* ***………………………………..sz. napirend***
* **E L Ő T E R J E S Z T É S**

**a Budapest Főváros II. Kerületi Önkormányzat Képviselő-testülete**

**Közoktatási, Közművelődési, Sport, Egészségügyi, Szociális és Lakásügyi Bizottságának 2023. december 12-ei ülésére**

**Előterjesztő: Humánszolgáltatási Igazgatóság Intézményirányítási Osztály**

**Ötvös Zoltán osztályvezető**

**Tárgy:** Javaslat a Budapest Főváros II. Kerületi Önkormányzat Család-és Gyermekjóléti Központ 2022. évről szóló beszámolójának elfogadására

*A napirend zárt ülésen történő tárgyalást nem igényel*

**Tisztelt Bizottság!**

A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (továbbiakban: Szt.) 92/B. § (1) bekezdésének d) pontja kimondja: *"A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmény állami fenntartója ellenőrzi és évente egy alkalommal értékeli a szakmai munka eredményességét."*

A Budapest Főváros Kormányhivatala Szociális és Gyámügyi Főosztály (továbbiakban: Főosztály) 2023. november 23. napján ellenőrzést tartott az intézményben. Az ellenőrzésen részt vett a fenntartó részéről az intézményi és szociálpolitikai referens is. Áttekintésre került a szakmai munkát segítő hatályos jogszabályokon alapuló dokumentumok használata valamint a Főosztályhoz beérkezett ügyfél panaszok is. A vizsgálat megállapítása szerint az intézmény tárgyi és személyi feltételei, szakmai munkája megfelelő.

Az önkormányzat Szervezeti és Működési Szabályzatáról szóló 13/1992.(VII.01.) önkormányzati rendelet 11. melléklete 6.1.15. pontja alapján a Bizottság dönt: ***a szociális****, és gyermekjóléti* ***szolgáltatást nyújtó önkormányzati intézmények***és *az önkormányzattal szerződéses jogviszonyban álló szolgáltatók szakmai tevékenységéről szóló beszámolóinak elfogadásáról.*

Kérem a Tisztelt Bizottságot, hogy szíveskedjen a 2022. évi beszámolót megtárgyalni és elfogadni.

HATÁROZATI JAVASLAT

Budapest Főváros II. Kerületi Önkormányzat Képviselő-testületének Közoktatási, Közművelődési, Sport, Egészségügyi, Szociális és Lakásügyi Bizottsága a Budapest Főváros II. Kerületi Önkormányzat Család-és Gyermekjóléti Központ (1027 Budapest, Horvát utca 2-12.) - a határozat mellékletét képező - 2022. évre vonatkozó szakmai beszámolóját megtárgyalta, elfogadta és az intézmény szakmai munkáját eredményesnek értékeli.

Felelős: Bizottság elnöke

Határidő: 2024.01. 15.

Budapest, 2023. december 4.

Őrsi Gergely

polgármester megbízásából eljárva

Ötvös Zoltán

osztályvezető

*határozat melléklete*

**BUDAPEST FŐVÁROS II. KERÜLETI ÖNKORMÁNYZAT**

**CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT**

1027 Budapest, Horvát utca 2-12.

Telefon: 225-7956 email: [csgyk@csgyk02.hu](mailto:csgyk@csgyk02.hu)



SZAKMAI BESZÁMOLÓ

a

Család- és Gyermekjóléti Központ

2022. évi tevékenységéről

Elfogadva

A Budapest Főváros II. Kerületi Önkormányzat Képviselő- testületének

Közoktatási, Közművelődési, Sport, Egészségügyi, Szociális és Lakásügyi Bizottsága sz. határozatával

összeállította:

Papp Krisztina

intézményvezető

**Az intézmény adatai, szervezeti egységei**

Az intézmény a szolgáltatási körébe tartozó feladatait a Szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (továbbiakban: Szt.) és a Gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (továbbiakban: Gyvt.), a végrehajtásukra kiadott kormányrendeletek és ágazati miniszteri rendeletek, valamint a Budapest Főváros II. Kerületi Önkormányzat Képviselő–testületének rendeletei határozzák meg.

Az intézmény feladatait 2021-ben, az alábbi önálló szakmai szervezeti egységek útján látta el.

**Család-és Gyermekjóléti Szolgálat 1027 Budapest, Horvát utca 2-12.**

**Ellátottak számára nyitva álló egyéb helyiség: 1027 Budapest, Szász Károly utca 2.**

**1028 Budapest, Rezeda u. 10.**

**Család-és Gyermekjóléti Központ 1027 Budapest, Horvát utca 2-12.**

**Ellátottak számára nyitva álló egyéb helyiség: 1027 Budapest, Szász Károly utca 2.**

**1028 Budapest, Rezeda u. 10.**

**A költségvetési szerv főtevékenységének államháztartási szakágazati besorolása a beszámolási időszakban:**

889900 Máshová nem sorolhatóegyéb szociális ellátás bentlakás nélkül

**A költségvetési szerv alaptevékenységének kormányzati funkciók szerinti megjelölése a beszámolási időszakban:**

104030 – Gyermekek napközbeni ellátása

104042 – Család-és gyermekjóléti szolgáltatások

104043 – Család-és gyermekjóléti központ

Az integrált intézményben az ellátást és szolgáltatást biztosító szakmai önálló szervezeti egységek szakfeladatait és az intézményi struktúrát részletesen a Szervezeti és Működési Szabályzat tartalmazza.

Az intézmény szakmai, szervezeti egységei hatásköreiben meghatározott feladatok közötti megosztásáról az intézmény vezetője gondoskodik, a szervezeti egységeket szakmai vezetők irányítják, akiket az intézményvezető bíz meg.

1. **Az intézmény által nyújtott ellátások bemutatása**

Intézményünk tevékenysége során három szolgáltatási elemet biztosít.

1. Család-és Gyermekjóléti Szolgálat

* Általános személyes segítő szolgáltatás
* Speciális szolgáltatások:

*hátralékkezelési tanácsadás*

*munkavállalási tanácsadás*

* Általános gyermekjóléti szolgáltatás
* Veszélyeztetettséget észlelő-és jelzőrendszer működtetése

1. Család-és Gyermekjóléti Központ

* Hatósági intézkedésekhez kapcsolódó feladatok
* Tanácsadói tevékenységek
* Speciális szolgáltatások:
* *óvodai és iskolai szociális segítés*
* *kapcsolattartás biztosítása*
* *kórházi-egészségügyi szociális munka*
* *készenléti szolgáltatás*
* *utcai szociális munka*

1. Napközbeni gyermekfelügyelet (Gyermekek napközbeni ellátása)

A **család-és gyermekjóléti szolgálat** ellátja a Sztv. 64.§-ban meghatározott családsegítést és a Gyvt. 39.§-ban leírt gyermekjóléti szolgáltatást, valamint a 40.§-ban szabályozott család-és gyermekjóléti szolgálat feladatait.

Az Sztv.-ben foglaltak szerinti feladatok a családsegítés, szociális és mentálhigiénés problémák esetén az életvezetési nehézségek elhárítása és feloldása, továbbá a helyi szociális szükségletek feltárásának és megoldásának elősegítése.

A családsegítő szolgáltatáson belül:

* *tanácsadást biztosít*

- a szociális, életvezetési és mentálhigiénés problémákkal küzdők,

- az anyagi nehézséggel küzdők,

- a tartós és fiatal álláskeresők,

- az adósságterhekkel küzdők,

- a lakhatási problémákkal és

- a fogyatékossággal, krónikus betegséggel, szenvedélybetegséggel, pszichiátriai betegséggel, kábítószer-problémákkal élők számára.

* *szociális segítőmunkát végez*

a családban jelentkező működési zavarok, illetve konfliktusok megoldásának elősegítés céljából.

* *veszélyeztetettséget észlelő-és jelzőrendszer működtetését* látja el,
* *közösségfejlesztő programokat szervez*, valamint
* *egyéni és csoportos készségfejlesztést biztosít*.

A Gyvt.-ben foglaltak szerint gyermekjóléti szolgálatként biztosítja a gyermekek testi, lelki egészségének, családban történő nevelkedésének elősegítését, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzését, a kialakult veszélyeztetettség megszüntetését.

Ennek érdekében *szociális segítőmunkát végez*.

Feladata még a családon belüli erőszak gyermekáldozataival való kiemelt foglalkozás, gyermekpszichológiai tanácsadáshoz, fejlesztőpedagógiai tanácsadáshoz való hozzájutás szervezése.

A **család-és gyermekjóléti központ** a Gyvt. 40/A.§-ban meghatározott feladatokat látja el:

* a gyermekvédelmi gondoskodás körébe tartozó hatósági intézkedésekhez kapcsolódó, a gyermekek védelmére irányuló tevékenység keretében, a kialakult veszélyeztetettség megszüntetése és a családjából kiemelt gyermek visszahelyezése érdekében végzendő *esetmenedzseri feladatokat*,
* a gyermek családban nevelkedésének elősegítése, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében a gyermek igényeinek és szükségleteinek megfelelő önálló egyéni és csoportos *speciális szolgáltatásokat*, programokat, amelyek keretében az alábbi ellátásokat biztosítja:
* utcai szociális munka,
* készenléti telefon biztosítása,
* kapcsolattartási ügyelet,
* óvodai és iskolai szociális segítés,
* jogi tájékoztatás,
* pszichológiai tanácsadás,
* családkonzultáció,
* családterápia,
* fejlesztőpedagógiai szolgáltatás.

**A napközbeni gyermekfelügyelet keretében** - nem nevelési-oktatási céllal – az arra rászoruló családok számára a gyermekek életkorának megfelelő napközbeni ellátást biztosítunk a szülő, törvényes képviselő otthonában (Gyvt. 44.§).

A vonatkozó jogszabályi előírás szerint, az ellátás akkor biztosítható a napközbeni gyermekfelügyelettel, ha a gyermek állandó vagy időszakos ellátása nappali intézményben - betegsége vagy egyéb ok miatt - nem biztosítható, és a szülő, törvényes képviselő a gyermek napközbeni ellátását nem vagy csak részben tudja megoldani, így különösen amikor

*a)* az egyedülálló szülő a gyermeknevelésben átmenetileg akadályoztatva van,

*b)* többes ikrek születnek, valamint az ikergyermekek gondozásában és nevelésében a szülő segítségre szorul,

*c)* az egyedülálló szülő több műszakban dolgozik, és gyermekének felügyelete a kora reggeli vagy késő esti órákban nem biztosított,

*d)* az egyik szülő megbetegszik, és emiatt akadályoztatva van a gyermek gondozásában, nevelésében, vagy

*e)* az egyik szülő meghal.

Többes ikrek születésekor, valamint a szülő betegsége miattés valamely szülő halála esetében a napközbeni gyermekfelügyelet a szülő, törvényes képviselő otthonában a gyermek születésétől kezdve nyújtható (Gyvt. 44/C§).

**2. Az intézmény feladatainak ellátására vonatkozó szakmai program megvalósulása**

**2.1. Feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége**

Feladatunk, hogy munkánkról, tevékenységünkről, szolgáltatásainkról a lakosságot széles körűen tájékoztassuk, ennek érdekében honlapunk folyamatos frissítése és a „Budai Polgár” c. újságban alkalomról – alkalomra történő megjelenése volt a célunk. Az óvodai és iskolai szociális segítők és az utcai szociális munkát végző munkatársak saját szolgáltatásaikról facebook oldalt működtetnek, ahol az intézmény más speciális szolgáltatásait is hirdetik, valamint a kerület különböző facebook csoportjaihoz kapcsolódóan megosztják azokat.

A szakmai munka folyamatos fejlesztése, a szakmai tudás karbantartása és bővítése érdekében tervünk volt képzéseken, konferenciánkon történő aktív, rendszeres részvétel *(elsősorban térítésmentesen elérhető lehetőségek)*.

A prevenciós tevékenységeknek és a szabadidős programoknak a szélesítésére, valamint a csoportokkal végzett szociális munkára továbbra is igyekeztünk hangsúlyt fektetni. Saját pénzügyi erőforrásainkon túl, a Közoktatási, Közművelődési, Sport, Egészségügyi, Szociális és Lakásügyi bizottság pályázati támogatása és az Önkormányzat 2022. évi költségvetéséből „Egyéb működési célú támogatások államháztartáson belülre” oszlopban jóváhagyott előirányzat terhére nyújtott támogatást az Erő(d)tér Kreatív Időtöltő Hely drog prevenciós – szabadidős programjainak megvalósításához.

Továbbá a Rubeus Egyesület közreműködésével megvalósított *A szülőség támogatásának új útjai a gyermekvédelemben* (BM-19-E-0027) projekt keretében2019/2020-as és 2020/2021-es pályázati programunkat folytattuk, a 2021/2022-es időszakban a *„Családi egyensúly támogatása a gyermekvédelemben****”* (**BM-20-E-0013) projekt keretében. Programunk a „KÜLÖN ÉLÜNK – EGYÜTT NEVELÜNK II.

A családok, a szakemberek és intézményrendszerek közötti hálózatok erősítése, kiépítése” címet kapta.

Külön élünk – együtt nevelünk II. programunkban egyrészt a korábbi évek pályázati együttműködésében megkezdett szakmai munkát folytattuk, másrészt hangsúlyt fektettünk két újabb szakmai anyag elkészítésére, valamint egy rendezvényelemet valósítottunk meg. Az 5 pillérből álló programelemünk egyszerre fejlesztette a szociális-és érzelmi intelligenciát, kiegészítve a szakemberek szakmai kompetenciáinak fejlesztésével. Mindezekkel egyetemben fontos szempontnak tekintettük a hálózati kapcsolódások erősítését szakemberek, intézmények, valamint igénybe vevők között. A megvalósításról részletesen önálló fejezetben írunk (6. fejezet)

**2.2. Átfogó szakmai tevékenységek**

**Adományok gyűjtése és osztása**

Az év folyamán családjaink számára különböző szervezetek, egyesületek, pályázatot szponzorálók igen szép összegekkel, ajándékokkal, tárgyi adományokkal nyújtottak támogatást.

