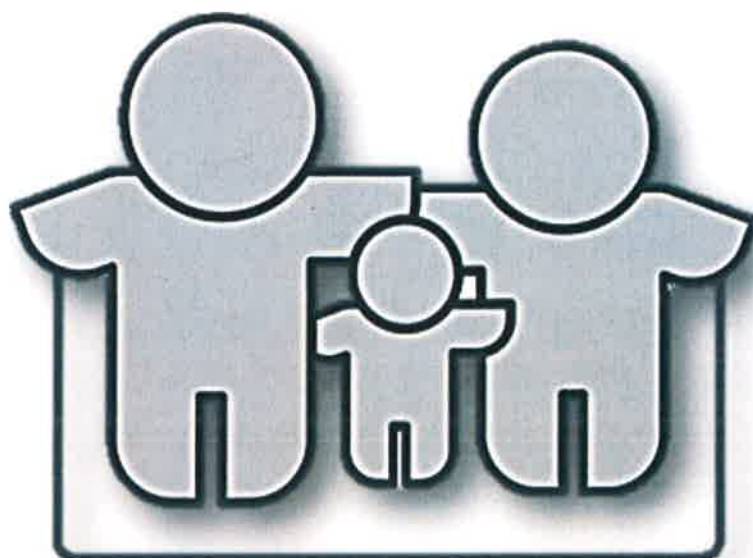


2750 / 2021

2021 ÁPR 27.

K. V. J.



A Zuglói Család-és Gyermekjóléti Központ

2020. évi beszámolója

Készítették

Foki Csilla

Máhr-Urbán Beatrix

Szenthe Zsolt

Varga Sándor

Tartalom

1. Jogszabályi hátterek, változások.....	4
1.1. Épített környezet, tárgyi feltételek.....	4
1.2. Személyi feltételek.....	5
2. A Szolgálat gondozási adatai	6
2.1. A gyermek családban történő nevelkedésének elősegítése.....	6
2.2. A Szolgálatban nyújtott szolgáltatások, szakmai tevékenységek	9
2.2.1. Adománygyűjtés, közvetítés, gyermekétkeztetés.....	9
2.2.2. Lakhatási munkacsoport.....	10
2.2.3. Minimum jövedelem juttatásban részesülők kötelező együttműködéséhez kapcsolódó szolgáltatások és azok eredményei	19
2.2.4. A munkavállalást elősegítő szolgáltatások	20
2.3. A Zuglói Család- és Gyermekjóléti Szolgálat által ellátottak száma.....	21
3. A Központ gondozási adatai	22
3.1. Védelembe vétel.....	25
3.2. Ideiglenes hatállyal elhelyezett gyermekek családok.....	25
3.3. Nevelésbe vétel alatti gyermekek	26
3.4. Utógondozás.....	26
3.5. Gyermekekkel szembeni rossz bánásmód: elhanyagolás, bántalmazás	27
3.6. Speciális szolgáltatások számadatai	30
3.6.1. Kapcsolatügyelet	30
3.6.2. Kórházi-egészségügyi szociális munka.....	31
3.6.3. Szociális diagnózis készítése	32
3.6.4. Készenléti szolgálat.....	32
3.6.5. Pszichológiai, jogi tanácsadás és fejlesztőpedagógiai ellátás.....	33
3.6.6. Fejlesztő pedagógiai ellátás	35
3.6.7. Családi konzultáció	36
3.6.8. Családterápia	36
3.6.9. Óvodai, iskolai szociális segítő tevékenység.....	36
3.6.10. Utcai lakótelepi szociális munka.....	41
3.7. Gyermekek, családok átmeneti gondozása	42
3.7.1. Helyettes szülői gondozás.....	42
3.7.2. Gyermekek Átmeneti Otthona, Családok Átmeneti Otthona	42
3.7.3. Észlelő –jelzőrendszer működtetése a Központban	42

3.7.4. Járványügyi helyzetben a jelzőrendszerrel való munka	43
3.7.5. Az észlelő-és jelzőrendszer által küldött jelzések száma a Központba	44
3.7.6. Tapasztalatok a lakosság társadalmi helyzetére vonatkozóan.....	44
4. Felügyeleti szervek által lefolytatott ellenőrzések megállapításai	45
5. Célkitűzések	45

1. Jogszabályi hátterek, változások

A Család- és gyermekjóléti Központ az 1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról 15 § (2). a) pontjában meghatározott gyermekjóléti alapellátás. A 40/A. § (1) család- és gyermekjóléti központnak az a járásszékhely településen működő gyermekjóléti szolgálat minősül, szempontból önálló, szolgálat-központ, intézményegységként működik. Továbbá a Szt. 64. § szerinti szolgáltatásra a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998 (IV.31) NM és az 1/2000.(I/7) SZCSM többször módosított rendeletek szabályait kell alkalmazni.

Továbbá:

- 2020. évi CIX. törvény A koronavírus-világjárvány második hulláma elleni védekezésről
 - 484/2020. (XI. 10.) Korm. rendelet A veszélyhelyzet idején alkalmazandó védelmi intézkedések második üteméről
 - 485/2020. (XI. 10.) Korm. rendelet A veszélyhelyzet ideje alatt egyes gazdaságvédelmi intézkedésekről
 - 486/2020. (XI. 10.) Korm. rendelet A veszélyhelyzet ideje alatt az egészségügyi dolgozók és a koronavírus világjárvány elleni védekezésben közreműködő orvos-, egészségügyi tudományi képzésben részt vevő hallgatók közforgalmú személyszállítási utazási kedvezményéről
- Lényeg, szociális területet érintő rendelkezések:

- 2020. évi CIX. törvény A koronavírus-világjárvány második hulláma elleni védekezésről
Ezen törvény teremti meg a lehetőségét, hogy 90 napig kormányrendelettel lehet kormányozni
- 484/2020. (XI. 10.) Korm. rendelet A veszélyhelyzet idején alkalmazandó védelmi intézkedések második üteméről

A rendelet 2020.11.11-én lépett hatályba, így a mindennapi feladatellátást úgy kellett átalakítanunk, hogy a feladatellátás maximálisan megvalósuljon, úgy hogy a kollégák egészségét is megvédjük.

1.1. Épített környezet, tárgyi feltételek

A Zuglói Család-és Gyermekjóléti Központ (továbbiakban: Központ), valamint a Tükörkép Műhely, mint külső szolgáltatási egység, tömegközlekedéssel jól megközelíthető. A Központ akadálymentesített, a gyerek-és családbarát a kliensfogadáshoz. Szolgáltatások nyújtásához szükséges minimumokkal rendelkezik az intézmény. Az intézmény ivóvíz ellátása a csőrendszer oxidációja és egyéb okok miatt magas vas és mangán tartalommal bír, a tárgyév során hosszú időn keresztül műszaki meghibásodás miatt az ivóvíz hőmérséklete jóval 30 celsius fok felett volt, ez ideiglenes karbantartással megoldásra került. Ismétlődés esetén a szakhatóság az intézmény működési engedélyét felfüggesztheti. Az épület fűtésrendszere olyan szinten erodálódott, hogy a radiátorok sokaságát kell cserélni minden évben, mára a csőrendszer, fűtésrendszer korróziója olyan szintű, hogy átmeneti megoldással tudja csak a Zuglói Zrt. az épületben a fűtést biztosítani. Ezt a helyzetet a Zrt. munkatársai évek óta ismerik, tartós megoldására még nem került sor. A tető hőszigetelése nem megoldott, a víz szigetelése

időleges karbantartással csak átmenetileg biztosított, emiatt rendszeresek a báázások és az ebből eredő károk. Az épület ablakai, cserére szorulnak. Főbejárat ajtaja sem biztonságtechnikai, sem funkciójában nem megfelelő állapotú. Cseréje évek óta tolódik.

Sajnos az intézmény tömegközlekedési eszközöktől történő megközelítése továbbra sem került táblákkal jelölve, ezt az akadálymentesítést rövid úton szükséges lenne megoldani. Ez a fenntartói döntés a lakosság szolgáltatásaink való hozzáférését javítaná, a fenntartóval és a szolgáltatással való lakossági elégedettségét növelné.

A növekvő munkatársak és igénybe vevők létszámnövekedése miatt állandóan jelenlévő probléma a helyhiány. Zsúfoltak az irodák, továbbá az óvodai, iskolai szociális segítő munkát végző munkatársakat az említett helyhiány miatt a Zuglói Civil Ház által ideiglenesen átadott helyiségben helyeztük el, az ideiglenes telephely engedéllyel nem rendelkezik. Az új telephely kialakítására anyagi okok miatt 2020-ban sem került sor. A tárgyévben a pandémiás okok miatt a szűkös alapterület és a telephely hiánya miatt nagyon magas pandémiás kockázatokkal működött az intézmény. Az intézmény dolgozói közül 9 fő került covid-19 fertőzés miatt tartós betegállományba, súlyos egészségkárosodás vagy haláleset szerencsére nem következett be.

Összegezve: A Zuglói Család- és Gyermejjóléti Központ épületének állapota, amortizált. A külső képe elfogadható, a belső látványa egyre elhasználtabb képet mutat. A vis major helyzetek rendszeresek, a személyes szociális szolgáltatás zavartalan biztosítása bármikor akadályba ütközhet. Ez a tartós állapot az ügyfelek nagyrésztében disszonanciát vált ki. Óvodai, iskolai, kollégiumi segítő szolgáltatás biztosításához telephely kialakítása nem odázható. Létszám növelésének hiányában a szolgáltatás nyújtás maradéktalanul nem biztosítható, hatósági ellenőrzés esetén súlyos szankcióra számíthat a fenntartó.

1.2. Személyi feltételek

2020. évben a szakmai létszám nem növekedett, így a Zuglói Család- és Gyermejjóléti Központban engedélyezett státuszok száma 79 fő. Az óvodai, iskolai, kollégiumi szociális segítő munkát végzők létszáma a szolgáltatásra jogosultak számához képest jogszabályban meghatározott kötelező foglalkoztatotti létszámhoz képest 8 fővel kevesebb. A tárgyévben sem került sor létszám bővítésre. A fenntartó nem növelte kötelező módon a 2019. január 1-vel előírt szociális diagnózist készítő esetmenedzseri feladatok ellátására sem létszámot. Ezt a 9 fős humánerőforrás hiányt belső létszám átcsoportosítással nem lehet orvosolni. A jogsértő állapot megszüntetését folyamatosan kezdeményeztük és továbbra is kezdeményezzük.

A kilépő, intézményt elhagyó munkatársak száma a korábbiakhoz képest alacsonyabb volt a 15 százalékos értékkel szemben 11,4 százalék volt. Ez a fluktuáció a közepes kategóriába tartozik. Fontos megemlíteni, hogy a „Tükörkép Műhely” -ben dolgozó családsegítő kolléga december hónap első napjával felmondással távozott az intézményből. A fenntartóval a felmondás bejelentésekor többfordulóban egyeztetésre került sor, hogy a speciális képzettséggel rendelkező szakember távozását, ha lehet, elkerüljük vagy a szolgáltatást egyéb

módon biztosítsuk. Sajnos az egyeztetések sikertelenül zárultak. A jogszabályban és az önként vállalt feladatellátáshoz kapcsolódó végzettségű kollégát nem tudtunk felvenni. Felkívánom hívni a fenntartó figyelmét, hogy az említett önként vállalt szolgáltatás bevezetésekor a Tükörkép Műhely feladatellátásához létszám növelésére nem került sor, a szolgálat családsegítő létszámkeretéből került átcsoportosításra az új szolgáltatásba.

A szépiészeti szolgáltatás a pandémia következtében a beszámoló évében szinte teljes egészében szünetelt. E szolgáltatás fókuszába a járvány okozta egyéni, családi szükségletek kielégítésére adományok gyűjtése, adomány osztása volt jellemző.

Szót kell ejtenünk arról, hogy az intézményt elhagyó, kilépő kollégák túlnyomó többsége jól képzett, kulcskompetenciával bíró munkatársak közé tartoztak. A távozásuk oka a szektorra jellemző alacsony bér, a szolgálat családsegítő munkakörében megjelenő nagyon magas esetszám és a kifáradást jelölték indokként.

A rekrutációval kapcsolatban érdemes megemlíteni, hogy a 2020-as év első felében ugyanúgy, mint a 2019-es év második felében, folyamatosan megüresedett két családsegítői álláshelyünk, ezért a toborzás kiemelt fontosságúvá vált. A jelentkezők száma ezen időszakban elenyésző volt. Látványos változás történt 2020 szeptemberében, egyre többen kerestek munkát intézményünkben pályaelhagyó szakképzett emberek, akik a munkájukat járvány gazdasági következményei miatt veszítették el és a biztos egzisztencia reményében visszatértek a segítői hivatáshoz. Szeptembertől hétről-hétre egyre többen jelentkeztek, számtalan interjút bonyolítottunk le, igyekeztük a pályázók számára láthatóvá tenni a családsegítői munka nehézségeit (amiért többen hálások is voltak), mégis voltak olyanok, akik csak a tényleges munkavégzés során ismerték meg saját korlátjaikat.

A tárgyév során az intézmény vezetője egészségügyi okok miatt felmentését kezdeményezte, július 1.-től egy éves időtartamra, az intézmény élére a központ szakmai vezetőjét bízta meg az intézmény átmeneti vezetésével. Ez a változás az intézmény egész vezetői struktúráját szükségszerűen érintette.

2. A Szolgálat gondozási adatai

2.1. A gyermek családban történő nevelkedésének elősegítése

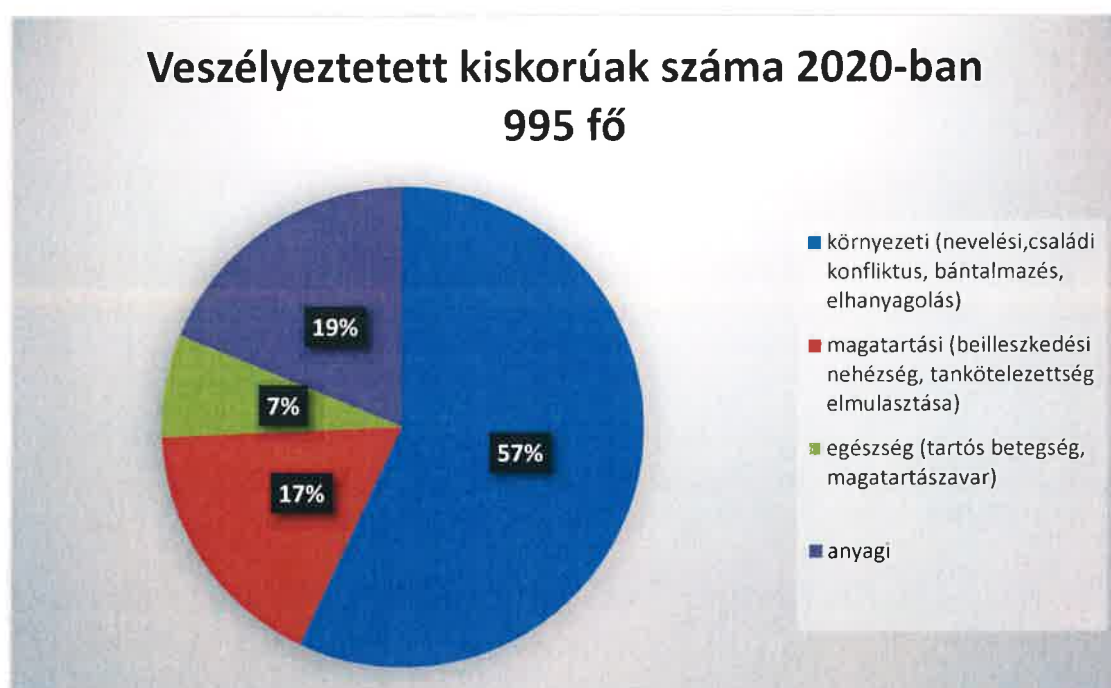
A család-és gyermekjóléti szolgáltatás, általános és célzott, a szociális munka módszerein és eszközein alapuló segítségnyújtás, személyes szociális szolgáltatás. Szociális, mentálhigiénés, a gyermekek nevelésével, gondozásával, veszélyeztetettségével összefüggő komplex problémák vagy krízishelyzet miatt segítséget igénylő személyeknek, családnak, közösségnek.

Az 2020 év során 1559 jelzés érkezett a Szolgálatához, ez a szám, gyermekeket és felnőtteket összesen adatot takar. A gyermekekkel kapcsolatos jelzés (1146) esetben érkezett, az előző évhez képest növekedést mutat a rendőrség, ügyészség, a gyámhivatal, szociális szolgáltatók és az átmeneti gondozást biztosító intézményektől érkező jelzések száma. Fontos megemlíteni, hogy a növekedést jelzés a jelzőrendszeri tagoktól érkezett sok rendőrségi,

megkeresés esetében a jelzések tartalma sokszor azonnali beavatkozást igényelt, vagy azonnali hatósági intézkedés kezdeményezésre került sor, mert a feltáró munka során súlyos magas kockázatú veszélyeztetésre derül fény. A járványhelyzet okozta zárások miatt sok esetben a gyermekek alapvető szükségleteinek kielégítésének hiányával keresték meg az intézményt (étel, felügyelet, online tanuláshoz szükséges elektronikai eszközök hiányával. Továbbra is a súlyosan jelen vannak a nevelési problémák, a szülők, a család életvitele, a családi konfliktus, bántalmazás (fizikai, lelki, szexuális), elhanyagolás, kilakoltatás miatt (mangán bérlemény) veszélyeztetett kiskorúakról érkező jelzések száma.

