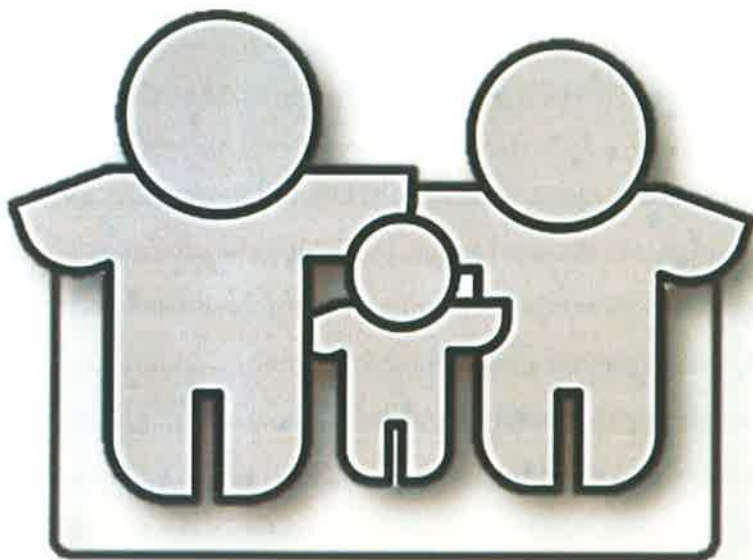




A Zuglói Család-és Gyermejjóléti Központ

2024. évi Beszámolója

Készítették:

Máhr-Urbán Beatrix- Megbízott igazgató, Központ szakmai vezetője

dr. Herczeg Rita-Szolgalat szakmai vezetője

Luncz Gabriella-speciális szolgáltatások koordinátora

Foki Csilla-Iskolai-óvodai-kollégiumi szociális segítők koordinátora

Vígh Katalin-Járasi jelzőrendszeri tanácsadó és jelzőrendszeri felelős

Tartalomjegyzék

1. Jogszabályi hátterek, szakmai szabályozó dokumentumok.....	5
1.1. Jogszabály- protokollváltozások 2024-ben	6
I. A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény módosítása.....	6
I.1. Engedély nélküli eltávozáson lévő gyermekek befogadása	6
I.2. Gyermekvédelmi jelzőrendszeri tagok jelzési kötelezettségének erősítése	7
II. Kormányrendeletek és miniszteri rendeletek módosítása miatti változások	8
II.1. Eljárás kórházban hagyott gyermekek ügyében.....	8
II.2. Védelembe vételt segítő személy fogalma.....	9
II.3. Tárgyalás tartása elektronikus úton	9
II.4. Védelembe vétel kapcsolattartás végrehajtása során hozott bírósági döntés alapján	9
II.5. Tárgyalás mellőzhetősége védelembe vételi eljárásban	9
II.6. Védelembe vételi felülvizsgálat kötelező kezdeményezése a Gyermekjóléti Központ által	10
II.7. Illetékesség megmaradása tényleges tartózkodási hely változása esetén.....	10
II.8. Gyermekjóléti Központ által nyújtott felügyelt kapcsolattartási ügyelet nyújtásának felfüggesztése	10
II.9. Másik kerületben, városban élő szülők számára felügyelt kapcsolattartás biztosítása	10
III. Minisztériumi Protokollok módosítása.....	11
2. Feladatellátás biztosításának módja a Zuglói Család - és Gyermekjóléti Központban	11
1. Zuglói Család és Gyermekjóléti Szolgálat feladat, szolgáltatás	11
2. A Zuglói Család és Gyermekjóléti Központ feladatellátása	12
3. Észlelő-és jelzőrendszer működtetése	13
Az éves szakmai tanácskozás.....	14
3. Szolgáltatások biztosításának megvalósulása a Zuglói Család-és Gyermekjóléti Szolgálatban.....	15
3.1. A működés jogszabályban meghatározott feladatai	15
3.3. Forgalmi adatok.....	17
3.7. Szolgálatnál történő adományozás	43
4. A gyermekjóléti szolgáltatás biztosításának megvalósulása a Járási szintű Gyermekjóléti Központban	45
4.1. Humán erőforrás helyzet alakulása.....	45

4.2. Járási szintű Gyermekjóléti Központban ellátottak száma és megoszlása	45
4.3. Hatósági intézkedést igénylő gyermekvédelmi szakmai tevékenység – esetmenedzserek munkájának bemutatása	47
4.4 Veszélyeztetettség miatt hatósági intézkedéssel gondozott gyermekek számának alakulása az esetmenedzseri munka során	49
Védelembe vétel.....	49
Ideiglenes hatállyal elhelyezett gyermekek	50
Nevelésbe vétel alatti gyermekek (családjából kiemelt gyermekek).....	50
Utógondozás	50
4.4. Gyermekek veszélyeztetettségének okai:	51
A veszélyeztetettség FŐ OKAI, amikkel a leggyakrabban találkozunk/esetszám:	51
Veszélyeztetettségi okok kifejtése a gondozási formák mentén	51
4.5.1 Központnál ellátott bántalmazott és elhanyagolt kiskorúak adatai:	54
4.6 Az észlelő-és jelzőrendszerrel való munka bemutatása a hatósági munkavégzésen keresztül	57
4.7 Speciális szolgáltatások biztosítása a Központban.....	59
4.7.1 Kapcsolatügyelet, mediációk, konfliktuskezelés	59
4.7.2. Kórházi-egészségügyi szociális munka	61
4.7.3. Készenléti szolgálat	62
4.7.4. Pszichológiai tanácsadás	62
Felnőtt pszichológiai tanácsadás.....	62
Gyermek pszichológiai tanácsadás	63
4.7.5. Jogi tanácsadás	64
4.7.6. Fejlesztő pedagógiai ellátás	65
4.7.7. Családi konzultáció, családterápia	66
4.7.8. Óvodai, iskolai szociális segítő tevékenység.....	67
Szakmai tevékenység	67
4.7.9. Utcái lakótelepi szociális munka	76
5. Gyermekek, családok átmeneti gondozása.....	79
5.1. Helyettes szülői gondozás.....	79
5.2. Gyermekek Átmeneti Otthona.....	79
5.3. Családok Átmeneti Otthona	83
6. Észlelő –jelzőrendszer működtetése az Intézményben	83

7. Felügyeleti szervek által lefolytatott ellenőrzések megállapításai	95
8. Célkitűzések, intézményi támogatások.....	95
9. Jövőre vonatkozó javaslatok, célok, gyermekvédelmi prevenciós elképzelések.	96

1. Jogszabályi hátterek, szakmai szabályozó dokumentumok

Intézményünk az alábbi jogszabályok, szakmai dokumentumok, protokollok alapján végzi a munkáját.

- 1993. évi III. Tv. a szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról
- 1/2000 (I.7.) SZCSM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatiról és működésük feltételéről
- 1997. évi XXXI. tv a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról
- 149/1997 (IX.10.) Kormányrendelet a gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról
- 15/1998. (IV.30.) NM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről
- 235/1997. (XII. 17.) Korm. rendelet a gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, a gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról
- 2004. évi CXL. tv. a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól

A család- és gyermekjóléti szolgáltatás szakmai szabályozó dokumentuma

- A család és gyermekjóléti szolgáltatás által működtetett észlelő és jelzőrendszer működésének és működtetésének szabályairól szóló módszertani útmutató
- Protokoll a család- és gyermekjóléti szolgáltatás által működtetett észlelő- és jelzőrendszer folyamatairól
- Protokoll a család- és gyermekjóléti szolgáltatás keretében biztosított szociális segítő munka folyamatairól
- Protokoll a gyermekvédelmi gondoskodáshoz kapcsolódó család- és gyermekjóléti szolgáltatások folyamatairól
- A gyermekvédelmi észlelő- és jelzőrendszer működtetése kapcsán a gyermek bántalmazásának felismerésére és megszüntetésére irányuló szektorsemleges egységes elvek és módszertan
- Dokumentációs vonalvezető Útmutató a család- és gyermekjóléti szolgáltatásban dolgozó szakembereknek a dokumentáció vezetéséhez
- A Slachta Margit Nemzeti szociálpolitikai Intézet ajánlása „Útmutató a konfliktuskezelési eljárások lehetőségeiben családsegítőknek, esetmenedzsereknek-

Fókuszban a mediáció, mint alternatív konfliktuskezelési eljárás” (Belügyminisztérium Szociális Ügyekért Felelős Államtitkárság 2022),

- Magyar Kapcsolatügyleti Mediátorok Országos Szövetsége által elkészített protokoll
- Az utcai, lakótelepi szociális munka biztosítása a Család-és Gyermekjóléti Központokban Útmutató -Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézet 2022
- Belügyminisztérium 2022. november 10-én kiadott Protokollja -Konvergencia-régiókban működő család –és gyermekjóléti központok és szolgálatok, valamint a regionális diszpécser-szolgálatok krízisidőszakban történő együttműködésére
- Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézet- Az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység módszertani útmutatóját- 2022
- Tegyük láthatóvá az emberkereskedelmet”-Elméleti és Gyakorlati segédanyag és szakmai ajánlás az észlelő és jelzőrendszer tagjainak, valamint a család-és gyermekjóléti szolgálat és központ munkatársainak-ismertetése a jelzőrendszeri tagok, Központ munkatársai számára-Belügyminisztérium-2022

1.1. Jogszabály- protokollváltozások 2024-ben

Az elmúlt évben az alábbi változások történtek a Központunkat meghatározó jogszabályokban, szakmai protokollokban, dokumentációkban.

I. A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény módosítása

I.1. Engedély nélküli eltávozáson lévő gyermekek befogadása

A jelzési kötelezettség általános állampolgári kötelezettségként értelmezhető, nem csak a szakembereket érinti és már 2024. júliustól hatályos.

Gyvt. 17. § (3b) módosítása szerint aki gyermekotthonban vagy nevelőszülőnél elhelyezett gyermeket hatósági határozat rendelkezése vagy a gyermekvédelmi gyám hozzájárulása nélkül fogad be, köteles haladéktalanul jelzéssel élni

- a) a gyermekvédelmi és gyámügyi feladatkörében eljáró járási (fővárosi kerületi) hivatalnál,
- b) a rendőrségnél vagy
- c) az ingyenesen hívható telefonos szolgáltatás (gyermekvédelmi hívószám) útján.

A jelzési kötelezettség 24 órán belül történő nem teljesítése esetén a rendőrség, valamint a gyermekvédelmi gyám **szabálysértési eljárást** kezdeményez.

I.2. Gyermekvédelmi jelzőrendszeri tagok jelzési kötelezettségének erősítése

A Gyvt. jelzési kötelezettséget ír elő a jelzőrendszeri tagok részére. A módosítás célja, hogy a gyermekek védelme érdekében szükséges információk eljussanak a megfelelő hatóságokhoz, és hogy a legsúlyosabb veszélyeztetettségre utaló körülmények ne maradjanak rejtve. Ezért a módosítás hangsúlyozottan a jelzőrendszeri tagok kötelezettségévé teszi a látókörukbe tartozó gyermekeket érintő, kiemelt veszélyeztető okokra utaló körülményekről a hatóságok tájékoztatását. Ha a jelzőrendszeri tag a kiemelt veszélyeztető okokra utaló körülményeket észlel, és a jogszabályban meghatározott időn belül, de legkésőbb három munkanapon belül nem tesz eleget jelzési kötelezettségének, vagy nem tesz feljelentést, büntetőjogi felelősségre vonásának van helye.

(4c) Ha a gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó szolgáltató munkatársa vagy a gyámhatóság ügyintézője a kiemelt veszélyeztető okra vonatkozó jelzésnek vagy kezdeményezésnek haladéktalanul, de legkésőbb három munkanapon belül nem kezdi meg a vizsgálatát, büntetőjogi felelősségre vonásának van helye.

(4d) A (4a)–(4c) bekezdés alkalmazásában kiemelt veszélyeztető okra utaló körülmények:

- a) a gyermek szexuális bántalmazására utaló körülmények közül miniszteri rendeletben meghatározottak,
- b) a gyermek fizikai bántalmazására utaló körülmények közül miniszteri rendeletben meghatározottak,
- c) a gyermek elhanyagolására utaló körülmények közül miniszteri rendeletben meghatározottak és
- d) a gyermek által megkísérelt öngyilkosság, ha a gyermek még nem részesül egészségügyi ellátásban, gyermekjóléti alapellátásban vagy gyermekvédelmi szakellátásban, illetve pszichés megsegítésben.

A személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet határozza meg kiemelt veszélyeztető okokra utaló körülményeket:

11/A. § A Gyvt. 17. § (4d) bekezdésében meghatározott kiemelt veszélyeztető okra utaló körülmények

- a) a gyermek szexuális bántalmazására utaló körülmények közül,
 - aa) a gyermek testnyílásainak nem baleseti eredetű, külső behatás okozta sérülése,
 - ab) a tizennegyedik életévét be nem töltött gyermek várandóssága, ideértve azt az esetet is, amikor a tizennegyedik életévét betöltött várandós gyermek esetében megállapítható, hogy a születendő gyermek fogantatására a tizennegyedik életév betöltése előtt került sor,

- ac) ha a gyermek vagy közeli hozzátartozója tizennyolcadik életévét betöltött személy által elkövetett szexuális abúzusról számol be,*
- b) a gyermek fizikai bántalmazására utaló körülmények közül a nem baleseti eredetű, az érintettek által elmondottakkal nem összeegyeztethető eredetű, külső behatás okozta*
- ba) súlyos sérülés,*
- bb) többszörös, különböző időben keletkezett, a gyógyulás különböző stádiumait mutató sérülés,*
- bc) többszörös törések egyidejű jelenléte,*
- c) a gyermek súlyos elhanyagolására utaló körülmények közül,*
- ca) ha a gyermek törvényes képviselője a Gyvt. 130/A. § (3) bekezdésében foglaltak szerint kifejezetten megtagadja az együttműködést az egészségügyi alapellátást nyújtó szolgáltatóval,*
- cb) kötelező védőoltás beadásának megtagadása,*
- cc) a gyermek súlyos fokú alultápláltsága, illetve a harmadik életévét be nem töltött gyermek esetében a gyermek egészségét veszélyeztető ellátatlansága,*
- d) a gyermek által megkísérelt öngyilkosság, ha a gyermek még nem részesül egészségügyi ellátásban, gyermekjóléti alapellátásban vagy gyermekvédelmi szakellátásban, illetve pszichés segítségben.*

Gyvt. módosításával összhangban sor került a Btk. módosítására is. A Btk.-ban új tényállást alkottak meg, amely a gyermekek veszélyeztetettségével kapcsolatos kiemelt veszélyeztető okra utaló körülmény jelzésére vonatkozó kötelezettség megszegését szankcionálja.

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 veszélyeztetettségével kapcsolatos kiemelt veszélyeztető okra utaló körülménnyel összefüggő kötelezettségét megszegi, vétség miatt két évig terjedő szabadságvesztéssel büntetendő.

II. Kormányrendeletek és miniszteri rendeletek módosítása miatti változások

II.1. Eljárás kórházban hagyott gyermekek ügyében

Hatásköri változás, hogy az ilyen gyermekek esetében első körben a kijelölt gyámhivatal jár el. A kórház a kijelölt gyámhivatalt köteles értesíteni, és eljárást kezdeményezni. A kerületi gyámhivatalnak csak akkor lesz feladata, ha a kórházban hagyott gyermek esetében eljárás indult, de a szülő vagy gyermek más hozzátartozója a gyermeket az anya kórházi zárójelentése kiállításának napjától számított 6 héten belül elviszi, vagy ilyen irányú szándéknyilatkozatot

tesz. Ebben az esetben a kijelölt gyámhivatal az eljárást megszünteti, melyről az iratok megküldésével felhívja az illetékes kerületi gyámhivatalt a gyermek veszélyeztetettségének megszüntetésére, illetve a nevelésbe vétele ügyében szükséges intézkedések megtételére. **Ilyen esetben sor kerül a Család-és Gyermekjóléti Központ megkeresésére.**

II.2. Védelembe vételt segítő személy fogalma

Ennek értelmében, ha a védelembe vétel 1 éve fennáll és a gyermek veszélyeztetettségét nem sikerül megszüntetni, a felülvizsgálat során a gyámhivatal

- ✓ védelembe vételt segítő személyként közreműködésre kéri fel azt a személyt, akinek közreműködése elősegítheti a védelembe vétel megszüntetését
- ✓ akinél szükség esetén elhelyezhető a gyerek
- ✓ **gyermekjóléti központot kéri fel, hogy tegyen javaslatot a védelembe vételt segítő személy kötelezettségeire**

II.3. Tárgyalás tartása elektronikus úton

A Gyámhivatalban a tárgyalás tartására kép-és hangkapcsolatot egyidejűleg biztosító elektronikus úton is sor kerülhet, különösen, ha a gyámhatóságnak az illetékességi területén kívül eső ügyfelet vagy más személyt kell meghallgatnia. A gyámhatóság ilyen esetben az **ügyfelet vagy más személyt annak tartózkodási helyéhez legközelebb eső gyámhatóság vagy gyermekjóléti központ székhelyére idézi.**

II.4. Védelembe vétel kapcsolattartás végrehajtása során hozott bírósági döntés alapján

A gyermek veszélyeztetettsége már fennáll, ha a bíróság megállapítja a gyermeket gondozó szülőnél azt, hogy önhibából akadályozza a gyermek kapcsolattartását a kapcsolattartásra jogosulttal. Ha a bíróság ezt ismételten megállapítja, a gyámhivatal automatikusan védelembe veszi a gyermeket.

II.5. Tárgyalás mellőzhetősége védelembe vételi eljárásban

Abban az esetben mellőzheti a tárgyalás megtartását a gyámhivatal, ha a gyermekjóléti központ javaslata alapján, és a gyámhivatal rendelkezésére álló információk alapján a gyermek veszélyeztetettsége nem áll fenn.

II.6. Védelembe vételi felülvizsgálat kötelező kezdeményezése a Gyermekjóléti Központ által

Gyermekjóléti Központ köteles védelembe vételi felülvizsgálatot kezdeményezni, ha a védelembe vétel során elrendelt intézkedések 6 hónap elteltével sem hoznak eredményt. Új intézkedésre kell javaslatot tenni, vagy új feladatokra.

II.7. Illetékesség megmaradása tényleges tartózkodási hely változása esetén

Ha a védelembe vételi eljárás során a gyermek tényleges tartózkodási helye megváltozik, a gyámhivatal illetékessége megmarad a védelembe vétel elrendeléséig, az eljárás befejezéséig.

A védelembe vétel elrendelését követően keresi meg a gyámhivatal a gyermek tartózkodási helye szerint illetékes gyámhivatalt, gyermekjóléti központot.

Ezek után vagy indokolt esetben az illetékes gyámhivatal védelembe vételi felülvizsgálatot fog elrendelni, vagy a már jogerős védelembe vételben előírt feladatokat kell teljesíteni az illetékes gyermekjóléti központnak.

II.8. Gyermekjóléti Központ által nyújtott felügyelt kapcsolattartási ügyelet nyújtásának felfüggesztése

A gyermekjóléti központok kapcsolattartási ügyeleteinek kapacitásaival való ésszerű gazdálkodást jelentősen akadályozza, hogy a bíróság által elrendelt kapcsolattartási szolgáltatást eddig, abban az esetben is minden alkalommal biztosítani kellett, amennyiben a kapcsolattartáson a felek hosszabb időn keresztül nem jelentek meg. Módosítás eredményeképpen, abban az esetben, ha az érintett felek (legalább az egyik kapcsolattartásra jogosult, vagy kapcsolattartásra kötelezett fél) nem jelennek meg, és nem mentik ki magukat, legalább féléven keresztül, a szolgáltatást felfüggesztheti a Gyermekjóléti Központ. A felfüggesztésről értesítenünk kell a bíróságot, gyámhivatalt, és az érintett feleket.

II.9. Másik kerületben, városban élő szülők számára felügyelt kapcsolattartás biztosítása

Ha a gyermekvédelmi és gyámügyi feladatkörében eljáró fővárosi és vármegyei kormányhivatal a kapcsolattartási szolgáltatást biztosító család- és gyermekjóléti központot kizárta, akkor a kapcsolattartási szolgáltatást a fővárosi és vármegyei kormányhivatal által újonnan kijelölt Gyermekjóléti Központ biztosítja, akár más kerületben élő szülők esetében is.

III. Minisztériumi Protokollok módosítása

A család- és gyermekjóléti szolgáltatás által működtetett észlelő- és jelzőrendszer működésének és működtetésének szabályairól szóló módszertani útmutatóban és a Protokoll a család- és gyermekjóléti szolgáltatás által működtetett észlelő- és jelzőrendszer folyamatairól szóló dokumentumban történtek változások. E szakmai anyagok egyszerre szólnak a jogszabályban meghatározott észlelő- és jelzőrendszer tagjainak, valamint az azt működtető és a jelzéseket fogadó család- és gyermekjóléti szolgáltatóknak. **A szolgálatok és központok vezetői kötelesek minden észlelő- és jelzőrendszeri szereplővel, taggal azokat megismertetni, feléjük eljuttatni.**

Új címkék jelentek meg, fogalmak tisztázódtak, melyek a következők:

1. Veszélyeztetettség, krízishelyzet–
2. A veszélyeztetettség tényezőinek besorolása
3. Kiemelten súlyos problémák részletezése
4. Súlyos problémák felsorolása
5. Bántalmazásra utaló jelek kifejtése, beavatkozást igénylő élethelyzetek:
6. Magas kockázatú, beavatkozást igénylő élethelyzetek megnevezése
7. Figyelemfelkeltő tünetek ismertetése

2. Feladatellátás biztosításának módja a Zuglói Család - és Gyermekjóléti Központban

A család-és gyermekjóléti szolgáltatás biztosításának módja három szintén valósul meg intézményünkbe.

1. Zuglói Család-és Gyermekjóléti Szolgálat szakmai egységében
2. Zuglói Család-és Gyermekjóléti Központ szakmai egységében
3. Külön álló feladat az Észlelő-és Jelzőrendszer működtetése

Illetékességi terület: kerületben életvitelszerűen tartózkodó lakosok, családok, gyermekek, szüleik, gyámjuk, törvényes képviselőjük,

1. Zuglói Család és Gyermekjóléti Szolgálat feladat, szolgáltatás

a családsegítés, családokkal végzett szociális munka. Feladatot családsegítők és tanácsadók látják el. Szakmai vezető: dr. Herczeg Rita

A Szolgálat az egyének és a családok életvezetési képességének megőrzése, valamint az egyén és a család életében jelentkező probléma megszüntetése, a kiskorúak veszélyeztetésének megszüntetése érdekében szociális segítő munkát nyújt alapellátás keretei között.

Az ügyfelekkel való munka önkéntes együttműködésre alapszik.

Speciális szolgáltatások:

- Lakhatási tanácsadó csoport: hátralékkezelési tanácsadás, lakhatási tanácsadók
- Minimum jövedelmekkel való kötelező együttműködés
- Állásles- Állásközvetítő, pálya-munkavállalási tanácsadás

2. A Zuglói Család és Gyermekjóléti Központ feladatellátása

Feladatokat az esetmenedzserek és a tanácsadók látják el. Szakmai vezető: Máhr-Urbán Beatrix.

2.1. Hatósági intézkedést igénylő gyermekvédelmi szakmai munka:

Az együttműködés hatósági kötelezésre épül. A gyermekjóléti központ a szociális munka és más segítő szakmák módszereinek és eszközeinek felhasználásával, a gyermekvédelmi ellátásokhoz, hatósági intézkedésekhez kapcsolatosan szervezi és monitorozza a gyermekvédelmi intézkedés alá vont gyermekek és családjuk segítségét, a szolgáltatásokhoz való hozzáférést, a bevont szolgáltatások igénybe vételének alakulását, annak érdekében, hogy a veszélyeztető körülmények megszűnjenek.

2.2. Speciális szolgáltatások nyújtása

Mindezeken túl a központ belső szolgáltatásaival, illetve a külső szolgáltatások szervezésével és koordinálásával, elősegíti a gyermekek családban történő nevelkedését, illetve a családjából kiemelt gyermek családjába való visszakerülését.

A gyermek igényeinek és szükségleteinek megfelelő önálló egyéni és csoportos speciális szolgáltatásokat, foglalkozásokat nyújt, mint

- utcai és lakótelepi szociális munkát,
- kapcsolattartási ügyeletet,
- kórházi szociális munkát,
- készenléti szolgálatot biztosít nyitvatartási időn túl,
- óvodai, iskolai és kollégiumi szociális segítő munka,
- szociális diagnózis felvétele
- jogi tanácsadás
- felnőtt pszichológiai tanácsadás

- gyermek pszichológiai tanácsadás,
- fejlesztőpedagógiai tanácsadást,
- mediációs , közvetítői eljárás,
- családkonzultációt, családterápiát, családi döntéshozó konferenciát
- demencia tanácsadás
- fogyatékosügyi tanácsadás

3. Észlelő-és jelzőrendszer működtetése

A gyermek veszélyeztetettségének megelőzése és megszüntetése érdekében a gyermekvédelmi jelzőrendszer működésének és működtetésének szakmai módszereit alkalmazva a jelzőrendszeri tagok aktív közreműködésével négy szinten van szabályozva az észlelő és jelzőrendszer munkája.

Észlelő- és jelzőrendszer¹²			
I. szint	II. szint	III. szint	IV. országos szint
család- és gyermekjóléti szolgálatok	család- és gyermekjóléti központok	Fővárosi és Vármegyei Kormányhivatalok	Egy szervezeten belül a konkrét beavatkozástól a kormányhivatali felé való jelzés megtételén át a módszertani kidolgozásig valósul meg.
A helyi veszélyeztetettséget észlelő- és jelzőrendszer szervezése, az együttműködési formák kialakítása, működtetése, dokumentálása	Koordinál és szakmai támogatást nyújt a családsegítőknek, jelzőrendszeri felelősöknek.	Szakmai támogatást nyújt a család- és gyermekjóléti központok járási jelzőrendszeri tanácsadóinak, valamint évente egyszer összehívja őket és közösen értékeli a vármegyei jelzőrendszer működését.	Az észlelő- és jelzőrendszer hatékony működésének országos szakmai támogatása, fejlesztése, képzések kidolgozása és megszervezése, szabályozási és módosítási javaslatok megfogalmazása az ágazati irányítás felé.
Jelzőrendszeri felelős	Jelzőrendszeri tanácsadó	Vármegyei észlelő- és jelzőrendszeri koordinátor	A Kormányhivatalok jelzőrendszeri koordinátorainak beszámolóiban foglalt megállapítások alapján évente összegző értékelést készít.
			24 órás ingyenesen hívható gyermekvédő hívószámot működtet. (06-80-21-20-21)
			Országos akkreditált továbbképzési programot dolgoz ki.
			Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézet

2024-ben Intézményünkben két szinten zajlott a feladatellátás, mely közös döntéseken alapuló, partneri együttműködést jelentett.

- Család- és gyermekjóléti szolgálat településszintű feladata a jelzőrendszer szervezése és működtetése, hozzájuk beérkező jelzésekről intézkedésekről tájékoztatni a központot. Szolgálat 1 jelzőrendszeri felelőst jelölt ki.

- Járási család- és gyermekjóléti központ feladata a jelzőrendszer működtetésének járási/kerületi szintű koordinálása, szakmai támogatása volt egy jelzőrendszeri tanácsadó kijelölésével.
- Humán Fórum (02.28-ig)- az éves szakmai tanácskozás megszervezése minden évben intézményünk közös feladata.

Az éves szakmai tanácskozás

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

Az éves tanácskozás célja, a település szociális és gyermekvédelmi helyzetének bemutatása, fejlesztési irányainak meghatározása, valamint a helyi közösség, illetve a döntéshozók érzékenyítése. Feladata, hogy ráirányítsa a figyelmet a hiányzó ellátási formákra, az észlelt (helyi) rendszerszintű hibákra, fokozott figyelemmel az esetlegesen megvalósuló rendszerabúzusra.

Fontos előkészítő része *jelzőrendszeri tanácsadó bekéri a jelzőrendszeri tagok éves értékelését a jelzőrendszer működéséről, amelyben összegezik a települést érintő, szakterületükön felmerült problémákat, tendenciákat, jelzik az esetlegesen hiányzó szolgáltatásokat, ellátásokat, javaslatokat fogalmaznak meg, esetleg ezek megvalósítására adekvát szolgáltatókat, személyeket jelölnek ki az együttműködés elősegítésére és a helyi ellátórendszer fejlesztésére.*
A tanácskozás eredményeinek összegzése szükséges.

Az észlelő- és jelzőrendszer tagjainak beszámolóinak és éves jelzőrendszeri konferencia megállapításainak összegzését, rendszerezését és elemzését követően kerül sor az éves jelzőrendszeri intézkedési terv elkészítésére. 03.31-ig mely a települési jelzőrendszeri működés hatékonyságának javítása érdekében tervezett lépéseket tartalmazza

Tartalmazza:

- a járási jelzőrendszer előző évi tapasztalatait,
- a hatékonyabb működésre vonatkozó javaslatokat,
- a fejlesztendő területeket.

A Jelzőrendszeri tanácsadó megküldi a megyei jelzőrendszeri koordinátornak.

