



Intézményi éves beszámoló a 2024-es évről

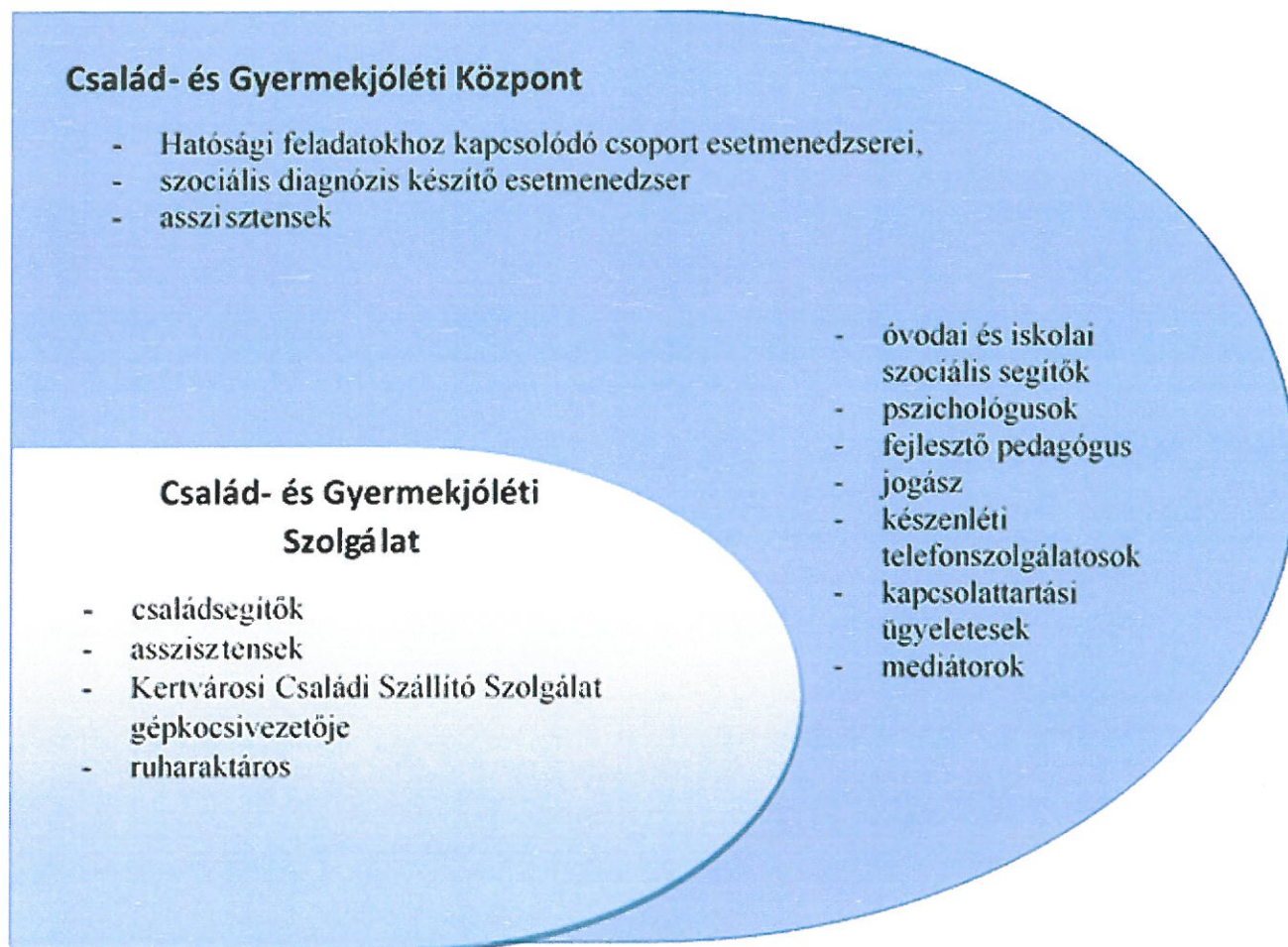
Tartalom

AZ INTÉZMÉNY SZERVEZETI EGYSÉGEI	2
I. CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT	3
1. A Család- és Gyermekjóléti Központ feladatai	3
1.1 Hatósági intézkedésekhez kapcsolódó tevékenységek	4
1.2 Speciális szolgáltatások	6
1.2.1 Óvodai és iskolai szociális segítő munka	7
1.2.2 Pszichológiai tanácsadás.....	9
1.2.3 Család/párkonzultáció, családterápia.....	9
1.2.4 Jogi tanácsadás.....	10
1.2.5 Fejlesztőpedagógus.....	10
1.2.7 Kapcsolattartási ügyelet.....	11
1.2.8 Készenléti szolgálat	11
1.2.9 Egyéb speciális szolgáltatások.....	11
1.3. Szakmai támogatás nyújtása a Család- és Gyermekjóléti Szolgálatnak és a jelzőrendszer munkájának koordinálása	12
1.4 Együttműködés a hivatali szervekkel és a gyermekvédelemben résztvevő más intézményekkel, civil szervezetekkel.....	13
II. CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT	14
1. A szolgálatnál megjelent személyek, családok jellemzői	14
2. A Család-és Gyermekjóléti Szolgálat tevékenysége a 2024. évben	18
2.1. Szakmai tevékenységek adatai.....	18
2.2. Adományközvetítés	18
2.3. Díjhátralékkal küzdő családok számára ügyintézés.....	20
2.4. Munkavállalás tanácsadás.....	20
2.5. Hajléktalanok ellátása.....	20
2.6. Távoltartás készenléti szolgálat működtetése	21
2.7. Kertvárosi Családi Szállító Szolgálat	21
2.8. Megelőző tevékenység, prevenciós szolgáltatások.....	21
2.9. Átmeneti gondozás	23
_Családok Átmeneti Otthona	23
„Aranyhíd” Gyermek Átmeneti Otthona	23
Idősek Átmeneti Otthona	24
2.10. Észlelő- és jelzőrendszer működtetése	24

A jelzőrendszer tagjainak találkozási pontjai	25
III. Az intézmény működésének személyi és tárgyi feltételei	27
IV. Képzések, Szupervízió.....	29
V. Jövőbeni célok, tervek	30
Függelék	31

AZ INTÉZMÉNY SZERVEZETI EGYSÉGEI

A Napraforgó Család- és Gyermekjóléti Központon (a továbbiakban: intézmény) belül működő két szakmai egység (a Család- és Gyermekjóléti Központ – a továbbiakban: Központ - és a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat a továbbiakban: Szolgálat) munkatársai a jogszabályoknak megfelelő munkamegosztásban végzik feladataikat. 2023 óta a Szolgálaton belül már nem különülnek el a szociális és gyermekvédelmi segítségnyújtás feladatai külön munkacsoportokra, minden családsegítő mindkét területen dolgozik a gyermekvédelmi esetek túlsúlyba kerülése miatt.



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;**

Továbbra is igaz, sajnos, hogy a polikrízisek korát éljük, melyek lenyomata a szociális és gyermekvédelmi területeken is megjelenik: általánosan elmondható, hogy a lakosság mentális egészsége romló tendenciát mutat. Szakterületünkön a gyermekek és családok megterhelődésével, a közösségi kapcsolatrendszerek gyengülésével, a társadalom sérülékeny és megküzdéshez kevesebb erőforrással rendelkező tagjainak romló mentális állapotával szembesülünk munkánk során.

A gyermekvédelem területén jelentős jogszabályi változások zajlottak az elmúlt évben. A változások iránya, mely az intézményünket és kerületünk jelzőrendszeri tagjait is leginkább érintik, a gyermekvédelmi jelzésekkel kapcsolatosak: ha azok *kiemelt veszélyeztetettséget* jeleznek, akkor halogatás és mérlegelés nélkül szükséges azok továbbítása a hatóságok (rendőrség és gyámhivatal) felé.

A jogszabályok módosítási folyamatának első lépése két szakmai protokoll módosítása volt, a Belügyminisztérium 2024. március 7. nappal közzétett - 2024. március 15-től hatályos - a család- és gyermekjóléti szolgáltatások működésével kapcsolatosan két módosított szakmai szabályozó dokumentumot:

A család- és gyermekjóléti szolgáltatás által működtetett észlelő- és jelzőrendszer működésének és működtetésének szabályairól szóló módszertani útmutató (3. átdolgozott kiadás)

Protokoll a család- és gyermekjóléti szolgáltatás által működtetett észlelő- és jelzőrendszer folyamatairól (3. átdolgozott kiadás)

A protokoll egyszerre szól a jogszabályban meghatározott észlelő- és jelzőrendszer tagjainak, valamint az azt működtető és a jelzéseket fogadó család- és gyermekjóléti szolgáltatóknak.

A Magyar Közlöny 2024. június 18. napján közzétett, 66. számában jelent meg a gyermek védelme érdekében egyes törvények módosításáról szóló 2024. évi XXX. törvény, melynek 65. §-a többek között az alábbi, a *kerületi jelzőrendszert is érintő lényeges szigorítást tartalmazó* módosítást tartalmazza:

„A Büntető Törvénykönyvről szóló 2012. évi C. törvény a 209. §-t követően a következő alcímmel egészül ki:

„Gyermekvédelmi jelzéssel kapcsolatos kötelezettség megszegése

209/A. § Aki a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 17. § (4a)–(4c) bekezdésében meghatározott, a gyermekek veszélyeztettségével kapcsolatos kiemelt veszélyeztető okra utaló körülménnyel összefüggő kötelezettségét megszegi, vétség miatt két évig terjedő szabadságvesztéssel büntetendő.”

Ezek a változások az intézményünkhöz beérkezett jelzésszámot is jelentősen növelték, ahogyan erről a beszámoló későbbi részében szó lesz, továbbra a Napraforgó Központ jelzőrendszeri intézmények felé történő tájékoztatási tevékenységről is.

1.1 Hatósági intézkedésekhez kapcsolódó tevékenységek

Az intézményen belül a hatósági ügyekben érintett munkacsoport az esetmenedzseri team. Négy esetmenedzser végzi a gyermekvédelmi gondoskodás körébe tartozó javaslatok készítését és a gondozási folyamatok koordinálását, illetve az egyéb hatósági (rendőrségi, ügyészségi, bírósági, stb.) megkeresésekkel induló szakmai feladatellátást. Szerencsére már elmondható, hogy huzamosabb ideje egy stabil esetmenedzseri team végzi a munkát, ami igen fontos tényező a családokkal végzett munkában és a team együttműködése szempontjából is. A szakmai vezető, Deleáné Varga Anita is lát el esetmenedzseri feladatokat, de az ő feladata mindenekelőtt a Központ, mint szakmai egység feladatainak szakmai felügyelete és koordinálása.

Gyámhatósági eljárásban a 2024-es évben **140 kiskorú** volt érintett. Ezek az eljárások az alábbi arányokban oszlottak el a különböző ügytípusok szerint: **117 gyermek esetében védelembe vételi, 17 gyermek vonatkozásában pedig szakellátás** (6 eset egyéb) keretébe tartozó hatósági eljárás zajlott, ami esetmenedzseri tevékenységgel járt.

Az utóbbi években jellemző, hogy a szakellátásban élő gyermekek szüleivel a kapcsolattartás nehezített. Ezekre a szülőkre jellemző a vándorló életmód, amely a gyermekek hazagondozását nem segíti elő.