Az elmúlt évben a két legnagyobb támogatónk, családokat segítő szervezet a Vöröskereszt és a Karitász. Rajtuk kívül azonban más segítők is bekapcsolódtak a nehéz sorsok könnyebbé tételébe az alábbiak szerint.

**A VÖRÖSKERESZT** a családok részére nyújtott adományokon túl, ukrán családokat is támogattak, számukra kézműves foglalkozást is szerveztek karácsony előtt.

Karácsonykor 20 kg-os élelmiszercsomagot kaptak a családok

**ORSZÁGÚTI KARITÁSZ** az élelmiszercsomagokon felül szervezett gyermekek részére ruhabörzét, melyen ügyfeleink közül ukrán család és nagycsaládosok is részt.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **KITŐL** | **HÁNY ALKALOMMAL** | **HÁNY CSALÁD/FŐ/ÖSSZEG** |
| Karitász (Ferencesek) | 2 | 41 család |
| Vöröskereszt | 11 | 155 család |
| ALESSIO étterem | 1 | 6 család |
| Magán személyek, akik gyermekek részére karácsonyi ajándékokat vásároltak | 1 | 17 gyermek |
| Karácsonyfa adomány | 1 | 22 család |
| Tűzifa (Önkormányzat) | 3 | 3 család/személy |
| **ÖSSZESEN** | **29** | **241 család** |

**Az ukrán-orosz háború elől menekült ukrán családok segítése**

Budapest Főváros II. Kerület Önkormányzata hét családot (15 felnőtt és 12 gyermek) fogadott be a Bécsi úti önkormányzati lakásokban, ezzel biztosítva ingyenesen lakhatásukat és napi háromszori étkezésüket.

Intézményünk két dolgozója az első naptól jelen volt a családok életében, hogy segíteni tudjanak a felmerülő problémák megoldásában, az életviteli problémákon át a hivatalos ügyintézésig, ami az első két hónapban napi szintű tevékenységnek bizonyult.

A gyermekekhez rendszeresen kijárt a körzeti védőnő, egészségügyi probléma esetén pedig fogadta őket a körzeti házi illetve gyermekorvos. Segítettünk az óvodai és iskolai beiratkozásban.

Gyakran kaptunk adomány felajánlásokat, amiket eljuttatunk a menekült családoknak vagy akár kérhettünk is, ha valamiben hiány keletkezett. (pelenka, tápszer stb.)

Májusban hat család átköltözött a Hidegkúti úti bezárt óvoda épületébe, addigra már nagyjából értették és megszokták azokat a szabályokat, amik szerint mi magyarok élünk. Egyre jobban önállósodtak, dolgoztak, kevesebb segítségre volt szükségük ezért heti egyszer látogattuk őket szeptemberig, amíg el nem költöztek.

Egy család kivételével, akiknek segíteni kellett a lakhatásuk megoldásában, mindenkinek sikerült önállóan munkát és lakást találnia.

**Terephely biztosítása**

Középiskolás diákok számára lehetőséget biztosítunk az önkéntes **közösségi szolgálat** teljesítéséhez. 2021-ben 7 fő, 2022-ben már 19 diák vett részt, akik az alábbi feladatokat végezték:  
- kortárs segítő képzésben való részvétel,  
- helyszíni program előkészítése és lebonyolítása,  
- külsős programok megvalósítása, kísérés.

A felsőoktatásban résztvevő szociális munka szakos hallgatók közül 3 fő intézményünkben teljesítette 60, vagy 30 órás **gyakorlatát**.

**Egy napos intézményi terepgyakorlaton** a Spientia Szerzetesi Hittudományi Főiskola Gyermek-és ifjúságvédelmi tanácsadó szakirányú továbbképzésen résztvevő és az ELTE PPK Tanácsadás-és Iskolapszichológia Tanszék hallgatói vettek részt nálunk.

**Intézményen belül folyó szakmai együttműködés**

Az intézmény szakmai egységei között hatékony, egymás munkáját erősítő szakmai együttműködés még a tavaszi időszakra is elhúzódó járványhelyzet miatt továbbra is nehezített volt, melynek enyhítése a szakmai vezetők folyamatos odafigyelését kívánta meg.

A járványhelyzet kialakulását követően, online formában, majd nyártól személyes megbeszélések formájában tartottuk a közös team megbeszéléseket, ahol lehetőség adódik az együttes problémafeltárásra. Az estekonferenciák többségében online felületen kerültek megrendezésre, melyen mind a családsegítő, mind a központ esetmenedzsere együtt vett részt.

Az esetmenedzserek, az óvodai és iskolai szociális segítők, a mentálhigiénés csoport, az utcai szociális munkások szoros együttműködésben dolgoznak a szolgálat szakmai egységének kollégáival.

Segítő tevékenységünket nagyban segíti a napközbeni gyermekfelügyelet igénybevételének lehetősége. Ezt a szolgáltatást több esetben is ajánlottuk ügyfeleinknek, akik igénybe is vették. A napközbeni gyermekfelügyelet koordinátorával jó és hatékony a munkakapcsolata a szolgálat és a központ munkatársainak. A segített családok esetében rendszeres egyeztetés történik.

**Gyermekeink védelmében elnevezésű informatikai rendszer (GYVR) bevezetése, alkalmazása**

A Kormány a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (a továbbiakban: Gyvt.) 162. §-a (1) bekezdésének g) pontjában kapott felhatalmazás alapján, a 235/1997. (XII. 17.) Korm. rendeleta gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, a gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról, 2021. július 1-vel a család-és gyermekjóléti szolgáltatást nyújtók körében bevezette a GYVR kötelező alkalmazását a gyermekek veszélyeztetettségének kezelésére, megszűntetésére irányuló szociális segítő tevékenység végzésének dokumentálása céljából.

A rendszer működésében továbbra is vannak nehézségek, a fejlesztés még nem zárult le, így a folyamatos változások okán, a használata rendkívül megterhelő a kollégák számára.

A rendszer működésében bekövetkező változásokról a MÁK folyamatosan küld tájékoztató leveleket minden felhasználó számára, valamint online felkészítő tréningeket szervez.

* 1. **Más intézményekkel történő együttműködések**

A szolgálat és a központ szakmai egységei jó együttműködést, szakmai munkakapcsolatot tartanak fenn a pedagógiai szakszolgálattal, a kerület oktatási-nevelési intézményeivel, a védőnői szolgálattal, a pártfogó felügyelővel, a II. kerületi rendőrkapitánysággal és a háziorvosokkal, a MENTA Mentálhigiénés Központtal, a Szent János Kórház szociális munkásaival, a Vadaskert Kórház és Szakambulancia munkatársaival és a gondozási központokkal, valamint más szervezetekkel.

A hatósági intézkedésekkel érintett ügyekben (pl. védelembe vétel, nevelésbe vétel, családba fogadás, kapcsolattartás szabályozása, stb.) szoros, gyakorlatilag napi kapcsolatban működünk együtt a gyámügyi osztállyal. A két intézmény vezetői (gyámügyi osztályvezető, intézményvezető, szakmai csoportvezetők) rendszeresen konzultáltak az aktuális esetekről, szakmai kérdésekről, az elhúzódó eljárások nehézségeiről.

A nevelésbe vett gyermekek ügyében az esetmenedzserek együttműködnek a gyermekvédelmi gyámokkal, a gyámi tanácsadókkal, illetve az adott gondozási hely szakemberével.

Az átmeneti gondozást igénylő családok, gyermekek okán együttműködtünk a Jó Pásztor Anyaotthonnal, a Magyar Protestáns Segélyszervezet Családok Átmeneti Otthonával és a Józsefvárosi Gyermekek Átmeneti Otthonával. Az esetmenedzserek együttműködnek azokkal az intézményekkel, szakemberekkel, akik a gondozott/hatósági intézkedéssel érintett családokkal/gyermekekkel kapcsolatban állnak.

Az észlelő-és jelzőrendszer hatékony működtetésével célunk: a kerületben élő lakosok szociális helyzetének, életkörülményeinek figyelemmel kísérése, a jelzőrendszeri tagok folyamatos tájékoztatása szolgáltatásainkról, akik közvetítik azt a célszemélyeknek preventív jelleggel, vagy már a kialakult veszélyeztetés megszüntetése érdekében. Fontosnak tartjuk, hogy a jelzőrendszeri tagok által fogalmazódjanak meg, az ő szakterületükön észlelt hiányzó ellátási formák, támogatások, amelyek segítik a veszélyeztetettség megelőzését.

Ezen célok elérése érdekében elkészült a Fővárosi Pedagógiai Szakszolgálat II. Kerületi Tagintézményével való együttműködésünket leíró szakmai protokoll melyet közösen készítettünk el.

**Új szakmai kapcsolataink:**

Szakmaközi megbeszélés keretében lehetőség nyílt 3 intézmény megismerésére, akik a szenvedélybetegeknek és családjaik számára nyújtanak segítséget. Ezek az intézmények az alábbiak voltak:

1. Válaszút Drogkonzultációs Iroda Református Drogmisszió,

2. RÉV Szenvedélybeteg-segítő Szolgálat,

3. Fogadó Pszichoszociális Szolgálat

A 2023-as év folyamán terveink között szerepel az intézmények meglátogatása is.

**Szakmaközi megbeszélés** 11 alkalommal került megszervezésre, melynek részletes leírása a 2.3-as fejezetben olvasható.

A járványügyi helyzettől függően személyes, vagy online találkozáson alapuló, illetve hibrid formában szerveződött találkozásokra került sor.

2022. 02. 25-én az online térben került megrendezésre az éves **Települési Tanácskozás**. Célja a kerület szociális és gyermekvédelmi helyzetének áttekintése és értékelése, valamint az önkormányzat felé ajánlás un. Intézkedési terv megfogalmazása volt. *(a Tanácskozás emlékeztetője és az elhangzott előadások anyagai a honlapunkon megtalálhatóak.)*

A Tanácskozást Örsi Gergely Polgármester Úr nyitotta meg, majd Jakkel Melinda észlelő-és jelzőrendszer tanácsadó értékelte a 2021.év Intézkedési terv megvalósulását és bemutatta az észlelő-és jelzőrendszeri tagok beszámolóiból készített helyzetképet a kerület szociális és gyermekvédelmi ellátásáról. Ezt követte Magócs Éva /igazgató, II. Rákóczi Ferenc Gimnázium CYBERBULLYING - Mit tehetünk az online zaklatás megelőzéséért? című előadása, majd munkatársunk: Kukity Krisztina /óvodai és iskolai szociális segítő, mediátor az Internetbiztonságról tartott prezentációt. A tanácskozás második felében szekció megbeszélések keretében nyílt lehetőség három téma feldolgozására: Gyerekek biztonsága a digitális térben és a Család- és Gyermekjóléti Központ szolgáltatásai – együttműködési pontok, valamint a „Válásban érintett családok támogatása egy új játék segítségével” címmel a VÁLÁSLABIRINTUS internetes játék megismerésére volt alkalom.

Intézményünk állandó képviselettel rendelkezik a kerületi **Idősügyi Tanács** és a **Szociálpolitikai Kerekasztal** ülésein, programjain.

Folyamatos munkakapcsolatban voltunk a Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézet Módszertani Főosztályával és a Belügyminisztérium (továbbiakban: BM) szakfőosztályával. 2021 szeptemberétől a Budapest Szociális Szakmatámogatási Hálózat keretében a család-és gyermekjóléti szolgáltatások tekintetében Intézményünk került kijelölésre, mint „módszertani” feladatot ellátó szervezet.

Intézményünk vezetője az átmeneti gondozást nyújtók országos szervezetének, az ATOSZ alelnökeként, napi munkakapcsolatot ápol ezen terület ellátást nyújtóival, valamint elnökségi tagja a Magyar Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálatok Országos Egyesületének.

**2.3. Észlelő- és jelzőrendszer működtetése, szakmai kapcsolatok**

**A jelzések adatai:**

A jelzések száma némileg csökkent a 2022-es évben az előző évhez képest. Összesen **404** **jelzés** érkezett (**309 kiskorú**, **95 nagykorú** esetében) **342 személyről**. Ez azt mutatja, hogy 1 személyről több jelzés is érkezett. A jelzés célja a veszélyeztetett személy/személyek számára a hatékony segítségnyújtás a lehető leghamarabb, hogy a veszélyhelyzetből biztonságot adó közegbe kerüljön, a szükséges szolgáltatásokat elérje a rászoruló. A Gyvt. 17. § (1) bekezdése egyértelmű kötelezettséget ró a jelzőrendszer tagjaira. Egyértelműsíti, ha tevékenysége során gyermek(ek) veszélyeztetettségére utaló jelet, gyanút észlel vagy ilyen információ a birtokába jut, azt *haladéktalanul, mérlegelés nélkül jelezni köteles* a területileg illetékes család- és gyermekjóléti szolgáltató felé.

A **jelzőrendszeri tagok jelzései**nek a száma és azok %-os mértéke:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Jelzőrendszeri tagok szerinti bontás** | **Összes 404** | **%** |
| Egészségügyi szolgáltató | **13** | **3,2** |
| Védőnői jelzés | **22** | **5,5** |
| Szem. gond. nyújtó szociális szolg. | **127** | **31,7** |
| Kisgyerm. napköz. ellátását nyújtók | **3** | **0,7** |
| Átmeneti gondozást biztosítók | **1** | **0,2** |
| Köznevelési intézmény | **54** | **13,5** |
| Rendőrség | **102** | **25,5** |
| Ügyészség, bíróság | **4** | **1** |
| Pártfogó felügyelői szolgálat | **2** | **0,5** |
| Áldozatsegítés és kárenyhítés feladatait ellátó szervezet | **1** | **0,2** |
| Állampolgár, gyermek és felnőtt érdekeit képviselő társ. szerv. | **27** | **6,7** |
| Önkormányzat, jegyző | **25** | **6,2** |
| Hivatásos gondnok | **1** | **0,2** |
| Gyermekv. és gyámügyi feladatkörében elj. főv. és megyei kormányhivatal | **13** | **3,2** |
| Állam fenntartói feladatainak ellátására kij. szerv | **8** | **2** |
| OKIT | **1** | **0,2** |

\*KSH 2022.