3. Szolgáltatások biztosításának megvalósulása a Zuglói Család-és Gyermekjóléti Szolgálatban

3.1. A működés jogszabályban meghatározott feladatai

Az irányadó jogszabályok az alábbiakban határozzák meg a Szolgálat működésének célját és feladatait:

1. A gyermekjóléti szolgáltatás olyan a gyermekek érdekeit védő speciális szolgáltatás, amely a szociális munka eszközeinek és módszereinek felhasználásával szolgálja
 - a gyermekek testi és lelki egészségének
 - a családban történő nevelkedésének elősegítését
 - a gyermekek veszélyeztetettségének megelőzését
 - a kialakult veszélyeztetés megszüntetését
 - a családból kiemelt gyermek visszahelyezésének elősegítését
2. **Feladatai a gyermek testi, lelki egészségének, családban történő nevelésének elősegítése érdekében:**
 - a **gyermeki jogokról** és a gyermek fejlődését biztosító támogatásokról való **tájékoztatás**, a támogatásokhoz való **hozzájutás segítése**,
 - a családtervezési, a pszichológiai, a nevelési, az egészségügyi, a mentálhigiénés **tanácsadás** vagy a hozzájutás megszervezése,
 - a válsághelyzetben lévő várandós anya támogatása,
 - a **szabadidős programok** szervezése,
 - a hivatalos **ügyek intézésének** segítése.

A gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében:

- a veszélyeztetettséget **észlelő és jelző rendszer** működtetése
- a veszélyeztetettséget előidéző **okok feltárása** és ezek megoldására javaslat készítése,
- a jelzőrendszeri tagokkal való **együttműködés** megszervezése, tevékenységük összehangolása,

A kialakult veszélyeztetettség megszüntetése érdekében:

- szociális munkával elősegíteni problémák rendezését, működési zavarok ellensúlyozását
- a családi konfliktusok megoldásának elősegítése, különösen a válás, a gyermekelhelyezés és a kapcsolattartás esetében egyéb gyermekjóléti

alapellátások, szociális alapszolgáltatások, egészségügyi ellátások, pedagógiai szakszolgálatok igénybevételét kezdeményezi.

Összegezve a Szolgálat – összehangolva a gyermekeket ellátó egészségügyi és nevelési-oktatási intézményekkel, illetve szolgálatokkal – szervezési, szolgáltatási és gondozási feladatokat végez.

A szolgáltatást igénybe vevő számára az első kapcsolatfelvételnél tájékoztatást kell nyújtani

- a) a szolgáltatás tartalmáról, feltételeiről,
- b) az intézmény által vezetett, az igénybe vevőre vonatkozó nyilvántartásokról
- c) panaszjoga gyakorlásának módjáról.

Ha a szakmai tevékenység az első interjú kapcsán tett intézkedéssel nem zárható le, és esetkezelés szükséges, a szolgáltatást igénybe vevő szülővel vagy más nagykorú személlyel – együttműködési megállapodást kell kötni,

- a) a gyermek veszélyeztetettsége miatti jelzés, illetve önkéntes jelentkezés esetén a GYVR-ben cselekvési vagy intézkedési tervet kell készíteni vagy
- b) a szociális vagy mentálhigiénés problémák vagy egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok esetén esetnaplót kell vezetni.

Szt. 64. § (1) bekezdése szerint a „családsegítés a szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok számára az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése, valamint az életvezetési képesség megőrzése céljából nyújtott szolgáltatás”.

A tevékenységet a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV. 30.) NM. rendelet (a továbbiakban NMr.), illetve az Szt.-hez kapcsolódóan a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.)SzCsM rendelet (a továbbiakban: SzCsMr.) is szabályozza.

A szolgáltatás nyújtását a jogalkotó a család- és gyermekjóléti szolgálatokhoz rendeli.

3.2. Humán erőforrás helyzet alakulása

A Szolgálat engedélyezett szakmai létszáma 35 fő.

1 fő szakmai vezető

25 fő családsegítő

4 fő tanácsadó

4 fő asszisztens

1 fő takarító

2024-ben a Szolgálatnál folytatódott az évek óta tartó magas fluktuáció, mely a második félévre felerősödött, ennek okai között az alacsony bérezés, személyi ellentétek, szakmai vezető váltás és egyéb személyes okok is közrejátszottak.

3.3. Forgalmi adatok

Az intézmény éves forgalmát a statisztikai adatok mutatják, ennyi alkalommal találkoztunk, intézkedtünk ügyfeleink érdekében.

A személyes találkozások, telefonálások, ügyintézés mellett jelentős időt igényel az adminisztráció, valamint az egyéb szolgáltatásokra fordított idő, amit a statisztika továbbra sem tükröz, erre vonatkozóan a KSH sem gyűjt központilag adatokat.

A szociális segítő munkát, három nagy területre oszthatjuk:

1. **Egyszeri segítségnyújtás** alkalmával információnyújtás, ügyintézés, tanácsadás keretében nyújtunk segítséget, illetve szükség esetén a probléma feltárása után a megfelelő ellátórendszerhez tovább irányítjuk a szolgáltatást igénybe vevőt. Sajnos ezek az esetek nem jelennek meg kellő hangsúllyal a statisztikában annak ellenére, hogy gyakran több órás munkát jelent a szociális szakembernek.

2. Szociális segítő tevékenység

A gondozott család részére nyújtott, együttműködésen alapuló segítő tevékenység, gyámhivatali határozat, gondozási-nevelési terv, együttműködési megállapodás alapján.

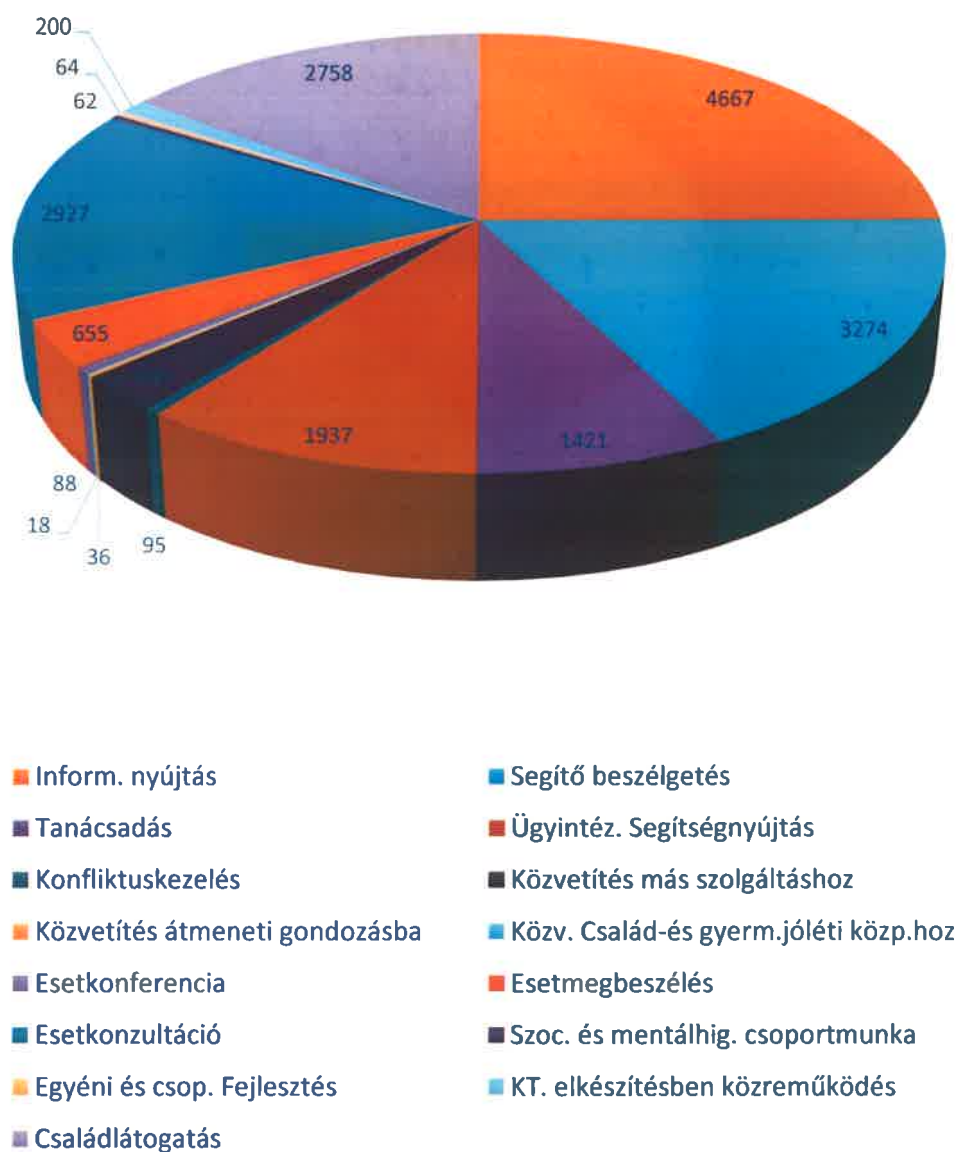
3. **Speciális tanácsadás:** lakhatási-és adósságkezelési tanácsadás, állás-és munkaközvetítő, pályaválasztási tanácsadás.

A **2024-es évben az intézmény forgalmi naplójának adatai szerint 20446 esetben vették igénybe a szolgálatunk által nyújtott szolgáltatásokat.** Ez a szám azt mutatja, hogy ennyi alkalommal találkoztunk ügyfeleinkkel. Ez az adat **5641 fő ügyfél számot és 2278 családot** jelent. Közülük 4667 fő, 2276 család esetében került sor együttműködési megállapodás megkötésére. Minden családdal, akik hosszabb távú, tervezett segítséget igényelnek, együttműködési megállapodást kell kötnünk, melyben rögzíteni kell az elérni kívánt célokat, a célok érdekében szükséges teendőket és azok felelőseit és határidőit.

3.4. Szakmai tevékenység

Az ügyfelekkel végzett **szakmai tevékenység megoszlása**, annak differenciáltságát az alábbi ábra mutatja.

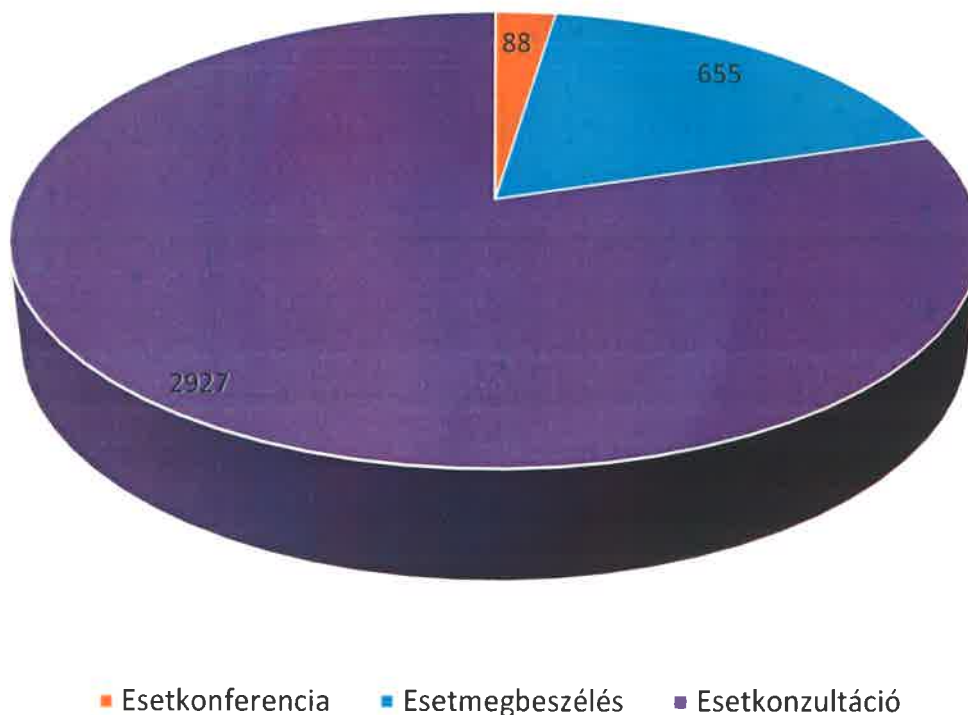
SZAKMAI TEVÉKENYSÉGEK ADATAI



1. ábra

A fenti adatokból látszik, hogy az információnyújtás, a segítő beszélgetés és az ügyintézésben segítségnyújtás a leginkább jellemző a családsegítők szakmai munkájára. Míg az információnyújtás rövid, önmagában álló interakciót jelent az ügyfél és a szakember közt, addig

a segítő beszélgetés több alkalmas, bizalmon alapuló kapcsolatot jelent. Az ügyintézésben segítségnyújtás, ami jelenthet hivatalos szervekkel való kapcsolattartást, levelezést (pl.: Gyámhivatal, Oktatási intézmény, Nyugdíjbiztosító), hivatalos okmányok, nyomtatványok kitöltését. Jelentős számú a családlátogatások tevékenység, mely azt jelenti, hogy a családokat lakóhelyükön többször is meglátogatjuk, kiemelten azokat a családokat, ahol együttműködési megállapodás történt.



2.ábra

Az esetkonferencia, az esetmegbeszélés, az esetkonzultáció kiváló módjai annak, hogy az érintett szakemberek egy időben összeülve megismerjék, és összehangolt választ tudjanak adni egy esettel kapcsolatban. Ezért a szakmai tevékenységek sorában ezek kiemelt jelentőséggel bírnak.

Az **esetkonzultáció** során tájékoztatás, információ csere zajlik, nem csak a jelzőrendszeri tagok között, hanem bárki olyan személlyel folytatott megbeszélés, aki valamilyen módon kapcsolatban áll a családdal, de a Szolgálat és a Központ között történő, a napi esetvezetéssel összefüggő megbeszélés is ide tartozik.

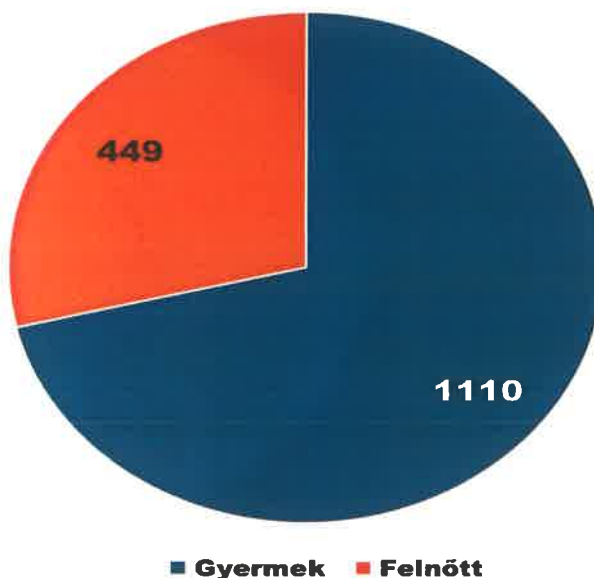
Az **esetkonferenciánál** nagyon fontos, hogy minden szakember, aki a családdal kapcsolatban van és lehetőség szerint a család számára támaszt jelentő személy, intézmény képviselője is megjelenjen. Itt minden résztvevő hozzájárul szakértelmével, információival az esetvitelhez. Az **esetmegbeszélő** egy a problémákat feltáró, megbeszélő és segítő folyamat. Cél a közös problémadefiniálás, az esetvezetés során a feladatok tisztázása, a segítő folyamat együttes meghatározása, megtervezése és tere annak is, hogy megértsük elakadásainkat az esetvitel során.

3.5. Jelzőrendszerrel összefüggő feladatai a Szolgálatnak, mint a helyi jelzőrendszer működtetője

- Figyelemmel kíséri a területben élő családok, gyermekek, személyek életkörülményeit, szociális helyzetét
- Jelzésre kötelezett szervezeteket figyelmét felhívja jelzési kötelezettségük megtételére
- Fogadja a beérkező jelzéseket, felkeresi az érintett személyt, családokat
- A probléma jellegéhez, a veszélyeztetettség mértékéhez mérten megteszi a szükséges intézkedéseket
- Veszélyeztetettség esetén rögzíti az adatokat a GYVR-ben
- Az intézkedések tényéről tájékoztatja a jelzés tevőt
- Jelzőrendszeri tagok együttműködése érdekében esetmegbeszélést szervez
- Éves szakmai tanácskozást tart
- Szakmaközi megbeszéléseket szervez, minimum évi 6 db-ot

2024-ben 1559 db jelzés érkezett, melyek 2/3 része gyermekekkel összefüggésben érkező jelzés volt.

Jelzések száma összesen



3.ábra

A Gyvt. 17.§ (1) meghatározza azokat a szervezeteket akiknek jelzési kötelezettsége van, amennyiben a gyermekekkel kapcsolatos veszélyeztetést, bántalmazást, elhanyagolást észlelnek.

2024-ben történt jogszabály módosítás bevezette a kiemelt veszélyeztetés fogalmát, melyhez kapcsolódó jelzési kötelezettség elmulasztásához büntetőjogi következményeket fűz.

2024-es évben a jelzések a jelzés tevők alapján az alábbiak szerint oszlott meg:

A táblázat adataiból jól látszik, hogy a gyermekek vonatkozásában a legtöbb jelzés a köznevelési intézményekből érkezik, mely tendencia évek óta tartja magát és több, mint a duplájára emelkedett az előző évi jelzéseknek 178 – ról, 444-re. Ennek oka, hogy nőtt a tankötelezettséget nem teljesítő gyermekek száma és az iskolai és óvodai szociális segítők jelenléte és szakmai segítsége is jelzések számának emelkedéséhez vezetett.

A rendőrségtől érkező jelzések száma is nőtt, mely jellemzően a gyermekek vonatkozásában megindult büntetőeljárásokkal függ össze.

A felnőttek vonatkozásában érkező jelzések a minimumjövedelmekkel összefüggésben a jegyzői hatáskörben eljáró szervtől érkezettek.

4.ábra

Jelzéstevők	Gyerek	Felnőtt	Összesen
Köznevelési intézmény	444	1	445
Család- és gyermekjóléti szolgálat	86	4	90
Rendőrség	86	23	109
Átmeneti gondozást biztosítók	80	1	81
Család- és gyermekjóléti központ	61	3	64
Állampolgár, gyermek és felnőtt érdekeit képviselő társadalmi szervezet	48	26	74
Egészségügyi szolgáltató	39	19	58
Önkormányzat, jegyző	39	122	161
Védőnői jelzés	35	1	36
Kisgyermek napközbeni ellátását nyújtók	26	0	26
Járási hivatal gyámhivatala	25	7	32
Egyesület, alapítvány, egyházi jogi személy	22	5	27
Ügyészség, bíróság	21	11	32
Gyermekvéd. és gyámügyi feladatkörében eljáró fővárosi és megyei kormányhivatal	14	9	23
Áldozatsegítés és kárenyhítés feladatait ellátó szervezet	13	2	15
Állam fenntartói feladatainak ellátására a Kormány rendeletében kijelölt szerv	12	7	19
Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálat	6	0	6
Katasztrófavédelem	5	2	7
Pártfogó felügyelői szolgálat	3	2	5
Menekülteket befogadó állomás, menekültek átmeneti szállása	0	0	0
Közütemi szolgáltatók	0	1	1
Gyermekjogi/ellátottjogi képviselő / betegjogi képviselő	0	1	1
Hivatásos gondnok	0	0	0
Javítóintézet	0	0	0
Összesen:	1065	247	1312

Fontos felhívni a figyelmet arra, hogy az **egészségügyi szolgáltatóktól és különösen a védőnőktől érkező jelzések száma nagyon alacsony**. Ez jelentős problémának tekinthető, ha abból a szempontból nézünk rá erre az adatra, hogy azok a gyermekek, akik még nem járnak közösségbe és életkorukból adódóan a legkiszolgáltatottabb helyzetben vannak, alapvetően az egészségügyi/védőnői hálózattal kerülnek kapcsolatba, így csak ők azok a szereplők, akik jelzéssel élhetnének amennyiben problémát észlelnek.

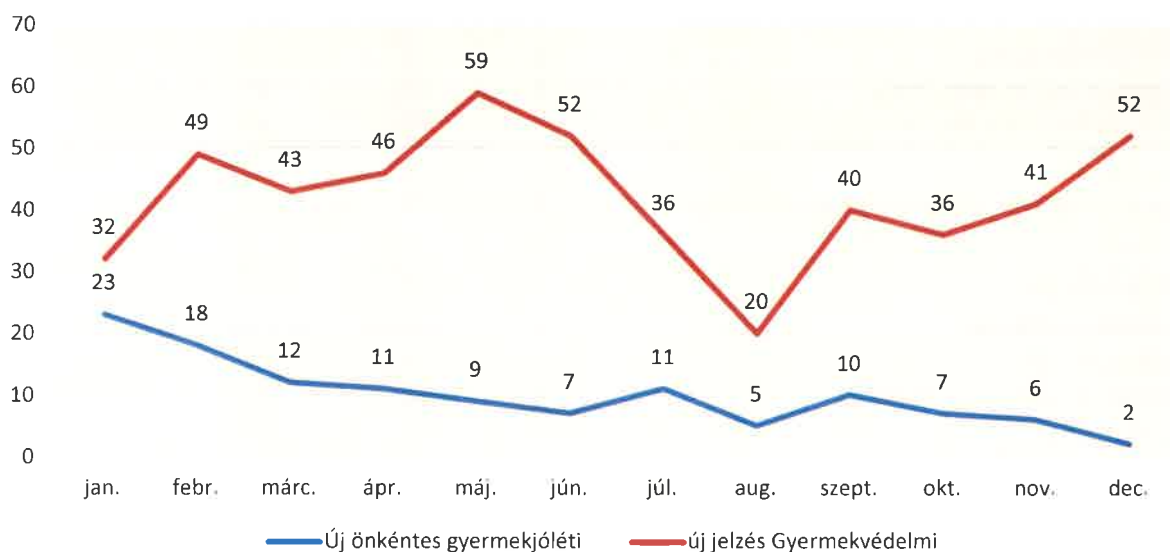
Pozitív, a társadalmi edukációs folyamatok eredményének tekinthető, hogy **az állampolgári bejelentések száma növekvőben van**. A beérkező jelzések jellemzően szomszédoktól érkeznek, akik a gyermekek elmaradt fejlődését, délutáni, esti órákban való egyedüllétét érzékelik, vagy éppen azt, hogy sok sírást, veszekedést hallanak a környezetükben. Az állampolgári jelzések számának növekedése mögött vélhetően az is szerepet játszik, hogy a társadalom számára egyre inkább ismert és elfogadott a gyermekek bántalmazásának tilalma.

2024-ben érkező jelzések száma havi lebontásban az alábbiakban látható.

A jelzések szempontjából kiemelkedő hónapok voltak a február, május, június és a december. Meglátásunk szerint ez kapcsolódik az iskolai félévi, évvégi időszakhoz, ahol kiemelt figyelmet kap az igazolatlan órák miatti jelzések megtétele.

A nyári hónapok július, augusztus csendesebb, békésebb időszakok a munkavégzésünk során. Az ábra a jelzések mellett, az önkéntes történő jelentkezéseket is bemutatja. Ezek száma jóval alacsonyabb a jelzőrendszeri jelzésekhez viszonyítva, de emelkedik évről-évre. Elsősorban kapcsolattartási problémák és a gyermekek magatartási problémái miatt fordulnak hozzánk a szülők, gyermekpszichológusi segítség kérésével párosítva.

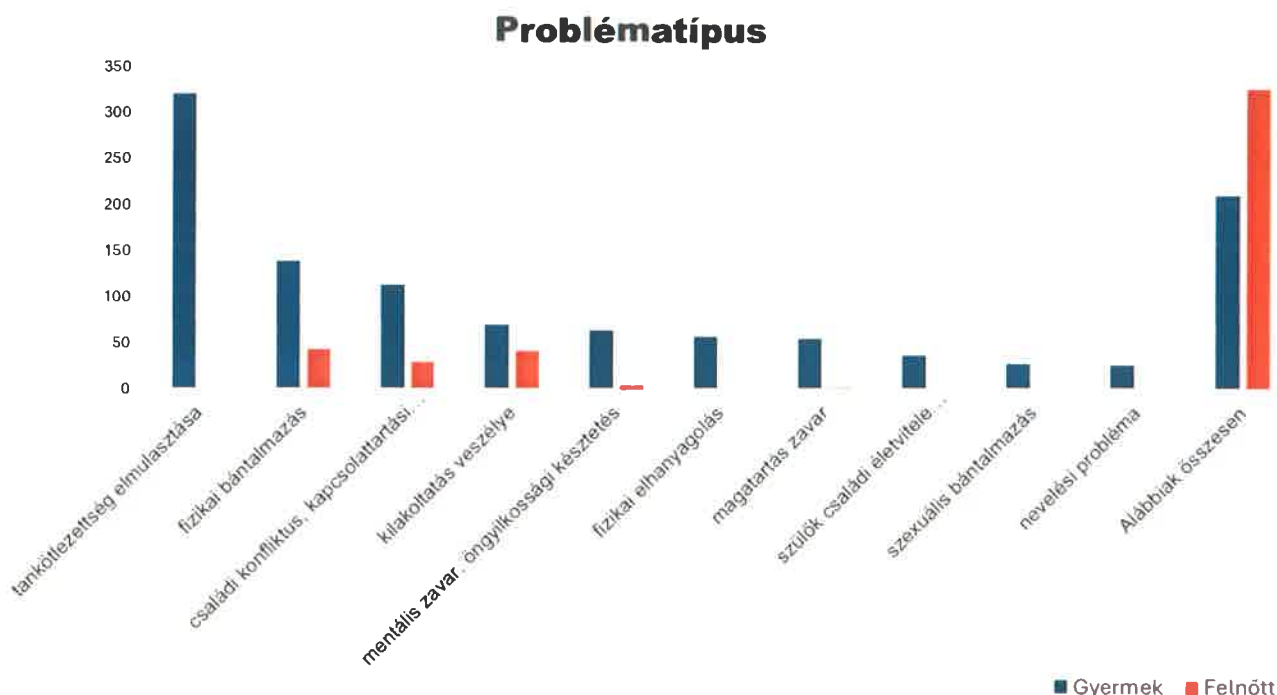
Gyermekek ügyében érkező új jelzések és önkéntes jelentkezés



5.sz. ábra Jelzések megoszlása a probléma típusok szerint

Probléma típus	Gyermek	Felnőtt	Összesen
tankötelezettség elmulasztása	320	0	320
fizikai bántalmazás	138	43	181
családi konfliktus, kapcsolattartási nehézség	112	29	141
kilakoltatás veszélye	69	41	110
mentális zavar, öngyilkossági készlet	63	6	69
fizikai elhanyagolás	56	1	57
magatartás zavar	54	2	56
szülők családi életvitel (szénvedélybetegsége)	36	1	37
szexuális bántalmazás	27	0	27
nevelési probléma	25	0	25
lelki bántalmazás	22	2	24
lelki nehézségek	21	22	43
lelki elhanyagolás	17	0	17
drogfogyasztás	14	1	15
iskolai kirekesztés, erőszak	12	0	12
gyermek intézménybe való beilleszkedése	12	0	12
alkoholfogyasztás	8	0	8
elégtelen lakókörülmények	7	18	25
adósság, hátralék felhalmozása	7	76	83
csavargás	6	0	6
egyéb személyek, rokonok általi elhanyagolás	4	1	5
kortárs csoport negatív hatása	3	0	3
tartós betegség	2	19	21
szülő(k) betegsége	1	0	1
játékszenvedély	1	0	1
demencia, vagy arra utaló jel	1	20	21
munkanélküliség	0	99	99
fogyatékos	0	0	0
Gondnokság környezettanulmány kérése	0	14	14
nincs adat	13	0	13
egyéb	59	54	113
Összesen:	1110	449	1559

6.ábra



7.ábra

A 6-es és a 7. számú ábra a beérkezett jelzéseket a probléma típus alapján mutatja be.

Ahogy az már korábban is említésre került a gyermekek **tankötelezettségének elmulasztása** okán érkezik a legtöbb jelzés. Amely természetesen összefügg azzal, hogy a jogszabályok pontosan meghatározzák, hogy mennyi hiányzás után kinek kell jelzést küldeni. 50 óra hiányzás után kötelező a védelembe vétel elrendelése.

A tapasztalataink szerint a jelzéseket általában időben küldik az iskolák, azonban előfordult pár alkalommal a 2024-es évben is, hogy az első jelzés közel 250 óra hiányzás után érkezett. Gondot okozott az igazolások tekintetében az is, hogy az 2024. szeptemberétől az orvosi igazolásokat elektronikus formában az EESZT közvetítésével kerül a KRÉTA rendszerében. Itt komoly bizonytalanságok, hiányosságok vannak. Szakrendelések nem minden esetben töltik fel az igazolást, azt a gyermek háziorvosa feladatának tekintik. Ebből kifolyólag időbeni elcsúszások alakulhatnak ki. Előfordulnak még papír alapú igazolások is, ebben az esetben tanácstalanok az iskolák, hogy az elfogadható e még.

A **kapcsolattartási nehézségek, családi konfliktusokkal** összefüggésben is jelentős számú jelzés érkezik. Évek óta tartó trend és óriási probléma, hogy a válással -vagy szétköltözéssel érintett szülők sok esetben a közöttük lévő konfliktusba a gyermeket, gyermekeket is bevonják, azok áldozatává teszik. A gyermekek és a különélő szülő közötti kapcsolattartást akadályozzák vagy éppen ellehetetlenítik. Folyamatos vádaskodások zajlanak, mely során a gyermekek súlyosan sérülnek, több esetben a másik szülő elleni ellennevelés zajlik. A Szolgálat

családgondozóit napi szinten szembesülnek ezzel a problémával és a szülők a játszmáik során igyekeznek a családsegítő kollégát is bevonni, melyek nagy terhet jelentenek a mindennapok során.