Az érintett családok szükségleteinek kielégítése, humán erőforrás biztosítása és az adomány közvetítése magas prioritássá vált 2020-évben.

2020-ban 1855 családdal, 4209 fővel dolgozott a Szolgálat összesen, ebből a nyilvántartott veszélyeztetett kiskorúak száma 997 fő volt.

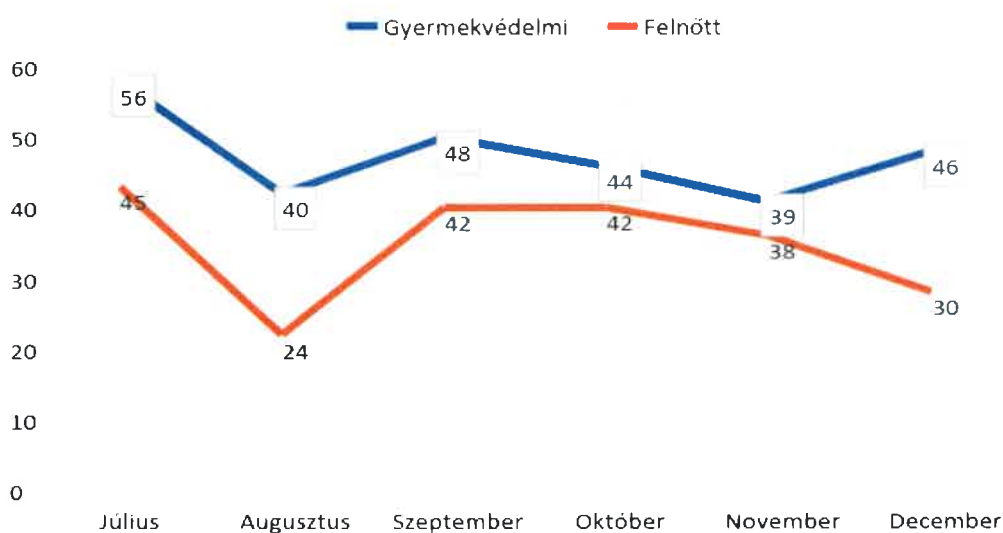


Ezek a számok nem mutatnak szignifikáns változást az előző évhez képest. Azonban fontos jeleznünk, hogy a gondozott családokban végzett gondozási, szolgáltatási idő egyre jobban kitolódik. Oka: a pandémiás időszak alatt a különböző szolgáltató szervezetek, intézmények többnyire zárva volt, így sokkal nagyobb, széleskörűbb feladat és felelősség teher hárult a családok gondozásában résztvevő kollégákra.

Az alábbi két ábrán látni, hogy az új esetek tekintetében nem volt nagyarányú ingadozás évközben. Minden hónapban átlagosan 82 új eset érkezett intézményünkbe. Nyár elején viszonylag nagy számban érkeztek jelzések közoktatási intézményekből a digitális oktatásból való kimaradás miatt. Tapasztalataink szerint a kiesést a legtöbb esetben az iskolának, családoknak, a nyújtott segítő szolgáltatásokkal együtt nagymértékben sikerült orvosolni.



Az új esetek száma nem nőtt a korábbi évekhez viszonyítva, ugyanakkor a gyermekvédelmi problémák elhúzódóvá váltak, a forgási sebesség lelassult, így a Szolgálatnál az aktív esetek száma megnőtt, azt is mondhatnánk, hogy az ügyek feltorlódtak.



Fontos kiemelni: 2020-ban összességében 1855 esettel dolgoztunk, ami egy családsegítőre vetítve átlagosan 92 esetet jelent! Kijelenthető, hogy óriási erőfeszítést jelent az esetkezelés színvonalának fenntartása. (Jogszabály 25 családban maximálja.) Ügyeinket csak úgy tudjuk a protokollnak megfelelően vezetni, ha folyamatosan mérlegeljük, hogy melyek azok, amelyekben elengedhetetlen a családsegítői jelenlét, s melyek azok, amelyekben nélkülözhető. Ez utóbbiakat kénytelenek vagyunk minél hamarabb lezárni, még akkor is, ha külső szemmel úgy látszik, hogy a családnak jót tenne a támogatás, nyomon követés. Ez a tartós állapot magasszintű kockázatelemzést igényel, így ez a működés a feladatellátásban komoly kockázatot rejt.

A 0-5 éves korosztályból 385 gyermek gondozására volt szükség. Ezekben az esetekben a kisebb gyerekeket érintő veszélyeztetettség mindig nagyobb kockázatokkal jár, a gyermekek

sérülékenyebbek, komolyabb a hosszabb távon ható traumahatás veszélye. Magas a 14-17 közötti gondozott gyermekek száma 419 gyermek. Ezek a számok mutatják, hogy e korosztályhoz tartozó gyermekek nagyobb számban kerültek az intézmény látóterébe.

A gyermekes családok összetételében kiugró változást az előző évhez képest nem mutatnak az adatok. Emelkedett azonban azon családok száma, ahol egy szülő nevel gyermeket, ezen belül nőtt a 2 gyermeket és sok a 3 vagy több gyermeket nevelő ellátást igénybe vevők száma. (Összesen a két csoportból: 446 család).

A probléma szerinti megoszlásban az tapasztaltuk, hogy az anyagi problémák kategóriában komoly emelkedést tapasztalható (488 fő), illetve ugyanez elmondható a családi, kapcsolati konfliktus (234 fő), valamint a családon belüli bántalmazás esetén is (121 fő).

2.2. A Szolgálatban nyújtott szolgáltatások, szakmai tevékenységek

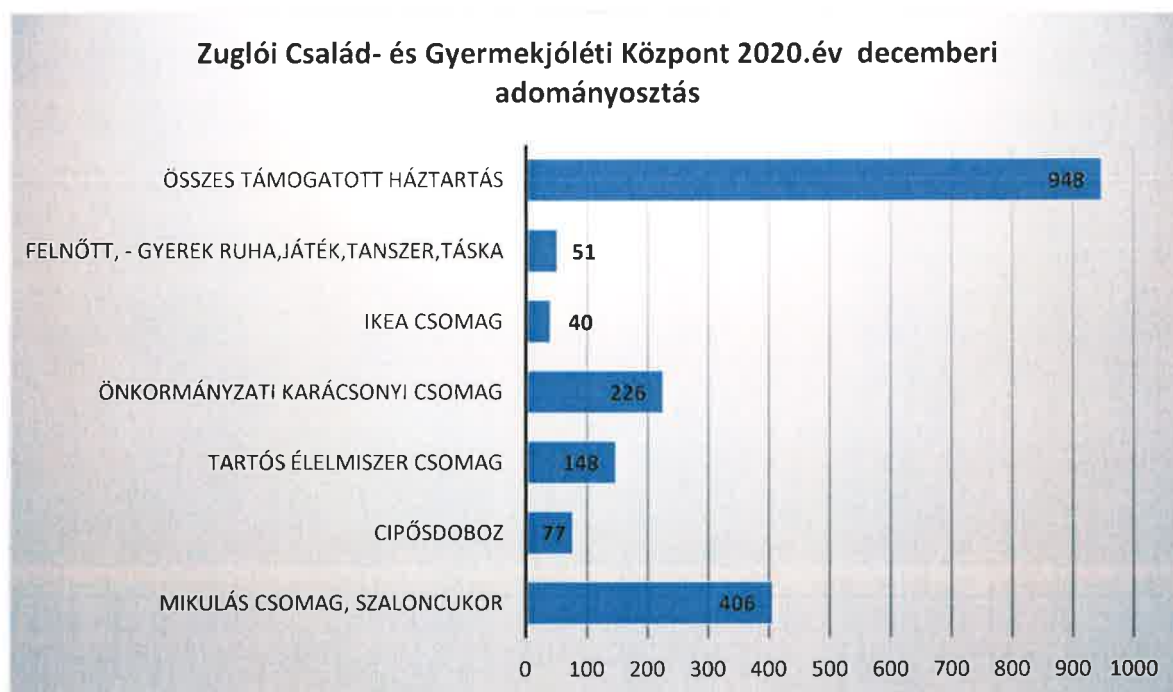
A Szolgálat szakmai tevékenységei közül továbbra is kiemelkedő szám 2020 évben az információnyújtás 5278, a segítő beszélgetés 5314 és a tanácsadás 4790. Csökkent a pandémia tilalma miatt az esetkonferenciák és esetmegbeszélések száma.

A Szolgálat szakmai tevékenységei közül kiemelkedő számot mutat a segítő beszélgetések száma (5314), továbbá az információnyújtás (5278). Tanácsadásra a tárgyévben (4790) esetben került sor. A Járványhelyzet miatt csökkent az esetkonferenciák és esetmegbeszélések számában, azonban a személyes találkozással és online eszközök igénybevételével a **szolgálatnál esetkonferenciára: 86 esetben került sor, 223 főt érintő személyt érintett a szakmai tevékenység. Esetmegbeszélésre: 104 esetben, 685 főt érintett, szakmaközi megbeszélésre: 453 esetben volt szükség, szolgáltatás nyújtása közben. Családlátogatásra 1445 esetben, környezettanulmány készítésére 549 esetben került sor. Jól mutatják ezek a számadatok, hogy az intézmény munkatársai a fertőzésveszély ellenére nap, mint nap magas egészségügyi kockázatot vállaltak, vállalnak.**

2.2.1. Adománygyűjtés, közvetítés, gyermekétkeztetés

Az adományközvetítés folyamatos növekedést mutat 2016 óta. 2020 évben a pandémia súlyos tartósan deprimált állapotot hozott létre Zugló lakossága körében. Nem csak a gyermeket nevelő családok, de az idős lakosság számára is a hétköznapi túlélését jelentette az ételkészítés, tisztító és fertőtlenítő szer, gyógyszer kiváltása, adomány rendszeres biztosítása. Ez a szám tartalmazza azokat a közvetítéseket, amikor külső szervezethez fordul az adott ügyfél érdekében a családsegítő, emellett magában foglalja azokat az eseteket is, amikor a Tükörkép Műhelyben a kevés számú szépségápolás mellett, adományozással kapcsolatos tevékenysége kerületünkben élők részére folytatódott. Erre 2647 alkalommal került sor, közvetlenül 132 esetben csak a gyermek szükséglete, mint fő szempont jelent meg. Az intézményünk saját költségvetéséből 70 súlyos krízis helyzetben lévő család számára vásárolt maximum ötezer forint értékben ételkészítési, 78 esetben krónikus betegség esetén gyógyszert, vagy tápszert vásároltunk a krízisben lévő családnak. Ezekben az esetekben életveszélyt elhárító beszerzések voltak. Fontos kihangsúlyozni, hogy a kerületben működő

civilszervezetekkel, egyházakkal, rendészeti szervezetekkel, intézmények munkatársaival, politikai szereplőkkel történő együttműködés e válságos helyzetben példaértékű, a lakosság szükségleteinek kielégítésében nagyon fontos kölcsönös partneri együttműködésre került sor. Intézményünk a tárgyév végi adományszerzésben és adományosztásban az előző évekhez képest sokkal nagyobb energiákat mozgósított. A járványhelyzet következményeként a kerület deprimált lakosága komoly támogatáshoz jutott ezáltal. Erre csak a tárgyév decemberében adományosztás adatait mutatjuk példaként.



2.2.2. Lakhatási munkacsoport

2020. évben a Lakhatási Tanácsadó Csoport tevékenységét a Szolgálatban négy családsegítő kolléga látta el. A csoport négy tanácsadója közül három teljes munkaidőben, egy munkatárs pedig heti 30 órás munkaviszonyban teljesítette a tanácsadói feladatokat. A csoport munkáját fél állásban szociális asszisztens is segítette. A csoport az önkormányzati lakásokban élő családok lakhatási problémájának megoldásában, illetve valamennyi zuglói lakhatási hátralékkal rendelkező ügyfél hátralékkezelésében működött közre a családsegítő kollégák kezdeményezése alapján. A lakhatási tanácsadó az adott eset igényeihez igazodva, a családsegítő munkatárssal konzultálva végezte tanácsadói munkáját. Emellett a tanácsadás szerves részét képezi a sok időt igénylő háttér munka, egyeztetés a különböző szolgáltatókkal, Önkormányzattal és közös képviselőkkel, behajtó cégek munkatársaival.

Csoportunk alapelve az, hogy minden olyan lakhatási problémával foglalkozunk, amelyben akár csak csekély esély van arra, hogy segítséget tudunk nyújtani az érintett ügyfélnek, családnak.

A lakhatási tanácsadás során az ügyféllel végzett közös munka alappillére a személyre szabott tanácsadás, a segítő munka, hogy a család erőforrásait mobilizálni lehessen, és külső források bevonásával visszaálljon a stabilitás. Hosszú távú cél természetesen ennek megőrzése, az újbóli lakhatási és/vagy adósság probléma elkerülése.

A lakhatási tanácsadás során ügyfeleink önkormányzati bérleménnyel kapcsolatos alábbi ügyeinek és problémáinak megoldásában nyújtottunk segítséget:

- lakásbérleti jogviszonnyal kapcsolatos kérdések,
- határozott idejű lakásbérleti szerződés meghosszabbítására irányuló kérelem összeállítása,
- bérleti jogviszony rendezésére irányuló kérelem benyújtása,
- névjegyzékre kerülés,
- lakáscsere iránti kérelem,
- lakásbérleti jogviszony folytatására irányuló kérelem és más, az önkormányzati lakások használatával kapcsolatos kérdések, problémák (pl. műszaki hiba bejelentése, vízóra felszerelés) rendezése;
- vitatott hátralékigazolások esetében ügyfél kérésére kivizsgálási kérelem összeállításában való segítségnyújtás.

A helyi rendeletben szabályozott adósságcsökkentési támogatás megállapítása iránti kérelem előkészítésén és összeállításán kívül munkánk szerves részét képezte a hátralék rendezését segítő egyéb támogatási formák, lehetőségek és az azokhoz való hozzájutás feltételeinek ismertetése, lehetőség szerinti bekapcsolása az egyénre szabott hátralékrendezési folyamatba. Ilyenek pl. a rendszeres lakásfenntartási támogatás, időszaki fűtési támogatás, egyéb települési támogatások, a Hálózat Alapítvány támogatásai, szolgáltatói kedvezmények, védendő fogyasztói státusz, fővárosi lakásrezsi támogatás és egyéb, a fővárosban elérhető civil szervezetek, illetve egyházak támogatásai.

A lakhatási kérdések komplexitása, a folyamatos, napi együttműködés a Polgármesteri Hivatallal, közüzemi szolgáltatókkal és az adósságkezelés időbeli elhúzódása (az önrészt 1-18 hónapig fizetheti az ügyfél, és addig kötelezően együttműködik a lakhatási tanácsadóval) láthatóvá teszi, hogy a lakhatási tanácsadó a szociális munkán kívül még számos más tevékenységet is végez ügyfelei érdekében. Ha valaki bekerül a lakhatási tanácsadásba, akkor egy jogcímrendezéssel kezdődő, majd adósságkezeléssel folytatódó folyamat gyakran 2-3 évig is elhúzódik, mialatt folyamatosan érkeznek az új ügyfelek, akik többségében szintén hosszabb távon maradnak is a rendszerben. Összegezve: a beáramlás dinamikus, a kimenet lassú a lakhatási tanácsadásból.

2020-ban a lakhatási és hátralékkezelési ügyek számát jelentősen érintette a koronavírus-járvány. Mivel az emberek anyagi helyzete bizonytalanná vált, kevesebben mertek belevágni egy adósságrendezési folyamatba. Munka nélkül, jövedelem nélkül nem tudták vállalni a havi számlák és egy plusz részlet (önrész) fizetését. Várhatóan azok, akik ezen okok miatt most nem kerültek a látókörünkbe, vagy megjelentek, de nem kezdtek bele az adósságkezelésbe, 2021-

ben, illetve azt követően fognak majd nagy számban megjelenni, amikor újra jövedelemhez jutnak, és a járványügyi veszélyhelyzet alatt felhalmozott hátralékok rendezéséhez szeretnének segítséget kérni.

Lakhatási tanácsadásra 2020. évben összesen 360 esetben került sor. A lakhatási tanácsadásra 1 eset kivételével a Szolgálatban dolgozó családsegítő kolléga továbbította az ügyfelet.

A kapcsolatfelvételt követően 41 eset megoldási folyamata szakadt meg, az okok között szerepel itt többek között lakcímrendezési probléma, anyagi-, családi-kapcsolati nehézségek, illetve a támogatás igényléséhez figyelembe vehető jövedelem- vagy vagyoni határ túllépése.

A lakhatási tanácsadásban részesülő háztartások összetételét vizsgálva kitűnik, hogy azok több mint felében (61%) nem él kiskorú gyermek, valamint az, hogy a háztartások 17 %-át kizárólag 60 év felettiekből álló háztartások alkotják.

Lakhatási probléma az esetek 23%-ban volt fellelhető, 77 %-ban a felhalmozott hátralék rendezéséhez kértek segítséget ügyfeleink.

2020-ban 99 ügyfél részére, összesen 104 alkalommal került megállapításra adósságcsökkentési támogatás. A támogatás hat esetben fizetési mulasztás miatt megszüntetésre került. A támogatás felfüggesztése hat esetben vált indokolttá, ebből két esetben tovább folyósításra került a támogatás a felfüggesztés lejártát követően.

