

OTTHON, VÁROS  
FERENCVÁROS

**FESZGYI**

**Család- és Gyermejjóléti Alapellátási Egység**

**Éves Beszámoló**

**2019**

Vérné Holló Krisztina

2019. február 15.

# Tartalom

I. Az intézmény tevékenysége .....	3
A Család- és gyermekjóléti szolgálat	3
A gyermekjóléti szolgáltatás tartalma	3
A családsegítő szolgáltatás	5
II. Az ellátás igénybevételének módja .....	6
A kapcsolatfelvétel	7
Az esetvezetési formák, munkamódok	7
III. Személyi és tárgyi feltételek .....	8
1. Család- és Gyermekjóléti Alapellátási Egység 1096 Budapest, Lenhossék u. 7-9.	8
2. A fluktuáció	9
IV. Az éves szakmai tevékenység .....	9
1. A feladatellátás nehézségei	10
2. Prevenációs szolgáltatások, szabadidős programok	11
3. Adományok közvetítése	12
4. Együttműködés külső intézményekkel, szervezetekkel	12
5. Szociális szakemberek képzése, terephely biztosítása	13
6. Ellenőrzések	13
V. A szakmai tevékenységek tapasztalatai a 2019. évi statisztika tükrében.....	13
1. Forgalmi és demográfiai adatok	13
3. Problématípusok	20
4. Szakmai tevékenységek, jellegük szerint	23
5. A 0-18 éves korosztály helyzetének alakulása, a 2019. évben tapasztalt gyermekvédelmi esetek alapján	25
6. A szolgálatnál ellátott bántalmazott és elhanyagolt kiskorúak	33
VI. Az észlelő és jelzőrendszerrel érkezett jelzések, a jelzőrendszeri tagokkal való együttműködés tapasztalatai .....	34
VII. Az észlelő és jelzőrendszer működtetésének tapasztalatai.....	39
VIII. Köszönetnyilvánítás.....	42
IX. A 2020. év feladatai.....	42
Elérhetőségek.....	44
• A FESZGYI Család- és Gyermekjóléti Alapellátási Egység 2019. évi munkaterve .....	44

## I. Az intézmény tevékenysége

A FESZGYI Család- és Gyermekjóléti Alapellátási Egység a Ferencvárosi Szociális és Gyermekjóléti Intézmények Igazgatósága (FESZGYI) szervezetenként és szakmailag önálló intézményegységeként látja el feladatait a IX. kerületben.

A szakmai munkát az 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról (továbbiakban Szt.), ennek végrehajtási rendelete, a 63/2006. (III. 27.) Korm. rendelet a pénzügyi és természetbeni szociális ellátások igénylésének és megállapításának, valamint folyósításának részletes szabályairól, továbbá az 1997. évi XXXI. törvény a gyermek védelméről és a gyámügyi igazgatásról (továbbiakban Gyvt.), ennek a törvénynek végrehajtási rendelete, a 149/1997. (IX. 10.) Korm. rendelet a gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról, a 15/1998 sz. NM. rendelet, valamint helyben a Budapest Főváros IX. Kerület Ferencváros Önkormányzata Képviselő-testületének többször módosított 24/2011. (IX.26.) önkormányzati rendelete a személyes gondoskodást nyújtó szociális és gyermekjóléti ellátásokról - szabályozza.

A Család- és Gyermekjóléti Alapellátási Egység felett szakmai, gazdasági, bér- és munkaügyi kérdésekben a FESZGYI Igazgatósága gyakorolja a felügyeletet.

A Család- és Gyermekjóléti Alapellátási Egység a 1096 Budapest, Lenhossék u. 7-9. szám alatt működik.

A Család- és gyermekjóléti szolgálat

Az Szt. és a Gyvt. alapján a családsegítés csak gyermekjóléti szolgáltatással integráltan – egy szervezeti és szakmai egységben, a család- és gyermekjóléti szolgálat keretében működtethető.

A gyermekjóléti szolgáltatás tartalma

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

**A gyermekjóléti szolgáltatás feladata a gyermek testi, lelki egészségének, családban történő nevelésének elősegítése érdekében:**

- a gyermeki jogokról és a gyermek fejlődését biztosító támogatásokról való tájékoztatás, a támogatásokhoz való hozzájutás segítése,
- a családtervezési, a pszichológiai, a nevelési, az egészségügyi, a mentálhigiénés és a káros szenvedélyek megelőzését célzó tanácsadás vagy az ezekhez való hozzájutás megszervezése,
- a válsághelyzetben lévő várandós anya támogatása, segítése, tanácsokkal való ellátása, valamint szociális szolgáltatásokhoz és gyermekjóléti alapellátásokhoz, különösen a családok átmeneti otthonában igénybe vehető ellátáshoz történő hozzájutásának szervezése,
- a szabadidős programok szervezése,
- a hivatalos ügyek intézésének segítése.

**A gyermekjóléti szolgáltatás feladata a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében:**

- a veszélyeztetettséget észlelő és jelző rendszer működtetése, a nem állami szervek, valamint magánszemélyek részvételének elősegítése, együttműködésük megszervezése, tevékenységük összehangolása,
- a veszélyeztetettséget előidéző okok feltárása és ezek megoldására javaslat készítése,
- tájékoztatás az egészségügyi intézményeknél működő inkubátorokból, illetve abba a gyermek örökbefogadáshoz való hozzájárulás szándékával történő elhelyezésének lehetőségéről.

**A gyermekjóléti szolgáltatás feladata a kialakult veszélyeztetettség megszüntetése érdekében:**

- a gyermekkel és családjával végzett szociális munkával (a továbbiakban: szociális segítőmunka) elősegíteni a gyermek problémáinak rendezését, a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozását,
- a családi konfliktusok megoldásának elősegítése, különösen a válás, a gyermekelhelyezés és a kapcsolattartás esetében,
- *kezdeményezi:*
  - egyéb gyermekjóléti alapellátások önkéntes igénybevételét, és azt szükség esetén személyes közreműködéssel is segíti
  - szociális alapszolgáltatások igénybevételét,
  - ellátások igénybevételét
  - pedagógiai szakszolgálatok igénybevételét.

A gyermekjóléti szolgálat - összehangolva a gyermekeket ellátó egészségügyi és nevelési-oktatási intézményekkel, illetve szolgálatokkal - szervezési, szolgáltatási és gazdálkodási feladatokat végez.

**Tevékenysége körében a fentiekén túl:**

- folyamatosan figyelemmel kíséri a településen élő gyermekek szociális helyzetét, veszélyeztetettségét,
- meghallgatja a gyermek panaszát, és annak orvoslása érdekében megteszi a szükséges intézkedést,
- az ellátási területén közreműködik a kormányrendeletben meghatározott európai uniós forrásból megvalósuló program keretében természetben biztosítható eseti vagy rendszeres juttatás célzott és ellenőrzött elosztásában,
- szervezi a - legalább három helyettes szülőt foglalkoztató - helyettes szülői hálózatot, illetve működtetheti azt, vagy önálló helyettes szülőket foglalkoztathat, nyilvántartást vezet a helyettes szülői férőhelyekről. (Kerületünk a gyermekek átmeneti gondozását gyermekek átmeneti otthonában, illetve ellátási szerződés alapján családok átmeneti otthonában látja el.)
- segíti a nevelési-oktatási intézmény gyermekvédelmi feladatának ellátását,
- felkérésre környezettanulmányt készít,

- kezdeményezi a települési önkormányzatnál új ellátások bevezetését,
- biztosítja a gyermekjogi képviselő munkavégzéséhez szükséges helyiségeket,
- részt vesz a külön jogszabályban meghatározott Kábítószerügyi Egyeztető Fórum munkájában,

A családsegítő szolgáltatás

**A családsegítés** a szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok számára az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése, valamint az életvezetési képesség megőrzése céljából nyújtott szolgáltatás.

- A családok segítése érdekében veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő jelzőrendszer működik. A jegyző, a járási hivatal, továbbá a szociális, egészségügyi szolgáltató, intézmény, valamint a pártfogói felügyelői és a jogi segítségnyújtói szolgálat jelzi, az egyesületek, az alapítványok, a vallási közösségek és a magánszemélyek jelezhetik a családsegítést nyújtó szolgáltatóknak, intézménynek, ha segítségre szoruló családról, személyről szereznek tudomást.
- A jelzés alapján a családsegítést nyújtó szolgáltató, intézmény feltérképezi az ellátási területen élő szociális és mentálhigiénés problémákkal küzdő családok, személyek körét, és személyesen felkeresve tájékoztatja őket a családsegítés céljáról, tartalmáról.

**A családsegítő szolgáltatás keretében biztosítani kell:**

- a szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást,
- az anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzügyi, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás megszervezését,
- a szociális segítőmunkát, így a családban jelentkező működési zavarok, illetve konfliktusok megoldásának elősegítését,
- a közösségfejlesztő programok szervezését, valamint egyéni és csoportos készségfejlesztést,
- a tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adósságterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékkal élők, a krónikus betegek, a szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, a kábítószer-problémával küzdők, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek és családtagjaik részére tanácsadás nyújtását,
- a kríziskezelést, valamint a nehéz élethelyzetben élő családokat segítő szolgáltatásokat.
- A Gyvt. szerinti család- és gyermekjóléti központ a család szociális helyzetének átfogó vizsgálata alapján elkészíti az igénybe venni javasolt szociális szolgáltatásokat meghatározó szociális diagnózist. A jogosultsági feltételek fennállása esetén a szociális diagnózis kötelezi a szociális szolgáltatókat és a szociális intézményeket.

*A családsegítés és a gyermekjóléti szolgáltatás* a személyes gondoskodást végző és a szolgáltatást igénybe vevő személy együttes munkafolyamata.

A segítő munka tartalma és menete írásbeli együttműködési megállapodásban kerül rögzítésre, feltéve, hogy a szakmai tevékenység az első interjú kapcsán tett intézkedéssel nem zárható le.

A megállapodás tartalmazza a szolgáltatást igénybe vevő személy problémáit, az elérendő cél érdekében megvalósítandó feladatokat, az együttműködés módját, a folyamatba bevonandó szolgáltatókat, intézményeket, a találkozások rendszerességét, a segítő folyamat várható eredményét és a lezárás időpontját.

A családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás a szolgáltatást igénybe vevő személy otthonában, családi környezetében tett látogatások, illetve a család és gyermekjóléti szolgálatnál folytatott segítő beszélgetés és segítő munkaformák útján valósul meg. Segítő munkaformák különösen a szociális esetszolgálat, a szociális csoportmunka és a közösségi szociális munka. A szociális esetszolgálatot végző személyt *esetfelelősnek* kell kijelölni.

Az esetfelelős kíséri figyelemmel, hogy a szolgáltatást igénybe vevő személy problémája kezeléséhez igénybe vette-e az elérhető szolgáltatásokat, valamint - a szolgáltatást igénybe vevő beleegyezésével - együttműködik a más szociális és egyéb szolgáltatást nyújtó szolgáltatókkal és intézményekkel.

A család tagjaira is kiterjedő segítő szolgáltatásban folyamatosan figyelemmel kell kísérni, hogy a kiskorú érdekei, speciális szükségletei, helyzete szükségessé teszik-e gyermekjóléti szolgáltatás biztosítását.

Amennyiben a kiskorú érdeke azt kívánja- veszélyeztetettsége és/vagy a család együttműködésének hiánya okán-, valamint a probléma megoldása az alapellátás keretein belül eredményesség nem valószínűsíthető, az esetfelelős hatósági intézkedést- védelembe vétel- kezdeményez a Család- és Gyermekjóléti Központnál, illetve azonnali beavatkozást igénylő esetekben közvetlenül a gyámhivatal felé tesz javaslatot a gyermek ideiglenes hatályú elhelyezésére.

A védelembe vétellel, mint hatósági intézkedéssel érintett gyermekek és családok esetében a szociális segítő munkát, mint az egyik szolgáltatási elemet a család- és gyermekjóléti szolgálat családsegítője nyújtja. A védelembe vételt követően a Család- és Gyermekjóléti Központ esetszolgálat koordinálja a segítő folyamatban résztvevő szakemberek munkáját, ő felel az egész folyamatért, valamint kontrolláló szerepe van a család felé. A szükséges szolgáltatások igénybevétele a jogerős védelembe vétel alatt a szülő/gyermek számára nem szabadon választható és igénybe vehető, mint korábban a család- és gyermekjóléti szolgálatnál. Ebben az esetben a döntést már az esetszolgálat hozza, az igénybevétel kötelező.

Fentiekből is kitűnik, hogy a feladatmegosztás, a közös szakmai nyelv, a kompetenciahatárok kijelölése meghatározó jelentőségű, a hiszen a két szakmai egységben dolgozó szakemberek — azaz a családsegítők és az esetszolgálatok — között nincs alá-fölérendeltség.

## **II. Az ellátás igénybevételének módja**

A család- és gyermekjóléti szolgálat szolgáltatásainak igénybevételét nem kell írásban kérelmezni, a szolgáltatások térítésmentesen vehetők igénybe. A szolgáltatás igénybevételének módja az önkéntes alapellátás keretén belül, az ellátást igénylő kezdeményezésére valósul meg. Hatósági beavatkozás esetén azonban a jogszabályok kötelező együttműködést rendelhetnek el (rendszeres szociális segélyezettek vonatkozásában, továbbá amennyiben a gyermek védelme az ellátás önkéntes igénybevételével nem biztosított).

A kapcsolatfelvétel

A kapcsolatfelvétel történhet az ügyfél általi önkéntes megkereséssel, illetve irányítottan.

Irányított igénybevitel történhet kötelezés útján (pl. határozattal), valamint delegálással (pl. a jelzőrendszeri tagok, társszervek jelzése alapján).

A személyesen, telefonon vagy levélben történő igénybejelentést, megkeresést követően (amennyiben szükséges azonnal) az ügyeletes munkatárs előzetes egyeztetés után személyes találkozást kezdeményez a problémával hozzá forduló személlyel.