A hatósági intézkedéssel érintett gyermekekhez kapcsolódóan a kollégák **78 tárgyaláson** vettek részt. 53 első védelembe vételi és 25 védelembe vétel felülvizsgálati tárgyalás mellett 6 egyéb hatósági tárgyaláson is részt vettek. Esetmenedzsereink **480 családlátogatást** végeztek. Emellett **54 esetkonzultációt** bonyolítottak le (ide a számottevőbb egyéni konzultációkat számoljuk adott gyermek ügyében társszakemberekkel). Esetmegbeszélést, esetkonferenciát **36** alkalommal szerveztek esetmenedzserek vagy vettek részt más kerület által szervezett fórumon. *Az esetmegbeszélések igen hatékony munkaformák, amikor egy-egy összetett ügyben találkoznak az érintett szakemberek, viszont éppen a sok szereplő idejének összehangolása miatt a megszervezése nem könnyű.*

Intézményünk erősségévé vált a speciálisan, saját intézményi helyzetünkre alkalmazott szociális diagnózis készítés, melynek stabil ellátását 2 éve tudjuk megoldani amióta intézményünk munkatársa Baranyai Szilvia, családkonzulens képesítéssel és gyakorlattal rendelkező kollégánk. A szociális diagnózis a család szociális helyzetének átfogó vizsgálata alapján meghatározza az igénybe venni javasolt szociális szolgáltatásokat és a gyermekjóléti alapellátásokat. Intézményünkben a pszichológiai ellátásainknál tapasztalunk várólistát, ezért az erre a szolgáltatásra jelentkező vagy delegált kliensek megszüréssel próbáljuk célzottabbá tenni az ellátást. Nem minden hozott probléma kíván ugyanis pszichológiai megsegítést, szociális diagnózis készítés keretében *előszűrést végzünk* a problémák legmegfelelőbb kezelésmódjának megtalálása érdekében.

Az előszűrés nyomán pszichológiai megsegítésre nem szoruló klienseket pedig mentálhigiénés tanácsadás, szülőkonzultáció formájában fogadta és látta el szociális diagnózis készítő munkatársunk, ezzel jelentősen tehermentesítve a pszichológiai szolgáltatásunkat.

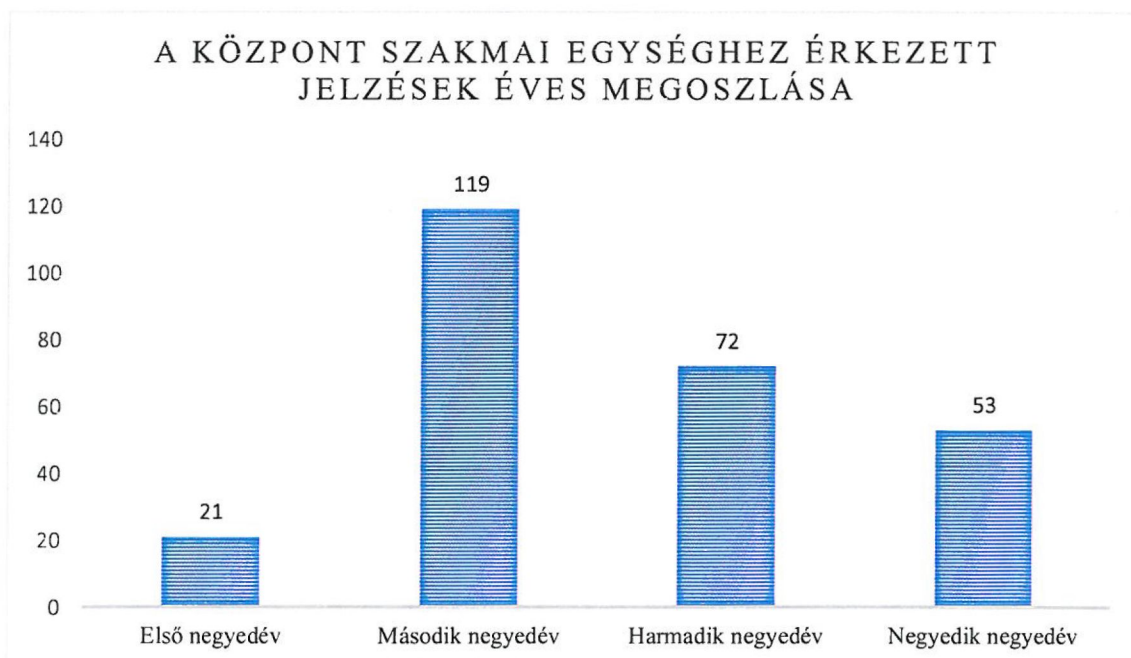
2024-ben **59 szociális diagnózis** készült intézményünkben, továbbá **76 szülő, vagy családkonzultáció**, illetve **90 mentálhigiénés segítő** beszélgetés formájában összesen **166 kliens** kapott segítséget.

A korábbi évekhez képest az adminisztráció jelentősen megnövekedett, bár az eszményes munkájának ez mindig is jelentős része volt, de az országos gyermekvédelmi rendszer (GYVR) általánossá válásával és a kerületi gyámhivatal bekapcsolódásával, kizárólag ezen a területen zajlik az adminisztráció, másfelől az intézményi szinten bevezetett új ügyfélnyilvántartó programunk, a CSAGYEK használata is jelentős részt kíván a munkaidőn belül. Mindez a segítői munka átrendeződését vonja maga után: a közvetlen kliens kapcsolat a munkaidő kisebb részében, becslésünk szerint maximum egyharmadában tud megvalósulni, a többi az adminisztráció. Ráadásul a GYVR használata során felmerült kérdések, problémák kiküszöbölése, a rendszer kiforratlansága miatt csak tovább növeli az ezzel töltött időt, ez szintén az ügyfelekkel való személyes kapcsolattól veszi el a segítő szakemberek idejét.

Kiemelt veszélyeztetettségi területek az év során: **2024-ben 285 kiskorút tartott nyilván a Központ veszélyeztetettként.** A vezető probléma alapján legnagyobb arányban (232 kiskorú) továbbra is a **környezeti tényezők** (döntően **családi konfliktus, a család életvitele és életvezetési problémája, továbbá a gyermekekkel szembeni rossz bánásmód: elhanyagolás és bántalmazás**) játszottak szerepet, másodsorban pedig a magatartási főcsoportba sorolt problémák, ide 47 kiskorút soroltunk (ide tartoztak pl. a **tankötelezettségüket elmulasztó gyerekek vagy a szerhasználók is**). Ez a szám a 2023-as évhez képest emelkedett.

Az előző évi tendenciákkal összhangban változatlanul meghatározó problémakör a **válási, kapcsolattartási ügyek** súlyozott jelenléte, a szülők közti elmérgesedett konfliktusok, mely a gyermekek fejlődését veszélyeztetik.

Központunknál továbbra is jelen vannak a **falcolós, önsértő-jellegű iskolai jelzések**, az oktatásból kimaradó, vagy tanulmányaikban lemaradt gyerekekkel kapcsolatos jelzések, ill. a **hozzátartozók közötti erőszakról vagy családon belüli bántalmazásról** szóló rendőrségi, ügyészségi, szociális irodai megkeresések.



2. ábra: 2024-ben a Központ szakmai egységhez érkezett gyermekvédelmi jelzések száma negyed éves bontásban

Feltűnő a második negyedévben történő extrém magas megnövekedése a jelzéseknek: a Központnál 5,6-szoros nagyságrendben jeleztek gyermekveszélyeztetettséget a jelzőrendszeri intézmények. Jelentős jogszabályi változások zajlottak ebben az időszakban a gyermekvédelem területén - március 15 és június 18-a között a jelzési kötelezettséggel kapcsolatos szigorítások történtek -, ennek nyomán indulhatott meg, a szakmában általánosan tapasztalható jelzésszám

kiugrás, ami a következő félévben mérséklődött valamennyire, legalábbis a hatóságok elé kerülő ügyeket illetően. Egy ilyen mértékű jelzésszám növekedésre egyik fogadó intézmény sincs felkészülve: a jelzésszámok növekedését ugyanis nem követte az azokat feltáró, kivizsgáló, illetve a veszélyeztetett gyermekek ellátását végző szakemberek számának növekedése. Remélhetjük, hogy a jogszabályi változások beépülnek a jelzőrendszeri intézmények gyakorlatába és egyre inkább elérik céljukat, hogy a gyermekekkel foglalkozó, velük találkozó különböző szakemberek minél pontosabban ismerjék és mérjék fel egy gyermekkel kapcsolatban a veszélyeztetettség meglétét és mértékét, és ennek megfelelően tegyék meg jelzésüket. Intézményünk szakemberei ezen a téren folyamatosan segítséget nyújtanak jelzőrendszeri tájékoztatókkal, konzultációs lehetőségekkel, illetve az óvodákban és iskolákban jelen lévő szociális segítőkön keresztül is.

A jelzések kapcsán végzett felderítő munka ugyanis messze nem meríti ki a gyermekjóléti alapellátás feladatát, hiszen céljainkat tekintve, hogy a gyermekek veszélyeztetettsége csökkenjen, sokkal fontosabb az érintett családokkal folytatott segítő munka minősége.

Nem elégséges egy krízishelyzetben a gyors döntések meghozatala a kiskorúak aktuális érdekei mentén, de a családokkal végzett szociális munkának hosszabb távon is valódi tartalmat kell adni, melynek éppúgy része a feltáró munka, a bizalomépítés, a társszakemberekkel való együttműködés, az elemzés, az összefüggések, mintázatok meglátása, valamint a reális célok kitűzése és ezek megvalósítása, ill. megvalósíttatásában való segítségnyújtás.

Ehhez a munkához pedig elengedhetetlen, hogy jó minőségű speciális szolgáltatásokat tudjon nyújtani egy adott család- és gyermekjóléti központ, a családsegítők és esetmenedzserek családgondozói munkája mellett.

1.2 Speciális szolgáltatások

A speciális szolgáltatások kínálatának sokfélesége, aránya, erőssége nagyban meghatározza egy Központ munkájának minőségét, hatékonyságát. Ezekben a szolgáltatásokban biztosított még a legnagyobb arányú kliens-szakember találkozás, a (többi területhez viszonyítva), legkisebb adminisztráció mellett. Ugyanakkor számos speciális szaktudást igénylő, folyamatos fejlesztésre szoruló területek ezek, ha valóban magas szintű ellátást szeretnénk biztosítani.

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

A speciális szolgáltatások drága szolgáltatások, nagy a munkaidő-; hely és szakértelem-igényük. Intézményünk jelentős kapacitásokkal rendelkezik, ugyanakkor sajnos a szükségletek az utóbbi időben meghaladták az ellátó képességünket. Kerületünk probléma térképe indokoltta teszi a speciális szolgáltatások jövőbeni erősítését, hiszen növekvő ütemben kapcsolati problémákkal, nevelési kérdésekkel kerülnek intézményünkkel kapcsolatba ügyfeleink. Fontos fejlesztési irány lenne továbbra is a pszichiátriai konzultáció megteremtése Központunkban. Habár a kerületben elérhető a 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. A kerületi pszichiátriai szakrendeléssel való együttműködésünk, jó kapcsolatunk jelentős erőforrás a munkánkban.

A következőkben intézményünk speciális szolgáltatásainak működését mutatjuk a 2024-es év kapcsán.

1.2.1 Óvodai és iskolai szociális segítő munka

Az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység hatodik nevelési éve kínálja szolgáltatásait a kerület nevelési és oktatási intézményeiben. Tapasztalataink szerint ez a tevékenység a legtöbb nevelési-oktatási intézményben teljes kihasználtságot élvez, mind a gyermekvédelmi ügyekben nyújtott segítség, mind a prevenció területén.

2024-ben egy stabil, állandó csapat dolgozott együtt, mely állandóság sajnos a 2024-es év végére megbomlott. Jelenleg alakulóban van az új óvodai és iskolai szociális segítő szakemberek létszáma, melynek következtében van olyan intézmény a kerületben, amely ellátatlan. Ezeknek az intézményeknek a gyermekvédelmi ügyekben való megsegítését telefonon biztosítjuk: a központ és szolgálat szakmai egység vezetőihez tudnak az intézmények olyan ügyekben fordulni, ahol még nincs a családnak kapcsolata a család és gyermekjóléti szolgáltatással, amennyiben olyan gyerekek ügyében kérnek tájékoztatást, akik gondozás alatt állnak, abban az esetben a család családsegítője, illetve esetmenedzsere tud tájékoztatást nyújtani az intézményeknek.



3. ábra: 2024-ben az óvodai és iskolai szociális segítői tevékenységgel ellátottak száma



4.ábra: 2024-ben az óvodai és iskolai szociális segítők szakmai tevékenységeinek száma

A korábbi évekhez hasonlóan az ellátottak (nem halmozott adat) és a szakmai tevékenységek számának (halmozott adat) is emelkedett. Továbbra is elmondható, hogy szakmailag indokoltan, ugyanazokkal a gyermekekkel, közösségekkel hosszabb időtartamban folyt preventációs munka, azaz egy csoportban több alkalommal tartottak munkatársaink foglalkozásokat.

