a család életvitele) játszottak szerepet. A magatartási főcsoportba 43 kiskorút soroltunk (ide tartoztak pl. a tankötelezettségüket elmulasztó, vagy iskolai beilleszkedési nehézségekkel küzdő, ill. szerfogyasztó vagy csavargó gyerekek), az anyagi főcsoportba 48 gyermeket, az egészségi főcsoportba pedig 15 gyermeket (túlnyomórészt magatartási- vagy tanulási zavarok tartoztak ide). Arányok tekintetében a tavalyihoz képest az anyagi főcsoport létszáma emelkedett tekintélyesen, amiben közrejátszhatott a kialakult veszélyhelyzet (szülők munkahely-vesztése).

Az előző évi tendenciákkal összhangban, a 2020. év során is megállapítható volt a különböző szintereken megjelenő, frissen kirobbant, vagy éppen évek óta tartó, egyre jobban elmélyülő **szülői konfliktusok** túlsúlya, melyek továbbra is komoly kihívásokat jelentettek szakembereinknek. **Válasos, kapcsolattartásos ügyekben** nem ritka, hogy a szülők egyszerre „használják” egymással való feldolgozatlan konfliktusuk színteréül a gyámhivatalt, bíróságot, rendőrséget, családsegítőt ill. esetmenedzsert, speciális szolgáltatásokat (mediáció, pszichológiai, jogi tanácsadás, óvodai-iskolai szociális segítők), oktatási-nevelési intézményeket, valamint panaszbeadványok formájában vezetőinket.

Említésre méltó azon ügyek egyre szaporodó száma is, melyek a kliensek részéről **érdemi együttműködés nélkül** telnek, vagy a hatósági eljárások lassúsága miatt állnak. Szaporodnak a védelemben vételi határozatokat, vagy éppen a megszüntető határozatokat megfellebbező szülők „befagyott” ügyei, hiszen a másodfokú gyámhatóság – tapasztalataink szerint – általában min. 4-7 hónapig vizsgálja egy elsőfokú döntés létjogosultságát, majd új eljárásra kötelezés esetén kezdődik előlről a javaslatkészítés. A veszélyhelyzet miatt a gyámhatósági tárgyalások egy része elmaradt, helyette a hatóság írásban nyilatkoztatta a szülőket, ez is tovább lassította az ügyeket. További eset, hogy a szülő kéri a gyámhivatal vagy a család- és gyermekjóléti központ kizárását az ügyből különféle okok miatt, ami úgyszintén további hónapokig meggátolja az érdemi közös munkát. Vannak továbbá a költözködő vagy vándorló családok, akiket jó esetben csak lekövetni tud a hatósági iratanyag-áttétel, mire ismét vissza- vagy tovább költöznek.

Az utóbbi években kifejezetten pozitív irányú változás, hogy **csökkent a** családokban előforduló **bántalmazások** (de még így is valószínűsíthetően magas) **látenciája**. Hamarabb jeleznek a jelző-

rendszeri tagok, jelez az óvodai-iskolai szociális segítő, jeleznek anonim módon vagy névvel is vállaltan állampolgárok, vagy akár az óvodákban, iskolákban dolgozó pszichológusok, esetleg saját speciális szolgáltatásaink (kapcsolattartási ügyelet, pszichológus, családterápia) szakemberei, ami örvendetes. Itt, ami szakmai megközelítésben ehhez kapcsolódó új kihívás, az pont ezen ügyek kezelésében a differenciált látásmód. Nyilvánvalóan nincs két egyforma ügy, tehát minden helyzetet alaposan fel kell térképezni, a bántalmazás súlyosságát, gyakoriságát, előfordulását fel kell tární, és mérlegelni kell, hogy milyen lépések, intézkedések vezetnek nagyobb eséllyel a családokban nevelkedő gyermekek veszélyeztetettségének csökkentéséhez vagy megszűnéséhez, és mik azok a protokollok szerint ugyan alkalmazható standard lépések, amik adott ügyekben, adott helyzetben nem feltétlenül lennének megnyugtatóak, sőt további traumákhoz vezethetnek. Össze kell hangolni tehát a bántalmazásokkal kapcsolatban kialakult „zéró tolerancia” alapelvét a gyermekek családban történő nevelkedésének biztosításával, ami sok esetben óriási szakemberi felelősség, főként, ha figyelembe vesszük a javaslatok kialakítására megszabott rövid határidőket.

Ennek megfelelően a Napraforgóban kialakult bántalmazáskezelő kultúra 2020-ban is sokat fejlődött. Bejövő új jelzések esetén **„válságstáb” kerül összehívásra**, melynek állandó tagja egy családsegítő, egy esetmenedzser, egy óvodai-iskolai segítő és egy vezető, akik a rendelkezésre álló információk összefésülése után megbeszélí a konkrét ügy következő lépéseit.

Itt kell kitérni arra is, hogy nem elég a családokat arra figyelmeztetni, hogy magatartásuk veszélyeztető, hanem központunknak abban is jelentős szerepe van, hogy az indulatkezelésben nem jól szocializálódott, vagy adott krízishelyzet során nem jól reagáló szülőknek **segítő szolgáltatásokat** is tudjunk biztosítani, melyek esélyt adnak számukra a változásra. Így függ össze az egyéni esetkezelés tartalma a speciális szolgáltatások minőségi, magas szakmaiságú kívánalmával.

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 szolgálat, 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 gyerme-

kek 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 bejuttathatóak lennének hozzá a klienseink.

1.2.1 Óvodai és iskolai szociális segítő munka

Az óvodai és iskolai szociális segítők harmadik éve állnak a nevelési, oktatási intézmények rendelkezésére. 2020-ban a szolgáltatás középpontjában továbbra is a prevenció állt, közben a gyermek-, ifjúságvédelmi feladatokat is ellátták a segítők.

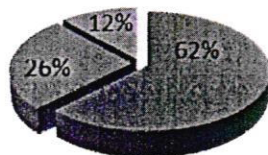
A tavaszi járványügyi helyzet hozta óvodai ügyeleti működés, digitális iskolai oktatás ezt valamilyen átrajzolta. Az eljárásrendek folyamatos változását követve kellett újra tervezni az egyes intézményeknek nyújtott szolgáltatásokat.

A **telefonos készenlét** még nagyobb hangsúlyt kapott és rövid időn belül az **online térben** is működött a **kapcsolattartás** pedagógusokkal, szülőkkel és gyermekekkel.

Egyes intézményeknél sikerült online bekapcsolódni a tantestületi értekezletekbe, működtetni a szociális teameket. Két segítő az iskolájához tartozó e-mail fiókon keresztül jutott naprakész információkhoz. Volt, aki az iskolai digitális házirend kialakításába is aktívan be tudott kapcsolódni. A szülők **e-mailben**, **video üzenetben** kaptak az otthon tanulás megkönnyítéséhez segédletet, a lelki megterhelődések kezeléséhez tanácsokat, javaslatokat, információkat a segítőktől. ...

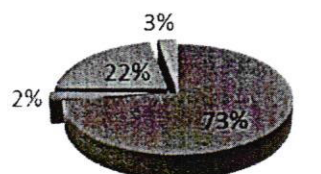
Áprilisban elindult a szolgáltatás pedagógusoknak, szülőknek szóló **facebook oldala**, ahol naprakész járványügyi, oktatási információk, gyermekneveléshez kapcsolódó tartalmak mellett **chat ügyelet** formájában is elérhetőek voltak a segítők. Párhuzamosan **instagram felületünk** is megnyílt, ahol a diákok kaptak támogatást, találtak meghallgatásra.

SZAKMAI TEVÉKENYSÉG



- egyéni: 1052 db
- csoportos :435 db
- közösségi: 197 db

ELLÁTOTTAK SZÁMA



- gyerek
- szülő
- iskolai-óvodai szakember
- más szakember

A járványhelyzet ellenére a tavalyi évhez képest nőtt a szakmai tevékenységek és ezzel együtt ellátottak száma is. A szakmai tevékenységek megoszlásában tavalyhoz képest változás, hogy az egyéni tevékenységek száma növekedett. A karantén során még nagyobb szükség volt a pedagógusokkal és más szakemberekkel való konzultációkra az iskolai hiányzások kiküszöbölése, tanulásban való haladás elősegítése érdekében. Továbbra is a gyermekeket sikerült leginkább elérni, ami a csoportos tevékenységek megtarthatóságának volt köszönhető.

Felértékelődött a team munka jelentősége a segítői csoporton belül és a pedagógusokkal, társszakmákkal való együttműködésben is. Az előző évi 23-hoz képest idén **37 intézményi szociális teamben** ültek össze heti-havi rendszerességgel a szakemberek a problémák megoldása, prevenciós stratégia kidolgozása érdekében.

A felnőttekkel történt online konzultációk során az információnyújtás, tanácsadás, esetmegbeszélés volt előtérben. Szeptembertől párhuzamosan lehetőség adódott a személyes találkozásra is. A diákokkal egyénileg segítő beszélgetés és a tanulás támogatása során kerültek messengeren, zoomon majd személyesen is kapcsolatba a segítők. A készségfejlesztést éppúgy végezték a munkatársak, mint az informatikai eszközök kiközvetítését a rászorulóknak. Kiscsoportban el tudott indulni online játéklklub, illetve osztályfőnöki órákat sikerült közösségépítő játékokkal fűszerezni. Online működésük mellett, az iskolások számára biztosított ügyeleten minden nap délelőtt és délután egy-egy órában játékos foglalkozásokat vezettek a segítők.

A tavaszi, első járványhullámban az óvodai és iskolai segítői csoport bevásárlási és szállítási feladatokat végezve kapcsolódott be az idősellátásba. Majd a Központ kéthetes nyári prevenciós programjának és a dolgozók gyermekeinek szervezett egyhetes tábor tervezésében, lebonyolításában is aktívan kivették részüket az óvodai, iskolai segítők. A Göllész EGYMI Általános Iskola nyári ügyeletének szerdai napjain pedig alkottak, játszottak, beszélgettek a gyerekekkel. A Batthyány Általános Iskola szociális segítője nyáron egy hetet a Balatonon táboroztatott az iskola pedagógusaival.

A **2020/2021-es tanév** kezdetekor a szükségletfelmérések alapján összeállított **szolgáltatási tervekben** a gyermekvédelmi feladatok mellett a **csoportos prevenciós tevékenységre**, leginkább az osztályoknak, óvodai és iskolai tantestületeknek tartandó *csapatépítésre, közösségfejlesztésre* volt

igény. Folytatódtak a *szociális kompetenciafejlesztő foglalkozások*, amellet a *tanulás tanulása, pályorientáció, konfliktuskezelés, biztonságos internethasználat, szexedukáció, érzékenyítés és bántalmazás* voltak a *tematikus foglalkozások* fókuszában.

Az intézmények egyéni kérésre megfelfrészve, a járványügyi rendelkezések betartása mellett személyesen zajlottak csoportfoglalkozások és online felületen is sikerült osztályszintű programokat megvalósítani. Fejlemény a korábbiakhoz képest, hogy egyre több alkalommal volt lehetőség 90 perces időkerettel dolgozni (a korábbi évek döntően 45 perces, 1 tanórás keretével ellentétben), ami nagyban segítette a kitűzött célok megvalósulását.