Többek között az ilyen szülői magatartásnak is következménye, hogy a gyermekek viselkedésével, **mentális problémáival összefüggésben** is sok jelzés érkezett. Intézményünk a tavalyi évben a gyermeke számára gyermekpszichológusi, kamasz mentorációs, fejlesztőpedagógusi és mentálhigiénikus segítséget is nyújtott. Azonban ezeknél a speciális szolgáltatásoknál várólista alakult ki, így sajnos a segítségnyújtás ezen a területen elhúzódó folyamat.

Az **öngyilkossági késztetések** száma is növekedést mutatott, 63 ilyen típusú jelzés érkezett. Ezek jellemzően falcolások – ami nem tartozik a kiemelt veszélyeztető magatartások közé- sok esetben gondolati szinten jelenik meg a gyermeknél, de valós kísérlet is előfordult 2024-ben.

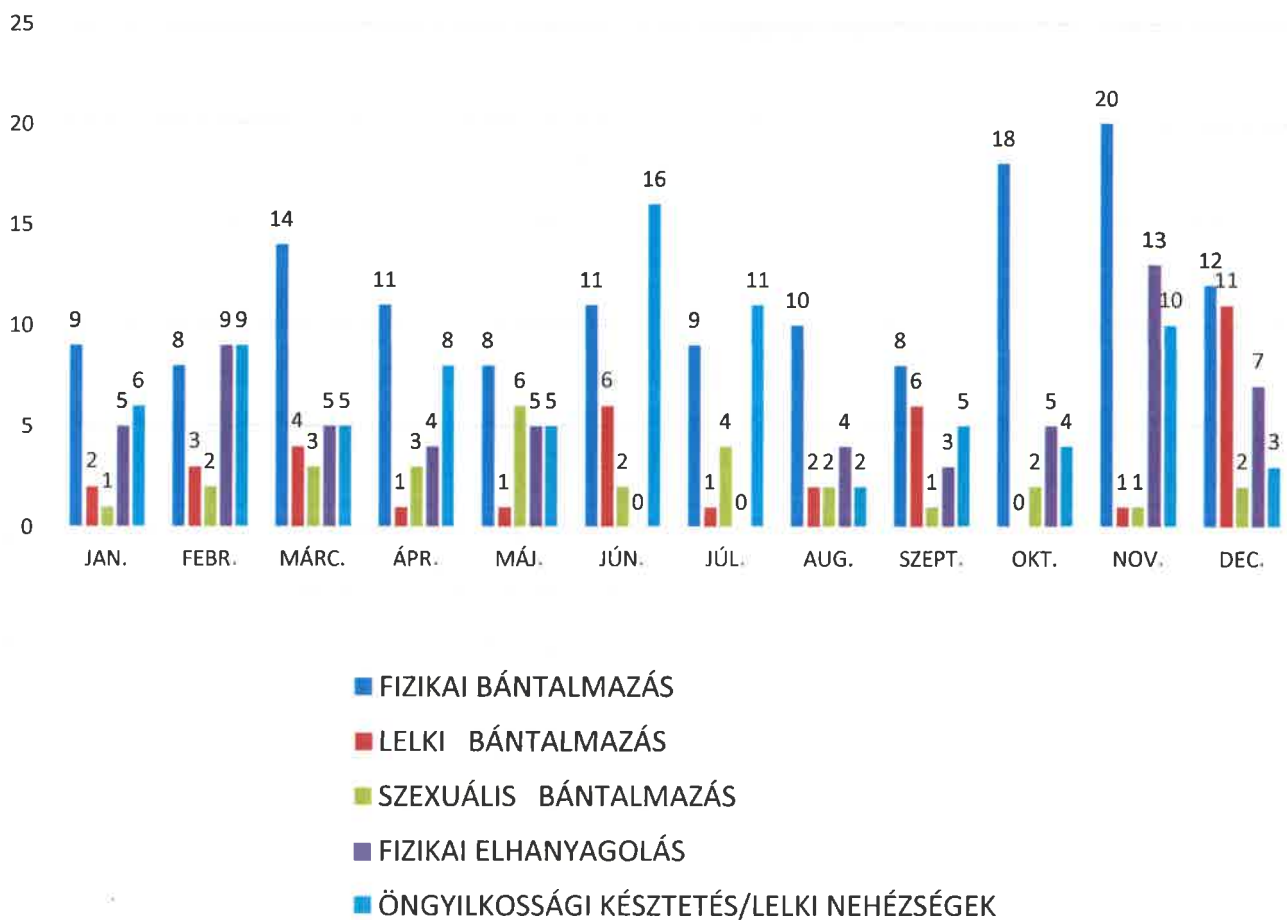
Az elmúlt évek során a bántalmazásokkal összefüggő jelzések száma nőtt. Ennek oka részben annak köszönhető, hogy a jelzőrendszer hatékonyabban működik, részben pedig annak a lassan alakuló társadalmi folyamatnak, hogy egyre többen ismerik el a bántalmazás tilalmát.

Mindezek ellenére sajnos a gyermekek folyamatosan ki vannak téve a környezetükben a bántalmazásnak. Bántalmazások jellemzően a családon belül történnek, de a kortárs közösségben is gyakoriak. Sajnos sok esetben előfordult, hogy a szülők nevelési eszközként, illetve tehetetlenségük kifejezéseként alkalmazták a gyermekek testi fenyítését. Ezek számának csökkentése a folyamatos edukáció eredménye lehet csak.

A szexuális bántalmazásokról érkező jelzések száma 21 volt a 2024-es évben, melyek elsősorban a családon belül merültek fel, több esetben folyamatban van még a rendőrségi eljárás.

A Szolgálat 2024-ben 112 esetben tett javaslatot hatósági intézkedésre- védelembe vétel, ideiglenes hatályú elhelyezés, nevelésbe vétel és december 31-én 755 kiskorút tartott nyilván veszélyeztettként.

Az alábbi ábra az gyermekekkel összefüggésben érkezett **bántalmazási, elhanyagolási** jelzéseket mutatja.



8.ábra

A felnőttekre vonatkozóan is magas a bántalmazási jelzések száma, mely elsősorban a kapcsolati erőszakkal függ össze és elsősorban az ügyészségtől érkeztek.

A beérkezett jelzéseknél évről évre tapasztalt problémák:

1. hibás vagy hiányos adatok, nem megfelelő jelzőlap használata
2. hatáskör problémák (olyan esetek, aminek megoldásában a Szolgálat nem rendelkezik hatáskörrel, pl. szomszédok közötti konfliktus, jelzőrendszeri tag fenyegetettsége, ágyipoloska fertőzés)
3. illetékesség hiánya (nem a XIV. kerületben él a család, vagy már elköltöztek, és erről a jelzőnek egyértelműen tudomása van)

3.6. Speciális szolgáltatások

3.6.1. A Lakhatási -adósságkezelési Tanácsadó Csoport munkája

Intézményünk szervezeti átalakulása, 2016. január 1. óta működik a Csoport jelenlegi formájában. A tanácsadói tevékenységet három főállású családsegítő kolléga látta el 2024. évben, ebből egy fő csoportvezetői feladatokat is ellátott mellette. A csoport adminisztratív munkáját szociális asszisztens segítette 2024. augusztus 31-ig, ezután az ő feladatait is a tanácsadók látták el.

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

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

Az együttműködés folyamatos egyeztetést, napi kapcsolattartást igényel.

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

A helyi rendeletben szabályozott adósságcsökkentési támogatás megállapítása iránti kérelmek, illetve a fővárosi Hálózat Alapítvány felé benyújtásra kerülő támogatási kérelmek előkészítésén

és összeállításán kívül munkánk szerves részét képezi a hátralék rendezését segítő egyéb támogatási formák, lehetőségek és az azokhoz való hozzájárulás feltételeinek ismertetése, lehetőség szerinti bekapcsolása az egyénre szabott hátralékrendezési folyamatba. Ilyenek pl. a rendszeres lakásfenntartási támogatás, időszaki fűtési támogatás, egyéb települési támogatások, szolgáltatói kedvezmények, védendő fogyasztói státusz, fővárosi lakásrezsi támogatás és egyéb, a fővárosban elérhető civil szervezetek, illetve egyházak támogatásai.

Lakhatási tanácsadásra delegáltak száma 2024. évben összesen 327 fő. A lakhatási tanácsadásra 2 eset kivételével a Szolgálatban dolgozó családsegítő kolléga továbbította az ügyfelet.

A kapcsolatfelvételt követően 27 eset megoldási folyamata szakadt meg, az okok között szerepel többek között lakcímrendezési probléma, anyagi-, családi-kapcsolati nehézségek, illetve a támogatás igényléséhez figyelembe vehető jövedelem- vagy vagyoni határ túllépése, jogcímrendezés ügyintézésének elhúzódása (érvényes bérleti szerződés hiánya), a lakhatást érintő szabályozások rugalmatlansága, vagy a fizetési kapacitás hiánya.

A lakhatási tanácsadásban részesülő háztartások összetételét vizsgálva azt látjuk, hogy továbbra is a legmagasabb azon háztartások száma (203), melyben nem él kiskorú gyermek. Emellett a kizárólag 60 év felettiekből álló háztartások száma (78) tovább nőtt a korábbiakhoz képest, ami az idősök elszegényedését támasztja alá.

Kizárólag lakhatási probléma az esetek 6%-ban volt fellelhető, 61%-ban a felhalmozott hátralék rendezéséhez kértek segítséget ügyfeleink, 33%-ban lakhatási és hátralék probléma is fennállt.

2024-ben összesen 68 adósságcsökkentési támogatás iránti kérelmet és 17 Hálózat Alapítványi hátralékkiegyenlítő támogatás iránti kérelmet nyújtottunk be. Ebből 58 háztartás igényelt csak adósságcsökkentési támogatást, 7 háztartás kizárólag Hálózat Alapítványi támogatást, illetve 10 háztartás vette igénybe mindkét támogatási formát.

Adósságcsökkentési támogatás 63 alkalommal, míg Hálózat Alapítványi támogatás 17 esetben került megállapításra.

A 2024-ben benyújtott támogatási igények közül 5 adósságcsökkentési támogatás megállapítására irányuló kérelem került elutasításra; jogcím hiánya, lakcím hiánya, hiánypótlás elmaradása, -valamint a vagyoni határ túllépése miatt.

A korábban megítélt adósságcsökkentési támogatás egy esetben került megszüntetésre az ügyfél fizetési mulasztása miatt. Ugyanezen ok miatt a támogatás felfüggesztése 3 esetben vált indokolttá.

Hátralékrendezési eljárásba összesen 23.536.310,-Ft tartozást vontunk, ennek rendezéséhez 13.771.687,- Ft adósságcsökkentési támogatás és 2.962.112,- Ft Hálózat Alapítványi támogatás került megállapításra.

A hátralék rendezéséhez nyújtott támogatások között minden évben kimagasló Zuglói Önkormányzat Polgármesteri Hivatal felé fennálló lakbér és járulékok rendezéséhez nyújtott támogatások aránya és összege az adósságcsökkentési támogatások tekintetében. 2024-ben növekedett is ez az arány a 2023-as évhez képest; a megítélt adósságcsökkentési támogatás 52%-a az önkormányzati bérletekben felhalmozott hátralékok rendezéséhez került megállapításra. A Hálózat Alapítvány által nyújtott támogatás esetében csökkenő tendenciát mutat az előző évhez képest (21%), itt a DBH Zrt felé fennálló tartozás növekedését érthetjük tetten, és ezzel párhuzamosan a rendezéséhez szükséges támogatás összegének növekedését is (48%).

2024-ban összes ügyfelünk 16 %-a, a visszatérő ügyfelek kb. 61 %-a azért kerül vissza az adósságkezelési eljárásba, mert segély jelleggel veszi igénybe a támogatást. Alacsony jövedelemből él, amit nem tud kiegészíteni (pl. öregségi nyugdíj, rokkantsági ellátás, olyan állapotban van, hogy nem tud mellette dolgozni, vagy beteg hozzátartozót ápol otthon, akit nem tud magára hagyni stb.), ezért jellemzőn egy-egy közüzemi díjat - melynek tekintetében a szolgáltatást nem tudják kikapcsolni (pl. távhő, víz-csatorna díj, vagy közös költség) - egész évben nem fizet az ügyfél. Közben egy év alatt a támogatáshoz szükséges önrészt összespórolja, mert annyit félre tud tenni éves szinten, és évente-kétévente megjelenik az adósságkezelési szolgáltatásban. Nagy változás a korábbiakhoz képest, hogy már nem csak a legalacsonyabb jövedelmi csoportok (rendszerint támogatásokban, segélyekben részesülők) tartoznak ide, hanem a kisnyugdíjasok, egyedül élők is nagy számban jelen vannak.

A visszatérő ügyfelek harmadik csoportját azok alkotják, akik már első alkalommal olyan nagy mértékű hátralékkal jelentkezik, hogy annak rendezése, mérséklése csak több körben történő hátralékrendezési eljárással lehetséges. 2024-ben a visszatérő ügyfelek száma tovább csökkent a korábbiakhoz képest, ennek oka az lehet, hogy a jövedelem határok évek óta nem változtak, amennyiben egy családban egy vagy két fő dolgozik, a jövedelem határt átlépik, így kérelmet nem tudunk részükre már beadni. Másrészt a jogcímrendezési kérelem elbírálásának elhúzódása is akadályozza a kérelmek benyújtását.

A lakbér felülvizsgálatok elakadása tovább nehezíti a kérelmek beadását, mivel a piaci lakbérek fizetését a bérlők nem tudják teljesíteni. Így a hátralékrendezési kérelmeket nem tudjuk addig beadni, amíg nem rendeződik a lakbér módosítása, tehát nem állítják vissza szociális lakbérre a számlázást.

Természetesen továbbra is sok az adósságspirálba került, nagy összegű hátralékosok száma, de ők a támogatás igénylési feltételeinek nem felelnek meg, vagy fizetési kapacitás hiányában nem tudnak belevágni az adósságrendezésbe, ezért nem jelennek meg a szolgáltatásban visszatérő ügyfélként. Sajnos egyre több bérlő kerül ilyen helyzetbe az Önkormányzat rendeleti lakbér szabályozása miatt. A NAV igazolások beszerzése több ügyfelünk számára elérhetetlen mivel nem rendelkeznek a szükséges technikai feltételekkel sem pedig kognitív képességgel az ügyfélkapu használatához.

Összegzés

Jelentős probléma volt, hogy az adósságcsökkentési támogatás igénylésének jövedelemhatára nem került emelésre, még infláció-arányosan sem. Így azon ügyfelek, akik tudnák vállalni és teljesíteni a támogatás folyósítási feltételeit - tehát megfelelő fizetési kapacitással rendelkeznek -, nem tudtak bekerülni az adósságkezelési eljárásba.

Ügyfeleink **74%-a** Zugló Önkormányzat tulajdonában álló bérlakások bérlője, vagy jogcím nélküli lakáshasználója, ami igen szoros együttműködést igényel a Polgármesteri Hivatal Főmérnökségének Lakáshasznosítási Osztályával.

Előfordult, hogy az ügyfél támogatásban részesült, önrészét fizette és mégis letiltásra került sor a végrehajtási eljárás során a Polgármesteri Hivatal felé fennálló tartozása tekintetében. Ez nemcsak az adósságkezelés sikerességét, hanem ügyfeleink mindennapi megélhetését is veszélyezteti, sokszor teljesen ellehetetleníti őket anyagilag.

Ezt elkerülendő szükséges lenne a lakásrendelet módosítására a hátralékrendezési eljárásban résztvevő ügyfelek tekintetében, vagy együttműködési megállapodás létrejöttére a Polgármesteri Hivatal Humánszolgáltatási Főosztály Szociális Osztálya, a Lakáshasznosítási Osztály és az Ingatlangazdálkodási Osztály között.

Probléma az is, hogy a társasházi közös képviselők, Szolgáltatók több ízben a hátralékkezelés ideje alatt fogantatosítanak letiltást, végrehajtást; illetve gyakori probléma, hogy a támogatást megállapító határozatban foglaltakat az érintett szolgáltató nem veszi figyelembe, a részletfizetési megállapodás megkötésekor szigorúbb követelményeket támaszt az ügyfelekkel szemben, ami a hátralék biztonságos rendezését, a lakhatás megőrzését is veszélyezteti.

Ezt csak az orvosolhatná, ha a Fővárosi Önkormányzat - hiszen ez az összes budapesti hátralékost érintő probléma - az érintett szolgáltatókkal **keretmegállapodásokat** kötne, ami garantálná azt, hogy a hátralékrendezési eljárás során végrehajtási eljárás nem indul, illetve a már folyamatban lévő szüneteltetésre kerül és hozzájárulna ahhoz, hogy a tartozás rendezése az adósságcsökkentési támogatást megállapító határozatban foglaltak szerint történjen.

Egyre aggasztóbb a lejárt határozott idejű bérleti szerződéssel rendelkező, jelenleg jogcím nélküli lakáshasználók helyzete a kerületben. A helyi rendelet nem teszi lehetővé ilyen esetben adósságcsökkentési támogatás igénybevételét, de biztos lakhatás hiányában a Hálózat Alapítvány sem nyújt támogatást. 2024-ben a jogcím rendezésére azonban nem volt lehetőség fennálló hátralékkal a helyi lakásrendelet szerint, kivéve részletfizetés teljesítése esetén.

Több ügyfelünk került ilyen ördögi körbe, ezért nem ritkán előfordult, hogy kisebb összegű hátralékok esetén sem került sor a bérleti jogviszony rendezésére, pedig adósságrendezési támogatás segítségével a hátralékprobléma is megoldódott volna. Ezen ügyfelek helyzetét tovább súlyosbítja, hogy részükre lakáshasználati díj (lakbér másfélszeresének megfelelő összeg) kerül számlázásra, ami még nagyobb hátralékok felhalmozásához vezet.

A lakásrendelet módosításával több ügyfél helyzete, hátraléka rendeződhetne, miközben az Önkormányzat kintlévősége is csökkenne.

Ez reményeink szerint változni fog az új, Önkormányzat által létrehozott Lakhatási Munkacsoport felállásával, melyben nagy a bizalmunk.

3.6.2. Álláskeresői Csoport Állás-les

Az álláskeresői csoport 2 fő diplomás szakemberrel működik, feladata a családsegítő kollégák által delegált álláskereső ügyfelek munkaerő-piaci helyzetének felmérése az erősségek és a hátráltató tényezők feltárása, a képzettség és a preferenciák alapján a célállás megállapítása közösen az ügyféllel a portfólió összeállítása (önéletrajz, bizonyítványok, nyilatkozatok, motivációs levél, erkölcsi bizonyítvány) és felkészítés az állásinterjúra majd az ügyféllel közös álláskereső, vagy az önálló álláskereső támogatása álláslisták/egyéni állásajánlatok küldésével.

2024-ben 277 ügyfélt delegáltak hozzánk a kollégák. Mint általában most is legtöbbször a 25-49 éves korosztályból kerülnek ki az ügyfeleink (51 %) de jelentős az 50+ éves ügyfeleink aránya

(39 %). A többi csoport kis létszámban, de megjelenik az ügyfélkörben: 25 év alatt (7 %) és a nyugdíjas korosztály is képviselteti magát minimális (3 %) arányban. A nők mindig is jelentősen többen vették igénybe a szolgáltatásainkat, mint a férfiak. Ez most sincs másként 127/72 a nők-férfiak aránya az ügyfeleink körében.

Klienseink zöme sajnos alacsonyan képzett 8 általános, vagy kevesebb iskolai végzettséggel rendelkezik. Ez a kör a legkiszolgáltatottabb a munkaerő-piacon és az élet más területein is, hiszen egy részük a nevén kívül még írni sem tud és ez a mostani digitális korszakban az ügyek intézésétől kezdve mindenben hátrányt jelent. Összességében kicsit jobb idén ezen a téren a helyzet, mint tavaly amikor 55 % volt a legalacsonyabban képzettek aránya a mostani 44 %-kal szemben.

Ezek az ügyfelek egész életük során fizikai munkát kénytelenek végezni és mivel a képzésből hamar kihullanak korábban is állnak munkába így általában az 50-es éveikre teljesen elhasználódnak, számos egészségügyi problémával mozgásszervi-, vagy más krónikus, vagy pszichés betegséggel küzdenek. 8 órában már alig tudnak munkát vállalni legszívesebben portásként dolgoznának, azonban az ilyen lehetőségeket inkább megváltozott munkaképességű álláskeresőknél, vagy szakképzett vagyongöröknek tartogatják (és elvárják egy alapszintű számítástechnikai tudást is). Ügyfeleink nagyobb részének megjelenése is hátrányt jelent az elhelyezkedésben: az anyagi problémák miatt ápoltságban is elmaradnak az átlagtól (nem tudnak rendszeresen haját festetni, megfelelően ruházkodni, gyakran foghiányaik vannak) így ma már takarítani sem szívesen veszik fel ezeket az ügyfeleket. Másik problémát a munkából kimaradt évek kreatív feltöltése jelenti, de ebben már az évek során megfelelő rutint szereztünk.

Kihívás dolgozni ezzel az ügyfélkörrel, a 39,74 %-os elhelyezés éppen ezért kiválónak számít. Különösen azért, mert az elhelyezkedettek 31 %-ban az 50 + évesek közül került ki ráadásul a legnagyobb %-ban (15,38 %) éppen a legalacsonyabb iskolai végzettségűeket sikerült munkába állítanunk. Emellett jelentősebb volt a szakmunkás végzett elhelyezkedettek aránya is (12,14 %). Az említetteken kívül más hátrányokkal is terheltek az ügyfelek. Vannak büntetett előéletűek, letiltás miatt csak feketén dolgozók, családi-kapcsolati-lakhatási válsággal, vagy függőségekkel érintettek. Nagyon gyakori az is, hogy az ügyfelekkel embertelenül bántak a munkahelyükön és komolyan sérülnek emiatt. Félnék újra munkába állni, de anyagilag nem engedhetik meg maguknak, hogy késleltessék az elhelyezkedést és feldolgozzák, amit elszenvedtek, ezért sérülten/sértetten próbálkoznak újra és az interjúztatók ezekre nagyon érzékenyen reagálnak, nem veszik fel őket és ha nem tudjuk ezeket a sebeket kezelni,

átkattintani ezeknek az ügyfeleknek a gondolkodását, akkor sok hónapig újabb- és újabb kudarcot fognak átélni az állásinterjúkon. **Ezért a munkánk alapja mindig az erősségek feltárása, és az arra történő építkezés. Az önbizalom/bizalom „rekreálása”. Az alapos felkészítés az állásinterjúra.**

Ugyanilyen nehézséget okoz a kisgyermekes édesanyák elhelyezése is mert eleve kevés a részmunkaidős állás és azok sem alkalmazkodnak a gyermekintézmények nyitva tartásához.

Sajnos az elhelyezés gyakran nem jelenti a végleges megoldást a problémára, mert az alacsonyabb intellektushoz gyakran rossz konfliktuskezelési és problémamegoldási készségek társulnak, így sok ügyfelünk visszapörög, akár még a próbaidő lejárta előtt a tanácsadásba. Ezeket a sokoldalú alapvető hiányosságokat csak rendszeres készségfejlesztő csoportok tartásával lehetne valamelyest javítani, amire nem is feltétlenül alkalmas az ügyfélkör egy része.

ESETSZÁM

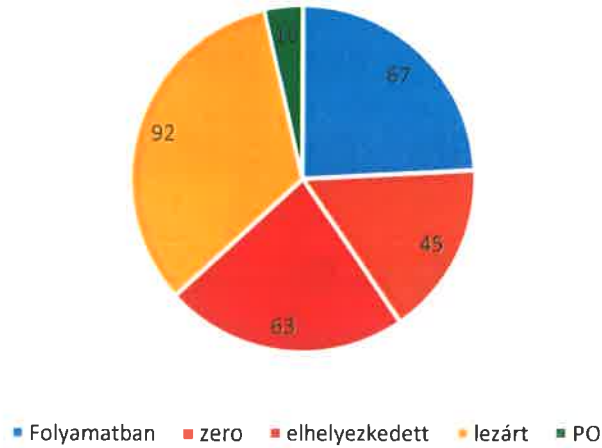
Összesen Állás-les tanácsadásra 2024.12.30-ig **277** ügyfelet delegáltak a kollégák. Ebből 47 ügyfél, akit tavalyi évből hoztunk át. Összességében 2024-ben több új ügyfél jelentkezett nálunk, mint tavaly.

Teljes ügyfélforgalom						
	2019	2020	2021	2022	2023	2024
tavalyiról áthozott			46	52	85	47
adott év új ügyfelei			235	193	200	225
Összesen		312	281	245	285	277

ÜGYFELEINK ÖSSZETÉTELÉT VIZSGÁLVA:

Aktuális (2024.dec.31-ig) státuszuk szerint:

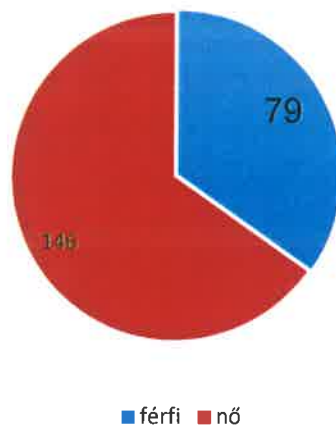
Jelenlegi státusza szerint



Státusz	FŐ	%
Folyamatban	67	24,19
zero	45	16,25
elhelyezkedett	63	22,74
lezárt	92	33,21
PO	10	3,61

NEM SZERINTI MEGOSZLÁS 2024.01.01-12.31.:

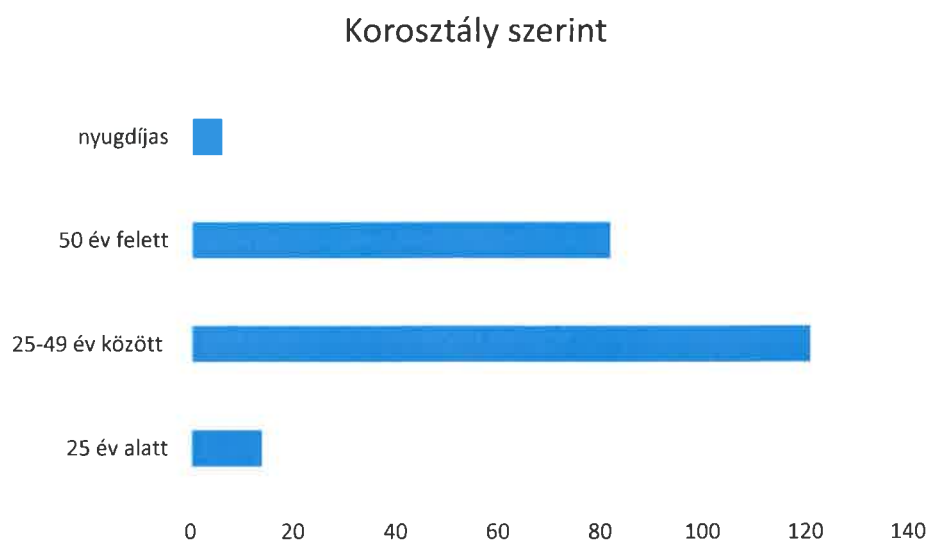
Nem szerinti megoszlás



Nemek szerinti megoszlás előző évekhez viszonyítva: (főben)

	nemek szerinti megoszlás			
	2021	2022	2023	2024
nő	157	127	133	146
férfi	78	66	67	79
összesen	235	193	200	225

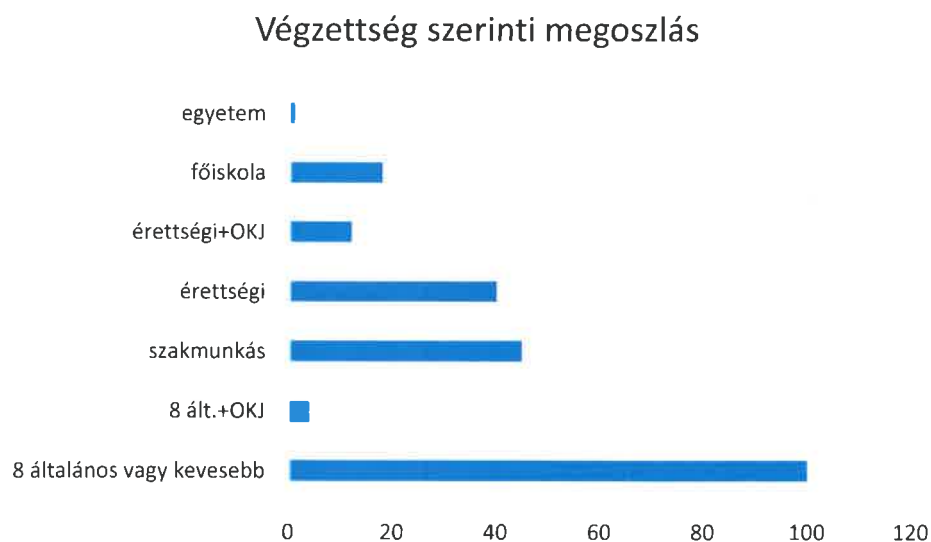
KOR SZERINTI MEGOSZLÁS 2024.01.01-2024.12.31:



KOR SZERINTI MEGOSZLÁS ELŐZŐ ÉVEKHEZ VISZONYÍTVA (főben):

	kor szerinti megoszlás			
	2021	2022	2023	2024
25 év alatti	28	27	31	14
25-49 év közötti	139	107	106	121
50 év feletti	68	59	63	84+6 nyugdíjas= 90
összesen	235	193	200	225

Végzettség szerinti megoszlás 2024.01.01-2024.12.31-ig:



Végzettség szerinti megoszlás előző évekhez képest (főben)

iskolai végzettség szerinti megoszlás				
	2021	2022	2023	2024
8 általános vagy kevesebb	121	114	110	105
szakiskola	29	29	32	49
szakközépiskola	17	6	5	12
gimnázium	38	29	35	40
főiskola	19	8	15	18
egyetem	11	7	3	1
összesen	235	193	200	225

ESET KIMENETELE SZERINT:

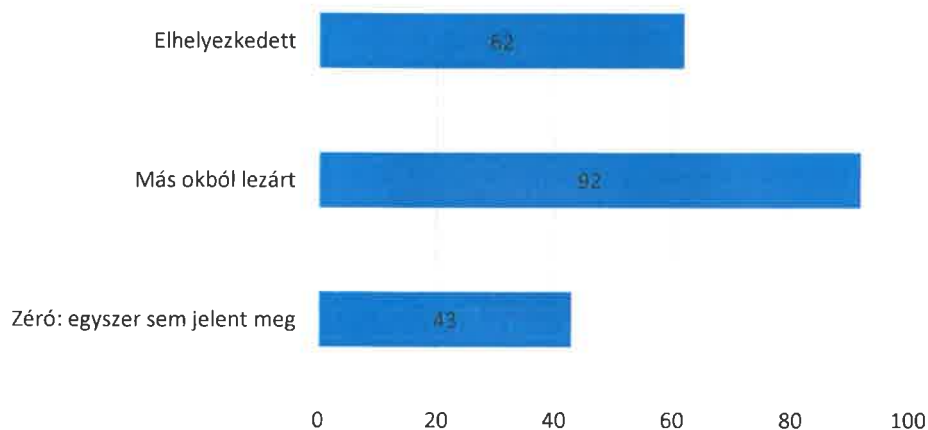
Az eseteink kimenetelét 5 csoportba soroljuk.