Kiemelkedően magas a szociális intézményektől és a rendőrségtől érkezett jelzések száma, melyek nagyrészt családon belüli konfliktusokat, bántalmazásokat tartalmaznak.

A jelzések számának alakulása **problématípus** szerint.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Jelzett probléma szerinti bontás** | **ÖSSZ** | **%** |
| Családi konfliktus | **71** | **18** |
| Tankötelezettség igazolatlan mulasztása | **39** | **10** |
| Nevelési probléma | **3** | **1** |
| Gyermekintézménybe való beilleszkedési nehézség | **5** | **1** |
| Gyermek szerhasználata | **16** | **4** |
| Gyermek családon belüli bántalmazása/gyanúja: fizikai | **26** | **6,5** |
| Gyermek családon belüli bántalmazása/gyanúja: lelki | **9** | **2** |
| Gyermek családon belüli bántalmazása/gyanúja: szexuális | **3** | **0,75** |
| Gyermek családon kívüli bántalmazása/gyanúja: szexuális | **2** | **0,5** |
| Párkapcsolati/családon belüli erőszak/bántalmazás | **56** | **14** |
| Gyermek elhanyagolása: fizikai | **6** | **1,5** |
| Gyermek elhanyagolása: értelmi | **8** | **2** |
| Gyermek elhanyagolása: lelki | **5** | **1** |
| Gyermek elhanyagolása: egészségügy | **10** | **2,5** |
| Gyermek mentális, pszichiátriai problémája | **28** | **7** |
| Szülő(k) mentális, pszichiátriai problémái | **4** | **1** |
| Kortárs csoporttal kapcsolatos problémák | **2** | **0,5** |
| Szülő(k) kezeletlen szenvedélybetegsége | **6** | **1,5** |
| Gyermek magatartási zavara | **15** | **4** |
| Gyermek tartós betegsége | **1** | **0,2** |
| Elégtelen lakáskörülmények | **4** | **1** |
| Lakcím fiktiválása | **3** | **0,75** |
| Egyéb lakhatási probléma | **3** | **0,75** |
| Anyagi problémák | **7** | **2** |
| Szülői ház engedély nélküli elhagyása | **1** | **0,2** |
| Információhiány | **2** | **0,5** |
| Ügyintézési nehézség/tevékenység | **22** | **5,5** |
| Elhanyagolás felnőtt vonatkozásában | **2** | **0,5** |
| Lelki, mentális, pszichiátriai betegség felnőtt vonatkozásában | **22** | **5,5** |
| Szenvedélybetegség felnőtt vonatkozásában | **1** | **0,2** |
| Egészségügyi probléma felnőtt vonatkozásában | **8** | **2** |
| Egyéb | **14** | **3,5** |
|  |  |  |

KSH 2022.

Ebből a táblázatból látható, hogy a bántalmazás, elhanyagolás a legmagasabb. **A 404 jelzésből 125 érkezett ilyen problémákkal kapcsolatban, ami a jelzések 31,2%-a.** (Ez az elmúlt évben a 423 jelzésből 182 volt, ami a jelzések 38,3%-a. Tehát az előző évhez képest némileg csökkent az ilyen problémával kapcsolatban érkezett jelzések száma.)

A családok tekintetében magas a családi konfliktus probléma: a jelzések 18%-a. A tankötelezettség igazolatlan mulasztása 10%, ami szintén magas.

A visszaérkezett intézményi kérdéssorok alapján megállapítható, hogy a bántalmazás, elhanyagolás sajnos nem csökken, hanem növekszik. Ezt támasztja alá a rendőrség beszámolója: A kapcsolati konfliktusokkal összefüggő bejelentések növekedést mutatnak.

A Humánszolgáltatási Igazgatóság esetében: 26 ügyben indult hivatalból eljárás hozzátartozók közötti erőszakkal kapcsolatos családvédelmi koordinációs ügyben. (Az elmúlt évben 27 ügyben indult eljárás.)

A bíróság részéről: A távoltartási ügyek közül 10 kiskorú is érintett volt. (2021-ben 42, 2022-ben 49 alkalommal kérték a megelőző távoltartás elrendelését hozzátartozók közötti erőszak miatt; ebből 17 alkalommal el is rendelte a bíróság.)

A védőnők jelezték, hogy bántalmazás felismerése az egészségügyben, illetve a bántalmazás, elhanyagolás témakörben részt vennének szakmaközi megbeszélésen. A gyermekorvosok javaslatára ilyen témában elindult egy szorosabb együttműködés.

Bántalmazás, elhanyagolás tekintetében az alábbi adatokról tudunk beszámolni, összehasonlítva a 2021-es és a 2022-es esztendőt:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **2021.** | | | | |
| **BÁNTALMAZÁS** | | | **ELHANYAGOLÁS** | |
| fizikai | lelki | szexuális | fizikai | lelki |
| 22 | 17 | 1 | 13 | 33 |
| össz: 40 | | | össz: 46 | |
| **MIND: 86** | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **2022.** | | | | |
| **BÁNTALMAZÁS** | | | **ELHANYAGOLÁS** | |
| fizikai | lelki | szexuális | fizikai | lelki |
| 25 | 23 | 1 | 16 | 39 |
| össz: 49 | | | össz: 55 | |
| **MIND: 104** | | | | |

**Esetkonferencia – esetmegbeszélő csoport**

Saját szervezésben esetkonferencia az év folyamán 24 volt, esetmegbeszélő 11 történt. Ezeken kívül más kerület, illetve a jelzőrendszer más szakemberei is szerveztek esetkonferenciát (13 alkalom), esetmegbeszélőt (3 alkalom), vagyis összesen 37 esetkonferencián, 14 esetmegbeszélőn vettek részt kollégáink. Ezeken a szakemberek, a jelzőrendszer tagjai is részt vettek az egészségügy (gyermekorvos, védőnő, kórház: 10 fő), oktatás (óvoda, iskola, Közép-Budai Tankerület, kollégium: 74 fő), gyermekek nappali ellátása: 1 fő, egyházi, civil szervezet, alapítvány részéről: 7 fő – összesen 92 fővel.

Esetkonferencia/esetmegbeszélés

2020-ban 12/0 összesen 12

2021-ben 20/35 összesen 55

2022-ben 37/14 összesen 51

**A települési észlelő-és jelzőrendszeri intézkedési terv megvalósulása**

Megvalósult célkitűzések

1. *Szükségletfelmérés*

*A II. kerületben 32 köznevelési intézmény, 3 kollégium, 45 óvoda, 6 bölcsőde, 29 védőnő, 13 iskolai védőnő, 46 háziorvos, 15 házi gyermekorvos, 4 gondozási központ, 1 Értelmi Fogyatékosok Nappali Otthona működik, akiktől, mint jelzőrendszeri tagoktól, kapjuk/várjuk a jelzéseket veszélyeztetés észlelése esetén, valamint igyekszünk szakmaközi megbeszélést szervezni a közös gondolkodás mentén, problémamegoldás érdekében.*

Igyekeztünk intézményünk honlapjára minden aktuális információt feltenni az érdeklődők számára, legyenek akár problémával érintett személyek, vagy akár szakemberek. Ezen felül a közösségi oldalakon, a helyi újság hasábjain is igyekeztünk minél szélesebb körhöz eljuttatni az intézményünk által szervezett programokat.

A fejlesztendő területeknél került megfogalmazásra, hogy a továbbiakban is fontos helyen szerepel:

* A szükségletekhez igazodva a hiányzó ellátási formák, szolgáltatások feltárása a helyi ellátórendszer fejlesztése érdekében, továbbá új tagok megismerése, bevonása a közös munkába;
* A civil, egyházi szervezetek, alapítványok megismerése, együttműködés kialakítása;
* Az egészségüggyel hatékonyabb, szorosabb együttműködés kialakítása;
* Az iskolákban az óvodai és iskolai szociális segítők a szakmák összekapcsolásával hatékonyan tudjanak segítséget nyújtani a mentálhigiénés teamek munkájában;
* A drasztikus változások megjelenését követően a jelzőrendszer tagjainak, a kerület lakosainak hatékony segítség nyújtása.

Az új szakmai kapcsolataink kialakításáról, az együttműködések erősítéséről a 2.2-es fejezetben írtunk, valamint az óvodai és iskolai szociális segítést a 3.2.2.-es fejezetben részletezzük.

**Szakmaközi megbeszélések**

Az elmúlt évben 11 szakmaközi megbeszélésre került sor:

1. *Együttműködési lehetőségek a négy intézmény között* – a MEREK, a 4 gondozási központ, az ÉNO és a családsegítő munkatársainak, melyen 10 fő vett részt;
2. *Protokoll kidolgozása a Fővárosi Pedagógiai Szakszolgálat II. Kerületi Tagintézménye és Budapest Főváros II. Kerületi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat között* – 2 alkalommal került sor erre a megbeszélésre, melyen 5-10 fő vett részt;
3. *Megbeszélés gyermekorvosokkal* – 2 gyermekorvossal, a CSGYK intézményvezetőjével és 1 munkatárssal történt megbeszélés a jelzésekről, a szorosabb együttműködésről;
4. *A hozzátartozók közötti erőszak kapcsán végzett szakmai munka összehangolása* – Budapest Rendőr-főkapitányság II. Kerületi Rendőrkapitányság munkatársaival, a Humánszolgáltatási Igazgatóság Ellátási Osztályának dolgozóival, a Gyámügyi Osztály vezetőjével és a családsegítő munkatársaival valósult meg, melyen 12 fő vett részt;
5. *A képernyő előtt töltött idő hatása a gyermekekre – Hogyan támogathatja a segítő a változást?* – a családsegítő munkatársainak jött létre ez a megbeszélés, melyet dr. Donauer Nándor neurológus tartott 20 főnek;
6. *Ha ismered önmagad, ismered a világot! Tarts velünk egy önismereti workshopra, amelyen a kiégésről, krízisről és egy kicsit önmagadról is többet megtudhatsz* – ez a megbeszélés a védőnőknek (19 fő), gyermekorvosoknak, asszisztenseinek (7 fő) és a családsegítő munkatársainak (15 fő) szerveződött, összesen 42 fő vett részt;
7. *A Gondozási központok és az Értelmi Fogyatékosok Nappali Otthonának megismerése* – a háziorvosok és asszisztenseik, a kórházi szociális gondozók és a családsegítő munkatársai számára, melyen 15 fő vett részt;
8. *Ki segít a szenvedélybetegeknek és hozzátartozóiknak?* – Tóth Balázs Gábor, a Katolikus Karitász RÉV Szenvedélybeteg-segítő Szolgálat vezetője és Juhász Balogh Anna, a Magyar Református Egyház Drogkonzultációs Válaszút Iroda munkatársa a jelzőrendszer tagjainak (gyámügyi osztály, Közép-budai Tankerületi Központ, BRFK II. Kerületi Rendőrkapitányság, II. Kerületi Polgármesteri Hivatal) és a családsegítő munkatársainak mutatta be intézményüket a megbeszélésen, ahol 21 fő vett részt;
9. *Együttműködés fejlesztése a II. kerületi Bölcsődék és II. kerületi Család- és Gyermekjóléti Központ között. Hogyan tudunk jobban együttműködni gyermekeink érdekében, védelmében?* – a két intézmény hatékonyabb együttműködése céljából jött létre a megbeszélés 8 fő részvételével;
10. *Gyermekek szenvedélybeteg családokban. Hogyan segít a Fogadó Pszichoszociális Szolgálat?* – a jelzőrendszer tagjainak (FPSZSZ munkatársai) és a családsegítő munkatársainak szerveződött megbeszélésen Frankó András vezető mutatta be az intézmény munkáját 11 főnek;
    1. **A szolgáltatást nyújtók szakmai felkészültségének biztosítása**

Intézményünk lehetőséget biztosít a kollégák számára, hogy szakmai fejlődésük érdekében továbbképzéseken, szakmai konferenciákon, és szakmai találkozókon vegyenek részt. Továbbképzési tervvel rendelkezik az intézmény, ezt az egyik asszisztens kolléga figyelemmel kíséri, követve a szakmai továbbképzés esedékességét.

A havonta megrendezésre kerülő összmunkatársi értekezletek alkalmat adtak az aktuális szakmai dilemmák, felmerülő kérdések megbeszélésére.

E mellett két-három hetenként vesznek részt szupervízión a kollégák, valamint hétfőnként közös és szervezeti szakmai teamen.

Ősszel szakmai tanulmányút keretében meglátogattuk a pécsi társ intézményt, valamint az Indit Közalapítvány Ifjúsági irodáját és a KIMMTA zsibriki rehabilitációs intézményét.

Szakmai fejlődésünket segítette a Rubeus Egyesület közreműködésével megvalósuló programunk, melynek keretében számos szakmai kérdés közös feldolgozására volt lehetőség.

A kötelező továbbképzések teljesítésére is hangsúlyt helyeznek a kollégák. Több képzési programot teljesítettek online felületen, de volt olyan alkalom, melyet intézményünkbe szerveztünk.

* 1. **Az ellátottak számának alakulása, összevetése az előző évi adatokkal**

**2021-ben** megállapodással, vagy határozattal megerősített segítő tevékenységet 139 személy, gyermek számára nyújtottunk, tanácsadásban, egyszeri segítségnyújtásban 688 fő részesült.