Az igénybe vett ellátás megkezdésekor az ellátást nyújtó gondoskodik a Gyvt. 33. §-ban, valamint a 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet 13. §-ban meghatározott tájékoztatásról, melyről az igénybe vevő írásban nyilatkozik. Ezt a nyilatkozatot az ellátás megkezdésekor a család és gyermekjóléti szolgálatnál rendszeresített ún. *Együttműködési megállapodásban* rögzíti a családsegítő és a szolgáltatást igénybe vevő (a gyermek az életkorának megfelelően). A családsegítő az igénybevitel előtt tájékoztatást ad a jogosult és hozzátartozója számára:

- a biztosított ellátás tartalmáról és feltételeiről,
- az intézmény által vezetett nyilvántartásokról,
- panaszjog gyakorlásának módjáról,
- az ellátotti jogviszony megszűnésének eseteiről,
- a szolgálat házirendjéről,
- arról, hogy az ellátás igénybevétele térítésmentes,
- a jogosult jogait és érdekeit képviselő társadalmi szervezetekről.

A jogosult és hozzátartozója az igénybevitelkor köteles:

- nyilatkozni a kapott tájékoztatásban foglaltak tudomásulvételéről, tiszteletben tartásáról,
- adatokat szolgáltatni az intézményben e törvény alapján vezetett nyilvántartásokhoz,
- nyilatkozni arról, hogy a szociális ellátásra való jogosultság feltételeit és a jogosult, továbbá a közeli hozzátartozója személyazonosító adataiban beállott változásokat haladéktalanul közli az intézmény vezetőjével.

A családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás keretében végzett tevékenységnek - a szolgáltatást igénybe vevő érdekében, mások személyiségi jogainak sérelme nélkül - a szükséges mértékig ki kell terjednie az igénybe vevő környezetére, különösen családjának tagjaira.

Az esetvezetési formák, munkamódok

- *Információs szolgáltatás, egyszeri ügyintézés*

Ez személyre vagy helyzetre szabott általános vagy célzott tájékoztatás, ellátásról, szolgáltatásról, a hozzáférés módjáról, az ellátás vagy szolgáltatás tartalmáról, várható eredményeiről, joghatásokról, jogkövetkezményekről stb. Amennyiben egyszeri információ szolgáltatásával, egyszeri ügyintézéssel, vagy annak elindításával lezárható az eset, megtörténik, további találkozások szükségessége esetén esetfelelős kerül kijelölésre.

- *Együttműködési megállapodással rendelkező, eseti/tanácsadott ügyfelek*

Gyakran több találkozásra, többszöri tanácsadásra, illetve ügyintézésre is szükség van, együttműködési megállapodást kell kötni. A találkozások megvalósulhatnak akár egy rövid, intenzív időintervallumon belül, akár egy éven belül néhányszor, de rendszeres, folyamatos segítőmunkára nincs szükség.

*- Együttműködési megállapodással rendelkező, alapellátás keretein belül gondozott ügyfelek*

Amennyiben szükségletfelmérés során az derül ki, hogy a szolgáltatást igénylő nehézségei a szociális segítőmunka keretében adekvátan kezelhetők, és a feltárt problémák megoldásában az ügyfél együttműködő, úgy a megállapodás aláírásával kifejezi szándékát a segítő szolgáltatás igénybevételére. A probléma megoldására úgynevezett cselekvési terv készül, a rövid és hosszú távú célok, valamint az egyéb bevonásra kerülő intézmények/szolgáltatások meghatározásával.

Amennyiben az ügyfél nem motivált, nem együttműködő, vagy a szolgáltatást mégsem kívánja igénybe venni, az eset lezárásra kerül.

Azokban az esetekben, mikor gyermek is érintett, a családsegítő a szociális segítőmunka során a gyermek veszélyeztetettségének alakulását folyamatosan figyelemmel kíséri. Abban az esetben, ha a gyermek veszélyeztetettsége fennáll, és az a bevont szolgáltatásokkal sem mérsékelhető, valamint a család együttműködés készségét, a közös munka hatékonyságát saját eszközeivel növelni nem tudja, jelzi a Család- és Gyermekjóléti Központnak. Ezt követően esetkonferencia szervezésére kerül sor, mely során a bevont szakemberek és a család körbejárják a család jelenlegi helyzetét, valamint megtárgyalják, szükség van-e hatósági intézkedésre, illetve annak mely formájára. A gyermeket fenyegető közvetlen és súlyos helyzet esetén a családsegítő a Család- és Gyermekjóléti Központ értesítése mellett, közvetlenül a hatóságnak tesz javaslatot.

*- Hatósági intézkedés során kötelezett ügyfelek:*

A gyámhivatal a hatósági döntését határozatba foglalja, annak jogerőre emelkedése után (2018.01.01-től a döntés véglegessé válását követően) a Család- és Gyermekjóléti Központ esetmenedzsere elkészíti a gondozási-nevelési tervet, melyben pontosan részletezik minden bevont szakember, illetve a család feladatait, teendőit. Ezt követően a családsegítő, mint bevont szakember a gondozási tervben vállalt feladatai szerint módosítja az előző cselekvési tervet, majd ez alapján folytatja a szociális segítőmunkát.

### **III. Személyi és tárgyi feltételek**

1. Család- és Gyermekjóléti Alapellátási Egység 1096 Budapest, Lenhossék u. 7-9.

A feladatellátások közül itt zajlik a családsegítés és a gyermekjóléti szolgáltatás. A családsegítők ügyfélfogadása (ügyeleti rendszerben történő ügyfélfogadás), valamint a Család- és Gyermekjóléti Alapellátási Egység iratmegőrzése is itt zajlik.

Meghatározott időpontokban elérhető a jogi tanácsadás, a fejlesztő pedagógiai szolgáltatás, a pszichológiai tanácsadás, illetve a pár és családkonzultáció. A helység adottságai miatt korlátozottan képes lehetőséget biztosítani kis létszámú csoportos foglalkozások, a közösségi szociális munkát érintő rendezvények szervezésére. Nagyobb létszámú rendezvényekre, például a szakmaközi megbeszélések és esetkonferenciák lebonyolítására az igazgatóság tárgyaló termét tudjuk használni.

A feladatellátáshoz rendelkezésre áll három interjúszoba, egy tanácsadói szoba, egy adminisztrátori szoba, a munkatársak részére berendezett irodahelyiségek, vezető részére megfelelően berendezett irodahelyiség.



Az épület akadálymentesen megközelíthető, mozgáskorlátozottak számára is használható mellékhelyiség szintén biztosított.

Telefon, internet-hozzáférés, valamint nyomtató és fénymásoló biztosítottak.

Az akták tárolása az adminisztrációs szobában és a családsegítők munkaállomásain megoldott.

A fizikai tér jellegéből adódóan a napi munka szervezése időről időre kihívás elé állítja a kollégákat. A helyiségek túlterheltsége különösen akkor jellemző, mikor egyidejűleg kell helyet biztosítani a speciális szolgáltatások, tanácsadások okán megjelent ügyfeleknek, esetmegbeszélésnek/esetkonferenciának, valamint az ügyfélfogadási időben érkező ügyfelek fogadásának.

Az ügyfelek torlódása gyakran okoz feszültségeket mind a kliensek, mind a kollégák közt, hiszen minden ügyfél problémája ugyanolyan fontos, ahogyan az is, hogy a fix időpontban nyújtott tanácsadások megvalósuljanak.

A 2019. évben minden családsegítő számára kialakításra került saját munkaállomás. Ugyanakkor az adminisztrációt továbbra is nehezíti, illetve fennakadásokat okoz a számítógépek állapota, melynek megoldása a 2020-as év elejére várható (februárban ez meg is történt).

## 2. A fluktuáció

A szociális területen országsszerte jellemző fluktuáció sajnos nálunk is folytatódott a 2019-es évben is. 2019 év folyamán 2 fő családsegítő kolléga távozott tőlünk, mindketten magasabb fizetéssel járó állás kedvéért, egyikük szociális területen maradván egy projektmunkában helyezkedett el, másik pedig elhagyta a pályát. Egy távozó helyére tudtunk másik kerületből kollégát felvenni, egyik kollégánk pedig gyest követően érkezett vissza.

A szakmai létszámunkat sajnos 2019-ben sem sikerült teljesen feltölteni, így jelenleg is van betölthető státusunk, a korábbi esetátadások okán továbbra is magas esetszámmal dolgoznak a kollégák.

Elmondható, hogy a humán erőforrással kapcsolatos gondok évről-évre nőnek, az állásinterjúk egyre megterhelőbbé válnak. Egyrészt minden egyes alkalommal az a tét, hogy a leterhelt kollégák feladatait az új munkaezők segítségével arányosabban eloszthassuk, másrészt viszont egyértelmű, hogy nem elegendő kizárólag létszámban gondolkodni, hiszen a feladatkör ellátásához elengedhetetlen bizonyos szakmai minimum, és a pályaalakmasság megkövetelése. Ez a jelenség országsszerte mondható a szociális területen.

A team tagjainak változása minden kolléga, és az ügyfelek számára is sok nehézséget jelentett. Előfordult, hogy egy esetet az év során több családsegítő is vitt, mely változások nem segítettek elő, sőt gyakran hátráltatták a megfelelő szintű szakmai munkavégzést, az ügyfélbarát szolgáltatásnyújtást.

**A kollégák távozása és érkezése kapcsán fontosnak tartom leírni, hogy – ahogyan országsszerte, nálunk is – egyre hangsúlyosabban jelent meg a kollégák részéről a megfelelő bérezések iránti jogos igény.** Az ágazatban egyre jellemzőbb szakemberhiány az egyes kerületek közt is jelentős versenyhelyzetet teremtett. 2019-ben is előfordult, hogy a pályázó kifejezetten azért választotta ugyanazt a munkakört másik fővárosi kerületben, mert ott a garantált béren felül a fenntartó jelentős mértékű bérkiegészítést adott, valamint a cafeteria összege is magasabb volt.

Az elmúlt három év tapasztalatai alapján fontosnak tartom, hogy a kerülethez lojális, régóta itt dolgozó, valamint az újonnan érkezett kollégák megtartása érdekében a **fenntartó részéről pozitív elmozdulás történt a bérek és juttatások kiegyezésével kapcsolatban.**

## IV. Az éves szakmai tevékenység

## 1. A feladatellátás nehézségei

A Család- és Gyermekjóléti Központ és a Család- és Gyermekjóléti Alapellátási Egység **közös megbeszélésekkel**, teamekkel igyekeznek a protokollok gyakorlati alkalmazását segíteni, valamint az ebben foglaltak szerint az esetmenedzserek és családsegítők közti feladatmegosztását, annak menetét a helyi struktúrának megfelelően kialakítani.

Továbbra is működtek a **„négyes szakmai megbeszélések”**. Ezen a Család- és Gyermekjóléti Központ szakmai vezetője és az ügy esetmenedzsere, valamint a Család és Gyermekjóléti Alapellátási Egység szakmai vezetője és az ügy családsegítője vesznek részt, és egyeztetik szakmai álláspontjukat a konkrét esetekkel kapcsolatban. Ezek a tapasztalatok alapján egyre hatékonyabbnak bizonyultak.

Az **esetkonferenciák** a vonatkozó jogszabályok szerint kötelező elemként szerepelnek a gyermekek veszélyeztetettségének bizonyos eseteiben. Ezek adnak keretet és lehetőséget az ügyben érintett szakemberek akár különböző álláspontjainak, a problémák felderítésének, a megoldáshoz vezető célok elérési módjának, védelembe vétel esetén a kötelezettségek tisztázására. Bár rendkívül időigényes feladat a megszervezés és lebonyolítás, a tapasztalatok szerint hasznosnak bizonyulnak, segítségükkel a segítő munka koncentráltabb, a feladatok és a kompetenciák tisztábbak lehetnek minden résztvevő számára. Ennek ellenére előfordult, hogy mire a védelembe vételi tárgyalásra sor kerül, akár egészen más helyzet áll már fenn, és a további munka is újra tervezést igényel.

A Család- és Gyermekjóléti Központ és a Család- és Gyermekjóléti Alapellátási Egység szakmai vezetői előzetes konzultációt követően közösen készítettek szakmai útmutatókat a kollégáknak, egyfajta belső képzésként. A 2017. évben kiadott, kötelezően követendő EMMI protokollok második és harmadik kiadása, valamint a helyi tapasztalatok alapján kialakításra került egy belső protokoll, mely elősegítette, hogy a korábban kevésbé tisztázott feladatmegosztás, valamint egyes folyamatábrák konkrétabb formát öltsenek, átláthatóbbá téve azokat.

Bár már 3 éve megtörtént az ellátórendszer átalakítása, de továbbra is érzékelhető az, hogy a gyakorlati tudást a kollégák egy része egy máshogyan működő rendszerben szerezte, melynek adaptálása a jelenlegi rendszerben, kiváltképpen a gyermekjóléti alapellátáson belüli esetekben egészen más eredményekhez vezethet. A területen dolgozó kollégák eltérő tudással és tapasztalattal rendelkeznek a feladatok ellátásakor, továbbra is szükséges a feladatmegosztás, a kompetenciahatárok pontosítása és azok megerősítése.

Sajnos továbbra is tapasztalható volt, hogy egyes ügyek kapcsán a kollégáknak dilemmát okoz az önkéntesség fogalmának, valamint a szükséges beavatkozás időpontjának és mértékének meghatározása, több esetben is csak kifejezett vezetői utasításra történtek meg egyes intézkedések, mely késedelem egyértelműen nem a gyermek érdekében álló. Fentiek miatt a kollégákkal átisméltésre kerültek a vonatkozó protokollok, illetve gyakrabban beszéltük át az eseteket. Azzal, hogy az új esetek elosztása a családsegítés és felnőtt alapellátás illetve a gyermekvédelmi esetek terén gyakorlottabb kollégák közt típusonként történt, egyfajta specializációt is igyekeztünk kialakítani. Ezzel egyfajta fő profilt sikerült meghatározni, ugyanakkor a már meglévő ügyek átadása/átvétele a kollégák közt a magas esetszám és helyettesítések okán elakadt.

Az előzőekben részletezett bizonytalanságokkal kapcsolatban a tavalyi évben előrevetítettek alapján reménykeltő volt, hogy a szociális szféra továbbképzési rendszerét átalakították.

Eszerint vannak az általános jellegű kötelező képzések (min. 20 %), az egyes munkakörökhöz kötött képzések (min. 40%) valamint megmaradnak a választható (max. 40 %) minősített képzések. A továbbképzési kötelezettség az előző 6 évhez képest 4 évre csökkent. 2+2 év alatt kell teljesíteni a 80 kredit pont megszerzését biztosító képzések elvégzését, mégpedig úgy, hogy az első két évben az adott munkakörhöz kapcsolódó kötelező képzések közül lehet választani, a második két évben pedig az ágazathoz kapcsolódó kötelező képzéseket, illetve szabadon

választható képzést. A négyéves időtartam alatt a munkakörhöz kötött továbbképzést a továbbképzési időszak feléig kell teljesíteni.