Az **IKSZ projekt** a 2020-as évben megvalósult **új kezdeményezés**. A járvány második hulláma miatt online formában tudott elindulni. A program célja olyan közösségi szolgálatot biztosítani a kerületi diákoknak, ami egyben élményt ad nekik, tanulási folyamat (intra- és interpeszonális készségek, közösség-/rendezvényszervezés) és pozitív hatást gyakorol a közösségükre - legyen az osztályközösség, iskolai közösség vagy a kerület. A jelentkezők fontos és aktuális témákat: a közösségi média szociális kapcsolatokra, mentális egészségre, önképre, testképre, önbizalomra gyakorolt hatásait és a hírforrások megbízhatóságának kérdését járták körül a mentoraikkal. Instagram posztként jeleníthették meg gondolataikat, azt követően osztályközösségükben került sor a csoportos feldolgozásra. A Táncsics Gimnázium 8 végzős diákja élt a lehetőséggel és teljesítette sikeresen a vállalt feladatokat.

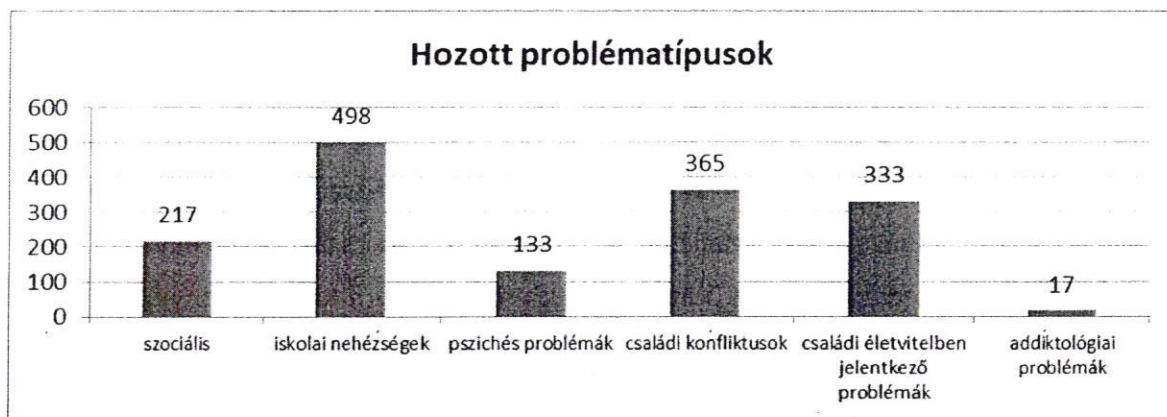
A 2020-as év másik jelentős eredménye, hogy a Móra Általános Iskola a szociális segítő közreműködésével sikeresen pályázott a **Bántalmazásmentes Övezet** címmel hirdetett **programra**. A félév végére megtörténtek az előzetes felmérések, a második félévben pedig várhatóan már elindulnak belső képzések, foglalkozások a témában. A középtávú cél az iskola antibullying protokolljának kidolgozása. Megvalósulása segítheti, a gyermekvédelmi irányelvek beépítését, a szemléletváltást a többi intézményben is.

A csoportos, osztályszintű konfliktuskezelésben három alkalommal kértek segítséget az iskolák.

A szülő csoportok online folytatására két óvodában kaptak lehetőséget a segítők.

Az **egyéni tevékenységeknél** hozott problémaként a magatartási, beilleszkedési nehézségek, az iskolai konfliktushelyzetek és hiányzások voltak leginkább jelen. A digitális tanrendre való átállás és az otthon tanulás fokozott terheket rótt a családokra. Az izoláció káros hatásai tovább növelték a családi konfliktusok számát és közben az elhanyagolás is romló tendenciát mutat.

A pedagógusoknak a leterheltség, a szülőkkel való kapcsolattartás, a sajátos nevelést igénylő gyermekek integrálása, felzárkóztatása okozott leginkább nehézséget.



A segítők rugalmasan alkalmazkodtak a folyamatosan alakuló körülményekhez, ami sok energiát kívánt és nyár végére megmutatkoztak a mentális fáradás jelei. A csoportos szupervízió és az intézmények részéről érkező felkérések újabb lendületet tudtak adni a teamnek a munkavégzéshez.

A kötelező képzések a képzőhelyek részéről halasztásra kerültek a járványhelyzet miatt. Így még fontosabbá vált, hogy a naprakész szakmai tudást egyéb továbbképzésekkel szerezzék meg a segítők.

Csoport 10 főre bővült, egy munkatárs részmunkaidőben látta el feladatát. Hosszú távon alapvető cél, hogy a szükséges, 13 fős létszámmal működhessen az óvodai és iskolai szociális szolgáltatás.

Míg a szolgáltatás 2019-ben 1.255 tevékenysége során 4.449 főt ért el, addig a veszélyhelyzettel is súlyosbított 2020. évben mégis 1.684 tevékenységgel 5.898 főt ért el, amiből jól látható a szolgáltatás további dinamikus fejlődése.

Külön kiemелendő, hogy az óvodai-iskolai szociális segítők munkacsoportjában a 2020. év során nem volt személyi változás, tehát a fluktuáció 0%-os volt, ami egyszerre egy jól felépített új szolgáltatás eredményi mutatója is, de a továbbiakban biztosíték is, ami kifelé is bizalmat, kiszámíthatóságot mutat, befelé pedig mindezekon túl növeli az elköteleződést.

Munkatársaink továbbra is folyamatosan képződnek, és az online világban is keresik helyüket, szerepüket, lehetőségeiket, amivel elérik a kívánt célcsoportokat.

Továbbra is alapvető fejlesztési 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 segítséget kér önmaga, vagy gyermeke számára.

A 2020-es évben pszichológiai tanácsadóink csapatában továbbra is részmunkaidős kollégák dolgoztak: tanácsadó szakpszichológusunk, Faragó Anikó, valamint Vadász Eszter, szexuálpszichológiai szakképzéssel rendelkező munkatársak voltak jelen változatos eszköztárral, melyet a kliensek személyiségéhez és problémája jellegéhez kapcsolódva rugalmasan használtak. Mindketten nagy tapasztalattal rendelkező munkatársak. Mellettük Koncz Judit klinikai szakpszichológus dolgozik heti 4 órában megbízási szerződéssel. Az ő munkája jelentős segítség a terápiát igénylő, speciális esetek ellátásában, melyeket gyakran valamelyik kórház delegálja hozzánk pszichiátriai kivizsgálás után. Sajnos a családterápiás ellátást nagyon megnehezítette a 2020-as évben is a szakemberek nagy fluktuációja, pedig intézményünk kiemelt területe ez az ellátás, mely komplex segítséget nyújt, hiszen a tünethordozó gyermekkel folyó kizárólagos munka mellett jóval hatékonyabb az őt körülvevő család megsegítése. Erdélyi Viktor pszichológus és családterapeuta az év II. felében csatlakozott a pszichológusi teamhez, jelentősen erősítve a többiek munkáját.

A tavaszi, majd a novembertől kezdődő veszélyhelyzethez kapcsolódóan a pszichológiai tanácsadások jelentős hányada online formában valósult meg. A 2020. év ellátási eseteire jellemző volt a járványhelyzet vetületében a külső és belső erőforrások lassú, de folyamatos elapadása, ami a felmerülő problémákat hangsúlyosabbá, intenzívebbé tette. Adatokkal ugyan nem alátámaszthatóan, de felmerül, hogy a szabad mozgások és társasági összejövetelek csökkenésével növekszik a belső frusztráció, ami megfelelő kanalizálódás hiányában növeli az addikciók iránti érdeklődést. Különösen a fiatalok esetében kiáltó probléma, hogy pont ők, akik egyébként is potenciálisan veszélyeztetettek az online élet, a virtuális világ beszűkítő hatása miatt, most huzamos ideje a digitális oktatás miatt hatványozott időt töltenek a gépek, „kütyük” társaságában, miközben a valós, személyes találkozások minimálisra csökkennek. Ezzel párhuzamosan jelent meg ill. növekedett a Xanax-szedő és falcoló diákokról szóló jelzések száma. Ide kapcsolódik azon programjaink jelentősége, melyek ebben kínálnak enyhülést: pl. Kamaszklub, Gázoló Kalandklub, elutazós táboraink közösségformáló jelentősége.

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 2020-as évben pszichológiai tanácsadásra 761 esetben került sor, az érintett kliensek száma 146 fő volt. Az előző évhez viszonyítva ez enyhe növekedés, annak ellenére, hogy az év egy részében csak megváltozott formában tudtak klienseink találkozni a pszichológusokkal.

Pszichológusaink lehetőségeikhez mérten részt vesznek a team-megbeszéléseken, esetmegbeszélőkön, esetkonferenciákon, ezzel is segítve a családsegítőket, esetmenedzsereket, óvodai-iskolai szociális segítőket munkájukat is, hiszen egy-egy esetben rendkívül fontos a közös gondolkodás, közös felelős-

ségvállalás. 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 Milei 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 járványhelyzet miatti digitális oktatáshoz fejlesztőpedagógusunk igen rugalmasan és gyorsan alkalmazkodott, a tanulás terén egyébként is nehézségekkel küzdő gyermekek megtartásában munkája kiemelkedően fontos volt. A gyermekek egyéni lehetőségeihez mérten, az összes elképzelhető online csatornán tartotta velük a kapcsolatot. *A 2020-as évben 13 gyermek kapott intézményünkben fejlesztőpedagógiai szolgáltatást, összesen 207 alkalommal. Enyhén növekedett tehát az egy gyermekre eső foglalkozások száma.*

1.2.4 Jogi tanácsadás

Dr. Mihályi Erzsébet mellett 2019-ben bővült ezen speciális szolgáltatásunk kapacitása dr. Kreitl Györgyi személyében, akik 2020-ban is magas szakmaisággal és elkötelezettséggel dolgoztak, részben telefonos, e-mailes és online formában. Előbbi jogászunk heti 5 (évi 260), utóbbi szakemberünk heti 3 (évi 156) órában áll rendelkezésre. 2020-ban összesen 364 alkalommal tartottak jogi tanácsadást, az igénybe vevő kliensek száma 339 fő volt.

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.

Jogászaink egy-egy esetben részt vettek a közös team kiscsoportos megbeszélésein, egy intézményi megbeszélésen az új tájékoztatói nyilatkozat bevezetése kapcsán, valamint egy-egy panaszos ügy megválaszolásakor is jogi segítséget nyújtanak.

Jogászainkat egyre nagyobb óraszámokban vonjuk el intézményi ügyekkel a kliensektől, ami nem szerencsés, ugyanakkor szükséges az ügyek bonyolultsága és a nagy számban az ügyfeleket kísérő ügyvédek miatt is. Fontos, hogy a panaszleveleket, megkereséseket jogi szempontból is megfelelő színvonalon tudjuk megválaszolni. Ezért megfogalmazódott az igény **plusz jogi tanácsadási órákra, melyeket kizárólag az intézmény védelmében használhatnánk el.**

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 kifejezetten családterápiás munkatárs helyén egymást váltották a fiatal szakemberek. Ebből a helyzetből a közel múltban ismét egy pozitív elmozdulás történt: Erdélyi Viktor pszichológus és családterapeuta belépésével, és Csalagovits Katalin családterápiás munkájának megtartásával jelenleg 4 fős mikroteamünk akár heti 6 alkalommal tud családterápiás ülést tartani, amiben akadályozó tényező most már csak a vírushelyzet volt, így ez a szolgáltatás is hibrid módon zajlott. Az igény növekszik, az irány jó.

Fontos prevenciós cél, hogy a családi- és pár konfliktusok esetén időben forduljanak az érintettek külső szakemberhez, ezzel sok válás és elmergesedő viszony lenne megelőzhető. **Az elmúlt évben 81 családkonzultációs, családterápiás alkalom zajlott le 44 ellátott részvételével. A jövő év célkitűzése ennek a szolgáltatásnak a stabil munkatársi gárdáját megtartani 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 tartalmazza elégségesen. 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 ügysem 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.*

A 2020. év speciális helyzete erre a szolgáltatásra különösen is rányomta bélyegét, hiszen egy mediációs folyamat több ülésből áll, az előkészítő beszélgetéseket követi a mediációs ülés, a megállapodás, sőt olykor az utánkövető alkalom. A szolgáltatás a járványhelyzethez igazodva hol szünetelt, hol telefonon történt, hol újra megnyílt. A válási folyamatban résztvevők gyakorta vonakodtak is a járványhelyzet miatt a mediációs munkában való részvételtől.