A speciális szolgáltatásokat 4383 fő vette igénybe, így a szolgálat és a központ által nyújtott **szolgáltatásainkkal elért személyek száma 5210 fő volt.**

**2022-ben** megállapodással, vagy határozattal megerősített segítő tevékenységet 177 személy, gyermek számára nyújtottunk, tanácsadásban, egyszeri segítségnyújtásban 572 fő részesült.

A speciális szolgáltatásokat 5185 fő vette igénybe, így a szolgálat és a központ által nyújtott **szolgáltatásainkkal elért személyek száma 5934 fő volt.**

A **speciális szolgáltatások iránti igénybevétel növekedése elsősorban az óvodai és iskolai szociális segítés tevékenységszámainak az emelkedéséből ered.**

1. **Az intézmény szervezeti egységeinek szakmai tevékenységének összehasonlító és az igénybevételek elemző bemutatása**

**Családi- és gyermektáborok**

Budapest II. kerületi Önkormányzat Képviselő – testületének, Közoktatási, Közművelődési, Sport, Egészségügyi, Szociális és Lakásügyi Bizottságának 2022. évre kiírt II. kerületben élő lakosok számára biztosított családsegítésre irányuló és gyermek és ifjúságvédelemmel kapcsolatos programok támogatására mi is benyújtottuk pályázatunkat, melyben egy családi és egy gyermektábort terveztünk.

Április közepéig nem tudtuk, hogy a háború miatt elkezdhetjük-e szervezni a „szokásos” nyári táborunkat. Több család is érdeklődve hívott minket, hogy van-e lehetőség arra, hogy idén részt vegyenek az általunk szervezett programon.

Táborunkat a Balatonfenyvesi üdülőbe terveztük, melynek megvalósításában a pályázat támogatása nagy lehetőséget jelentett. A nyaralást 34 fővel (8 család) és három kísérővel bonyolítottuk le; egy hétre 23 gyermeket és 11 felnőttet tudtunk elvinni.

A programban résztvevő családokat szerény önköltség terheli, ami 10000.-Ft/főt jelent. Úgy tapasztaltuk, hogy az önerő megfizetése fontos a résztvevők szempontjából.

Az elmúlt években intézményünk által szervezett családi táborok szinte kizárólagos lehetőséget jelentettek a résztvevők számára, hogy közösen nyaraljanak, együtt lehessenek, tartalmasan pihenhessenek. A 2022-es év a több mint két éve fennálló járványhelyzet miatt mindenki számára megterhelő volt, ezért még inkább fontosnak tartottuk, hogy ezeknek a családoknak lehetőséget biztosítsunk a rekreációra, illetve a családon belüli kapcsolataikat erősíteni tudják egy gondtalan nyaralással.

A II. Velence Kincsei Élménytábor 2022. 07.18. - től – 2022. 07.22- ig tartott, 18 gyermek részvételével, 4 fő kísérővel. A gyerekeknek délelőtt és délután is tartottak foglalkozásokat kollégáink, hol játékos, mozgásos, csapatépítő jellegűt, vagy kézműves/kreatív játékokat biztosítottak.

A táborban a közös foglalkozások alkalmával a gyerekek új ismereteket szerezhettek önmagukról, javult a problémamegoldó készségük, egy-egy feladat megoldásában sikeresen együttműködtek. A kézműves és művészetterápiás blokkok keretén belül pedig teret kaphatott a kreatív önkifejezés és a szabad alkotás. A kézműves programok között kiemelt szerepet kapott az ékszerkészítés, a jelvénykészítés és hajónapló, textilzsák dekorálás. A gyerekek sok színes élményekkel távoztak a táborból.

**Közösségi szociális munka**

A Család Nemzetközi Napja (2022. május 15.) alkalmából került megrendezésre a kerület gyermekes családjait megszólító eseményünk a Mechwart ligetben:

A programelem célja a családok részére biztosított közösségi találkozás mellett, a család-és gyermekjóléti szolgáltatások promotálása, elfogadottságának növelése, valamint kapcsolatépítés a családok, segítő szervezetek, intézmények között. A családi nap rendezvény további célja a hálózat kiépítése, hogy a II. kerületben a családokért tevékenykedő civil és állami szférából érkező szakemberek megjelenhessenek a saját szakmai kínálatukkal, ezáltal hiteles információt tudjanak nyújtani az érdeklődő gyerekeknek, szülőknek. Programelemek: kézműves- és csoportfoglalkozás; szabadidős játékok, melyeket a családok akár együtt is tudtak játszani; a család-és gyermekjóléti szolgáltatások, valamint a civil és önkormányzati szervezetek megjelenése, melyek a következők voltak: Mozgássérült Emberek Önálló Egyesülete; BeBalanced Pszichológiai Pont; Rubeus Egyesület; ÉNO; MEREK; CIVITAN HELP; Gondozási Központok; Otthon segítünk Alapítvány. Egyéb: Ringató foglalkozás; Holdfű színház; Csudatáska Zenekar; Kodály iskola Kórusai.

* 1. **Család-és Gyermekjóléti Szolgálat**

A szolgálat ellátja a Sztv.-ben megfogalmazott családsegítés feladatait és a Gyvt.-ben előírt gyermekjóléti szolgáltatást.

A családsegítés keretébena szociális vagy mentálhigiénés problémák illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok számára - az okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése valamint az életvezetési képesség megőrzése céljából - nyújtunk szolgáltatást (Sztv. 64.§).

A gyermekjóléti szolgáltatás a gyermek érdekeit védő speciális személyes szociális szolgáltatás, amely a szociális munka módszereinek és eszközeinek felhasználásával szolgálja a gyermek testi és lelki egészségének, családban történő nevelkedésének elősegítését, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzését, a kialakult veszélyeztetettség megszüntetését, illetve a családjából kiemelt gyermek visszahelyezését (Gyvt. 39.§).

* + 1. **Általános személyes segítő szolgáltatás, egyéni esetkezelés – szociális segítőmunka**

A családsegítő szolgáltatásban a szociális munka eszközeinek és módszereinek felhasználásával, a szociális és mentálhigiénés problémái vagy krízishelyzet miatt segítséget igénylő személlyel vagy családdal az okok megszüntetése, valamint az életvezetési képességek megőrzése céljából egy közös megállapodáson - cselekvési terven- alapuló segítő munkafolyamatban működünk együtt.

A Szolgálat szakmai egységhez 2022-ben 318 jelzés érkezett az észlelő-és jelzőrendszeri tagoktól, mely minimális növekedés az előző évi 310-hez képest. Az esetek típus szerinti eloszlása nagyjából egyenlő arányú volt 2021-hez képest. A gyermekvédelmi probléma okán érintett ügyekben a Gyermekeink Védelmében Informatikai Rendszerben történik az adminisztráció.

Védelembe vételi megkeresés 49 esetben érkezett a Gyámügyi Osztálytól, 34 esetben nem kezdeményeztünk hatósági eljárást. Két esetben ideiglenes hatályú elhelyezést javasoltunk a központ szakmai egységével közösen. Sajnos a védelembe vételi eljárások még mindig igen sok ideig húzódnak, sokszor a végzés megérkezéséig már az összes létező szolgáltatási formánk kimerül.

A kiskamaszokat és kamaszokat érintő komoly problémakör; mentális zavarok, szuicid gondolatok, önsértésben való érintettség továbbra is jelen van. Az ellátórendszer óriási hiányokkal küzd ezen a téren. Mindenhol- a magánszektorban is- több hónapos várólistával kell számolni, mely megnehezíti a gyermekek megfelelő segítséghez való jutását.

A válófélben lévő szülők sok esetben a vélt vagy valós sérelmeiket nem egymással tisztázzák, hanem a gyerekeken keresztül üzengetnek egymásnak, lojalitás konfliktust előidézve gyermekeikben. Ezekben az esetekben ez tovább súlyosbítja a gyermekek mentális állapotát.

Az intézményen belüli szolgáltatásaink is korlátozottak, a mentálhigiénés csoport leterheltsége komoly kihívást okozott az elmúlt év során.

Általánosan elmondható, hogy az igénybe vevők köre pszichésen terheltebb, az indulatok felfokozottabbak, a családtagok egymáshoz való viszonya frusztráltabb, kevéssé fókuszálnak a megoldás/kompromisszum keresésére, a kommunikációt inkább az indulatok és az egyéni érdekérvényesítés jellemzi. Ez gyakran parttalan vitát eredményez a szülők között, melyben a családsegítő is nehezen érvényesül; mivel a szülők potenciális szövetségesként szeretnék bevonni családsegítőjüket vagy a segítő beszélgetéseken elhangzottakat egyfajta bizonyítékként gyűjtik a bírósági/hatósági eljárásokhoz.

A feltáró munka során –ha a jelzésben nem is szerepel,- gyakran merül fel a lelki bántalmazás; ami nehezen tetten érhető, nehezen kimutatható. Sokan nincsenek tisztában azzal, hogy amit tesznek, az milyen folyamatokat generál egy családon belül, hogyan hat a dinamikára szülő-szülő, valamint szülő-gyermek között. Sokszor tapasztaljuk, hogy a szülőket nem tudjuk belátásra bírni e tekintetben.

Az idős korosztályban problémát jelent a személyes és környezeti higiénia elhanyagolása, olykor szélsőséges mértékben is. Ezek az ügyfeleink méltatlan körülmények között élnek. Mentális állapotukból kifolyólag kiszolgáltatottabb/védtelenebb helyzetben vannak, melynek javítására nincs eszközünk. A gondnokság alá helyezési eljárások több évig is elhúzódhatnak, és bár az ügyfél belátási képességének hiánya indokolná meglátásunk szerint, a bíróság a legtöbb esetben elutasító határozatot hoz. Így a megfelelő ellátásba való juttatás nehezített/lehetetlen. Erre a problémára jelenleg nem elég érzékeny az ellátórendszer, hiányoznak a hatékony eszközök; illetve a szerepek/kompetenciák tisztázása, hogy a jelzőrendszer tagjai milyen módon kell, hogy megjelenjenek egy-egy ilyen szituációban. A szociális segítő tevékenység ilyen esetekben eredménytelen.

**3.1.2.Speciális szolgáltatások**

A Sztv. 64.§. (4) bekezdés e) pontjában leírt tevékenységek nyújtásában a családsegítő kollégák között továbbra is van egy fő, aki elsődlegesen a munkavállalási tanácsadást végzi; egy volt munkatársunk pedig nyugdíjazását követően megbízási szerződés alapján látja el a hátralékkezelési tanácsadást.

**Munkavállalási tanácsadás- elhelyezkedési esélyjavítás**

A munkavállalási tanácsadásban részesülők száma 2021-ben 15 fő, 2022-ben 19 fő volt. A helyi rendelet szerint keresetpótló támogatásban részesülők száma 9 fő, számukra a rendelet előírásai szerint kötelező az együttműködés az Intézményünkkel. Továbbra is segítséget nyújtunk azon foglalkoztatást helyettesítő támogatásban részesülő ügyfeleink számára, akiknek igazolniuk kellett a 30 napos munkaviszonyukat/önkéntes szerződéses jogviszonyukat a Kormányhivatal felé.

Az intézményünkben megjelenő álláskeresők nagy részéről elmondható, hogy valamilyen egészségügyi gátja – javarészt pszichés betegségek, vagy függőségek - van a munkaerő-piaci részvételüknek, mely probléma komplexebb megsegítést igényel. A mentálhigiénés szolgáltatásainkat igénybe vevőknél sikerült ezeket az elakadásokat feldolgozni, és így visszavezetni őket a munka világába.

Az önéletrajz és motivációs levél írása mellett, az online felületeken meghirdetett munkalehetőségek elérésében nyújtottunk segítséget a hozzánk fordulóknak. Ezen kívül elérhető intézményünknél laptop és internet hozzáférés azon ügyfelek számára, akik önállóan vagy kis segítséggel képesek eligazodni az online rendszerek használatában, de otthonukban erre nem adottak a feltételek.

Ügyfeleink sok esetben rugalmatlanok az álláskeresésben, nem szívesen hagyják el a kerület földrajzi határait, kevésbé nyitottak új ismeretek elsajátítására, ezzel nehezítve saját helyzetüket. Általánosan elmondható, hogy életkortól függetlenül sok esetben problémát okoz az alap szintű számítástechnikai ismeretek hiánya, mely nagyban nehezíti napjainkban a munkaerőpiacon való boldogulást.

A megváltozott munkaképességűeket foglalkoztató közhasznú egyesületek egyre kevesebb lehetőséget tudnak biztosítani, mely lehetőségek hiánya szűkíti az ügyfelek számára megfelelő lehetőségek körét.

**Hátralékkezelési tanácsadás**

A 2021-es évben 30, 2022-es évben **31** család/egyén kereste meg Intézményünket a hátralékaik rendezése céljából. Tényleges segítséget 28 családnak tudtunk nyújtani (2021-ben ez a szám 25 család volt). Kilenc esetben részesültek önkormányzati hátralékkezelési támogatásban, öt esetben adtunk be kérelmet a Hálózat Alapítvány hátralékkiegyenlítő támogatására. A kuratórium egy kérelmet elutasított, egy esetben haláleset miatt nem került kifizetésre az összeg. Három esetben sikerült az Alapítvány segítségével az adósságok csökkentése, illetve kiegyenlítése. 25 esetnél a részletfizetési lehetőség mellett az Önkormányzat által nyújtott, eseti és a bizottsági létfenntartási támogatással kezeltük a tartozásokat.

Három ügyfélnek nem tudtunk segíteni, mert nem voltak együttműködőek, illetve egy támogatásra sem voltak jogosultak. Az adósságok kezelésére az eseti és bizottsági támogatások összege viszont jelentősen megugrott. Ennek oka, hogy az ügyfelek nagy része a jövedelem alapján nem jogosult a hátralékcsökkentési támogatásra, mert a nyugdíjak és a nyugdíjszerű ellátások összege is nőtt. 2022. szeptember 29-én rendeletmódosítás történt, miszerint a lakhatási- és a hátralékkezelési támogatásokra való jogosultság jövedelemhatára emelkedett. A családosoknál az egy fogyasztási egységre jutó havi nettó jövedelem 91.200.-Ft lett, egyedülálló személy estében 99.750.-Ft-ra nőtt.