A Hálózat Alapítvány 2020-ban 39 ügyfelünk részére ítélte meg támogatást, összesen 8 490 163 Ft értékben.

A hátralék rendezéséhez nyújtott támogatások között kimagasló Zugló Önkormányzat Polgármesteri Hivatal felé fennálló lakbér és járulékai rendezéséhez nyújtott támogatások aránya és összege is mind az adósságcsökkentési, mint az alapítványi támogatások tekintetében.

A Polgármesteri Hivatallal kapcsolatos együttműködés

A legszorosabb kapcsolatunk Budapest Főváros XIV. Kerület Zugló Önkormányzat Polgármesteri Hivatal Humánszolgáltatási Főosztály **Szociális Osztályával**, a Főmérnökségen belül működő **Lakáshasznosítási Osztállyal**, valamint a Gazdasági Főosztály **Ingatlangazdálkodási Osztályával** van.

Az együttműködés folyamatos egyeztetést, napi kapcsolattartást igényel. A koronavírus-járvány miatt sajnos idén a csoport szintű egyeztetések elmaradtak, amit minél hamarabb szeretnénk pótolni, és leülni a napi ügyekben érintett ügyintézőkkel, személyesen, csoportosan, hogy az együttműködés hatékonysága növelhető legyen.

Munkánk során felmerült főbb nehézségek

Az Önkormányzat tulajdonában álló bérlakásokra vonatkozó, a támogatási kérelmekhez nélkülözhetetlen releváns hátralékigazolásokhoz való hozzájutás nehézkes, de a korábbi évekhez képest javulás tapasztalható. Továbbra is több esetben tapasztaltuk azt, hogy az Önkormányzat felé fennálló lakbér és járulékai tartozásról korábban kiadott hátralékigazolás nem tartalmazta a teljes hátralékot, így az adósságkezelési szolgáltatás végére az ügyfél nem tudott hátralékmentessé válni. Gyakori probléma, hogy a Polgármesteri Hivatal a vízával nem rendelkező lakásokban – tévesen – nem számlázta tovább a bérlőnek a víz- és csatornadíjat, amikor pedig a mulasztást észleli, öt évre visszamenőleg előírja a bérlő víz- és csatornadíj fizetési kötelezettségét. Ennek ellenkezője sem egyedi eset, amikor az ügyfél által benyújtott felülvizsgálati kérelem kapcsán derül fény arra, hogy a Polgármesteri Hivatal a hiteles mellékmérővel rendelkező lakás tekintetében is tovább számlázott víz- és csatornadíjat, jogtalanul tovább növelve ezzel a „bérlő által” felhalmozott hátralék mértékét.

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

Lakhatási munkacsoport esetmunkához kapcsolódó számadatai

Esetszám összesen:2020. évben: 360 eset.

2020. 12.31-i zárás az esetek státusza szerint:

- folyamatban lévő: 174
- lezárt: 186
 - folyamat zárásával: 145
 - folyamat megszakadásával: 41

Tevékenységek

Tevékenységeink az esetmunka keretében

- konzultáció esetfelelőssel: hátralék probléma: 10 esetben
- konzultáció esetfelelőssel: lakhatási probléma: 3 esetben
- konzultáció esetfelelőssel: hátralék és lakhatási probléma is: 4 esetben
- személyes konzultáció: hátralék probléma: 266 esetben
- személyes konzultáció: lakhatási probléma: 2 esetben
- személyes konzultáció: hátralék és lakhatási probléma is: 75 esetben

További tevékenységeink

- Információ nyújtása kollégáknak lakhatást, lakás- és szociális rendeletet érintő témában.
- Helyi szociális rendelet végrehajtásának monitorozásában való részvétel.

- Vitatott hátralék kivizsgálásának kezdeményezése az Ingatlangazdálkodási Osztály felé.
- Ingatlangazdálkodási és Ingatlanhasznosítási Osztály részére nyilvántartás készítése folyamatban lévő hátralékrendezési támogatásokról.
- Az Ingatlangazdálkodási Osztálytól egyenlegközlőt, fizetési felszólítást vagy fizetési meghagyást kapott ügyfelek esetkezelése, visszajelzés a Ingatlangazdálkodási Osztály részére.

Háztartásokra vonatkozó adatok (háztartás alatt itt az egy lakásban együtt lakókat értjük)

A háztartások összetétele

A 338 háztartás közül 131-ben kiskorú is él a családban.

Csak 60 év feletti személy él 59 háztartásban.

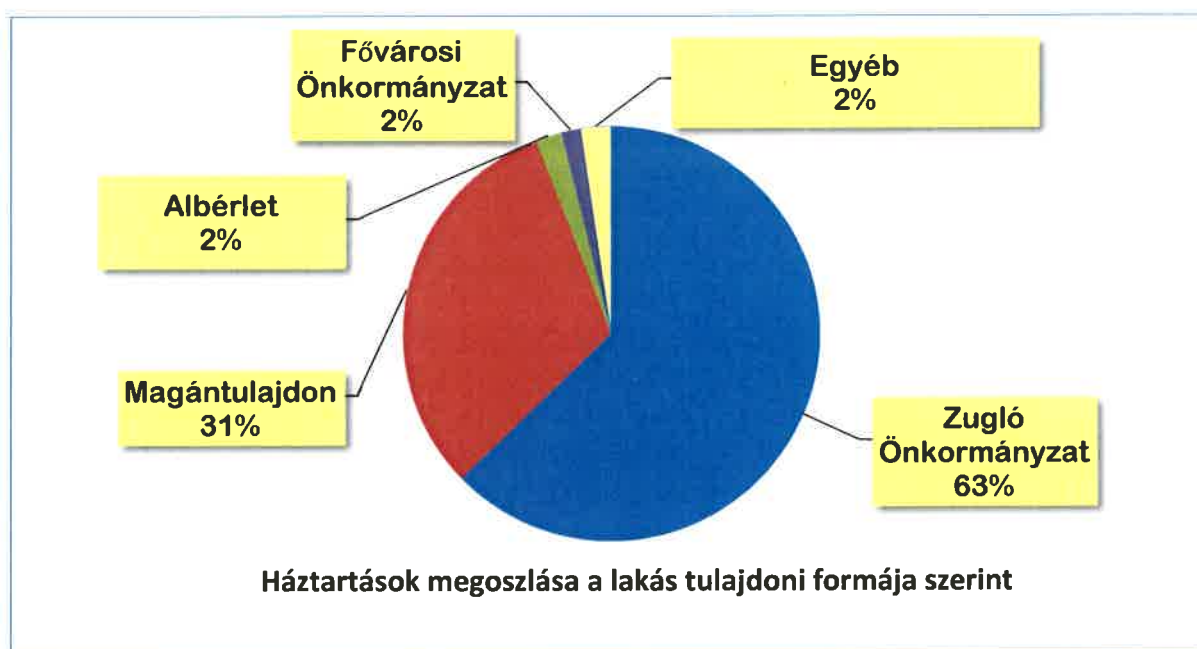
A 338 háztartásban összesen 827 fő él, ebből a kiskorúak száma 268 fő, 60 év felettiak száma 74 fő.

(A statisztika készítése során időszerűeknek a 7/2015 (II.27.) önkormányzati rendelet fogalomhasználatával összhangban a 60 év feletti személyeket tekintjük.)



A lakások tulajdonjoga szerinti megoszlás

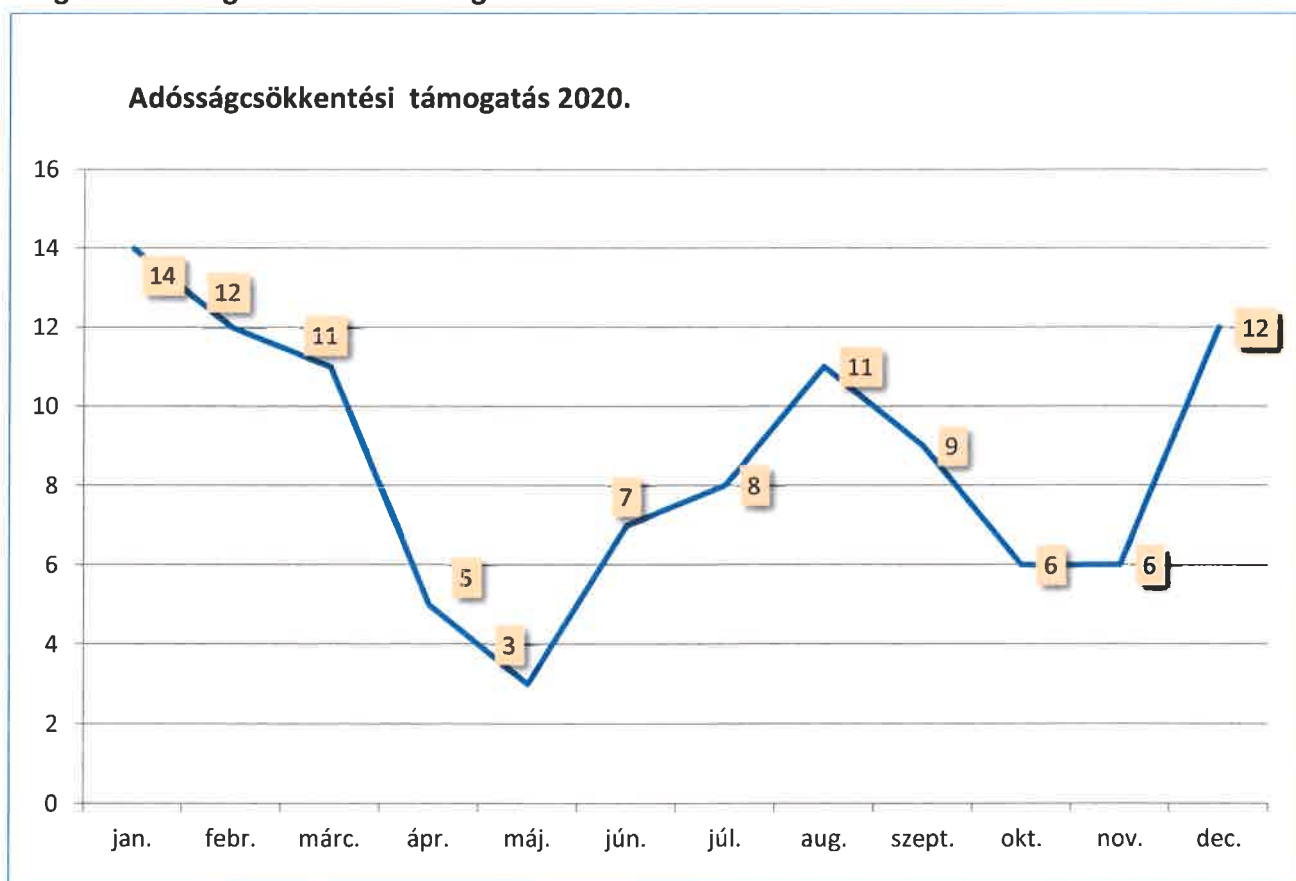
Tulajdoni forma	Lakások száma
1. Zugló Önkormányzat	212
2. Magántulajdon	106
3. Albérlet	7
4. Fővárosi Önkormányzat	5
5. Egyéb	8
Összesen	338



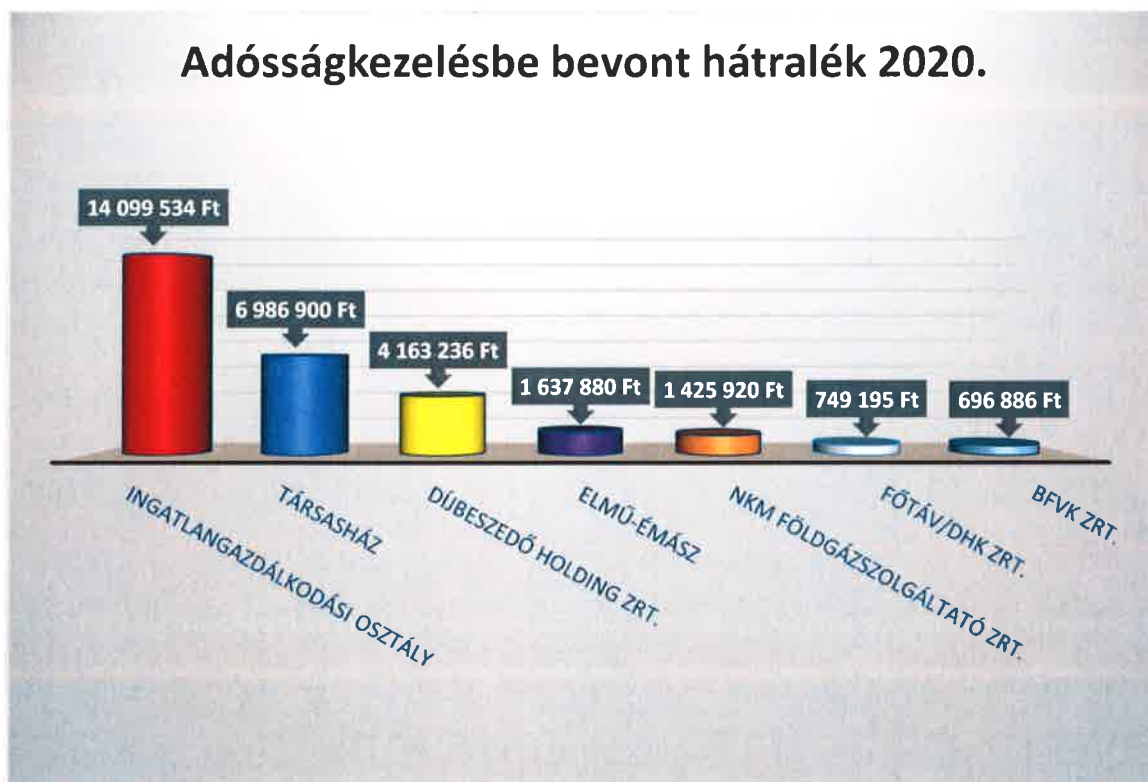
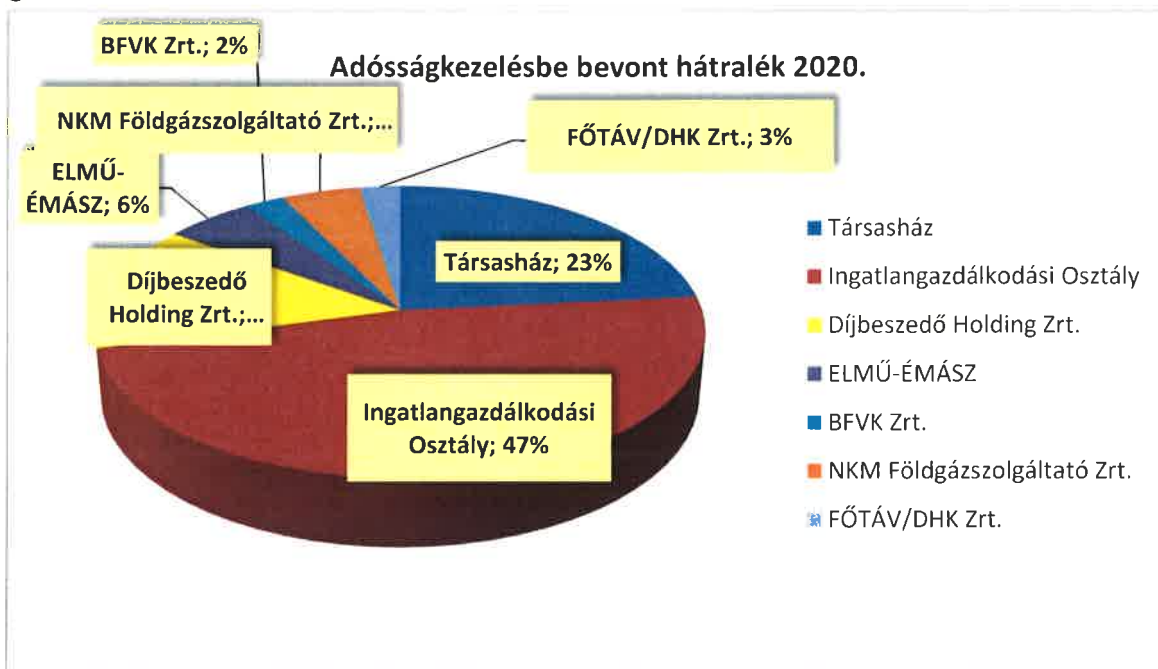
Hozott/ kezelt probléma



Megítélt adósságcsökkentési támogatás



Adósságkezelésbe bevont hátralék

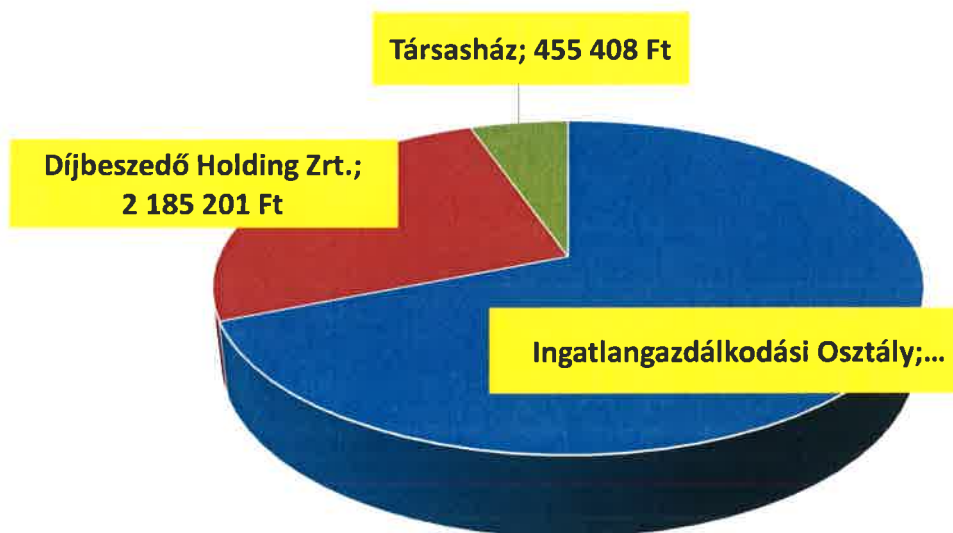




Hálózat Alapítvány által megítélt támogatások

Megítélt támogatások száma 2020-ban: 40 db.