2020-ban így 58 mediációs ülés valósult meg. A szolgáltatással ellátottak száma 2020-ban 24 fő volt.

A munkacsoport vehetője továbbra is Guth Katalin családsegítő/mediátor.

1.2.7 Kapcsolattartási ügyelet

A szolgáltatás kéthetente péntekenként 14,00-20,00 óra között működik. A 2020. év tavaszi veszélyhelyzete idején szünetelt. **2020-ban összesen így is 46 főt érintett a szolgáltatás, akik 45 alkalommal** (idősávban) vették igénybe ügyeletünket. 39 főt jogerős hatósági intézkedés kötelezte a szolgáltatás igénybevételére. A párhuzamosan ellátott ügyeletek száma, azaz amikor azonos időszávban több gyermek/család kapcsolattartása zajlott, tavaly is megoldandó probléma volt, így indokoltá vált az alkalmankénti 2 fő ügyeletos munkatárs 3 főre növelése. 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 zsugorodik és bírósági, gyámhivatali végzésekkel elrendelt kapcsolattartások váltak jellemzővé, ahogy a fenti számok is mutatják.

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.

A szolgáltatás intézményi protokollja 2020-ban megújult. A változás egyik alappillére, hogy az igénybevétel feltétele az alapellátású családgondozás elfogadása, amivel a szolgáltatásba „kényszerített” gondozó szülő is aktív szereplőjévé válik a családon belüli viszonyok rendeződésének, ill. segítséget kap abban, hogy mit is jelent a gyermek felkészítése a különélő szülővel való találkozásra. A különélő szülő szintén segítséget kap abban, hogy mik lehetnek a hasznos, vagy éppen kerülendő gyakorlatok, praktikák a gyermekkel együtt töltött idő során. A másik szakmai változás, hogy

a Kapcsolattartási Megállapodás eleve egy mediáció keretében jön létre, tehát alapszinten szükségessé válik a kommunikáció a felek között, gyermekük érdekében.

A munkacsoport vezetője 2019. óta Csalagovits Katalin családsegítő, mediátor.

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 szerveket (rendőrség, mentők). **A szolgáltatás kihasználtsága vélhetően a lezárások, az elszigeteltség hatására növekedett.** A 2019-as év 25 hívása után **2020-ban 81 alkalommal hívták a kerület lakosai a készenléti szolgálatot.**

1.2.9 Egyéb speciális szolgáltatások

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

- **Utcai/lakótelepi szociális munka** (ennek keretében működik a **Gázoló kalandklub** és a nyári **Gázoló Kalandtábor**): néhány kirándulás a járvány miatt elmaradt, így 6 program (beleértve a nyári tábor is) került megrendezésre, melyeken 21 fő gyermek vett részt.
- **Szociális diagnózis felvétele:** 2019 január 1-től minden központ számára kötelező, országosan ill. fővárosi szinten is csak nagyon lassan meggyökeresedni tudó új szolgáltatás eleinte a Napraforgóban sem mutatott eltérő tapasztalatot. Egymást váltották ezen a poszton a betanuló kollégák, majd a 3. ilyen negatív tapasztalat után ismét Frecska Veronika családsegítőnket kértük meg osztott munkakörben a feladat ellátására, aki a pilot program idején az alapokat fektette le. Így a napi gyakorlatba, az intézményi gondolkodásba továbbra sem tudtuk egyenlőre beépíteni ezt a szolgáltatást teljes mértékben, de Frecska Veronika családsegítő rutinja, a szociális ellátórendszer átfogó ismerete garanciát jelent arra, hogy budapesti szinten is kiváló ellátás alakuljon ki a továbbiakban. **A 2020-as évben így ennek a feladatnak az ellátása már 36 diagnózis felvételt jelentett, 26 fő volt az ellátott (egy-egy esetben több találkozás szükséges a diagnózis lezárásához).**
- **Munkavállalási tanácsadás:** **2020-ban 29 főt láttunk el 80 tevékenység keretében.**
- **Hátralékkezelési tanácsadás:** 3 fő családsegítő **50 ellátott embert 216 alkalommal** segítette e szolgáltatás keretében (ld bővebben a II. fejezetben, 2.3 pont alatt).

Speciális szolgáltatások

	alkalom	fő
Pszichológiai tanácsadás	761	146
Fejlesztőpedagógus	207	13
Jogi tanácsadás	364	339
Család/párkonzultáció	81	44
Mediáció	58	24
Kapcsolattartási ügyelet	45	46
Készenléti szolgálat	81	
Utcai szociális munka	6	21
Szociális diagnózis	36	26
Munkavállalási tanácsadás	80	29
Hátralékkézelési tanácsadás	216	50

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, továbbá védelembe vett gyermekek esetén előírt közös munka).

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. Ezen „közös team” munkaforma csak az év elején működött eredeti formájában, később a kis-teamek ill. egyedi konzultációk, kiscsoportok vették át a szerepét a veszélyhelyzettel összefüggően.

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 és folyamatos munkakapcsolatban vannak a **gyámhatóság** munkatársaival. Velük minden évben sor kerül szakmaközi megbeszélésre általános és aktuális kérdésekben. A 2020. évben a veszélyhelyzetten kívül nehezítette az együttműködést mind a Naprafor-gó esetmenedzsereinek, mind a gyámhivatal ügyintézőinek a korábbiaknál magasabb fluktuációja.

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 képviseltettük magunkat, többségében valamelyik szakmai vezető személyében, melyek nagyobb része a 2020. évben online kerültek lebonyolításra. 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 2020-as év kiemelkedő témái voltak pl. veszélyhelyzettel kapcsolatos eljárásrendek; a 2021. márc.-tól bevezetendő egységes online gyermekvédelmi adminisztráció; egy-egy jó gyakorlat bemutatása; a szociális diagnózis, az óvodai-iskolai szociális segítség kérdései, stb.

A korábbiaknál szorosabb együttműködés alakult ki a bántalmazásos ügyek mentén az **Ökumenikus Segélyszervezet Krízisambulanciájával** (vezető: Fáklya Ágnes), akikkel kiegészülve a családok körül lévő segítő szervezetek más-más szempontból tekinthetnek az ügyekre, viszont fontos, hogy lehetőleg egy irányba tereljük, támogassuk a segített, bántalmazott személyeket, gyermekeket, szülőket.

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 nyújtunk szociális, mentálhigiénés, életvezetési, foglalkoztatási, lakhatási ügyekben, és hozzánk tartozik a gyermekjóléti alapellátás is.

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

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

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 végzi.

2020-ban egy csoportként tevékenykedtek a családsegítők, de az esetelosztásnál az esetek differenciált elosztására törekedtünk.

Szoros az együttműködés a Család- és Gyermekjóléti Központ szakmai egység esetmenedzsereivel, ők szakmai segítséget, konzultációs lehetőséget adnak 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 alaptevékenysége a **családgondozás**, melynél az egyéni esetkezelés módszerét alkalmazva, a családok vagy egyedülálló emberek problémáik megoldásához kapnak segítséget.

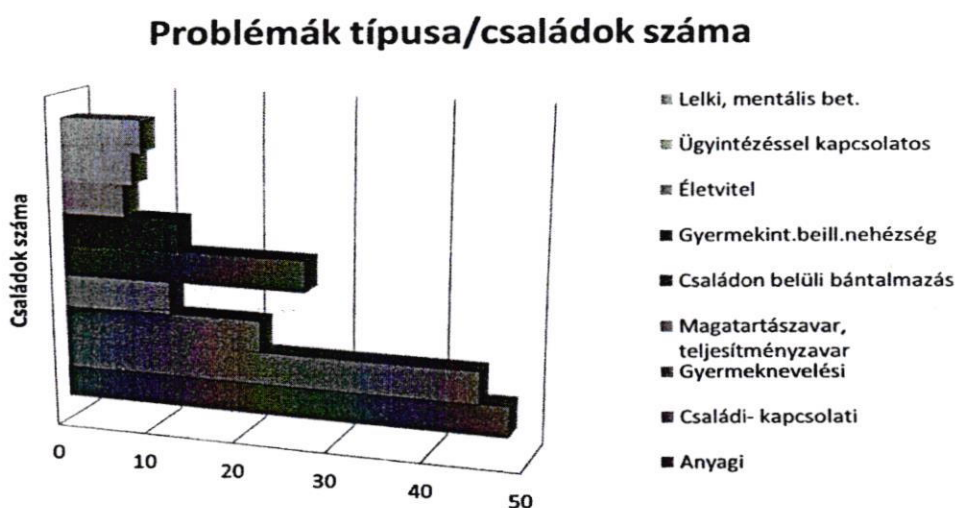
Szakképzett munkatársaink **személyes támogatást** nyújtanak a hozzánk fordulóknak. Feladatunk az ügyfelek tájékoztatása, érdekeik védelme, a családok megerősítése abban, hogy saját életük rendezésében önállóvá váljanak.

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 (pl. védelemben vett gyermekeknél kettős gondozás folyik).

2020-ban, a koronavírus megjelenésével a mi munkánk is megváltozott kissé. Az addigi megszokott munkamenetet meg kellett változtatnunk. A kezdeti, bizonytalan helyzetben – míg meg nem születtek a szociális alapszolgáltatásra vonatkozó ajánlások – is végeznünk kellett a segítő tevékenységet. Az ügyfélfogadás és a családlátogatások sem maradtak el, betartva a ránk vonatkozó járványügyi előírásokat.

2020-ban 874 ügyféllel (503 családdal) kerültek kapcsolatba a családsegítő kollégák. Ebből 472 fővel (214 családdal) együttműködési megállapodás alapján történt az ellátás, 402 fő (289 család) pedig egyszeri esetkezelés kapcsán került a szolgálat nyilvántartásába.

A 2020-ban 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 (22%), hasonlóan az előző évhez.

A családi-kapcsolati problémákkal küzdők aránya nagyon magas (21 % , ami 3%-al több az elmúlt évhez képest), ez az elhúzódó válaszokra vezethető vissza, ahol a szülők közötti elmergesedett viszony elszenvedője maga a gyermek.

Csökken az igazolatlan mulasztás következtében látóköriünkbe került ügyfél (3%, ami a nevelési-oktatási intézmények bezárásával is magyarázható), míg a beilleszkedési nehézségekkel küzdők aránya 2020-ban 6% volt.

A gyermeknevelési problémák is vezető helyet foglaltak el ügyfeleink életében (10 % , ami 2019-ben is ennyi volt), és növekedett a magatartászavarral, teljesítményzavarral küzdők aránya is (5 % 2020-ban).

Szinte azonos az előző évhez képest az ügyintézés miatt a szolgálatot megkeresők aránya (4%).

CSALÁDI ÖSSZETÉTEL (családok száma)

Egyedül élő	28
Házastási, élettársi kapcs.élők, gyerek nélkül	5
Házastási, élettársi kapcs.élők,1-2 gyerekkel	78
Házastási, élettársi kapcs.élők,3 vagy több gyerekkel	37
Egy szülő 1-2 gyerekkel	44
Egy szülő 3 vagy több gyerekkel	11
Egyéb	11
Összesen:	214

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

Az elmúlt évhez képest csökkent az egyedülállóak aránya (13 %, ami 5 %-al kevesebb, mint 2019-ben), valamint ugyanez mondható el az “Egy szülő 1-2 gyerekkel/gyerekekkel” helyzetben lévőkre is (20%, ami múlt évben 25% volt). Arányait nézve emelkedett azon családok száma, akik 1-2 gyereket nevelnek háztartási, élettársi kapcsolatban (27%-ról 36%-ra). 2020-ban lecsökkent a gyerek nélküli családokkal való együttműködés is (5%-ról 2%-ra).