A kötelező, valamint egyes munkakörökhöz kötött képzések közt van a jogszabály/jogismeret aktualizálása, az ellátotti-gyermek- és betegjogok, az ENSZ egyezmények, a Szociális munkások etikai kódexe, önkéntesség témaköre, a jelzőrendszer ismertetése, a gyermekbántalmazás prevenciója, illetve az elsősegélynyújtás.

Sajnos a továbbképzési kötelezettségnek nehéz úgy eleget tenni, ha a teljesítendő képzések nem elérhetőek. A képzések közül a szabadon választhatóak jelentek meg először, a munkakörhöz kötött képzésekre 2019. év végén kezdődött el a jelentkezés, azok is csak 2020 márciusban indulnak majd el.

A továbbképzések finanszírozása mindig sarkalatos kérdést jelent, és a képzések megjelenésének elcsúszásával egyre nagyobb kiadássá válik. A szakminisztérium tájékoztatása alapján a képzések finanszírozási kötelezettsége a munkáltatót terheli majd, az EFOP 3.8.2 keretében csak 2020. év júniusáig lesz ingyenesen elérhető a kötelező és a munkakörhöz kötött képzés.

A képzések és továbbképzések témakörrel kapcsolatban sajnos azt is meg kell említeni, hogy a már lezajlottak minőségével kapcsolatban a tapasztalatok meglehetősen vegyesek.

A középvezetők számára előírt kötelező vezetőképzésre a sokadik körben, de még térítésmentesen sikerült bejutni, és azt teljesíteni. Sajnos a tananyag tartalma, valamint az oktatók felkészültsége és tapasztaltsága az ígérésekkel ellentétben kevés dologgal tudott hozzájárulni a mindennapi munkában hasznos ismeretek bővítéséhez, és a vezetői készségek, eszközök gyarapításához.

Szabadon választható, pontot adó képzések közül, az együttműködés és a mentálhigiéne javítása céljából a családsegítők és esetmenedzserek közös esetmegbeszélő csoporton vettek részt egy pályázat keretein belül. Sajnos a hat alkalmas csoporttal kapcsolatban elkeserítőek voltak a tapasztalatok. A projekt szervezése és lebonyolítása sem volt zökkenőmentes, de a csoporttagok egybehangzó véleménye szerint a csoportvezető személyében alkalmatlan volt a feladat elvégzésére. Egyrészt a csoport működéséhez és vezetéséhez szükséges alapvető kereteket sem tudta kialakítani, másrészt személyes véleményét és vallási meggyőződését mint egyedüli megoldást hangoztatta, amellett, hogy nem ismerte a területünket, a csoporttagok munkakörrel és feladatokkal kapcsolatos dilemmáit pedig fekete-fehér döntési helyzetként értelmezte. A csoportból kizárólag azért nem léptek ki a kollégák, mert a szerződésben foglaltak szerint- bár térítésmentes volt az EU finanszírozás miatt, árának visszafizetésére kötelezheték volna őket.

Természetesen ezen tapasztalatok ellenére mind az állami, mind az alapítványi illetve civil programokat, pályázatokat folyamatosan figyelemmel kísérve igyekszünk szakmai ismereteinket bővíteni, és az ott meghirdetett lehetőségeket igénybe venni.

## 2. Prevenációs szolgáltatások, szabadidős programok

Az esetszámok és a fluktuáció következtében ebben az évben is kevesebb idő jutott a nem gyermekes, vagy a gyermekvédelem látókörébe még nem került családok ellátására, miközben a családsegítés és a gyermekvédelem egyik deklarált célja a prevenció. Sajnos a kollégák leterheltsége miatt továbbra sem tudtuk a tervezett prevenációs szolgáltatásokat- álláskereső klub, csoportfoglalkozások- újra elindítani.

Emiatt a 2019 évben prevenációs jellegű szolgáltatásokra, szabadidős tevékenységekre elsősorban a FESZGYI más szakmai egységeihez, például a H52 Ifjúsági Iroda és Közösségi Tér programjaira, vagy a Lélek-Pont kollégáihoz irányítottuk ügyfeleinket álláskereső klubjukba.

*Ugyan minimálisan, de azért volt lehetőség arra, hogy ügyfeleinknek szabadidős programokat biztosítsunk, vagy közvetítsük őket valamely programra:*

- Gyermeknap alkalmából kézműves foglalkozást szerveztünk 13 fő részvételével.

- A Mindenki Karácsonya című rendezvényre a Család- és Gyermejköltségi Központtal közösen kísértünk 20 fő gyermeket, a Nemzetközi Gyermekmentő Szolgálat jóvoltából.

### 3. Adományok közvetítése

2019-ben is kapott szakmai egységünk felajánlásokat, melyeket aktuális kapacitásunk függvényében tudtunk elfogadni. Egy részüket telephelyünkön tettük elérhetővé, de akadályoztatott ügyfeleinkhez közvetlenül, otthonukba is eljuttattuk azokat. Bár az érkezett holmik minősége és állapota változó volt, de összességében elmondható és örömteli, hogy a többnyire kerületi lakosok, illetve a kerületben dolgozó felajánlók jó szívvvel, szolidaritásból kerestek meg minket.

A mindennapokban egyre többször jelenik meg az igény a tartós élelmiszer, készétel, pelenka, bébiétel adomány iránt, mely esetlegesen a környező üzletekből érkezhetne.

- A Horizont Alapítvány és a FESZGYI közös akciójának jóvoltából a „100 Gyermek Karácsonya” címén száznál is több gyermek kapott karácsonyi csomagot ügyfeleink közül.

- A Gyermekétkeztetési Alapítvánnyal kötött együttműködés alapján három családnak rendszeresen kapott tartós élelmiszert Jótevő járatuk keretein belül. Szemüveg akciójukon keresztül folyamatosan közvetíthettünk olyan kiskorúakat, akik szakorvosi javaslat ellenében ingyenesen megkaphatták a gyógyászati segédeszközt.

- A Magyar Vöröskereszt IX. kerületi tagintézményéhez havi rendszerességgel közvetíthettünk ügyfeleket adományok, főként tartós élelmiszer miatt.

2019-ben csak a közvetlenül hozzánk érkező – többnyire ruhanemű – adományok kezelését végezték kollégáink, fő feladataik mellett, idejük függvényében, a többi adomány kezelése a FESZGYI Családmentori Csoporthoz került. Az adományok szervezése, tárolása, koordinációja ezzel egy kézben összpontosult. A kereslet-kínálat aktuális állásával, a szállítással és tárolással kapcsolatos információk ugyanakkor akadoztak, és több esetben tévesen, vagy csak utólag jutottak el a kollégákhoz. Szükséges lenne egy jól bejáratott, naprakész nyilvántartási rendszer, amellyel átláthatóbbá és kiszámíthatóbbá válna az adományok közvetítése, és ezzel az ügyfélkörben rendszeresen és tartósan meglévő hiányok, szükségletek kielégítése.

### 4. Együttműködés külső intézményekkel, szervezetekkel

Jogszámban nevesített feladataink elvégzése során minden esetben szükséges feltérképezni a családdal kapcsolatban álló más intézmények, jelzőrendszeri tagok körét és szerepét, valamint a kialakult helyzet megoldásának segítése érdekében tevékenységeinket összehangolva kell együttműködnünk. Ennek hatékonysága változó, és sok tényezőtől függ ugyan, de minden alább felsorolt változás segítséget jelentene.

#### *Lakhatási szegénység, kilakoltatások*

Évek óta szeretnénk volna, hogy minél előbb értesülhessünk a lakbérhátralékokról, valamint a felmondott bérleti szerződésekről, mivel jellemzően már csak a végrehajtás küszöbén, illetve a kilakoltatást megelőző napokon értesülünk a problémáról, ugyanakkor a családok számára ebben a helyzetben, az utolsó percben már szinte lehetetlen hathatós segítséget nyújtani. Célunk, hogy a megkeresésekkel segítséget tudjunk nyújtani azon helyi lakosoknak is, akik még nem ügyfeleink, de esetleg különböző szolgáltatások közvetítésével a hátralék rendezhetővé, bérleti jogviszonyuk visszaállíthatóvá, lakhatásuk megmenthetővé váljon, vagy szükség esetén lakhatást nyújtó intézmények elérésében segítsük őket.

2019-ben a Humánszolgáltatási Irodán keresztül kaptunk a Vagyonkezelési Irodától egy listát a kilakoltatás veszélyével illetve tartozással érintett lakások/ügyfelek címével. A megkereséseket szakaszokra bontottuk, tekintettel azok nagy számára (több, mint 200 cím), illetve sürgösségük szintjére.

A megkeresések során vegyes tapasztalatok születtek. Volt olyan eset, hogy adott címen már lezárt lakást találtunk, és a kilakoltatás megtörtént, de olyan is, ahol a tartozást már rendezték. Az ügyfelek legkisebb részét jellemezte az, hogy nem értette megkeresésünk okát, és elutasította az együttműködést, és lehetséges szolgáltatások igénybevételét. A személyes vagy írásos megkereséseket követően ügyfeleink száma nőtt, jellemzően nem egyszeri információnyújtás történt, hanem hosszabb munkafolyamat indult el, illetve megkezdődött az adósságkezelés.

A 2019. évben is több alkalommal igen szoros határidővel kellett megoldást találnunk a családok egyben tartására. Ennek ellenére volt arra példa, hogy a kapcsolatfelvételt követően el tudott indulni a lakhatás megmentése ügyében a közös munka, illetve sor került családok átmeneti otthonában, anyaotthonban történő elhelyezésre. Sajnos azonban több esetben ez csak a szerencsének köszönhetően sikerült, mivel éppen volt megfelelő számú elérhető férőhely.

Pozitív elmozdulást jelent, hogy az elmúlt évben a szomszédos lakások csatolása iránt benyújtott igények elbírálásával kapcsolatban közreműködésünket, illetve a kérelemmel kapcsolatban véleményünket kérték. Ugyanakkor ezen megkeresések határideje minden esetben szoros volt, az elkészítéshez három-öt munkanap állt rendelkezésünkre, mely a korábban általunk nem ismert ügyfelek esetében nehézséget okozott.

Fontosnak tartjuk, hogy az önkormányzat által biztosított adósság és díjhátralék kezelés lehetőségével több esetben is sikerült a kerületben élő ügyfelek számára lakhatásuk biztonságos megőrzésében segítséget nyújtani. A Ferencvárosi lakhatást segítő támogatás is nagy segítséget jelentett a lakosság számára, annak módosítása ügyfeleink számára kedvező volt.

Több alkalommal is hatékonyan tudtunk együttműködni különböző civil szervezetekkel. Ezen családok ügyében bevonásuk nélkül nem sikerült volna a krízishelyzet feloldása, illetve a hosszabb távú probléma megoldása sem. A Nyugodt Szív Alapítvány által nyújtott albérlési kaució segítségével több család lakhatását is sikerült stabilizálni.

## 5. Szociális szakemberek képzése, terephely biztosítása

A szociális munka és szociálpedagógus szakon a felsőoktatásban résztvevő hallgatók, valamint az OKJ képzéseket biztosító oktatási intézmények továbbra is számítanak intézményünkre gyakorlati terephelyként. Az elmúlt évben hosszabb gyakorlatra 2 fő egyetemista hallgatót tudtunk fogadni.

## 6. Ellenőrzések

Budapest Főváros IX. kerület Ferencvárosi Polgármesteri Hivatal Humánszolgáltatási Iroda 2017 december 4-én megkezdte a 2017 évre vonatkozóan szociális és gyermekvédelmi igazgatási ellenőrzését, melyet 2018-ban folytatott, de ennek eredményéről továbbra sincs tudomásunk.

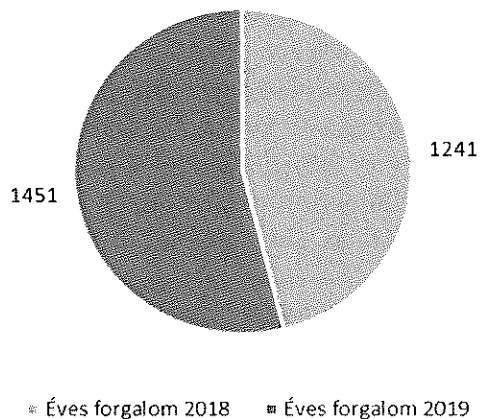
# **V. A szakmai tevékenységek tapasztalatai a 2019. évi statisztika tükrében**

## 1. Forgalmi és demográfiai adatok

Az Család- és Gyermekjóléti Alapellátási Egység célcsoportja a Budapest Főváros IX. Kerület közigazgatási területen élő, hátrányos helyzetben lévő, illetve veszélyeztetett családok és gyermekeik, akik önkéntesen keresnek fel minket, illetve akiket a beérkező jelzéseket követően mi keresünk fel.

A 2019. évi statisztikai adatok alapján éves forgalmunk az előző évhez hasonlóan alakult. 1451 személy/ 958 család vette igénybe szolgáltatásainkat.

Éves forgalom - 2018/2019



Nem együttműködési megállapodás alapján 330 fővel/ 264 családdal kerültünk kapcsolatba. Ez korcsoportos megosztásban 291 fő 18 év feletti, valamint 39 fő 18 év alatti személyt jelentett.

A család- és gyermekjóléti szolgáltatásban együttműködési megállapodás alapján – tehát tervszerű, rendszeres gondozásban részesülő – 1121 fővel /694 családdal foglalkoztunk. Ebből 756 fő nagykorú, 365 fő pedig 18 év alatti személy volt.

Az együttműködési megállapodás alapján szolgáltatást igénybe vevő gyermekek kor szerinti bontásban:

**0-2 év 38 fő**

**3-5 év 67 fő**

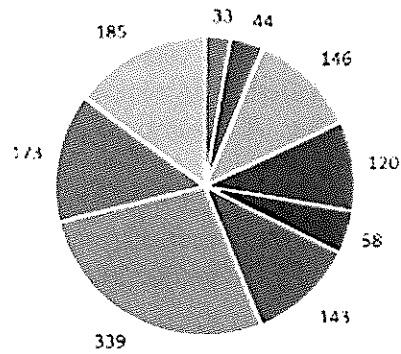
**6-13 év 164 fő**

**14-17 év 96 fő**

A velük kapcsolatos problémák halmozott száma tárgyévben, melynek részletes bontása megtalálható problématípusok részletesebb kifejtésénél.