Megítélt támogatások összege: 8 490 163 Ft, ebből az Ingatlanazdálkodási Osztály részére 5 849 554 Ft.



Hálózat Alapítvány támogatásai 2020.

Hátralékrendezési kérelmek összesítése 2020-ban:

Összesen 124 háztartás részére került támogatás megállapításra a hátralékrendezéshez. Ebből 14 háztartás vette igénybe mindkét támogatást, 85 háztartás igényelt csak adósságcsökkentési támogatást, 25 háztartás pedig kizárólag a Hálózat Alapítványtól igényelt támogatást.

Adósságcsökkentési támogatás 104 alkalommal, míg Hálózat Alapítványi támogatás 40 esetben került megállapításra.

2.2.3. Minimum jövedelem juttatásban részesülők kötelező együttműködéséhez kapcsolódó szolgáltatások és azok eredményei

Budapest Főváros XIV. Kerület Zuglói Önkormányzata Képviselő-testületének 7/2015. (II.27) önkormányzati rendelete szerint

A szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 64 § e pontja kötelező feladatként tartalmazza az álláskeresőket segítését, különös tekintettel a pályakezdőkre és a tartós munkanélküliekre.

A foglalkoztatás elősegítéséről és a munkanélküliek ellátásáról szóló 1991. évi IV. törvény és a munkaerő-piaci szolgáltatásokról, valamint az azokhoz nyújtható támogatásokról szóló módosított 30/2000. (IX. 15.) GM rendelet szabályozza a munkaerő-piaci szolgáltatások szakmai tartalmát. 2017. évben létrehoztunk egy speciális csoportot 3 fővel, akik a minimumjövedelem juttatásban részesülőkkel foglalkoznak. Az érintettek helyzetének, állapotának felmérése után, az eredményektől függően, a munkakeresésre való felkészülés hosszabb-rövidebb segítő folyamat indul el, egyéni tanácsadás és/vagy csoportban történő segítés formájában.

A helyi rendelet értelmében Szolgálatunkkal együttműködésre kötelezett (13 000 Ft. feletti összegben) minimumjövedelem juttatásban részesülő ügyfelek száma 2020-ban összesen 414 fő. Ebből 57 fő gyermekjóléti alapellátás szolgáltatás során kapcsolatot tartó család tagja: szülő, felnőtt gyermek vagy nagyszülő.

A gyermekjóléti alapellátást nem igénylő esetek száma 357 fő

A tárgyév elején, januárban és februárban működtek az ügyfeleink számára létrehozott önismereti- és készségfejlesztő csoportjaink: stresszoldó-, kézműves csoport, filmklub, beszélgetőkörök, melyeket márciustól szüneteltetni kényszerülünk. Azóta a járványügyi rendelkezéseknek megfelelően telefonos vagy személyes konzultációk folynak, adományközvetítés, a célzott és speciális szolgáltatásokba történő delegálás, segítő beszélgetés. Május-június hónapoktól megfigyelhető a munkájukat a világjárvány következtében elvesztett ügyfelek növekvő száma, majd ősztől ugyanazok az ügyfelek közül többek sikeres munkaviszony létesítésére sor került.

2020-ban a korábbi évekhez képest nagyobb számban fordult elő a rövid, átmeneti időre igénybe vett minimumjövedelem juttatás, mely pár hónap után sikeres elhelyezkedés miatt szűnt meg.

A 357 együttműködésre kötelezett ügyfél közül 175 nő, a nemek hasonló kiegyenlített aránya jellemző az előző években is.

Korcsoport szerint 218 fő 45-65 év közötti, ebből nyugdíj előtt 5 évvel (60-65 év között) 68 fő, mégis csupán 1 fő vált jogosulttá a nyugdíj előtt állók segélyére, mely egy magasabb összegű ellátás ugyan, de jogosultsági feltételei miatt nehezen elérhető ügyfeleink számára.

25 évnél fiatalabb ügyfél 30 fő, nehezítette a velük folytatott munkát a Munkaügyi Hivatalon keresztül indított képzések leállása.

Iskolai végzettséget figyelve továbbra is van néhány ügyfelünk az általános iskola befejezése nélkül, de sajnos felsőfokú végzettségűek is előfordult az ügyfelek között. Legnagyobb számban a 8 osztályos végzettségűek vannak, valamint jellemző az elavult szakmai képességgel rendelkezés. Ügyfeleink többsége érintett valamely krónikus betegségben, magas vérnyomás, 2-es típusú cukorbetegség, de megnövekedett a daganatos betegek és a pszichiátriai/mentális betegséggel élők száma is.

Szolgálatunk munkavállalási tanácsadásán legalább egy alkalommal 50 fő vett részt.

A minimumjövedelem juttatás folyósítása közben (tehát az éves felülvizsgálatot megelőzően) más ellátásra áttért 8 fő (ezek: öregségi nyugdíj, gyes, egészségkárosodási támogatás, nyugdíj előtt állók támogatása).

A munkaerőpiacon elhelyezkedett 35 fő, ebből 22 nő

2020-ra jellemző a világjárvány miatt külföldi munkavállalásból hazatért, vagy itthon korábban vendéglátásban, különböző rendezvényeken dolgozók, takarítást, gyermekfelügyeletet vállalók, saját kisvállalkozást szüneteltetni vagy felszámolni kénytelen ügyfelek feltűnése, akik nem jogosultak más aktívkorúak ellátására.

2.2.4.A munkavállalást elősegítő szolgáltatások

A Zuglói Család- és Gyermejköltségi Szolgálat munka- és pálya tanácsadói működtetik az Állás-les Munkaközvetítő Irodát és a Pályaorientációs Tanácsadó irodát. A magán-munkaközvetítői tevékenységet a munkaerő-kölcsönzési és a magán-munkaközvetítői tevékenység nyilvántartásba vételéről és folytatásának feltételeiről szóló 118/2001. (VI. 30.) Korm. rendelet szabályozza.

A munkavállalási tanácsadók munkáját nem csak a járvány, hanem az intézményben tapasztalható természetes fluktuáció és az átcsoportosítás is megnehezítette. A csoportban 3 fő tanácsadó dolgozott eredetileg. 2020 elején az egyikük várandós, a másik pedig augusztusban családsegítői feladatkörébe átirányításra került. Két hónapig egy fő látta el a tanácsadási feladatokat, ezt követően október elején és végén érkezett vissza gyesről két fő.

Nehézséget jelentett a tavaszi időszakban az online munkára való átállás is. Sok ügyfél nem rendelkezik digitális hozzáféréssel, számukra telefonon és korlátozott mértékben személyesen

biztosítottuk az ellátást. A járvány kezdetén általános jelenség volt, hogy az intézménnyel szerződésben álló *munkáltatók egyáltalán nem voltak elérhetőek*. Vagyis azok a partnerek, akikkel már évek óta kapcsolatban vagyunk és számtalan ügyfél számára biztosítottak már álláslehetőséget. Az ismert állásportálokon túl feliratkoztunk több facebook álláshirdető oldalakra, 8-10 ilyen oldalról gyűjtöttünk ki a friss állásokat. Minden délelőtt az álláshelyek kutatásával telt, és így is jó, ha 25 -öt találtunk. Ezeket küldtük ki naponta az ügyfeleknek. A cégekkel hiába próbálkoztunk: a 130-ból 5 válaszolt a megkeresésekre és ők is azt, hogy jelenleg nincs állás, ha lesz, küldik.

Pontosan azok az állások tűntek el, amelyek az ügyfélkörünk számára optimumok (alacsonyan képzett, idősebb stb.). Vendéglátóiparból és az idegenforgalomból a *konyhai kisegítő és szobalány/takarító/udvaros* állások, de ennek folyamányaként a *futár* állások is, amiket B kategóriával lehet végezni. Tovább tetézte a bajt, hogy az iskolák, óvodák is bezártak és elküldték a *takarítókat, portásokat, konyhásokat*. Közben a *home office* terjedésével az *irodatakarítás* is befuccsolt. *Vagyonőrökre, portásokra* sem volt szükség. Február-május elejéig kín keserves volt az állások felkutatása. Májusban volt egy kis fellendülés, nyárra kinyitottak a teraszok, de aztán szeptembertől ismét teljesen leállt minden. Próbáltuk betanított munkákkal helyettesíteni ezeket a kiesett munkaköröket, de azok általában 3 műszakosak és az átlag ügyfelünk azt nem tudja vállalni. Illetve maradtak még árufeltöltő munkahelyek, de azokra is csak minimálisan számíhattunk.

Az ügyfeleink egy része egyáltalán nem rendelkezik számítógéppel vagy okostelefonnal. Őket hetente többször felhívtuk, hogy az álláslistából ajánljunk nekik állásokat, amelyekre aztán elküldtem a jelentkezésüket. Nem túl korszerű megoldás, de nem volt más lehetőség. Azt is meg kell említenem, hogy leállt a munkaügyi központ, az ügyfelek nem tudtak regisztrálni, mert telefonon nem lehetett elérni senkit, online meg nem tudtak intézkedni. Nagyon lassan jutottak álláskeresési támogatáshoz. Utazások sorozatára kényszerültek, sokszor feleslegesen.

Összehasonlításképpen érdemes megemlíteni, hogy 2020 februárjában összesen 4 cégtől 10 állás lehetőséget kaptunk, ami kb. negyede a korábbi évek azonos időszakához viszonyítva.

A cégek helyzete elvezetett ahhoz, hogy az álláskeresési partnerhálózatunk is inogni kezdett, hiszen a többi kerület hasonló szolgáltatója azért csatlakoztak hozzánk, hogy konkrét állásokat ajánljunk nekik, ők pedig küldhessék rá az ügyfeleiket. Sajnos ez most már lassan egy éve minimum szinten működik, de talán még menthető, mert a tendencia csekély javulást mutat.

2.3. A Zuglói Család- és Gyermejjóléti Szolgálat által ellátottak száma

A Zuglói Család-és Gyermejjóléti Szolgálat által működtetett szolgáltatások a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény alapján a szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok számára nyújtott segítő szolgáltatás, amelynek célja a krízishelyzethez vezető okok

megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése, valamint az életvezetési képesség helyreállítása, illetve megőrzése.

2016 és 2018 között folyamatos és nagymértékű volt a növekedés azok körében, akikkel együttműködési megállapodás alapján dolgoztak a családsegítő kollégák. 2019-ben pedig csökkenést mutatnak az adatok, összesen 448 fővel csökkent az ellátottak száma. 2020-ban a pandémia következtében ismét növekedett az ügyfelek, az ellátottak száma. A növekedésével együtt a jelzések száma is nőtt, emellett pedig 2020-ban a lezárásra került esetek száma is csökkent a járványhelyzetből kialakult több mint egy éve fennálló válság okán. Munkanélküliek, anyagi deprimált családok, súlyos családi konfliktussal, mentálisan megbetegedett kilátástalanság küszöbén álló embertömeget érzékelünk Zuglóban. A jelzőrendszer a járvány és annak kezelése során e problémával küzdő sokaságot még nem érzékelte ezidáig.

3. A Központ gondozási adatai

A gyermekjóléti központ a szociális munka és más segítő szakmák módszereinek és eszközeinek felhasználásával, a gyermekvédelmi ellátásokhoz, hatósági intézkedésekhez kapcsolatosan szervezi és monitorozza a gyermekvédelmi intézkedés alá vont gyermekek és családjuk segítségét, a szolgáltatásokhoz való hozzáférést, a bevont szolgáltatások igénybevételének alakulását, annak érdekében, hogy a veszélyeztető körülmények megszűnjenek. Mindezekon túl a központ belső szolgáltatásaival, illetve a külső szolgáltatások szervezésével és koordinálásával, elősegíti a gyermekek családban történő nevelkedését, illetve a családjából kiemelt gyermek családjába való visszakerülését. Ezen túlmenően segíti támogatja a gyermekjóléti szolgálat feladatellátását.

Központban ellátottak száma és megoszlása 2020-ban összesen

Sor-szám	Igénybevétel módja	Ellátottak száma	
01	Speciális szolgáltatást igénybe vevők	Férfi	4915
02		Nő	7510
03		Összesen	12425
04		Ebből (03-ból): szolgálat által továbbított/szolgálattól érkező	1114
05	Jogerős hatósági intézkedésben érintett, esetmenedzseri tevékenységet igénybe vevők	Ebből (03-ból): jogerős hatósági intézkedéssel érintett	306
06		Férfi	542
07		Nő	519
08		Összesen (06+07 sor)	1061
09		Ebből (08-ból): szolgálat által továbbított/szolgálattól érkező	210
10	Összesen	Összesen (03+08 sor)	13486

Az adatok elemzése alapján elmondható, hogy a 2019. évi a szolgáltatásban részesülő 11450 fővel szemben 2020. évben 13486 szolgáltatás igénybe vevőt látott el a központ, ez 2036 fővel történő növekedés, az ellátottak számának 17,8 %-os növekedését jelenti.

Ennek indoka, hogy a pandémia miatt a jogerős hatósági intézkedést hozó szervek-
gyámhivatal, bíróság, ügyészség kevesebb döntést hozott, elhúzódtak az eljárások, intézkedés
nem történt, vagy szünetelt a működésük. Ettől függetlenül az esetmenedzserek egyéb
hatósági eljáráshoz tartozó tevékenységük nőtt. Mivel az eljárások megindultak, bevonták az
esetmenedzsereket a munkába, akik aktívan dolgoztak úgy az ügyekkel, hogy arról időközben
még nem született a pandémiából adódóan jogerős határozat, ítélet.

**A pandémiás helyzettől függően, így is nőtt a jogerős hatósági intézkedésben érintett,
esetmenedzserei tevékenységet igénybe vevők száma 756-ról 1061-re.**

Az esetmenedzserek, így a Központ több ügyfelet delegált speciális szolgáltatásba, mint a
szolgálat. Egyre inkább elválnak a feladatok, hisz az esetmenedzserek kompetenciája a
szolgáltatások szervezése, koordinálása, a szolgálat családsegítői az aktív szociális segítő
munka a családokkal a hatósági ügyekben. Speciális szolgáltatást igénybe vevők száma közel
2000-rel nőtt.

Gyermek veszélyeztetettség miatt hatósági intézkedésre tett javaslatok száma (felülvizsgálati javaslatok nélkül)

Sorszám	Hatósági intézkedés	összes javaslat száma 2020	összes javaslat 2019	ebből (a-ból): előző évről áthúzódó esetek száma 2020-ban
		a	b	c
01	Védelembe vétel	163	186	33
02	Megelőző pártfogás	0	1	0
03	Ideiglenes hatályú elhelyezés	2	9	1
04	Nevelésbe vétel	50	27	17
05	Családba fogadás	16	24	4
06	Harmadik személynél történő elhelyezés kezdmenyezése	2	5	0
07	A gyermek gondozási helyének megváltoztatása	5	4	2
08	Összesen (01–07 sorok)	238	256	57

A hatósági intézkedések közül a védelembe vételi javaslatok száma a járványügyi helyzet
ellenére nem sokkal csökkent. Az ideiglenes hatályú elhelyezések száma nagyon lecsökkent,
viszont közel kétszeresére nőtt a nevelésbe vételre tett javaslatok száma. Ha nem alakul ki ez
a járványügyi helyzet és a családok nem szeparálódnak ennyire el a segítőtől a védelembe
vétellel talán megtarthatók lettek volna az érintett gyermekek a családjaikban. Sajnos mire
újra tudunk a családokkal aktívan, személyes jelenléttel, a szociális segítő munkával, a
szolgáltatások szervezésével, azokba való delegálással, már a szülők rossz mentálhigiénés
állapota, valamint a családi diszfunkció következtében kialakult állapotok, tehát a gyermek
veszélyeztetettsége, annyira nagyfokúvá vált; illetve bántalmazás, súlyos elhanyagolás jelent

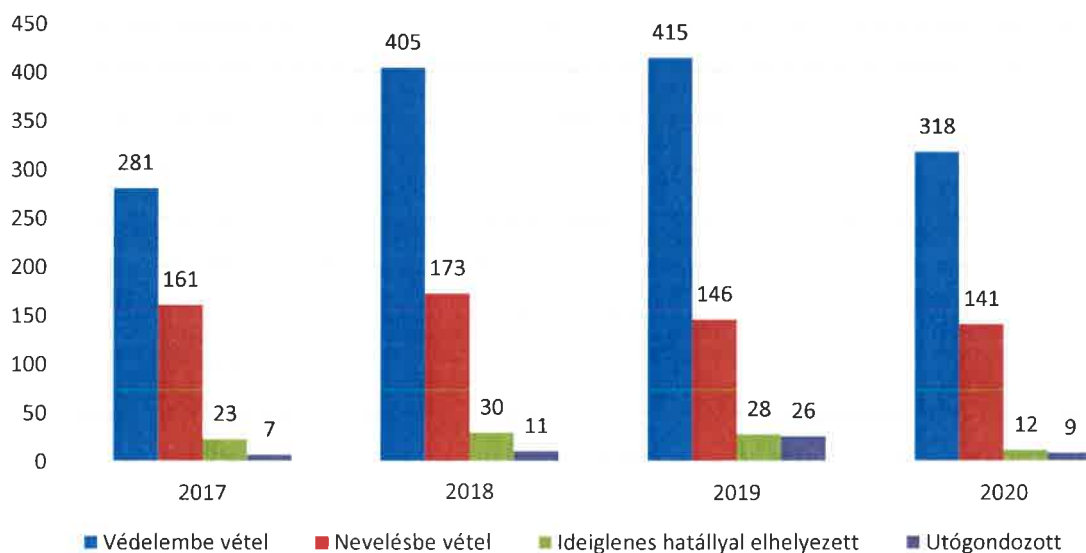
meg, hogy már elkerülhetetlen volt a gyermekek családból való kiemelése. Továbbra is jelentős a gyermekeket ellátó intézmények diszfunkciója is, azaz maguk is részesei a veszélyeztetettség kialakulásának.