Jelentős változás a korábbi évekhez képest, hogy nagyobb számban emelkedett az ellátottak közül a pedagógusok száma. Ennek oka, hogy a tavalyi év 2024 szeptember 1-én új megerősítő szabályozás lépett érvénybe a gyermekvédelmi jelzőrendszeri tagokra vonatkozólag. Érezhetően jobban igényelték a pedagógusok az óvodai és iskolai szociális segítőkkel való konzultációt, hogy egy-egy jelzéssel kapcsolatban megerősítést kapjanak.

A **csoportos preventációs tevékenységek** közül legtöbbször továbbra is a *csapatépítést, közösségfejlesztést, szociális kompetenciafejlesztő, pályaorientáció, konfliktuskezelés, bántalmazás, kommunikáció, biztonságos internethasználat, stresszkezelés* megtartását kérték a pedagógusok.

Az intézmények a következő problémák miatt kérték a leggyakrabban segítséget:

- iskolai konfliktushelyzetek;
- a szülői kompetenciák hiányosságai;
- a szülők közötti konfliktus negatív hatása a gyermekekre;
- szülővel való kommunikáció nehézségei;
- iskolai hiányzás;
- a gondozó szülő elhanyagoló/veszélyeztető magatartása;
- magatartási-beilleszkedési problémák;
- tanulási nehézség, illetve önsértő magatartás;
- folyamatban lévő válás-gyermekek elhelyezési per, szülők közötti bántalmazás;
- digitális eszközök használata/"kutyüzés" hatásai a gyermekekre;
- pedagógiai szakszolgálati vizsgálat szükségessége, illetve várakozás annak eredményére;
- folyamatos problémaként van jelen egyes idegen nyelvű családokkal történő kapcsolattartás, a gyerekek integrációjának az elősegítése, ami nyelvi akadályokba ütközik;

- több esetben kért segítséget az iskola önsértő magatartás okán (jellemzőbb középiskolás lányok esetében).

A 2023-as évhez hasonlóan 2024-ben is a **Központ nyári prevenciós programjainak** feladataiból - klienseknek és dolgozók gyermekeinek szervezett **napközis és ottalvós táboroztatás** - teljes létszámban kivették részüket az óvodai, iskolai szociális segítők.

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 a szolgáltatásba, jelentős számú önként jelentkező is van a kerület lakosai közül, akik felkeresik intézményünket és speciálisan pszichológusi segítséget kérnek önmaguk, vagy gyermekük számára. Utóbbi esetekben az egyre hosszabbra nyúlt várólista csökkentésére vezettük be, ill. kapcsoltuk össze a szociális diagnózis előszűrő funkcióját, mely során kikristályosodik, hogy pontosabban milyen területeken van elakadás a jelentkező vagy családtagjai életében, és ezek alapján milyen szolgáltatás lenne számára a legrelevánsabb (ld. a szociális diagnózis leírásánál).

Pszichológiai tanácsadóink csapatát, a fenntartói támogatásnak köszönhetően az elmúlt években folyamatosan bővíthettük, így 3 félállású és 1 teljes állású pszichológus kollégával rendelkezik intézményünk, továbbá, heti 4 órában, megbízásos jogviszony keretében, klinikai szakpszichológusunk látja el a tanácsadási mélységet meghaladó eseteket. Az ő munkája jelentős segítség a speciális esetek ellátásában, melyeket olykor például valamelyik kórház delegálja hozzánk pszichiátriai kivizsgálás után, vagy a kollégák jelzése után dönt úgy a pszichológusi team, hogy klinikai szaktudást igénylő az eset. Tapasztaljuk a gyermekkorházi kapacitások csökkenését, amennyiben az általuk egy ideig ellátott gyermekek haza adásakor intézményünkbe küldik tovább az érintetteket, további pszichológiai ellátásra. *Egyéni pszichológiai tanácsadásra a várólistát a 2024-es évben jelentősen csökkenteni tudtuk, nem függetlenül azonban attól, hogy a kliens mennyire tudja elfogadni a nem frekvenciált időpontokat is.*

A 2024-es évben pszichológiai tanácsadásra 1009 esetben került sor, az érintett kliensek száma 167 fő volt.

Pszichológusaink lehetőségeikhez mérten részt vesznek a team-megbeszéléseken, esetmegbeszélőkön, ezzel is segítve a családsegítőket, esetmenedzsereket, óvodai-iskolai szociális segítők munkáját is, hiszen egy-egy gyermek, család esetében rendkívül fontos mindazoknak a szakembereknek az egyeztetése, ahol több szakmai egység is részt vesz a gondozási folyamatban.

1.2.3 Család/párkonzultáció, családterápia

Intézményünk keresett szolgáltatása, melynek fejlesztésére állandóan törekszünk, a szolgáltatást nyújtani tudó szakemberek kiképzésével is. Ez a szolgáltatás feltétlenül páros vezetést kíván. A munkacsoportban vannak pszichológusok és családterapeuta képzettségű családsegítő munkatárs is. A várólisták csökkentésének reményében önkéntesi szerződést is kötünk évek óta a Családterápiás Egyesületnél képzésben lévő családterapeuta jelöltekkel, 2024-ben, első alkalommal, szülőkonzulens képzésben lévő önkéntessel, akik páros vezetésben látják el intézményünk egy-egy munkatársával a feladatot. Az önkéntes munkatárs részvételéről az érintett klienseket tájékoztatjuk.

Az elmúlt évben 153 család- és párterápiás alkalom valósult meg 79 ellátott részvételével. A jövőbeli célkitűzésünk ennek a szolgáltatásnak a stabil munkatársi gárdáját megtartani, sőt lehetőség szerint tovább bővíteni és lehetővé tenni nagyobb esetszám ellátását.

Nem kíván családterápiás végzettséget a családkonzultáció, mely szintén igen hatékony segítő munkaforma családi konfliktus helyzetekben, elakadásokban, gyermekvédelmi eseteknél. Diplomás családkonzulens munkatársunk, aki egyben a szociális diagnózis készítő esetmenedzserünk is, családsegítőkkel, esetmenedzserekkel párban 2024-ben összesen **114 családkonzultációs/szülőkonzultációs alkalmat vezetett 67 ellátottal**. *Családterápiás várólistánk hossza továbbra is jeleniős.*

1.2.4 Jogi tanácsadás

A biztosított jogi tanácsadási kapacitás a lakossági szükségleteket lefedte, itt várólista nem alakult ki. ***Jogi tanácsadónk 2024-ben összesen 163 alkalommal tartott jogi tanácsadást, az igénybe vevő kliensek száma 141 fő volt.***

A jogi tanácsadás specialitása intézményünkben, hogy a nálunk segítséget kérők esetében a jogi kérdések gyakran keverednek mentálhigiénés, adott esetben pszichiátriai problémákkal is. Ezen helyzetek kezelése, kiszűrése, szükség esetén tovább delegálása a szakértelem mellett magas fokú empátiát és emberi hozzáállást kívánnak meg, ezért is szerencsés, hogy jogi tanácsadónk sok éve intézményünk munkatársa, aki jól tud kapcsolódni a többi munkacsoport-hoz is.

Jelentős segítség a 60 óra/év időtartamú, intézményi jogi időszáv biztosítása jogi tanácsadónk részéről. A komplexebb panaszos ügyek kezelésében, a jelentős jogi háttérismeretet kívánó szabályzatalkotásban, de adott kliensek gyermekvédelmi ügyeinek jogi vonatkozásaiban is segítséget nyújt intézményünk munkatársainak, mindezzel intézményünk munkájának jogszerűségét erősítve.

1.2.5 Fejlesztőpedagógus

Intézményünkben heti négy órában áll rendelkezésre fejlesztőpedagógus, aki szintén hosszú évek óta intézményünk munkatársa és számíthatunk rá gyermekközpontúságban, nagy tapasztalatban, az egyéni elakadások gondos megsegítésében, a sokproblémás gyermekek kompetens kezelésében és a kollégáknak való visszajelzések terén egyaránt.

Ebben az évben kiemelten fontossá vált ez a speciális szolgáltatásunk, mivel 2024 januárban a kerületünkbe költözött egy 9 éves, első osztályban elakadt gyermek a családjával, aki esetében sajnos illetékességi viták alakultak ki, így csak októberben vette őt fel egy kerületi iskola. Az elhúzódozó folyamatot látva bekapcsolódott a gyermek fejlesztésébe intézményünk fejlesztőpedagógusa, aki részben ennek köszönhetően is, zökkenőmentesen kapcsolódott be az iskola munkájába.

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 kapnak segítséget.

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

A járványhelyzetben élesített online munkamód intézményünk szolgáltatásában olyan sikeres volt, hogy hosszú távon is alkalmazzuk. Így elérünk olyan gyermekeket is, akik valamilyen ok miatt személyesen nem jönnének be, de online részt tudnak venni a fejlesztésben. ***A 2024-es évben 17 gyermek kapott intézményünkben folyamatos, heti rendszerességű fejlesztőpedagógiai szolgáltatást, összesen 276 alkalommal.***

1.2.7 Kapcsolattartási ügyelet

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 ajánlani.

A szolgáltatás kéthetente *péntekenként 14,00-20,00 óra* között működik. A 2024. év során **54 főt érintett, akik 189 alkalommal** (idősávban) vették igénybe ügyeletünket.

Ez az ügyeleti munka 2024-ben jelentősen emelkedett, majdnem megduplázódott az igénybe vett alkalmak száma. Ennek oka, hogy a hatóságok (gyámhivatal, bíróság) által elrendelt felügyelt kapcsolattartások száma nőtt az előző évekhez képest.

Mindenre reagálva növeltük az ügyelők számát, így a korábbi 3 helyett 4 ügyeleti munkatárs látja el a szolgáltatást egy-egy péntek délután, továbbá egy recepciós kolléga segíti az ügyfelek fogadását, biztosítja a konfliktusban álló felek un. zsilipelését (ne találkozzanak össze a gyermek hozatala, elvitele során) és biztonságosabbá téve a teljes ügyeleti munkát. Mindezt csak a fenntartó engedélyével és támogatásával tudtuk megvalósítani, amit ezúton is köszönünk!

2024-ben is nagy segítséget jelentett a kapcsolattartási ügyeletünknek a terápiás kutya. Ezzel intézményünk különleges módszertani útra lépett a kapcsolattartáson belül, melynek igen jók a tapasztalatai. A terápiás kutya három családuknál könnyítette meg a gyermek és a szülő kapcsolódását.

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). **2024-ben 34 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 **Gázoló Táborok**): A programok 2024-ben **5 egész napos kirándulásból és két táborból** álltak, ahol különleges helyszínekre vihettük el a gyerekeket, fiatalokat. A 2024-es nyári tábor helyszíne Gánt volt, a Vértesben. Ősszel újra az Upponyi szorosban töltöttek 3 napot. A Gázoló klub programjain **13 fő** gyermek vett részt. A 2024-es év különlegessége, hogy több alkalommal is jártak a klub tagjai a kerületi Mátyásföldi Jégcsarnokban, ahol kedvezményekkel, vendégszeretettel fogadták őket. A Gázoló Kalandklub a Baba-Mama Klub mellett a másik legrégebbi klubja az intézménynek. A klub vezetői óvodai és iskolai szociális segítő munkatársak voltak 2024-ben is.

- A **szociális diagnózis** a család szociális helyzetének átfogó vizsgálata alapján meghatározza az igénybe venni javasolt szociális szolgáltatásokat és a gyermekjóléti alapellátásokat. Ezt az ellátást a beszámoló korábbi fejezeteiben mutattuk be, hogyan szabtuk intézményünk szükségletei szerint a leghasznosabb formára a pszichológiai tanácsadásra jelentkezők előszűrésénél.

Speciális szolgáltatások		
	alkalom	fő
Pszichológiai tanácsadás	1009	167
Fejlesztőpedagógus	276	17
Jogi tanácsadás	163	141
Család/párterápia	153	79
Kapcsolattartási ügyelet	189	54
Készenléti szolgálat	34	
Utcai szociális munka	13	16
Szociális diagnózis	59	60
Szülő/Családkonzultáció	114	67

5.ábra: 2024-ben a speciális szolgáltatásaink összefoglaló táblázata

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 könnyebben 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).