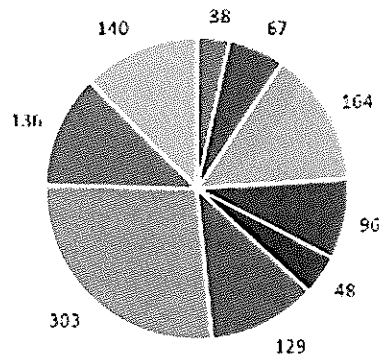
Az előző évhez képest 0-13 éves korcsoportban emelkedést mutatott a nálunk megjelent ügyfelek száma, a 13-18 éves korúak illetve felnőtt korúak esetében pedig csökkenést.

### Korcsoport szerinti felosztás 2018



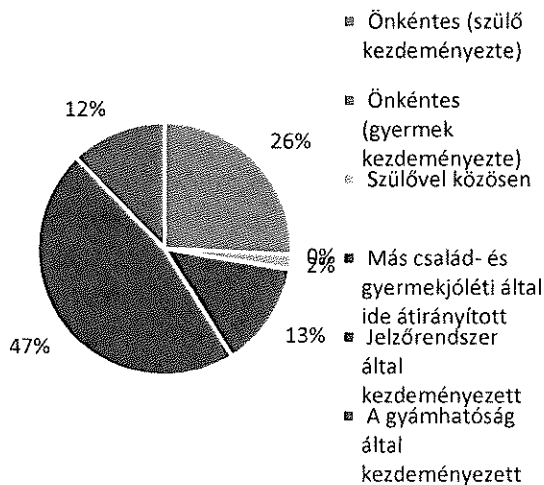
- 0-2 éves
- 3-5 éves
- 6-13 éves
- 14-17 éves
- 18-24 éves
- 25-34 éves
- 35-49 éves
- 50-61 éves
- 62 éves és idősebb

### Korcsoport szerinti felosztás 2019



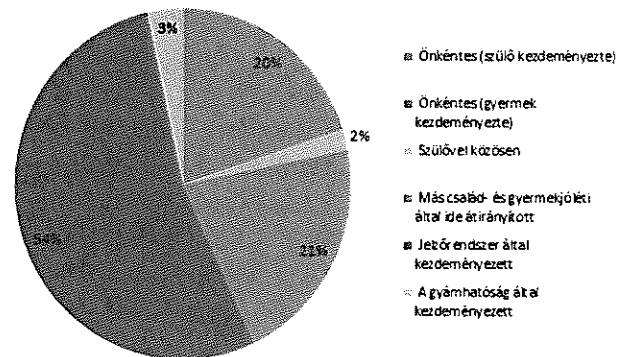
- 0-2 éves
- 3-5 éves
- 6-13 éves
- 14-17 éves
- 18-24 éves
- 25-34 éves
- 35-49 éves
- 50-61 éves
- 62 éves és idősebb

### Kapcsolatfelvétel módja szerinti felosztás 2018



- Önkéntes (szülő kezdeményezte)
- Önkéntes (gyermek kezdeményezte)
- Szülővel közösen
- Más család- és gyermekjóléti által ide átirányított
- Jelzőrendszer által kezdeményezett
- A gyámhatóság által kezdeményezett

### Kapcsolatfelvétel módja szerinti felosztás 2019

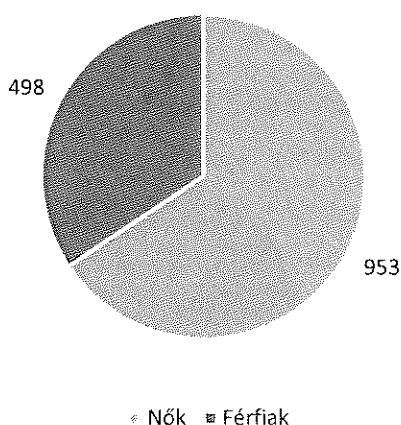


- Önkéntes (szülő kezdeményezte)
- Önkéntes (gyermek kezdeményezte)
- Szülővel közösen
- Más család- és gyermekjóléti által ide átirányított
- Jelzőrendszer által kezdeményezett
- A gyámhatóság által kezdeményezett

A 2019-ben megjelent új ügyfelekkel az előző évhez hasonlóan jellemzően a jelzőrendszeren keresztül kerültünk kapcsolatba, ugyanakkor ennek aránya 47-ről 54%-ra ugrott. Kis mértékben csökkent azon megkeresések száma, ahol család önként kért segítséget intézményünknel a probléma megoldására. A más kerületből történt költözést követően, nálunk újként szereplő családok száma 13-ról 21%-ra nőtt. A gyámhatóság által kezdeményezett új ügyek száma negyedére csökkent.

A szolgáltatásainkat igénybe vevők nem szerinti aránya továbbra is meglehetősen eltérő, női ügyfeleink száma közel kétszer annyi a férfiakhoz képest.

Nők / Férfiak aránya 2019



Egyrészt vannak speciális problémátípusok, mint pl. a családon belüli és párkapcsolati erőszak, mely a statisztikai adatok alapján is elsősorban a nőket sújtja.

Másrészt viszont a mai magyar társadalomban markánsan jelen lévő hagyományos nemi szerepek jellemzője, hogy a gyerekekkel, idősekkel kapcsolatos gondozási teendőket, ügyeik intézését, a segítség kérését a nők feladatkörébe sorolja, míg a férfiakhoz a családfenntartó, anyagiakat előteremtő feladatokat társítja.

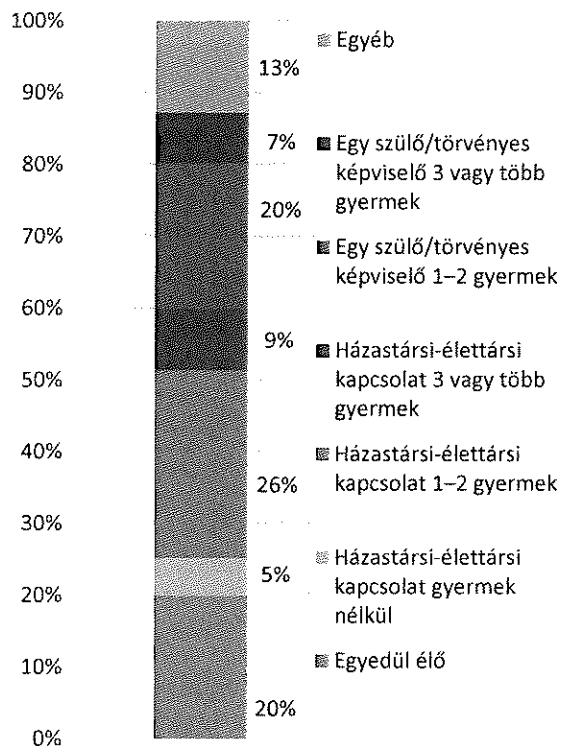
Ez természetesen nem jelenti azt, hogy az általunk közvetített szolgáltatásokból, ellátásokból adott esetben más családtagok nem részesülnek, hiszen a szükségletfelmérés során minden együtt élő családtag helyzete szóba kerül. A szociális segítőmunka során minden olyan családtagot be kell vonni a problémamegoldás folyamatába, akit az érint, valamint akinek abban szerepe van, vagy szerepe kellene legyen.

Tapasztalataink alapján fontos lenne, hogy a férfiak se érezzék presztízsveszteségként a segítségkérést, az egyes szolgáltatások igénybevételét – álláskeresés, pszichológiai és jogi tanácsadás –, hiszen egy-egy krízishelyzet esetén, mint pl. a munkahely elvesztése, válás, gyermekelhelyezés kapcsán ők is jelentős frusztrációval kerülnek szembe, és addigi családfenntartó szerepükből adódóan új nehézségekkel kerülhetnek szembe.

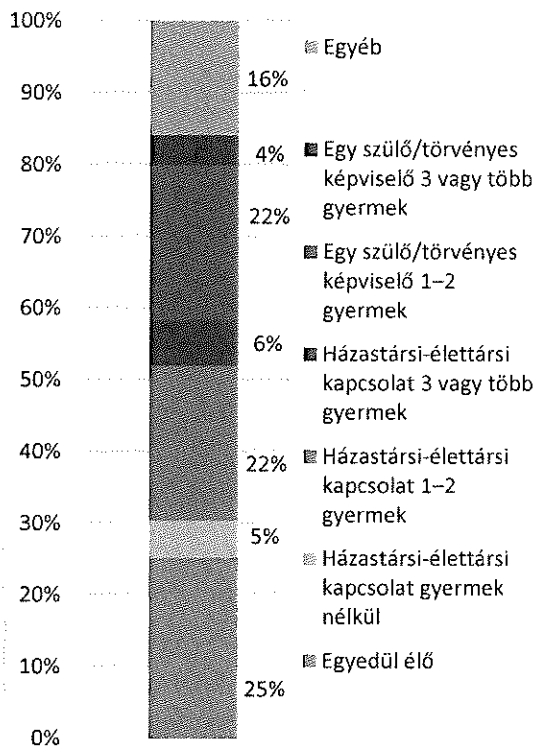
A 2019-es évben ezzel kapcsolatban már történt némi elmozdulás, több férfi is magától kért segítséget, jellemzően szülői felügyeleti jog rendezése és gyermekkel történő kapcsolattartás, valamint véleményük szerint gyermekük elidegenítése, és érzelmi elhanyagolása okán, de saját pszichés megsegítésükhöz is kértek és vagy fogadtak el segítséget.



Családi összetétel 2018



Családi összetétel 2019



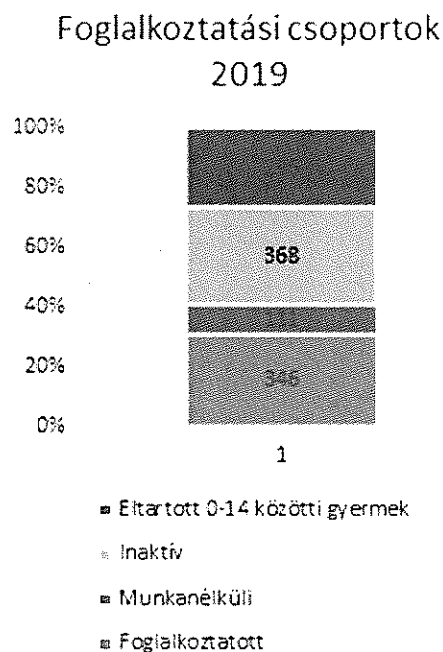
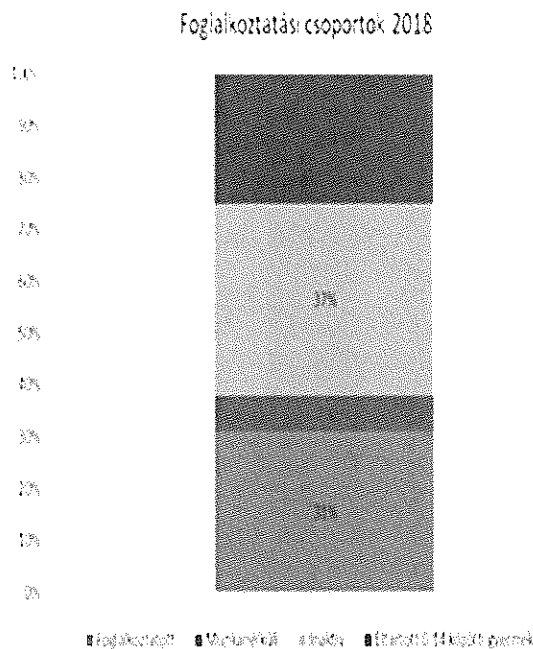
Semmiképp nem szabad szó nélkül elmennünk a családi összetételt mutató adataink mellett. A gyermeket egyedül nevelő szülők aránya jelentősen nem változott, 2019-ben **26%** (ők továbbra is leginkább egyedülálló anyákat jelentenek). Ezen belül a 3 vagy több gyermeket egyedül nevelők aránya viszont 7-ről 4 %-ra, vagyis majdnem felére csökkent, az egy-vagy két gyermeket egyedül nevelő szülők száma 20-ról 22%-ra nőtt.

A házastársi vagy élettársi kapcsolatban élő gyermekes családok száma 35 %-ról **28%-ra** csökkent az előző évi adatokhoz képest. Az egyedül élők aránya 20% helyett 2019-ban **25%-ra** nőtt.

A házastársi/élettársi kapcsolatban, gyermek nélkül élők aránya változatlanul **5%**.

Lényeges, hogy ezekre a mutatókra minden szociális szolgáltatónak és fenntartójának legyen szeme, érzékenysége, és jó esetben hátránykompenzáló eszközei is, hiszen minden egyes szegénységgel, illetve gyermekszegénységgel kapcsolatos kutatás azt mutatja, hogy a szegények aránya a gyermeket egyedül nevelők, a három- és többgyermekes családok, a 65 év feletti, az egykeresős családok, valamint a női háztartásfővel élők körében volt a legmagasabb. A szegénység alakulását természetesen befolyásolja a családi életciklus, a munkaerőpiac, az etnikumhoz való tartozás, illetve a regionális egyenlőtlenségek is.

További fontos indikátor az iskolai végzettség és a foglalkoztatási csoportok szerinti megoszlás.



2019-ben ügyfeleink közt a munkanélküliek aránya a továbbra is 7%, a foglalkoztatottak aránya 31%. Az inaktív kategórián belül pedig közel ugyanannyi nyugdíjas, mint inaktív kereső, illetve 15 évnél idősebb tanuló alkotja a csoportot.

A tartósan munkanélküliek és az alacsony iskolázottságúak számára hiány a megfelelő önéletrajz, és az álláshirdetések rendszeres figyelése, értelmezése. Szükség lenne egy olyan hatékony munkakereső irodára, melyet fel tudnak keresni, és nem hajléktalan ügyfelek a fő célcsoportjai. Többször tapasztaltuk, hogy a Munkaügyi Központban a valójában munkanélküli ügyfeleink jelentős része nincs regisztrálva, mert nincs róla információjuk, hogy a TB ellátás szempontjából is lenne jelentősége, esetleg nem látják értelmét a regisztrációnak és az ottani munkaközvetítést kevésnek találják. Egy hatékonyan működő álláskereső iroda megkönnyítheti a Munkaügyi Központba való regisztrálást, és mindkét szolgáltatás igénybevétele valódi segítséget jelenthet a személyeknek.