Jogerős hatósági határozattal érintett kiskorúak és fiatal felnőttek száma korszerinti megosztásban 2020.12.31-én

Sor-szám		Védelembe vett	Ideiglenes hatállyal elhelyezett	Nevelésbe vett	Utógondozás, szak-ellátásból kikerült	Összesen : (a-d oszlopok)	Ebből (e-ből): lány
		a	b	c	d	e	f
	Összes érintett száma (fő)	318	12	141	9	480	212
02	0-2 éve	32	6	7	0	45	12
03	3-5 s	36	0	18	1	55	38
04	6-13	158	1	59	3	221	81
05	14-17	87	5	57	5	154	80
06	18	5				5	1
07	Ebből (99-ből): lány	135	6	65	6	212	

2020-ben a korábbi évhez képest a jogerős hatósági intézkedést mellett gondozott gyermekek száma csökkent, viszont a nem jogerős hatósági intézkedés mellett gondozottak száma megemelkedett. Ennek oka a járvány miatt kialakult elhúzódó hatósági eljárások, a jogerő hiánya. A gondozásban részesülő összes gyermekek 66,6%-át tették ki a lányok, ami az előző évihez képest stagnálást mutat. Az előző évhez hasonlóan a 6-13 és a 14-17 éves korú gyermekek jelentik a gyermekvédelmi intézkedések legnagyobb létszámú csoportját. Stagnálást mutat az alacsony életkorban lévő súlyosan veszélyeztetett gyermekek száma, védőnőkkel való jó együttműködésnek köszönhetően.

Veszélyeztetettség miatt hatósági intézkedéssel gondozott gyermekek számának alakulása az elmúlt négy évben



3.1. Védelembe vétel

A Szolgáltatástól érkezett védelembe vételi kezdeményezések száma közel azonos volt, mégis a Központnál nyilvántartott védelembe vett gyermekek száma csökkent. Illetve a hatóság részéről elindított védelembe vételi kezdeményezések száma csökkent. Az aktív esetek száma nem csökkent, hanem nőtt, úgy dolgoztunk a családokkal, hogy a védelembe vételi eljárás megindítása megtörtént ám a jogerős határozathozatalra több hónap után, több esetben 2021 ére tolódnak a hatósági kirendelések.

- Továbbra is igaz, hogy a családon belül feszülő problémáikkal a család túl későn, vagy nem keres érdemi segítséget.
- Több esetben csak későn volt képes a jelzőrendszer felismerni a problémát. A jelzőrendszer tagjai, intézmények ráadásul a pandémiás helyzet miatt bezártak, vagy szüneteltették a szolgáltatásaikat, akadályozva működtek, így ez is késleltette a jelzésük megtételét.
- Hatósági döntések inkább a védelembe vétel lezárása ügyében, az illetékesség hiánya miatt lezárható ügyekben történtek meg. Emellett a 2 éven túlra elhúzódó védelembe vételeket is le kellett zárni a gyámhivatalnak, így ez nagyfokú gyerekszám csökkenéshez vezetett. Sok esetben sajnos a gyámhatóság előbb szerez tudomást a gyermek körüli veszélyhelyzetről.
- Az illetékesség hiánya: sok védelembe vett családnak kényszerült a lakhatásuk elhagyására, veszélybe kerülése a magas albérleti díjak miatt, kénytelenek olcsóbb lakhatást keresni. Emellett sajnos az a tendencia is erős, hogy a kiskorú veszélyeztetése miatt érintett családok menekülnek a hatóságok a segítő szolgáltatók elöl, így sűrűn költöznek, váltják lakhelyüket bejelentés nélkül.
- Egyre több esetben a szülő-szülők mentális egészsége olyan mértékben problémával terhelt, hogy a megajánlott segítő szolgáltatást visszautasítják, így a gyermeki jogok érvényesülésére csak a hatóság intézkedését követően nyílik lehetőségünk. Ez kiegészült azzal, hogy a pandémiás helyzet következtében nem is tudtak igénybe venni egészségügyi szolgáltatásokat (addiktológia, pszichológia, pszichiátria), mivel a szolgáltatók bezártak. Így az érintett szülők állapota sok esetben tovább romlott. Meg kell továbbá említeni, hogy az elhúzódó, hosszú idő óta fennálló járványhelyzetből kialakult súlyos anyagi mentális terhet a családok nehezen viselik, sok esetben felerősödnek a mentális, párkapcsolati, gyermeknevelési zavarok.

3.2. Ideiglenes hatállyal elhelyezett gyermekek családok

2019. évben 28 gyermek, 2020-ban 12 gyermek esetében történt azonnali kiemelésre. El kell mondanunk, hogy azonnali családból történő kiemelésre csak akkor került sor, ha a gyermek súlyos veszélyeztetettsége más eszközök és szolgáltatások, illetve a gyermek ellátására más alkalmas személy nem volt felkutatható. A csökkenés oka nem az volt, hogy nem volt szükség többre, hanem a gyámhivatal és a Rendőrség akadályozott működése, illetve a súlyos veszélyeztetettség bizonyítása elhúzódó folyamattá vált, továbbá a szakellátásban hiány van a gondozási helyekre vonatkozóan, nincsen hová elhelyezni a gyermekeket, így több esetben

kényszerből a családban, magas veszélyeztetettség kockázatának kitéve maradhat gyermek az utolsó pillanatig.

A Gyámhivatal létszám hiánnyal küzd, több esetben nem értettek egyet a javaslatunkkal, bár mi már a kiemelésre tettünk kezdeményezést. A rendőrség esetében pedig az ideiglenes megelőző távoltartás elrendelése még mindig nem valósul meg családon belüli erőszak esetekben, kollégák javaslatait negligálják, ezzel a bántalmazott kiszolgáltatott helyzetét konzerválják.

A rendőrség számára még mindig nehézséget okoz a humán erőforrás hiánya miatt az intézkedés, az áldozatok védelme érdekében az ideiglenes hatályú elhelyezésről szóló határozat végrehajtása.

3.3. Nevelésbe vétel alatti gyermekek

A nevelésbe vett gyermekek száma 2019-ben 146 fő, 2020-ban 141 fő. Stagnálás történt, hisz a gyermekotthonok, szakellátás is a pandémia alatt bezárt, lezárt, így a hazagondozási folyamatok le lassultak. A szakmai előírások szerint az esetmenedzser munkájának kötelező része a szakellátásában lévő gyermek családjának segítése a gyermek mielőbbi vérszerinti családjába visszakerülése érdekében. E munka során a szakmai elvárások évi minimum egy alkalommal történő személyes felkeresését is előírják a gyermek a gondozási helyén. Ez a gyermek- és lakásotthonban, valamint a nevelőszülőknél ellátott gyermekekre egyaránt vonatkozik. E szakmai követelménynek maradéktalan végrehajtása a járvány esélye miatt nem valósulhatott meg. Másrészt az amúgy is nehezen együttműködésre kapacitálható szülők a járványügyi helyzetre hivatkozva elutasították a személyes konzultációt, vagy családlátogatást, így nem volt rálátásunk arra, milyen állapotban vannak a szülők, így javaslatot sem tudtunk tenni a hazagondozásra.

3.4 Utógondozás

A jogi szabályozás szerint, a 18. életévét még be nem töltött, **szakellátásból családjába visszakerülő gyermeket** és családját utógondozás keretein belül egy évig az esetmenedzser gondozza. 2019-ben 28 gyermek, 2020-ban 9 került hazagondozásra a családjába. Sikeresen minden gyermek integrálódására sor került, vagy folyamatban van.

3.5 Gyermekkel szembeni rossz bánásmód: elhanyagolás, bántalmazás

A Központnál ellátott bántalmazott és elhanyagolt kiskorúak adatai

Sor-szám	Megnevezés		A bántalmazott						Az elhanyagolt			
			kiskorúak száma						kiskorúak száma			
			fizikai		lelki		szexuális		fizikai		lelki	
			2019 évi	2020 évi	2019 évi	2020 évi	2019 évi	2020 évi	2019 évi	2020 évi	2019 évi	2020 évi
1	Családon belül	szülő által	49	38	49	42	3	7	84	62	118	104
2		testvér által	8	2	2	4	0	2	12	0	16	3
3		egyéb rokon, hozzátartozó által	0	2	5	0	5	1	7	1	3	3
4		összesen (01–03 sorok)	59	40	56	46	8	10	84	63	137	107
5		ebből (04-ből): lány	19	18	27	0	6	3	49	21	92	67
6	Családon kívül	gyermek által	14	8	51	32	1					
7		felnőtt által	7	1	3	1	1	3				
8		intézmény munkatársa által	0	0	3	4	0					
9		összesen (06–08 sorok)	21	9	47	37	2	3				
10		ebből (09-ből): lány	9	3	25	22	2	1				
11	Összesen (04+09 sorok összege)		80	49	103	83	10	13				

A táblázat azt mutatja mintha csökkent volna a gyermekekkel szemben legsúlyosabb veszélyeztetettséget jelentő cselekmények száma. Sajnos ez nem így van. A kialakult járványügyi helyzet legnagyobb vesztesei a gyermekek voltak. Főleg azok a gyermekek, akik segítségre szorulnak. Hisz már említettük, hogy az őket napi szinten figyelő intézmények bezártak, bennük dolgozó jelzőrendszeri tagok nem találkoztak a gyermekekkel, kijárási tilalom, korlátozás miatt a korlátozások a családokat otthonukba zárta, családi diszfunkciók, konfliktus így nem kerültek csak alacsonyabb számba napvilágra. Sok esetben csak későn derül fény, mi folyik családon belül. A látencia nagyon magas. Az erőszakból eredő súlyos élethelyzetek, az emberi életet, emberi méltóságot súlyosan sértő tartós állapot kockázata óriásira emelkedett.

Felhalmozódtak a bántalmazás, elhanyagolás miatt a szolgálat látókörébe került ügyek. Hiába jeleztek felénk a családsegítők, kértük a hatósági eljárást, a központ bevonását, a fent leírtak miatt a hatósági eljárások nem zárultak le, így a kockázatok csökkentése érdekében mindkét szervezet munkát, erőforrást fordít az ügyfelek legfőbb érdekének érvényre juttatásához.

A Központnál ellátott bántalmazott és elhanyagolt kiskorúak adatai

Sor-szám	Megnevezés	A bántalmazott						Az elhanyagolt			
		kiskorúak száma						kiskorúak száma			
		fizikai		lelki		szexuális		fizikai		lelki	
		2018 évi	2019 évi	2018 évi	2019 évi	2018 évi	2019 évi	2018 évi	2019 évi	2018 évi	2019 évi
1	szülő által	47	49	40	49	4	3	65	84	87	118
2	testvér által	6	8	0	2	0	0	12	5	6	16
3	egyéb rokon, hozzátartozó által	0	2	3	5	1	5	7	6	5	3
4	Családon belül összesen (01–03 sorok)	53	59	43	56	5	8	84	95	98	137
5	ebből (04-ből): lány	23	19	25	27	4	6	44	49	52	92
6	Családon kívül	gyermek által	6	14	15	51	1	1			
7		felnőtt által	4	7	2	3	3	1			
8		intézmény munkatársa által	1	0	1	3	0	0			
9		összesen (06–08 sorok)	11	21	18	47	4	2			
10		ebből (09-ből): lány	4	9	9	25	4	2			
11	Összesen (04+09 sorok összege)	64	80	61	103	9	10				

Mint a táblázat is mutatja összességében emelkedett a gyermekekkel szemben legsúlyosabb veszélyeztetettséget jelentő cselekmények száma. A családon belül fizikai bántalmazott gyermekek száma 9,4%-kal nőtt az előző évhez képest. Ugyanakkor a területben élő 0-18 éves populáció nagyságát, valamint a közoktatási intézményekben lévő (22000 fő) tanulók nagy számát tekintve, még mindig jóval kevesebb gyerek kerül a gyermekjóléti, gyermekvédelmi szolgáltatások, a hatóságok látókörébe a valóságosnál. Ha a becsült adatokat nézzük, akkor minden ötödik gyermek szenved el erőszakot a családján vagy az oktatási, nevelési intézményen belül. Így ezek a mutatók főképp a látencia mutatói, miközben természetesen minden szám mögött lévő egy gyermek szenvedésének megszüntetése komoly eredmény. A tapasztalataink azt mutatják, hogy a különféle erőszak megvalósulásában egyre nagyobb szerepet játszik a szülő szülői addikciói, a mentális zavarok, szülői kompetenciák alacsony foka. Évről évre szignifikánsan nő a fizikai és érzelmi elhanyagolást elszenvedő gyermekek száma.

Esetmenedzserek éves szakmai tevékenységének adatai

Sor-szám	Tevékenység		Hatósági intézkedésekhez kapcsolódó tevékenységek száma (esetszám)	Hatósági intézkedésekhez kapcsolódó tevékenység keretein belül ellátott kiskorúak száma (fő) (Nem halmozott adat!)
			a	b
01	Szociális segítő tevékenység		1883	385
02	Esetkonferencia szervezése, azon való részvétel		86	64
03	Esetkonzultáció		1921	291
04	Esetmegbeszélés		812	452
05	Első védelembe vételi tárgyaláson való részvétel		45	71
06	Felülvizsgálati tárgyaláson való részvétel	nevelésbe vétel	17	35
07		védelembe vétel	30	41
08	Elhelyezési értekezleten, illetve tárgyaláson való részvétel		6	7
09	Egyéni gondozási- nevelési terv készítése		273	362
10	Egyéb hatósági tárgyaláson való részvétel		12	7
11	Családlátogatás		425	481
12	Környezettanulmány készítésében való közreműködés		46	101
13	Környezettanulmány készítése önállóan		69	119
14	Egyéb		6218	452
15	Összesen (01–14 sorok összege)		12648	2627

A fenti szolgáltatáselemek fontos részei a veszélyeztetettség megszüntetésének, a kialakult problémák kezelésének. Ezért volt nagyon nehéz ezeket a Covid-19 vírus helyzet miatt kialakult korlátozások között professzionális szinten működtetni. Szociális segítő tevékenységyszemélyes kontaktuson alapuló száma csökkent a tavalyi átlaghoz képest, hisz volt olyan időszak, hogy nem mehettünk csak súlyos, életveszély elhárítása kapcsán családlátogatásra, vagy a veszélyhelyzetre való hivatkozással nem jöttek be a szülők még azon esetekben sem, mikor nagyon indokolt lett volna. Az esetkonferenciák száma is lecsökkent, hisz csak online lehetett tartani 110-ről, 86-ra csökkent. Nem minden résztvevő rendelkezett a megfelelő informatikai eszközzel, vagy a kialakult járványügyi helyzet miatt nem is tudtak részt venni, hisz több szolgáltató, intézmény Home Office működött.

Az esetkonzultációk, esetmegbeszélő munkaforma, a két személyes jelenléttel bíró személyes szolgáltatások száma megnőtt, az kisebb kockázattal inkább kivitelezhető volt. A szolgáltatás szervezéssel, koordinálással, és az egyéb tevékenységek száma jóval megemelkedett.