Törekszünk rendszeresen megtartani az összes munkacsoport részvételével megrendezett **esetmegbeszélő közös teameket**, ahol a két szakmai egység munkatársai (ezen belül a családsegítők, esetenedzserek, óvodai-iskolai szociális segítők, ill. pszichológusok) dolgoznak a közös gyermekjóléti esetek és eljárásrendek átbeszélésén, egyeztetésén, további teendők összeállításán. Jogszabályi változások, protokollok vagy egyéb igények megjelenése esetén **tematikus team** keretében beszéljük meg azokat. Ebben az évben a megnövekedett jelzésszám és változó protokollok miatt az esetmegbeszélő közös teamekre kevesebb alkalom adódott, ami információ elakadást jelentett a munkacsoportok között.

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 legszorosabb együttműködés a 2024-es évben az oktatási-nevelési intézmények dolgozóival volt, mely a 2024.március 15-i protokollváltozásoknak is betudható.

A Központ esetmenedzserei továbbra is közvetlen és folyamatos munkakapcsolatban vannak a **gyámhatóság** munkatársaival. A közös családlátogatásokat továbbra is szakmailag fontosnak és indokoltnak látják mind az esetmenedzserek, mind a gyámügyi szakügyintézők. A szakmaközi megbeszéléseken a gyámhatóság munkatársai lehetőségeikhez mérten teljes létszámmal részt vesznek, a tavalyi évben más jelzőrendszeri tagokkal történő szakmaközi megbeszélésen is részt tudtak venni. A gyámügyi szakügyintézők részéről is megerősítésre került, hogy munkánk során elengedhetetlen a rendszeres személyes vagy telefonos konzultáció egy-egy gyermekvédelmi ügy kivizsgálásában.

Budapest Főváros Kormányhivatala Igazságügyi Főosztály, Fiatalkorú Bűnelkövetők Pártfogó Felügyelői Osztálya részéről Stefánka Andrea pártfogó felügyelővel rendszeres a kapcsolat-tartás.

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

Család- és Gyermekjóléti Szolgálat munkatársai egységes szakmai irányelvek mentén látják el a gyermekjóléthez illetve, a családsegítéshez kapcsolódó segítő tevékenységét.

Szoros az együttműködés a Család- és Gyermekjóléti Központ szakmai egységének esetmenedzsereivel, ők szakmai segítséget, konzultációs lehetőséget adnak amennyiben hatósági intézkedés is szükségessé válik.

1. A szolgálatnál megjelent személyek, családok jellemzői

A Családsegítő Szolgálat feladata a családok komplex segítése. A Szolgálat segítségét az ügyfelek minden kötöttség nélkül, az ügyeleti rend figyelembevételével vehetik igénybe. A segítő tevékenység sikere érdekében az ügyfelek önkéntes együttműködése szükséges.

A Szolgálat a gyermekjóléti alapellátó tevékenysége mellett, működteti az észlelő- és jelzőrendszert. A jelzőrendszeri tagok jelzései révén kíséri figyelemmel a lakosság szociális, mentálhigiénés, anyagi helyzetét.

2024-ben 1113 ügyféllel (648 családdal) kerültek kapcsolatba a családsegítő kollégák. Ebből az új kliensek száma 600 fő, amelyben 334 család érintett. Új megállapodás alapján (nem halmozott adat) érintett kiskorúak (0-17) száma 193 fő. Nyilvántartott kiskorúak száma a régi, illetve új megállapodások alapján 144. Ez az elmúlt évek igénybevételével gyakorlatilag megegyezik.

A 2024-ben gondozási terv alapján ellátott családok elsődleges probléma szerinti eloszlása (nem halmozott adat), az alábbi táblázatban látható:

Probléma megnevezése	családok száma
Életviteli	13
Családi-kapcsolati konfliktus	49
Családon belüli bántalmazás	42
Elhanyagolás	8
ebből: oktatási, nevelési elhanyagolás	5
ebből: felnőttre vonatkozóan (családi, intézményi)	1
Gyermeknevelési	43
Gyermekintézménybe való beilleszkedési nehézség	14
Magatartás, teljesítmény zavar	5
fogyatékoság, retardáció	1
Lelki-mentális, pszichiátriai betegség	40

Szenvedélybetegség	1
Egészségi probléma, egészségkárosodás következménye	6
Foglalkoztatással kapcsolatos	0
Anyagi (megélhetési, lakhatással összefüggő)	20
Ügyintézési	3
Információkérés	1
Egyéb	19
Családok száma összesen:	265

Forrás: Napraforgó Központ KSH statisztika saját táblázat A szolgáltatást együttműködési megállapodás alapján igénybe vevő családok száma a probléma fő oka szerint (Szolgálat adatbázisa)

A 2024-ben az együttműködési megállapodással Szolgálatunknál együttműködés alapján gondozott esetekre vonatkozó főbb problémák egymáshoz viszonyított megoszlása az alábbi ábrán látható:

A **családi-kapcsolati problémákkal** küzdők aránya lett a legmagasabb, ami szinte azonos a tavalyi tendenciával. Jelentős részben ez a több évig tartó, erős konfliktusokkal terhelt válási procedúrákra vezethető vissza, ahol mind a szülők, mind a gyermekek szenvednek a kialakult helyzettől.

A **családon belüli bántalmazás** miatt látóköriünkbe került családok száma az elmúlt a 2023-as évhez képest a duplájára nőtt.

Az elmúlt évek tendenciája az idei évben is folytatódott, klienseink között a **lelki-mentális, pszichiátriai** betegség következtében hozzánk kerültek száma a tavalyi évben nálunk gondozásban lévő családok számával megegyezik.

A **gyermeknevelési problémák** miatt látóköriünkbe került családok száma 10százalékkal nőtt az elmúlt évhez képest.

CSALÁDI ÖSSZETÉTEL (családok száma)

Egyedül élő	16
Házastársi, élettársi kapcs.élők, gyerek nélkül	2
Házastársi, élettársi kapcs. élők,1-2 gyerekkel	92
Házastársi, élettársi kapcs.élők, 3 vagy több gyerekkel	27
Egy szülő 1-2 gyerekkel	71
Egy szülő 3 vagy több gyerekkel	17
Egyéb	40
Összesen:	216

Forrás: Napraforgó Központ KSH statisztika A szolgáltatást együttműködési megállapodás alapján igénybe vevő családok száma a család összetétele szerint

Az intézményünknel megfordult egyedülállóak aránya némileg csökkent, valamint a házastársi, élettársi kapcsolatban élő, gyermek nélküliek száma is. A tavalyi évhez képest jelentősen nőtt az egyszülős, 1 vagy több gyermeket nevelő családok száma. Szintén jelentősen megnőtt a házastársi kapcsolatban 1 vagy több gyermeket nevelő családok száma.

GAZDASÁGI AKTIVITÁS SZERINTI MEGOSZLÁS

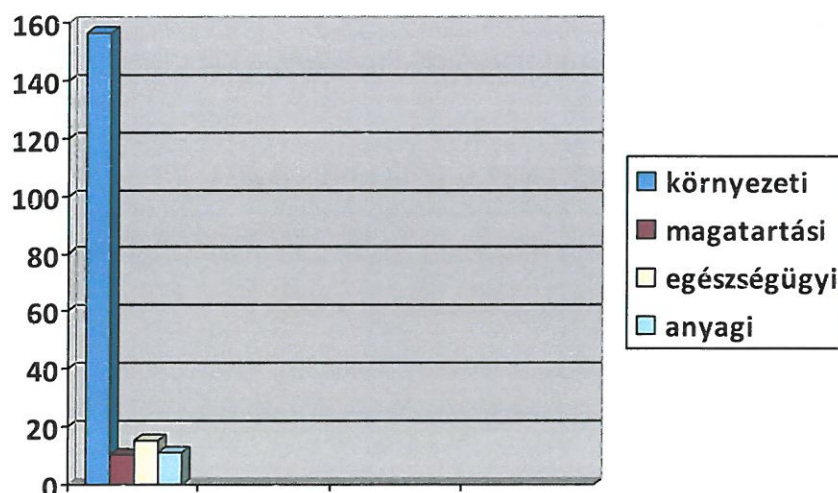
Aktív kereső, foglalkoztatott	184
Munkanélküli	22
Nyugdíjas	14
Gyermek, tanuló	199
Összesen:	445

Forrás: Napraforgó Központ KSH statisztika A szolgáltatást együttműködési megállapodás alapján igénybe vevő személyek gazdasági aktivitás szerinti megoszlása

A gazdasági aktivitás szerinti megoszlás gyakorlatilag a 2023-es év adataival megegyezik, minimális emelkedés látszik az eltartott 0-14 éves korú gyermekek.

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

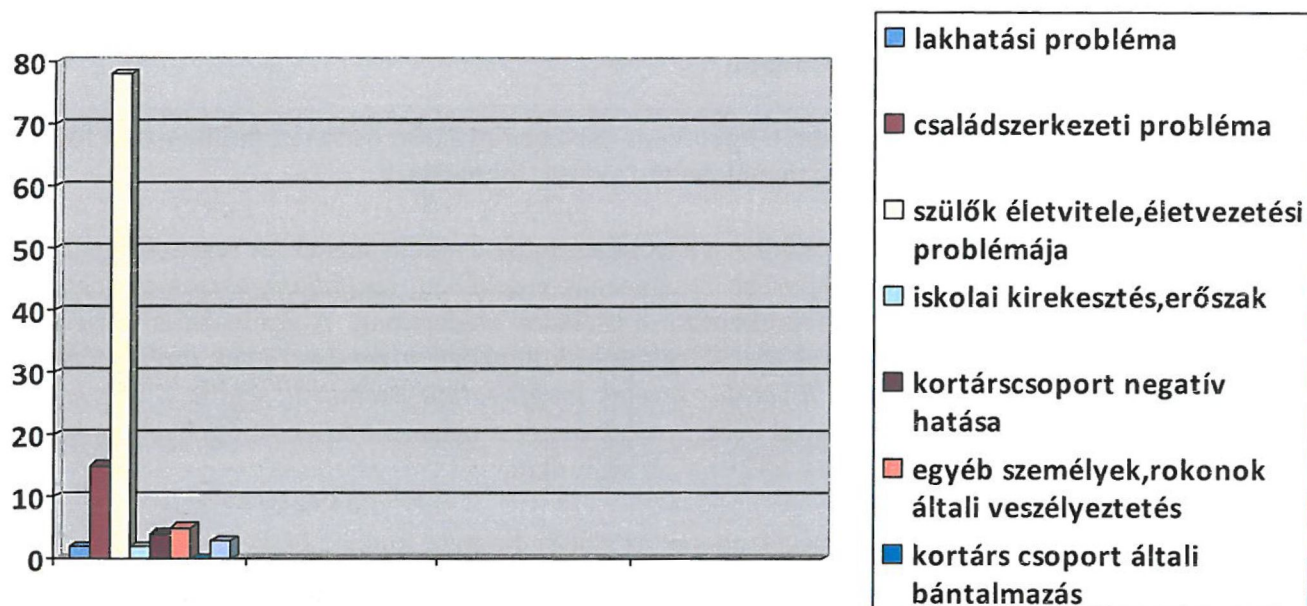
Veszélyeztetett kiskorúak 2024



Forrás: Napraforgó Központ KSH statisztika Nyilvántartott veszélyeztetett kiskorúak száma 2024-ben 193 fő

A nyilvántartott veszélyeztetett kiskorúak fő csoportba sorolása segít meghatározni azokat a vezető problémákat mely alapvetően megjelennek a Családsegítő Szolgálat látókörében. A főcsoportok problémái halmozódhatnak, illetve törvényszerűen gyakran össze is kapcsolódnak. A főcsoportok tagozódását és az ahhoz kapcsolódó adatokat a 20.oldalon található diagram részletezi.