Általános problémának tűnik az 50 év feletti ügyfelek munkakeresése. A munkáltatók többnyire nem ezt a korosztályt keresik, nagyon ritkán biztosítanak nekik munkalehetőséget. Tovább nehezíti, ha a munkavállaló nyugdíj előtt áll néhány évvel. Magasabb iskolai végzettség esetén is jellemzően fizikai munkát tudnak vállalni, pl. iskola takarítást, konyhai kisegítő munkát, melyet fizikailag nem bírnak, így ez csak rövid időre tudja a megélhetésüket biztosítani.

Jelen van az az 50-60 év közötti réteg is, akik még nem jogosultak nyugdíjra, azonban életkorukból, és vagy egészségi állapotuk miatt már nem tudnak elhelyezkedni a munkaerő piacon. Szociális életük beszűkül, elmagányosodnak, általában az aktív korúak támogatásán kívül nem igazán van más jövedelmük.

Vannak az időskorú népességben is olyan csoportok, amelyek igen súlyos szegénységben élnek. Ilyenek a pl. az özvegyi és rokkantnyugdíjasok, az utóbbi években korhatár előtt nyugdíjba vonulók, továbbá ilyenek lehetnek az egyedül élő idős emberek. Ez utóbbiak nagy része idős özvegyasszony. Végül ide tartoznak a legidősebbek, akiknek nyugdíja már a nyugdíjminimum

közelében van, és akik egészségi állapotuk miatt nem képesek minimális mellékjövedelemhez sem jutni.

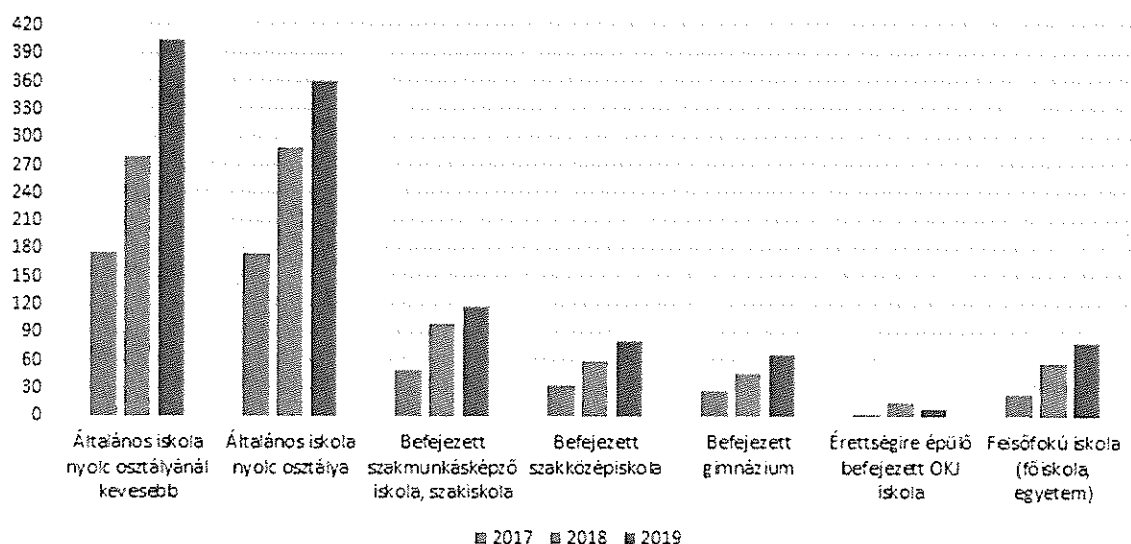
A szakképzetlen fiatal felnőttek visszajelzései, hogy szívesen tanulnának szakmát tanfolyami jelleggel, de arra az időre kiesne az alkalmi munkákból szerzett jövedelmük, mely a létfenntartásukat veszélyezteti. Megoldást jelentene, hogy kiszámíthatóbb, megfelelőbb jövedelemmel rendelkezzenek, és ne legyen szükség különböző támogatások igénybe vételéhez, ha OKJ -s szakmát szerezhetnének, mely ideje alatt pénzübeli támogatást kapnának.

Több olyan családdal találkoztunk, ahol egy vagy mindkét szülő el tudott helyezkedni, volt, aki egy-egy hiányszakmának, munkaerőhiánynak köszönhetően jobb munkakörnyezetbe került.

Ugyanakkor az alacsony iskolai végzettséggel rendelkező, a szakképzetlen munkás, a fizikai munkát végző réteghez tartozó ügyfeleink körében jelentős mértékű a szegénység, még akkor is, ha rendelkeznek valamilyen munkajövedelemmel – akár nem bejelentett, vagy alkalmi munkával is. Több családnál is felmerült az a probléma, hogy a munkáltató nem fizette ki a bérüket, illetve a napi bér kifizetésekor az többnyire el is megy a mindennapi megélhetésre – élelem, ruházat –, valamint hogy tartalék képzésére az egykeresős, illetve az alacsony munkajövedelemmel rendelkező családok nem képesek. Gyakran létrejön egyfajta adósságspirál, mely miatt a tartozások rendezése csak ideig-óráig sikerül, de gyorsan új hátralékok keletkeznek. Egyes családok bejelentett munkajövedelméből korábbi hiteleket, elmaradt kötelezettségeket vonnak, a közüzemi elmaradások rendezése is akadályokban ütközik.

Főként a gyermeküket egyedül nevelő nőknél érzékelhető egyfajta önkizsákmányolás is – segítő családi háttér nélkül más választás nem is igen adódik. Gyakran két-három munkahelyen is helytállnak, hogy megfelelő körülményeket tudjanak teremteni. Sajnos ez szinte mindig olyan szintű fizikai és érzelmi kimerültséghez vezet, hogy az emberi kapcsolatokra, ezzel együtt a gyermekekre sem idő, sem energia nem marad már, mely könnyen elvezet egy megengedő, ráhagyó nevelési stílushoz. A fizikai szükségletek kielégítése megtörténik ugyan, de a nevelési elhanyagolás, a túl megengedő attitűd gyakran vezet oda, hogy kamaszkorban a gyermek majd egy deviáns kortárs csoportban találja meg az érzelmi szükségleteinek kielégítését.

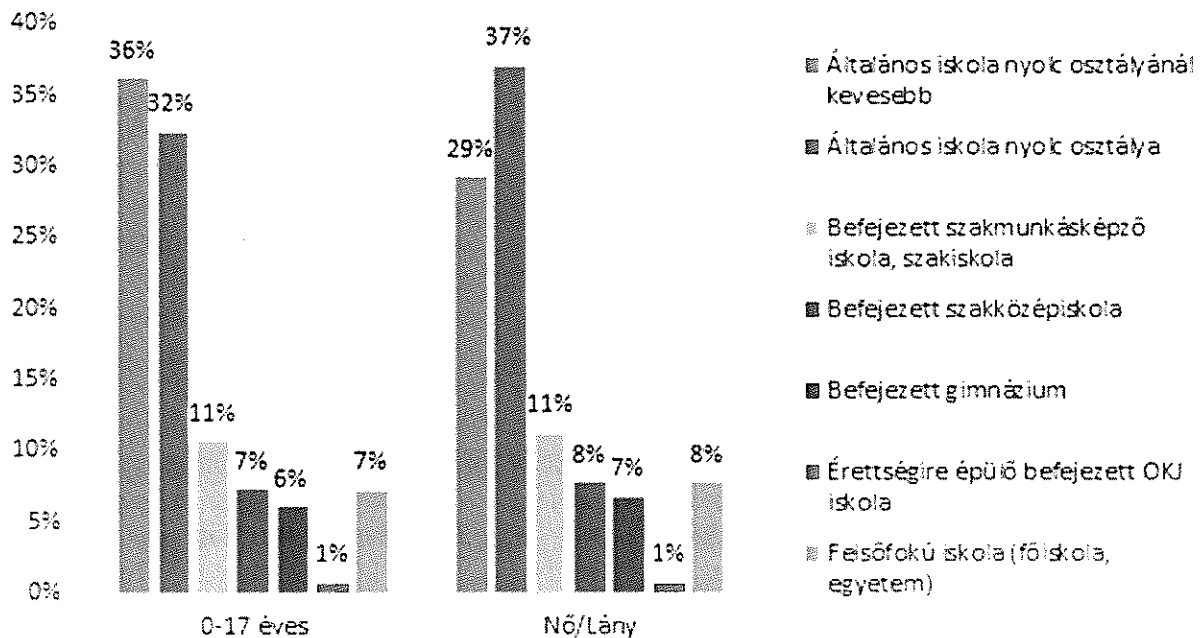
A szolgáltatást igénybe vevő személyek száma legmagasabb iskolai végzettség szerint  
(Nem halmozott adat!)



Ügyfeleink körében továbbra is az általános iskola nyolc osztályánál kevesebbet végzettek és az általános iskolai végzettséggel rendelkezők aránya a legnagyobb.

Az elmúlt évekhez hasonlóan alakult a befejezett szakmunkásképző iskolával szakiskolai végzettséggel rendelkezők aránya is. Ügyfélkörünkben jelenleg ugyanolyan arányban találunk befejezett szakközépiskolával, mint felsőfokú iskolai végzettséggel rendelkezőket. A befejezett gimnáziumi végzettséggel illetve az érettségire épülő OKJ-val bírók jelennek meg legkisebb számban ügyfélkörünkben.

### Iskolai végzettség alakulása a Nők, illetve a 0-17 évesek körében

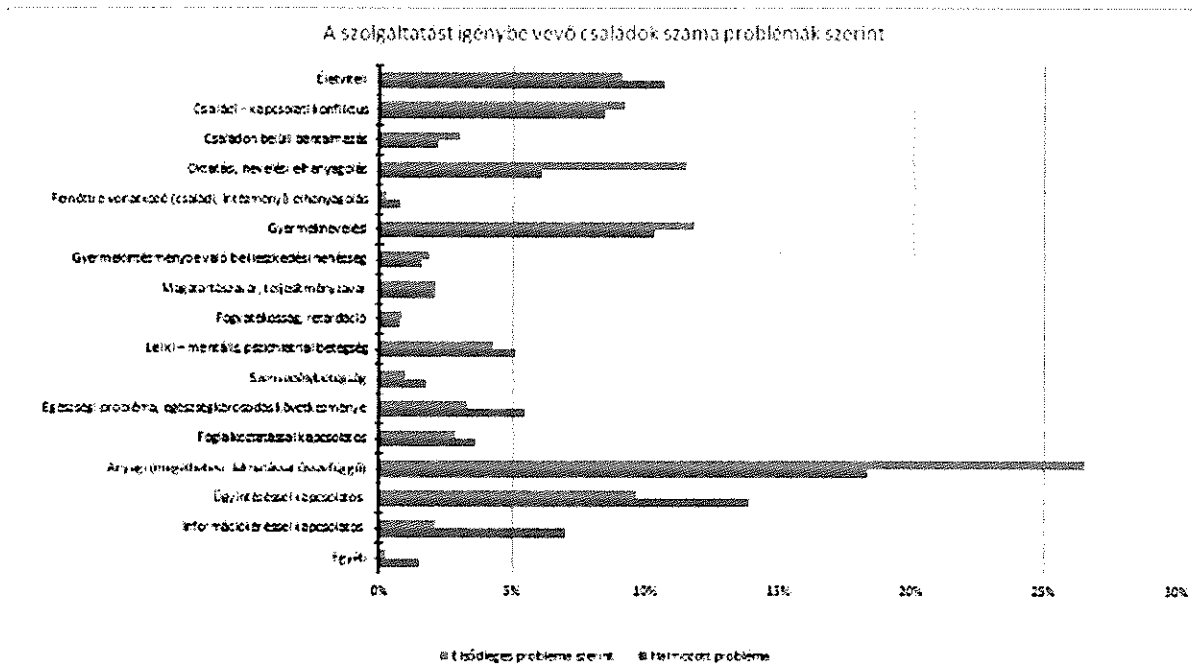
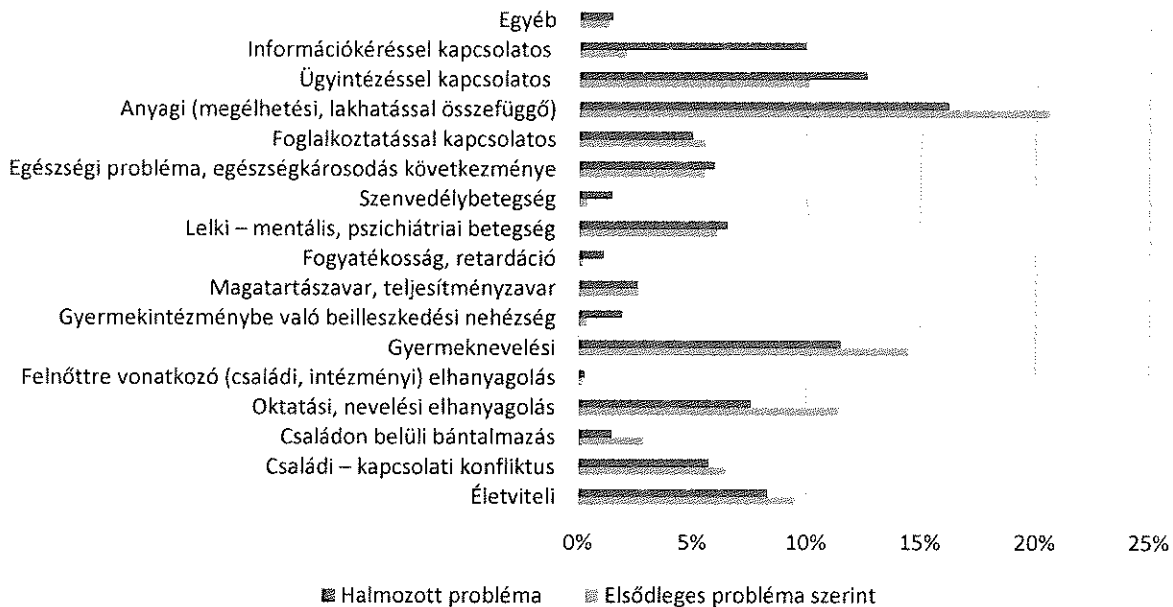


Sajnos tipikusnak mondható, hogy az oktatás hátránykompenzáló ereje egyre rohamosan csökken. Az általános iskola felső tagozatának elérésére már egyre több az iskolai kudarc, a tudás értéke megkérdőjeleződik, az önbizalom csökken, vagy nem reális, egyre gyakoribb az iskolai hiányzás, galérikba verődés, a deviáns karrier, megjelennek a kisebb bolti lopások, a kortárs erőszak, sokan elkövetők vagy áldozatok lesznek. A hátrányos és halmozottan hátrányos helyzetű gyermekek a továbbtanulásig sokszor el sem jutnak, vagy nagyon hamar lemorzsolódnak. Az sem érzékelhető, hogy a Híd programok eredményesek lennének, elvértve találkoznak sikertörténetekkel. A középiskolákba történő beilleszkedés nagy nehézségekbe ütközik, az oktatás színtereinél pedig az integráció, pláne az inklúzió eszközei, sajnos gyakran még a szándék hiánya is tapasztalható.