GAZDASÁGI AKTIVITÁS SZERINTI MEGOSZLÁS

Aktív kereső, foglalkoztatott	116
Munkanélküli	39
Nyugdíjas	17
Egyéb inaktív	42
Gyermek, tanuló	236
Összesen:	472

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

A munkanélküliek száma ügyfeleink között enyhe emelkedést mutat 2019-hez képest (7%-ról 8%-ra). A foglalkoztatottak aránya ugyan annyi, mint 2019-ben (24%). Az inaktív helyzetben lévők az elmúlt évhez viszonyítva kisebb számban kerültek a Szolgálat látókörébe (2019-ben 11% volt, míg 2020-ban 8%).

A Szolgálat gondozásába került gyermekek nagy számban veszélyeztetettek. A veszélyeztetettségről 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 2020-ban

A gondozás és a jelzések alapja sokféle veszélyeztetettségi 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 (36), illetve a családi konfliktus (68, amely ugrásszerű növekedés 2019-hez viszonyítva), a gyermek családon belüli bántalmazása (39), a szülők, család életvitele (13), a gyermek elhanyagolása (10), volt az, mely a gyermekeket veszélyeztette. Ide sorolható még a kortárs csoport negatív hatása (1), vagy az elégtelen lakáskörülmények (16, amely arányaiban nem változott az elmúlt évhez képest).

Az általunk kezelt problémák közül a *magatartási főcsoportba* sorolható okok is gyakoriak voltak, mint például a gyermekintézménybe való beilleszkedési nehézség (28), valamint a tankötelezettség mulasztása (26). Ezek után következik csak az *anyagi főcsoport* (17).

2. A Család-és Gyermekjóléti Szolgálat tevékenysége a 2020. évben

2.1 Szakmai tevékenységek adatai

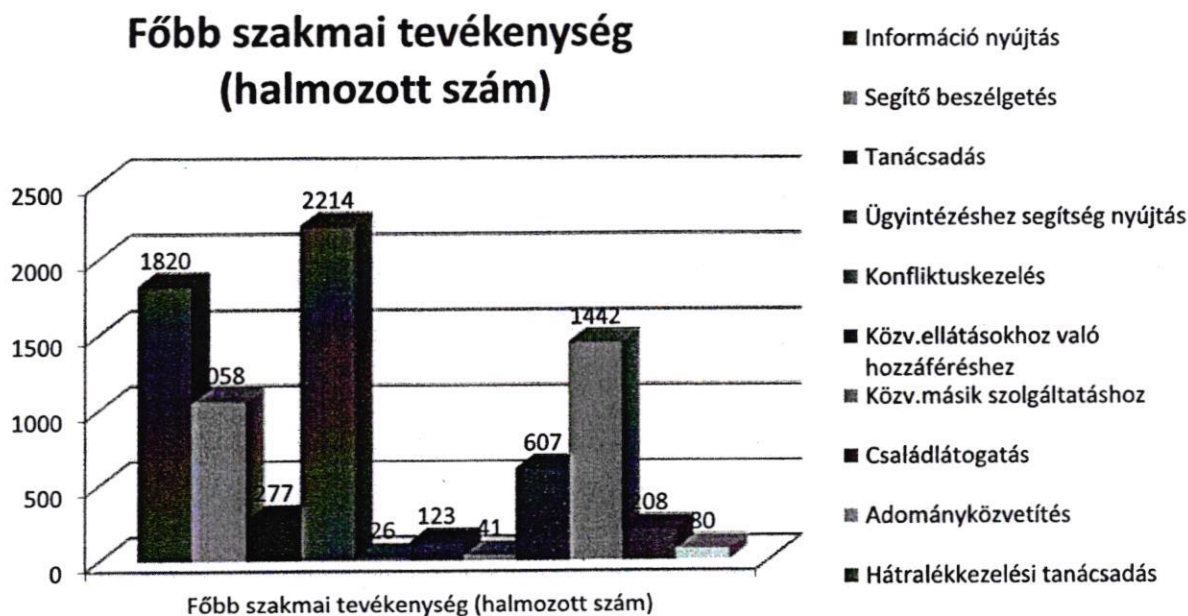
Az esetkezelések kapcsán ugyanannál a kliensnél az aktuális helyzetben szükséges segítő tevékenység természetesen „többváltozós”, tehát nemcsak ismétlődések, hanem a problémakezelés jellege szerint, a problémahelyzetre adott, a gondozó tevékenység során sokszor változó és különböző válaszok is jellemzők.

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

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.

A fent említett szakmai tevékenységek adatait az alábbi diagram foglalja össze:



9.ábra: A Szolgálat szakmai tevékenységeinek megoszlása 2020-ban
(minden ügyfél szerepel, aki valamilyen szolgáltatást igénybe vett a 2020. évben)

Egyetlen szociális intézmény sem tudja feladatait elszigetelten megoldani. Szolgálatunk egyrészt kapcsolatban áll a szakmai irányítás különböző fórumaival: hivattal, 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 (a járvány miatt drasztikusan lecsökkent a száma)
- 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 Gyermekjóléti 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 gyermekjóléti 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 Utcai Szociális Gondozó Szolgálat, Gyermekétkeztetési
Alapítvány /,
- egyházak

2.2 Adománykövetítés

2020-ban (124) alkalommal osztottunk **ruhát** az intézményünk mellett lévő raktárhelyiségünkben. Ez a szám csökkenést mutat 2019-hez képest, mivel 2020-ban a járványügyi helyzetre való tekintettel több hétre bezártuk a ruharaktárt, több hónapra beszüntettük az adományok átvételét.

A kerületi lakosok nagy számban igénylik ezt a támogatási formát (191 kerületi lakos keresett meg minket összesen 659 esetben).

A nagyobb értékű felajánlásokat /bútor, babakocsi, TV, egyéb háztartási eszköz stb./ közös döntés után juttattuk el a rászoruló kerületi lakosok számára (összesen 14 ügyfelünket tudtuk segíteni ezen a módon).

A koronavírus miatt a diákok közül a középiskolások nem térhettek vissza az iskolapadba, nekik ismét az otthonuk lett a tanulás színtere. Számos ügyfelünknek nagy nehézséget okozott a digitális tanuláshoz szükséges eszközök biztosítása. Többen fordultak hozzánk segítségért.

Szatmáry Kristóf képviselő úr tavasszal és ősszel is **3 laptopot** ajánlott fel azon családoknak, ahol megoldhatatlan volt az oktatásba való bekapcsolódás.

2020-ban 69 esetben volt lehetőségünk a nagyon rászoruló helyzetben lévő klienseink számára **krízis élelmiszer csomagot** adni.

A **Vöröskereszt** kerületi szervezete 8 alkalommal összesen 120 élelmiszer csomagot ajánlott fel, amely a szűkös anyagi helyzetben lévőknek jelentett aktuálisan komoly segítséget. Az ügyfelek a Központ és a Szolgálat ügyfélköréből kerültek ki. A Vöröskereszt továbbá többször juttatott adományokat ügyfeleinknek, aminek szétosztásáról mi gondoskodtunk (az ünnepekkor csokoládé, a téli időszakban konzervek)

A **Gyermekétkeztetési Alapítvány** (GYEA) a Szolgálat által ajánlott 13, a kerületben élő, rászoruló családot segít havi rendszerességgel. A járványhelyzetben ez 10 000 forint értékű TESCO utalvány formájában valósul meg (családonként és havonként), továbbá egy család gondozottjaink közül, havonta 25 000 forintot költhet el élelmiszerre egy éven keresztül.

A karácsonyi időszak az adományozás különleges ideje intézményünkben is, de a vírushelyzet a karácsonyi időszakot is nagyon átalakította.

Úgy kellett az ajándékozásokat szervezni, hogy a személyes találkozások minimálisra csökkenjenek. Legalkalmasabb, a járványhelyzethez leginkább idomuló adományozási forma a vásárlási utalvány lett - s bár ez talán sokat elvett a személyesség örömeiből, a megajándékozottak számára nagyobb választási lehetőséget biztosított, hogy saját maguk válasszák ki, amire szükségük van. A nehezített körülmények ellenére 154 családnak vagy egyedülálló embernek tudtunk olyan meglepetést szerezni, amilyenre év közben nincs módunk.

Egy édesapa 10 darab 5000 Ft értékű vásárlási utalványt adott (LIDL), míg egy hölgy, aki maga is segítségre szorult korábban, két családot támogatott, családonként 15 000 forint értékű H&M vásárlási utalvánnyal. Egy többgyerekes édesanya összeállított egy 5000 Ft értékű csomagot, szintén figyelembe véve az adott család kéréseit. Egy másik hölgy tartós élelmiszert, tisztálkodási szereket hozott 8000 Ft értékben. Korábbi munkatársunk 20 000 Ft értékű Tesco utalványt hozott be és ajánlott fel.

Szatmáry Kristóf képviselő úr 3 nagycsaládosnak juttatott gazdag, 50 000 forint értékű élelmiszer-csomagot az ünnepek előtt.

A 16. kerületi Önkormányzat, intézményünk fenntartója, 100 db élelmiszer csomagot küldött intézményünknek szétosztásra. Az önkormányzat gesztusa hosszú évekre visszanyúló hagyomány kerületünkben karácsonykor és húsvétkor.

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 segítségükkel) a kerületben kivágott fák feldolgozásával, **45 rászoruló család számára 164 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, **10** ügyfelünk érdekében adtunk be pályázatot a HÁLÓZAT - Budapesti Díjfizetőkért és Díjhátralékosokért Alapítványnak, amely révén az érintettek víz, csatorna, szemétdíj, lakbér számlákon összesen **872 945 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.

2020-ban **Rezsihátralékot csökkentő rendkívüli települési támogatásra** 36 kérelmet adtunk be, ebből minden ügyfelünket támogatta az önkormányzat.

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

2019.év	Önrész	RTT összege	Adósságkezelésbe tartozás összesen	bevont
Áram	188. 660 Ft	588. 303 Ft	776. 963 Ft	
Gáz	163. 370 Ft	628. 138 Ft	791. 508 Ft	
Díjbeszedő	80. 060 Ft	830. 978 Ft	911. 038 Ft	
Társasház Lakásszövetkezet	15. 000 Ft	419. 827 Ft	434. 827 Ft	
Vagyonhasznosítás	0 Ft	32. 638 Ft	32. 638 Ft	
Összesen:	447. 090 Ft	2.499. 884 Ft	2.946. 974 Ft	

10.ábra: Hátralék kezelési tevékenység 2020-ban

2.4 Munkavállalás tanácsadás

Jogszabályváltozás miatt megszűnt a kötelező együttműködés az álláskeresőkkal, ami miatt jóval kevesebben kerestek meg bennünket. Továbbá az elmúlt években 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 jelentkezhetek, amihez biztosítottuk a telefonálás lehetőségét, önéletrajzírásban segítettünk, s az interneten is kerestünk számukra munkalehetőségeket. A járványügyi helyzet okozta elhelyezkedési nehézségek a 2020-as évben még csak kis mértékben jelentek meg ügyfeleink között, a munkanélküliek száma a minket felkeresők között enyhe emelkedést mutatott 2019-hez képest (7%-ról 8%-ra).