Egyes esetekben, ha víz-csatorna vagy szemétszállítási díj elmaradásáról van szó, akkor a Hálózat Alapítvány segítségét tudjuk igénybe venni. Emellett a Nyugodt szív Alapítvány segítségét vettük igénybe az ügyfelek tartozásainak rendezésében; az alapítvány két esetben két esetben nyújtott támogatást. 2022-ben a Katolikus Karitász Lak6 programjával sikerült 2 család lakbértartozását is rendezni.

2022 augusztusában drasztikusan felemelték az energia árakat, így több család is hozzánk fordult, hogy tudunk-e segíteni a gázszámlák, illetve a villanyszámlák kifizetésében. Általában ezeknek az ügyfeleknek nem tudtunk segíteni, mert a jövedelmük a helyi rendeletben előírtaknál magasabbak, így egy támogatásra sem voltak jogosultak.

Forgalmunk (esetkezelések száma) **674** volt, míg 2021-ben 524.

A hátralékkezelési szolgáltatás részeként nyújtott pénzbeli támogatás összegeit az alábbi táblázat tartalmazza. Külön kerültek feltüntetésre a Hálózat Alapítvány és az önkormányzat támogatásai, valamint a támogatáshoz kapcsolódó önrészek, támogatás nélküli önrészek, végül a létfenntartási támogatásban részesülő családok adatai.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| ***Hátralékkezelési támogatások és önrészek*** | 2021 | 2022 |
|  |  |  |
| Hálózat Alapítvány támogatása (5 család; 1 elutasítva, 1 haláleset miatt megszűnt) |  | **667 981** |
| Hálózat Alapítvány támogatása (6 család) | **1 019 031** |  |
| Hátralékkezelési támogatás -önkorm.i- (9 család ) |  | **816 524** |
| Hátralékkezelési támogatás -önkorm.i- ( 8 család) | **1 210 530** |  |
| Önrész (3 család) Hálózat |  | **185 283** |
| Önrész (6 család) Hálózat | **515 518** |  |
| Önrész (9 család) Önkormányzat |  | **296 370** |
| Önrész (8 család) Önkormányzat | **377 116** |  |
| létfenntartási támogatás hátralékra (23 család)  /eseti, bizottsági/ | **1 162 000** | **2 054 675** |
| Nyugodt Szív Alapítvány (1 család) | **80 000** |  |
| Nyugodt Szív Alapítvány (2 család) |  | **170 000** |
| LAK6 Alapítvány (2 család) |  | ***514 024*** |
| ***Összesen*** | ***4 364 195*** | ***4 704 857*** |

A hátralékkezelései szolgáltatással igénybe vehető támogatások köre nem változott a korábbi évekhez képest; önkormányzati hátralékkezelési támogatás és a Hálózat Alapítvány támogatásai is önrész vállalása mellett igényelhetők.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Hátralékrendezés eszközei és összege*** | 2021 | 2022 |
| Hátralékkezelési támogatás | **1210530** | **816 524** |
| Önerő (önkormányzathoz és Hálózathoz összesen) | **892634** | **481 653** |
| HÁLÓZAT Alapítvány támogatása | **1 019 031** | **667 981** |
| Létfenntartási (eseti, bizottsági) támogatás | **1 162 000** | **2 054 675** |
| Nyugodt szív Alapítvány | **80 000** | **170 000** |
| Lak6 Alapítvány | - | **514 024** |
| ***Összesen*** | ***4 364 195*** | ***4 704 857*** |

A hátralékok szolgáltatók szerinti megoszlását az utolsó táblázat tartalmazza. A tartozások közül a lakbérben, illetve a víz-csatorna, szemét díjban keletkeztek nagyobb összegű tartozások. A közös költség tartozások összege lényegesen csökkent a tavalyi évhez képest.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Tartozások szolgáltatók szerint*** | **2021.** | **2022.** |
| **Elmű** | **237 563** | **568 150** |
| **Lakbér** | **2 246 164** | **5 422 965** |
| **Közös költség** | **1 461 164** | **290 918** |
| **Gáz** | **461 288** | **358 645** |
| **Fűtés** | **294 276** | **222 000** |
| **Víz-csatorna, szemét** | **3 229 619** | **2 094 971** |
|  |  |  |
| ***Összesen*** | **8 130 074** | **7 304 638** |

**3.2. Család-és Gyermekjóléti Központ**

A központ szakmai egységének feladatkörébe tartoznak a hatósági intézkedést követő gyermekvédelmi gondoskodást igénylő gyermekek és családjaik segítése, valamint a különböző speciális szolgáltatások biztosítása.

A hatósági intézkedéshez kapcsolódó szociális segítő tevékenység során az esetmenedzserek igyekeznek jó munkakapcsolatot kialakítani a II. kerületi gyámhatósággal, továbbá a pártfogó felügyelővel, gyermekjogi képviselővel.

A hatósági kötelezésen alapuló segítő munka egy tervezett, komplex segítő tevékenység, ezt a feladatot esetmenedzserek látják el. A cél a gyermek(ek) veszélyeztetettségének megszüntetése, illetve az igénybevevők megfelelő szolgáltatásokhoz való delegálása.

A gyermekvédelmi gondoskodás során a védelembe vett gyermekek és családjuk gondozása, a családjából kiemelt gyermekek családjába történő visszahelyezésének segítése valósul meg.

A segítő folyamatba bevont szakemberek elsősorban központunk szolgáltatásaihoz köthetők. Amennyiben szükséges, máshol elérhető szolgáltatásokhoz delegáljuk az érintett családokat, gyermekeket.

Speciális gyermekjóléti szolgáltatásaink a gyermekvédelmi jelzőrendszeri készenléti szolgálat (készenléti telefon), a kapcsolattartási ügyeletet, utcai szociális munka, az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység biztosítása, szociális diagnózis készítése.

Továbbá a mentálhigiénés csoportunk szakemberei az ügyfeleink pszichés/mentális problémái, családi konfliktusok, válás, kapcsolattartási problémák, életviteli problémák stb. nyújtanak segítséget. Ennek keretében: gyermek és felnőtt pszichológiai tanácsadást, családterápiát/családi konzultációt, mediációt/közvetítői eljárást, autogén tréninget biztosítunk az igénybevevők részére.

**3.2.1.Gyermekvédelmi gondoskodáshoz tartozó esetmenedzseri feladatok**

Az intézményi munkamegosztás szerint a kizárólag hatósági intézkedésekkel érintett ügyekkel négy esetmenedzser foglalkozik, továbbá egy esetmenedzser a szociális diagnózis készítését is elvégzi.

Amennyiben a szolgálat szakmai egységének feltáró munkája során védelembe vételi kezdeményezés indul, vagy a hatóság részéről érkezik megkeresés védelembe vételi javaslat készítésére, az esetmenedzserek elkésztik a veszélyeztetettség függvényében javaslatukat.

A védelembe vétel véglegessé válását követően a kijelölt esetmenedzser végzi a szociális segítő munkát, a gondozási tervben leírtak teljesülésének segítését, megvalósulását. Továbbá azon családok esetében, ahol a szülők a kerületünkben élnek, a nevelésbe vett gyermekek családjának segítését a kapcsolattartás erősítése és a hazagondozás érdekében az esetmenedzserek látják el.

A feladat dokumentációs része 2021. július 1-től a „A Gyermekeink védelmében elnevezésű informatikai rendszerben” (GYVR) történik. A COVID-19 járvány lecsengése 2022-ben újra lehetővé tette a személyes találkozásokat a családokkal a munkavégzés feltételei „normalizálódtak”

Az **1. sz**. **táblázat** a 2022-ben a hatósági intézkedéshez kapcsolódó esetmenedzseri tevékenységben érintettek számát mutatja.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1. sz. táblázat -** Hatósági intézkedéshez kapcsolódó esetmenedzseri tevékenységben érintettek száma 2022-ben (korcsoport szerint) Nem halmozott adat! | | | | | | |
|  | Védelembe vett (fő) | Ideiglenes hatállyal elhelyezett (fő) | Nevelésbe vett (fő) | Utógondozás,  szakellátásból kikerült (fő) | **Összesen (fő)** | Ebből lány (fő) |
| **Összes érintett száma (fő)** | **39** | **5** | **15** | **7** | **66** | **38** |
| 0-2 | 1 | 1 | - | - | 2 | 2 |
| 3- 5 | 4 | 1 | 1 | - | 6 | 2 |
| 6 -13 | 21 | - | 9 | 4 | 34 | 19 |
| 14 -17 | 12 | 3 | 5 | 3 | 23 | 14 |
| 18 - | 1 |  |  |  | 1 | 1 |
| **Ebből lány (fő)** | **24** | **4** | **6** | **4** |  |  |

KSH-2022.

Az esetek eloszlása a következőkképpen alakult 2022-ben.

A védelembe vett gyerekek száma 39 fő (32 család) volt. Kerületünkben a probléma típusok között továbbra is a szülők közötti konfliktus, a gyermekükkel kapcsolatos (pl. gyermek elhelyezés, kapcsolattartás) viták állnak, akár együtt, akár külön élnek. Jellemzően volt párjuk, társuk életét igyekeznek megnehezíteni és nem látják be, hogy ezzel saját gyermeküknek is ártanak. A szülők a gyermekeiket bevonják az egymás között jelentkező felnőtteket érintő problémáikba, próbálják a gyermekeiket a másik szülő ellen hangolni, ilyenkor a gyermek eszközzé válik a szülők közötti csatákban.

Nevelési probléma szintén sok gyermeket érint. A szülők elfoglaltsága és munkája azt eredményezi, hogy gyermekeikkel nem töltenek elégséges időt, a közös beszélgetések elmaradnak vagy a szülők nem rendelkeznek megfelelő kompetenciával a gyermek nevelése terén. Így szülői elhanyagolás, életviteli problémák is jellemzőek. Előfordult még a tankötelezettség elmulasztása, pszichés/mentális problémák (szülő, gyerek), kamaszkori krízisek, normaszegő viselkedések. Tapasztalatunk szerint a szülőkkel a kommunikáció nehezített, hiányzik a probléma belátása. Nem értik miért avatkozunk bele az életükbe, miért gyakorlunk egy fajta kontrollt felettük? Ezért ezekkel a szülőkkel nehéz az együttműködés, kapcsolattartás, a kommunikáció.

Nevelésbe vett gyermek száma 15 fő (8 család) volt, utógondozósban 7 fő (2 család) részesült.

Ideiglenes hatállyal elhelyezett gyermekek száma 5 gyermek (5 család) volt, közülük 2 gyermek az ideiglenes hatályú elhelyezést követően került a látókörünkbe.

A hatósági intézkedés alá vont gyermekek számában 2022-ben sem volt jelentős eltérés a korábbi évekhez képest. (**ld. alább 1. sz. ábra).**

Védelembe vételi eljárás 104 (83 család) gyermek esetében indult, 65 főnél (55 család) nem javasoltuk a védelembe vételt, ebből a 65 gyermekből 44 gyerek (34 család) esetében a szolgálattal egyetértve. Ezekben az esetek alapellátás keretin belül kezelhető volt a probléma, vagy még alapellátásra sem volt szükség. Azaz a gyermek(ek) veszélyeztetettségének mértéke nem indokolta a védelembe vételt. Több esetben az eljárás a gyámhivataltól indult (szolgálat tárta fel), mivel a hivatalnak minden beadványra, hozzá érkező ügyben, automatikusan el kell indítania a védelembe vételi eljárást. Ez az eljárásmód nagymértékben leterheli mind a szolgálat, mind a központ kapacitását is. Jellemzően szülők közötti konfliktus, életviteli/nevelési nehézségek, mentális problémák, egyéb bejelentések okán indultak ezek az eljárások.

Továbbá a gyámhivataltól érkező megkeresések egy része fiatalkorúak kisebb-nagyobb szabálysértési/büntetőjogi ügyeiből fakadtak. Összesen 21 fiatal (21 család) esetében indult eljárás. Két esetben tartottuk indokoltnak a védelembe vételt és a többiben pedig nem.

Védelembe vételt 39 gyermek (28 család) esetében javasoltunk, közülük 32 gyerek (25 család) esetében a szolgálat kezdeményezte a védelembe vételt.

2022-ben 5 (5 család) ideiglenesen elhelyezett gyermek volt nyilvántartva központunknál. Két gyermek az elhelyezést követően került hozzánk, mi 3 esetben tettünk javaslatot, közülük két kezdeményezés a szolgálattól érkezett. A kiemelés oka szülők mentális problémája, elhanyagolás, külön élő szülőnél való elhelyezés.

Nevelésbe vételre nem tettünk javaslatot. A nevelésbe vett gyermekek száma 15 fő (8 család) volt. A nevelésbe vett gyerekek szüleik életviteli problémái, nevelési hiányosságai miatt kerültek a szakellátásba.

2022-ben nehezítette a feladat ellátását a viszonylag magas számú védelembe vételi eljárással kapcsolatos megkeresés, ami a gyámhivataltól érkezett. Korábban azokban az ügyekben, ahol a feltáró tevékenység során a szolgálat nem látta indokoltnak a védelembe vételt, a központ szakmai egysége (esetmenedzser) nem feltétlenül vett részt a folyamatban. A GYVR bevezetése után, az adminisztrációs folyamatok kötöttsége miatt, minden eset az esetmenedzseren keresztül jut el szolgálathoz és a szolgálat feltáró munkáját követően kell javaslatot tenni, akár javasolja a védelembe vételt, akár nem.