3.6. Speciális szolgáltatások számadatai

Sorszám		Tevékenység	Speciális tevékenységek száma (darab) (Halmazott adat)			
			ebből (a-ból):			
			összes tevékenység száma	jogerős hatósági intézkedéssel érintett	központban végzett	szolgálatokhoz kihelyezett
		a	b	c	d	e
01	Kapcsolattartási ügyelet	3800	3650	3800	0	118
02	Utcai (lakótelepi) szociális munka	172				121
03	Kórházi szociális munka	63				21
04	Óvodai és iskolai segítő tevékenység	3803				10102
05	Szociális diagnózis felvétel	5				5
06	Készenléti szolgálat	645				
07	Jogi tanácsadás	2905	1178	2905	0	423
08	Pszichológiai tanácsadás	1358	297	1358	0	190
09	Munkavállalási, pályaválasztási tanácsadás	1386	0	0	1386	312
10	Mediáció	696	422	696	0	66
11	Családkonzultáció	19	0	5	19	24
12	Család- és párterápia	113	10	113	0	46
13	Konfliktuskezelés	297	297			166
14	Fejlesztőpedagógiai ellátás	843	452	843	0	60
15	Menekültekkel, oltalmazottokkal végzett tevékenység	0	0	0	0	0
16	Hátralekkezelési tanácsadás	2021	560	0	2021	338
17	Csoportmunka	173	62	173	0	39
18	Egyéb	2647	361	413	2234	664
99	Összesen (01–17 sorok összege)	20946	7294	10598	5660	12644

3.6.1. Kapcsolatügyelet

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

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

A család -és gyermekjóléti központ a nevelőszülői hálózat működtetőjével, bentlakásos gyermekintézménnyel, gyermekotthonnal kötött külön megállapodás alapján a szolgáltatást a nevelőszülőnél, a gyermekotthonban elhelyezett gyermek és a kapcsolattartásra jogosult vér szerinti szülő vagy más kapcsolattartásra jogosult személy között is biztosíthatja. Biztosítja még az érintettek kérésére, illetőleg a gyámhivatal kezdeményezésére a gyermekvédelmi közvetítői eljárást (mediációt), melynek célja a felek közötti konfliktusok feloldásának segítése, közöttük megállapodás létrehozása, és annak mindkét fél részéről történő betartása.

Felügyelt/ellenőrzött kapcsolattartások nagy része teszi ki munkánkat, ami intenzív mediátori segítő munkát, aktív jelenlétet, felügyeletet igényel folyamatosan.

Szakmai stáb: A kapcsolattartást mediációs képzettséggel rendelkező munkatársak bonyolították, feladatokat a speciális szolgáltatások csoportvezetője hangolta össze.

8 fő mediátorok kialakított rendszerben, a családok létszámát figyelembe véve dolgozik minden szombaton.

2020-ban a kapcsolatügyi szolgáltatást 46 hétvégén, 3800 szolgáltatási elemszámmal, 118 ellátott részére történt. Ez 27 %-kal kevesebb igénybevételt jelentett az előző évihez képest. A korlátozások következtében kissé csökkent az ellátottak száma. Átlag 30-45 fő fordul meg minden szombaton intézményünkben, melynek fele gyermek. A csökkenés oka a veszélyhelyzet miatt a szülők döntéséből adódott. A központunk 2020 március 21-től az EMMI útmutatója alapján a személyes találkozást igénylő felügyelt kapcsolattartás szolgáltatást szüneteltette. A szüneteltetésről tájékoztattuk az érintetteket, és nyilatkoztattuk a feleket arról, hogyan kívánják ez alatt az idő alatt működtetni a kapcsolattartást. A megállapodás megkötése érdekében mediációs segítséget kínáltunk az érdekelteknek. Működésünk csak 2020. május 22-től állt vissza a jogszabályok szerinti módra, a biztonságos működés feltételeinek betartásával.

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

A mediációs szolgáltatást 9 fő mediátorral tudtuk működtetni. Tevékenység két területre osztható: a kapcsolatügyeletet előkészítő, illetve az ettől független közvetítői eljárásokra.

Összes ellátottak száma: 66 fő, 150 mediációs ülést jelent. Visszaesés ismételten magas volt a pandémiás helyzetnek köszönhetően, ez az a szolgáltatás, ami nem működik online térben, hisz két fél közötti vitás helyzetet kell kezelni, amihez személyes jelenlét szükséges.

Egyre több alkalommal javasolják védelembe vétel során, a mediációt, mint megoldást jelentő szolgáltatást az adott probléma (szülők közötti, gyermek szülő közötti) konfliktusok feloldására a szakembereink.

Tájékoztatásul: a mediációban és a kapcsolatügyi szolgáltatást végző szakemberek az esetmenedzseri, vagy családsegítői feladataik mellett végzik e súlyos terhet jelentő munkát.

3.6.2. Kórházi-egészségügyi szociális munka

Célja: a kórházakkal, különös tekintettel a területileg illetékes szülészeti, nőgyógyászati, pszichiátriai részlegekkel, gyermekkorházakkal való kapcsolattartás, a kerületi és egyéb kórházból érkező jelzések fogadása, intézkedések kezdeményezése, a krízishelyzetbe került várandós anyák helyzetének kezelése, az újszülötteket veszélyeztető körülmények elhárítása. A válsághelyzetben lévő várandós anya támogatása, segítése, tanácsokkal való ellátása, valamint szociális szolgáltatásokhoz és gyermekjóléti alapellátásokhoz, különösen a családok

átmeneti otthonában igénybe vehető ellátásokhoz történő hozzájárulásának szervezése. A központunk illetékességi területén lévő kórházban, egészségügyi intézményben van szociális szakember a gyermekjóléti központ alkalmazásában álló kórházi szociális munkás koordináló feladatot lát el a kórház és a gyermekjóléti központ között.

Sok szolgáltatás, ami a járványhelyzet előtt még zökkenőmentesen ment, a jelenlegi helyzetben ez teljesen bizonytalanná vált. Elsődleges feladatunk, hogy a kórházakkal és az egyéb egészségügyi szolgáltató intézményekkel megfelelő kapcsolatot alakítsunk ki egy megállapodási szerződés keretein belül. Ennek még folyamatában vagyunk. Viszont az már pozitívumként elmondható, hogy jelenlegi kórházi szociális munkásokkal a Zugló területén már kialakult egy viszonylagos együttműködés. Nyilván oda-vissza ható kapcsolat, hiszen a kórházakban dolgozó szociális munkásnak is szükséges bizonyos információk megszerzése, ami a hatékonyabban segíti a munkáját és a mienket is.

Az orvosok részvétele a jelzőrendszeri munkában még mindig alacsonynak mondható, azonban jó gyakorlatok kialakításáról gyakran van példa.

Kórházi jelzés 21 gyermek esetben érkezett. Jórészt a gyermek elhanyagolása, bántalmazása, illetve pszichés problémája, valamint az újszülött "kiadásának" kockázata kapcsán.

3.6.3. Szociális diagnózis készítése

A szociális diagnózis készítésével kapcsolatos feladatbővítés 2019. január 1. óta kötelezően ellátott feladattá tette a gyermekjóléti központok számára a jogalkotó. E feladatellátáshoz a fenntartónak egy fővel, a jogszabályban meghatározott képesítési feltétellel rendelkező szakemberrel a központ létszámának emelését írta elő, ám erre a tárgyévben nem került sor. A feladatra az esetmenedzserek közül egy fő számára a munkaköri leírásába került beépítve a diagnózis készítése. A beszámoló évében hét ügyféllel kezdeményezte a szakember a diagnózis elkészítését, ám mivel önkéntes együttműködésben végezhető szakmai munkáról van szó, hat ügyfél visszalépett. Így egy teljes diagnózis felvételére került sor. Azonban mivel szakmai feladatként kötelezettséget jelentő szolgáltatásnyújtás, valamint a fenntartó számára többlet finanszírozást biztosít az állam, ennek a feladatnak a megfelelő szakmai integrálása létszámbiztosítása mellett nem odázható.

3.6.4. Készenléti szolgálat

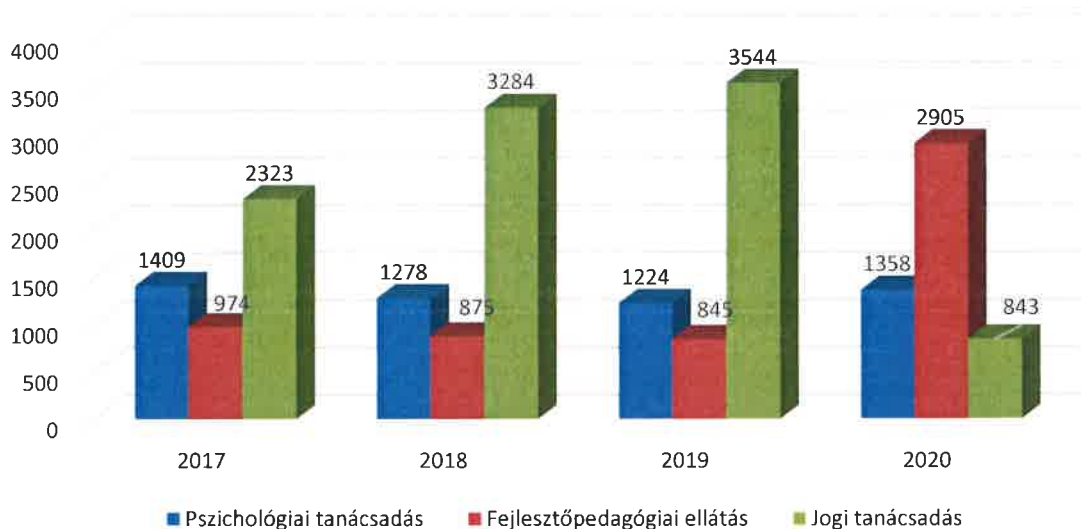
A készenléti szolgálat feladata a gyermekjóléti központ nyitvatartási idején túl felmerülő krízishelyzetben történő azonnali segítség, tanácsadás, vagy tájékoztatás nyújtása.

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

2020-ban 645 hívás. Az ügyeletet ellátó kollégának információ nyújtásával, vagy szolgáltatás szervezésével minden esetben maradéktalanul sikerült a segítséget megadni a hozzá fordulónak.

3.6.5. Pszichológiai, jogi tanácsadás és fejlesztőpedagógiai ellátás

Pszichológiai, jogi tanácsadás és fejlesztőpedagógiai ellátás igénybevételének alakulása



Jogi tanácsadás

2017 áprilisától főállású jogász látja el a jogi tanácsadást. Összesen hetente 18 órában hétfőn és pénteken 9-13 óra között, kedden és csütörtökön 13 és 18 óra között történik a tanácsadás, a tavalyi évben, 2019-ben többször szükségessé vált az ügyfélfogadási idő meghosszabbítása, a kliensek nagy száma miatt. 2020-ban a járványhelyzet miatt az ügyek egy részét, ahol a lehetőség adott volt, telefonon és elektronikus úton intéztük. Az év második felétől minden munkanap lehetősége lett az ügyfeleknek a személyes találkozóra, hogy az intézmény tavaszi és őszi korlátozások miatt elhalasztott/elmaradt ügyeket elkezdtek intézni.

Szolgáltatás számai:

Összes tevékenység: 2905

Ellátottak száma: 423 fő

Pszichológiai tanácsadás

Egy gyermek pszichológus és két felnőtt pszichológusunk (egyikük családterápiát és családkonzultációkat is folytatott, a másik kolléga pedig demencia tanácsadással segít) látja el.

Felnőtt pszichológiai tanácsadás:

1.Családterapeuta/pszichológus:28 klienssel folytatott egyéni tanácsadást a tárgyévben. A kliensek 79%-a önkéntesen, vagy legalábbis pusztán a családsegítő javaslatára.

2. pszichológus/demencia tanácsadó:

Demencia tanácsadás:

Demencia kórképben szenvedő személyek professzionális és informális gondozásában érintettek részére módszertani támogatás és segítségnyújtás vezető szakértői feladatok ellátásával az EFOP-1.9.4-VEKOP-16-2016-00001 azonosítószámú kiemelt projekt kapcsán.

A járványügyi helyzet kapcsán konzultáció a programban résztvevő társintézménnyel (Biatorbágy és V. kerület), nehézségek és megoldási javaslatok egyeztetése, folyamatban lévő esetek száma (tanácsadás, családlátogatás): 10 fő, kapcsolatfelvétel: 16 fő.

Pszichológiai ellátás:

A 2020-as évet a járványhelyzet súlyosan befolyásolta. A januári és februári hónapot normál munkarendben töltöttük, majd március 11-től otthoni munkavégzésre tértünk át.

Többi ügyféllel különböző platformokon folytattuk a munkát, megítélésünk szerint azonos minőségben és intenzitásban a megszokotthoz.

Régebbi ügyfelekkel is felvettük a kapcsolatot azért, hogy megszondázzuk őket a karantén hatásaival kapcsolatban, illetve, hogy lehetőség szerint felmérjük esetleges veszélyeztetettségüket, szociális izolációjuk vagy pszichés állapotuk romlása miatt. Szerencsére nem volt olyan eset, aki lényeges állapot romlásról számolt volna be.

Az ügyfélforgalom megítélésünk szerint, a lezárások alatt lényegesen csökkent, az első hullám végén azonban, új esetek is jelentkeztek, ezt már főképpen a karantén okozta fokozott pszichés terhelés számlájára írhatók. Pl: - családi feszültségek növekedése, -párkapcsolati feszültségek növekedése, főképp az összezárttság miatt. A sok gyermekes családok életének jelentős nehezéde, a gyermekek otthoni tanítása, online iskoláztatás, illetve a gyermekintézmények bezárása miatt. Nehezített élethelyzetek, anyagi problémák és rossz szociális helyzet árnyékában, érdekes módon az ügyfelek pszichés státusa nem romlott számottevően, illetve ez nem volt erősen érezhető.

Nyáron, illetve a 2. hullám kezdete előtt, megnőtt a személyes találkozások száma, de döntően maradtunk, az online forma mellett.

Az őszi szezonban a pandémia megjelent a családokban, közeli, távoli ismerősök körében, ami a kliensek szorongását fokozta, illetve volt, aki azt fogalmazta meg, hogy nem bír ki még egy lezárást. A delegálások és konzultációk, ugyanúgy működtek, mint korábban ebben változás nem történt. Csupán az, hogy ezek a személyes térből átkerültek az online térbe, csakúgy, mint az esetmegbeszélők, illetve értekezletek.

Gyermekepszichológus:

2020-as évben 63 gyermekkel foglalkozott a szakember. A 63 gyermekből, 27 gyermek esetében volt jogerős hatósági intézkedés (védelembe vett, családba fogadott), 36 gyermek alapellátott volt. A 63 esetből, 42 eset volt újonnan induló, 11 eset még az előző évben megkezdett és ez évben folytatott esetek voltak. 2 család esetében család- és párterápiás szolgáltatás keretein belül foglalkozott a családterapeutával. A gyermekepszichológiai

tanácsadás mellett több esetkonferencián, esetmegbeszélésen és az iskola- és óvodapszichológusoknak rendezett jelzőrendszeri értekezleteken vett részt.

A 2020-as évben mind a gyermekpszichológiai tanácsadást, mind az esetkonferenciákon és jelzőrendszeri konferenciákon való részvételt figyelembe véve, összesen 668 a nyújtott szolgáltatások száma.

A gyermekpszichológusi szolgáltatás igénylésének leggyakoribb megnevezett okai a következők voltak:

- válás, lojalitáskonfliktus
- magatartás-probléma, dühkitörés
- szociális-, és beilleszkedési probléma
- szorongás
- bántalmazás
- elhanyagolás

A munkájában nehézséget okozott, hogy a kötelezett ügyfelek sokszor nem voltak tisztában azzal, miért is veszik igénybe a szolgáltatást, vagy akár tévesen vélekedtek róla. Sokszor előfordult, hogy ellenállásuk abban nyilvánult meg, hogy nem jöttek el a megbeszéltekre, és nem is mondták le, ami mások számára a szolgáltatásban való késedelmes részvételt eredményezett.

3.6.6. Fejlesztő pedagógiai ellátás

A Zuglói Családsegítő-és Gyermekjóléti Központ által nyújtott fejlesztőpedagógusi szolgáltatás célja, hogy az intézmény látáskörébe került, speciális szükségletű gyermekek igényeit felmérjük, és mielőbb eljuttassuk azokba az intézményekbe, ahol a számukra megfelelő speciális vagy többletsegítséget megkapják. A fejlesztő pedagógus segítséget nyújt a szülőknek megtalálni a gyermek számára legmegfelelőbb oktatási, nevelési intézményt. Továbbá szakmai segítséget nyújtunk azoknak az intézményeknek, ahová ezek a gyermekek már bekerültek vagy be fognak kerülni. A feladatot 1 főállású kolléga látja el.

Ebben az évben 814 foglalkozás volt. 60 gyermekkel, 57 családból.

A 814 foglalkozásból a pandémia miatt nagy részben (567) online foglalkozás volt. Ezek főként a korrepetálásra, illetve az adott anyagrész elmagyarázására terjedt ki, a 7-14 éves korosztályba. Egy óvodás korosztályú gyermekkel foglalkozott csak ebben az évben. A foglalkozások rendszeressége is változó volt. Volt olyan, aki egyik héten 3 alkalommal volt, aztán 2 hétig nem jelentkezett, majd ismét jelentkezett. Volt olyan gyermek, aki minden héten rendszeresen részt vett a foglalkozásokon. Volt olyan gyermek is, aki a heti rendszeresség mellett kérte a külön a foglalkozást. Volt olyan is, aki csak a házi feladat megoldásában kért segítséget. A nyári szünidőben 8 gyermeket készített fel záróvizsgára. Ezeknek a gyermekeknek sikerült a vizsga.

Összesen 14 új gyermeknek tudott segíteni, hogy korrepetáláshoz jusson. 18 családot tudott lezárni.