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

Teljes ügyfélforgalom tanácsadás szerint						
	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Pályaorientáción vett részt			6	25	9	10
Munkatanácsadásra delegált			275	220	274	267
Összesen			281	245	285	277

Eset kimenetele szerint (főbe) 2024.01.01.-2024.12.31.:

Eset kimenetele szerint (főben)



Munkánk során figyelembe kell venni, hogy az ügyféllel egyáltalán létre jött –e a kapcsolat. Ezért van a „zero” kategória. Ezen ügyfelek nem jöttek el egyszer sem a tanácsadásra, csak delegálták őket. Saját maguk nem voltak motiváltak az álláskeresésre.

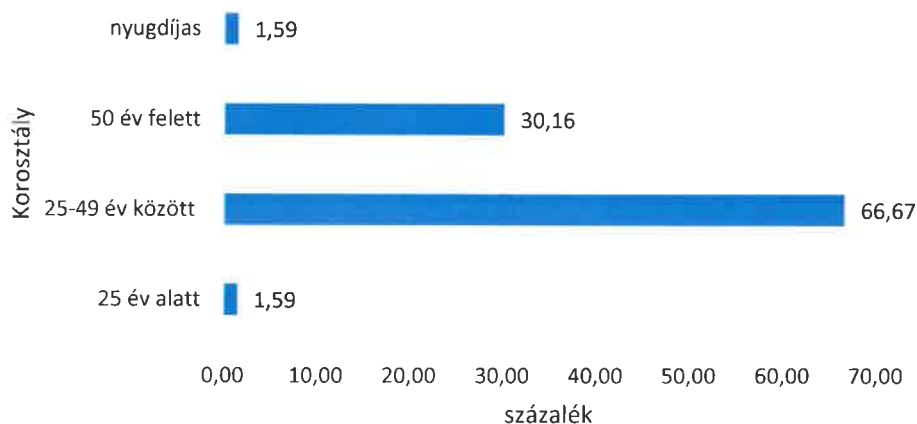
Ezért úgy nézzük a százalékokat, hogy az összes ügyfélből levonjuk, aki pályaorientáción volt, aki „zero” kategóriás. A megmaradt ügyfélszámra vetítjük a statisztikánkat. Hiszen ténylegesen velük kezdtük meg a munkát, munkakeresésben.

Ezen ügyfélkör 40,1%-a sikeresen elhelyezkedik. Amit nagyon jó számnak tudunk nevezni, mivel alacsonyan képzettek és egyéb munkaerő-piaci hátráltató tényező is fennállt esetükben.

Elhelyezkedettek megoszlása:

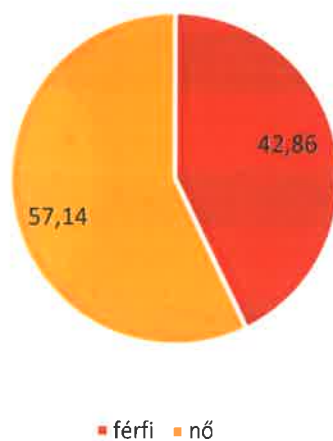
Korosztály szerint:

Korosztály szerinti megoszlás



Nemi megoszlás szerint

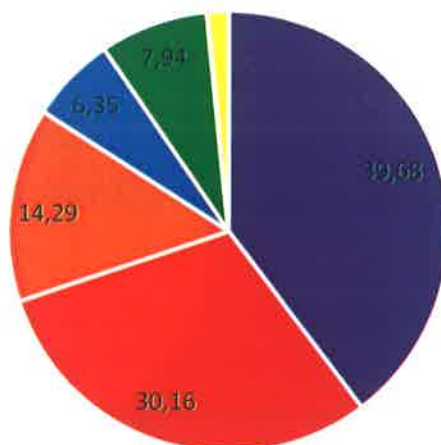
Nemek szerinti megoszlás



Végzettség szerint

Végzettség szerinti megoszlás^{1,59}

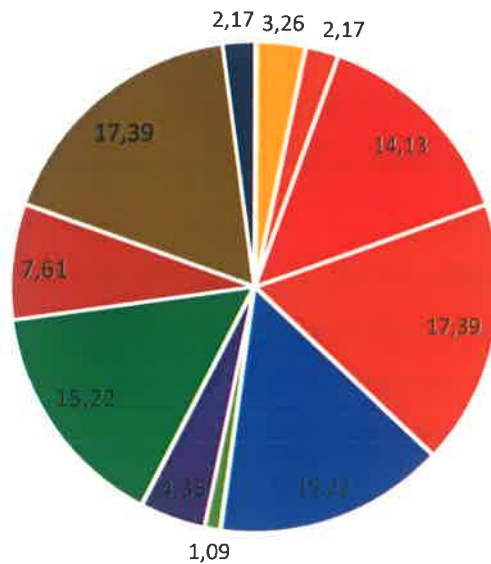
- 8 általános vagy kevesebb
- 8 ált.+OKJ
- szakmunkás
- érettségi
- érettségi+OKJ
- főiskola
- egyetem



Lezárt esetek vizsgálata:

Lezárás oka

- alkohol
- családi okok
- családsegítőes eset
- egyéb
- egyszeri info
- elhunyt
- elköltöztek
- eltűnt
- más ellátás
- nem munkaképes-eü okokból
- pszibeteg



Az ügyfelezésen túl:

Újra indítottuk az Álláskereső Klubot. Heti 1x 1,5 órában azon ügyfeleknek, akiknek nincs internet, számítógép hozzáférésük, esetleg telefonálási lehetőségük.

Tartjuk a kapcsolatot és rendszeresen információt osztunk meg a Foglalkoztatási Hálózat tagjaival Foglalkoztatási Műhely keretében. A velünk együttműködő munkáltatók állásajánlatait eljuttatjuk számukra és az álláslistáinkat is, illetve a Facebook oldalunkra feltesszük és az ügyfélkörünk számára is elérhetővé tesszük ezeket az ajánlatokat.

Működésben állunk társszervezetekkel, foglalkoztatási témában érintett alapítványokkal a Munkaügyi Szervezettel és alkalmanként hozzájuk is delegáljuk (pl. a megváltozott munkaképességű) ügyfeleinket.

Részt veszünk konferenciákon, állásbörzéken próbálunk új munkáltatókat megnyerni, hogy minél több munkalehetőség kerüljön a látókörünkbe.

Nagyon megnövekedtek az adminisztrációs terheink, a KSH-n éves statisztikán kívül a Szakképzési Hivatalnak negyedévenként beszámolókat kell küldenünk, ehhez jönnek még a céges és az ügyfeles részletes táblázatok, a minimumjövedelmes táblázatok, esetenaplók, folyamatkövetés, a kollégák rendszeres tájékoztatása ímében az ügyfelekről, amik rengeteg időt emésztenek fel.

Munkáltatói együttműködéseink:

Több mint 60 munkáltatóval van együttműködési megállapodásunk. Ezek közül aktívan együttműködött velünk a 2024-es év során 20 cég. Ők több mint 100 állásajánlattal szolgáltak az Állás-LES felé. Ügyfélkörünknek megfelelően legtöbb pozíció takarító, konyhai, egyszerű betanított munka, portás, parkolóőr pozíciók voltak. De voltak közöttük egyetemi végzettséggel betölthető pozíciók is.

Munkáltatóink között többen is megváltozott munkaképességűeket alkalmazó, védett munkahely. Ezzel is elősegítve az elhelyezésüket.

Több alapítvánnyal is partneri kapcsolatban állunk. Segítségükkel a leghátrányosabb ügyfeleinket tudjuk segíteni munkához jutásban.

A kerületi munkáltatók (kimondottan az önkormányzati fenntartásúak) nem jeleskedtek az együttműködésben. Ezen próbálunk a jövőben javítani.

3.6.3. Minimumjövedelem juttatásban részesülő kötelezően együttműködő ügyfelek

Összesen 136 eset, 76 nő és 28 férfi. A korábbi években nem volt jellemző különbség a nemek arányában, az elmúlt 2 évben több nő volt együttműködésre kötelezve.

A 2023-as évhez képest csökkent azon ügyfelek száma (27 fő), akik a támogatás maximum összegét tudták igénybe venni: 28 500.-Ft.

Ez a tendencia a helyi rendeletmódosítás következtében alakult ki, a minimumjövedelem-juttatás feltétele az aktív korúak ellátásának igénylése.

A 2023-as évhez képest csökkent a kötelezett együttműködő ügyfelek száma, mert a kiegészítő minimumjövedelem-juttatás alacsony mértéke és a kötelezettség megállapítása nem ösztönözte az igénybevételt.

2024. szeptemberében 2 fő helyett 1 fő családsegítő kolléga látta el a kötelezett ügyfelekkel kapcsolatos feladatokat és néhány kolléga besegített, ahol egyéb folyamatban lévő ügy kapcsán együttműködtek a családdal.

Az együttműködők közel fele (69 fő) egyedülálló, egyedül élő, a KSH statisztika szerint 9-es, egyéb besorolás szerinti legalább 50 fő, ők testvérrel, elvált házastárssal, szülővel vagy felnőtt gyermekkel laknak együtt.

A 136 esetet vizsgálva az év során a következő szolgáltatásainkat vették igénybe:

- adomány 69 esetkezelés során került közvetítésre vagy közvetlen kiadásra, esetenként akár több alkalommal, a magas szám az alacsony jövedelmi helyzet, a megromlott egészségi állapot és a családi kapcsolatok hiánya miatti kiszolgáltatottság következménye

- jogi tanácsadás: 3 fő

- munkavállalási tanácsadás: 28 fő

- lakhatási tanácsadás: 25 (lakás)

- pszichológusi tanácsadást 3 fő vett igénybe

Iskolai végzettség tekintetében az elmúlt évekhez hasonlóan nagyrészt szakmunkás és szakközépiskolai végzettséggel rendelkeznek az ügyfelek, elsősorban előfordul olyan, aki nem fejezte be a 8 osztályt vagy abbahagyta iskolai tanulmányait a 10. osztály elvégzése után. Felsőfokú iskolai végzettséggel rendelkező ügyfelek száma 15 fő.

Az iskolai végzettség alakulása a kiszolgáltatott korcsoport (50 év feletti) magas számának és az egészségügyi problémák következménye.

3.7. Szolgálatnál történő adományozás

Intézményünk az elmúlt években nagyon jó munkakapcsolatot épített ki 2 helyi alapítvánnyal (Tündérpakk Alapítvány és a Segítséggel Jó Szívvel Alapítvány) és a Civil-egyházi jelzőrendszeri csoport által a Református Szeretetszolgálat adományszervezési munkatársaival, a Katolikus Karitászt képviselőjével, a Vöröskereszt helyi szervezetével és a Dávid Sátora gyülekezet önkénteseivel.

Rászoruló ügyfeleink részéről egyre nagyobb az igény tartós élelmiszer, ruházati termékek és egyéb természetbeni juttatások iránt (pelenka, tápszer, tisztasági szerek, háztartási gépek), amit a fenti szervezetek segítségével igyekszünk előteremteni.

Az elmúlt években több alkalommal részesültek ügyfeleink alapítványok, civil és egyházi szervezetek által gyűjtött tartós élelmiszer osztásból, ruhaadományból, az ünnepekhez kapcsolódó célzott adománygyűjtésekből.

Ezekből kiemelkedik a **gyerekek karácsonyi ajándéka kampány**, melynek célja, hogy a rászoruló családokban élő gyermekek kívánságát teljesítik az adományozó magánszemélyek a Tündérpakk Alapítvány és idén a Református Szeretetszolgálat által, segítségével. Az idei évben 59 gyermek számára nyílt lehetőség, ez körülbelül harmada annak a létszámnak, mint amire 2023. karácsonyán volt lehetőség.

Ebben az évben az együttműködő partnerek egyöntetűen arról tájékoztattak, hogy az **adományozók létszáma és az általuk nyújtott támogatás egyaránt lecsökkent az elmúlt**

évekhez képest. A források apadása az összes idei projekten érezhető, a bevonható személyek, családok létszáma felére esett vissza.

Ez a visszajelzés az idei tanévkezdési csomagok összeállításánál is megjelent, mint probléma.

A Tündérpakk Alapítvány az előző évek gyakorlatához képest kizárólag az első osztályt kezdő gyermekek számára állított össze teljeskörű csomagot, ami tartalmazta az iskolatáskát, tolltartót, füzetcsomagot, ceruzákat, technika felszerelést és egyéb szükséges tanszereket. Második osztálytól füzetek, tollak, vonalzó készlet volt a csomagban, ami visszaesés az előző évek képest.

2024-ben létrejött felhívások, adománygyűjtések:

Tündérpakk Alapítvány:

- gyerekek karácsonyi ajándéka, **40 gyermek**

Segítséggel Jó Szívvel Alapítvány:

- 2024. április és november hónapban **200 család** részvételével ruhaosztást szervezett az alapítvány a Zuglói sportpályán, melynek nagy sikere volt ügyfeleink körében.

- **Mikulás csomag, 500 db**

- Tartós élelmiszer csomag karácsonyra rászoruló ügyfeleink részére – **40- 50 család**

- Idei évben első alkalommal kerül megszervezésre a téli szünetben kollégiumban maradt középiskolások megsegítése, erre célzott adománygyűjtés szervezése. Terveinkben szerepel egy tartós élelmiszer, tisztasági csomag összeállítása és napi egyszeri melegétel biztosítása. A felmérés most zajlik, de körülbelül **25-30 gyermeket** érint.

Református Szeretetszolgálat:

- anyák napi csomag: teáscsésze készlet, csokoládé, puzzle a gyerekeknek

- tanévkezdési támogatás: **20 gyermek** (komplett csomag-iskolatáska megtöltve az adott osztály követelményeinek)

- karácsonyi ajándék gyerekeknek: **20 gyermek** kívánságát teljesítik

- egyedi kérések a jobbadni.hu oldalon, 2024-től rendelkezünk Intézményi regisztrációval, ami megkönnyíti az adománykérést.

Városligeti Két Tanítási Nyelvű Általános Iskola - idősök ajándéka: idei évben 600.000 Ft értékben nyújtanak támogatást, **50 ügyfelet** delegáltunk, részükre 10.000 Ft LIDL utalványt, házi készítésű lekvárt, egy kis süteményt és édességet hoznak az iskola tanárai, diákjai, ezen felül minden évben műsorral is készülnek ügyfeleink számára.

Dávid Satora: évi két alkalommal nyújtanak segítséget ügyfeleinknek, tartós élelmiszer formájában.

Ezen kívül 2024 decemberében a Budapesti Zsidó Hitközség Scheiber Sándor Gimnázium és Általános Iskola tanulói nagy mennyiségű gyümölcsadomány gyűjtöttek rászoruló ügyfeleink számára.

Intézményi krízis keretünkből az év folyamán 170 család számára, 5000 Ft értékben krízistámogatás biztosítottunk, ami gyógyszerkiváltás és tartós élelmiszer formájában valósult meg.

4. A gyermekjóléti szolgáltatás biztosításának megvalósulása a Járási szintű Gyermekjóléti Központban

4.1. Humánerőforrás helyzet alakulása

A munkatársainak létszáma: 45 fő

Szakmai vezető-1 fő

Jelzőrendszeri tanácsadó/speciális szolgáltatások koordinátora-1 fő

Esetmenedzserek (ebből 1 fő 20 órában utcai-lakótelepi szociális munkás)-10 fő

Szociális diagnózist készítő esetmenedzser, mentálhigiénés tanácsadó, családkonzulens-1 fő

Iskolai –óvodai, kollégiumi szociális segítők- 20 fő (ebből 1 fő a koordinátor)

Jogi tanácsadó-1 fő

Felnőtt pszichológiai tanácsadás-1 fő

Gyermek pszichológiai tanácsadás-1 fő

Fejlesztőpedagógus-1 fő

Családterapeuta-1 fő

Szociális asszisztensek-3 fő

Üzemeltetés-(gazdasági vezető, HR vezető, sofőr-karbantartó)-3 fő

Takarítás-1 fő

4.2. Járási szintű Gyermekjóléti Központban ellátottak száma és megoszlása

Ez adódik a speciális szolgáltatásokat igénybe vevőkből, és a jogerős hatósági határozattal rendelkező ügyfelekből, és azokból az ügyfelekből, ahol folyik az eljárás, de még nem hozott határozatot a gyámhivatal. A lenti táblázatban nincsenek benne azok az ügyfelek, ahol még várjuk a Gyámhivatal határozat meghozatalát. Az adatok elemzése alapján elmondható, hogy a 2024. évben 33920 fő szolgáltatást igénybe vevőt látott el a központ.

Sor-szám	Igénybevétel módja	Ellátottak száma	
01	Speciális szolgáltatást igénybe vevők	Férfi	13135
02		Nő	19719
03		Összesen	32854
04		Ebből (03-ból): szolgálat által továbbított/szolgálatról érkező	825
05		Ebből (03-ból): jogerős hatósági intézkedéssel érintett	254
06	Jogerős hatósági intézkedésben érintett, esetenkénti tevékenységet igénybe vevők	Férfi	511
07		Nő	555
08		Összesen (06+07 sor)	1066
09		Ebből (08-ból): szolgálat által továbbított/szolgálatról érkező	28
10	Összesen	Összesen (03+08 sor)	33920

Az egész év folyamán esetszám: 568-ról, 815-re nőtt, ebből 239 új ügy

Kiskorúak száma: 925-ről, 992-re nőtt.

A következő táblázat a hatósági intézkedésekre tett javaslatok számáról szól, melybe nincsenek benne a felülvizsgálati javaslatok.

01	Védelembe vétel	176
02	Megelőző pártfogás	1
03	Ideiglenes hatályú elhelyezés	21
04	Nevelésbe vétel	71
05	Családba fogadás	12
06	Harmadik személynél történő elhelyezés kezdeményezése	4
07	A gyermek gondozási helyének megváltoztatása	5
08	Összesen (01–07 sorok)	294

4.3. Hatósági intézkedést igénylő gyermekvédelmi szakmai tevékenység – esetmenedzserek munkájának bemutatása

Az esetmenedzser munkatársak csak olyan gyerekekkel, családokkal dolgoznak, ahol a gyermek veszélyeztetettsége fennáll. A szülők nem tudnak, nem akarnak, vagy nem képesek az együttműködésre, sok esetben nincs belátásuk a problémájukra.

Feladata:

1. Az esetmenedzser a gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedésekhez kapcsolódó, a gyermekek védelmére irányuló tevékenységet lát el, amelynek keretében

- kezdeményezi a gyermek védelembe vételét vagy súlyosabb fokú veszélyeztetettség esetén a gyermek ideiglenes hatályú elhelyezését, nevelésbe vételét,
- javaslatot készít a veszélyeztetettség mértékének megfelelően a gyermek védelembe vételére, felülvizsgálat során tájékoztatja a gyámhivatalt a védelembe vétel körében végzett tevékenységéről, eset előre haladásával, a gyermek veszélyeztetettségének alakulásáról és szakmai érvekkel alátámasztott javaslatot tesz a védelembe vétel fenntartására vagy megszüntetésére,
- továbbá javaslatot tesz a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtására, a gyermek tankötelezettsége teljesítésének előmozdítására,
- szükség esetén javaslatot készít a gyermek családjából történő kiemelésére, a leendő gondozási helyére vagy annak megváltoztatására,
- a gyermek megelőző pártfogásának mellőzésére, elrendelésére, fenntartására és megszüntetésére, valamint együttműködik a pártfogó felügyelői szolgálattal és a megelőző pártfogó felügyelővel a bűnismétlés megelőzése érdekében, ha a gyámhatóság elrendelte a gyermek megelőző pártfogását;

2. családjából kiemelt gyermek családjába való visszakerülése érdekében az esetmenedzser

- családsegítést végez, az otthont nyújtó ellátást, a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézménnyel együttműködve – a család gyermeknevelési körülményeinek megteremtéséhez, javításához, a szülő és a gyermek közötti kapcsolat helyreállításához,

- utógondozást végez – az otthont nyújtó ellátást, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézménnyel együttműködve – a gyermek családjába történő visszailleszkedéséhez,
- védelembe vett gyermek esetében elkészíti a gondozási-nevelési tervet, családgondozást végez, illetve a gyámhatóság megkeresésére a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtásához kapcsolódó pénzfelhasználási tervet (a továbbiakban: pénzfelhasználási terv) készíti.

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

1. Családbafogadás előkészülete, környezettanulmány, javaslat elkészítése a gyámhivatal felé. Annak felülvizsgálatánál évente újabb környezettanulmány, javaslat elkészítése.
2. Örökbefogadás előtti eljárásban környezettanulmány készítése.
3. Megelőző pártfogás elrendelése előtti javaslat elkészítése
4. Gyámhatósági megkeresés, belföldi segély arra vonatkozóan, hogy bármilyen hatósági eljárás megindítására szükség van-e egyáltalán. Ilyenkor a feltárás, környezettanulmány, javaslat elkészítése az esetmenedzser feladata.
5. Mikor elindítja a védelembe vételi eljárást a Gyámhivatal, döntés előtti esetfeltárás, javaslat előkészítése, környezettanulmány lefolytatása.
6. Bíróság, gyámhivatal által kért egyszeri kapcsolatfelvételek, környezettanulmány elkészítése mi feladatunk. Pl: bíróság gyermektartásdíjat szeretne emelni, ehhez szükséges környezettanulmányt velünk végeztetik el.

Következőekben összesítettük milyen típusú szakmai tevékenységet látnak el az esetmenedzserek munkájuk során, összevetve azzal, hogy az hány kiskorút érint.

Kiemelendő, hogy a nagyfokú esetszám növekedés következtében környezettanulmány önálló készítése, és a családlátogatások száma 2023-évhez képest megugrott.

Esetmenedzserek éves szakmai tevékenységének adatai

Sor-szám	Tevékenység	Alkalommal	Ellátott kiskorúak száma (fő)
01	Szociális segítő tevékenység	4329	551
02	Esetkonferencia szervezése, azon való részvétel	101	116
03	Esetkonzultáció	3896	639
04	Esetmegbeszélés	162	182
05	Első védelembe vételi tárgyaláson való részvétel	77	139
06	Felülvizsgálati nevelésbe vétel	29	63
07	tárgyaláson való részvétel védelembe vétel	51	70
08	Elhelyezési értekezleten, illetve tárgyaláson való részvétel	21	14
09	Egyéni gondozási- nevelési terv készítése	142	153
10	Egyéb hatósági tárgyaláson való részvétel	18	9
11	Családlátogatás	882	568
12	Környezettanulmány készítésében való közreműködés	80	114
13	Környezettanulmány készítése önállóan	214	336
14	Egyéb	8421	675
15	Összesen (01–14 sorok összege)	18423	3629

4.4 Veszélyeztetettség miatt hatósági intézkedéssel gondozott gyermekek számának alakulása az esetmenedzseri munka során

Védelembe vétel

Szülői felügyeletet nem érintő hatósági döntés, mely kötelezi a szülőt a velünk való együttműködésre a határozatban előírt feladatok kötelező betartása mellett. Problémák súlyosbodása következtében a védelembe vételek száma is jelentősen emelkedett.

Ideiglenes hatállyal elhelyezett gyermekek

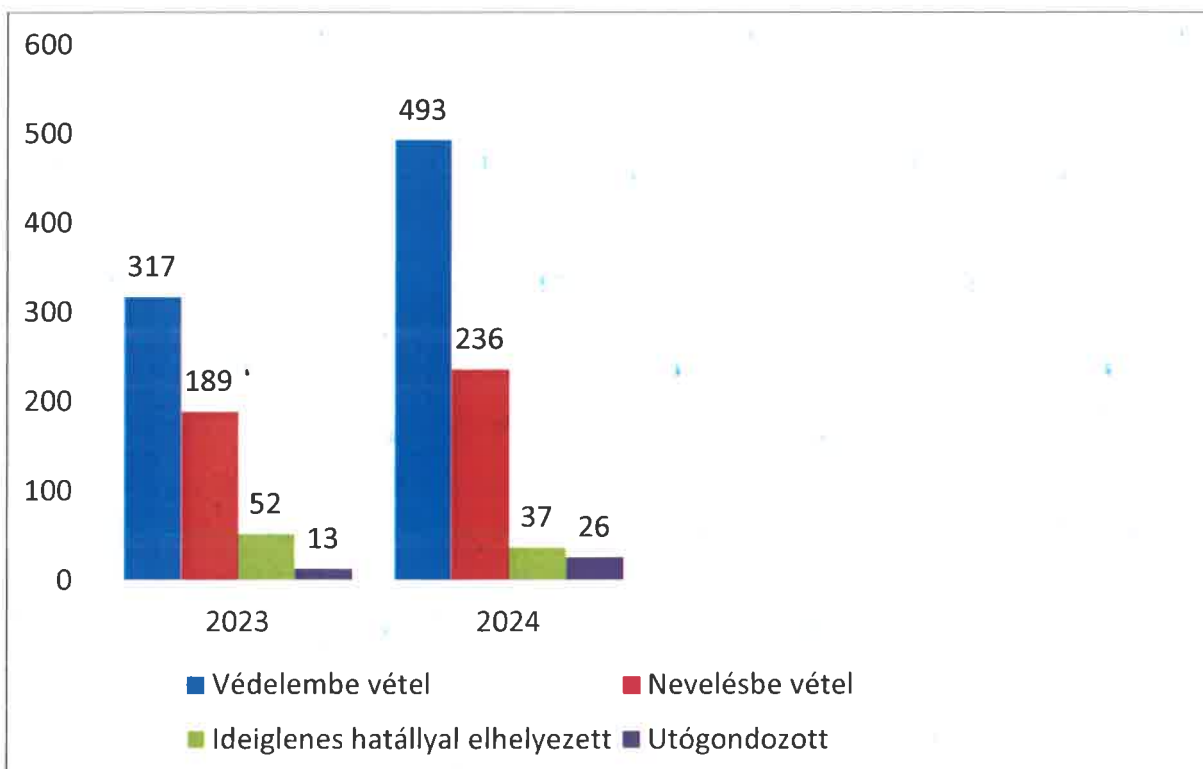
Az azonnali családból történő kiemelésre csak azokban az esetekben került sor, ahol a gyermek súlyos veszélyeztetettsége más eszközök és szolgáltatások, illetve a gyermek ellátására más alkalmas személy nem volt felkutatható. Sokkal több esetben tettünk kiemelésre javaslatot, mint amennyi megvalósult. Mivel sajnos a szakellátásban, a gondozási helyeken nincsen hely, a gyámhivatal nem tudja meghozni a kiemelési határozatát, mert nincsen hová elhelyezni a gyermekeket. Így sok esetben a gyerekek abba a családba rekednek, ahol nincsenek jó helyen. Történik ez, annak ellenére, hogy mi azt javasoljuk, kerüljenek ki onnan. Ez óriási szakmai feszültséget kelt az alapellátás-és a szakellátás- és a gyámhivatalok között.

Nevelésbe vétel alatti gyermekek (családjából kiemelt gyermekek)

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

Utógondozás

A jogi szabályozás szerint, a 18. életévét még be nem töltött, szakellátásból családjába visszakérülő gyermeket és családját utógondozás keretein belül egy évig az esetmenedzszer gondozza. 2024-ben 26 került hazagondozásra a családjába kétszer annyi, mint a tavalyi évben.



4.4. Gyermek veszélyeztetettségének okai:

A veszélyeztetettség FŐ OKAI, amikkel a leggyakrabban találkozunk/esetszám:

1. Hiányos szülői kompetenciák, életvezetési-nevelési probléma, szülők rossz mentális állapota/. 190
2. Család konfliktusok, szülők közötti elmérgesedett viszony, válás, családi szerkezet /173
3. Gyermek magatartási problémája /170
4. Lakhatási probléma/95
5. Gyermek családon belüli lelki bántalmazása-67
6. Gyermek lelki elhanyagolása- 66
7. **Gyermek egészségi állapota- 64 esetben- (31 esetben tanulási zavar, többi a gyermek által elkövetett öngyilkossági kísérletek, falcolás, vagy kezeletlen pszichiátriai betegség)**
8. Gyermek fizikai elhanyagolása- 59
9. Gyermek családon belüli fizikai bántalmazása- 37
10. Anyagi problémák- 24
11. Szülők egészségi problémái (kezeletlen pszichiátriai betegek)-18
12. Szexuális bántalmazás-10
13. Kortárs csoport negatív hatása-9
14. Iskolai kirekesztés, erőszak-5

Veszélyeztetettség okok kifejtése a gondozási formák mentén

Az jellemző inkább, hogy az alábbi felsorolt okok halmozottan jelennek meg.