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 2 hajléktalannal került kapcsolatba, akit családgondozónk az alapellátás keretén belül, információval, ruhaadománnyal, illetve ügyintézással (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

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

Az ügyeletet folyamatosan biztosítjuk, hétfőigeken előzetes beosztás szerint álltak készenléten 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 ülésos Nissan NV 200-as autót kapott intézményünk, illetve sikerült egy igen rátermett, lelkiismeretes, kerületi nagycsaládos anyukát gépkocsivezetőnek felvennünk.

A szolgáltatást 2020-ban 34 gyerek (24 család) vette igénybe 669 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.

2020. tavaszán munkatársunk is bekapcsolódott az önkormányzat által szervezett és koordinált, a lakosok számára nagy segítséget jelentő gyógyszer- és élelmiszer vásárlásba, kiszállításba, ugyanis az iskolák, fejlesztők bezárásával felszabadultak kapacitásai, melyet így a járványhelyzet kezelésébe tudott becsatornázni.

4. Megelőző tevékenység, prevenciós szolgáltatások

Évekre visszamenőleg igaz a megállapítás, hogy a 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 kísérik 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 szükséges korrekció, annál hatékonyabb lesz a munkánk, és annál ritkább lesz a későbbiek során esetlegesen jelentkező, nagy társadalmi károkat okozó deviancia.

A járvány megjelenésével azonban a klubok nagy része szünetelt vagy teljes mértékben leállt. A szabad térre vihető, vagy már eleve ott szervezett programok tudtak egész évben működni (Gázoló kalandklub). Volt, ahol online csoportként működött tovább a klub (Alzheimer betegek hozzátartozói csoportja).

Az ügyfelek türelmesen várják, hogy a veszélyhelyzet visszavonásával ismét részt vehessenek a számukra szervezett foglalkozásokon.

4.1 Szünidei Napraforgós Napok

A nyári szünet kezdetén a kollégák lelkes, gyors munkájának köszönhetően - a járványügyi helyzet figyelembevételével - 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 2020-as évben ez kiemelt jelentőségű volt, hiszen sok szülő az online oktatás alatt a gyermekfelügyeletet csak szabadsága igénybe vételével tudta megoldani, így a nyárra már alig maradt igénybe vehető szabadságuk. A tábor megszervezése ugyanakkor jóval nehezebb volt, nem csak a járványügyi előírások betartása miatt, hanem a programhelyszínek megtalálása is nehézségbe ütközött. Júniusban ugyanis még számos helyszín zárva volt. Így a kerületi lehetőségeket intenzívebben használták ki a szervezők. A 2020-as év programjai közt szerepelt pl. a Csömöri tavi kirándulás, Sarkad Udvar, Falmászás, Naplás tavi kirándulás, Orczy parki játék, Szabaduló szoba látogatása stb. A repertoárt színesítette az óvodai iskolai szociális segítők aktív jelenléte, az általuk szervezett csapatépítő játékok.

4.2 Filmklub idősöknek kéthetente

Romantikus filmek és vígjátékok vetítése meleg tea, pogácsa mellett, a filmvetítés után beszélgetés – így indult a 2020-as év is a Filmklub életében, de ezt is felülírta a koronavírus. Mivel a klubtagok a járvány által különösen veszélyeztetett korosztályból kerülnek ki, így a klub március óta szünetel, időszakos újraindulás sem volt. A program résztvevői nagyon várják már a járványhelyzet enyhülését és a klub újraindítását, mivel egy 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 önszorgó csoportként működik, ahol a tagok egymást segítik, saját általuk már megismert, átélt tapasztalatokkal, érzésekkel, nehézségekkel. A csoport célja az is, hogy a kerületben élő, Alzheimer beteg hozzátartozót ápoló emberek életét könnyítse. Mivel a demens hozzátartozók napközbeni felügyelete kerületünkben nem megoldott, ez az ápoló, felügyelő családtagra ró óriási terheket: nem jut el orvoshoz, műtetre, 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 a 2019-es év során az Önkormányzat felé, hogy a számukra legnagyobb problémát jelentő, a beteg hozzátartozó 24 órás felügyeletével kapcsolatban segítséget kérjenek.

Az elmúlt év ennek a csoportnak is megváltoztatta a működését, nagyban nehezítette a találkozókat. Tervben volt 3 előadó hívása az év során, ebből egy valósult meg, valamint a közös sétakirándulásról is le kellett mondani. A csoporttagok többsége nem rendelkezik online felhasználói ismerettel, így a csoport két részre szakadt. Guth Katalin kolléganő telefonon tartott kapcsolatot a tagokkal (lelki-mentális segítő beszélgetés, tanácsadás stb.), míg a másik munkatárs, Frecska Vera havonta tartott messengeren keresztül beszélgetős, tapasztalat-megosztó, önszorgó csoportot.

3 személyes alkalom adatott számukra a 2020-as évben, egy alkalommal Somorjai Ildikó szociológus volt a meghívott előadó, aki az Együtt töltött idő című könyvét mutatta be, 5 alkalommal pedig online találkozott a csoport.

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 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.

A klub az elmúlt évben csak pár alkalommal nyithatta meg kapuit. Több érdeklődő, résztvevő azért nem jött, mert a járványügyi helyzetben nem mert kimozdulni, inkább otthon maradt.

A fent nevezett okok miatt a lelkes munkatársaknak így az előző években nagyon kedvelt előadásokat sem volt alkalmuk megszervezni

4.6 Kamasztábor

A 2020-as évben **első alkalommal megrendezett** tábor. A Napraforgós Napok nevű nyári táborunkon ugyanis a korábbi években 6-14 éves gyermekeket fogadtunk, azonban a szervezők azt tapasztalták, hogy túl széles a korosztály, a megfelelő programok így nehezebben kialakíthatóak, továbbá a középiskolai korosztály is igényelné még a szervezett nyári programokat, de saját korosztályával. Így a 2020-as évben a Szünidei Napraforgós Napok 6-12 éves gyerekeket fogadott, a kamaszkorúak (12-17 évesek) pedig külön, nekik szervezett héten voltak együtt. A tábor profilja személyiségfejlesztő jellegű csoport foglalkozások élményekkel, kirándulásokkal egybekötve volt. Nagy volt az érdeklődés, a hosszú, online oktatásban eltöltött hónapok után különösen nagy volt az igény a személyes találkozásokra.

Tartalmilag mindez játékos formában, közös beszélgetésekkel, egyéni, páros és csoportos önismerteti feladatok, játékok segítségével történt, sok-sok programmal megfűszerezve.

KLUBOK NEVE	Foglalkozások (alkalmak/napok) száma	Forgalom (halmozott adat)
Szünidei Napraforgós Napok	10	430
Kamasztábor	5	85
Film Klub	3	13
Álláskeresési tanácsadás	80	29
Alzheimer betegek hoz.csop.	8	44
Mama-baba klub	9	54
Összesen	115	655

11.ábra: Klubok, táborok tevékenységei 2020-ban

4.8 Lámpás klub

A Vakok és Gyengénlátók Közép-Magyarországi Regionális Egyesületének közösségi civil szervezőjének megkeresése nyomán intézményünk 2020-ban is helyet biztosított a „**Lámpás Klub**” - a XVI. kerületben élő érintetteknek szervezett – foglalkozásnak, mely a járványhelyzet miatt 2020-ban sajnálatosan csak egyszer került megrendezésre.

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 1, kerületi családnak biztosított lakhatási lehetőséget a családok átmeneti otthona.

5.2 SOS Krízis Alapítvány Családok Átmeneti Otthona

Mivel az SOS Krízis Alapítvány a kerületünkben működteti 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.

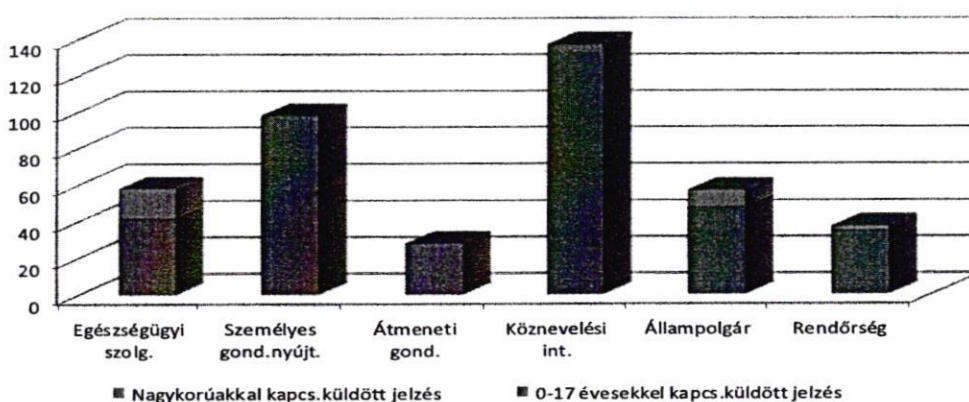
5.3 „Aranyhíd” Gyermek Átmeneti Otthona

A IV. kerületi Aranyhíd Gyermek Átmeneti Otthonával van a 16. kerületi önkormányzatnak ellátási szerződése, oda küldhetjük az időszakos szülői felügyelet nélkül maradt, vagy teljes ellátásra, bentlakásra szoruló, de jó eséllyel visszagondozható gyermekeket ideiglenes elhelyezésre. 2020. januárban 4 kerületi gyermek volt az otthonban, akik közül a nyár folyamán egy visszakerülhetett a családjába, egy gyermek pedig gyermekvédelmi szakellátásba került

6. Észlelő- és jelzőrendszer működtetése

Az egyének, családok, gyermekek problémáinak időben történő felismerése és azok minél korábbi 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 2020-ban

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat intézményegységéhez a 2020-as évben 440 jelzés érkezett, fele annyi, mint az ezt megelőző évben. Ebben nagy valószínűséggel közrejátszott, hogy az óvodák és iskolák a járványhelyzet miatt időszakosan bezártak, a többi intézmény is csökkentette a személyes kontaktusok számát, így a gyermekek életére való ráhatás lehetősége jelentősen csökkent. A járványidőszak még inkább megmutatja, milyen pótolhatatlanok a jelzőrendszeri intézmények a gyermekek veszélyeztetettségének észlelésében és jelzésében. Vélelmezhető, hogy sok esetben maradtak gyermekek segítség nélkül az összezárt, konfliktusokkal terhelt családokban.

Ennek ellenére még mindig a köznevelési intézmények láttak el minket a legtöbb jelzéssel (137), 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 (98), 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 (20 esetben jeleztek). Átmeneti gondozást biztosító in-

tézmények 28 esetben küldtek jelzést. Megnövekedett viszont a járási hivatal gyámhivatalából érkező, főleg a felnőtt korosztályt érintő jelzések száma.

A járvány első hullámában, 2020 tavaszán számos olyan jelzés érkezett, amelyben a járványügyi helyzetben „elszigetelt” lakos alapvető szükségleteinek kielégítéséhez kértek segítséget (pl. élelmiszer, gyógyszer hiány, anyagi támogatás szükségessége stb.). Ezekben az esetekben felvettük a kapcsolatot az érintett személyekkel és szükség szerint segítséget nyújtottunk.

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, de a vírushelyzet átírta a terveinket.

2020-ban egyszer szerveztünk szakmaközi megbeszélést, melynek témája:

„Pszichés betegséggel küzdő ügyfeleink útja az egészségügyi és szociális ellátás területén”

Erre meghívtuk Dr. Koncz Gergelyt, a XVI.kerületi KESZ Pszichiátriai Gondozó vezetőjét, Baloghné Szabó Olgát, a Területi Szociális Szolgálat intézményvezetőjét valamint Dr. Becze Ádám családorvost, aki kerületünkben az alapellátási igazgató helyettes.