Előfordul, hogy másik kerület központjával kell együttműködni a külön élő szülő okán. Sajnálatos módon ezek az együttműködések nem zökkenőmentesek, ennek oka lehet a szülők játszmája a szakemberek felé. A gyámhivatali eljárások sok esetben elhúzódnak. Egy védelembe vételi javaslattétel után előfordulhat, hogy hosszú hónapokig nem történik semmi, még tárgyalás sem kerül kitűzésre, a határozat megszületése még később készül el. Ennek következtében a családok és a gyerekek sem tudják komolyan venni „hatósági kötelezést”, egyébként is semmilyen következménnyel nem jár, ha az abban foglaltak nem teljesülnek.

**3.2.2.Család-és Gyermekjóléti Központ speciális feladatai**

A COVID - 19 járvány lecsengését követően újra személyes formában folyik a szolgáltatások biztosítása. Speciális szolgáltatásainkat önkéntesen megkeresés alapján is igénybe lehet venni, illetve hatósági kötelezés útján.

**Kapcsolattartási Ügyelet**

A szolgáltatást gyámhivatali, birsági végzés/ítélet alapján biztosítjuk. A kapcsolattartási ügyelet biztosítása az Erőd utcában történik. A helyszín sajnálatos módon kevéssé alkalmas a kapcsolattartások megfelelő, meghitt, kellemes módon történő lebonyolítására. A helyiségek kicsik, alkalmatlanok több személy (szülő, gyermek(ek), kapcsolatügyeleti koordinátor) egy időben történő fogadására.

A határozatot hozó szervvel általában előzetes egyeztetés szerint történik a kapcsolattartási ügyelet nyújtása, igazodva a mindenkori kapacitásokhoz, személyi tárgyi feltételekhez.

Az utóbbi időben a kapcsolattartási szolgáltatás nyújtása során egyre több esetben fordul elő az igénybevevők részéről a házirend megszegése, feszültség, konfliktushelyzet generálása. Előfordult olyan eset, amikor a kapcsolattartásra jogosult szülő eltulajdonította az intézmény kulcsát és rázárta a bent lévő kollégákra, saját gyermekére a bejárati ajtót. Rendőri intézkedést kellett kezdeményezni, hogy visszakapják a kulcsot. Más esetben ugyanez a szülő kitépte a kolléga kezéből a füzetét és az utcára futott vele. A kollégák sértegetése, negatív minősítése személyesen vagy e-mailben rendszeresen előfordul az ügyfelek részéről. A kapcsolattartást biztosító kollégák minden esetben szakszerűen, a szociális segítő munka eszközrendszerét használva igyekeznek ezekben a helyzetekben eljárni. Sajnos nem egyszer eredménytelenül. A bíróságnak, gyámhatóságnak jelezzük ezeket a kirívó eseteket, de érdemi segítséget nem kapunk. Mindezekre tekintettel egyre nehezebb kollégákat találni, akik részt kívánnak venni a szolgáltatás nyújtásában.

A kollégák szakmai tudásukat bevetve igyekeznek a gyermek érdekeinek védelmét figyelembe véve eljárni. Jellemző az is, hogy a gondozó szülő együttműködése látszólagos a kapcsolattartás biztosításában és igyekszik a kötelezettség teljesítése alól különböző indokokkal kibújni, vagy gyermekét nem készíti fel a kapcsolattartásra.

2022-ben a kapcsolattartási ügyeletet 10 gyermek (7 család) vette ténylegesen igénybe. 2022-ben a megtörtént kapcsolattartások száma 120 alkalom volt.

**Gyermekvédelmi jelzőrendszeri készenléti szolgálat**

A feladatot az SZGYF gondozásában készült „Gyermekvédelmi jelzőrendszeri készenléti szolgálat szakmai ajánlás” útmutatásai szerint látjuk el. Készenléti szolgálatunk elsősorban telefonon történő segítségnyújtást jelent, de a kollégák felkészültek arra is, hogy krízishelyzetben a gyermek fellelhetőségének helyén nyújtsanak segítséget.

A nyitvatartási időnkön túl a felmerülő krízishelyzetekben állandó elérhetőséget biztosítunk. Így krízis esetén azonnali segítség, tanácsadás, vagy tájékoztatás érhető el.

2022-ben 24alkalommal hívták a készenléti telefon számát és kértek segítséget. Sok esetben információ kérés okán, néhány esetben családi konfliktus miatt, illetve kapcsolattartási ügyekben. Voltak olyan telefonok is, amelyek nem tartoznak az intézmény kompetenciájába, pl. a felső szomszéd lakásából folyik a víz, stb. A SZGYF által működtetett Gyermekvédelmi jelzőrendszeri készenléti szolgálattól nem érkezett a központ szakmai egységéhez megkeresés.

Az ügyeletes kollégák minden esetben megtették a megfelelő tájékoztatást és intézkedést.

**Utcai szociális munka**

Központunk prevenciós munkájának fő színtere az Erődtér. Az itt végzett szabadidős tevékenység célja a hatékony prevenció biztosítása, így számos változatos, színes program, szabadidős tevékenység szervezése és lebonyolítása folyik.

A szabadidős/prevenciós programokon kívül szakmaközi megbeszélések, esetkonferenciák megrendezésére is használja központunk a közösségi tér helyiségeit. E mellett a családterápia, a pszichológiai/mentálhigiénés tanácsadás, kapcsolattartási ügyelet biztosítása is ott történik.

Az Erődtér hétköznapokon 10-18 óra között van nyitva. Az itt végzett szociális munkával a gyermekek/fiatalok számára olyan alternatívákat tudunk kínálni, ami lehetőséget ad szabadidejük hasznos eltöltésére. Fontos számunkra, hogy legyen egy olyan védett tér, ahol fiatalok kortársaikkal találkozhatnak.

A 2022-es évben 201 napot tartott nyitva az Erődtér, ez alatt 135 fő 1282 alkalommal vette igénybe szolgáltatásainkat. Közülük 65 fő visszatérő gyermek/fiatal és 70 fő idén vette először igénybe szolgáltatásainkat. Az igénybevevők többsége a 14-17 éves korosztályból kerül ki és őket követik az általános iskolás korosztályba tartozó gyerekek. Ebben az évben a pénteki napokon szakmai, módszertani, program előkészítő munkát végeztek a kollégák, illetve az idén induló kortárs segítő képzést tartották. Tanítási időszakban a gyerekek számára hét közben különböző tematikus napokat szerveznek, pl. főzés, filmnézés, társasjáték stb.

Az Erődtér programjainak jelentős része a KEF keretből megítélt támogatásból tudott megvalósulni:

2022 februárjában elindult a kortárs segítő képzés a kerületben tanuló és az Erődteret rendszeresen látogató 9-10. osztályos tanulók számára. A képzésbe két óvodai-és iskolai szociális segítő kolléga is bevonódott. Az ő iskoláikból jelentősebb létszámban érkeztek fiatalok a képzésre. A programot 19 fiatallal kezdték el, és az elméleti blokk zárásáig 15 diák jutott el. A képzés hozzájárult a résztvevők önismereti fejlődéséhez, mely egyéni életükben különböző utakon gördült tovább. A csoport tagjai a képzés alatt fejlődtek az együttműködésben és az egymás felé való értő figyelem használatában.

Az iskolai közösségi szolgálatot a kortárs segítő képzés keretében is el lehetett végezni, ezen kívül az Erődben zajló rendszeres programok előkészítésében, külső programok megvalósításában és korrepetálásban is segítették munkánkat. Elsősorban a kortárs programnak köszönhetően 19 fiatal fordult meg közösségi szolgálatosként.

Három nyári tábor valósult meg 2022-ben. Júniusban a kortárs segítői képzés elméleti modulját zárták egy 3 napos velencei táborral. Ezen 13 gyerek vett részt. Júliusban a Szigetközbe szerveztek egy hetes evezős tábort 10 fő részvételével, augusztusban pedig a 22 gyerek vehetett részt a kerékpáros táborban a Velencei-tó körül. Mind három tábor sok szép élménnyel gazdagította a gyerekek nyarát.

A nyári szezont minden évben kerékpározással kezdik a gyerekekkel, ami rekreációs, közösségi élmény a kamaszok számára. A rövid túrákat az Erődtér rendszeresen karbantartott kerékpárjaival teszik meg. Voltak a Hajógyári szigeten, kétszer strandoltak a Palatinus strandon. Továbbá két alkalommal voltak a MAMMUT -ban és egy alkalommal a Westendben moziban.

Az Erődtér október 28-án ünnepelte 10 éves születésnapját, melyre számos régi tag is eljött, összesen 50 fő vett részt az eseményen.

A kollégák két hálózatépítő alkalmat szerveztek a budapesti kerületek ifjúsági munkával foglalkozó szakemberei számára, legyen akár önkormányzati, akár civil fenntartású intézmény. A cél egymás megismerése és az együttműködési pontok megtalálása volt.

2023 - ban **s**zeretnék folytatni a kortárs segítő képzést plusz három iskola bevonásával. A nyári táborokból a Szigetköz evezős táborát tudják folytatni nagyobb létszámmal. Több színvonalas őszi programot terveznek. Az év közbeni napi programok listáját is bővíteni, színesíteni szeretnék, az ünnepeket is változatlanul megtartják. A közösségi szolgálatot idén is úgy tervezik, hogy a kortárs segítő képzéssel is végezhető legyen, de ezen felül is fogadják a jelentkezőket.

A budapesti ifjúsági szolgáltatók hálózatba szerveződését a továbbiakban is szeretnék elősegíteni és támogatni az együttműködés szélesebb körű elindulását.

A gyerekek számára több tematikus csoport indításáról gondolkodnak, ennek szakmai szempontjai, lehetőségei még kidolgozás alatt állnak.

**Óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység**

A kerületünkben, minden óvodába, iskolába, kollégiumba járó gyermeket érint az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység. 2022. évben az óvodai-és iskolai szociális segítő tevékenységet 15 fővel kezdődött, majd június elejétől 16 főre bővült a csapat. 1 fő koordinátor és 15 fő óvodai-és iskolai szociális segítő látja el a kerületben működő intézményeket.

A kerületben 6 bölcsődében, 45 óvodában, 32 iskolában, 3 kollégiumban biztosítjuk a szolgáltatást. Egy magánóvoda megszűnt a gyereklétszám csökkenése miatt (Naturkinder Óvoda), egy új általános iskolával bővült a II. került (Brit-Magyar Két Tanítási Nyelvű Általános Iskola).

A kollégák rendszeresen meghatározott ügyeleti időben vannak jelen az intézményekben. Az iskolákban hetente egy – két alkalommal tart ügyeletet az óvodai és iskolai szociális segítő. Az óvodákba a szükségletekhez igazodva hetente, kéthetente, havonta látogatnak el a kollégák. A magán/alapítványi óvodák inkább a havi, illetve szükség szerinti látogatást preferálják. a kollégák figyelemmel vannak erre.

Az optimális infrastrukturális hátteret a segítői munka elvégzéséhez az iskolák egy része továbbra sem tud biztosítani. Van olyan intézmény, ahol egyáltalán nem tudnak külön helyet adni a kollégáknak. Ők a tanáriban, folyóson vagy ahol éppen hely van, ott végzik a munkát. A kollégák elhelyezése változatos, van, aki külön irodát kapott, orvosi szoba, fejlesztőpedagógus, pszichológus, védőnő szobája került még felajánlásra. Az elmúlt évek munkájának köszönhetően a kollégáknak sikerült az intézményekkel megfelelően működő kapcsolatot teremteni.

Az óvodai és iskolai segítő tevékenység dokumentálására a módszertani ajánlás szerint történik.

2022-ben összesen 87 intézmény és megközelítőleg 17.000 gyermek tartozott a körzetünkhöz.

A tevékenységszámuk összesen: 6441 (halmozott adat), az elért fők száma pedig: 4531 (nem halmozott adat). Összes elért szakember a kerületben: 1723 fő (nem halmozott adat).

A **2. sz. ábrán** az elmúlt három év tevékenység számát és az elért szülők/gyerekek, szakemberek számát mutatja. Az összehasonlításból látszik, hogy mind három kategóriában emelkedés történt.

A közoktatási intézményekben legjellemzőbb tevékenység 2022-ben is a konzultáció, tanácsadás, információnyújtás volt. A tevékenységek formái, az egyéni segítségnyújtás a csoportos és közösségi szociális munka.

A kollégák beszámolói alapján ebben a tanévben, az intézmények tantestületeinek nagy része alapvetőnek tartotta az óvodai- és iskolai szociális segítő tevékenységet. Az a tapasztalat, hogy egyre több az igény a csoportos készségfejlesztésekre, stressz kezelésre, kiégést megelőző tréningre az intézményekben.

Egyéni munkaforma során szülőknek, gyermekeknek, szakembereknek nyújtanak segítséget a meglévő probléma kezeléséhez. Ez lehet segítő beszélgetés, delegálás más kompetens szakemberhez, szükség esetén jelzés. Egyéni munkaforma összesen 575 alkalommal valósult meg. A csoportfoglalkozások összesen 372 alkalommal valósultak meg. Közösségi tevékenység 97 alkalommal (ld. 3. sz. ábra).

Csoportfoglalkozások voltak, pl. Társ- és önismereti csoportok, Lány-kör, Szabadon szárnyalni alkotócsoport, Szex edukációs tanóra, Stressz kezelő tanóra, Közösségfejlesztő, közösségépítő csoport, Pályaorientációs óra, Tematikus osztályfőnöki óra, Kézműves csoport, Gyermekjogi óra, Kiégés megelőzése tréning, Klubfoglalkozás kollégiumban, Autogén tréning, Váláslabirintus Tréning, 6Bricks foglalkozások, Közlekedésbiztonsági óra.

A kollégák tartottak csoportfoglalkozást gyerekeknek, pedagógusoknak, pl. egészségnapon és nevelésnélküli munkanapokon.