3.6.7. Családi konzultáció

A Zuglói Családsegítő-és Gyermekjóléti Központ által nyújtott fejlesztőpedagógusi szolgáltatás célja, hogy az intézmény látáskörébe került, speciális szükségletű gyermekek igényeit felmérjük, és mielőbb eljuttassuk azokba az intézményekbe, ahol a számukra megfelelő speciális vagy többletsegítséget megkapják. A fejlesztő pedagógus segítséget nyújt a szülőknek megtalálni a gyermek számára legmegfelelőbb oktatási, nevelési intézményt. Továbbá szakmai segítséget nyújtunk azoknak az intézményeknek, ahová ezek a gyermekek már bekerültek vagy be fognak kerülni. A feladatot 1 főállású kolléga látja el.

3.6.8. Családterápia

2020. évben is e feladatot egy főállású pszichológus, három kiképzettségben résztvevő közreműködésével látta el. 2020-ban 14 családdal, összesen 36 klienssel folyt pár- vagy családterápiás munka, 55 ülésen. Az újonnan jelentkezett párok/családok fele az interneten talált rá a lehetőségre és önként jelentkezett, a többieket a családsegítők vagy esetmenedzserek küldték. A párok főként a megromlott párkapcsolatuk javítása céljából jelentkeztek. Az igénybe vevők 7%-át kötelezte a védelembé vételi határozat a szolgáltatás igénybevételére. A 2020-ban futó párterápiák 85%-a le is zárult.

3.6.9. Óvodai, iskolai szociális segítő tevékenység

A diagramokon látható a zuglói köznevelési intézmények száma, valamint sokfélesége. A 98 intézmény tagintézményekkel együtt 112 ellátási helyet jelent.



Forrás: OH.

Az egyes intézmény típusokban, ami összesen 23.741 gyermeket jelent a zuglói köznevelési intézményekben

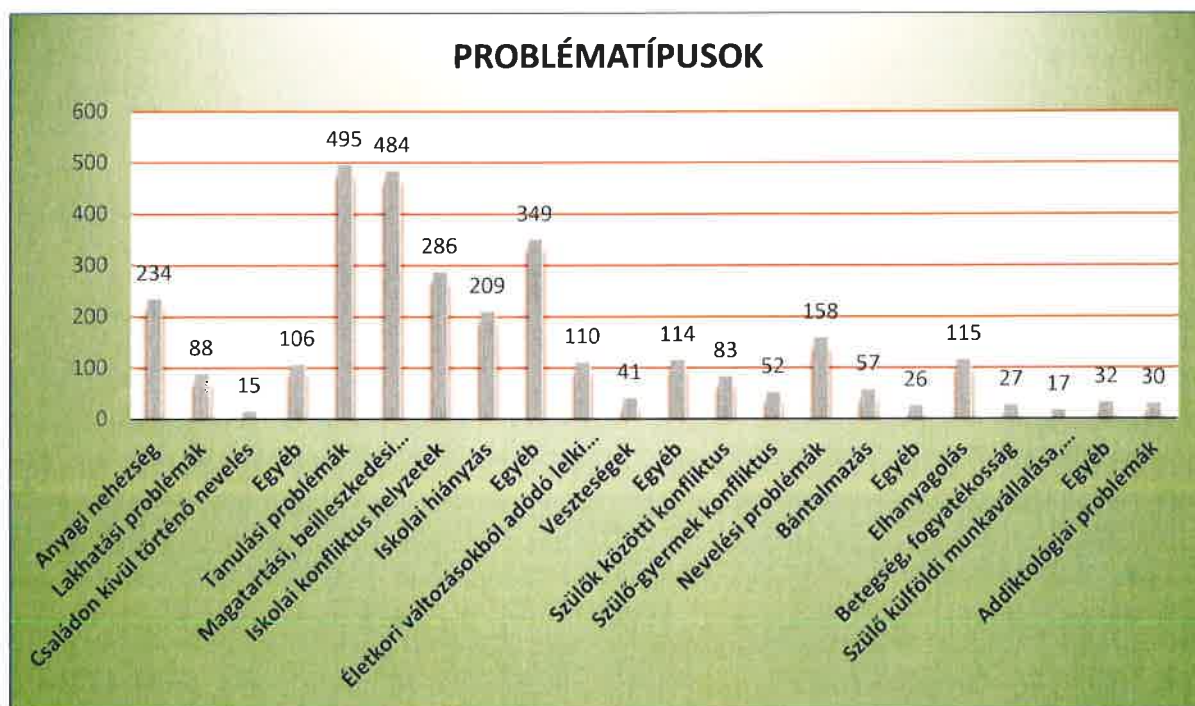
3.6.9.1. Személyi feltételek

Az óvodai és iskolai (és kollégiumi) szociális segítőknak 112 köznevelési intézményben kell biztosítani a szolgáltatást. A 14 fő óvodai és iskolai szociális segítő továbbra sem tudja teljes kapacitással ellátni a feladatot. A létszám hiány miatt 42 intézményben helyettesítéssel, rendelkezésre állással tudunk dolgozni, ami azt jelenti, hogy idő hiányában, ezekben az intézményekben a prevenciós szakmai munka, valamint a személyes konzultációkra való lehetőség erősen korlátozott. Az összes ellátott száma 2020-ban: 10.102 fő volt.

3.6.9.2. Szakmai tevékenység biztosítása

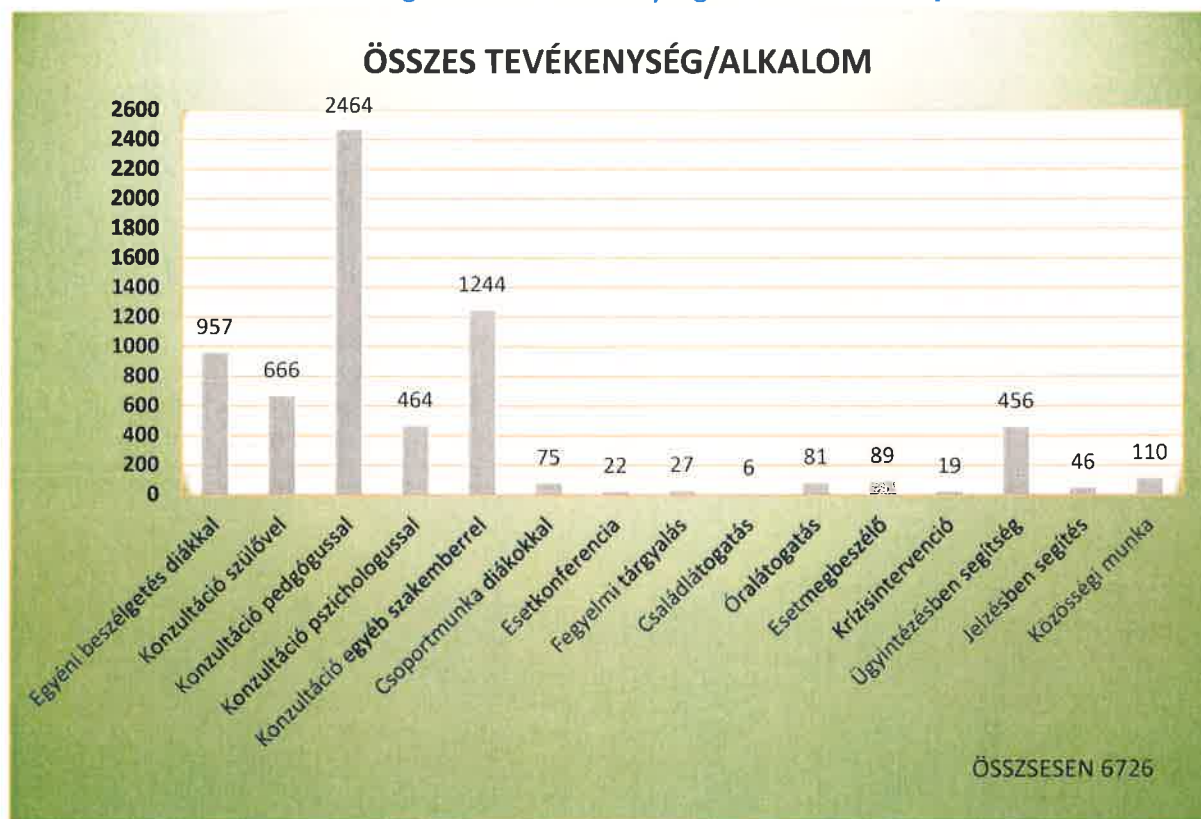
Általánosságban elmondhatjuk, hogy a bevezetés óta eltelt időszak azt mutatja, hogy a köznevelési intézmények elfogadják és egyre inkább igénybe veszik az óvodai és iskolai szociális segítő sokrétű szolgáltatásait. Az óvodai és iskolai szociális munkások a jelzőrendszer tagjaival, valamint a köznevelési intézményekben dolgozó szakemberekkel (pszichológusok, gyógypedagógusok, fejlesztő pedagógusok, védőnők, gyermekvédelmi felelősök) együttműködve, szakmai teamekben, esetmegbeszélésen vesznek részt a gyermekek, diákok veszélyeztetettségének megelőzése, illetve kezelése érdekében. A tavalyi évet már szakmai szerepükben sokkal inkább megerősödve kezdték el a köznevelési intézményekben.

A következő grafikonon azt mutatjuk be, hogy a tavalyi év során a köznevelési intézményekben milyen problémákkal keresték meg kollégáinkat. A karantén időszakát másik grafikonon ábrázoljuk.



A grafikonból láthatjuk, hogy a legtöbb probléma a diákok tanulmányi előmenetelével, iskolai beilleszkedésével állt összefüggésben, illetve a többi probléma típusból következtethetünk az iskolai nehézségek hátterére is.

A következő grafikon a tevékenységek formáit mutatja be

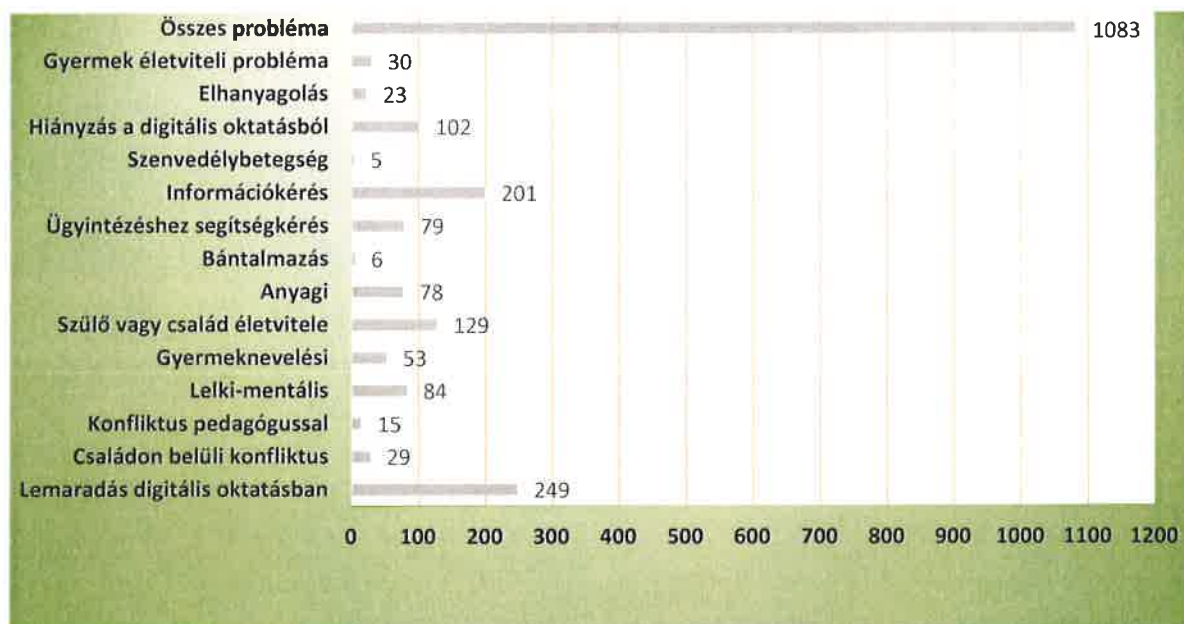


Az óvodai és iskolai szociális segítők munkájuk során részben napi szinten reagálnak a pedagógusok, óvodapedagógusok aktuális megkeresésére, másrészt pedig feladatuk a prevenció is. Ennek érdekében szociális készségfejlesztő, közösségfejlesztő csoportmunkát végeznek az iskolákban. 2020-ban a veszélyhelyzet hosszú elhúzódása miatt sokkal kevesebb prevenciós tevékenységet tudtak folytatni, mint ahogy tervezték.

A március 11-én kihirdetett veszélyhelyzet és az ennek következtében elrendelt digitális oktatás, az óvodák, kollégiumok bezárása azonban hirtelen teljesen új kihívás elé állította az óvodai és iskolai szociális segítők is. Home Officéban, a személyes jelenlét nélkül kellett kapcsolatot tartaniuk mind az intézményekkel, mind a szülőkkel, diákokkal, valamint a jelzőrendszer más tagjaival. Első lépésként információs anyagokat állítottak össze és küldtek a köznevelési intézményekbe arról, hogy milyen veszélyeztető tényezőkre próbáljanak figyelemmel lenni a pedagógusok, óvodapedagógusok a digitális oktatás és az online kapcsolattartás során. Kérték az intézmények vezetőit, hogy a szülőknek, pedagógusoknak juttassák el a szociális segítők elérhetőségét.

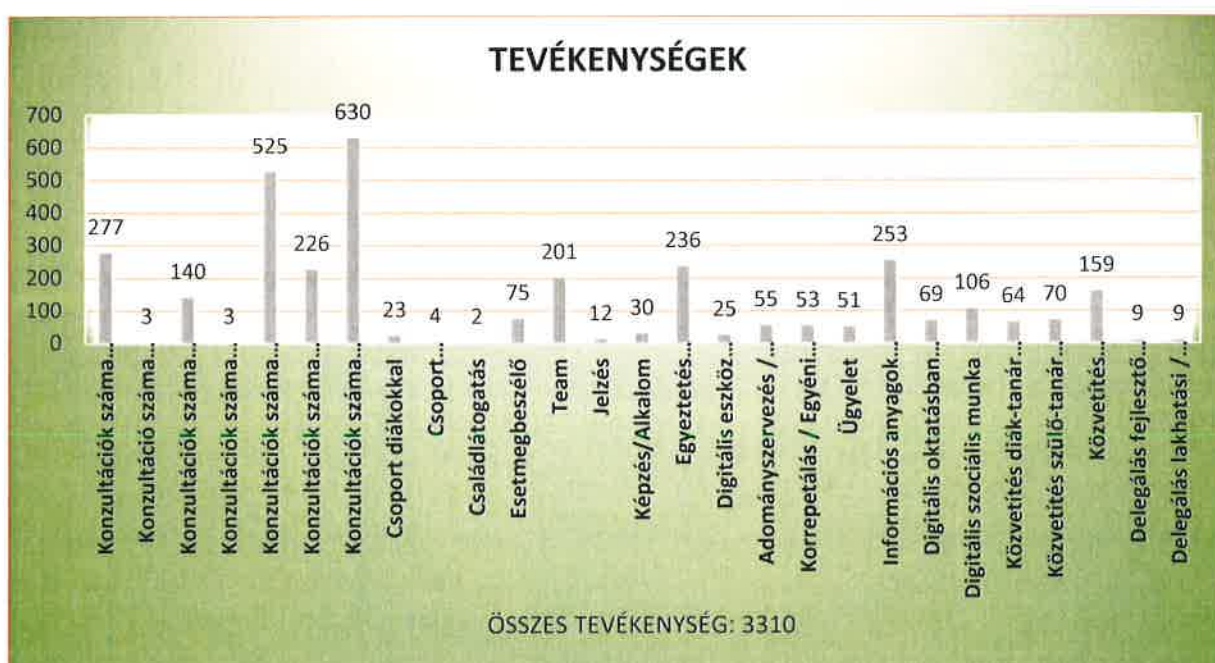
Az alábbi grafikonban összegyűjtöttük, hogy milyen új típusú problémákkal, elakadásokkal keresték meg kollégáinkat, a karantén ideje alatt, március 11-től június 15-ig

PROBLÉMA TÍPUSOK



A digitális oktatásra való áttérés, a bezártság, újfajta nehézségek elé állította a családokat, diákokat és a pedagógusokat egyaránt. Kollégáink a pedagógusoktól kaptak jelzéseket azokban az esetekben, amikor a diákok hiányoztak az online órákról, vagy lemaradtak a tanulásban. Az iskolák és szülők, illetve a nagyobb diákok között nem mindig működött jól a kommunikáció, vagy az információk áramlása, ezért gyakran közvetítő szerepet töltöttek be az iskolai szociális munkások.

A következő grafikonon azt ábrázoltuk, hogy a felmerülő nehézségekre milyen válaszokat, segítségeket tudtak nyújtani az óvodai, iskolai szociális munkások a karantén időszakában.



A személyes jelenlét hiányából adódóan telefonon, illetve online felületeken tudtak konzultálni a kollégák. A legmagasabb számokat a pedagógusokkal, egyéb szakemberekkel és a szülőkkel történő konzultációk teszik ki, a digitális oktatásban való elakadás és veszélyeztetettség észlelése esetén. Az óvodai és iskolai szociális segítők aktív szerepet vállaltak az iskolai lemorzsolódás megelőzésében. Ezt a célzott tevékenységet a jövőben is folytatják az iskolákkal együttműködve. Az óvodákkal és a kollégiumokkal is folyamatosan tartották a kapcsolatot. A kollégiumokban maradt diákok számára adományokat, meleg étel szállítást szervezték civil szervezetek segítségével. A kapcsolattartás kiterjedt a vidéken élő diákokra és családjaikra is.