Intézményünk régi törekvése a pszichiátriai problémákkal érintett klienseink számára egy alacsony küszöbű ellátási út megszervezése, melynek a legoptimálisabb formája a Napraforgó Központban biztosított, heti néhány órás rendelés, pszichiáter jelenléte lenne. Sajnos a családi konfliktusok, egyéni életproblémák háttérében családsegítőink, esetmenedzsereink és pszichológusaink is tapasztalnak olyan problémákat, mely a szociális munka és a pszichológus kompetenciáin is kívül esik és pszichiátriai ellátást tenne szükségessé, az érintett kliens azonban nem együttműködő a pszichiátriai szakrendelő felkeresésében.

6.1.2 Éves Szakmai Tanácskozás

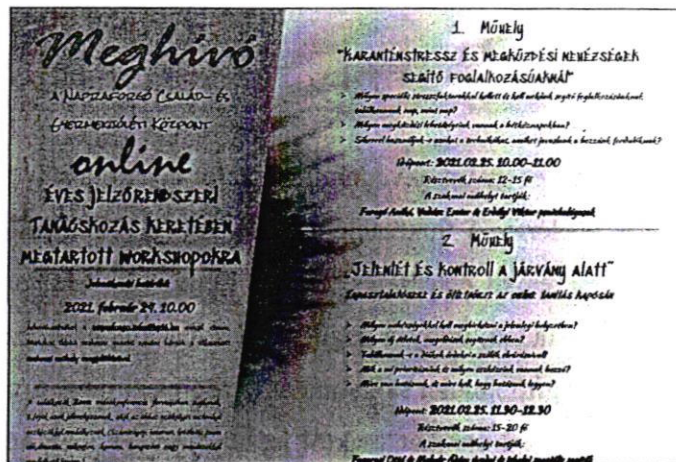
A 2020-as év jelzőrendszeri működéséről szóló **éves szakmai tanácskozás** 2021. február 25-én került megrendezésre – az online térben, hiszen a nagy létszámú személyes találkozásokat a járványhelyzetben el kellett kerülni egymás egészségének védelme érdekében.

A tanácskozás keretében két szakmai műhelyet hirdettünk online jelenléttel.

Az I. műhely témája: „Karantén stressz és megküzdési nehézségek segítő foglalkozásúaknál” (pszichológusaink vezetésével), a II. műhely témája: „Jelenlét és kontroll a járvány alatt” tapasztalatcsere és ötletbörze az online tanítás kapcsán (óvodai- iskolai szociális segítők vezetésével).

A találkozók **Zoom** videókonferencia formájában zajlottak le. A résztvevőktől kapott visszajelzések mind pozitívak voltak.

A 2020-as év a terület minden intézménye számára rendkívüli feladatokat és működésmódot hozott a koronavírus járvány miatt. A jelzőrendszer ekkor sem állt le, a múlt évi működéséről a központ által a jelzőrendszeri tagok felé kiküldött kérdések arra irányultak, hogy az intézmények hogyan birkóztak meg napi feladataikkal ebben a járványveszély által meghatározott időszakban, illetve jelentett-e új feladatokat ez számukra.



1. Saját területén milyen típusú gyermekvédelmi problémával találkozott a kialakult járványügyi helyzetben?
2. Hogyan kezelte ezen felmerülő problémákat?
3. A jelzőrendszer tagjaival, intézményeivel milyen volt az együttműködése a kialakult járványügyi helyzetben?
4. Milyen szolgáltatás hiányát érezte a saját területén, amelynek megléte segítette volna Önt a problémák megoldásánál a kialakult járványügyi helyzetben?

Matolcsi Ildikó, a Szolgálat szakmai vezetője a gyermekvédelmi és szociális jelzőrendszer intézményeitől visszaérkezett írásbeli beszámolókról elkészített elemzését PPT formájában küldte el minden jelzőrendszeri tagnak. (Ld részletesen a Függelékben.)

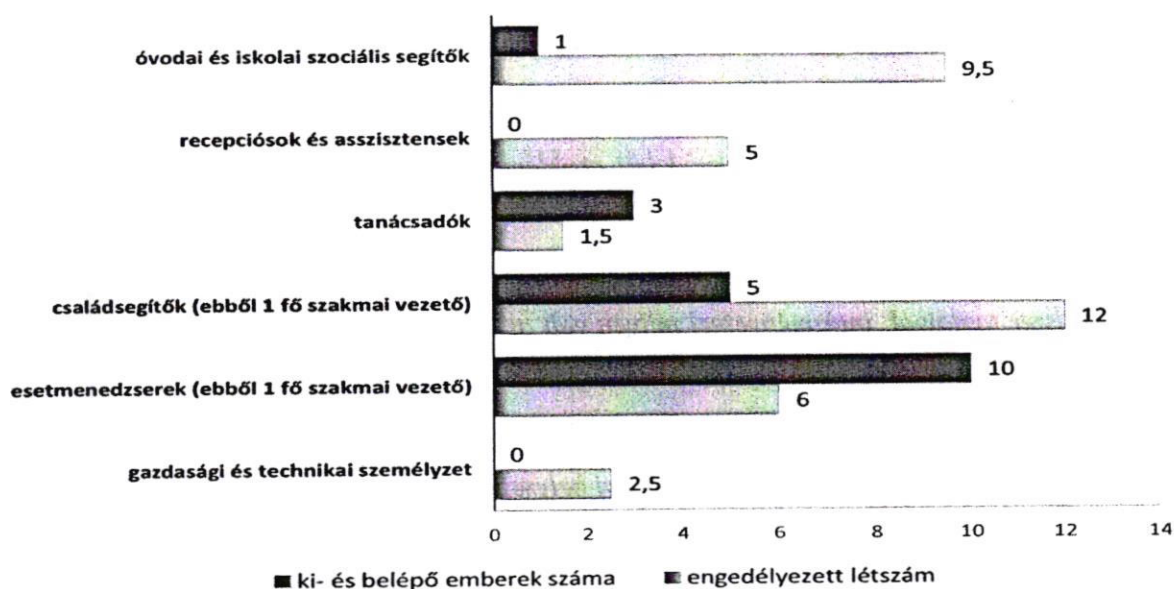
6.1.3 Esetmegbeszélés, esetkonferencia

2020-ban 3 esetkonferencia volt intézményünkben, ennek a hatékony munkaformának a megszervezését is a járványhelyzet akadályozta. 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. Többszörre 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 cselek-

vési 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 szociális és gyermekvédelmi ágazatot évek óta súlyos fluktuáció terheli, mely a Napraforgó Központot is elérte. A fluktuáció a 2020-as évben is kiemelkedően magas volt, 12 munkaviszony megszüntetése és 13 beléptetés történt. Ennek okait folyamatosan elemzi a vezetőség, mivel a munka jellegéből fakad, hogy a segítő kapcsolat kiépítéséhez idő szükséges, a gyakori szakember váltás éppen a segítő munka színvonalát kérdőjelezi meg, továbbá a betanítás is igen sok energiát von el a vezetőktől és a munkatársaktól is, ami messze meg nem térülő energia befektetés, ha csak néhány hónapig marad valaki.



14. ábra Fluktuáció a Napraforgó Központban a 2020-as évben

A fluktuáció okai között mindig van természetes, életciklusból adódó változás, azonban a 2020-as évben ez egy esetben fordult csak elő (évtizedek óta a intézményünkben dolgozó esetmenedzser kolléga ment nyugdíjba).

A zöld oszlopok jelzik a fluktuációt, a sárga jelezne, adott munkakörön hány státusza van intézményünknek. Látható, hogy egyes munkakörök esetében a zöld szín, a fluktuáció színe, teljesen elnyeli a státusz számot, ezekben a munkakörökben a fluktuáció mértéke meghaladta a munkakör státusz számát, azaz a fluktuáció nagyobb volt, mint 100%-ot.

Az esetmenedzsereknél és a tanácsadóknál volt ilyen extrém sok a változás: esetmenedzsereknél 6 státuszra 10 ember jött és ment. Az év végén, a vezetőn kívül, 1 esetmenedzser volt ugyanaz, aki év elején is betöltötte ezt a munkakört. Pedig az esetmenedzserek betanulása különösen időigényes feladat, mivel ők a hatósági ügyekkel érintett családokkal dolgoznak, ami igen jelentős mennyiségű iratanyag megismerését teszi szükségessé minden érintett családnál, a személyes megismerkedés szintén időigényes feladatán túl.

A tanácsadói csapatban két állandó pszichológusunk mellett a családterapeuta álláson fordultak meg összesen hárman. A munka jellegéből adódóan itt is nagyon káros, a megkezdett munka félbeszakadását jelentő folyamat, a szakember megváltozása.

Ami még inkább új tényező, hogy az újonnan belépő munkatársak a 2020-as évben, igen magas arányban, nem maradtak 1 évet sem intézményünknel, többen még a próbaidő alatt távoztak.

A fenti munkakörökben vált kritikussá a feladatellátás a sok szakemberi változás miatt, de a családsegítő munkacsoportban sem volt kevés a 12 emberre jutó 5 ember be és kilépése.

A szociális ágazatban is ismert tényezővé vált tehát a munkaerő hiány és ezzel együtt a verseny a jó szakemberek megtalálására és megtartására. A jelentkező szakemberek maximálisan tudatában vannak a kerületek közti nagy különbségeknek azon a téren, hogy a szociális bértábla nem vonzó béreit milyen módon egészíti ki az adott fenntartó.

Ezért a 2020-as év nagy feladata volt a fenntartóval való egyeztetése annak, milyen módon tudja a 16. kerület a család - és gyermekjóléti szolgáltatást bérkiegészítéssel is vonzóbbá tenni, ennek az évnek a fluktuációja ugyanis, ha hosszú távon jellemzővé válik, a Napraforgó Központ szakmai színvonalát fogja jelentősen csökkenteni. A fenntartó a problémát megértve, törekvéseinket támogatta, így ezen a téren előre lépés történt, mely reményeink szerint a 2021-es fluktuáció csökkenésében is megmutatkozik majd.

Az intézményben dolgozók létszáma 2020 december 31-én:

- 1 fő intézményvezető
- 2 fő szakmai vezető (egyikük esetmenedzser/tanácsadó, másik családsegítő)
- 5 fő esetmenedzser/tanácsadó
- 1,5 fő pszichológus tanácsadó (három félállású munkatárs)
- 10 fő családsegítő
- 9,75 fő óvodai/iskolai szociális segítő (ebből 1 fő részmunkaidős)
- 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

Betöltetlen állásunk ugyanebben az időpontban 5 volt.

Sajnos üres állás az év folyamán folyamatosan volt, az alacsony, betöltött létszám 2020-ban első sorban az esetmenedzserekre rótt extrém terhelést. Az év során folyamatosan pályáztattunk.

A személyes gondoskodás formáinak szakmai létszámnormáit a 15/1998. (IV.30) NM rendelet tartalmazza, mely alapján a terület lakosságszámahoz előírt szakmai létszám 18 családsegítő, 10 esetmenedzser/tanácsadó és 13 óvodai és iskolai szociális segítő. Sajnos a Napraforgó épülete nem is lenne alkalmas arra, hogy az előírt normák szerinti szakmai létszámmal működjünk, már az óvodai és iskolai szociális segítőink is külön telephelyen dolgoznak helyszűke miatt. Ennek az új telephelynek megvannak a jelentős napi problémái, akár az eltérő munkarendből is következően, amely leginkább az iskolai szünidőkben csúcsosodik ki, hiszen az iskolák bezárnak, az óvodai és iskolai szociális segítők pedig egész évben dolgoznak, szabadságuk jóval kevesebb a pedagógusokénál. Így amikor a telephelyként szolgáló Centenárium Általános Iskola nincs nyitva, az óvodai és iskolai szociális segítők a Napraforgó székhelyén próbálnak elférni, ami természetesen nem lehetséges, hiszen éppen ezért kaptuk számukra új telephelyet. Ez egy mostoha helyzetet eredményez óvodai és iskolai szociális segítőink teamjében.