A közösségi tevékenységek közül 18 intézményben volt legalább egyszer mentálhigiénés team, összesen 75 alkalommal. Esetmegbeszélőt 27 alkalommal tartottak a kollégák. 5 szülőklub,1 gyászcsoport foglalkozás volt. 25 db jelzés megírásában segítettek a kollégák.

Legjellemzőbb problématípusok ebben a félévben: mentális nehézségek; beilleszkedési, magatartási problémák, bullying, elhanyagolás, bántalmazás, szülői konfliktusok, válások, fejlesztésre szoruló gyermekek szüleivel történő kommunikáció nehézsége, gyászfeldolgozás, részképességzavar.

A csapat megtartó erejét 3 csapatépítővel, 1 szakmai évzáró nappal, 1 szakmai héttel, több közös szakmai képzéssel igyekeztünk növelni, valamint egész évben részt vehettünk szupervízióban, csoportosban, illetve egyéniben is.

2022-ben 34 kis team megtartására, 5 esetmegbeszélő szervezére, 12 szupervíziós alkalomra került sor.

Alábbi továbbképzéseken, workshopokon vettek részt a kollégák:

* Kalandok és Álmok: élménypedagógia; szexedukáció,
* Wanda esetmegbeszélő tréner képzés,
* 6Bicks képzés,
* Gyászfeldolgozó képzés,
* eSeF Megoldásfókuszú képzés,
* Ébredések Alapítvány képzése- szakmai személyiségfejlesztés,
* Veszteségfeldolgozó képzés,
* OH- kártya instruktor képzés,
* Persona Doll képzés,
* MAT Kongresszus.

A csapatból többen vállaltak plusz feladatokat, mint például: Mediációs kisfüzet szülőknek, gyerekeknek; Családi nap szervezés; Esetmegbeszélő tartása a mediátoroknak, önismereti csoport szervezése-vezetése, marketing és kommunikációs tevékenységek, Települési Tanácskozás szervezés, szakembereknek tréning, Velence kincsei élménytábor II., Klébi napközis tábor előkészítése, szervezése; esetmegbeszélő bölcsődei kisgyermeknevelőknek.

Az óvodai és iskolai szociális segítők évek óta vesznek részt, a kerület által megszervezett, és a Klebelsberg Művelődési Központban helyet adó, napközis táborban.

2022-ben is szerveztek tábort óvodai-és iskolai szociális segítők a kerületben élő és/vagy tanuló 9-13 év közötti gyermekek részére a II. kerületi Önkormányzat Velencei-tavi gyermeküdülőjébe.

**Kórházi szociális munka**

Az ellátási területünket ellátó, de nem a kerületben működő kórházakban kórházi szociális munkások dolgoznak. Jelenleg a kórházi szociális munka koordinálását az észlelő-és jelzőrendszeri felelős látja el. Amennyiben az illetékességi körünkbe tartozó családnál/gyermeknél észlelnek gyermekvédelmi problémát, jelzést küldenek részünkre.

**Jogi tanácsadás**

A jogi tanácsadás heti kétszer négy órában előjegyzés útján érhető el. 2022-ben a jogi segítségnyújtást megbízásos jogviszony keretében egy jogász alkalmazásával biztosítottuk. A szolgáltatás minden kerületi lakos számára ingyenesen elérhető. Elsősorban családjogi kérdésekben (pl. válási, gyermekelhelyezés és kapcsolattartási problémák) kérnek segítséget. 2022-ben 123 igénybevevő részesült jogi segítségnyújtásban.

**Mentálhigiénés csoport**

A pszichológiai tanácsadás, pár és családterápia, családkonzultáció, autogén tréning szolgáltatásait a mentálhigiénés csoport nyújtja. 2022-ben a felnőtt pszichológiai ellátást két szerződéses kolléga látta el. E tekintetben egy személyi változás is történt évközben. A gyermekek ellátását két kolléga biztosítja, az egyik 15-16 éves kortól, a másik a fiatalabb korosztálynak. Családterápiát egy kolléga (mentálhigiénés koordinátor) végez, e mellett kapacitásuktól függően 3 - 4 kolléga vállal még terápiát. 2022-ben sajnálatos módon egy rövid időszakig kapacitás hiánya miatt várólista alakult ki és csak az intézmény ügyfeleinek tudtuk biztosítani a speciális szolgáltatásokat, az önkéntes igénybevevők részére nem. A probléma az év második felére rendeződött.

Pszichológiai tanácsadásban 148 fő részesült, közülük 35 fő volt gyermekkorú. Hatósági kötelezés alapján 8 fő vette igénybe a szolgáltatást, ebből 2 fő volt gyermekkorú.

2022-ben családterápiában összesen 88 fő (35 család) részesült, ebből két család volt hatósági intézkedéssel kötelezett. Jellemző probléma típusok voltak a mozaik családon belüli problémák, lelki, mentális, szomatikus betegségek, a családban, sokproblémás családok, válási dilemma, válás után szülők közti konfliktus a gyereknevelésben, párkapcsolati konfliktusok.

Autógén tréningen 10 fő vett részt. Probléma típusok között szerepeltek életviteli nehézség, szomatikus panaszok, megváltozott élethelyzetből adódó szorongás, családi és kapcsolati nehézségek.

**Mediáció**

A mediáció igénybevétele önkéntes, kivételt a hatósági kötelezés jelent, de ilyen megkeresés 2022-ben csupán két főt esetében fordult elő. Az érdeklődés a mediáció iránt viszonylag nagy, de általában csak az egyik fél kívánja igénybevenni, ezért végül nem kerül sor a mediációra.

Néhány esetben a mediáció lehetőségét az ügyfelek eszközként próbálják felhasználni egy bírósági/gyámhivatali ügy kapcsán, és tényleges szándék nem áll a megkeresés mögött.

2022-ben 31 főt érintett, ez összesen 57 tevékenységet. A mediációba bevitt témák elsősorban kapcsolati/házassági problémákat, gyermeknevelés, válás okozta problémák voltak.

**Korrepetálás – fejlesztőpedagógiai ellátás**

A fejlesztő pedagógus (megbízási szerződéssel) korrepetálási/fejlesztési lehetőséget nyújt a segítségre szoruló gyermekek számára. A fejlesztőpedagógus felvételi előkészítést, a tanulásban elmaradt gyermekeknek felzárkóztatását/korrepetálását, illetve a nyári időszakban pedig pótvizsgára való felkészülést biztosít.

Fejlesztés/korrepetálás/felkészítés összesen 22 gyermek esetében történt.

**Szociális diagnózis**

A szociális diagnózis az egyén szociálishelyzetének felmérése, a szükségletei meglétének vagy hiányának megállapítása, valamint a szükséges szolgáltatási elemek és szolgáltatások beazonosításáraszolgál. Ezt a feladatot az egyik esetmenedzser látja el. A szociális diagnózis önkéntes vállalásalapján történik.

2022-ben hat személy esetében készült szociális diagnózis, aláírt adatlappal (összesen 16 találkozás), elsősorban az idősebb korosztály vett részt a felmérésben. Ezen kívül még 5 fő esetében történt személyesen is kapcsolat felvétel, de a folyamat nem zárult le, mivel az érintettek a későbbiekben nem jelentek meg. A szolgáltatás önkéntes és bár az ügyfelek kapnak tájékoztatást a lehetőségről, nem eléggé motiváltak annak igénybevételében.

**4.Átmeneti Gondozás**

Kerületünk a családok és gyermekek átmeneti gondozására való igényt, az ellátási szerződések útján nyújtott szolgáltatások - családok átmeneti otthona, gyermekek átmeneti otthona, helyettes szülői ellátás - segítségével tudja biztosítani.

2022-ben egy esetben vettük igénybe a JSZSZGYK Gyermekek Átmeneti Otthonának szolgáltatását egy kamaszkori krízis okán. Az igénybevevő leány 51 napot töltött az otthonban, majd a családi konfliktus rendeződésével távozott. Jelenleg alapellátásban folyik a család segítése.

**5.Napközbeni gyermekfelügyelet**

A napközbeni gyermekfelügyeletet 2022-ben 8gyermekfelügyelő megbízási szerződéssel végezte a koordinátor irányításával.

A családok a szolgáltatásról általában a védőnőtől, családsegítőktől, esetmenedzsertől, internetről, háziorvostól, bölcsődétől, óvodától, iskolától és az Otthon Segítünk Alapítványtól értesülnek.

Megfigyelhető, hogy többnyire egyszülős családok veszik igénybe a szolgáltatást, akik nagyszülőkre, barátokra nem számíthatnak, ők azok a szülők, akik a munkájuk megtartása miatt igénylik a szolgáltatást. Gyakran fordul elő, hogy a szülő vagy a gyermek betegsége miatt kérik a segítséget, de gyakori az ikerszülések esete is. A szolgáltatásban részesülő családoknál egyéb problémák is felszínre kerülnek az igénybevétel során, pl.: anyagi, mentális, párkapcsolati, gyermeknevelési vagy jogi.

A szolgáltatást a családok egy része, akár két-három évre is igénybe veszi és vannak olyan családok, ahol csak pár hónapra szükséges a szolgáltatást biztosítani, mert rövidebb ideig áll fenn a probléma.

**2022.** december **31**-ig **16** családdal álltunk kapcsolatban.

Havi szinten **5-9** család vette igénybe a napközbeni gyermekfelügyeletet, ami **7** és **12** fő közötti gyermeket jelentett az adott hónapban. A nyári időszakban ezek a számok csökkentek, mivel a családok az éves szabadságukat töltötték gyerekeikkel, de ez nem minden évre igaz, valamint sok esetben a köznevelési intézménybe való kisérés teszi ki a tanévben a feladatot.

A családi állapot tekintetében, az igénybe vevő családok közül **5** házas, **6** egyedülálló szülő volt. Két családnál a gyermekek betegsége miatt volt indokolt a szolgáltatás, és egy estben a szülők betegsége miatt kérték a szolgáltatást.

2022-ben a családok nagy része újra igénybe vette a szolgáltatást.

A gyermekfelügyelők száma hol növekedett, hol csökkent. Jelenleg is szeretnénk bővíteni a gyermekfelügyelők számát, mert a kerületben élő családok érdeklődnek a szolgáltatás felől és jelenleg is 4 család várja, hogy megkapja a gyermekfelügyeletet gyermekeik mellé.

A 2021-es és a 2022-es adatokat és forgalmi adatokat az alábbi táblázat foglalja össze:

**2021 2022**

|  |  |
| --- | --- |
| **Napközbeni gyermekf. száma 6** | **8** |
| **Együttműködés 7** | 16 |
| **Havi szinten családok száma 4-6** | **5-9** |
| **Havi szinten gyerekek száma 10-12** | **7-12** |
|  |  |

2022-ben a várakozásainknak megfelelően megindult egy jelentős igénybevevői növekedés, mely a járványhelyzet elmúlásának köszönhető. A szolgáltatás iránti igény az ősz folyamán jelentősen emelkedett, mely érdeklődés azóta is folyamatos. Az igények kielégítését a gyermekfelügyelők kapacitása határozza meg, és olykor szűkíti be. Ezért újra hirdetjük és várjuk a gyermekfelügyeletet vállalni akaró és tudó jelentkezőket.

1. **Budapest Szociális Szakmafejlesztési Hálózatban végzett konzorciumi feladataink – módszertani munka**

2021 nyarán, az Emberi Erőforrások Minisztériuma felkérésére a Nemzeti Szociálpolitikai Intézet pályázatot hirdetett „Területi szakmatámogatási rendszer létrehozása, szakmatámogatási feladatok ellátása – 2021” címmel, mely pályázat célja a szociális szolgáltatások és gyermekjóléti alapellátás vonatkozásában területi szakmatámogatási rendszer létrehozása az ország 11 területi egységére.

Budapest vonatkozásában a Magyar Máltai Szeretetszolgálat vállalta a gesztor feladatokat és felkérte intézményünket, hogy konzorciumi tagként kapcsolódjunk be ebbe a tevékenységbe.

2021. szeptember 1-i dátummal megszületett a konzorciumi megállapodás, mely értelmében intézményünk a fővárosi család-és gyermekjóléti szolgáltatást nyújtók tekintetében ellátja a pályázatban megfogalmazott programelemeket.

A 2021-es év feladata a szakmai hálózat kiépítése volt, de 2022-ben már nagyon aktív, sokoldalú munkát jelentett.

Négy alkalommal találkoztunk workshop keretében, mely találkozásokon az adott téma iránt érdeklődő munkatársak; intézményvezetők, szakmai vezetők, családsegítő, esetmenedzser kollégák vegyesen vettek részt. A szakmai napok – melyből 5 került megrendezésre – szervezésével egy-egy munkaterület szakembereit szólítottuk meg a speciálisan Őket érintő témákkal (utcai szociális munkát végzők 2 alkalom, óvodai-és iskolai szociális segítők 1 alkalom, családsegítők 1 alkalom, esetmenedzserek 1 alkalom).

Az átmeneti gondozást nyújtók szakmafejlesztési munkacsoportjával közösen kezdtük el és készítjük a Családok Átmeneti Otthonai és a Család-és Gyermekjóléti szolgáltatást nyújtók együttműködésére vonatkozó szakmai ajánlást.

A család-és gyermekjóléti szolgáltatások területén, az EMMI Szociális és Gyermekjóléti Szolgáltatások Főosztálya részére 2022. március hónapjában lekérdezés alapján gyűjtöttünk információt arról, hogy hol, milyen módon és milyen mértékben nyújtanak segítséget a csgyk-k az ukrajnai menekültek számára.

A Slachta Margit NSZI kutatója számára próba kérdőívet töltöttünk ki, mely az észlelő-és jelzőrendszer működtetésére vonatkozó kérdéseket tartalmazta, s ezt követően került véglegesítésre, majd kiküldésre a terület számára a felmérő kérdőív, a 2021-es év működésével kapcsolatban.