Védelembe vétel esetén

Nevelési problémaként fogalmazódik meg, hogy a gyermek nem jár iskolába, és megvalósul a tankötelezettség elmulasztása (50 órát meghaladó igazolatlan hiányzás). Sokszor ez azzal társul, hogy a szülő nem tarja a kapcsolatot a pedagógusokkal. Másodsorban van jelen a kortárs csoport negatív hatása, sajnos egyre több olyan eset van, ahol a gyermek kriminalizálódik is a rosszul megválasztott társaságban.

Családi, szülők közötti konfliktus következményeként sok esetben a gyermek lesz az elszenvedője. Általában az oktatási intézményben megjelenő viselkedési és teljesítmény problémák jelzésével kezdődik meg a család gondozása.

Fő veszélyeztetettség ok még a konfliktusos, viharos válás, melyben a gyerek eszközként van felhasználva a szülők által. Illetve a különvált szülőknél kapcsolattartási problémák, a kapcsolattartás akadályoztatása jelenik meg. Gond a szülők egyezkedési nehézségei, visszatartott információk a gyerekről a másik szülő felé, másik szülő szidalmazása, ellennevelés.

Gyakoriatok a szülői felügyeleti jogok gyakorlásával kapcsolatos problémák, nem mindig vannak tisztában azzal, hogy ki-kinek felett rendelkezik szülői felügyeleti joggal, és mi a következménye annak, ha szülői felügyeleti jog gyakorló nélkül marad a gyermek, mi a teendője ilyen esetben a szülőnek.

Gyermek magatartási problémájaként megjelenik a drogfogyasztás, csavargás, lemorzsolódás, agresszív viselkedés az adott közösségben, és sajnos a bűncselekmény elkövetése is.

Gyermek bántalmazása, elhanyagolása: például a szülők közötti fizikai bántalmazás, melyek a gyermekek előtt zajlik. Elhanyagolásnál gyakori, hogy a gyermek nem kapja meg az állapotának megfelelő szolgáltatásokat: fejlesztés, pszichológus, logopédus, mivel sokszor a szülő nem fogadja meg a szakemberek tanácsát, nem ismeri fel a gyerek szükségleteit. Delegált speciális szolgáltatásokba nem járnak, nem tartják be a megbeszélte időpontokat: álláskeresés, adósságkezelés, családterápia.

Nehézséget okoz a szülő és/vagy gyermek kezeletlen pszichiátriai betegsége, pszichés, mentális problémái, mely problémás viselkedést okoz, belátási képesség hiánya miatt nem veszik igénybe szakember segítségét.

Külön figyelmet kell fordítanunk a gyermekek által elkövetett öngyilkossági kísérletekre, falcolásra, megnövekedett az erről szóló jelzések száma, rengeteg, főleg a kamaszokat érinti.

Negyedik helyen vannak a szociális nehézségek: munkanélküliség, lakhatási problémák, eladósodás, anyagi problémák.

Megnőtt a vidékről Budapestre költözött családok száma, ahol vidéki gyámhivatalok hoztak védelembe vételről, családba fogadásról határozatot, és ezekről a helyi gyámhivatal, vagy családsegítő központ csak jóval később kap információt, gyerekek óvodai, iskolai átíratása gyakran heteket vesz igénybe, a gyerekek rendre kiesnek az oktatási rendszerből.

Ideiglenes hatályú elhelyezés-IH

Erre az intézkedésre akkor kerül sor, ha olyan fokú a gyermek veszélyeztetettsége, a fenti okok miatt, hogy családon belül már nem tartható a gyermek.

Az IH elrendelése gyámhivatal által nehezen érvényesíthető, a gyerekeket rendszerint a rendőrség viszi be a befogadó otthonba. A gyermekek helyzete nagyon nehéz, gondozási hely hiányában a felülvizsgálatok gyakran hónapokig elhúzódnak, kisebb gyerekeknél hamarabb jelölnek ki gondozási helyet, a nagyobbak rendszerint az IH követően egyszerűen eltűnnek a befogadó otthonból, akár hónapokon keresztül körözés alatt állnak. Ha vissza is viszik, őket az első adandó alkalommal ismét elszöknek.

Az ügyek elhúzódása miatt a szülők sok esetben magukra hagyják a gyermekeiket, a családba visszagondozás esélyei romlanak. Az IH felülvizsgálatokat tovább hátráltatja, hogy a szülők gyakran teljesen eltűnnek, a felkutatásuk sok időt vesz igénybe. A másik ok, hogy mind a felülvizsgálat, mind az elhelyezést illetően gyakran több vármegye érintett az ügyben.

Családba fogadás

Annak érdekében, hogy ne kerüljön a gyerek szakellátásba, megoldás lehet a családba fogadás, vagy 3. személynél való elhelyezés. Ekkor a gyermek kiemelődik ugyan a családból, de vagy egy közeli hozzátartozó, barát, tanító, ismerős stb., fogadja be gyámhivatali határozattal.

Családba fogadásokat évente szükséges felülvizsgálni, az a vérszerinti szülők kérésére bármikor megszüntethető, ha az a gyermek érdekét szolgálja. Nő a száma az ideiglenes időre történő családba fogadásnak, jellemzően a szülő külföldi munkavállalása vagy Büntetés Végrehajtási intézetbe való bevonulása miatt.

Nevelésbe vétel esetén

A gyermek családon belüli lelki, fizikai bántalmazása elég sok esetben előforduló okokként jelenik meg. Elégtelen lakás körülmények is néhány esetben fordult csak elő, sok esetben már a kórházból kerül be a szakellátásba a gyermek, mivel a szülő nem rendelkezik megfelelő lakhellyel, ahova tudná fogadni az újszülött gyermeket. Nevelési problémák is fel szoktak merülni a családból a való kiemelés okaként, bár itt általában már társul a gyermek kriminalizálódása, rossz társaságba kerül, nem teljesíti iskolai kötelezettségeit, csavarog, és megjelenik a drog használat is. Egyéb addiktológiai függőséggel és ebből vagy más okból fakadó bűncselekmény elkövetése miatt szabadságvesztésre ítélt szülők elérhetetlensége nehezíti meg a gondozás megkezdését.

Nevelésbe vett gyermekek szüleinek a gondozása egy gondozási terv készítéssel kezdődik, ha sikerül bevonni őket.

A szakellátásba bekerülő gyermek nagy része nagykorúságáig bent marad a rendszerben, mivel azok az okok, amiért bekerült még mindig fenn állnak a családban, szülőknél. Nagyon kevés hányada kerül vissza az eredeti családjában. Ha visszakerül, akkor szoros családgondozás mellett stabilizálódhatna a család élethelyzete, vannak olyan gyermekek, ahol sikertelen a gondozási folyamat, ilyenkor sajnos visszakerülnek a szakellátásba.

Gondozás nehezen működik a szülők elérhetetlensége, együttműködési hiányosságai miatt sok esetben. Gyakran közlés nélkül elmennek a kerületből, vagy korábbi lakhelyükről egy másik zuglói lakásba. Valójában nem motiváltak abban, hogy alkalmassá váljanak a gyermek hazagondozására, csak szóban mondogatják, hogy milyen rossz, hogy nincsenek velük, de igazából nem tesznek azért semmit, hogy életükön, körülményeiken változtassanak.

A szülők többsége azonban igyekszik rendszeresen kapcsolatot tartani a gyerekekkel és élnek a szabályozott kapcsolattartás időkeretével.

Speciális szükségletű gyermek (fogyatékoság) elhelyezése azért nem megfelelő, mert a kijelölt gondozási hely általában nagyon messze van a szülő lakhelyétől, így anyagi okok miatt és az utazási idő hossza miatt a szülő nem tudja megoldani a kapcsolattartást.

Nehézség, hogy kevés a nevelőszülő, és még kevesebb a speciális igényeket kezelni tudó nevelőszülő, kevés a speciális ellátást igénylő gyerekek számára fenntartott férőhelyek száma, a speciális ellátást igénylő gyermekek rendszeresen kerülnek általános gyermekotthonokba, ahol nincs megfelelően képzett dolgozó erre a feladatra.

4.5.1 Központnál ellátott bántalmazott és elhanyagolt kiskorúak adatai:

Családon belüli szülő általi bántalmazás, előfordulási gyakoriság:

- Fizikai: 44 nőtt
- Lelki: 76 nőtt
- szexuális: 8

Családon kívül gyermek által, más gyermek felé:

- Fizikai: 0

- Léleki: 1
- Szexuális: 0

Családon kívül felnőtt által:

- Fizikai: 14 nőtt
- Léleki: 5
- Szexuális 2

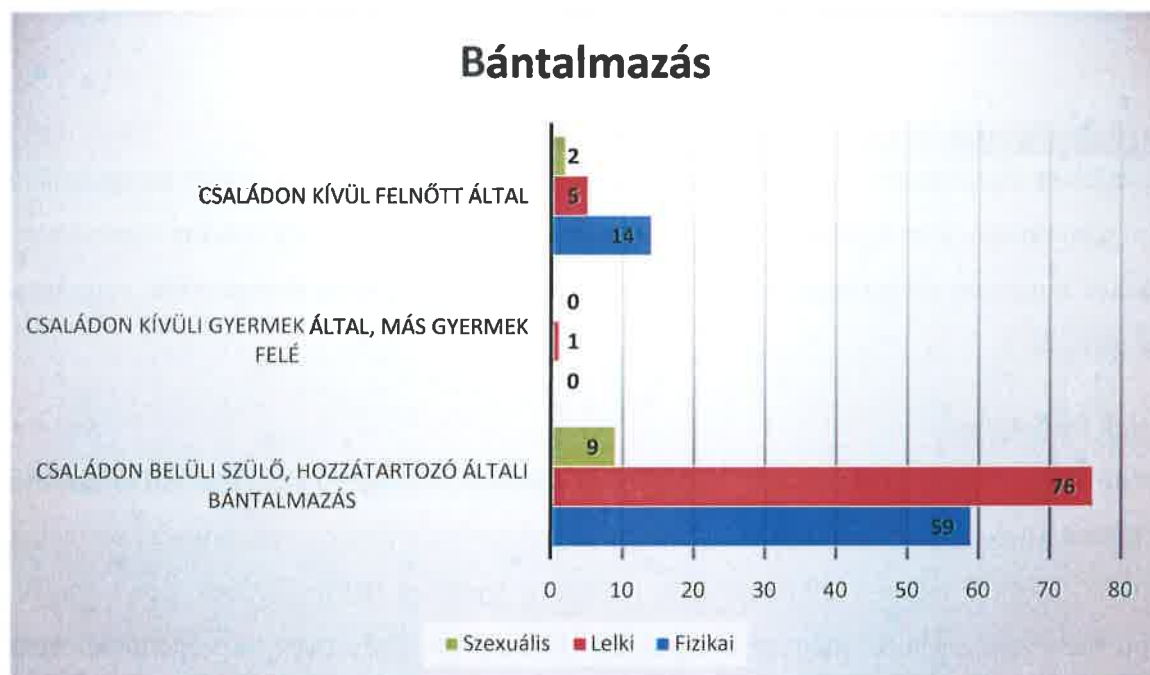
Családon belüli elhanyagolás

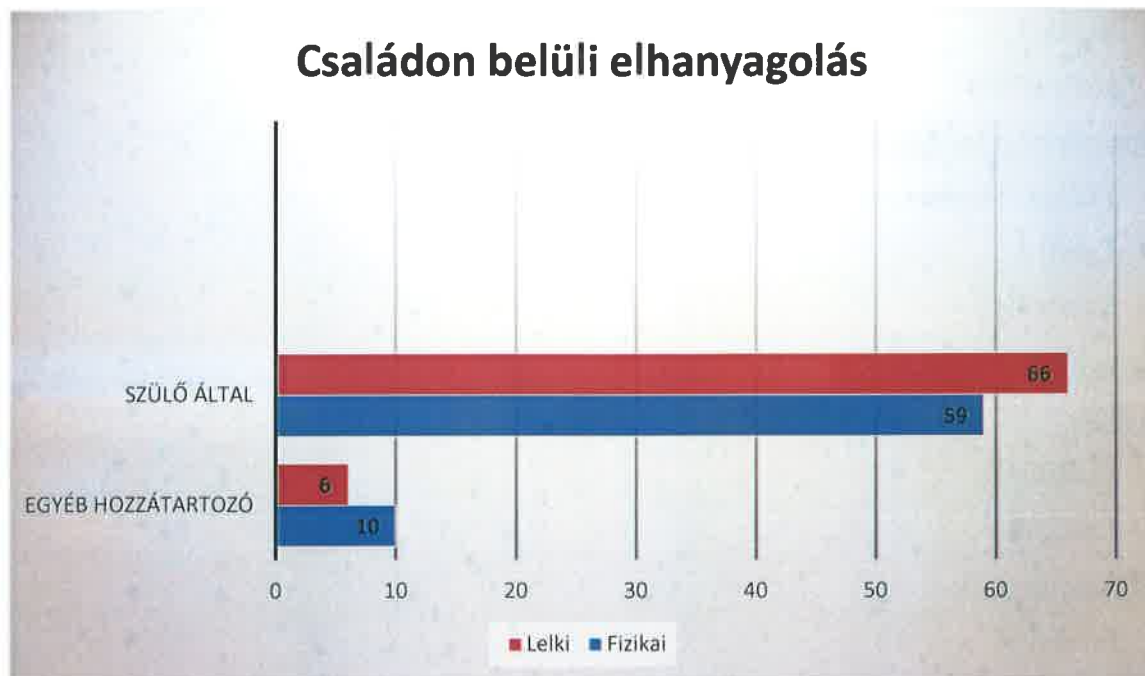
Szülő által:

- Fizikai: 92
- Léleki: 88

Egyéb hozzátartozó:

- Fizikai: 4





Válsághelyzetben levő várandós anyák gondozása

Összességében elmondható ezekről az édesanyákról, hogy a fennáll a szülői kompetencia hiánya, bántalmazó, kiszolgáltatott helyzetben válnak anyává. A gyermekvédelmi rendszerrel, segítőkkel, támogató szolgáltatásokkal szemben bizalmatlanok, azokat elutasították, vagy nem veszik igénybe.

Ügyfelek megoszlása:

2023-ban 4 ügyfél volt, 2024-ben már **9**, ebből **6 fő kiskorú**. **A kiskorú anyák közül mindenki szakellátásban volt, vagy szökésben; egy nem.** Itt nehezítő körülmény volt, hogy a gyermeket nevelő nagyszülők teljesen alkalmatlanok voltak a gyermek terhességének gondozására. Nagyon nehezen értették meg a vizsgálatok időben elvégzését és a védőnővel való együttműködés fontosságát.

A többiek esetében a veszélyeztető ok: gyógyszerfüggőség (itt a védelembe vételi eljárás során került látótérbe, az anya elhagyta a családját, terhessége végig gondozatlan volt, terhessége halva születéssel zárult, drogfogyasztás-pszichiátriai probléma (kiemelésre tettünk javaslatot szülést követően), illetve lakhatási körülmények miatt.

Segítőformák:

- segítő beszélgetés
- ügyintézésbe segítség
- adománnyal segítség

- pszichés megsegítésbe delegálás
- jelzőrendszeri tagokkal intenzív együttműködés
- lakhatás rendezése
- sok-sok esetkonzultáció, esetmegbeszélés

4.6 Az észlelő-és jelzőrendszerrel való munka bemutatása a hatósági munkavégzésen keresztül

Ha már elindult a hatósági eljárás, a jelzéseket az esetmenedzserek kapják. Tájékoztatásul leírnánk, hogy mi a Központ közvetlenül hány jelzést kapott a jelzőrendszeri tagoktól, ez a Szolgálat adatain felüli. **Összesen: 172 db.**

- Köznevelési intézmények-109
- Rendőrség-32
- Egészségügyi szolgáltató-14, ebből védőnői-10
- Más kerület gyermekjóléti szolgálata-3
- más kerület gyermekjóléti központja-6
- kisgyermekek napközbeni ellátást nyújtó intézmény-3
- átmeneti gondozási hely-2
- Ügyesség-1
- Gyermekvédelmi hívószám-1

Tapasztalatunk szerint szívesebben együttműködnek a jelzőrendszeri tagok, véleményeket is küldenek. Az egészségügyi ellátórendszeren belül a védőnői szolgálat együttműködése nagyon jó, a gyermek házi orvosoktól kért vélemények sok esetben nem érkeznek meg, illetve csak szóban, telefonon hajlandó tájékoztatást adni. Szakmaközi, illetve esetkonferencián való részvételük minimális.

A zuglói jelzőrendszeri tagok esetében egyértelműen érzékeljük a pozitív elmozdulást. Más kerületek iskolái (különösen középiskolák) és gyermekorvosok körében tapasztaljuk inkább, hogy nem küldenek véleményt, megkereső levelünkre.

Egyre több tagot tudunk bevonni az együttműködésbe, jellemzően iskolákban, óvodákban vagy bölcsődékben, rendőrségen dolgozó kollégák közül, (óvópedagógus, óvónő,

fejlesztőpedagógus, pszichológus) az egészségügyi dolgozók (orvosok) és gyámhivatali munkatársak kevésbé bevonhatóak.

Hiányosságok még:

Az oktatási intézmények iskola, mint jelzőrendszer része, nem minden esetben jelez a törvénybe leírtak alapján. Sokszor már csak akkor, amikor az igazolatlan órák száma már meghaladja az 50 órát, így jogszabályban meghatározott hatósági intézkedést, azaz védelembe vételt kell javasolnunk. Ennek talán az lehet az oka, hogy a jelzésben szereplő családok anyagi helyzete nem kielégítő, így az iskola talán méltányosságból nem küldi meg a jelzéseket a megfelelő időben. Bár elmondható, hogy némi javulás érezhető a jelzések időbeli megküldésében.

A további jelzőrendszeri tagok megfelelő időben, megfelelő tartalommal küldik meg a jelzéseiket.

Az oktatási intézmények igyekeznek eleget tesznek jelzési kötelezettségüknek, viszont a pedagógiai vélemények gyakran bátortalanok, nem fogalmazzák meg a valódi veszélyeztettséget, illetve sokára érkeznek meg. Egy-két iskola többszöri megkeresés után sem küldi meg a kért pedagógiai véleményt. Ezekben az esetekben az iskolai szociális segítő segítségével jutunk információhoz egy-egy gyermekkel kapcsolatban. Előfordult, hogy a pedagógus telefonon jelzi a gyermekkel kapcsolatos problémákat, de hivatalos jelzés nem érkezik.

4.7 Speciális szolgáltatások biztosítása a Központban

Sor-szám	2024. év Tevékenység	Speciális tevékenységek száma (darab) (Halmazott adat)				Speciális tevékenység keretein belül
		összes tevékenység száma	ebből (a-ból):			összes ellátott száma
			jogerős hatósági intézkedéssel érintett	központban végzett	szolgálatokhoz kihelyezett	
		a	b	c	d	e
01	Kapcsolattartási ügyelet	153	153	153	0	88
02	Utcai (lakótelepi) szociális munka	3269				301
03	Kórházi szociális munka	8				8
04	Óvodai és iskolai szociális munka	11125				31047
05	Szociális diagnózis felvétele	39				8
06	Készenléti szolgálat	32				
07	Fogyatékosügyei tanácsadás	7				
08	Jogi tanácsadás	1357	181	1357	0	164
09	Pszichológiai tanácsadás, felnőtt	579	82	579	0	106
	Pszichológiai tanácsadás, gyerek	711	34	711	0	123
11	Mediáció	126	33	126	0	40
12	Családkonzultáció	594	22	594	0	102
13	Család- és párterápia	265	13	265	0	88
14	Konfliktuskezelés	1825	1342	1825	0	52
15	Fejlesztőpedagógiai ellátás	2230	460	2230	0	63
18	Csoportmunka	24	2	24	0	30
19	Egyéb (demencia, mentálhigiénés tanácsadás)	112	47	112	0	27
99	Összesen (01–17 sorok összege)	22456	2369	7976	0	32247

Demencia tanácsadás	8	0	8	0	8
Mentálhigiénés tanácsadás	104	47	104	0	19
Egyéb:	112	47	112	0	27

Szolgáltatásaink ingyenesek, a családsegítőn vagy az esetmenedzseren keresztül lehet bekerülni elsősorban az ügyfeleinknek, aztán a zuglói lakosok számára is nyitott. Melléjük mindig rendelődik családgondozás. Közvetlenül igénybe lehet venni az utcai lakótelepi szociális munkát, nincs szükség családgondozásra.

4.7.1 Kapcsolatügyelet, mediációk, konfliktuskezelés

Kapcsolattartási ügyelet

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

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

A szolgálat igénybe vételének feltétele:

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

Ennek hiányában:

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

A kapcsolattartásokat mediátorok készítik elő, mely lehetséges eredményeként a felek megállapodnak a kapcsolattartás minden részletében, valamint aláírásukkal elismerik a házirendben megfogalmazott szabályokat, előírásokat. A kapcsolatügyelet igénybe vételére az előkészítő találkozások, megállapodások után kerülhet csak sor.

2024-ben 7 fő mediátor dolgozott a Kapcsolatügyeleten, forgórendszerben, a megjelenő családok létszámát figyelembe véve.

A tavalyi évben egy kivételével (amikor technikai okok miatt zárva kellett tartani az intézményt) minden szombati napon biztosítottuk a kapcsolatügyi leti szolgálatot.

A szolgálatot igénybe vevők száma a tavalyihoz képest 20 %-kal, azaz 88 főre (35 gyerek és 53 felnőtt, azaz 32 család) emelkedett az igénybe vevők száma.

Egy-egy kapcsolattartás átlagban kétheti rendszerességgel valósul meg, ami átlagosan 12-15 család, 15-20 ügyfél megjelenését jelenti.

Ez döntően annak köszönhető, hogy egyre több megkeresés érkezik a bíróságok részéről. 2024-ben 26 megkeresés érkezett, ebből 16 lett aktív ügy. 5 esetben nem kapunk végzést a bíróságtól, 5 esetben pedig nem jutottunk el a megállapodás megkötéséig, mert vagy az egyik, vagy egyik fél sem jelentkezett, így nem tudott elindulni az együttműködés.

4 esetben a gondozási folyamat eredményeként a kapcsolattartások az intézményen kívül folytatódtak.

A kapcsolatügyi leti munka 80 %-át a felügyelt kapcsolattartások teszik ki, ez a tavalyi évben 25 családot érintett. 6 család esetében segített kapcsolattartás keretében biztosítottuk az infrastruktúrát, illetve egy esetben az átadás-átvételt segítettük.

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

Mediáció, közvetítői eljárások

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

2024-ben 8 fő mediátor kollégával nyújtottuk a szolgáltatást.

Mediációs tevékenységünk egyrészt a kapcsolatügyeletet előkészítő, azzal kapcsolatos mediáció, másrészt pedig az ettől független közvetítői eljárásokra osztható.

Ebben az évben 40 fő igényelte a szolgáltatást. A mediációt megelőző előkészítő beszélgetésen 23 fő vett részt, és 18 esetben került sor mediációs ülésre, illetve 6 esetben született megállapodás a tárgyaló felek között. Ez nagyon csekély szám az igénylők számához képest is. Sajnos 4 esetben egyáltalán nem került sor mediációs ülésre, mert vagy az egyik, vagy mindkét fél visszalépett a vitától.

Továbbra is az a tapasztalat, hogy az ügyfelek nem értik pontosan a mediáció kereteit, az eljárás adta lehetőségeket nem értik, nem tudják megfelelően használni.

4.7.2. Kórházi-egészségügyi szociális munka

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

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

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

Információt nyújt a betegnek a kórházból történő elbocsátás utáni lehetőségekről.

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

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

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

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

4.7.3. Készenléti szolgálat

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

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

2024-ban 32 hívás érkezett a krízistelefonra, ami tendenciájában további csökkenést mutat.

Az ügyeletet ellátó kollégának információ nyújtásával, vagy szolgáltatás szervezésével minden esetben sikerült a segítséget adni a hozzá fordulónak, de az érintettek további, hosszabb távú megsegítése érdekében 14 esetben további intézkedés, családsegítés hozzárendelése vált szükségessé.

4.7.4. Pszichológiai tanácsadás

Felnőtt pszichológiai tanácsadás

A Zuglói Család- és Gyermekjóléti Központból 2024. júliusában a pszichológus nyugdíjba ment. 2024 januárjától júliusáig összesen 57 főt látott el, melyből 15 esetben volt hatósági intézkedés. 235 volt a nyújtott szolgáltatások száma.

2024 júliusától 2025 januárja közötti időszak:

Ezalatt az időszak alatt 67 főt delegáltak felnőtt pszichológiai tanácsadásba. Meglátásunk szerint a delegáltak jelentős része adekvát volt, azonban négy személy esetében diagnosztizált pszichiátriai kórkép volt a háttérben, illetve több ügyfél küzdött olyan mentális problémával,

melyek a kompetenciahatárainon kívül estek. Azokban az esetekben, melyekben úgy láttuk, hogy nem áll fenn pszichológiai probléma, mentálhigiénés tanácsadást javasoltunk a családsegítőnek. Tapasztalataink szerint ez sok esetben azért is működött jobban, mert a pszichológustól, mint szakembertől még mindig sok ügyfél tart. 19 ügyfél egyáltalán nem jelentkezett ezalatt az időszak alatt, így 49 felnőtt ügyféllel foglalkoztunk pszichológiai tanácsadás keretein belül. A 49-ből 5 fő az előző pszichológus segítő folyamatának folytatásaként, 44 ügyfél pedig újonnan induló esetként került hozzánk. Az együttműködési hajlandóság azon ügyfelek részéről volt erősebb, akik valóban szerettek volna pszichés megsegítést, és nem valamely külső októl delegálták őket. Ezek jellemzően olyan esetek, amelyben nem zajlott hatósági eljárás. Azok az ügyfelek azonban, akiknek esetében hatósági eljárás folyamatban volt, nehezebben működtek együtt, vagy egyáltalán nem. A 49 felnőtt ügyfél 167 alkalommal kapott egyéni pszichológiai megsegítést. Az összes esetből 12 ügyfél esetében volt folyamatban hatósági intézkedés (védelembé vétel, családba fogadás), valamint 37 fő esetében alapellátás, vagy eseti gondozás. A nyújtott szolgáltatások száma 344.

A 2024-es év januárjától decemberéig a felnőtt pszichológiai tanácsadások során összesen 579 a nyújtott szolgáltatások száma.

A pszichológiai tanácsadás mellett több szakmaközi konferencián, 2 esetmegbeszélésen, és rendszeres szupervíziós alkalmakon vettem részt.

A felnőtt pszichológusi szolgáltatás igénylésének leggyakoribb okai a következők voltak:

- bántalmazás megélése vagy annak szemtanújaként traumatizáltság
- gyermeknevelési nehézségek
- gyász
- válást követő (kommunikációs) problémák
- házassági konfliktusok
- túlterhelődésből adódó dühkezelési problémák
- káros transzgenerációs minták megjelenése

Gyermek pszichológiai tanácsadás

A 2024-es évben 41 családdal foglalkoztunk gyermekpszichológiai tanácsadás keretein belül. 39 gyermek 219 alkalommal kapott egyéni pszichológiai megsegítést, valamint 52 felnőtt számára tartottunk 89 alkalommal szülőkonzultációt. Az 41 családból 13 esetében volt

folyamatban hatósági intézkedés (védelembe vétel, családba fogadás), valamint 26 fő esetében alapellátás, vagy eseti gondozás.

A 2024-es évben a gyermekpszichológiai tanácsadások során összesen 308 a nyújtott szolgáltatások száma.

Egy iskolai jelzőrendszeri konferenciát szervezett a gyermekpszichológus melynek címe: „*A jelzőrendszeri protokoll ismertetése*” volt. Fő téma pedig a gyermekvédelmi koncepció valamint a jogszabályi módosítások, dr. Jásper András gyermekjogi képviselő és dr. Pálinkás Zsuzsanna intézményi jogász - meghívott előadókkal, melyen 33 jelzőrendszeri tag vett részt.

A gyermekpszichológusi szolgáltatás igénylésének leggyakoribb okai a következők voltak:

- perifériára szorult gyermek a családban
- iskolai bullying
- bántalmazás megélése vagy annak szemtanújaként traumatizáltság
- válás és lojalitáskonfliktus
- szorongás
- iskolai hiányzások miatti védelembevételi folyamat
- trauma átélése (szakellátásból hazagondozott gyerekek esetében)

Az ellátott gyermekek esetében a pszichológusról való kezdetben negatív kép könnyen formálható volt, jellemzően gyors érzelmi megnyílások jellemezték az üléseket. A szülők bevonása az esetek többségében zökkenőmentesen zajlott, egyes esetekben szükség volt arra, hogy megértessük velük a pszichológiai ellátás fontosságát a gyermek érdekében. Gyakran előfordult, hogy a megbeszélte időpontokon nem jelentek meg az ellátottak, ezt a megfelelő kommunikációval idővel kezelni tudtuk. A gyermek megsegítése mellett többször indokolt volt a felnőtt pszichológusunk bevonása az ügybe, a szülő belátásának/megküzdési mechanizmusok fejlődésének elősegítése érdekében.