A 2024-es évben a leghangsúlyosabb veszélyeztető tényező a környezeti főcsoport mely magába foglalja a lakhatási problémákat, szülők életvitele miatt veszélyeztetett körülmények között élő gyermekeket, valamint a fizikai, illetve lelki bántalmazás miatt Szolgálatunk látókörébe került kiskorú 0-18 év közötti gyermekeket.



Forrás: Napraforgó Központ KSH statisztika nyilvántartott kiskorúak veszélyeztetettségének fő okai

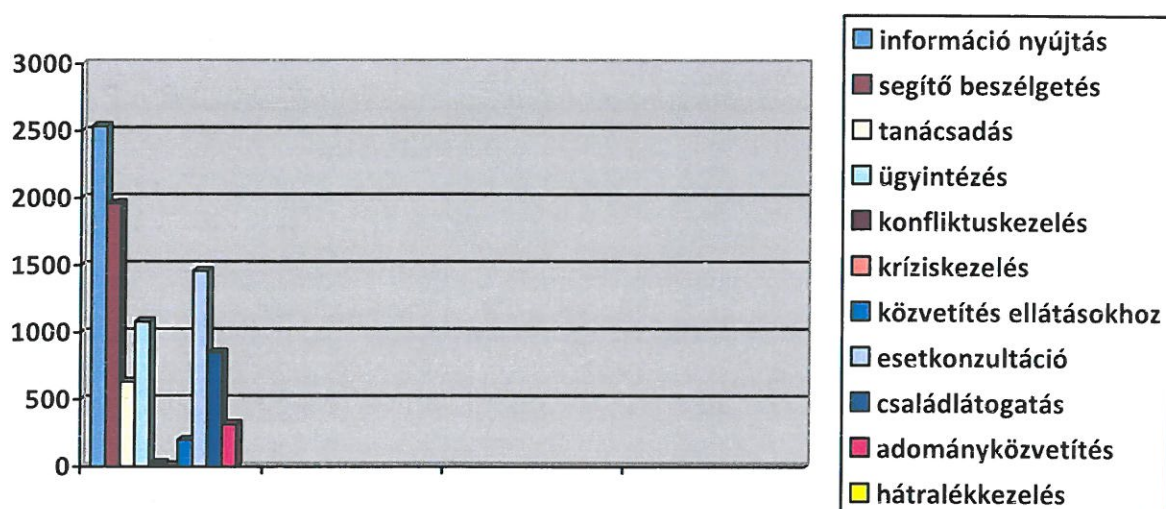
2. A Család-és Gyermekjóléti Szolgálat tevékenysége a 2024. évben

2.1. Szakmai tevékenységek adatai

A családsegítői munkafolyamat során egy kliens esetében gyakran összetett problémával foglalkozunk. Jellemző kliensút a problémák halmozódása, fokozódása.

A *segítő beszélgetés* az egyik fő eszköze a szociális segítő tevékenységnek. A segítő folyamat során, a család és a probléma alaposabb feltárásának érdekében, *családlátogatások* és segítő beszélgetések során igyekszünk feltérképezni a családok erőforrásait. A Szolgálatnál történő személyes találkozások alkalmával családsegítőink, különböző *hivatalos ügyek intézésében, beadványok, meghatalmazások, hivatalos levelek megfogalmazásában* is segítik a hozzánk forduló klienseket. Kollégáink egész évben monitoringozzák a rászoruló kliensek igényeit és koordinálják a felajánlott *adományok közvetítését* számukra.

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



Forrás: Napraforgó Központ KSH statisztika A Szolgálat szakmai tevékenységeinek megoszlása 2024-ben (halmozott adat)

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

- XVI. kerületi Önkormányzat /Szociális és Szociális Intézményi Iroda/,
- 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,
- közüzemi szervek, szolgáltatók /Díjbeszedő Zrt, ELMŰ, Fővárosi Gázművek, stb./,
- társadalmi szervezetek /Nyugdíjfolyósító Intézet, OEP, stb./,
- civil szervezetek /pl. Hálózat Alapítvány, „Vöröskereszt” XVI. kerületi Intézménye és Utcái Szociális Gondozó Szolgálat, Gyermekétkeztetési Alapítvány/,

2.2. Adományközvetítés

2024-ben **317 alkalommal** osztottunk **ruhaneműt** az intézményünk mögött található adományraktár helyiségünkben. A kerületi lakosok nagy számban igénylik ezt a támogatási for-

mát (128 kerületi lakos keresett meg minket összesen, volt, aki többször, volt, aki csak egyszer válogatott az adományraktárból).

A nagyobb értékű felajánlásokat /bútor, babakocsi, TV, egyéb háztartási eszköz felajánlása esetén, tárolásra sajnos nincs módunk, ezek esetében csak a közvetítésben tudunk segíteni. **2024-ben 140 ügyfél 112 háztartás-ban** összesen 367 alkalommal kapott adományt **intézményünk közvetítésével**.

A **Vöröskereszt** kerületi szervezete *5 alkalommal 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 **karácsonyi időszak** intézményünk életében különleges időszak, ahol a kerületi családok, velünk kapcsolatban álló kliensek számára rendkívüli erőforrásokat mozgósíthatunk: így az ünnepek előtti hetek a családsegítők részéről az adományszervezésről szól. Évek óta tapasztaljuk, hogy ilyenkor a lakosság részéről felerősödik az igény, hogy kifejezzék törődésüket, együttérzésüket azok felé az emberek felé, akiknek anyagilag sokkal kevesebb jutott, és akik számára az ünnepi kiadások nehezen megoldhatóak. Mivel fontosnak tartjuk, hogy az adományok személyre szabottak és a megajándékozottak számára értéket képviseljenek, ezért több éve már, hogy kitaláltuk az ún. „karácsonyi történeteket”, ahol jeligével ellátottan a velünk kapcsolatban álló emberek karácsonyi kívánságait, vágyait fogalmazzuk meg, tesszük közzé honlapunkon és várjuk az adományozókat, akik vállalják, hogy a megfogalmazott kívánságokat teljesítik. A kerületi lakosok közül többen ismerik és keresik már ezeket a történeteket, visszatérő adományozóink is vannak.

2024-ben is rengeteg felajánlást kaptunk és lehettünk összekötői azok célba juttatásában. Az adományok koordinálása, az átadások lebonyolítása nem kis feladat, mégis örömmel végezzük, mert egyrészt megéljük az intézményünk felé megnyilvánuló bizalmat, hogy rajtunk keresztül juttatják el az adományozók ajándékaikat a rászorulóknak, továbbá igen jelentős erőforráshoz juttatjuk így évről évre klienseinket, ami nagy örömmel tölt el minket is.

2024-ben 40 karácsonyi történetet tettünk közzé, amelyek a lakossági felajánlásoknak köszönhetően szinte teljes mértékben teljesültek.

Ebben az évben ugyanakkor fájdalmas tapasztalat volt, hogy a karácsonyi történetekben sokan élelmiszerbeszerzésben kértek segítséget, ezt kérték ajándékként. Mindenkinek tudtunk segíteni, aki élelmiszert kért. Ki élelmiszert, ki vásárlási utalványt kapott. A lakossági felajánlások mellett a következő szervezetek és adományozók kerestek meg bennünket:

- a **Polgármesteri Hivatal**tól 15 db ünnepi élelmiszercsomagot oszthattunk ki,
- a **Magyar Vöröskereszthez 55 családot/klienst delegálhattunk decemberi** élelmiszercsomagért.

Kedves ötlet volt, hogy az **Arany János Általános Iskola diákjai** személyesen feldíszített, finom táblás csokit küldtek, közel 300 darabot, szétosztásra.

Szatmáry Kristóf országgyűlési képviselő úr évek óta 3 családnak hoz gazdag, a családok saját listája alapján összeállított élelmiszercsomagot.

A **Közösen a Kertvárosért civil egyesület** 12 családnak hozott szintén finomságokkal és alapélelmiszerekkel ellátott bőséges élelmiszercsomagot, az átadáson **Vajda Zoltán országgyűlési képviselő úr** is jelen volt.

Nemes Gábor képviselő úrék 25 adag finom, karácsonyi meleg ételt adtak át az általunk delegált családoknak.

A **Mikulásfutás** résztvevőinek köszönhetően több cipősdoboz felajánlást tudtunk szétosztani.

Számunkra az összefogás szép időszaka is ez: lakosok, civilek, politikusok összefogása a kerületben élők karácsonyáért, melyből örömmel vesszük ki a részünket.

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, 3 ügyfelünk érdekében adtunk be pályázatot a HÁLÓZAT - Budapesti Díjfizetőkért és Díjhátralékosokért Alapítványnak, amely révén az érintettek víz, csatorna, szemétdíj, lakbér számlákon összesen **1 289 757 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.

2024-ben rezsihátralékot csökkentő rendkívüli települési támogatásra beadott kérelmeinknél 22 fő részesült támogatásban, 1 fő krízis támogatás formájában kapott segítséget. 1 fő két alkalommal is részesült támogatásban.

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

MVM áram	823 049 Ft
MVM gáz	300 000 Ft
díjbeszedő	855 964 Ft
közös ktg	925 291 Ft

Hátralékkezelés 2024-ben

2.4. Munkavállalás tanácsadás

Klienseink közül többen tartoznak azok közé, akiknek speciális munkaerőpiaci jellemzői nehezítik az elhelyezkedést. Elhelyezkedésük érdekében **álláskereső tanácsadást** működtetünk, ahol ügyfeleink újsághirdetések alapján és a kinyomtatott aktuális fővárosi álláslisták (melyeket e-mailen minden héten megkapunk) alapján álláshirdetésekre jelentkezhetnek, amihez biztosítottuk a telefonálás lehetőségét, önéletrajzírásban segítettünk, s az interneten is kerestünk számukra munkalehetőségeket.

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

Együttműködésünk évek óta folyamatos a zuglói **Állás-les Munkaközvetítő Irodával**, így rajtuk keresztül is ki tudjuk közvetíteni az ügyfeleinket.

2.5. Hajléktalanok ellátása

A Vöröskereszt az Önkormányzattal kötött szerződés alapján utcai szociális gondozó szolgálatot működtet a kerületben, a hajléktalanokkal való törődés speciálisan az ő feladatuk.

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, hétvégéken előzetes beosztás szerint álltak készenléten a Szolgálat kijelölt szakemberei.

2.7. Kertvárosi Családi Szállító Szolgálat

A szolgáltatás célja, hogy a kerületben élő családoknak megkönnyítse a különböző szolgáltatásokhoz való hozzáférést, és így hozzájáruljon a családok életminőségének javításához. A szállítások egy 7 ülésos Nissan NV 200-as autóval történnek.

A szolgáltatást 2024-ben **788 alkalommal 25 család vette igénybe**. 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, kiemelt igény, hogy a gyerekek a számukra kijelölt speciális oktatási intézménybe juthassanak el, illetve kerületi óvoda részéről is felmerült igény a fejlesztések megszervezésében, ahol a fejlesztés másik intézményben zajlik és a napközbeni utaztatása a gyermekeknek körülményes. 2024-ben új feladatként óvodás csoportok eljuttatásához kérték Szállító Szolgálatunk segítségét, erdei fejlesztő foglalkozásokra.

2.8. Megelőző tevékenység, prevenciós szolgáltatások

A Szolgálat szakmai egység feladatai közé tartoznak prevenciós feladatok is. Ezek megvalósításában az óvodai és iskolai szociális segítők évek óta egyre nagyobb mértékben vesznek részt, hiszen az ő munkájukhoz napi szinten kapcsolódik prevenciós feladate ellátás, intézményünk törekszik is rendszeres továbbképzéssel elősegíteni a prevenciós tudástárakat, így a gyakorlatuk, kompetenciáik a prevencióban erősebbek, mint az első sorban a családsegítésben foglalkoztatott munkatársaké. Ugyanakkor a klubok, táborok megtartásában az intézmény minden munkacsoportjából kerülnek ki szakemberek.

Táborainkban, nagyobb közösségekben nehezebben integrálható gyerekekkel is dolgozunk, ezért is rendezünk többek között mini táborokat, ahol kevés gyermekkel, intenzív odafigyeléssel, hangsúlyozott közösségépítéssel, szociális készségek fejlesztésével teszünk lehetővé táborban való részvételt olyan gyermekeknek is, akik számára ezek a lehetőségek nem adóttak.