Szakmai tevékenység a nyári szünetben

A tanév befejezése után június 29-től augusztus 29-ig a munkacsoport részt vett az Önkormányzat által működtetett nyári napközis tábor tevékenységében. A járványügyi szempontokat figyelembe véve az Önkormányzat 3 helyszínen, kisebb gyermekcsoportokra osztva biztosította a táboroztatást. Kollégáink hetente 4 alkalommal tartottak változatos foglalkozásokat mindhárom helyszínen (játékos sporttevékenység, szociális, közösség-és készségfejlesztő foglalkozás, kézműves foglalkozás különböző anyagokkal és technikákkal). Mindezen tevékenységek mellett gyermekvédelmi szempontból is figyelemmel kísérték a gyermekeket, konzultáltak a táboroztató pedagógusokkal, szükség esetén a szülővel, illetve a családsegítő kollégákkal. A táborban való aktív jelenlétük hozzájárult a személyes ismertségük megerősödéséhez, mind a gyermekek, mind a pedagógusok vonatkozásában.

A nyár folyamán két kollégánk vállalta néhány tanuló pótvizsgára való felkészítését, segítve intézményünk fejlesztő pedagógusának munkáját is.

Ezen kívül két óvodai és iskolai szociális segítő (egyikük végzett művészetterapeuta) szervezett kétszer 5 napos művészetterápiás foglalkozást 8-8 zuglói középiskolás számára, amelynek a Varga Márton Kertészeti Szakiskola és Kollégium adott helyet. A csoportok célja az önismeret fejlesztése, a zárt kiscsoportban való bizalomteljes légkör kialakítása, az önálló munka során megmutatkozó alkotási tevékenység örömeinek és önbizalmat növelő képességének megtapasztalása, kommunikációs készségfejlesztés, tolerancia és empátia fejlesztése.

A nyár végén a kollégák már részt vettek a köznevelési intézmények új tanévre, nevelési évre való felkészülésében a nevelőtestületi értekezleteken. A köznevelési intézmények munkatervéhez is kapcsolódva kezdték meg a tanévre való felkészülést, tervezést.

Az új tanév megkezdése

Szeptembertől a veszélyhelyzet ellenére a munkacsoport tagjai a megszokott módon, de a járványügyi szabályokat betartva dolgoztak a köznevelési intézményekben. A pedagógusok megbetegedései, az oktatás nehezített szervezése és a bizonytalanság, fokozottabb stabilitást, rugalmasságot és helytállást követelt meg a munkacsoport tagjaitól. A középiskolák novemberben tértek át újra a digitális oktatásra, velük vissza kellett állni az online kapcsolattartásra.

3.6.10. Utcai lakótelepi szociális munka

Az intézmény zuglói fiatalok és fiatalkorúak elérését és programokba való bevonását és segítségét egy fő szakember látta el félállásban, aki mellette esetmenedzser is. Ellátottak száma 2020-ban 70 fő. Az utcai lakótelepi szociális munka és a prevenció tevékenységek megvalósítása érdekében az egész évben együttműködött a következő partnerekkel, szakmai szervezetekkel: Myrai Szent Miklós Keresztény Egyház hajléktalan utcai szolgálata, Polgárőrség, ZKNP (Szomszédom a rendőr, Békés Iskolák program), Magyar Máltai Szeretetszolgálat, Tiszta Jövőért Alapítvány, BMSZKI Családok Átmeneti Otthona.

Mentoráció koordinálása is az utcai szociális munkás feladata: azoknak a 10 éven felüli gyerekeknek szól, akik már ügyfeleink és látókörünkbe kerültek. A mentorálás egy négy szemközti kapcsolat, amely a mentorált szükségleteire fókuszál, segít az egyéneknek a jövőképük kialakításában, tanácsot ad az aktív közösségi kapcsolatok kialakításához. Az egyéni mentoráció célja a gyermekek lelki egészségének védelme a következő szempontok előtérbe helyezésével. Cél kamasz csoport kialakítása a mentorált gyerekekből a 2021. évben.

Bűnmegelőzési célú programok, jó gyakorlatban való közreműködés:

HEGY: A Zuglói Közbiztonsági Nonprofit Kft, a Benedek Elek EGYMI, a Fővárosi Pedagógiai Szakszolgálat XIV. kerületi Tagintézménye és a Zuglói Család- és Gyermejjóléti Központ 2018-ban Hálózati Együttműködés a Zuglói Gyermekekért (HEGY) címen programot hirdetett meg, melyre a gyermekellátásban és gyermekvédelemben érintett összes szervezet képviselőjét meghívták.

A néhány év alatt négy munkacsoport alakult:

1. Az együttműködés erősítése a gyerekekkel foglalkozó szervezetek között
2. A problémás viselkedésű gyerekek és környezetük megsegítése

4 alcsoportra bomlott:

- Iskolai és óvodai erőszak
- Magatartási problémák
- Családon belüli erőszak
- Addikciók

Cél: közös koncepció megtervezése annak érdekében, hogy az alábbi problémák megszűnjenek, csökkenjenek a kerületbe. Az utcai szociális munkásunk becsatlakozott az addikciós és magatartási problémák munkacsoportba, hogy jó gyakorlatokat találjanak ki a kallódó-csellengő fiatalok elérése érdekében is.

IKEA karácsonyi projekt

A régi ZUMCSA hagyományait követve újra felvettük a kapcsolatot az IKEA-val, hogyan tudnánk együttműködve támogatni a halmozottan hátrányos gyerekeket. A vállalat lakberendezői segítségével 41 gyermeknek teljesítettük karácsonyi kívánságát. Minden gyermek/ szülő megkapta, amire vágyott. A csomagokat intézményünkben esetmenedzsereink és / vagy családsegítőink adták át.

3.7. Gyermek, családok átmeneti gondozása

3.7.1. Helyettes szülői gondozás

2020-ban a Fehér Kereszt Baráti Kör Kiemelten Közhasznú Egyesülettel kötött ellátási szerződés alapján biztosítottuk a helyettes szülői szolgáltatást. Helyettes szülői gondozás igénybevételére a tárgyévben nem került sor. Ennek oka, hogy az alacsony életkorú gyermekek esetében az érintett családokkal sikerült egyéb alternatív megoldást találni a szülőpótló intézmény helyett, valamint a szülők bizalma nincs meg e- szolgáltatás nyújtóival szemben, hiszen nem a kerületben élő családokkal áll szerződésben az ellátó.

3.7.2. Gyermek Átmeneti Otthona, Családok Átmeneti Otthona

Ellátási szerződés szerint a Kőbányai Gyermek Átmeneti Otthona biztosította az ellátást. A szolgáltatás igénybevételére 8 gyermek esetében került sor összesen 235 gondozási napon át. A szolgáltatás igénybevételének okait vizsgálva: 7 gyermek esetében a család átmeneti hajléktalansága és életvezetési problémája, három gyermek esetében családon belüli súlyos és tartós konfliktus, egy gyermek esetében pedig súlyos, rendszeres bántalmazás volt a vezető okot tártak fel a szakemberek. E szolgáltatás a jövőben is nélkülözhetetlen a gyermekek biztonságának szavatolásához.

A kerületben működő három, országos befogadással bíró családok átmeneti otthonaiban ellátott családok egy részénél a gyermek veszélyeztetettség megszüntetése és a szülők együttműködése hatósági beavatkozás és esetmenedzseri tevékenység nélkül nem biztosítható. Az intézményünkben ellátásba kerülő családok körében évről évre nő a bántalmazás áldozatává vált, poszttraumás stressz szindrómás családok aránya.

Ezek a Zuglóban lévő, az országos befogadási körrel bíró családok átmeneti otthonai egyben segítenek időszakosan, a helyi lakhatási krízisek rapid megoldásába. Ám a jogszabályból eredő együttműködési és szolgáltatási kötelezettségünkéből adódóan komoly esetterhelést és egyben kockázatnövekedést jelentenek. Nagy nehézséget jelent a bántalmazott anyák és gyermekük menekítése, elhelyezése kapacitáshiány, valamint a kerületünktől való nagy távolságban felajánlható szolgáltatás miatt.

A szolgáltatás igénybevételére 20 család esetében 60 gyermek került ellátásba. Az igény háromszoros volt részünkről, az együttműködési megállapodásaink ellenére helyhiány miatt utasították el kérelmeinket a felvételre.

3.7.3. Észlelő –jelzőrendszer működtetése a Központban

Intézményünkben két szinten zajlik a feladatellátás, mely közös döntéseken alapuló, partneri együttműködést jelent.

- Család- és gyermekjóléti szolgálat településszintű feladata a jelzőrendszer szervezése és működtetése, hozzájuk beérkező jelzésekről intézkedésekről tájékoztatni a központot. Szolgálat 1 jelzőrendszeri felelőst jelölt ki.
- Járási család- és gyermekjóléti központ feladata a jelzőrendszer működtetésének járási/kerületi szintű koordinálása, szakmai támogatása volt

egy jelzőrendszeri tanácsadó kijelölésével, aki egyben a speciális szolgáltatások vezetője is.

3.7.4. Járványügyi helyzetben a jelzőrendszerrel való munka

1. Rászorult gyermekek, idősek, egyedül állók étkeztetésének megoldása az önkormányzattal, és a Szociális Gondozási Központtal együtt
2. Civilek, adományozók felkutatása élelmezés szempontjából, mindennap a látókörünkben került rászorulónak élelmiszer pékáru osztás civil jelzőrendszeri tagokkal együtt.
3. Óvodai-iskolai szociális munkások intenzív kapcsolatot ápolnak az óvodákkal, iskolákkal, szülőkkel. Segítségnyújtás napi feladatok megoldásában, tanulásban, jelzések továbbításában, pedagógiai vélemények beszerzésében, krízisek elhárításában.
4. Az összes jelzőrendszeri tag közel 200 intézmény, szervezet tájékoztatása intézményünk működési rendjéről, általunk nyújtott szolgáltatások (jogi, pszichológiai, mediáció, adósság, munkaközvetítő, minimum jövedelmes ügyfelek), tanácsadás, segítő beszélgetés igénybevételéről. Iskolai-óvodai szociális munkásokat bevonva.
5. Az összes jelzőrendszeri tagtól információ beszerzés az ő működésükre vonatkozóan, kontakt személyek elérhetőségéről.
6. Esetkonferenciák, esetmegbeszélők szükség esetén online, telefonos felületen való megtartása.
7. Elhanyagolás, bántalmazás esetén az eljárási mód megtervezése családsegítőkkal, esetmenedzserekkel.
8. Készenléti szolgálat, krízistelefon intenzív működtetése, erről tájékoztatva vannak a jelzőrendszeri tagok.
9. Kollégák napi szintű állandó tájékoztatása a friss eseményekről, önkormányzati intézkedésekről, teendőkről.
10. Hivatalok, hatósági szervek ügyrendjének, működésének folyamatos nyomon követése.
11. Beérkezett jelzések fokozott figyelme, a visszajelzések nyomon követése.

3.7.5. Az észlelő-és jelzőrendszer által küldött jelzések száma a Központba

Egészségügyi szolgáltató	13
-ebből védőnői jelzés	7
Személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatás	96
-ebből gyermekjóléti szolgálat	62
ebből más gyermekjóléti központ	33
Kisgyermek napközbeni ellátását nyújtók	18
Átmeneti gondozást biztosítók	23
Köznevelési intézmények	89
Rendőrség	52
Ügyészség, bíróság	135
Pártfogó felügyelő szolgálat	1
Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálat	1
Állampolgár	9
Önkormányzat, jegyző	6
Járási Gyámhivatal	26
Összesen:	469
A jelzésekkel érintett személyek száma:	301

A populáció nagyságát, valamint a közoktatási intézményekben lévő (22000 fő) tanulók nagy számát tekintve, még mindig jóval kevesebb gyerek kerül a gyermekjóléti, gyermekvédelmi szolgáltatások, a hatóságok látókörébe a valóságosnál. Ha a becslt adatokat nézzük, akkor minden ötödik gyermek szenved el erőszakot a családján vagy az oktatási, nevelési intézményen belül. A tapasztalataink azt mutatják, hogy a különféle erőszak megvalósulásában egyre nagyobb szerepet játszik a szülő szülők addikciói, a mentális zavarok, szülői kompetenciák alacsony foka. Évről évre szignifikánsan nő a fizikai és érzelmi elhanyagolást elszenvedő gyermekek száma.

3.7.6. Tapasztalatok a lakosság társadalmi helyzetére vonatkozóan

1. Járványhelyzet kapcsán a családok, gyerekek egyedül maradtak- nem látta őket sem az iskola, óvoda, bölcsőde, sokszor össze voltak zárva a bántalmazó, elhanyagoló szülővel. Az elkövetkező időszakban e terhelt, deprimált élethelyzetben nagyon nagy segítségre lenne szükségük, de mindenki tart fél a járványtól, korlátozzák továbbra is a szolgáltatásokat.
2. Digitális oktatásra senki sem volt felkészülve, voltak, vannak családok ahol enni sem volt mit, nem, hogy technikai berendezés állt volna a rendelkezésükre, vagy internet. A szülők elég nagy száma digitális analfabéta, nem tud segíteni az oktatásba, a gyerek a legokosabb a családban.
3. Szülők nagy számban munkanélkülivé váltak szektorok válsága miatt, illetve, hogy a gyermekeik ellátását felügyeletét elássák. Szabadságok elfogytak- már nem tudnak

otthon maradni, félnek, mi lesz, ha mégis bezár valamiért az óvoda, iskola, bölcsőde, ki fog vigyázni, ki fogja tanítani a gyereket.

4. Bántalmazások, gyermekbántalmazások száma, családon belüli erőszak egyre több, egyre kegyetlenebb, de még mindig nem veszik komolyan, a rendőrség továbbra sem rendel el megelőző távoltartást, nem intézkedik megnyugtató módon. ebből eredően emberéletek kerülhetnek veszélybe.
5. Lakosság mentális állapota nagyon rossz. Zárlat alatt a kórházakba a terápiát-pszichiátriai ellátást, addiktológiai problémával-nincsen hová küldeni az embereket, nem kapnak megfelelő ellátást, szolgáltatást.
6. Kapcsolattartási problémák elvált szülők esetén: A koronavírus járvány 2. hulláma (a jelenleg hatályos - 2020.09.29.) szabályozás értelmében a gyermekek kapcsolattartási jogát a különélő szülővel főszabály szerint nem érinti.

A szülők azonban mindenkor jogosultak arra, hogy közös akarattal úgy döntsenek, hogy a kapcsolattartások általános rendjétől eltérnek (mert le akarják csökkenteni az utazások számát, vagy, egy idős hozzátartozóra szeretnének vigyázni stb.).

Sajnos, ahol probléma volt a kapcsolattartás, ott visszaélnek a járványügyi intézkedések lehetőségeivel és ezért nem engedik el a gyereket a másik szülőhöz.

4. Felügyeleti szervek által lefolytatott ellenőrzések megállapításai

2020. évben intézményt és a családsegítést, vagy a gyermekjóléti munkát érintő szakmai ellenőrzés az intézményben nem volt.

5. Célkitűzések

1. A szolgáltatás kockázatainak minimalizálása.
2. A munka és szolgáltatási körülmények javítása, különös tekintettel a szolgálat családsegítő munkatársainak terhelésének csökkentésére, a dolgozók személyes biztonságérzetének növelése.
3. Óvodai, iskolai, kollégiumi szociális segítő munka tárgyi, személyi, szakmai feltételeinek a lehető leghamarabb történő biztosítása. Legfontosabb a létszám és a telephely biztosítása.
4. A kötelező GYVR nyilvántartó rendszer bevezetése, ebből adódó változások szakszerű menedzselése.
5. A szociális diagnózis kötelező feladatának ellátásához szükséges személyi feltételek megteremtése, az alkalmazás gyakorlatának hatékonyabb megteremtése.
6. Idős, inaktív korcsoport részére együttműködés, interdiszciplináris szolgáltatásfejlesztés.

7. A lakótelepi szociális munka területén hatékony és szükségszerű szolgáltatások szervezése.
8. A hatékony szolgáltatásszervezés érdekében csökkenteni szükséges az adminisztratív feladatok arányát, ennek érdekében informatikai szoftverek korszerűsítése, iktató rendszerek bevezetése elkerülhetetlen, amelyek illeszkednek a szolgáltatásainkhoz és a működési kockázatot nagymértékben csökkenti.
9. Az egészségügyi szolgáltatókkal, rendőrséggel sokkal szorosabbá szeretnénk tenni az együttműködést, mivel akár az addiktív, akár a mentális egészségromlásból kialakult egyéni-családi diszfunkciókra a kerület ellátása nem képes jelen állapotában megfelelő szolgáltatást biztosítani. E terület jelenleg magas kockázatot jelent.
10. Innovatív eszközök segítségével a jelzőrendszer hatékonyabb működését eredményező jobb koordináció kialakítása.
11. A civil, egyházi és egyéb szervezetekkel való együttműködések szélesítése, különös tekintettel a gyerekes családokra és a nyugdíjas korúakra vonatkozó szolgáltatásokra.
12. Forrásbevonás, pályázatokban való aktív részvétel és kezdeményezés.

Budapest, 2021. április 27.

Tisztelettel:




Varga Sándor
igazgató