4.7.5. Jogi tanácsadás

Ezt a feladatot 2024 év első felében egy jogász kolléganő látta el, aki 2024 folyamán a családsegítő szolgálat szakmai vezetője lett. 2024 szeptemberétől új a jogi tanácsadó nyújtja a szolgáltatást. Hivatalos ügyfélfogadási időként az előző munkatárs által kialakított - az ügyfelek és kollégák által ismert, és bevált - ügyfélfogadási időt tartottuk meg. Hétfőn 6, szerdán 3, csütörtökön pedig 5 órában delegálhatnak ügyfelet a munkatársak, legnépszerűbbek a 15 óra

utáni időpontok. A várakozási idő még a legnépszerűbb időpontokra is egy-másfél hét, december elején volt két hét, de tapasztalatunk szerint több ügyfélfogadási időre jelenleg nincs igény, az nem telne meg ügyfelekkel.

A delegált ügyfelek száma 2024. szeptemberétől 175 volt, akikből 59 ügyfél nem jelent meg az időponton, de azt jellemzően lemondták telefonon, általában betegség miatt. Kilenc olyan ügyfél volt, akit delegáltak, nem jelent meg, és később sem kért új időpontot vagy a második időpontján sem jelent meg.

Az ügyfelek számára tájékoztatást nyújtunk az általuk vázolt panaszos ügyeikben az alkalmazandó jogszabályokról, eljárásokról, illetve, hogy az adott ügyben mely hatóság közreműködését és hogyan tudják kérni, folyamatban lévő ügyben segítséget nyújtunk az ügyfél számára küldött iratok értelmezésében, szükség esetén azok megválaszolásában, és további beadványok, hiánypótlások megírásában, valamint keresetlevelek elkészítésében.

A fennmaradó időben a munkatársak számára rendelkezésre áll jogász a folyamatban lévő ügyeikkel kapcsolatosan felmerülő jogi kérdéseik tekintetében, illetve az ügyfelek által jelzett kérdések, iratok feldolgozását is ekkor folytatja.

Ügytípusok: - leggyakoribb a szülői felügyeleti jog rendezése és járulékos kérdései (gondozás-nevelés joga, kapcsolattartás, gyermektartásdíj megállapítása) iránt indított kereset,- házassági bontóperi és ennek járulékos kérdései iránti kereset,- végrehajtással kapcsolatos ügyek,- vagyoni, vagyoni jogi kérdések (ezen belül pl.: közös vagyon megosztása, öröklés, végrendelet, tartási vagy járadék szerződéssel kapcsolatos ügyek),- gondnoksági, gyámsági ügyek, ezek vagyoni kihatási,- büntető ügyekkel kapcsolatban leggyakoribb a bántalmazással kapcsolatos ügyek, illetve a távollattási ügyek,- lakhatási ügyek- szociális bérlettel kapcsolatosan.

Az ügyfeleknek a keresetlevél megírása esetén általában 2 maximum 3 alkalommal kellett igénybe venni a jogi tanácsadói szolgáltatást. Több alkalmat vett igénybe még a végrehajtási, valamint az önkormányzati szociális bérlettel kapcsolatos ügyek rendezése.

4.7.6. Fejlesztő pedagógiai ellátás

A Zuglói Családsegítő-és Gyermekjóléti Központ által nyújtott fejlesztőpedagógusi szolgáltatás célja, hogy az intézmény látáskörébe került, speciális szükségletű gyermekek igényeit felmérjük, és mielőbb eljuttassuk azokba az intézményekbe, ahol a számukra megfelelő speciális vagy többletsegítséget megkapják. A fejlesztő pedagógus segítséget nyújt a szülőknek megtalálni a gyermek számára legmegfelelőbb oktatási, nevelési intézményt.

Továbbá szakmai segítséget nyújtunk azoknak az intézményeknek, ahová ezek a gyermekek már bekerültek vagy be fognak kerülni.

2024-ben 63 család, 65 gyermekével foglalkoztunk. Összesen 2230 foglalkozást volt, benne vannak a szülőkonzultációk is.

120 esetben volt online tartva a foglalkozás, mivel a gyermekek betegek voltak. Egy család esetében huzamos ideig volt online a foglalkozás (korrepetálás), mivel nem tudták megoldani a szülők, hogy elkísérjék a gyermeket a foglalkozásra, de önállóan nem akarták elengedni az intézménybe.

Folytatódott az a pozitív irányú tendencia, hogy zömében fejlesztéssel kapcsolatos kérelmek érkeztek, és csekélyebb számban korrepetálási kérelmek. Megnőtt azonban azon esetek száma ahol az oktatási intézmények el akarják tanácsolni a gyermeket az intézményből, és az iskolakeresés felelősségét a szülőkre, illetve az intézményünkre próbálják hárítani.

Pozitív tendencia volt ebben az évben, hogy kevesebb volt a lemorzsolódás azon gyermekek közül akik eljöttek az első foglalkozásra.

4.7.7. Családi konzultáció, családterápia

2024-ben 62 családdal kerültünk kapcsolatba; 107 felnőttel és 83 gyermekkel foglalkoztunk az év során.

Üléseink száma a 2023-as esztendőt figyelembe véve nőtt: 2023-ban 74 családterápiás, 80 családkonzultációs - összesen 154 - ülésünk volt.

2024-ben 69 családterápiás, 96 családkonzultációs, 2 tanácsadásunk - összesen 167 - ülésünk volt.

2024-ben megjelentek a szolgáltatást igénylők között a szakemberek által küldött kezelt evészavaros, és depresszióval kezelt gyermekek családjai is. A mozaik családok száma is emelkedett. A szülői kompetenciák hiánya számos küldött esetében megjelent, de sikerült segíteni az érintetteknek.

A családsegítőkkal, esetmenedzserekkel folyamatosan tartjuk a kapcsolatot, szükség esetén esetmegbeszélőket is tartunk a családok ügyében. A delegálások száma nőtt, várólistáról dolgozunk. A csoport munkáját a team-en szerveztük továbbra is. Itt történt az esetek kiosztása. Szakmai kérdéseket, és esetmegbeszélőket tartottunk.

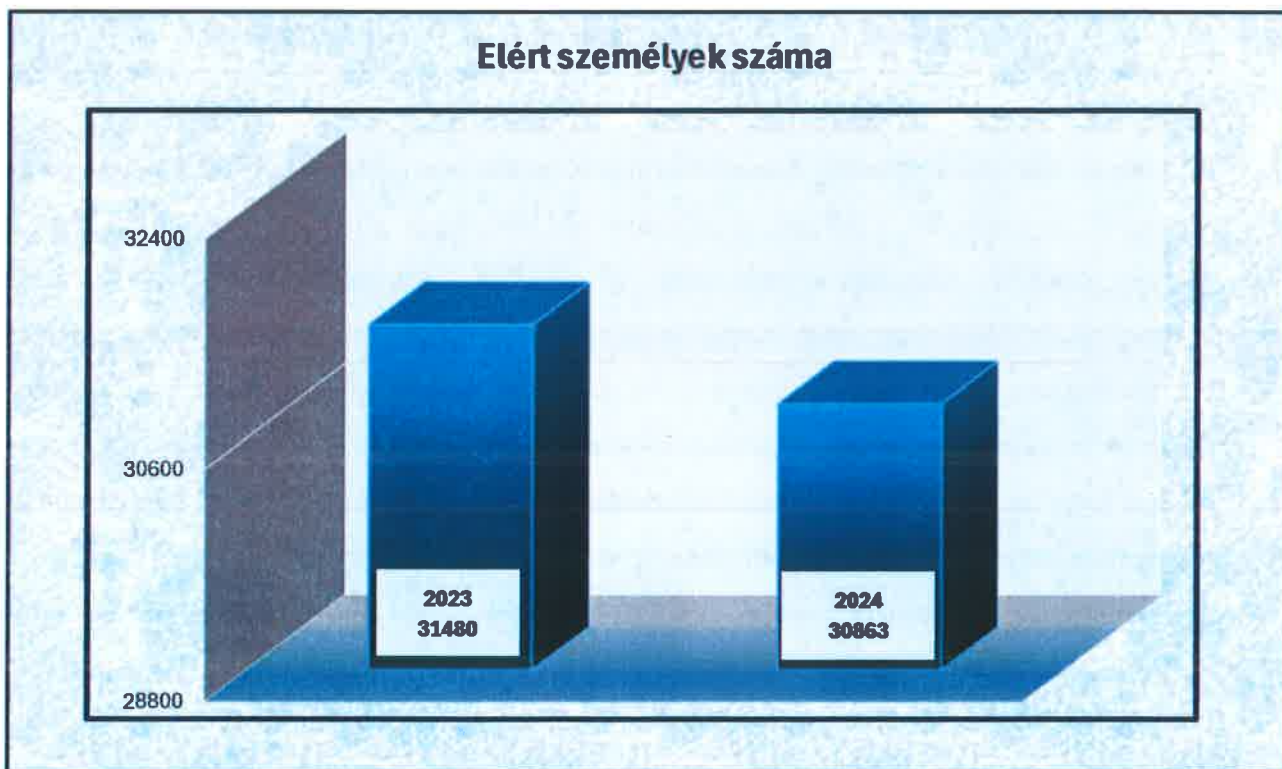
4.7.8. Óvodai, iskolai szociális segítő tevékenység

Szakmai tevékenység

„Az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység célja az óvodás-és iskoláskorú gyermekek, tanulók sikeres előmenetelének támogatása, családban történő nevelkedésének segítése, egészségfejlesztése, veszélyeztetettségének megelőzése, kiszűrése, a kialakult veszélyeztetettség megszüntetésében való közreműködés, illetve a szociális, oktatási és egészségügyi ágazat szereplői közötti szoros együttműködés kialakítása és fenntartása.” (Az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység módszertani útmutatója. 2022.)

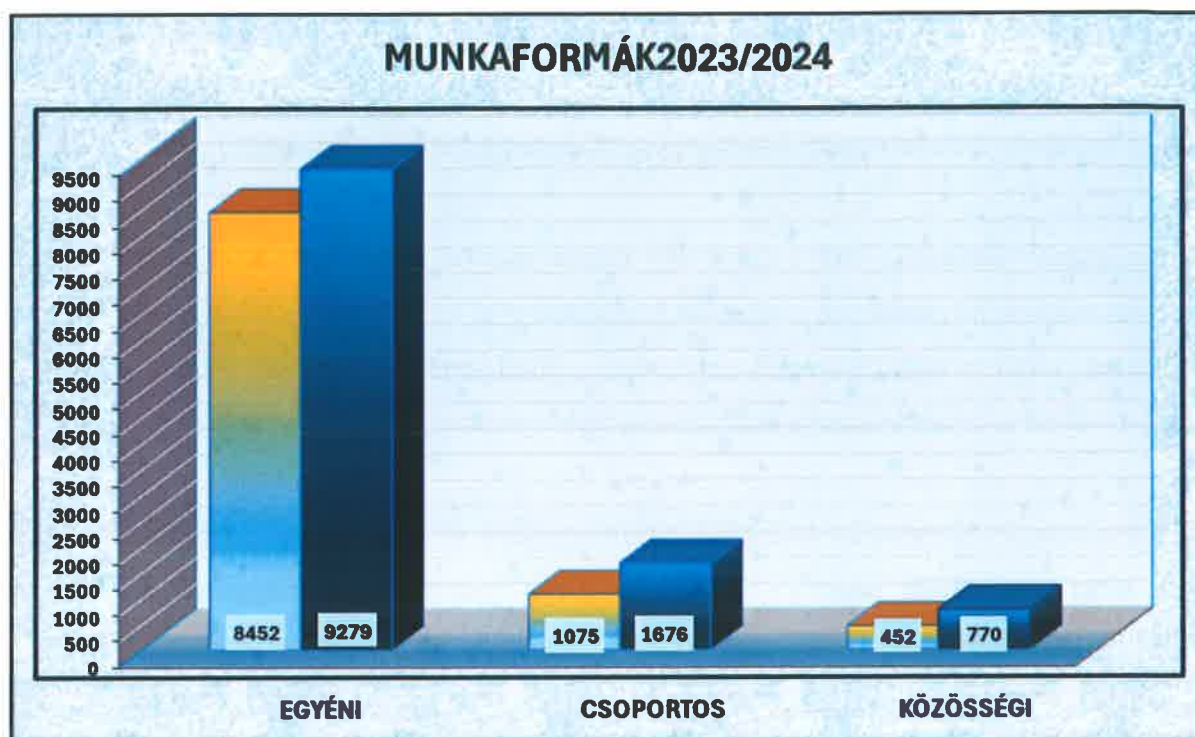
A mindennapi munkában ezek a célok úgy tudnak megvalósulni, hogy az óvodai és iskolai szociális segítők folyamatosan reagálnak az intézmények és a tanulók szükségleteire, mind a prevenció, mind a napi felmerülő nehézségek, problémák kezelésében. Ennek gyakorlati megvalósulása a szociális munka eszközeivel, illetve munkaformáin keresztül történik.

2024-ben a zuglói köznevelési és oktatási intézményekben az óvodai és iskolai szociális segítők által **elért személyek száma 31.047 fő**. Ebbe beletartoznak mindazok, akikkel a mindennapokban dolgoznak a kollégák: diákok, szülők, pedagógusok, szakemberek.



Munkaformák

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

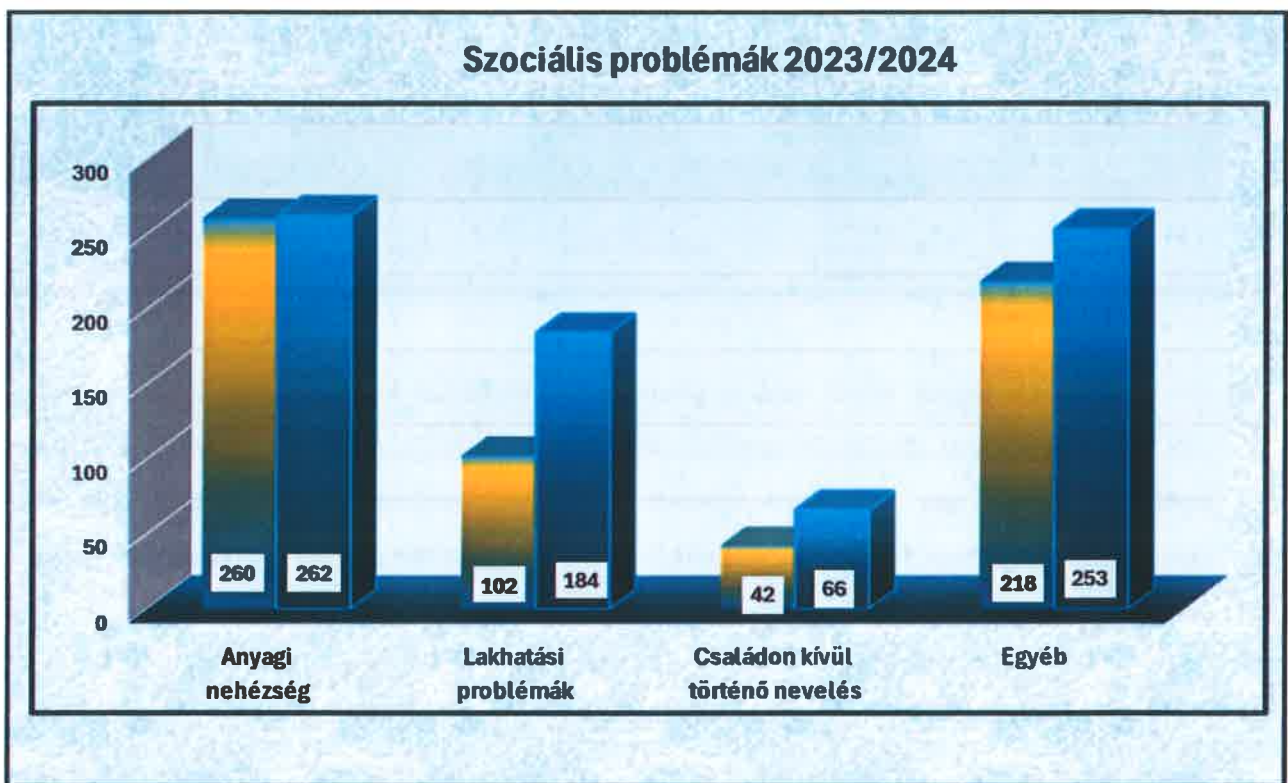


A tavalyi évhez képest mindegyik munkaforma tekintetében növekedést láthatunk a diagramon. Az egyéni konzultációk számának emelkedése azt jelzi, hogy mind a pedagógusok, mind a diákok részéről nagyobb igény volt a segítség igénybevételére. A prevenció csoportfoglalkozások iránti igény is egyre nagyobb a pedagógusok részéről. Az iskolai szociális segítők folyamatosan képezik magukat az iskolában előforduló nehézségekre adható szakmai válaszok tekintetében. A csoportfoglalkozások megszervezésében a legnagyobb nehézséget az jelenti, hogy az osztályfoglalkozásokra honnan szakítsanak megfelelő mennyiségű időt. E tekintetben is együtt működnek kollégáink az iskolapszichológusokkal.

A közösségi munka számának növekedése azt bizonyítja, hogy az óvodai és iskolai szociális segítők egyre többször részt tudnak vállalni az intézmények egészét érintő programokban, eseményeken (értekezletek, sportnap, egészségnap, pályaválasztási nap stb.)

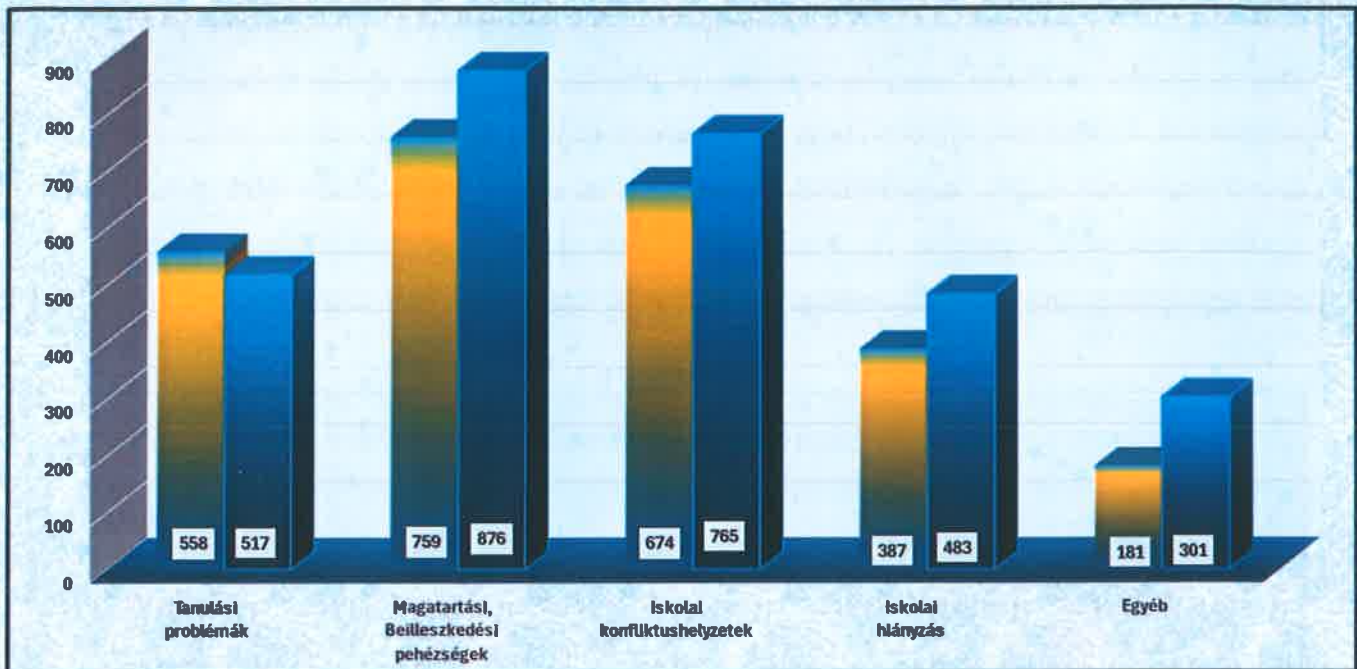
Probléma típusok

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



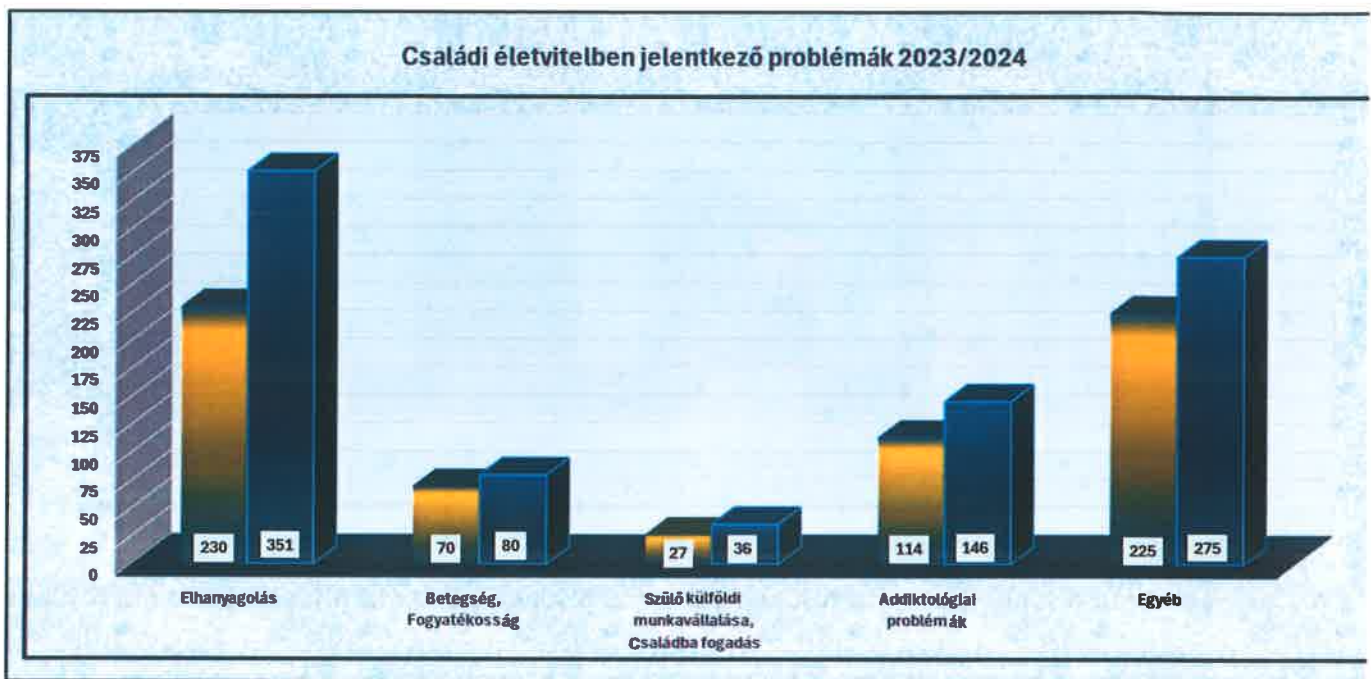
A szociális problémák kategóriáján belül markánsabban a lakhatási probléma és a családon kívül történő nevelés száma nőtt meg. Ezekben az esetekben a szülő keresheti ezzel a nehézséggel a szociális segítőt, aki információval tudja ellátni, hogy hova fordulhat konkrét segítségért. Lakhatási, illetve anyagi nehézségnek számít az a helyzet is, amikor középiskolás diákok, akár már nagykorúak is, a családi helyzet miatt kényszerülnek kollégiumba és a családjuktól sem milyen támogatásra sem számíthatnak. Ilyen esetekben a diákot a megélhetésben is segíteni kell. Ennek többféle módja van, diákmunka elérése, vagy civil szervezetektől támogatás, adomány szerzése.

Iskolai nehézségek 2023/2024



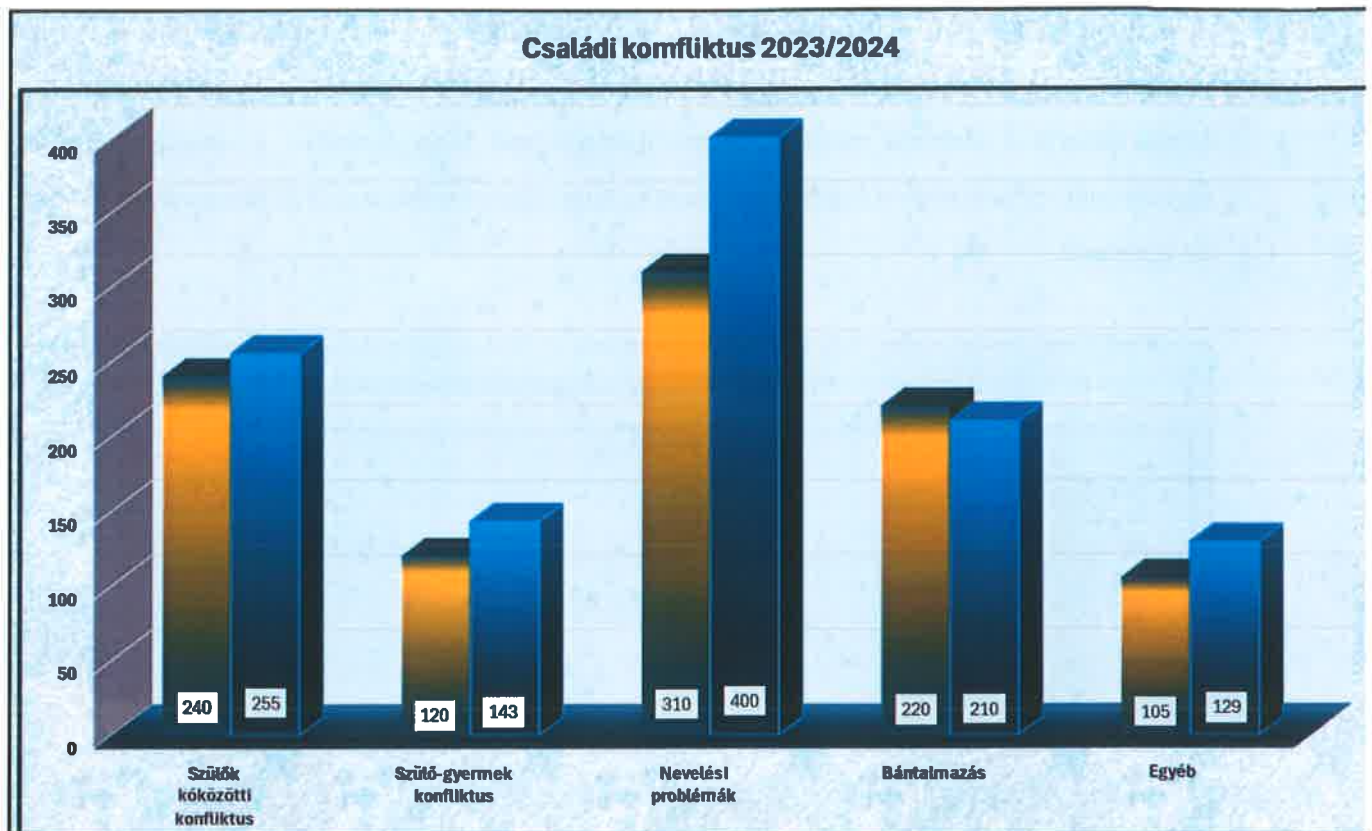
Az iskolai nehézségek közül csak a tanulási problémákkal keresték meg kevesebbszer a szociális munkásokat, ami nyilvánvalóan abból is adódik, hogy a szociális munka eszközeivel kisebb ráhatásuk van a konkrét tanulási nehézségek kezelésében. Általánosságban azt tapasztaljuk, hogy a pedagógusok, oktatók, a diákok és a szülők többsége is rosszabb mentális állapotban van az előző évekhez képest. Az iskolákban, óvodákban egyre több a sajátos nevelési igényű (SNI), illetve beilleszkedési, tanulási és magatartászavarral (BTMN) küzdő és erről szóló papírral rendelkező, vagy nem rendelkező gyermeket találunk. A pedagógusok gyakran kérnek segítséget az iskolai, óvodai szociális segítőtől, valamint a pszichológustól az oktatási, nevelési nehézségek megoldásához is, mivel a speciális igényű gyerekek gyakran nehezítik a tanórák menetét. Kijelenthetjük, hogy a gyermekek, diákok mentális állapota az utóbbi években nagyon sokat romlott. Ez nem csak a zuglói diákokra vonatkozik, országos kutatások is alátámasztják. a diagramon is látható, hogy a magatartási, beilleszkedési nehézségek és az iskolai konfliktusok száma ugrásszerűen megnőtt az előző évihez képest. Ugyanígy az iskolai hiányzások miatti problémák száma is növekedett. Kollégáink rendszerszemléletű megközelítéssel törekszenek segítséget nyújtani mind a pedagógusoknak, mind a családoknak, gyermekeknek, együttműködve más szakemberekkel és a gyermekjóléti központokkal is. A különböző típusú csoportfoglalkozások enyhíthetik ezeket a nehézségeket. Az iskolai hiányzások esetében beszélhetünk igazolatlan hiányzásról, vagy igazolt, ámde feltűnően magas

óraszámú hiányzásról. Az igazolatlan hiányzásokról az óvodáknak iskoláknak jelzési kötelezettsége van a gyermekjóléti központok felé. A magas, igazolt hiányzás hátterét, okait körül járhatja a szociális munkás, illetve mérlegelheti, hogy fennáll-e a veszélyeztetettség, ugyanis a gyermekorvos a legtöbbször nem is látja a gyermeket, a szülői bemondásra állítja ki az igazolást.