Honlapunk galériáiban megtekinthetők a táborokban készült képek: www.napraforgo16.hu
Célzottan próbáljuk elérni a valamilyen szempontból veszélyeztetett gyermekeket.

Prevenciós kínálatunk különlegessége, hogy mint intézményünk minden szolgáltatása, ezek is ingyenesen elérhetőek, jelentős értékhez juttatva így kerületünk lakosait.

2024-ben megtartott táboraink

<i>Tábor neve</i>	<i>Tábor napok száma</i>	<i>Résztevők száma (nem)</i>	<i>Tábor helyszíne</i>	<i>egyéb jellemzők</i>
-------------------	--------------------------	------------------------------	------------------------	------------------------

		<i>halmozott adat)</i>		
Napraforgós Napok I.	5	25	budapesti helyszínekre szervezett programokkal, Napraforgó Központ székhelyéről indulással és érkezéssel	korosztály: 6-12 év; nap- közis tábor,
Napraforgós Napok II.	5	20	Felsőtárkány	korosztály: 12 - 18 év; "ott alvós" tábor, tehe- ség gondozó mód- szertannal
"Vad alkotók"	5	17	budapesti helyszínekre szervezett programokkal, Napraforgó Központ székhelyéről indulással és érkezéssel	napközis tábor, a munka- társak gyermekei részére
Gázoló kiránduló és kalandklub	5	9	Gánt	nyári tábor, ott alvós
Gázoló kiránduló és kalandklub	3	5	Uppony	őszi tábor, ott alvós
„Nálatok lak- nak-e álla- tok?” (temat- ikus mini tábor I.)	5	4	budapesti helyszínekre szervezett programokkal, Napraforgó Központ székhelyéről indulással és érkezéssel	SNI-s, szegregáltan ok- tatható gyermekek nap- közis tábora
Tematikus mini tábor II.	5	5	budapesti helyszínekre szervezett programokkal, Napraforgó Központ székhelyéről indulással és érkezéssel	SNI-s, szegregáltan ok- tatható gyermekek nap- közis tábora
Pozitív megküzdési stratégiák kamaszokban	6	8	Napraforgó Központ székhelye	tréning napok kamaszoknak

2024-ben megtartott klubok

Klub neve	Megtartott alkalmak száma	Résztvevők száma (nem	Helyszín
-----------	---------------------------------	-----------------------------	----------

		halmozott adat)	
Baba-mama klub	30	60	Napraforgó Központ székhelye
Társasjáték klub	19	11	Napraforgó Központ székhelye
Kamaszklub	16	9	Napraforgó Központ székhelye
Alzheimer hozzátartozói klub	4	5	Napraforgó Központ székhelye
Művészetterápiás Csoport	10	6	Napraforgó Központ székhelye
Gázoló kiránduló és kalandklub	5	14	különböző helyszínek: pl. Vadálló kövek, Kecse hegy, Prédikáló szék, korcsolyázás a Jégesarnokban

Az előbbi táblázatok intézményünk saját prevenciók programjait mutatták, azonban intézményünk helyet ad egy olyan klubnak is, melyet nem mi szervezünk és tartunk, de az intézmény profiljába jól bele illik és évek óta zökkenőmentesen együttműködés keretében zajlik.

Lámpás klub

A Vakok és Gyengénlátók Közép-Magyarországi Regionális Egyesületének közösségi civil szervezőjének megkeresése nyomán intézményünk 2024-ben is helyet biztosított a **„Lámpás Klub”** - a XVI. kerületben élő érintetteknek szervezett klubfoglalkozásoknak. Múlt évben **11 alkalommal** összesen **142 fő** (halmozott adat) jelenlétével zajlottak a programok.

2.9. Átmeneti gondozás

A krízisellátás eszközei között kiugró jelentőségű az átmeneti gondozást nyújtó otthonok megléte. Kerületünk ellátási szerződés formájában tesz eleget jogszabályi kötelezettségének. Sokat jelent az önkormányzat támogató hozzáállása a helyek kihasználása tekintetében.

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.

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 Szolgálatunk családsegítőivel végzik, valamint használják az általunk nyújtott szolgáltatásokat. Végig teljes kihasználtsággal működtek.

„Aranyhíd” Gyermek Átmeneti Otthona

A 4. 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. 2024-ben **6 kerületi gyermeket** érintett az elhelyezés ebből 3-6 éves volt 1 gyermek, 6-10 éves 1 gyermek, 10-14 éves korosztályból 1 gyermek, 14-17 éves korosztályból 3 gyermek volt. Nemek szerinti elosztásban az 6 gyermekből 4 fiú és két lány vette igénybe a szolgáltatást. Ebből egy testvérpár oktatási intézménybe szállításába Szolgálatunk is részt vállalt, tekintettel arra, hogy a szülők önerőből nem tudták biztosítani gyermekeik iskolába jutását a gyermekotthonból. Így a Kertvárosi Szállító Szolgálat segítette a gyermekek szállítását. Az önkormányzat minden alkalommal támogatta a létszám feletti, de kríziselhelyezésre szoruló gyerekek befogadását, ami nagy segítség volt a veszélyeztetettség kezelésében.

„Support” Családok Átmeneti Otthona

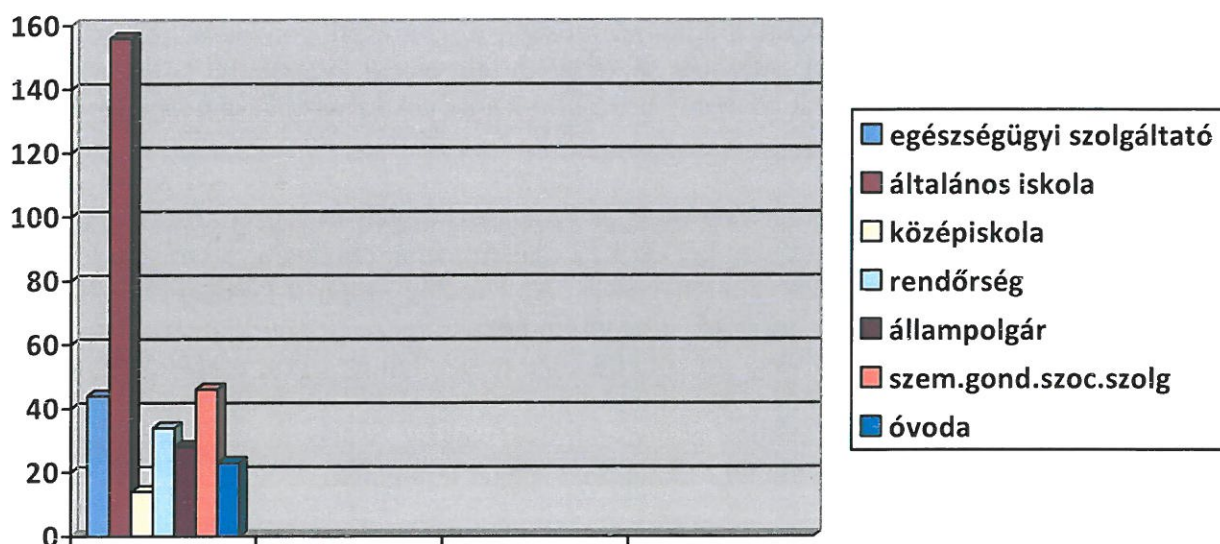
Kerepesen működik a „Support” családok átmeneti otthona ahol 2024-ben egy 6 fős család tartózkodott akiket Szolgáltatunk delegált az otthonba, elégtelen lakhatási körülmények között. A családban 4 gyermek nevelkedik 3,6,7 éves fiúk és egy 5 hónapos kislány. A család elköltözött onnét az év 2.felében jelenleg nem lakik kerületi család a „Support” alapítványnál.

Idősek Átmeneti Otthona

A IV. kerületi Őszi Fény Integrált Gondozási Központtal van XVI. kerületi önkormányzatnak ellátási szerződése. Közreműködésünkkel 1 idős hölgy nyert elhelyezést.

2.10. 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 389 volt, melyben a jelzéssel érintettek száma 267 fő (nem halmozott adat). Jelzéseink száma a 2023 évhez képest több mint duplájára nőttek!**



Forrás: Napraforgó Központ KSH statisztika 2024-es évben a Szolgálathoz érkezett jelzések egymáshoz viszonyított eloszlása (halmozott adat)

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat intézményegységéhez a 2024-es évben 389 jelzés érkezett. A köznevelési intézmények láttak el minket a legtöbb jelzéssel, kapcsolatunk az intézményeikkel a legaktívabbnak mondható. A 2023 évhez képest háromszorosára nőtt az oktatási és nevelési intézményekből érkezett jelzések száma. Szintén megháromszorozódott az állampolgároktól érkezett jelzések száma melynek több mint fele anonim volt. A személyes gondoskodást nyújtó szociális szolgáltatók - más család- és gyermekjóléti szolgálat, család- és gyermekjóléti központ- is gyakran küldtek jelzést, legtöbbször esetátadás keretében kerül hozzánk egy korábban máshol gondozott család, akik a kerületbe költöztek. Az egészségügyi szolgáltatók közül a védőnők 17, kórházi szociális munkás 21 esetben jelzett. Elmondható,

hogyan a 2024-es évben a Szolgálathoz beérkezett jelzések száma megháromszorozódott a 2023-as évhez képest. Magyarázatot adhat erre az, hogy 2024 szeptember 1-én új megerősítő szabályozás lépett érvénybe a gyermekvédelmi jelzőrendszeri tagokra vonatkozólag. Ennek eredménye, hogy a jelzőrendszeri tagok mérlegelés nélkül küldik Szolgáltatunk részére a jelzéseket.

A jelzőrendszer tagjainak találkozási pontjai Szakmaközi megbeszélések

2024-ben a szakmaközi megbeszélések egyik célja, hogy külön-külön szakmai egységenként keressék fel a jelzőrendszer tagjait. Ezzel a kezdeményezéssel azt szertették volna a szakemberek elérni, hogy a jelzőrendszer tagjai számára speciálisan, a felmerülő egyedi igényekre tudjanak reagálni közvetlenül reagálni.

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.

Tematikus szakmaközi megbeszélések szervezése történt 7 alkalommal, egy alkalom magában foglalt több jelzőrendszeri szervet. Ezeknek a beszélgetéseknek a célja nem egy konkrét ügy kezelése, hanem előre meghatározott témakörben, aktuális kérdés, vagy kérdéskör több szempontú feldolgozása. A megbeszélések témája:

Kihelyezett szakmaközi tájékoztatók

A 2024-es évi jogszabály változásoknak, valamint jelzőrendszeri tanácsadói feladatunknak eleget téve, több szakmai jelzőrendszeri tájékoztatót is tartottak a szakmai vezetők, melynek célja a jelzőrendszeri tagok tájékoztatása az aktuális törvényi szabályozásoknak. A tájékoztatás során nem csak az aktualitásokról, hanem a Napraforgó Szolgálat és Központ szakmai munkájáról, jelzőrendszeri folyamatokról is beszéltek szakembereink.

A kezdeményezésnek köszönhetően 12 oktatási-nevelési intézménybe jutottunk el, 2024 márciusában online tájékoztatási fórumot szerveztünk minden jelzőrendszeri tag számára. Terveink szerint 2025-ben is szervezünk az iskolákba és óvodákba kihelyezett tájékoztató alkalmakat.

Éves Szakmai Tanácskozás

A 2024-es év jelzőrendszeri működéséről szóló **éves szakmai tanácskozás** 2025. február 27-én került megrendezésre 104 fő részvételével. Az éves tanácskozás megrendezése a Szolgálat szakmai egységének feladata, de egész intézményünk részt vesz az előkészítésben és lebonyolításban.

A helyszín a János utcai Szentmihályi Kulturális Központ volt. Minden évben keressük azt a témát, ami aktuális, amivel tapasztalatunk alapján a jelzőrendszer tagjai mindenképpen találkoznak mindennapi munkájuk során. 2024-ben a Máltai Szeretetszolgálat Fogadó Pszichoszociális Szolgálatát kértük fel előadónak a szenvedélybeteg családokban felnövő gyermekek sajátos életterheiről, fejlődéséről és megsegítésük irányairól. *Részletesebb leírás a beszámolóhoz csatolt intézkedési tervben olvasható.* A résztvevők foglalmazták meg, hogy inspiráló, szakmailag magas színvonalú, jól megszervezett programon vettek részt.