### 3. Problématípusok

Az előző évhez képest a problématípusok nem alakultak át jelentős mértékben. A 2019-ben megjelent ügyfeleinket az alábbi problématípusok jellemezték:

## A szolgáltatást igénybe vevő családok száma problémák szerint



Az elsődleges problémaként megjelenő, csupán **információkéréssel** kapcsolatos megkeresések száma tovább csökkent, míg 2016-ban 11 %, 2017-ben pedig 7%, 2018-ra 2,5%-ot ért el, 2019-ben pedig 2%-ra csökkent. Egyrészt pusztán információért, illetve ügyintézés segítségével kevés ember tér be hozzánk, másrészt viszont az egyéb problémakörökhöz kapcsolódóan szinte minden esetben információnyújtás is kapcsolódik a segítő tevékenység során.

Azt is tapasztaljuk, hogy a kollégák több időt fordítanak az alaposabb felmérésre, és a FESZGYI speciális szolgáltatásainak bővülésével a közvetítések száma is emelkedést mutat.

Elsődleges problémaként az **ügyintézésel** kapcsolatos megkeresés a tavalyi évhez hasonlóan 10%, a negyedik leggyakoribb arányban szerepelve. A halmozott problémák közt változatlanul a második legmagasabb aránnyal szerepel. Ügyfeleink nagy része az ügyintézés során akadályokba

ütközik (iratok hiányossága, lakcím, szolgáltatások elérése, elektronikus ügyintézés akadályai, értelmezési gondok stb.), melyek kiküszöbölése a segítő folyamat része.

Az **anyagi- és a lakhatási- problémák**, mint elsődleges probléma aránya a korábbi 19,5%, valamint a tavalyi 21%-hoz képest tovább nőtt, 2019-ben 27%-ra. Mindemellett halmozott problémaként is megmaradt az első helyen. Az esetek nagy részében fennáll anyagi probléma és veszélyeztetettség, mely megoldást igényel, melyhez még a családok egyéb nehézségei is kapcsolódnak.

Sok ügyfelünknek nincs érvényes lakásbérleti szerződése, tetemes tartozásokat halmoztak fel – melyeket az alacsony jövedelem, illetve annak hiánya miatt adósságsökkentő támogatással és lakhatást segítő támogatással nem tudnak kezelni. Sokan anyagi kényszerből maradnak együtt akár a gyermeket veszélyeztető személyekkel is egy lakásban. Egyre inkább megjelennek a lakhatás minőségével összefüggő, úgymint rovarirtással, rágcsálókkel, beázással, penészedéssel kapcsolatos panaszok.

Tipikus probléma, hogy az eladósodás mértéke nő az önkormányzat és a szolgáltatók felé is. A bérlakások kiutalása megállt (a rehabilitációs területek régi épületeinek lakói továbbra is megkapják a cserelakás, illetve ingatlan ellenértékének lehetőségét, az elutasított kérelmek indoklásaként ez többször megjelent), hosszú éveket – 16-18 év – kell várni.

A **foglalkoztatással** kapcsolatos megkeresés stagnált. A korábban munkanélküli ügyfeleink száma csökkent ugyan, többen el tudtak helyezkedni, de a tartós munkanélküliek helyzetében nem történt lényegi változás. Ezt mutatja az **egészségi problémákkal** jelentkezők aránya is.

Sajnos a saját álláskereső klubunkat kollégáink a leterheltség miatt nem tudták újra indítani, így az ügyfelek közvetítése a FESZGYI más szakmai egységeihez történt.

A **gyermeknevelési problémák**, mint elsődleges probléma a második leggyakoribb típust jelentette, úgy is, hogy az előző évekhez képest 17%, majd 14%-ról 2019-ben 12%-ra csökkent. Halmozott problémaként is a negyedik vezető ok, mely jól mutatja, hogy minden egyéb megjelenő probléma jelentős hatással bír a gyermeknevelésre.

Ugyan kis mértékben csökkent azon esetek száma, akik önként kerestek fel minket, továbbra is van annyi bizalom ezen családokban, hogy érzékelve a nehézségeket, megoldásukhoz mernek külső, intézményes segítséghez folyamodni.

Célzottan **lelki-mentális** problémák miatt arányaiban kevesebben keresték intézményünket, ugyanakkor az életviteli gondok gyakrabban indikáltak segítségkérést.

A FESZGYI által foglalkoztatott mentálhigiénés szakembereknek, illetve a tanácsadásoknak köszönhetően egyre több ügyfelet tudtak közvetíteni a kollégák mentálhigiénés szolgáltatásainkba. A tanácsadások kihasználtsága változó, melyre természetesen hat az ügyfelek együttműködési készsége, illetve belső motivációjuk mértéke. Néhány ügyfél az első egy-két találkozás után lemorzsolódik, többen azonban hosszabb távon is igénybe veszik a szolgáltatásokat. A team tagjai meghatározott számban tudnak tanácsadást tartani, az igénybevétel hullámszerűsége miatt ez többször túlterheltséghez vezet.

Ugyanakkor egyre gyakoribb az olyan jellegű **pszichés, pszichiátriai probléma**, mely meghaladja a mentálhigiénés team kompetencia határait. A **felnőtt pszichiátriai ellátó rendszer működése, ill. a gyermekpszichiátriai ellátás égető hiánya következtében folyamatosan nő a kezeletlen/ellátatlan pszichiátriai betegséggel küzdő szülők és gyermekek száma**. Mivel két pszichiáterre hárul a kerületi betegellátás, ezért többnyire csak a gyógyszerek felírására van idejük, ezek szedését azonban tapasztalataink szerint már nem kontrollálja senki, és gyakran az elengedhetetlen terápiás megsegítés is elmarad.

A második legmagasabb arányt mutatja az **oktatási-nevelési elhanyagolás**, mint elsődleges, és hatodik legmagasabb arány, mint másodlagos problémakör. Másodlagos problémaként tekintve

ennek háttérében az életviteli problémák hatása ugyanúgy érzékelhető, mint az anyagi vagy a gyermeknevelési problémák.

A **családon belüli bántalmazás** problémamutatója a tavalyi évhez képest arányaiban csökkent. Ugyan a látencia továbbra is nagy mértékű, de a 2019 évben több jelzőrendszeri tag is nagyobb figyelmet fordított a bántalmazás esetleges jeleire. Talán az elmúlt évek nagy sajtóvisszhangot kiváltó tragédiáinak is köszönhető, hogy a bántalmazás jeleinek felismerése iránt kicsit nagyobb érdeklődés tapasztalható a jelzőrendszeri tagok részéről, melynek szükségességét a szakmaközi megbeszélések alkalmával is igyekszünk még inkább tudatosítani.

A **családi-kapcsolati konfliktussal** érintett ügyek jelentős része a válással és szülői felügyeleti jogokkal kapcsolatos, valamint az ezek következtében kialakuló gyermeket veszélyeztető helyzetek. Sajnos egyre több esetben tapasztaljuk, hogy ezen családokban már olyan régóta folynak a szülők közti játszmák, hogy azokból nagyon nehéz kilépniük, valamint segítőként is nehéz belépni. A leginkább elmérgesedő esetekben azt tapasztaljuk, hogy mind a gyermekre, mind a családsegítőre, és a többi szakemberre eszközként tekintenek a szülők, akiket a maguk érdekében, és a másik ellenében igyekeznek használni. Egyre gyakoribb jelenség hogy a szülők saját álláspontjukat kívánják alátámasztani azzal, hogy iratbetekintési- valamint panaszjogukkal élnek.

Sajnos gyakran nem képesek eltávolodni a helyzettől, és abban a maguk szerepét kicsit kívülről megvizsgálni, más szempontokat is figyelembe venni. Ez legtöbbször oda vezet, hogy a gyermek jogai és érdekei eltörpülnek – vagy fel sem merülnek bennük –, kizárólag a másik fél bántására, és saját győzelmükre koncentrálnak.

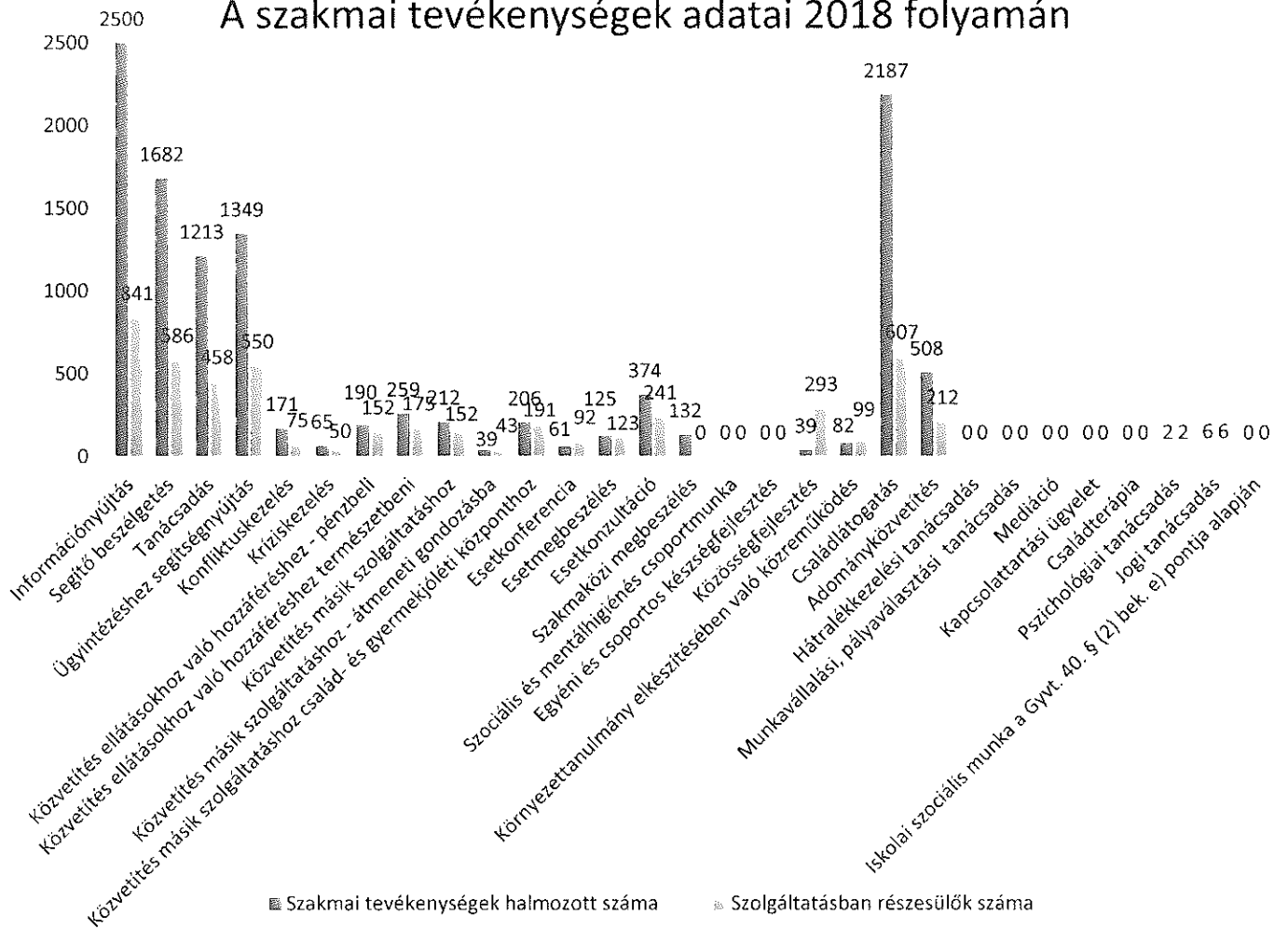
Gyakran a bizalmatlanság- és rosszul értelmezett, vélt vagy valós érdekeik mentén- alapvető információkat is eltitkolnak, vagy csak egyszerűen nem közölnek, együttműködést nem tanúsítanak. Előfordult, hogy több hetes telefonálás és hivatalos levelezés, hatósági intézkedés kezdeményezésének felvetése után is még csak az alapvető adatok felvételéig sikerült eljutni, mely a gyermek helyzetének, körülményeinek gyors és alapos kivizsgálását jelentősen akadályozta.

Mivel ezekben az esetekben a szülők és a szociális szakemberek céljai még véletlenül sem találkoznak, szükséges lehet olyan szolgáltatások bevonása, mint a mediáció, illetve családkonzultáció/családterápia, ugyanakkor ezek hatékonysága a család valós, belső motivációja nélkül kérdéses.