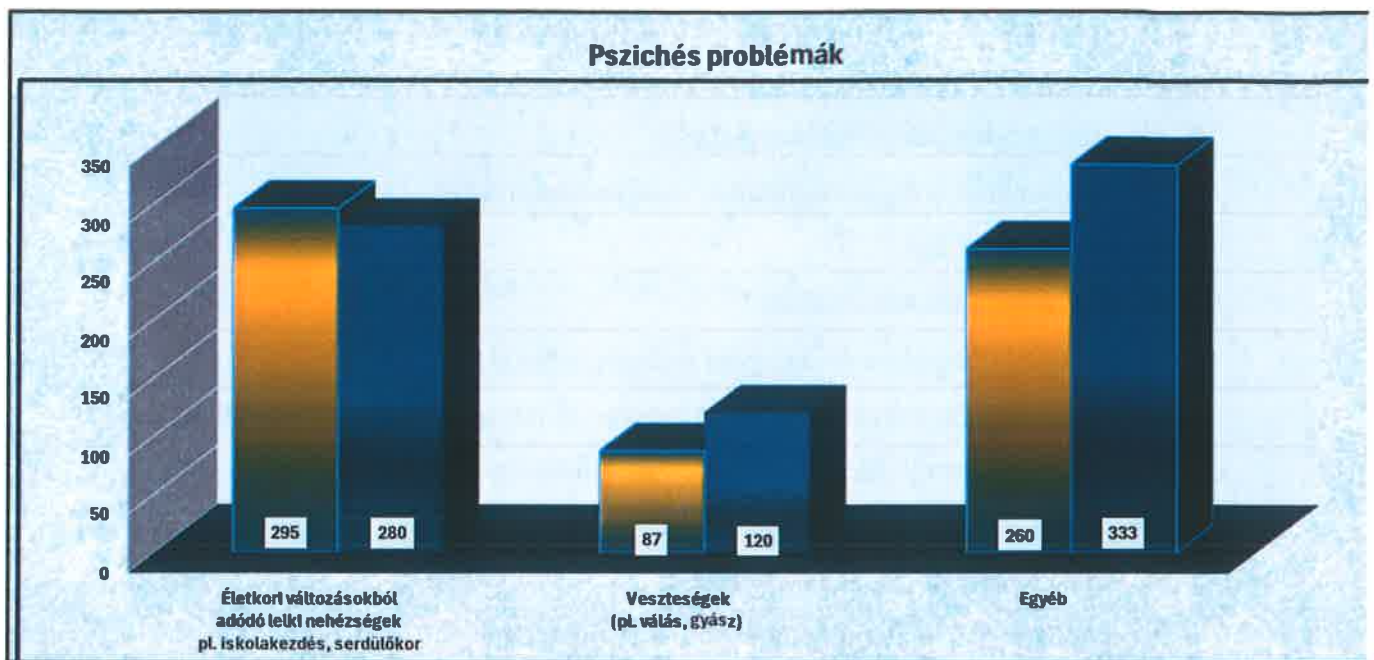
A kategórián belül mindegyik probléma előfordulása növekedést mutat, leginkább az elhanyagolás. Az esetek többségében az elhanyagolás felmerülése jelzési kötelezettséget von maga után. Az óvodai és iskolai szociális segítő a pedagógusoknak tud segíteni annak mérlegelésében, hogy kell-e jelezni a gyermekjóléti központ felé, vagy adott esetben elegendő a szociális segítő által nyújtott segítő beszélgetés, konzultáció. Az addiktológiai problémák számának emelkedése mögött megjelenhet a szülő függősége, de ugyanúgy a diákok ilyen jellegű problémái is, sajnos egyfajta válaszként a szorongásra és egyéb problémákra. Diákok esetében a megfelelő szakemberhez, vagy ellátásba való delegálásban segíthet az iskolai szociális segítő. Ezen kívül prevenciós foglalkozásokkal, ismeretterjesztéssel törekszenek a szociális szakemberek a megelőzésre.

Azt tapasztaljuk, hogy a kollégiumok gyakorlatilag gyermekvédelmi feladatokat látnak el. Sok szakellátott is kerül a kollégiumokba, mert nincs elég hely a szakellátásban. A kollégiumi nevelők nincsenek felkészülve a traumatizált diákokkal való foglalkozásra, jó esetben van pszichológus a kollégiumban, de az sem mindenütt.



Ha a családon belüli konfliktusokat vizsgáljuk, sokszor találkozhatunk munkánk során a szülők konfliktusos válási folyamatával, amelyben az indulatok, érzelmek, harcok áldozatává válnak a gyermekek. Láthatjuk, hogy a nevelési problémák száma is emelkedett. A szociális segítő ezekben az esetekben konzultálhat a szülővel (amennyiben a szülő megkeresi), a gyermekkel, delegálhatja pszichológushoz. A szülőknek tartott csoportok, fórumok kivitelezése a legtöbbször sajnos nem sikerül, az alacsony részvétel miatt. A szülő-gyermek konfliktus esetén alkalmazhatunk mediációs technikát a hétköznapi helyzetek tisztázására.

Bántalmazás felmerülése esetén az óvoda, iskola, vagy kollégium gyakran a szociális segítő bevonása nélkül is el tudja küldeni a jelzést, amennyiben dilemma merül fel ezzel kapcsolatban, megkeresi a segítőt és a többi segítő szakembert (pszichológus, védőnő, fejlesztő pedagógus stb.) és közösen elemzik a helyzetet.



Az adminisztráció, ebből következően a statisztika is nagyon beszűkíti a pszichés problémák kategóriát. Láthatjuk, hogy az egyéb oszlopban milyen magas számot találunk. A veszteségek kapcsán visszautalhatunk a szülők közötti konfliktusok problémájára, amelyek pszichésen terhelik meg a gyermekeket. A diákoknál, gyermekeknél sokféle formában nyilvánulhat meg a szorongás, frusztráció. Az utóbbi években folyamatosan növekszik az önsértések, és az öngyilkossági kísérletek, gondolatok száma a diákok körében. Nagyon fontosnak tartjuk a szakemberekkel való együttműködést, az iskolapszichológusokkal, védőnőkkel, kerületi gyermek pszichiáterekkel, a megelőzésben és az esetkezelésben egyaránt. Azt tapasztaljuk, hogy a súlyosabb esetekben az ellátórendszer hiányosságai (kevés a gyermek pszichiáter) és telítettsége miatt sok gyermek marad ellátatlan. Ezekben a helyzetekben a szociális segítők és a pszichológusok is frusztrálódnak, hiszen az ő kompetenciájukat meghaladja, viszont nem tudják delegálni a diákot a megfelelő szakemberhez.

Problémákra reagáló tevékenység formák

- ❖ egyéni konzultáció pedagógusokkal,
- ❖ egyéni konzultáció diákkal,
- ❖ közvetítés szülők és az óvoda/iskola között,
- ❖ konzultáció szülőkkel,
- ❖ gyermekcsoport megfigyelése,
- ❖ adott gyermek megfigyelése csoportban,
- ❖ szakmai esetmegbeszélők (pszichológussal, fejlesztő- és gyógypedagógusokkal, pedagógussal),

- ❖ szakmaközi megbeszélések (családsegítőkkal, esetmenedzserekkel, védőnőkkal, fejlesztővel, gyógypedagógussal),
- ❖ esetkonferenciákon való megjelenés,
- ❖ kapcsolattartás családsegítőkkal, esetmenedzserekkel,
- ❖ családlátogatás,
- ❖ kapcsolattartás védőnőkkal,
- ❖ jelzések átbeszélése és megírása pedagógusokkal,
- ❖ beilleszkedési nehézségek feltérképezése az intézményben és a családban,
- ❖ fejlesztésre, vagy-és szakszolgálat felé küldés kezdeményezése,
- ❖ delegálás a ZCSK speciális szolgáltatásaihoz,
- ❖ tájékoztatás, információk átadása,
- ❖ szülőértekezleteken, fogadóórákon való részvétel,
- ❖ szülő fórum.
- ❖ csoportfoglalkozás.

Csoportfoglalkozások témái:

- ❖ Iskolai bántalmazás (bullying),
- ❖ osztályközösség fejlesztése,
- ❖ függőségek megelőzése,
- ❖ szexedukáció,
- ❖ konfliktuskezelés,
- ❖ kreatív fejlesztő foglalkozás,
- ❖ érzelmi intelligencia fejlesztése,
- ❖ társasjáték,
- ❖ művészetterápia,
- ❖ iskolai szocializációt elősegítő foglalkozás 1. osztályosoknak,
- ❖ stresszkezelés,
- ❖ pályaválasztás,
- ❖ biztonságos internet használat,
- ❖ felsős lesznek,
- ❖ esélyegyenlőség, egyenlő bánásmód
- ❖ bűnmegelőzés,
- ❖ gyermek jogok,
- ❖ párkapcsolati erőszak

Közösségi és csoportos tevékenységek a nyári szünethen

Nyári programok a Civil Házban

A nyár folyamán, július 4-től július 31-ig hetente két napon biztosítottunk szabadidős tevékenységet a Civil Házzal együttműködve. A szerdai napokon tematikus foglalkozások is voltak: elsősegély és szakszerű újraélesztési ismeretek, film klub, közös édesség készítés, sportnap, egészségnap, szabaduló szoba (kollégák által kitalált). Mindezek mellett folyamatosan foglalkoztunk a betérő gyermekekkel, korrepetálás, társasjáték, önismereti játékok keretén belül.

Csütörtök délelőttönként lányoknak szóló foglalkozások voltak, érzelmi intelligencia fejlesztő mese-és művészetterápiás módszerrel. Összesen 27 gyermek vett részt a nyári programokon a Civil Házban.

Nyári művészetterápiás tábor

2018 óta minden nyáron a Varga Márton Kertészeti és Földmérési Technikum és Kollégium és a hozzá tartozó emblemikus Japán kert ad otthont a Zuglói Család- és Gyermejkölési Központ iskolai szociális segítői által megálmodott nyári tábornak, amely 5 napon át reggel 9-től délután 15 óráig tart. A tábor célja, hogy olyan – kiskamasz és középiskolás – Zuglóban élő vagy Zuglóban tanuló diákok számára nyújtson támogatást, akik eredeti, iskolai közösségükben rosszul kapcsolódnak, magányosak, elszigeteltek, emiatt akár az iskolai lemorzsolódás is veszélyezteti őket.

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

2024-ban két turnus volt, összesen 18 diák részvételével, 6 kolléga vezetésével. A gyerekek részint az iskolai szociális munkások ajánlására, részint a családsegítők javaslatára kerültek a csoportba. A problémák, amikkel érkeztek: elhanyagolás, nem megfelelő bánásmód a családban, szociális szorongás, kapcsolódási és beilleszkedési nehézségek. Az alkotási folyamatok mellett sokat beszélgettünk az iskolai tapasztalataikról, családi életéről, motivációról, továbbtanulásról, az emberi kapcsolatok fontosságáról.

Sárrét park Közösségi Térben végzett csoportfoglalkozások

A közösségi tér vezetőjével együttműködve az óvodai és iskolai szociális segítők heti egy alkalommal szabadidős foglalkozásokat biztosítottak a környéken élő zuglói gyermekek számára. Július elejétől augusztus közepéig összesen 7 alkalommal került sor a foglalkozásokra, alkalmanként 7-8 gyermek részvételével:

- kreatív kézműves foglalkozás/decoupage szalvéta technika
- gyöngyfüzés
- gumikarkötő készítés
- társasjáték, kártyajáték
- zenés, táncos sportfoglalkozás
- mese feldolgozás
- kvízzjáték

4.7.9. Utcái lakótelepi szociális munka

Egyéni mentorációban részesült: 149 gyermek + csoportfoglalkozások: 30gyermek

Összesen: 179 gyermek

Szülőkonzultáción járt: 152 szülő, nagyszülő vagy gyám.

Gyermekek + szülők száma összesen: 301 fő.

FORGALOM/ Szolgáltatások száma összesen: 3368db

Egyéni mentorációs forgalom összesen: 3269 db egyéni foglalkozást tartottunk 2024-ben.

Egyéni kamasz mentorációs szolgáltatásban 149 gyermek-, 12-19 év közötti fiatal részesült. A delegáltak 85%-a fiú. A delegált gyermekek közül 46 család esetében folyik védelembe vételi eljárás, a többiek alapellátásból érkeztek. Jellemző problémacsoportok: szülők válásából adódó konfliktusok, szülő élettárással- vagy új párjával kialakult konfliktus, kortárscsoporttal kialakult konfliktus, iskolai bullying, tanulási nehézségek, pótvizsga miatti szorongás, „vizsgadruk leküzdése”, iskolakerülés, elterelés – szerhasználat- utáni ártalomcsökkentés, fiatal édesanyák, leányanyák segítése.

Csoportos kamasz mentoráció, mint új szolgáltatás:

A csoport célja: önismeret, érzelemreguláció, szorongás oldás és mentalizáció fejlesztése.

Időtartam: 90 perc/ alkalom. 8 alkalmas csoportfoglalkozás keddenként. Életkor: 13-16 év.

Létszám: összesen: 14 delegált fiatal, akikből 7-9 fő járt aktívan.

A csoportfoglalkozások témakörei: Ismerkedés, csapatépítés, konfliktusok, problémamegoldás. Érzelmek és hogyan kerülünk közelebb érzelmeinkhez, hogyan kerülünk közelebb mások érzéseire. Mentalizáció, én mit gondolok magamról és mások mit gondolnak rólam. Visszajelzések különböző hangnemben, konklúziók és átkeretezés.

„Lemorzsolódás program utcai szociális munka- és mentorációs team szolgáltatásai”:

--Nyári élménypedagógiai élményeken alapuló korrepetáció (irodalom, nyelvtan történelem, biológia tárgyakból) budapesti barangolásokkal egybekötve.

- Gimnazista , 9. osztályos és 10. osztályos , valamint általános iskolás -, 7. osztályos és 8. osztályos gyermekek mentális – és tantárgyi megsegítése a pótvizsga előtt.

Célcsoport: zuglói lakcímmel rendelkező, de nem zuglói intézménybe járó diákok.

Résztvevő kamasz gyermekek száma: alkalmanként 8-10 fő.

A csoportfoglalkozások során a gyermekek egymást is segítették, így elkezdődött egy kortárs segítői szemlélet a csoport tagjai között. Pl. az egyik fiatal matekból korrepetálta a másik fiatal. A fiatalok újabb találkozásokat igényeltek, így téli szünetben folytattuk az élménypedagógiai kirándulásokat. Karácsony után 2 alkalmat tartottunk és Újév után ismét 2 alkalmat tartottunk.

4.7.10. SZOCIÁLIS DIAGNÓZIS

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

A szociális diagnózis az egyén személyi állapotára és családi kapcsolataira, lakhatási körülményeire, egészségi állapotára és esetleges fogyatékoságára, mindennapi életvitelére, egyes képességei hiányából fakadó nehézségeire, kommunikációjára, személyes kapcsolataira, munkaerőpiaci státuszára, krízishelyzetek kezelésére vonatkozó képességére, támogatást igénylő életterületeinek felmérésére, a támogatás mértékére és számára igénybe venni javasolt ellátások, szolgáltatások meghatározására vonatkozó adatokat tartalmazza.

A szociális diagnózist készítő esetmenedzser feladata a szociális diagnózis elkészítése során

a) az igénylő, valamint családja helyzetének megismerése, szükségletei meglétének vagy hiányának, valamint jogosultságának megállapítása,

- b) a megfelelő szolgáltatások és szolgáltatási elemek megállapítása,
- c) az igénylő tájékoztatása a számára szükséges szolgáltatások elérhetőségéről vagy hiányáról, szükség esetén segítségnyújtás a szolgáltatóval történő kapcsolatfelvételben.

A szociális diagnózis elkészítése irányított személyes interjún alapul, amely során a szociális diagnózist készítő esetmenedzser az ellátást igénylőt bevonja a diagnózis készítésébe.

A szociális diagnózis felvétele önkéntes. Célja a kliens problémájának megismerése, definiálása, majd ennek alapján a szükségleteinek meghatározása, illetve a megfelelő szolgáltatások megállapítása.

A diagnózisban megfogalmazott javaslatokat az ügyféllel, illetve a segítő szakemberrel egyeztetve lehet a későbbiekben, a segítő folyamat során használni.

Az eltelt időszakban összességében **8 diagnózis** tudott teljes egészében elkészülni, bár ennél kicsivel több küldés volt, összesen 12 főt delegáltak a szolgálat munkatársai. A **12 fő delegált** klienssel **összesen 39 alkalommal** kerültünk kapcsolatba.

A találkozások száma a 2 és 5 alkalom között mozog. Ez teljesen a kliens aktuális állapotától függ, hogy kivel mennyire tudunk haladni a kérdések és a válaszok megfogalmazásában értelmezésében.

4 fő visszalépett az első egyeztetés után. A diagnózis felvétele, indokolt esetben a kliens otthonában is történhet.

4.7.11. Demencia tanácsadás

Demencia tanácsadás:

Az intézményünkben 2 demencia tanácsadó dolgozott a 2024-ban, egy esetmenedzser és egy családsegítő, látta el a szolgáltatást a saját munkája mellett. Legfőbb feladatuk az információnyújtás.

A tanácsadók nem közvetlenül az érintettnek, hanem a családtagoknak segítenek eligazodni az egészségügyi és szociális szolgáltatások között. Felmérik, hogy az adott élethelyzetben milyen segítségre van szüksége a családnak, és azt hol és miként tudják igénybe venni.

A munka tanácsadó jellegű. A szakemberek feladata

- az információnyújtás
- a megfelelő betegutak kiválasztásában való segítség
- tájékoztatás az elérhető szolgáltatásokról
- pszichológiai tanácsadáshoz való hozzájárulás
- jogi segítségnyújtáshoz való hozzájárulás.

4.7.12. Fogytékosságyi tanácsadás

Ügyfeleink 2024. márciusától vehetik igénybe ezt a szolgáltatást intézményünkben.

Munkánk során fogyatékos személyeknek (látássérült, hallássérült, mozgássérült, autista, beszéd fogyatékos, értelmi fogyatékos, pszicho szociális fogyatékos) és/vagy családtagjaiknak nyújtunk tanácsadást személyesen, szükség esetén telefonon.

Ebben az évben 11 fő kereste fel a tanácsadót, mely az információnyújtás mellett, közvetítést, ügyintézés is jelent.

Összesen 32 alkalommal történt találkozás, melyek az alábbi témákat ölelték fel:

- segédeszközökről információ;
- pénzübeli ellátások, támogatásokról információ nyújtás;
- komplex minősítés;
- intézményi elhelyezéssel kapcsolatos információ;
- munkavállalás, akkreditált foglalkoztatás;
- akadálymentes bérakás pályázat, evvel kapcsolatos ügyintézés
- hozzátartozói csoport.

Természetesen a tanácsadót az intézményben dolgozó szakemberek (családsegítő, foglalkoztatási tanácsadó, rehabilitációs mentor) is felkeresik, így segítve hatékonyabban a családok minden napjait.

5. Gyermekek, családok átmeneti gondozása

5.1. Helyettes szülői gondozás

2024-ban a Fehér Kereszt Baráti Kör Kiemelten Közhasznú Egyesülettel kötött ellátási szerződés alapján biztosítottuk a helyettes szülői szolgáltatást. Helyettes szülői gondozás igénybevételére a tárgyévben 1 fő (10 éves) esetében próbálkoztunk, ok a szülők életvitele, de végül az ügy családba fogadással zárult. Így egy esetben sem kellett igénybe vennünk a szolgáltatást.

5.2. Gyermekek Átmeneti Otthona

Bárka Gyermekek Átmeneti Otthona biztosítja-ebben a pontban az ő beszámolójukat látják.

A 2024. év során is a Gyermekek Átmeneti Otthona azt a célt szolgálta, hogy azoknak a családban élő gyermekeknek, akik átmenetileg ellátás nélkül vagy elhelyezés hiányában gondozás, nevelés, lakhatás nélkül maradnának, valamint akiknek ellátása a család életvezetési

nehézségei miatt veszélyeztetett, teljes körű testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődésüket elősegítő ellátást biztosítson, ideiglenesen pótolja a szülői gondoskodást. A teljes körű ellátás a gyermek testi, értelmi, érzelmi, erkölcsi fejlődését elősegítő, az életkorának és egyéb szükségleteinek megfelelő étkezést, mentálhigiénés és egészségügyi ellátást, gondozást, nevelést, lakhatásról való gondoskodást jelentette. Ellátottak: családban nevelkedő, de onnan átmenetileg kikerülő, 0-18 éves korú gyermekek. Férőhelyek száma: 14. Ebből 12 férőhely: 3-18 éves gyermekek számára, 2 férőhely: egy anya 0-14 éves korú gyermekével együttes elhelyezése céljából. 2024-ben különösen megnőtt azon gondozott gyermekek száma, akiket a törvényes képviselői nem tudják hétvégére sem hazavinni. Ugyanakkor egy másik tendencia is megfigyelhető volt az év folyamán, ugyanis a befogadott gyermekeink átlag életkora jelentősen csökkent. Nagyrészt kisiskolás és óvodás korú gyermekek ellátására került sor az év során, és ez a jelenség továbbra is várhatóan folytatódik 2025-ben is. Ellátási területe: Kőbánya Budapest X. kerülete: 12 fő, Zugló – Budapest XIV kerülete: 2 fő számára. Ellátási napok alakulása, százalékos kihasználtság a 2024-es év során Az Átmeneti Otthon átlagos kihasználtsága: $3\,217:365=8,81$ napi átlag gyerekszám. Az Otthonban átmeneti gondozásban részesített gyermekek száma: 26.

Kőbánya területéről ellátva: 21 gyermek, Zugló területéről ellátva: 5 gyermek.

A 2024-es évben a gondozottak számát erősen befolyásolta az a körülmény, hogy az átmeneti gyermekotthon állandó telephelye a fenntartó önkormányzat jelentős segítségével egy komplex felújításon esett át. Ennek keretében 2023-ban sor került a fűtésrendszer teljes felújítására, a belső falfelületek és nyílászárók festésére. A belső terek megújulását szolgálta, hogy az otthon új bútorokat és szaniter eszközöket kapott, amelynek köszönhetően nem csak komfortosabb lett és megszépült, de a korábbiakhoz képest sokkal inkább felhasználó barát lett. A régi / új helyünkre végül 2024. február 14-én költöztünk vissza, ahol már nem csak modernebb körülmények vártak, hanem az átmeneti helyhez viszonyítva nagyobb laktér is. Ennek köszönhetően megteremtődtek a feltételek a befogadható gyermekek számának növeléséhez. Az év folyamán így szépen kezdtek visszaköszönni a korábbi évek gondozott napok számai. Az utolsó negyedévben pedig elértük e tekintetben a maximális telítettséget, amelyet az év végéig tartottunk.

Két tendencia figyelhető meg a korábbi évekhez képest a gondozási folyamatban. Az ellátott gyermek száma csökken, ugyanakkor az ellátott napok száma növekszik. Ez azt jelenti, hogy a befogadott gyermekek egyre több időt töltenek el az átmeneti otthonban. A szakellátás

működési nehézségei, annak telítettsége óhatatlanul befolyásolja az alapellátást képviselő átmeneti otthon feladatvégzését is. Egyre nehezebb sorsú családok gyermekei kerülnek befogadásra, akik esetén a családba való visszagondozás esélye nagyon csekély. Mégis a gyermek érdekei azt kívánják, hogy a szakellátás szintű esetek vonatkozásában is az átmeneti otthon segítséget tudjon adni a családnak, gyermeknek egyaránt. Emellett jól tetten érhető egy másik jelenség is, ami nyújtja a gyermekek bent tartózkodását. A szakellátási területen ugyanis az ellátó rendszerek eldugulása révén egyre lassabban lehet érvényt szerezni azon gyermekek elhelyezése tárgyában, ahol a családba, vagy a törvényes képviselőhöz való visszagondozása nyilvánvalóan végképp ellehetetlenült. Az átmeneti gondozás időtartama a jelenleg érvényes szabályozások értelmében a szolgáltatás maximum 12 hónapig nyújtható, szükség esetén 6 hónappal, illetve a tanítási év végéig meghosszabbítható.

Bárka Gyermekek Átmeneti Otthonában átmeneti gondozásban részesített zuglói ellátottak gondozása Budapest X. kerület Kőbánya Önkormányzata és Budapest XIV. kerület Zuglói Önkormányzata ellátási szerződést kötött, melynek értelmében a gyermekek átmeneti gondozását a Bárka Gyermekek Átmeneti Otthona biztosítja a Budapest XIV. kerület illetékességi területén életvitelszerűen tartózkodó gyermekek részére 2019-2024 között, átlag 2 gyermek ellátása erejéig. Zuglói ellátottak, százalékos kihasználtság: A Zuglóval kötött szerződés lejárt 2019. június során és egy újabb – 5 évre szóló ellátási szerződés megkötésére került sor 2024. június 30-ig. A kihasználtság: 108,2%-os.

Az ellátás kezdeményezői: Az ellátási szerződésben megfogalmazottak alapján az átmeneti gondozásban részesültek a Zuglói Család és Gyermejjóléti Szolgálat valamint a Zuglói Család és Gyermejjóléti Központ családsegítői és esetmenedzserei támogató javaslata alapján kerültek be az átmeneti otthonba.

Az ellátottak száma az elhelyezést kiváltó probléma típusa szerint, (bekerülés okok esetén figyelembe kell venni, hogy egyszerre több kiváltó ok is szerepelhet): A szülők életvezetési problémái, szülők egészségi problémái, a szülők szenvedélybetegsége, a szülők lakhatási problémái, bántalmazás, családi konfliktus, a gyermek magatartási problémái.

A gondozás folyamata Mind az 5 gyermek esetén a zuglói családsegítő szolgálat vagy zuglói családsegítő központ szakemberei kezdeményezésére történt meg a gondozásba vétel. Mindegyikük gondozása egy hónapot meghaladó időt vett / vesz igénybe, így készült egyéni gondozási-nevelési terv (ATG 1), melynek tervezésén részt vett az Átmeneti Otthon családgondozója és a törvényes képviselő. 2024-ben visszatértünk a korábbi gyakorlathoz,

miszerint az esetek többségében a családot gondozó szakember már a megállapodás megkötésekor bekísérte a családot az otthonba. A családsegítő jelenvolt a beköltözéskor a Zuglói Család és Gyermejkölési Szolgálat képviselőjében. 2024. évben összesen egy befogadás volt, amikor is gondozásba vettünk egyszerre a három gyermeket. Mivel a szolgáltatási szerződésben foglaltak alapján 2 főben van maximalizálva a befogadható gyermeklétszám Zuglóból, valamint az említett 2024-ben befogadott testvérek gondozása túlnyúlt a 2024-es éven, több befogadás már nem történt Zugló részéről. A gondozás vége Az év folyamán egy testvérpár májusban a szakellátásba került ideiglenes hatályú elhelyezés alapján, helyükre 3 testvér került gondozásba, akik továbbra is az otthon ellátásában tartózkodnak 2025-ben. Megítélésünk szerint az együttműködésünk a zuglói szakemberekkel a lehetőségekhez képest jó volt, különösen azt követően, hogy váltás történt a három testvér családsegítő személyét illetően. Reményeink szerint megfelelő segítséget tudunk nyújtani az átmeneti gondozásra szoruló zuglói gyerekeknek és családjaiknak. Fontos megemlítenünk, hogy folyamatosan számolnunk kell annak lehetőségével, hogy a zuglói ellátottak esetén az önállóan közlekedni nem tudó gyermekek tanintézményekbe való szállításának, valamint onnan az átmeneti otthonba történő kíséretének megszervezése komoly fejtörést jelenthet zuglói óvodába vagy iskolába járó gondozottak esetén. A jövőben is továbbra is hangsúlyt kell fektetni ennek a gondozási feladatnak az aprólékos megtervezésének a zuglói befogadások esetén. Erre azért is van nagy szükség, mert itt is igaz, hogy veszélyes tendenciaként meg kell említeni, hogy különösen a Zuglóból befogadott gyermekek esetén igaz az, hogy a szülők egyre kevésbé, vagy rendkívül minimális szinten vonhatók csak be a gondozási folyamatba. Ez azt jelenti, hogy betegség esetén javarészt az otthon kollégái kísérték el a gyermekeket gyermekorvoshoz. De ugyanígy nagyon kevés számban tudták a szülők tanintézményből az átmeneti otthonba kísérni gyermekeiket. Ha a gyermekorvos, valamint az óvoda, iskola Zuglóban van, erőn felüli helytállást szükséges az átmeneti otthon részéről. Ebben az évben nagy segítség volt számunkra, hogy mind az öt befogadott gyermek kőbányai óvodába és iskolába járt. A jövőben nagy segítséget jelentene a gondozási feladatok elvégzésében, ha intenzívebb lenne a szakmai kapcsolattartás a Zuglói Család- és Gyermejkölési Központ és az átmeneti otthon között. Ebben látjuk zálogát annak ugyanis, hogy felgyorsuljon a gyermekek gondozási folyamata, melynek eredményeként még több zuglói gyermek tudnánk segíteni. Ezért nagyon szívesen vesszük, ha több információkérés érkezik hozzánk a gyerekekre és családjaikra vonatkozóan.