Esetmegbeszélések, esetkonferenciák

2024-ben **27 esetkonferencia és 38 esetmegbeszélés** volt intézményünkben a Szolgálat szakmai egységének szervezésében. Az esetkonferenciák célja az adott gyermekkel foglalko-

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

III. Az intézmény működésének személyi és tárgyi feltételei

Intézményünk működésében sokat jelent, hogy a fenntartó a normatíván túl jelentős mértékben támogatja munkánkat.

A szociális és gyermekvédelmi ágazatot évek óta súlyos fluktuáció terheli, ez alól a mi intézményünk sem kivétel, sajnos. A 2024-es évben 5 belépés és 6 kilépés történt. A 2024 év elején 1 üres álláshelyünk volt, ez az elmúlt évekhez mérten igen jó arány, év végén, december hónapban pedig nem volt betölthető, üres álláshelyünk.

A szociális ágazatban is ismert tényezővé vált a munkaerőhiány és ezzel együtt a verseny a jó szakemberek megtalálására. A jelentkező szakemberek tájékozottak a kerületek közti különbségeket illetően: a fenntartó által adott kereset kiegészítések területén. A 2024-es évben tovább folytatódott a Napraforgó Központ dolgozói számára a **minőségi kertvárosi kiegészítő pótlék kiterjesztése és emelése**. Ebben az évben elértük, hogy nincs olyan dolgozó, aki kimeradna ebből a juttatásból, ami igen jelentős előrelépés, továbbá emelésre került a diplomás szakemberek (családsegítők, esetmenedzserek, pszichológusok, óvodai és iskolai szociális segítők) keresetkiegészítése. **A fenntartó felé szeretnénk köszönetünket újra megfogalmazni.** Fővárosi viszonylatban kerületünk középmezőnyben van az elérhető keresetkiegészítések és egyéb kerületfüggő juttatások területén.

Az intézményben dolgozók létszáma 2024. december 31-én:

- 1 fő intézményvezető
- 2 fő szakmai vezető (egyikük esetmenedzser/tanácsadó, másik családsegítő)
- 4 fő esetmenedzser/tanácsadó
- 1 fő szociális diagnózis készítő esetmenedzser
- 2,5 fő pszichológus tanácsadó (három félállású munkatárs és 1 teljes állású)
- 10 fő családsegítő
- 10 fő óvodai/iskolai szociális segítő
- 1 gépkocsivezető (Kertvárosi Családi Szállító Szolgálat)
- 4 fő szociális asszisztens
- 0,5 fő recepció
- 0,75 fő ruharaktáros/recepció
- 1 fő gazdasági ügyintéző
- 1 fő takarító/kézbesítő
- heti 4-5 órában megbízással szerződéssel klinikai szakpszichológus, jogász és fejlesztő pedagógus, továbbá 1 fő gondnok.

Betöltetlen állásunk ugyanebben az időpontban 3 volt.

A személyes gondoskodás formáinak szakmai létszámnormáit a 15/1998. (IV.30) NM rendelet tartalmazza, mely alapján a kerület lakosságszámahoz előírt szakmai létszám *18 családsegítő, 10 esetmenedzser/tanácsadó és 13 óvodai és iskolai szociális segítő*. Ettől intézményünk szakmai létszáma jelentősen elmarad: *7 családsegítő, 1,5 esetmenedzser/tanácsadó és 3 fő óvodai és iskolai szociális segítő hiányzik a jogszabályi normához viszonyítva.*

Azonban a Napraforgó Központ épülete határt szab a létszámbővítésnek, már most is zsúfoltak az irodák és a kliens fogadó helyiségek kapacitása szűkös.

Az óvodai és iskolai szociális segítőink külön telephelyen dolgoznak a székhely befogadóképességének határai miatt.

Az óvodai és iskolai szociális segítők telephelyének megvannak a jelentős általános problémái, leginkább az eltérő munkarendből következően. Az iskolai szünidőkben az iskolák bezárnak, az óvodai és iskolai szociális segítők pedig egész évben dolgoznak, szabadságuk jóval kevesebb a pedagógusokénál. Így amikor a telephelyként szolgáló Centenáriumi Általános Iskola nincs nyitva, az óvodai és iskolai szociális segítők a Napraforgó Központ székhelyén próbálnak elférni, ami természetesen nem lehetséges (pl. a konyhában adminisztrálnak), hiszen éppen ezért kaptuk számukra új telephelyet, mert a székhelyen nem biztosítható számukra megfelelő munkaállomás. Bár egy állandóan mozgó munkacsoportról van szó, akik idejük legnagyobb részét az ellátott intézményekben töltik, mégis fontos számukra egy központi iroda helység, ahol pl. a csoportmunkában használt eszközeiket tárolják és döntően a csütörtöki team napjukat is töltik.

Munkájuk másik akadálya az iskolai telephelyhez kapcsolódóan, hogy olyan közösségi programokat, szülő- vagy más szakemberekkel történő konzultációkat, mely a kerület egyéb iskoláiba, óvodáiba járó gyerekeket és szülőket érintene, telephelyükre nem szervezhetnek, hiszen egy iskola rendje nem engedi idegen személyek bejárását az intézménybe. Az elmúlt 6,5 év tapasztalatai, mely a szolgáltatás beindulása óta eltelt, megerősítette, hogy a szolgáltatás jellege miatt nem szerencsés az iskolai telephely, illetve **hatékonyabb lenne a munka, ha az óvodai és iskolai szociális segítők irodája a többi szakmai egységgel egy épületben lenne.** Ugyan munkájukból következően irodai tartózkodásuk kevés, hiszen az intézményekben vannak munkaidejük döntő részében, mégis rendkívül fontos információs és hídszerepet töltenek be a családsegítők és esetmenedzserek és a kerületi oktatási intézmények között az érintett gyermekek vonatkozásában, mely szerepet külön telephelyről jóval kisebb hatékonysággal lehet betölteni. A kerületi tömegközlekedés is sok időt vesz el az intézmények, székhely, telephely közti ingázás miatt.

A beszámolóban leírt kiugró jelzésszám növekedés, továbbá a jelentősen megnövekedett adminisztrációs kötelezettségek miatt kevesebb a közvetlen segítői munkára fordítható idő, továbbá az esetek mélyülése, a problémák egyre komplexebbé és nehezebben kísérhetővé válassa miatt sajnos ma már nem mondhatjuk, hogy feladatát intézményünk a csökkentett létszámmal is megfelelően ellátja. Ennek jövőbeni javítása elsődleges feladat.

Minden évben jelentkeznek intézményünkbe hallgatók, akik a szakmai gyakorlatukat szeretnék a Napraforgó Központban tölteni. A szolgálat és a központ felváltva igyekszik eleget tenni a megkereséseknek. Mivel a szakmában országosan nagy a munkaerőhiány, ezért szívesen részt veszünk a jövő szakembereinek a képzésében. 2024-ben Wesley János Lelkészképző Főiskola szociális munka szakáról volt egy hallgató nálunk, a Károli Gáspár Református Egyetemről 3 fő, A Baptista Teológiai Akadémia Teológia szakáról pedig 1 fő hallgató volt intézményünknel **gyakorlaton. Közösségi Szolgálaton** öt fiatal volt intézményünkben. az öt diák közül hárman a nyári táboroztatásban nyújtottak segítséget kollégáinknak, 2 fő gimnáziumi tanuló pedig általános iskolás gyermekek korrepetálását, felzárkóztatását vállalta.

2024-ben intézményünk legjelentősebb fejlesztése a szervergépünk lecserélése volt **1 882 000;- Ft** értékben. Ezen túl 1 db *asztali gépet* és 2 db *laptopot* vásároltunk a szükséges programokkal együtt **1 163 893,-Ft** értékben. Mivel irodáink és a pszichológusok fogadó szobái tetőtérben vannak, a nyári hőségben klímakészülék nélkül igen nehezen elviselhetőek. Nagy segítség volt, hogy 1 helységben, ahol még nem volt eddig klíma készülék, felszereltettük, továbbá 2 elromlott készüléket kicserélhettünk. Összesen a klímakészülékekre **1 007 745;- Ft**-ot költöttünk.

Megújult a honlapunk is. Az új fejlesztésű honlapunk biztonsági és kezelhetőségi szempontból is sokat változott az előző verziókhöz képest. Egyszerűbbé vált a felhasználók, látogatók irányába és adminisztrációs irányba is, ami annál inkább is lényegesebb, mivel informatikában jártas munkatársunk nincs, családsegítő és asszisztens kolléga szerkesztik a tartalmakat.

Ezzel a fejlesztéssel lehetővé vált a honlapunk mobilon történő megfelelő megjelenése is, a **mobilos nézet** a statisztikák szerint ugyanis domináns látogatottsági móddá vált.

A munkatársak feladatellátáshoz biztosított *mobiltelefonok* közül **3 db** -ot tudunk kicserélni, ezek ingyenesen kerültek átadásra az önkormányzattól.

IV. Képzések, Szupervízió

A 2024-es évben minden családsegítő és esetmenedzser/tanácsadó munkatárunknak biztosítottuk a szupervíziót a 15/1998 (IV. NM) rendeletnek megfelelően, mely **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. Ezentúl elősegíti a munkatársak mentális karbantartását. Célunk a havi egy szupervíziós alkalom biztosítása munkatársainknak.

Elindult az új továbbképzési időszak, mely 2026. július 1-ig tart, s melynek keretében a képzésre kötelezett középfokú végzettségű munkatársaknak 60, míg a diplomásoknak 80 pontot kell a megadott rendszer szerint teljesíteni.

Ezen túl számolnunk kell azzal, hogy a munkaerőhiány miatt előfordul, hogy megfelelő szakképzettség nélkül veszünk fel munkatársakat az üres álláshelyeinkre. Erre jogszabály lehetőséget ad, de a 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről rendelet értelmében maximum 5 éven belül szakképzettséget kell szerezniük. Tanulmányi szerződés keretében támogatjuk a 2024-es évben egy esetmenedzser, egy családsegítő és egy óvodai és iskolai szociális segítőszakirányú továbbképzésben való részvételét.

Két szakmai vezetőnk teljesítette a Pázmány Péter Tudományegyetem alap Szociális Vezetőképzését.

Egy családsegítő és egy esetmenedzser kolléga szerezte meg a mediátor képesítést.

Sajnos az ingyenesen elérhető képzések megszűntek, így intézményünk költségvetésének terhére biztosítjuk továbbra is munkatársaink továbbképzését, ez azonban a jövőben nagyobb anyagi terhet ró ránk. A képzési keretünk minden évben növekszik a fenntartó támogatásának köszönhetően, melyért köszönettel tartozunk!

V. Jövőbeni célok, tervek

- Az intézményi fluktuáció csökkentése, a munkafeltételek javítása a keresetkiegészítések emelésével;
- a külső telephelyen lévő óvodai és iskolai szociális segítők sikeresebb integrálása a székhelyen lévő intézmény életébe;
- az intézményi munkacsoportok együttműködésének erősítése a megnövekedett terhelés ellenére;
- szakmai létszámunk közelítése a jogszabályban előírtak szerint;
- családterápiás és pszichológiai szolgáltatásunkban tovább csökkenteni a várólistákat;
- az új képzési időszakban a munkatársak folyamatos képzésének koordinálása;
- az intézményi szupervízió mértékének optimalizálása.

Budapest, 2025. 03. 24.


Hanuláné Kurdi Ágnes
Napraforgó Család- és
Gyermekjóléti Központ
intézményvezető


Berecz Ilona
Napraforgó Család- és
Gyermekjóléti Szolgálat
szakmai vezető




Deleáné Varga Anita
Napraforgó Család- és
Gyermekjóléti Központ
szakmai vezető

Függelék

A NAPRAFORGÓ CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT ÉVES JELZŐRENDSZERI INTÉZKEDÉSI TERVE A 2025. 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 is megkerestük a felnőttekkel kapcsolatban álló intézményeket, a területi szociális szolgálatot, háziorvosokat is.