Minden évben jelentkeznek intézményünkbe hallgatók, akik a szakmai gyakorlatukat szeretnék a Napraforgó Központban tölteni. A szolgálat és a központ felváltva igyekszik eleget tenni a megkezeséseknek. Szakmaiságunk fontos tükrének tartjuk, hogy folyamatosan vannak jelentkezők, a gyakorlat közben jó visszajelzések jönnek intézményünkkel és munkánkkal kapcsolatban, a munkatársaknak is szakmai inspirációt jelent a plusz feladat mellett a hallgatók mentorálása. Sajnos a 2020-as évben a vírushelyzet miatt több hallgató gyakorlata, akik hozzánk jelentkeztek, nem tudott megvalósulni. Egy fő, a Schola Europa OKJ képzésben részt vevő hallgatója 80 órás gyakorlatát sikeresen teljesítette.

4 gimnazista diák pedig a kötelező közösségi szolgálatát teljesítette intézményünkben, a prevenció programok keretében.

2020-ban intézményünk megint szépült, gazdagodott tárgyi eszközökben, feltételekben:

Legjelentősebb beruházás, a Napraforgó Központ épületének részleges felújítása volt, mely a Polgármesteri Hivatal Intézményfejlesztési Irodájának koordinálásával, hivatali keretből valósult meg.

Elkészült

- a bejárat akadálymentesítése;
- a földszinti két WC nyílászáróinak, burkolatának és szanitereinek cseréje;
- az irodaként használt üveges veranda előregedett nyílászáróinak cseréje, szalagfüggönyös árnyékolása; a helyiség festése;
- egyik ügyfélfogadó helyiség visszamaradt, régi ablakának cseréje;
- a bejárat ajtó előtti lépcső és járókő cseréje.

Mindez az épület külsejében is egy kiugró esztétikai javulást hozott, hiszen a bölcsőde korábbi kazánjához szükséges mély akna a bejárat mellett veszélyes is volt és nem is díszítette az udvart, ez a bölcsőde fűtőkorszerűsítésével megszüntethető volt. A fűtőkorszerűsítés is érintette intézményünket, hiszen a Napraforgó Központ fűtése részlegesen a bölcsőde kazánjáról történik.

A veranda nyílászáróinak cseréje, a festés, továbbá a munkatársi mosdó minőségi felújítása pedig jelentős javítása munkatársaink munkakörülményeinek.

Az ügyfélmosdó is teljesen megújult, és igen nagy előrelépés, hogy már nem közös térben van a munkatársi mosdó az ügyfelekével.

Régi és nem egységes székek helyett újakat vásároltunk az ügyfélfogadó helyiségekbe.

Fontos beruházás volt a családsegítést végző munkatársak számára szolgálati mobil telefonok beszerzése. Tervezéskor még nem is sejtettük, hogy a járványhelyzetben ez alapvető fontosságú munkaeszközzé válik ahhoz, hogy a klienseinket ne hagyjuk magukra, a jelzőrendszer tagjai számára elérhetőek legyünk a személyes találkozások kikerülésével, hogy munkánkat a megváltozott munkakörülmények mellett is végezhessük.

Minden évben törekszünk rá, hogy előregedett számítógépeink közül cseréljünk néhányat. 2020-ban 3 db számítógép került beszerzésre a megfelelő programokkal. A közsférában már nem alkalmazható Windows 7-es operációs rendszereink is átállításra kerültek Windows 10-re, kiegészítő licen-szeket vásároltunk ennek megvalósításához.

14 db régebbi gépünkre SSD kártyát vettünk, ezek a gépek a mai követelményeknek már kevésbé feleltek meg, mivel bennük a hagyományos, merevlemez üzemelt, ami igen lassú a mindennapi használatban, a munkatársak számára okoztak napi szintű idővesztést és nehézséget.

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 2020-as évben minden családsegítő és esetmenedzser/tanácsadó munkatárunknak biztosítottuk a szupervíziót, többségében csoportos formában. A főváros sok 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 2020-as évben megpróbáltuk pályázati lehetőségekkel is kiegészíteni, hogy intézményünkben is elérjük a szakmai normát, ami egy folyamatos, és kiszámítható időközönként rendelkezésre álló munkaformát jelentene. Az SZGYF keretében sikerült is elnyernünk költségmentes szupervíziós csoportokban való részvételi lehetőséget, melyet sorra mind visszavontak a járványhelyzet miatt.

Egy különleges szakmai helytállást és alkalmazkodó képességet kívánó évben így a munkatársaink kötelező karbantartására nem volt lehetőségünk elégséges mértékben és kiszámítható módon, bár a költségvetési szupervíziós keretünket azért döntően fel tudtuk használni. A szupervíziók egy része is már az online térben valósult meg.

2018. júliusától a képzési rendszer megváltozott a jogszabályok szerint, új továbbképzési időszak indult el (4 év), mely alatt a munkakörönként előírt pontszámokat teljesíteni kell; egységesített képzőhelyek és képzési tartalmak kialakítása zajlik, de sajnos a gyakorlatban a képzéseknek még csak egy szűk köre elérhető, amit tovább nehezített, hogy a pandémia miatt a már leszervezett képzések sem indultak el, hiába fogadták be munkatársaink jelentkezését. Így ezen a területen elmaradásaink vannak.

Így a képzések döntő részben meghiúsultak, ezen a területen is jelentősen másként alakult intézményünk élete, mint ahogyan az elmúlt években megszokott volt. Ami mégis teljesült: Matolcsi Ildikó

kiváló eredménnyel elvégezte a Pázmány Péter Katolikus Egyetem Bölcsészet és Társadalomtudományi Karának Szociális ágazati alap vezetőképzését, mely tanúsítvány megszerzése vezetői beosztáshoz szükséges volt; óvodai és iskolai szociális segítőink közül pedig hárman vettek részt élménypedagógiai konferencián (az élménypedagógia eszköztárát óvodai és iskolai szociális segítőink folyamatosan használják preventív foglalkozásaikon).

Két munkatárssal tanulmányi szerződést kötöttünk:

Papp Magdolna asszisztens kolléga az EFEB Felnőttképzés Pedagógiai és családsegítő munkatárs képzésén vett részt, számára a munkakör betöltéséhez szükséges ez a képzés.

Molnár Ádám Gábor óvodai és iskolai szociális segítő a Kodolányi János Egyetem Játékpedagógia és szabadidő szervező szakirányú továbbképzésre iratkozott be a 2020-as évben.

Előző évi célkitűzéseink között megfogalmaztuk, hogy a fluktuáció csökkentéséhez belső szervezetfejlesztési munkával is szeretnénk hozzájárulni.

Ennek megvalósítása a pandémia miatt nagyon töredékesen, az eredeti tervek hatékonyságának töredékével volt megvalósítható, de így is ragaszkodtunk hozzá. Dr. Pilinszki Attila és Süki – Szíjjártó Szilvia mediátorok vezetésével egyénileg, kiscsoportokban és az egész szakmai csapat magába foglalóan is dolgoztunk belső konfliktusainkon, intézményi értékeinken és nehézségeinken. A folyamat a pandémia miatt nagyon elhúzódó volt, a 2021-es évre is átnyúlik a lezárása, mégis sok tekintetben segíti a belső szervezeti kultúránk, az intézményi konfliktuskezelést és átláthatóságot közös céllá tenni és minden munkatárs elköteleződését ezen a téren megerősíteni a vezetőktől kezdve a beosztott munkatársakig.

V. Jövőbeni célok, tervek

- Az intézményi fluktuáció csökkentése, a munkafeltételek további javítása (a fenntartóval való egyeztetetés, hogy a kereset kiegészítésből kimaradt munkatársak számára is megteremthessük ezt a lehetőséget);
- Az országosan bevezetni kívánt, Gyermekünk védelmében elnevezésű informatikai Rendszerre való átállás, az ehhez szükséges informatikai háttér megteremtése;
- a 2020-as évben kitalált és nagy sikerrel megvalósított, a munkatársak gyermekeinek tartott nyári tábor folytatása, hagyománnyá érlelése;
- az óvodai/iskolai szociális segítők létszámának emelése további 2 fővel; ezzel már majdnem elérnénk a jogszabályban meghatározott létszámot; mivel az intézmények valós szükségleteinek kiszolgálásához, hatékony, magas színvonalú szolgáltatásnyújtáshoz a jelenlegi létszám még mindig nem elégséges az egy segítőre jutó magas ellátotti (gyermek) létszám miatt;
- új intézményi jogi tanácsadási keret bevezetése, mely a szakemberek munkáját támogatja, a komplex ügyek megoldásában jogi segítséget nyújt;
- a munkakörhöz kötött, kötelező képzések teljesítése a megadott határidőig; az elmaradt képzések pótlása;
- családterápiás és mediációs szolgáltatásunkban kialakítani a stabilitást (kapacitás, szakemberek állandósága);
- heti 3 órában pszichiátriai konzultáció biztosítása klienseinknek a Napraforgó Központban.

Budapest, 2021. 03. 25.



Matolcsi Ildikó
Matolcsi Ildikó
 Napraforgó Család- és
 Gyermekjóléti Szolgálat
 szakmai vezető

Hanuláné Kurdi Ágnes
Hanuláné Kurdi Ágnes
 Napraforgó Család- és
 Gyermekjóléti Központ
 intézményvezető



Simon Gábor
Simon Gábor
 Napraforgó Család- és
 Gyermekjóléti Központ
 szakmai vezető

Függelék

A NAPRAFORGÓ CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT ÉVES JELZŐRENDSZERI INTÉZKEDÉSI TERVE A 2021. 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.

A törvényi előírásnak megfelelően írásos beszámolót kértünk a kerület jelzőrendszeri tagjaitól, a szociális és gyermekvédelmi területről egyaránt. Idén 55 megkeresést küldtünk ki, ebből – határidőre – 33 beszámoló érkezett vissza. Idén is megkerestük a felnőttekkel kapcsolatban álló intézményeket, a területi szociális szolgálatot, háziorvosokat.

A 2020-as év a kerület minden intézménye számára rendkívüli feladatokat és működésmódot hozott a koronavírus járvány miatt. A jelzőrendszer ekkor sem állt le, a múlt évi működéséről a központ által a jelzőrendszeri tagok felé kiküldött kérdések arra irányultak, hogy az intézmények hogyan birkóztak meg napi feladataikkal ebben a járványveszély által meghatározott időszakban, illetve jelentett-e új feladatokat ez számukra.

A beszámolókból – a 4 kérdés mentén – az alábbi összefoglaló készült.

1. Saját területén milyen típusú gyermekvédelmi problémával találkozott a kialakult járványügyi helyzetben?

A válaszadók kiemelték, hogy a magatartási problémák közül az alábbiakat észlelték:

- a járvány berobbanásával a bizonytalanság érzése (gyermekeknél és szakembereknél egyaránt),
- pszichés megterhelődés (gyermekeknél és szakembereknél is),
- azt érzékelték a pedagógusok, hogy a gyerekek egy része szünetként élte meg a digitális oktatást,
- jelentkeztek az önértékelési problémák, valamint nem volt ritka az online zaklatás sem, észlelhető volt a látens bántalmazás (gyermekek között) valamint a szülők közötti kapcsolati erőszak is.
- a gyermekeknél viselkedési- és beilleszkedési nehézségeket tapasztaltak szeptemberben.