A Slachta Margit NSZI Képzési Osztálya számára adatot gyűjtöttünk a kerületi család-és gyermekjóléti központok óvodai- és iskolai szociális segítői vonatkozásában arról, hogy hol hányan látják el a feladatot, milyen iskolai végzettséggel, vagyis milyen továbbképzési igénnyel és azt milyen időpontokban tudnák teljesíteni, mikorra célszerű szervezni az alkalmakat.

2022. év végén, a BM Szociális és Gyermekjóléti Szolgáltatások Főosztálya részére frissítettük a család-és gyermekjóléti központok készenléti szolgáltatásainak telefonlistáját, valamint az ellátást nyújtók címlistáját.

A Minisztérium felkérésre és irányításával újulnak meg, ill. aktualizálódnak a szakterületünkre vonatkozó szakmai protokollok, útmutatók, melyet a területi hálózat munkatársaiból alakult országos munkacsoport végez el. Ebben a munkában a jelzőrendszerekre vonatkozó két szabályozó anyag átdolgozására felállt munkacsoport vezetését, koordinálását intézményünk vezetője látja el. Ez a munka 2023 tavaszán zárul.

A Budapesti Szociális Szakmafejlesztési Hálózat negyedévente megjelenő Hírleveleiben nyújtunk információt az elvégzett és tervezett feladatainkról, valamint a közös rendezvényeken, fórumokon aktívan veszünk részt.

**7. Pályázati programban való részvétel**

A Rubeus Egyesület közreműködésével megvalósított *A szülőség támogatásának új útjai a gyermekvédelemben* (BM-19-E-0027) projekt keretében2019/2020-as és 2020/2021-es pályázati programunkat folytattuk, a 2021/2022-es időszakban a *„Családi egyensúly támogatása a gyermekvédelemben****”*** (BM-20-E-0013) projekt keretében. Programunk a „KÜLÖN ÉLÜNK – EGYÜTT NEVELÜNK II.

A családok, a szakemberek és intézményrendszerek közötti hálózatok erősítése, kiépítése” címet kapta.

A RUBEUS pályázat prioritásait figyelembe véve alkottuk meg a programjainkat. Céljaink az alábbiak voltak *(zárójelben felsoroljuk, hogy mely programelemek segítették a kitűzött céljaink megvalósítását)*:

Elsődleges célunk, a kerületünkben élő családok, szülők támogatása, erősítése, hogy időben jussanak hozzá hiteles információkhoz a nehézségeik megoldásának érdekében. Közvetve és közvetlenül a válásban érintett családoknak kínálunk alternatívákat helyzetük orvoslására. Továbbá célunk volt az érintett szülők szülői kompetenciájának erősítése, a tudatos döntéshozatal, és a felelősségvállalás erősítése. *(Mediációs tájékoztatófüzet szülőknek, gyerekeknek; Családi Nap; Apacsoport; Szülőségre fel! – önismereti OH-kártya műhely; Asszerteen capoeira; Lehorgonyzó önismereti csoport; Kortárs segítő program).*

Szakemberek szempontjából célunk volt a szakmai kapcsolati hálózat fejlesztése, a kooperáció és kommunikáció elősegítése, tudástár bővítés. *(Váláslabirintus tréning iskolapszichológusok, bölcsődei dolgozók számára; Szorongás gyerekkorban – szakmai kerekasztal beszélgetés; Családi Nap)*

Társadalmi szemléletformálás elősegítését célként tűztük ki, amit kiegészítettünk az online formában elérhető szakmai anyagok közzétételével. *(Mediációs anyag; aktivitás növelése közösségi médiában – videók, plakátok; Médiumok használata – programjaink hirdetése, hirdetési felületek bővítése; Családi Nap)*

A szakmai stáb támogatásával az intézményben folyó szociális segítő munka tudatosabbá válása és további professzionalizálása elsődleges céljaink között szerepelt. *(Wanda esetmegbeszélő képzés; Művészetterápiás önismereti csoport;)* Számunkra fontos volt, hogy a kollégák abban, amit csinálnak, jól érezzék magukat, adjunk nekik támogató hátteret. Segítsük a tervezés és a kivitelezés minden mozzanatát. Tehát adjunk nekik kellő biztonságot ahhoz, hogy kibontakozhassanak. Illetve amit jelentőségteljesnek, további eredménynek találtunk, az a csapatban való együttműködés, a programok közös szervezése, csoportmegtartó erőként hatott. Az pedig tovább erősítette a csoporthoz való tartozás érzését, hogy kíváncsiak voltunk a véleményükre, igényeikre (kérdőívek, googleform-ok segítségével mértünk fel), hogy a jövőben jobbá tegyünk az egymás közötti kapcsolatainkat.

1. **Tájékoztatás az intézmény működéséről, elérhetőségéről, az ellátásokról, az igénybevétel feltételeiről**

A tájékoztatás elsősorban honlapunkon, ill. szóróanyagok terjesztésével, valamint szakmaközi megbeszéléseken, ill. az észlelő-és jelzőrendszer tagjain keresztül, személyes konzultáció útján történik. A honlapunk tartalmát igyekszünk folyamatosan karbantartani. A kerület intézményeiben (általános és középiskolák, óvodák, bölcsődék, védőnői szolgálat) ki van függesztve az intézmény elérhetősége, címe, telefonszáma, nyitva tartása, szórólapjainkat is rendszeresen eljuttatjuk a különböző ellátást, szolgáltatást nyújtókhoz.

Rendezvényeinkről, új típusú szolgáltatásainkról a „Budai Polgár” című helyi újság időről-időre hírt ad.

A kerületi önkormányzat honlapján, a kerület kiadványaiban megtalálható az intézmény címe és elérhetősége.

1. **Az intézmény személyi és tárgyi feltételei**

Az intézményünkben a fő állású státuszok száma: 48 fő

Az intézmény munkatársai a vizsgált időszakban

1 fő intézményvezető

1 fő gazdasági – munkaügyi ügyintéző

Család-és gyermekjóléti szolgálat:

1 fő szakmai vezető

12 fő családsegítő

1 fő észlelő-és jelzőrendszeri felelős

Család-és gyermekjóléti központ:

1 fő szakmai vezető

3 fő esetmenedzser

1 fő szociális diagnózist végző esetmenedzser

16 fő óvodai és iskolai szociális munkás

2 fő utcai szociális munkás

1 fő mentálhigiénés koordinátor

2 fő pszichológus

6 fő asszisztens

A központ által ellátandó speciális szolgáltatások biztosítását további megbízásos jogviszonyban alkalmazott munkatársak segítik:

1 fő fejlesztőpedagógus-gyógypedagógus

1 fő jogász

3 fő szupervízor

2 fő pszichológus

1 fő családterapeuta

1fő adatvédelmi tisztviselő

Napközbeni gyermekfelügyelet: 1 fő koordinátor

8 fő megbízási díjas gyermekfelügyelő

**Az intézmény tárgyi feltételeinek megjelenítése**

Az intézmény székhelye: 1027 Budapest, Horvát utca 2-12.

Ellátottak számára nyitva álló helyiségek: 1027 Budapest, Szász Károly u. 2.

1028 Budapest, Rezeda u. 10.

**Horvát utca 2-12.** 8 db dolgozói munkaszoba

2 db tanácsadó szoba

2 db csoportszoba

Kiszolgáló és szociális helyiségek

Összesen: 320 m2

Tárgyi eszközök:

- szerver szobából irányítva 23 db számítógép áll a munkatársak rendelkezésére, melyeken az internet-hozzáférés biztosított

- 1 db szövegszerkesztésre alkalmas gépet ügyfeleink használnak

- 2 db fénymásoló, melyből 1 fax is

**Szász Károly u. 2.** 3 db dolgozói munkaszoba

2 db tanácsadó szoba

2 db csoportszoba

1 kerékpár tároló helyiség

Kiszolgáló és szociális helyiségek

Összesen: 220 m2

Tárgyi eszközök:

- 16 db számítógép a munkatársak napi adminisztrációs feladatainak ellátásához,

- 3 db a gyermekek számára nyújt internetezési és játék lehetőséget,

- 1 db multifunkciós készülék, amely alkalmas fénymásolásra, szkennelésre, telefonálásra, faxolásra és nyomtatásra

- 2 db hálózati nyomtató

- 1 db projektor – kivetítő vászonnal

- 1 db ping-pong asztal

- 1 db billiárd asztal

- 1 db csocsó asztal

- 11 db kerékpár

**Rezeda u. 10.**

1. dolgozói munkaszoba

szociális helyiség

Összesen 20 m2

Minden munkatárs számára biztosított a telefonkészülék és a mobil telefon, az asztali számítógép vagy laptop használata, valamint útiköltség térítés (BKK bérlet).

Az intézmény akadálymentesített, mozgáskorlátozottak számára külön mosdó biztosított.

1. **Az intézmény helye és szerepe a helyi szociális és gyermekvédelem ellátórendszerében**

Szolgáltatási feladatainkat az Sztv. és a Gyvt. szabályozása szerint, mint alapellátást biztosító, személyes gondoskodást nyújtó intézmény látjuk el.

Célunk, hogy a működési területünkön élő, szociálisan hátrányos helyzetű, egészségügyi, mentálhigiénés állapotuk miatt rászorult emberek az intézményi szolgáltatásaink keretében magas szintű ellátásban részesüljenek. Célunk továbbá a gyermekek törvényben foglalt jogainak érvényesítéséhez, a szülői kötelességek teljesítéséhez, a gyermekek veszélyeztetettségének megelőzéséhez és megszüntetéséhez nyújtott széleskörű, szükség esetén alternatív eszközöket is alkalmazó szociális munka. Az Alapító Okiratban is rögzített szolgáltatások nyújtásával a szociális és gyermekvédelmi feladataink végzése során tiszteletben tartjuk a családok életmódját, életstratégiáját, szokásrendszerét és tradícióit, támogatást nyújtunk a gyermekek ellátása, gondozása, testi, szellemi fejlődése, szocializációjára vonatkozó szülői, gondozói tevékenység ellátásához.

Hangsúlyos feladatunk, hogy szervezzük és összehangoljuk az intézményi ellátásban részesülők szociális biztonságának megőrzése érdekében nyújtott szolgáltatásokat, információt nyújtsunk és megismertessük e tevékenységek és egyéb szociális szolgáltatások tartalmát és eljárási rendjét, támogassuk az azokhoz való hozzáférést.

Feladataink eredményes teljesítése érdekében együttműködünk a szociális és gyermekjóléti ellátó tevékenységhez kapcsolódó más szervezetekkel és intézményekkel, figyelemmel kísérjük a szociális és gyermekjóléti ellátások jogszabályi környezetének változását, más szolgáltatók eredményeit.

A szakterületet érintően részt veszünk pályázatokon, új innovatív programok kidolgozásában.

A megfogalmazott célhoz kapcsolódóan intézményünk a preventív és korrektív rendszerszemléletű szociális munka keretében komplex segítséget nyújt az intézmény szolgáltatásait igénybe vevők önálló életvitelének és készségeinek erősítéséhez, önkéntesek és segítő közösségek bevonásával. A munkánk során kulcsfontosságú a szociális munka módszereinek és eszközeinek felhasználásával igénybe vevőink érdekének, a gyermekek védelmének szem előtt tartása.

Intézményünk tevékenysége a társ-intézmények részéről elfogadott és ismert, melyet a szakmai tevékenységben bemutatott jelzések száma tükröz.

A lakosság körében való tájékoztatás folyamatossága szükséges, hisz amíg nem érintett valaki egy probléma okán, nem szükségszerű, hogy felfigyeljen működésünkre.

Az elmúlt évekhez hasonlóan elmondható, hogy az intézmény működésével, a munkatársak szakmai munkájának minőségével kapcsolatban egyes igénybe vevő részéről *dicsérő, köszönő* levelek érkeznek, míg mások *panasszal* élnek. Először igyekszünk intézményi keretek között, intézményvezetői szinten kivizsgálni a panaszt és a panaszos számára is megnyugtató megoldást, következtetést találni. A panaszok, kifogások tárgya, ill. alapja, hogy milyen jogalapon, ill. jogszerűen járunk-e el a gyermekük védelmének az ügyében, így egyre több esetben kell jogi, adatvédelmi segítséget kérnünk, ill. indokot adnunk.

**Terveink**

2022-ben a speciális szolgáltatások tekintetében a (pl. mediáció, jogi tanácsadás, családterápia, pszichológiai segítségnyújtás, óvodai és iskolai szociális segítés, kapcsolattartási ügyelet) is visszatértünk a személyes jelenléttel történő segítségnyújtáshoz. Ezek a szolgáltatások az Erődtérben zajlanak. Sajnálatos módon az itt rendelkezésre álló feltételek (kevés és kisméretű helyiségek) nem alkalmasak teljes mértékben a szolgáltatások biztosítására.

A mentálhigiénés csoportban végzett munkára egyre nagyobb igény jelentkezett, ezért egy rövidebb időszakig várólista alakult ki, illetve elsősorban az intézmény ügyfeleit tudták fogadni a kollégák. Nehezíti a feladat ellátását a megfelelő fogadó szobák hiánya, hiszen több szolgáltatást is csak ugyanazokban a helyiségekben tudunk biztosítani.

A kapcsolattartási ügyelet nyújtása is nehézséget jelent, a helyiségek szűkösek, gyakorlatilag meghitt környezet kialakítására nem alkalmasak.

Továbbra is célunk, hogy a pesthidegkúti régióban a gyermekek, fiatalok számára lehetőséget tudjunk teremteni a szabadidő hasznos eltöltésére, valamint szolgáltatásainkat az ott élők számára is elérhetővé tehessük.

A fentiek okán szeretnénk a kerület magasabban fekvő részén, a tevékenységek biztosításához megfelelően kialakított térben nyújtani szolgáltatásainkat.

Budapest, 2023. március

Papp Krisztina

intézményvezető