A központ által a jelzőrendszeri tagok felé kiküldött kérdések arra irányultak, hogy az intézmények saját területükön milyen problémával szembesültek, azokra milyen megoldási javaslatok vannak. Az együttműködés hogyan valósult meg a jelzőrendszer tagjaival.

A beszámolókból – az alábbi 5 kérdés mentén – a következő összefoglaló készült.

1. Saját területén milyen típusú szociális/gyermekevédelmi problémával találkozott az elmúlt évben?

Az intézmények **a környezeti problémák** közül főként a felsoroltakat érzékelték:

- **Nevelési problémák** (túlféltés, szülői kompetencia hiányából adódó nevelési problémák,).
- **Családon belüli konfliktusok – elhúzódnó konfliktusos válaszok, kapcsolati problémák** (ez intézményünkénél is a több éve vezető problématípus, melynek száma az elmúlt években konstans nő).
- **Gondatlanság, elhanyagolás a családban** (testi elhanyagolás minimális estében jelenik meg ugyanakkor érzelmi elhanyagolás, gyermekek egészséghez való jogának megsértése egyre jellemzőbb probléma).

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

- **Igazolatlan, és magas számú igazolt hiányzás** (óvodában, iskolában egyaránt). A szakemberek szerint a szülők néha indokolatlanul tartották otthon – orvosi engedéllyel – a gyermeket. Ugyanakkor a gyermekek gyakran betegen jelennek meg az intézményben.
- **Óvodás-kisiskolás korban** figyelemzavar, magatartászavar, impulzivitás, szélsőséges türelmetlenség jellemző egyre gyakrabban a gyerekek viselkedésére, igény mutatkozik a korai fejlesztés megszervezésére a bölcsődékben is
- **Megnövekedett és kontrolálatlan** digitális eszközökkel történő időtöltés, túl korai és túl sok képernyőhasználat
- **Elemi szociális készségek hiánya**. Az óvodás korú gyerekek, az elemi szociális ismeretekkel nem rendelkeznek, önkiszolgáló tevékenységeik gyengék
- **Kriminalizálódás /Deviáns viselkedési formák** (garázdaság, kábítószer birtoklás, sikkasztás). Míg az óvodás- kisiskolás korban elsősorban a magatartás és viselkedési zavar során mutatkozik meg a probléma, addig a felső tagozatos és középiskolás diákoknál a különböző élvezeti szerek használata snüssz, e-cigi, elfbar, illetve kapudrogok használata erősödik a szakemberek tapasztalata szerint.
- **Falcolás** (önsértő magatartási formák), **evészavarok** leginkább a kamaszlányok körében előforduló viselkedési forma melynek hátterében komoly szorongási problémák

manifesztálódnak, szülőhöz való kötődésre, válások során lojalitáskonfliktusra utal mely a gyermekekben nehezen feloldható konfliktus okoz. Ezeknek a helyzeteknek az oldására szakember segítségét tudjuk felajánlani Központunknál.

Az **anyagi problémák** közül az alábbiakat tapasztalták:

Az átmeneti elhelyezést nyújtó intézményekben (CSÁO) begyűrűzött az „örökölt szegénység” problémája, ami megnehezíti a beköltöző családokkal történő hatékony szakmai tevékenységet (ezen szülők szülei is nagy szegénységben éltek, rátanultak a túlélést segítő formákra; a családok nem rendelkeznek megfelelő ismeretekkel a gyermeknevelés, pénzkezelés területén sem).

Az **egészségügyi problémák** sorából kiemelték, hogy: megnövekedett a pszichés problémákkal küzdő gyerekek és szülők száma, igen sok a beilleszkedési és magatartás probléma (mentális zavarokkal a háttérben).

2.Milyen javaslatok vannak a felmerült problémák megoldására?

A válaszokból a következőket emelném ki:

- szakmai segítségnyújtás a pedagógusoknak és gyermekek számára a média hatásiról, digitális veszélyekről, közösségi média felelősségteljes használatáról;
- a kirekesztés témakörében érzékenyítés a kamaszok körében;
- a szülők felkészítése a szülői szerepre, szülői szerepek erősítése;
- prevenciók előadások szervezése szülők számára;
- több szakmaközi- és esetmegbeszélés a jelzőrendszer tagjaival;
- a pszichológiai, fejlesztőpedagógia tanácsadási lehetőségek növelése;
- az iskolapszichológus és iskolai szociális segítő több időt tölthessen az intézményekben;
- védőnőkkel, gyermekorvosokkal, pedagógiai szakszolgálatokkal gyakoribb tapasztalatcsere.

3.A jelzőrendszer tagjaival, intézményeivel milyen volt az együttműködés?

Több intézmény kiemelte, hogy nagyon jó volt az együttműködés a többi intézménnyel.

Az iskolák leírták a rendőrséggel történő hatékony együttműködésüket. Az S.O.S. Krízis Alapítvány a Napraforgó Központ segítségére is számíthat, és a Vöröskereszt helyi szervezete is sok adományt juttatott el a lakóiknak. Családsegítő kollégáink rendszeresen nyújtanak szakmai támogatást az ott dolgozó szakembereknek, valamint adományokkal, segítő jelenléttel támogatják az ott élő családokat.

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

Néhányan leírták, hogy gyakoribb, részletesebb visszajelzést szeretne a Napraforgó Központ munkatársaitól, illetve a jelzőrendszer többi tagjától.

4.Milyen szolgáltatás hiányát érzekelte a saját területén?

- Szakmaközi megbeszélések összehívása több jelzőrendszeri tag bevonásával;
- Szülők problémahárítása az iskola felé;
- A bölcsődével, védőnővel való konzultáció a gyermek óvodába kerülése után (óvoda részéről);
- Megfelelő mértékű pszichológiai/pszichiátriai ellátás biztosítása a kerület lakosainak.

5. Milyen hatással volt munkájára az új törvényi szabályozás?

Ennél a kérdésnél az intézmények válaszai nem jeleztek változást, azonban az éves beszámólónkból látszik, hogy a jelzésszámok megugrottak.

Éves szakmai tanácskozás

2025. február 27-én tartottuk meg éves szakmai tanácskozásunkat a szociális és gyermekvédelmi jelzőrendszer tagjainak a *Szentmihályi Kulturális Központban*. **A szakmai tanácskozás 104 fő részvételével zajlott.**

Ez a jogszabály által előírt esemény nagyszerű lehetőség a különböző intézmények képviselői számára, hogy találkozzanak egymással, illetve kerület gyermekvédelmi szakembereivel és körbe járjanak egy olyan témát, ami munkájuk során aktuális és megkerülhetetlen. Ebben az évben a tanácskozás résztvevői a szenvedélybeteg, elsősorban alkoholfüggő szülő mellett felnövő gyermekekre figyeltek, az ő speciális élethelyzetükre.

Szász József Alpolgármester úr nyitotta meg a tanácskozást, és mivel egyben a kerületi Kábítószerügyi Egyeztető Fórum elnöke is, bevezetőjében megfogalmazta, hogy Magyarországon egyelőre a legerősebb drog az alkohol.

Berecz Ilona, aki Napraforgó Család- és Gyermekjóléti Központon belül a Szolgálat szakmai egységet vezet, foglalta össze az intézményeknek kiküldött és visszaérkezett, kerületi jelzőrendszert felmérő kérdőív tanulságait, illetve mutatta be a 2024-es év jelzőrendszeri működését.

Országos szinten mintegy 400 000 gyermek nő fel olyan családban, ahol a szülők, nagyszülők alkoholfüggőségben érintettek, azaz körülbelül minden 5. gyermek érintett.

A Máltai Szeretetszolgálat Fogadó nevű Psziszociális Szolgálatánál kivételesen sok tapasztalatot és tudást gyűjtöttek össze az ottani szakemberek erről a témáról, ezért esett a Napraforgó Központ választása rájuk, mint a tanácskozás meghívott előadóira.

Frankó András előadásában bemutatta az „elfeledett gyermekek” (többek között így nevezi a szakirodalom a függőségben szenvedő szülők mellett felnövőket) stratégiáit, hogyan élnek túl a gyermekkorukat és milyen árat fizetnek ezért.

A gyermekkor sérülékennyé tévő tényezők, negatív életesemények mellett (válás, bántalmazás, elhanyagolás, függőség vagy mentális betegség a családban...) a védőfaktorok szerepéről is beszélt az előadó, melyek megléte mellett van esélye a gyermeknek felnőve egészséges életet kialakítani. Ilyen védőfaktorok, ha van egy biztonságos személy a gyermek környezetében (tanár, szomszéd, szociális munkás, egy rokon) aki törődést, támaszt, biztonságot jelent; egy örömet adó tevékenység, amiben a gyermek jól érezheti magát; de ilyen védelmet jelenthet a gyermek életében a hit, egy olyan iskolai lét is, ahová örömmel tartozik a gyermek vagy a kiszámítható otthoni rutin is (rendszeres étkezés, lefekvéses idő.).

Az előadás témájának feldolgozására szakmai műhelyeket szervezünk évek óta, mivel így lehetséges szűkebb körben az adott témára reagálni, kérdéseket és véleményeket megfogalmazni, és ez is egy újabb fórum, ahol képet kaphatunk kölcsönösen arról, milyen nehézségekkel küzdenek az intézmények gyermekvédelmi és szociális téren.

Kormos Piroska, szintén a Fogadó Pszichoszociális Szolgálat munkatársa, aki szociálpedagógus és bibliodráma vezető, az egyik szakmai műhelyben „Bolyhos” meséjén keresztül mutatta be, hogy óvodás/kisiskolás szemmel hogyan látszódik a szenvedélybetegség a családban.

Sós Eszter irodalomterapeuta, képzésben lévő addiktológiai konzultáns, szintén a Fogadó munkatársa A „Muter meg a Dzsinnnek” elbeszélésen keresztül mutatott irodalomterápiás eszközöket szenvedélybeteg családok gyermekeinek segítéséhez.

A harmadik szakmai műhely a szenvedélybeteg családok dinamikájáról, belső működéséről szólt, Frankó András vezetésével.

Éves jelzőrendszeri intézkedési terv

1. Az előző évi intézkedési terv célkitűzéseinek megvalósulása

- A szakmaközi megbeszélések megszervezésénél törekedtünk minél több jelzőrendszeri szakember jelenlétére.
- Több alkalmas előadás a jelzőrendszeri tagoknak a jelzőrendszerről, jelzőrendszeri szerepekről. Minél több szakember, tudja, mi a teendője egy veszélyeztetettség gyanúja esetén; mi az, amit jeleznie kell.
- A fővárosban működő szakmai fórumokon való aktív részvétel.
- Segítjük a jelzőrendszer tagjait, hogy aktívabbak legyenek a jelzőrendszer működésében.
- Interkulturális nehézségek kezelésében segítségnyújtás a különböző területeken működő szakembereknek.
- Prevenációs programok szervezése, csatlakozás az intézmények prevenációs programjaihoz.
- Tematikus, interaktív, érzékenyítő programok szervezése célkorosztályoknak

2. Célkitűzések és vállalások a 2025-ös évre

A jelzőrendszer tagjainak beszámolóiból összegyűjtött igényeket figyelembe véve az alábbi célkitűzéseink vannak:

- A szakmaközi megbeszélések megszervezése a jelzőrendszeri tagok igényeit figyelembe véve
- Több alkalmas tematikus előadás a jelzőrendszeri tagoknak a jelzőrendszerről, jelzőrendszeri szerepekről
- Szakmai fórumokon való aktív részvétel
- A jelzőrendszeri tagok kommunikációjának, kapcsolódásának támogatása szakmai megbeszélésekkel
- Prevenációs programok szervezése, csatlakozás az intézmények prevenációs programjaihoz
- Esetek kapcsán a jelzőrendszeri tagok feladatainak meghatározása, kompetencia határok a jelzőrendszeri tagoknál
- Az esetkezelések folyamatának megismertetése a jelzőrendszer tagokkal


Berecz Ilona
Család- és Gyermekjóléti Szolgálat szakmai vezetője,
jelzőrendszeri felelős