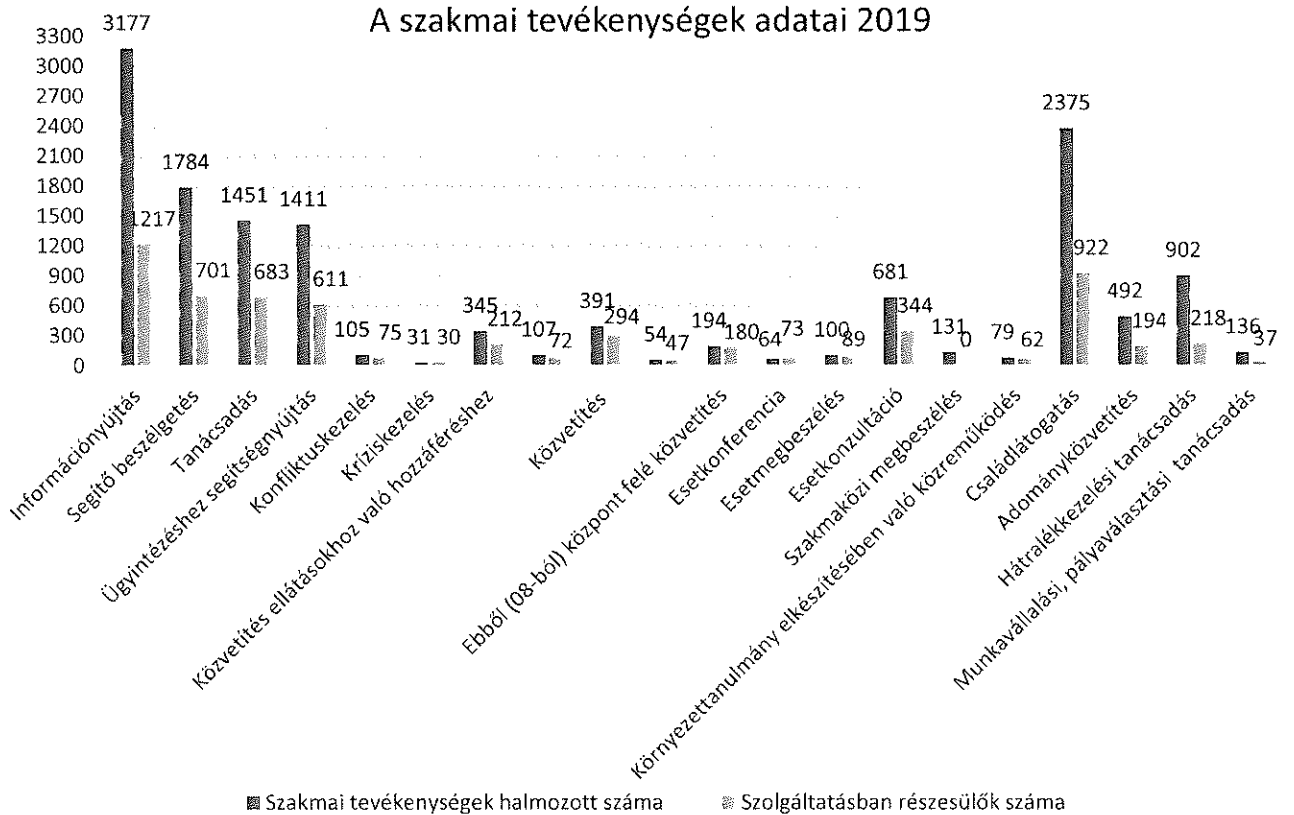
#### 4. Szakmai tevékenységek, jellegük szerint

A 2019. évben a szakmai tevékenységek halmozott száma **11363-ról 13956-ra nőtt** mely magába foglalja a szociális segítő tevékenység (pl.: információnyújtás, konfliktuskezelés, kríziskezelés, tanácsadás, segítő beszélgetés stb.) teljes palettáját. A tavalyi 4905 helyett 2019-ben **6014** (szintén halmozott adat) személy részesült valamilyen szolgáltatásban.

## A szakmai tevékenységek adatai 2018 folyamán



## A szakmai tevékenységek adatai 2019





A számokból kitűnik, hogy az Család- és Gyermejjóléti Alapellátási Egység forduló ügyfelek és az általuk igényelt szolgáltatások, szakmai tevékenységek száma igen magas.

A **leggyakoribb** szakmai tevékenység az információnyújtás, a családlátogatás, a segítő beszélgetés, valamint az ügyintézéshez történt segítségnyújtás volt.

Az ügyintézéssel kapcsolatban sajnos több kolléga tapasztalata, hogy az önkormányzat ügyfélszolgálat a családsegítők felé nem rugalmas, csak a sorszám alapján hívja ügyintézéshez, így akár több óra várakozást jelent számunkra a nem mozgásképes ügyfelek kérelmének leadása. Tájékoztatásuk szerint “nincs lehetőség arra sem, hogy megtekintsék, hogy megfelelőek e a hozott iratok”, hogy feleslegesen ne várakozzon a családsegítő. Több esetben előfordult, hogy ügyfelek érkeznek néhány perc alatt kitölthető kérelemmel intézményünkbe azzal, hogy ide irányították őket a kitöltés miatt és kérik, hogy az egyéb kért dokumentumokat fénymásoljuk hozzá. Egyrészt nem mondható ügyfélbarátnak ez az eljárás, másrészt további intézményi kiadásként jelenik meg nálunk. Idős, alacsony iskolázottságú, pszichiátriai beteg ügyfeleinknél tipikus probléma, hogy nem tudják értelmezni a nyomtatványokon az utasításokat, a tájékoztatás ellenére sem értik, hogy milyen támogatást tudnának még igényelni, ilyen esetekben megoldást jelentene a megfelelő nyomtatvány kézbe adása.

A tanácsadás, a közvetítés pénzbeli ellátásokhoz és az adományozás is gyakori tevékenység volt. A 2018-os évhez képest nőtt a családlátogatások száma. A családlátogatások száma bár magas, de a jogszabályi kötelezettségeknek megfelelően még többre lenne szükség, hiszen ahhoz, hogy a szociális segítő munka hatékony legyen, elengedhetetlen, hogy a családdal saját otthonában is tudjunk foglalkozni, különösen az alapellátott, veszélyeztetett gyermekek esetén.

Bár a munkatársak a terepidőt teljesen kihasználják ebből a szempontból, előfordul, hogy nem jut idő minden – az állapota miatt nem, vagy nehezen közlekedő – ügyfélre. Ebből a szempontból az is nehézséget jelent, hogy a kerület nagysága miatt sok időt vesz el maga a közlekedés, amíg a családsegítő eljut az adott ügyfélhez.

Az esetkonferenciák száma kissé nőtt, míg az esetmegbeszélések száma kissé csökkent az előző évhez képest.

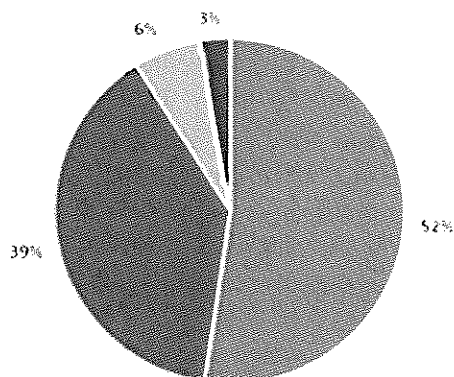
A családsegítők **átlagos esetszáma** a szakmai létszámtól függően igen hullámzóan alakult, mely nehezítette a folyamatos és célzott segítői tevékenységet. Viszonylag magas esetszámok jellemzők a legalább egy éve a Család- és Gyermejjóléti Alapellátási Egységnél dolgozó kollégáknál.

A távozott dolgozók esetei szétosztásra kerültek, melyekből a kríziseseteket nem lehet átadni az újonnan kezdőnek. Az esetvitel ennek köszönhetően gyakran elhúzódik, határidős adatszolgáltatások, javaslatok, tájékoztatások egyre inkább háttérbe szorítják a már folyó ügyeket is.

5. A 0-18 éves korosztály helyzetének alakulása, a 2019. évben tapasztalt gyermekvédelmi esetek alapján

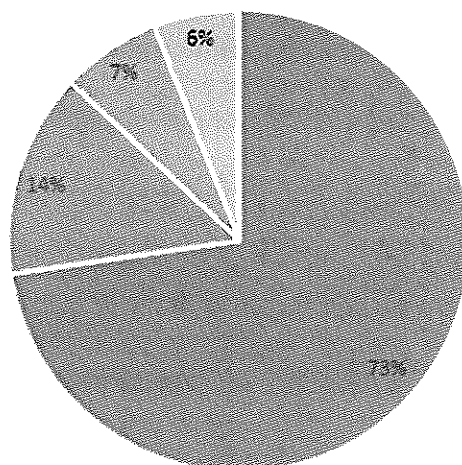
A veszélyeztetett kiskorúak helyzete négy különböző főcsoport, és ezen belül több kategória mentén is leírható.

Nyilvántartott veszélyeztetett kiskorúak száma főcsoportok szerint  
2018



■ Környezeti főcsoport ■ Magatartási főcsoport ■ Egészségi főcsoport ■ Anyagi főcsoport

Nyilvántartott veszélyeztetett kiskorúak aránya  
főcsoportok szerint 2019



■ Környezeti főcsoport ■ Magatartási főcsoport ■ Egészségi főcsoport ■ Anyagi főcsoport

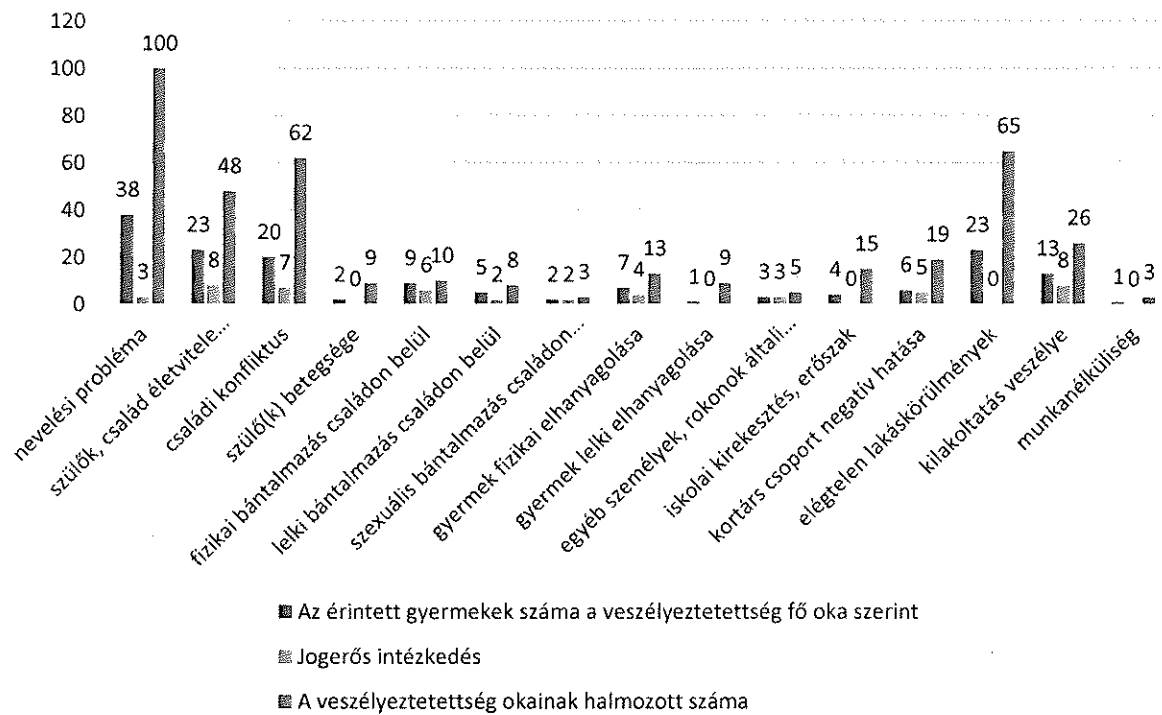
### 1. A környezeti főcsoport a legjelentősebb számú.

A főcsoporton belül a harmadik leggyakoribb a **nevelési problémákból** adódó veszélyeztetettség. Fő problémaként száma 38-ról 27-re csökkent, megjelenése halmozott okként a tavalyi adatokhoz képest a, 100 helyett 111-re nőtt.

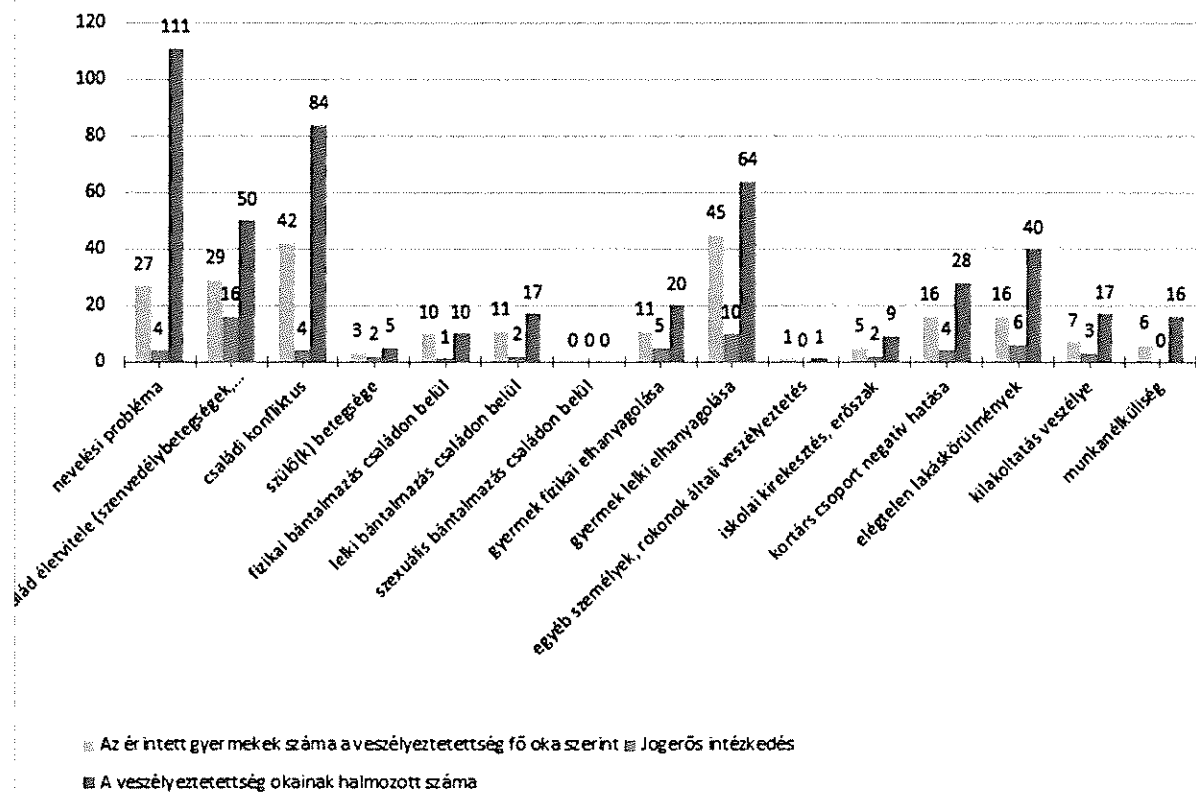
Ennek háttérében változatos okok állnak, mint például a családi életciklusok krízisei, a szülők korai vagy késői gyermekvállalása, a támogató családi háttér és a szülői minták hiánya vagy nem megfelelő volta, a generációs konfliktusok, a szülők közti nevelési attitűdök konfliktusai.

Fontos továbbá kiemelni, hogy a veszélyeztetettség bármelyik, de főként több környezeti főcsoportjának együttes megléte nevelési problémákat generál.