5.3. Családok Átmeneti Otthona

A kerületben három, országos befogadással bíró családok átmeneti otthona működik. Az együttműködés a BMSZKI, SOS Krízis Alapítvány Lócsei úti Otthona, Csömöri CSAO- val, a Magyar Máltai Szeretetszolgálattal kiemelkedő. Ezek a Zuglóban lévő, az országos befogadási körrel bíró családok átmeneti otthonai segítenek időszakosan, a helyi **lakhatási krízisek** rapid megoldásába, ugyanakkor a jogszabályból eredő együttműködési és szolgáltatási kötelezettségünkből adódóan komoly esetterhelést jelentenek a Szolgálat számára, valamint a Központ számára is, hisz közöttük kiemelkedően magas a védelembe vettek száma. **2024-ben 49 család esetében végeztünk családsegítő tevékenységet, a gyermekek száma 124 fő volt, ebből 76 gyermek, védelembe vett gyermek volt.** A CSAO-k szociális munkásaival folyamatos az együttműködés, a feladatok megosztásra kerülnek. Azonban a beérkező problémák között kiemelkedő helyet foglalnak el a lakhatási problémák, az adósságkezeléssel összefüggő feladatok. A lakhatási krízis nagyon gyakran gyűrűszik be a Szolgálathoz, azonban ezekben valós, érdemi segítséget nem tudunk nyújtani. Mind az önkormányzati bérlakások, mind a CSAO és GYÁO férőhelyek bővítése elengedhetetlen a kritikus helyzetek elkerülése érdekében. A Gyvt. előírja, hogy gyermeket anyagi okokból nem lehet kiemelni a családból, ugyanakkor gyermekek nem kerülhetnek hajléktalanként az utcára. Ez a **helyzet nem szüntethető meg a helyi szociálpolitika beavatkozása nélkül.**

6. Észlelő –jelzőrendszer működtetése az Intézményben

A jelzőrendszeri szereplők hatékony együttműködése és a közös munka eredményessége érdekében az alábbi működtetési formákat alkalmazzuk:

- egyéni konzultáció
- esetkonzultáció
- esetmegbeszélés
- esetkonferencia
- jelzőrendszeri szakmaközi megbeszélés, jelzőrendszeri csoportok

Beszámoló a jelzőrendszeri munkacsoportok működéséről

Az észlelő-és jelzőrendszer módszertani útmutatója¹ a család-és gyermekjóléti szolgálatok feladataként írja elő az észlelő-és jelzőrendszer tagjai számára tartandó szakmaközi megbeszélések megszervezését. A szakmaközi megbeszéléseken a jelzőrendszeri tagokat érintő, előre meghatározott témakörben felmerülő aktuális kérdések, problémák több szempontú feldolgozása történik.

A Zuglói Család-és Gyermekjóléti Központ ezen szakmaközi megbeszéléseket szakterületenként kialakított **jelzőrendszeri csoportokban** működteti.

A tavaly évben a család-és gyermekjóléti szolgálat és központ munkatársai részvételével szerveződtek a csoportok. Egy-egy csoport szervezésben, lebonyolításban jellemzően 3-4 kollégánk vett részt. A közös munka hozadéka, hogy a család- és gyermekjóléti központ szakemberei nem csak közvetve, hanem közvetlenül is megtapasztalták a helyi jelzőrendszer működésének sajátosságait, megismerkedtek a jelzőrendszer tagjaival, a szervezetek felépítésével és munkájával.

A jelzőrendszeri csoportok az alábbi szakterületenként alakultak: **védőnők, házi gyermekorvosok, bölcsődék, óvodák, iskolák, bentlakásos intézmények** (különös tekintettel a családok átmeneti otthonaira), amely szolgáltatás át is vezet a család, személy krízishelyzetét észlelő szervezetek körébe, melyek a **felnőtt háziorvosok, civil és egyházi** valamint a **felnőtt** jelzőrendszeri csoportok.

Az év elején sor került a tagok által vállalt feladatok, a szervezés és lebonyolítással kapcsolatos teendők, valamint a feldolgozandó témák rögzítésére.

Több jelzőrendszeri csoporton meghívott előadó is részt vett: intézményünk jogásza, óvodai és iskolai szociális segítő kollégánk, valamint külsős előadó, dr. Jásper András gyermekjogi képviselő személyében.

Az Élő Könyvtár az emberi jogokért rendezvényünket külső helyszínen, a Zuglói Civil Házban tartottuk intézményünk munkatársai és jelzőrendszeri tagok számára, közel 50 fő részvételével. A programot biztosító szervezet és a jelzőrendszeri tagok részéről pozitív visszajelzéseket kaptunk, így a továbbiakban is tervezzük az érzékenyítő alkalmak lebonyolítását.

A visszajelzések szerint a jelzőrendszeri csoportok tagjai igénylik a jó gyakorlatok bemutatását, a kompetenciahatárokat, a jelzőrendszeri folyamat egy-egy elemének részletes megbeszélését. A

¹ A család-és gyermekjóléti szolgáltatás által működtetett észlelő-és jelzőrendszer működésének és működtetésének szabályairól szóló módszertani útmutató, 3. átdolgozott kiadás, 2024. <https://szocialisportal.hu/wp-content/uploads/2024/03/Modszertani-utmutato-a-jelzorendszer-mukodesenek-es-mukodtetesenek-szabalyairol.pdf>

csoportok lehetőséget adnak a jól működő megállapodások felidézésére is. Több csoportban felmerült, hogy a jelzést és folyamatát, a szakemberek feladatait, kompetenciáit, azok határait szükséges rendszeresen átismételni, tisztázni.

Az esetek mentén megvalósuló intézmények közötti team munka eredménye, hogy a jelzőrendszeri tagok egyre inkább teljesítik jelzési kötelezettségeiket, a veszélyeztető helyzeteket időben felismerik, továbbá egyre többen jelzik a rendszeres kommunikációra való igényüket is.

A jelzőrendszeri csoportok a gyermekekkel, felnőttekkel és családokkal közvetlenül kapcsolatban állókat célozza, alkalmanként felmerültek szervezeteken belüli, szervezetek közötti kommunikációs elakadások, amelyek feldolgozására ezen alkalmak szintén lehetőséget biztosítottak.

A 2024. évi jelzőrendszeri csoportok szakterületenkénti bontásban:

A csoportok aktivitása változó volt, ez mind az alkalmak, mind a résztvevők számában megmutatkozott. E mögött különböző okok húzódnak: a jelzőrendszeri tagok leterheltsége, esetleges szervezeti átalakulása, munkaidejük alakulása. A csoporttagok érintettsége, érdeklődése adott téma iránt szintén alakította a résztvevők létszámát. A jövőben érdemes nagyobb figyelmet fordítani arra, hogy olyan témákat dolgozzunk fel, akár meghívott előadók segítségével is, amely témák közvetlenül érintik a tagokat, így a csoportokon való részvételben is motiváltabbá válhatnak.

Védőnői hálózat és a házi gyermekorvosi csoport számára az Élő Könyvtár esemény került felajánlásra.

Dr. Losonczy László gyermekorvossal történt egyeztetés, amely során felmerült, hogy közbenjárásával, segítségével a 2025. évben a Csertő rendelő orvosai és asszisztensei számára megrendezésre kerül egy jelzőrendszer találkozó.

Bölcsődei jelzőrendszeri csoport:

Az idei alkalom témája a 0-3 éves korosztály digitális eszközhasználata volt. A résztvevőkkel interaktív feladatokon keresztül ismertették, a korosztály tanulási sajátosságait és ezzel járó nehézségeket, veszélyeket. Ezen túlmenően a bölcsődei dolgozók nagy létszámban vettek részt az Élő könyvtár rendezvényünkön.

Óvodai jelzőrendszeri csoport

Szeptemberben óvodai és iskolai szociális segítő kollégánk tartott előadást emberkereskedelem témakörben. Októberben az Élő Könyvtár rendezvényre hívtuk meg a kerületi óvodapedagógusokat, amin csak kis létszámban tudtak megjelenni, feltételezhető, hogy az esemény időpontja miatt. Az idei utolsó jelzőrendszeri megbeszélést december 12-én tartottuk, ezen intézményünk jogásza tartott előadást a jelenlévőknek, többek között a Gyermekvédelmi törvény 2024. szeptemberi változásairól. Az előadás ezen kívül kitért a gyermekvédelem jogszabályi hátterére is, kollégánk részletesen körül járta a veszélyeztetettség, a bántalmazás, a rossz bánásmód és az elhanyagolás, valamint a kiemelt veszélyeztető okok témakörét is. A téma mentén szóba került a jelzőrendszer feladata és a jelzőrendszeri tagok kötelessége is.

Iskolai jelzőrendszeri csoport

Az első jelzőrendszeri csoporton intézményünk jogásza és dr. Jásper András előadásán vehettek részt a tagok.

Intézményünk jogásza a Gyermekvédelmi törvényi változásokról, jogszabály módosításokról tartott előadást.

dr. Jásper András gyermekjogi képviselő egy, több témát felölelő előadást tartott, amelyben az alábbi témákat érintette:

- a gyermekek biztonságához való joga
- utazó gyógypedagógus hálózat
- válófélben lévő/elvált szülők jogai
- gyermekvédelmi gyám szerepe és feladatai
- a gyermekvédelmi szakellátás változásai

Civil-egyházi jelzőrendszeri csoport

A két jelzőrendszeri csoport alkalmával az alábbi témákat érintettük:

- kerületi adományozás koordinálása
- éves tervek, programok, elérhető források ismertetése szervezetenként
- pályázati lehetőségek, adományszervezés
- Idősödő társadalom-nyugdíjasok a XIV. kerületben
- támogatási lehetőségek Zuglóban
- civil-egyházi szervezetek programjai/támogatásai idősök számára
- Idősök baráta program bemutatása (Önkéntes Központ Alapítvány szervezésében)

A civil-egyházi jelzőrendszeri tagok esetében a kezdetektől nehézséget okozott a szervezetek számára a rendszerben való helyük, valamint kötelezettségeik meghatározása.

A szervezetek javarésze része közvetlenül felnőttekkel találkozik, foglalkozik, így az alkalmak során többször megfogalmazódott, hogy kompetenciahatáraikat meghaladó probléma esetén vegyék fel a kapcsolatot a család-és gyermekjóléti szolgálattal és ügyfeleiket irányítsák kollégáink felé.

A 2024-es évben leginkább a civil és egyházi partnerek bemutatkozásnak adtunk teret, ezáltal megismerve az egymás szolgáltatásait, együttműködési lehetőségeink kapcsolódási pontjait, valamint az idősök problémáit, segítségnyújtási lehetőségeit jártuk körbe. Az egymással való személyes találkozás erősítette a szervezetek együttműködését.

Bentlakásos intézmények (családok átmeneti otthonai) jelzőrendszeri csoport

2024-ben két jelzőrendszeri csoport alkalmat tartottunk, ezen felül a közös, Élő könyvtár rendezvényen vettek részt a tagok.

Az első jelzőrendszeri csoport alkalmával az alábbi témát érintettük:

- a családok átmeneti otthonai és a család-és gyermekjóléti szolgálatok közötti együttműködésre vonatkozó szabályok, ajánlások

A második jelzőrendszeri csoport alkalmával az alábbi témákat érintettük:

- emberkereskedelem (óvodai és iskolai szociális segítő kollégánk interaktív előadása)

Felnőtt háziorvosi jelzőrendszeri csoport

Intézményünk 2022. óta önként vállalta a felnőtt háziorvosi jelzőrendszeri csoport kiépítését és működtetést. Fontosnak tartjuk, hogy a rászoruló zuglói felnőtt lakosság minden lehetséges csatornán értesülhessen az igénybe vehető ingyenes szolgáltatásokról, lehetőségekről, aktuális információkról, illetve hogy a háziorvosok minél több számukra releváns forrásból tájékozódhassanak.

Az év folyamán több tájékoztatót küldtünk a felnőtt háziorvosok részére az intézményünkben elérhető szolgáltatásokról, a család- és gyermekjóléti központ működéséről, illetve a jelzési kötelezettséghez kapcsolódó fontos tudnivalókról, a személyes kapcsolatfelvételre változó időpontokban került sor, ennek oka leginkább a munkaidejük beosztása volt. Szórányanyagokat

és plakátokat vittünk (ingyenes étkeztetésről, központunk szolgáltatásairól) A személyes találkozást jól fogadták az orvosok és az asszisztensek is.

Arról is részletesen tájékoztattuk őket, hogy milyen esetekben és hogyan tegyék meg a jelzéseket. Visszajelzéseik alapján az idős, egyedülálló személyek, idősotthoni elhelyezések, a leszázalékolás, a gondozatlan terhességek, illetve a pszichiátriai betegségekkel küzdők lehetnek a közös munkánk fókuszában.

Feltételezhető, hogy a felnőtt háziorvosok leterheltsége miatt a jelzőrendszeri csoportok aktivitása a jövőben is akadozni fog, azonban az e-mailes kapcsolattartás, illetve a háziorvosi rendelők személyes felkeresése továbbra is működőképesnek bizonyul.

Felnőtt jelzőrendszeri csoport

A 2024. évben egy jelzőrendszeri csoport alkalmával a Gondozási Központ intézményvezetője ismertette az elérhető szolgáltatásaikat. Tapasztalat ebben az évben is, hogy a személyes találkozás elősegíti egy-egy eset megoldásához szükséges együttműködést.

Beszámoló a jelzőrendszeri tagok által küldött tájékoztatásokról:

A 2025. február 20-ára szervezett szakmai tanácskozás, a Humán Fórum előadásaihoz és a következő évre tervezett témák kialakításához írásos beszámolót kértünk a kerületi jelzőrendszeri tagoktól, amelyben öt kérdés, szempont mentén kértük őket tapasztalataik, javaslataik megosztására.

A jelzőrendszeri tagoktól magas számban (közel 80) kaptunk részletes tájékoztatást, bölcsődéktől, óvodáktól, iskoláktól, kollégiumoktól, védőnőktől, átmeneti gondozást nyújtó intézményektől, pártfogó felügyelőtől, civil szervezetektől, pedagógiai szakszolgálatától. Házi gyermekorvosoktól és felnőtt háziorvosoktól csak néhány visszajelzést kaptunk, amelyben többnyire arról számoltak be, hogy szociális és gyermekvédelmi problémákkal nem találkoztak. Az alábbiakban ennek összefoglalása következik:

1. Saját területén tapasztalt szociális és gyermekvédelmi problémák:

A beszámolókból említett legjellemzőbb problémák az elhanyagolás, az anyagi és lakhatási nehézségek, a bántalmazás, az óvodai és iskolai hiányzások, beilleszkedési és magatartási nehézségek, valamint a gyermekek esetében tapasztalt önsértések, önveszélyeztető magatartás voltak. A pártfogó felügyelő tájékoztatása alapján az alábbi, legjellemzőbb bűncselekmények ügyében kerültek kapcsolatba zuglói gyermekekkel: lopás, kábítószer birtoklás, garázdaság, testi sértés, rablás, zaklatás, rongálás.

2. Együttműködés alakulása a jelzőrendszer intézményeivel, szakembereivel:

A jelzőrendszeri tagok a család-és gyermekjóléti szolgálattal és központtal való együttműködését hatékonynak látták, külön kiemelve az esetmegbeszélések és esetkonferenciák eredményességét, amely során információt kaphattak egy-egy eset alakulásáról és tapasztalataikkal, benyomásaikkal hozzájárulhattak a felmerülő nehézségek, problémák kezeléséhez. Oktatási, nevelési intézményektől magas számban kaptunk a 2024. évre vonatkozó beszámolót, melyek kivétel nélkül kiemelték óvodai és iskolai szociális segítőink hatékony munkáját.

3. A problémák, nehézségek kezeléséhez szükséges szolgáltatások hiánya:

Legmagasabb számban a mentálhigiénés szakemberek, pszichológusok, klinikai szakpszichológusok, terápiás lehetőségek hiányát, illetve a rendelkezésre álló szakemberek leterheltségét, a hosszas várólistákat nevezték meg a jelzőrendszeri tagok. E hiányosságok miatt egyre gyakrabban és egyre súlyosabb szinten tapasztalják meg a gyermekek pszichés állapotának romlását.

4. Javaslatok a területén jelentkező nehézségek megoldásához:

A nehézségek kezeléséhez fontosnak tartják az információcserét, a rendszeres visszajelzést, szakmaközi megbeszélések és esetkonferenciák szervezését. Ezen túlmenően elengedhetetlennek tartják a pszichés megsegítés, terápiás lehetőségek bővítését.

5. A jelzőrendszeri tagok témajavaslatai a 2025. évi jelzőrendszeri csoportokra:

- bántalmazás: felismerés, hatásai, kezelése
- jelzőrendszeri tagok jelzésekhez kapcsolódó kompetenciahatárai, kötelességei, feladatai
- jogszabályok, protokollok, valamint azok változásainak ismertetése
- konfliktusos válásban érintett gyermekek támogatása, pszichés állapota
- külföldi családok támogatása, lehetőségei
- online tér veszélyei
- gyermekek a büntetőeljárásban
- egészségügyi szolgáltatók és oktatási, nevelési intézmények közötti együttműködés erősítése

- érzékenyítő előadások

A jelzőrendszeri csoportok tematikáját a jelzőrendszeri tagok javaslatait, valamint a Zuglói Gyermekvédelmi Koncepció 2025. évre vonatkozó cselekvési tervét szem előtt tartva alakítjuk ki, így a fentiekén túl foglalkozunk még a párkapcsolati erőszak, az önsértés, a drog-és alkoholfogyasztás, valamint a kiemelt veszélyeztető okra utaló körülmények témájával.

Esetmegbeszélés, esetkonferencia:

A 2024-es évben 24 alkalommal szerveztünk esetmegbeszélést, 52 alkalommal esetkonferenciát. Három alkalommal nem valósult meg a megszervezett esetkonferencia, amelynek oka a szülők távolmaradása volt. A 2024-ben jellemzően a gyámhivatali ügyintézők, valamint a háziorvosok (különösen a felnőtt háziorvosok) képviselték magukat alacsonyabb számban a megbeszéléseinken.

Egyéb jelzőrendszeri, ágazati együttműködés:

A Zuglói Család-és Gyermekjóléti Központ munkatársai a fent említett csoportokon túl egyéb fórumokon is kapcsolatban vannak a kerületi jelzőrendszeri tagokkal, egyéb szervezetekkel

- **Zuglói Gyermekvédelmi Koncepció – a 2024. évi cselekvési tervben**

megfogalmazott feladatok megvalósulása:

- gyermekek jogainak tudatosítása, népszerűsítése: oktatási, nevelési intézményekben az óvodai és iskolai szociális segítők által tartott csoportfoglalkozások révén valósult meg.
- az Elköteleződési nyilatkozat ismertetése: az új munkavállalók belépésekor tájékoztatásnyújtás, valamint a nyilatkozat elfogadása, aláírása.
- észlelő- és jelzőrendszer aktív működtetésének folyamatos figyelemmel kísérése: a ZCSK jelzőrendszeri felelős és jelzőrendszeri tanácsadó kollégái aktív kapcsolatot tartottak a jelzőrendszeri tagokkal, amelynek elsődleges színterei a jelzőrendszeri csoportok, esetmegbeszélések, esetkonferenciák voltak.

Az óvodai és iskolai szociális segítők 2024-ben is igyekeztek lehetőségeikhez mérten érzékenyíteni a pedagógusokat, mind az óvodákban, mind az iskolákban, mind a kollégiumokban. Itt elsősorban a csoportos formában történő érzékenyítést emeljük ki (elsősorban nevelőtestületi üléseken), ugyanakkor meg kell jegyeznünk, hogy az óvodai és iskolai szociális segítők nap, mint nap teszik ezt a pedagógusokkal való konzultációk során. A veszélyeztetettség felismerésében nagy segítséget nyújtanak a pedagógusoknak, ezzel egyúttal folyamatosan edukálják őket a bántalmazás fajtáinak, jeleinek felismerésében.

Ebben az évben sikerült az összes óvodában megtartani a Konceptió bemutatását, értelmezését magába foglaló előadást, foglalkozást.

Fokozott figyelmet fordítanak a gyermekekkel szembeni nem megfelelő, illetve rossz bánásmód jelzésére, megelőzésére is.

	PEDAGÓGUSKÉPZÉS/ÉRZÉKENYÍTÉS	
	Iskolák, kollégiumok	
	csoport	létszám
2023. november	2	25
december		
2024 január		
február	12	524
március		
április	3	36
május		
június		
július		
augusztus	16	688
szeptember	9	278
október		
összesen:	42	1551

Az általános iskolákban, középiskolákban és kollégiumokban az iskolai szociális segítők a szükségletekre és a prevencióra is fókuszálva sokféle csoport foglalkozást tartanak. Ebben az évben a Konceptió feladatainak végrehajtása során a párkapcsolati erőszak témakörében a szexedukációs csoportok mellett nagyobb teret kapott a „Tegyük láthatóvá az emberkereskedelmet” szakmai segédanyag felhasználása is. Tapasztalataink szerint főleg a középiskolai kollégiumokban, a hátrányos helyzetű diákok körében teremtett alapot az előadás arra, hogy a diákok megosszák gondolataikat, személyes tapasztalataikat, vagy akár traumáikat a témában.

DIÁKOK ÉRZÉKENYÍTÉSE (párkapcsolati és egyéb erőszak megelőzése)				
	Általános iskola		Középiskola	
	csoport	létszám	csoport	létszám
2023.nov.	4	96	12	336
dec.			2	38
2024.jan.	3	54	1	19
febr.	18	349	10	255
márc.	12	172	3	90
ápr.	9	225	7	216
máj.	4	46	9	183
jún.				
júli.				
aug.			4	108
szept.	2	38	4	26
okt.	3	69	2	39
össz.	55	1049	54	1310

A gyermekek, diákok mentális egészségének megőrzése, a szorongás, önsértés, öngyilkossági gondolatok megelőzése komplex feladat, iskolai kereteken belül sajnos erre sem áll elegendő időrendelkezésre. A családi működés és az iskola ugyanúgy okozhatja a szorongást, a pszichés nehézségeket. A szociális szakemberek az iskola pszichológusokkal szorosan együttműködve reagálnak a diákok körében felmerülő mentális nehézségekre, egyéni és csoportos formában. A prevenciós csoportfoglalkozásokat legtöbbször párban tartják. Ezek közé tartoznak a szorongásoldó, érzelmi intelligencia fejlesztő, konfliktuskezelő foglalkozások.

A kortárs segítő képzést jelenleg egy középiskolában tudjuk biztosítani folyamatosan.

MENTÁLIS EGÉSZSÉG MEGŐRZÉSE ISKOLÁK, KOLLÉGIUMOK		
	prevenciós csoport	létszám
2023.nov.	52	631
dec.	12	210
2024.jan	32	309
febr.	67	843
márc.	40	390
ápr.	34	378
máj.	40	425
jún.	11	190
júli.	5	45
aug.	3	27
szept.	35	327
okt.	46	526
össz.	377	4301

A gyermekek jogainak tudatosítása és megismertetése csoportfoglalkozások formájában történik az iskolákban. Az előző évekhez hasonlóan nagy sikerrel használták a kollégák a K.I.A.B.Á.L. társasjátékot.

	GYERMEKJOGOK				K.I.A.B.Á.L.			
	Általános iskola		Középiskola		Általános iskola		Középiskola	
	csoport	létszám	csoport	létszám	csoport	létszám	csoport	létszám
2023.nov.	1	15	1	34			1	22
dec.	1	9						
2024.jan	3	75			2	42		
febr.	2	52	2	23	1	15	2	32
márc.	1	18	1	18			1	18
ápr.	1	16	1	16			1	24
máj.	1	11			2	36		
jún.								
júli.								
aug.								
szept.	3	57	2	30			1	13
okt.	1	15	3	75	1	25	1	27
össz.	14	268	10	196	6	118	7	136

Egyéb ágazati együttműködések

- Hálózati Együttműködés a Zuglói Gyermekekért (HEGY)
- A Zuglói Közbiztonsági non-profit Kft. által a kerületi jelzőrendszer szakemberei számára havi rendszerességgel szervezett Békés Otthon program szupervíziós esetmegbeszélő alkalmain a Család-és Gyermejjóléti Központ munkatársai is képviseltették magukat.
- Gyermejjóléti, szociálpolitikai kerekasztal
- Zuglói Kábítószerügyi Egyeztető Fórum (KEF)
- Együttműködés a Budapesti Rendőr-főkapitánysággal:
 - Gyermekevédelmi konferencia a rendőrség szervezésében: gyermekevédelem, együttműködés a rendőrséggel, mint jelzőrendszeri taggal (2024. június)
 - Együttműködés a biztonságért szakmai fórum: együttműködési lehetőségek, helyi szintű problémák, bűnmegelőzés (2024. június)
- Együttműködés a Budapesti Szociális Szakmafejlesztési Hálózattal:
 - Család- és Gyermejjóléti Szolgáltatások munkacsoport által szervezett szakmai találkozó: jelzőrendszer működésére vonatkozó módszertani útmutató és protokoll új tartalmainak megbeszélése (2024. április)
 - „Megújuló-kibővülő jelzőrendszer” című tematikus konferencia az aktuális jogszabályi változásokról (2024. november)

Adományszervező tevékenység

Az adományok szervezése elsősorban a karácsonyi időszakhoz kötődik, ugyanakkor év közben is gyakran találkoznak a szakemberek olyan diákokkal, akiknek a családja anyagi nehézséggel küzd. A kollégiumokban lakó diákok közül többen szakellátottak, illetve a családi körülményeik miatt hétfvégén és szünidőben sem tudnak haza utazni. Ezekre a problémákra tanév közben is igyekszünk reagálni, de a karácsonyi ünnepek előtt is többféle adomány szervezésében és eljuttatásában vettek rész a kollégák.

- Legyen Ön is Angyal! Az Önkormányzat által kezdeményezett akció célja, hogy a kerületi nehéz sorsú gyerekek közül 53 gyermek kaphasson személyre szóló karácsonyi ajándékot 10.000 Ft értékben. Ennek szervezését, koordinálását az óvodai és iskolai szociális segítők végezték.

- Menstruációs szegénység elleni kampány: Az intézményünk támogatta a rászoruló női családtagokat menstruációs csomaggal, ebből tudtunk juttatni 50 csomagot rászoruló kollégista lányoknak.
- ZEO Játékszín tagóvodája részére Mikulás csomag adomány szervezése: A Tündérpakk Alapítvány a csomagokon kívül több doboznyi játékot is adományozott az óvodának a szociális segítő közreműködésével.
- Téli szünetben a Váci Mihály Középiskolai Kollégiumban maradt diákok ellátása: a Jó Szívvel Alapítvány segítségével 24 diák kapott 5 napon keresztül, összesen 48 adag meleg ételt. Ezen felül tartós élelmiszer csomagot, amiből helyben tudtak főzni és tisztálkodó szereket.
- Élelmiszer csomag 10 nehézsorsú diáknak: A Magyar Máltai Szeretetszolgálattól kért a kolléga decemberben élelmiszer csomagot, amelyet a Szeretetszolgálat ki is szállított a kollégiumba.
- Tartós élelmiszer és tisztálkodási szerek a Váci Mihály és a Deák Ferenc kollégiumok rászoruló diákjai számára: A Baptista Szeretetszolgálattól kaptunk 3 nagy doboz adományt az év végén, ezt az év közbeni anyagi krízis helyzetek megoldására használjuk fel.

7. Felügyeleti szervek által lefolytatott ellenőrzések megállapításai

2024. évben gyermekjóléti munkát érintő külső szakmai ellenőrzés az intézményben nem volt.

- Fenntartói éves szakmai ellenőrzése az intézménynek megtörtént. Az intézmény működését meghatározó dokumentumok egy részének felülvizsgálatára lesz szükség.
- A hivatal jegyzője által elrendelt, az intézmény szabályszerű működését szabályozó dokumentum ellenőrzésére került sor a tárgyévben, melyet a hivatal belsőellenőrzési főosztálya végzett.

A feltárt hiányosságok rendezése ügyében az intézmény az intézkedési terveket elkészítette, feladatok végrehajtása folyik.

8. Célkitűzések, intézményi támogatások

1. A belsőellenőrzés által feltárt hiányosság pótlása az intézkedési tervben meghatározottak szerint (Web oldal rendezése).
2. Az óvodai iskolai szociális munkások telephelyének rendezése
3. Elengedhetetlen, elodázhatatlan az elektronikus iktatási, nyilvántartási rendszer bevezetése.

4. Az egészségügyi szolgáltatókkal, sokkal szorosabbá szeretnénk tenni az együttműködést. ZESZ igazgatóságával a jelzőrendszer fontosságáról egyeztetni.
5. Zuglói Sport és Rendezvényszervező Kft-vel együttműködési megállapodást kötni a nyári napközis táborra vonatkozóan.
6. Leamortizált zárhatatlan ablakok cseréje szükséges.
7. Pedagógiai Szakszolgálattal való együttműködés erősítése.
8. Kórházi szociális munka kiszélesítése

9. Jövőre vonatkozó javaslatok, célok, gyermekvédelmi prevenciók elképzelések

- Családok Átmeneti Otthonaiban, Gyermek Átmeneti Otthonában a férőhelyek bővítése, helyettes szülők számának növelése.
- Biztos Kezdet Gyerekház és Tanoda létrehozása.
- Több pszichológiai ellátás gyermek és felnőtt.
- Több szociális bérlakás.
- Több korai fejlesztő központ.
- Több olyan óvoda, iskola, ahol a speciális szükségletű gyermekek komplex ellátása folyik.
- Több addiktológiai ellátás.
- Közösségi pszichiátriai ellátás létrehozása.
- A Zuglói Gyermekvédelmi koncepció cselekvési tervének megvalósítása.
- Zuglói iskolák körében a Dobbantó program kiterjesztése.
- Több kollégiumi elhelyezés biztosítása.
- Több elhivatott és képzett vagy képezhető gyámügyi szakügyintézőre lenne szükség.

Budapest, 2025. március 30.

Máhr-Urbán Beatrix
Megbízott igazgató