Az anyagi problémák közül az alábbiakat tapasztalták:

- a családok nagy része nem rendelkezett a megfelelő digitális eszközzel az online oktatáshoz,
- a szülők élelmezési problémákat jeleztek (volt olyan család, ahol a gyermek nem kapott főtt ételt – iskolai étkezés hiánya),
- több szülő, egyedülálló ember elveszítette a munkahelyét, amely biztos megélhetést nyújtott számára; így sokan fordultak segítségért (pl. élelmiszer csomag igénylése, rendkívüli települési támogatás kérése)

A környezeti problémák sorából az alábbiakat emelték ki:

- megnövekedtek a gyermekkel szemben elkövetett bűncselekmények (kapcsolattartás akadályozása/szüneteltetése a pandémiára hivatkozva),
- a szülők egy része házimunka elvégzésére használta a gyermeket,
- sok szülő nem volt felkészülve a digitális oktatásra, így a tanulás új formája nehézségekbe ütközött,
- gyakran kicsúcsosodtak a szülők kapcsolati nehézségei, az összezártság problémái,
- az idős, egyedül élő korosztály alapvető szükségleteinek kielégítése csak segítséggel valósulhatott meg (pl. élelmiszer bevásárlás, gyógyszer kiváltás)

Az egészségügyi problémák sorából kiemelték, hogy:

- a családok, egyedülálló személyek több alkalommal érezték, hogy a fennálló fizikai tüneteikre nem kapnak ellátást, a háziorvosuk elérhetetlen számukra. A kiírt kivizsgálások elmaradtak, tolódtak. Ezt feszültséggel élték meg.
- a szakemberek a kényszerből lerövidült munkaidőben próbálták elvégezni munkájukat, ez nagyfokú mentális terhelést jelentett.

2. *Hogyan kezelte ezen felmerülő problémákat?*

A jelzőrendszer tagjai nagyon kreatívan álltak a felmerült problémák megoldásához.

Az óvodák online óvodát működtettek, online szülői értekezletet tartottak és néhol bevezették az online meseolvasást is. Volt olyan óvoda, ahol a szociális segítővel együtt az óvodapedagógus felkereste a családokat, akik eltűntek az óvoda látóköréből. De volt olyan óvoda is, aki megszervezte az óvodai menü kiszállítását a gyermeknek. Az óvodai-iskolai szociális segítők edukációs programot szerveztek a szülőknek.

A pedagógusok online segítő foglalkozást tartottak, volt, ahol a korrepetálás és a fejlesztés is így valósult meg. Sok gyermeknek közvetítettek ki digitális eszközöket. Az iskolapszichológus prezentációt készített a szülőknek. Volt, hogy a pedagógus személyesen vitte ki az online oktatásból kimaradt tanulóknak a feladatlapokat. Személyes felzárkóztatást is biztosított néhány oktatási intézmény júniusban az azt igénylő gyermeke részére. Az óvodai-iskolai szociális segítő szervezetfejlesztést végzett egy intézményben, ami nagyon pozitív hatással volt a kollektívára.

Egyéb intézményekben a szakemberek a felmerülő problémákkal úgy küzdöttek meg, hogy elkezdték az ügyfelek mentális gondozását telefonon, valamint bevezették az online pszichológiai tanácsadást. A családsegítő kollégák előtérbe helyezték a telefonos „családgondozást”, hiszen nem volt alkalmuk kilátogatni a családokhoz személyesen. A gyermekek- és a családok átmeneti otthonában dolgozók sokat tanultak a gyerekekkel ebben az időszakban. A rendőrségen beindult a távtanulás. Az eddigi személyes jelenléttel megszervezett szupervíziók és team megbeszélések is átkerültek az online térbe. Az önkormányzat által létrehozott, a lakosság által ingyen igénybe vehető segítő hálózat a gyógyszerkiváltással, bevásárlással sokat segített az otthon maradottaknak.

3. A jelzőrendszer tagjaival, intézményeivel milyen volt az együttműködése a kialakult járványügyi helyzetben?

Több intézmény kiemelte, hogy nagyon jó volt a pandémia alatt is az együttműködés más intézményekkel. Egy iskolában például létre hozták a MentaTeamet, melynek tagja az iskolapszichológus, óvodai-iskolai szociális segítő, fejlesztőpedagógus, védőnő, iskolatitkár és az intézmény vezető helyettes is.

Az iskolák ismét megemlítették a rendőrséggel történő hatékony együttműködésüket. Azt S.O.S. Krízis Alapítvány kiemelte, hogy sok támogatást kaptak a Gyermekétkeztetési Alapítványtól valamint a Napraforgó Központ segítségére is számíthattak, és a Vöröskereszt helyi szervezete is sok adományt juttatott el a lakóiknak.

Az iskolák és az óvodák is nagy segítségnek élték meg az iskolai-óvodai szociális segítők jelenlétét, tevékenységét az intézményekben (szolgálatkészek, felkészültek, lelkiismeretesen dolgoznak).

4. Milyen szolgáltatás hiányát érzekelte a saját területén, amelynek megléte segítette volna Önt a problémák megoldásánál a kialakult járványügyi helyzetben?

Egyes intézmények megjegyezték, hogy nekik nagyon hiányoztak a konkrét intézkedési tervek és eljárás módok ebben a rendkívüli pandémiás helyzetben.

Több szakember home office-ban dolgozhatott, de az ehhez szükséges eszközök olykor hiányoztak. Nagy szükség lett volna egyes ügyekben az esetkonferenciák, esetmegbeszélések összehívására, de ezek is elmaradtak.

Összességében elmondható, hogy nagyon jó szakemberekkel dolgozhatunk együtt – gondolva itt a jelzőrendszer tagjaira. A megjelenő, különleges helyzetre alternatív megoldásokkal ugyan, de jól reagáltunk. Kreativitásunkat kiélve oldottuk meg a problémákat – követve persze a kiadott, aktuális eljárási rendeket.

Az Éves tanácskozás keretében idén két szakmai műhelyt hirdettünk online jelenléttel.

Az I. műhely témája: „Karanténstressz és megküzdési nehézségek segítő foglalkozásúaknál” (pszichológusaink vezetésével 15 fő tudott bekapcsolódni), II. műhely témája: „Jelenlét és kontroll a járvány alatt” tapasztalatcsere és ötletbörze az online tanítás kapcsán (óvodai- iskolai szociális segítők vezetésével 5 fő kapcsolódott be a munkába)

A találkozók **Zoom** videókonferencia formájában zajlottak le. A résztvevőktől kapott visszajelzések mind pozitívak voltak.

Az alábbiakban rátérnék az éves jelzőrendszeri intézkedési tervre, ahol megismerhetik az előző év célkitűzéseinek megvalósulását és a jelenlegi vállalásainkat is.

I. Az előző évi intézkedési terv célkitűzéseinek megvalósulása

A 2020-as év nem tudta beváltani a hozzá fűzött reményeket, a terveink nagy része ugyanis a személyes találkozók növelését tűzte ki célul valamint az egyes intézmények intenzívebb látogatását (pl. iskolák felkeresése). A múlt év az új helyzethez való igazodásról szólt, a napról-napra való tervezésről, szervezésről, és a megfelelő/elégséges feladatellátás sok energiát elvett.

Az iskolai-óvodai szociális segítők „jelenléte” az intézményekben híd szerepet játszott a Naprafor-gó Központ és a jelzőrendszeri tagok között. Köszönetet érdemelnek, hiszen ők akkor is ténykedtek a nevelési-oktatási intézményekben, amikor szó szerint bezárultak a kapuk!

A családsegítő és esetmenedzser kollégák helytállása példás! Nem hagytak senkit ellátatlanul. Igaz, a klasszikus értelemben vett családgondozás átalakult, de dolgozóink kreatív megoldásokkal kerültek a kliensek közelébe – kerítésen keresztül, utcán ácsorogva érdeklődtek hogylétük felől, vagy telefonon keresztül folytattak segítő beszélgetést. A személyes ügyfélfogadás pedig intézményünkben folyamatosan biztosítva volt, ha próbáltunk is ennek csak nagyon indokolt esetben teret adni. Az, hogy voltak a 2020-as évben olyan hónapok, amikor a járványügyi helyzetben javulás állt be, lazíthattunk és visszatérhettünk a személyes találkozásokhoz, sokat segített a helyzethez való alkalmazkodásban.

II. Célkitűzések és vállalások a 2021-es évre

A jelenlegi járványügyi helyzetben a személyes találkozásokra épülő programokat megtervezzük és amennyiben lehetséges, meg is szervezzük!

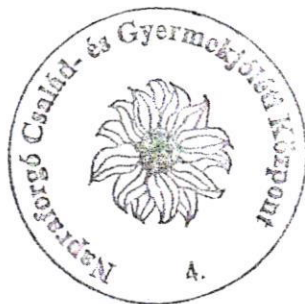
Fontosnak tartjuk

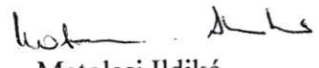
- a BFKH XVI.kerületi Hivatalának Gyámügyi Osztályának ügyintézőivel való találkozást
- a családvédelmi koordinációs szerv jelenlegi működésének megismerését (a kapcsolódási pontok kiemelését az intézményekhez)
- az egyes intézmények újonnan kinevezett vezetőinek megismerését (Aranyhíd Gyermek Átmeneti Otthona, Területi Szociális Szolgálat)
- új, a lakosságot segítő szolgáltatások megismertetését;
- a szakemberek körében a Kábítószer Egyeztető Fórummal való együttműködés átkeretezését (részvétel a kerület Drogellenes Stratégiáját előkészítő tanulmányban),
- az Iskolai Közösségi Szolgálat (IKSZ) szervezését, működtetését, kapacitásainak bővítését
- a Budapesten működő család- és gyermekjóléti központok jelzőrendszeri tanácsadóit összefogó csoportban való részvételt, tapasztalatcserét,
- a prevenciós tevékenységek fenntartását, működtetését, új formák megtalálását (Szünidei Napraforgós Napok, Vöröskereszt által szervezett tábor támogatása, a Kamaszklub újraindítása, a Kamasztábor folytatása, „Gondolkodó” nyári társasjáték tábor első alkalommal történő megvalósítása)

Célkitűzéseinket és vállalásunkat az alábbi összefoglaló táblázat teszi szemléletessé:

Vállalt feladat, célkitűzés	határidő	felelős	megjegyzés
A BFKH XVI.kerületi Hivatalának Gyámügyi Osztályának ügyintézőivel való találkozás	2021. június	Matolcsi Ildikó Simon Gábor	
A családvédelmi koordinációs szerv jelenlegi működésének megismerése	2021. július	Matolcsi Ildikó Simon Gábor	BFKH munkatársainak bevonása
Az egyes intézmények újonnan kinevezett vezetőinek megismerése	2021. július	Matolcsi Ildikó	Szociális Iroda bevonása
Új, a lakosságot segítő szolgáltatások megismertetése a szakemberek körében	2021. folyamatos	Matolcsi Ildikó	pl. Otthon Segítünk Alapítvány bemutatása
A Kábítószer Egyeztető Fórummal való együttműködés átkeretezése	2021. február-december	Hanuláné Kurdi Ágnes Horváth Andrea	Drogellenes Stratégiát előkészítő tanulmányhoz adatszolgáltatás
Az Iskolai Közösségi Szolgálat (IKSZ) szervezése, működtetése	2021. folyamatos	Fogarasi Ottó	
A prevenciók tevékenységek fenntartása, működtetése	2021. folyamatos	Horváth Andrea Molnár Ádám Tóth Pap Erika Végh Margit	Szünidei Napraforgós Napok, Kamaszklub, Kamasztábor, Gondolkodó tábor, Gázoló tábor
a Budapesten működő család- és gyermekjóléti központok jelzőrendszeri tanácsadóit összefogó csoportban való részvétel, tapasztalatcsere	2021. folyamatos	Matolcsi Ildikó	

Budapest, 2021. 03. 23.




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