## Veszélyeztettség környezeti főcsoport szerint 2018



## Veszélyeztettség környezeti főcsoport szerint



A **családi konfliktusok** a második leggyakoribb a főcsoporton belül. Ide soroljuk a válás, szülői felügyeleti jog körüli vitákat, illetve a kapcsolattartási problémákat. Tapasztalható ugyanakkor a kényszerű együttélés jelensége is, mikor egymással konfliktusban álló családtagok és rokonaik nem tudnak továbbléni lehetőségeik hiányában. Szintén idetartoznak azon mozaikcsaládok, akiknél az korábbi traumák, vagy konfliktusok feldolgozása és az újabb családtagok együttműködésének kialakítása még nem történt meg, és így mindennapi életük egyre feszültebbé vált.

A **gyermek családon belüli bántalmazása, fizikai, lelki vagy érzelmi elhanyagolása** is ebbe a veszélyeztetettségi körbe tartoznak. A gyermek lelki elhanyagolása a leggyakoribb okként szerepelt a főcsoporton belül, mely azonban sokszor nem elválasztható a családi konfliktusoktól. Bár egyre gyakrabban tesznek a jelzőrendszeri tagok említést a gyermekek fizikai és lelki elhanyagolásáról is, ugyanakkor a családon belüli erőszak gyanújával kapcsolatban érkező jelzések még hagynak kívánnivalót maguk után. Előrelépés viszont, hogy a témával kapcsolatban az érdeklődés megnőtt, és igénylik az esetkonzultációt, valamint a felismeréshez szükséges tudás elsajátítását. Véleményünk szerint valójában nem feltétlenül az esetek száma növekszik, hanem magasabb azok aránya, amelyek napvilágra kerülnek, s ezáltal a szakemberek is tudnak foglalkozni vele. A gyermekeket ért erőszakos cselekményekkel kapcsolatos gyanú esetén a Család- és Gyermekjóléti Központ felé minden esetben jelzünk, és ezzel párhuzamosan értesítjük az illetékes kerületi kapitányságot is, ahol megindítják a vizsgálatot.

A **szülők szenvedélybetegsége**, mint a gyermekeket veszélyeztető önálló tényező/fő okként történő megjelenése az elmúlt évben csökkent, ugyanakkor a **szülő/család életvitele**, mint fő veszélyeztető ok nőtt. A jelzőrendszeri tagok beszámolóiban rendre megjelenik, hogy tapasztalják a családokban a szenvedélybetegség, az alkoholfogyasztás tüneteit, egyre többször találkoznak olyan pszichiátriai beteg szülővel, akik nem kapnak kellő kezelést, vagy egyáltalán nem kapják meg azt. Szerencsére mind a szociális szakemberek, mind a jelzőrendszer tagjai egyre inkább elérik a korszerűbb, a szenvedélybetegségekkel és kezelési lehetőségeikkel kapcsolatos ismereteket, sajnálatosan ez a pszichiátriai problémákkal kapcsolatban nem mondható el, így 2019-ben erre törekedtünk.

Még mindig jelentős tényezőt jelentenek az **elégtelen lakáskörülmények**. Míg 2018-ban 23 esetben a veszélyeztetettség fő okaként, 65 esetben pedig a halmozott okok közt jelent meg, 2019-ben ez a szám 16 és 40.

A leromlott önkormányzati lakásállományban élők között gyakori a zsúfoltság, a félkomfortos vagy komfort nélküli lakásokban több generáció együttélése. Egyre inkább megjelennek a lakhatás minőségével összefüggő, úgymint rovarirtással, beázással, penészedéssel kapcsolatos panaszok. 2018-ban is rendszeres volt, hogy az önkormányzati bérlakásokból, hátralékok miatt kilakoltatással fenyegetett családok fordultak hozzánk. Ezeknek a családoknak a támogatása, gondjaik enyhítése mindig komoly problémát jelent az alapellátás számára, hiszen túlmutat rajtunk.

Jelentős előrelépést jelentene, ha a megfelelő számú és minőségű szociális alapú bérlakás lenne elérhető mind a kerületben, mind országosan. Emellett a már meglévő önkormányzati bérlakásokkal való gazdálkodás szempontjai között a szociális rászorultság szempontjainak szerepét jelentősen meg kellene növelni, ahogyan a bérlés folyamatában szereplő intézmények együttműködésén, és a köztük zajló információáramláson is lenne mit javítani. Amellett, hogy a lakhatáshoz fűződő alapvető jogát minden ügyfelünk tekintetében fontosnak tartjuk érvényre juttatni, és abban segíteni őket, szerencsés lenne, ha a családokkal kapcsolatban álló szociális szakemberek véleményét és javaslatát kikérnék a bérleti jogviszonyt érintő eljárások során, hiszen életkörülményeiket, kérelmük megalapozottságát sok esetben jól ismerjük.

A korábban létezett volt állami gondozottak lakásprogramjával kapcsolatban 2018-ban sem kaptunk túl sok információt, az elmúlt évben egyetlen alkalommal sem kérték ki véleményünket, javaslatunkat.

A **munkanélküliség**, mint fő veszélyeztető ok nőtt, halmozott tényezőként is nagyobb számban jelent meg az elmúlt évhez képest. Sajnálatosan a családok jövedelmi/gazdasági helyzetéből fakadó gyermekeket veszélyeztető tényezők nem tűntek el, és nem is javultak oly mértékben, hogy az pl. a fizikai elhanyagolás egyes típusain belül ne jelenjen meg. A munkáért kapott fizetség azoknál a családoknál, ahol gyermekek vannak, nem minden esetben fedezi a normális emberi szükségleteket, nem biztosítják a gyermekek biztonságos neveléséhez megfelelő forrásokat. A stabil állás meglétének esetlegessége, tervezhetetlensége is az anyagi ellehetetlenülés egyik oka.

Bár meglehetősen kevés az eszközünk ennek a problémának kezelésére, mégis gyakran keresik meg intézményünket azok a családok, akik létfenntartásukhoz kérnek segítséget. Ez a kérés leggyakrabban élelmiszerre, gyógyszerre irányul. Ezt többnyire más szervezetek bevonásával, közreműködésével, korlátozottan, de igyekszünk orvosolni, de egyre gyakrabban mi sem tudunk segítséget nyújtani. A FESZGYI rendszeresen fogad ruhaadományokat, így a rászoruló családok részére, ebben az évben is tudtunk ruházatot biztosítani.

A megélhetési, lakhatási zavarok kezelése az adósságkezelési szolgáltatás, valamint a Ferencvárosi lakhatást segítő támogatás közvetítésével hatékonyabbá válhat, melyet ügyfeleink közül is sokan igénybe vesznek. A támogatáshoz történő hozzájutást a FESZGYI Díjhátralékkezelési Csoportja segíti, az adósságkezelő kollégákhoz közvetítjük ügyfeleinket. Rendszeres az együttműködés és az információáramlás a két szakmai egység közt.

## **2. Anyagi főcsoport**

A veszélyeztetettség előfordulásánál 2017-ben 29 %-nál, 2018-ban 3%-nál, 2019-ben pedig 6% jelennek meg az anyagi problémák fő veszélyeztető tényezőként, illetve halmozott okként majdnem minden esetben ott szerepel. A lakhatásból és a lakhatási körülményekből, rossz anyagi helyzetből eredő problémák esetén a családoknál a gyermekeket is érintik az ebből eredő hátrányok (pl.: tanszerhiány, melegvíz hiánya miatti elhanyagoltság, esetlegesen a szükséges gyógyszerek hiánya, fűtés hiánya, stb.), melyeken rövid távon, tűzoltó jelleggel talán segíthetnek a megigényelhető támogatások, azonban hosszabb távon egy átfogóbb, kerületi (esetleg országos szintű) program nyújthatna megoldást (szociális bérlakások számának növelése, a hozzáférhetőség megkönnyítése, esetleg kibővített szociális juttatások, munkaerőpiac bővítése, bekerülést megkönnyítő programok, stb.)

Fentiek alapján elmondható, hogy a nálunk megjelent veszélyeztetett kiskorúak szinte mindig valamilyen megfosztottságban, szegénységben élnek, melyhez még egyéb egyéni, családi problémák is társulnak, erőteljesen megmutatva az anyagi problémák családokra gyakorolt negatív hatását.

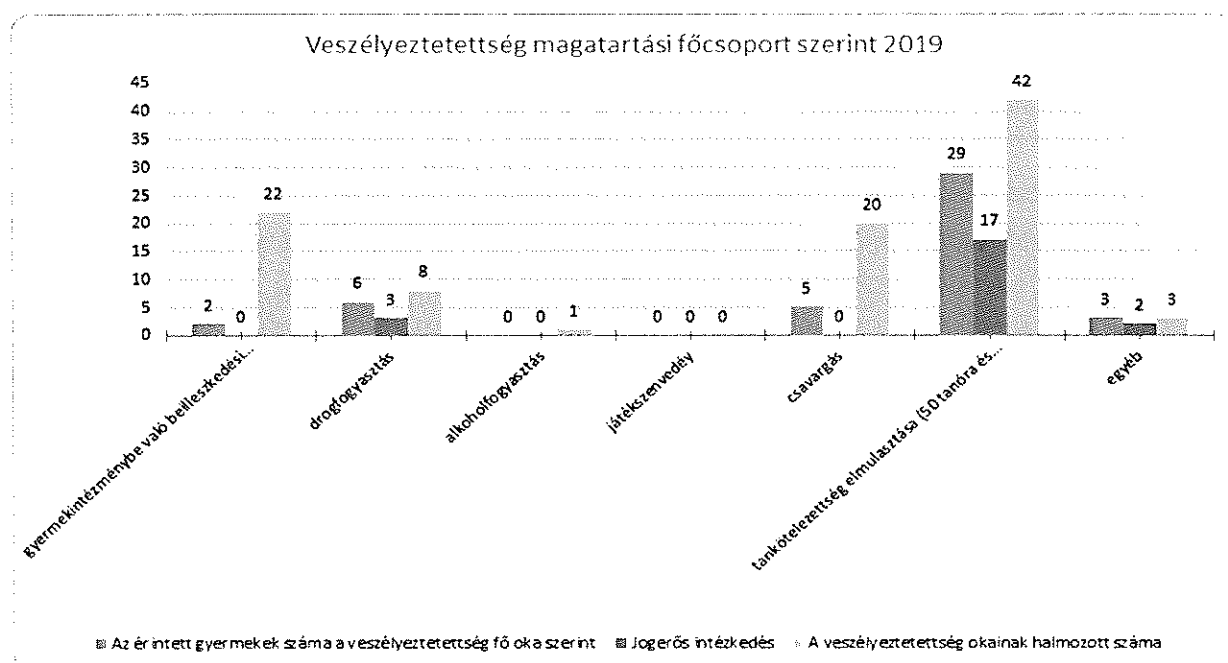
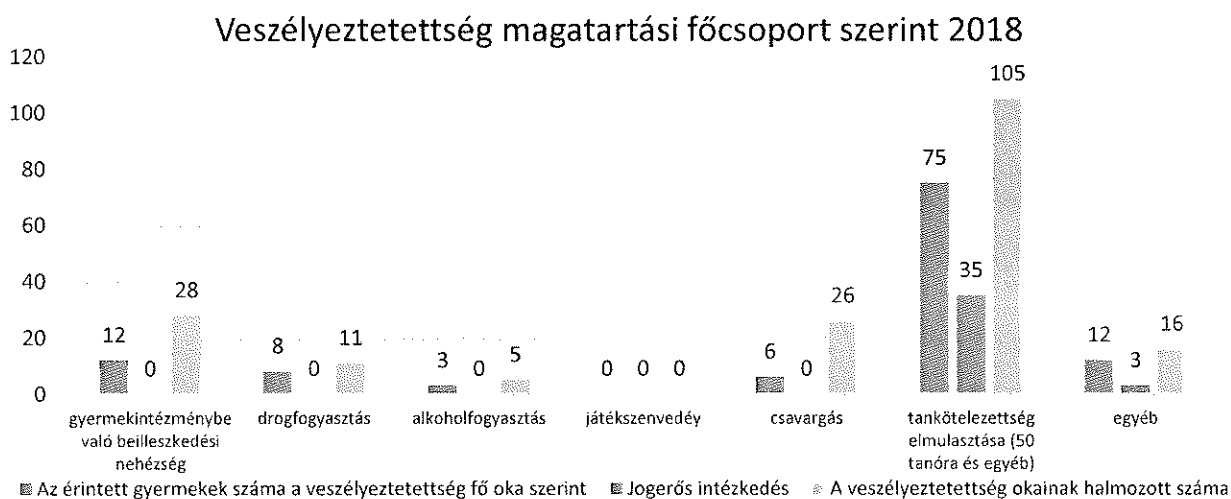
Fontos felhívni arra a figyelmet, hogy az anyagi lehetőségek hiányában ezek a gyermekek sok olyan lehetőség igénybevételétől esnek, mely jelentős, és sokszor később már behozhatatlan hátrányokkal járnak számukra. Ilyen például a gyermekek számára fontos fejlesztések, korrepetálások, különórák, vagy akár a kultúra és művelődés igénybevétele, melyek elmaradása oktatási hátrányokat okozhat, vagy akár az egészség területén megjelenő költségtérítéssel oltások, szűrővizsgálatok elmaradása, vagy a vitaminkészítmények elérhetetlensége.

A jelzőrendszeri tagok is rendre kiemelik, hogy a velük kapcsolatban lévő családok esetében gyakran szembesülnek a szociális, anyagi problémák erősödésével. Az iskolák, óvodák éves beszámolóikban megjelenik, hogy egyre jobban lecsúszó családokkal találkozunk, akiknek a mindennapi megélhetés is gondot jelent. Az intézményeknél nehézséget szül gyakran az étkezés befizetése, főleg azoknál a családoknál, akik jövedelmi viszonyaik miatt éppen, hogy lecsúsznak a támogatásokról. Sajnos a családi adókedvezmény lehetőségei sem mindig tudnak érvényesülni az ügyfeleink esetében, mivel munkaerőpiaci helyzetük ezt nem teszi lehetővé.

Úgy tűnik, hogy a család és környezet viszonyában megbillentek az ártó és védő hatások, a protektív faktor helyett gyakran a család maga is az ártó hatásokat erősíti fel

Ezen összetett okok megszüntetéséhez komplex, a szociális munka eszköztárán túlnyúló eszközrendszerekre és forrásokra lenne szükség, amelyeket a saját segítő szolgáltatásainkkal csak enyhíteni tudunk, ellensúlyozni nem.

### 3. Magatartási főcsoport



A magatartási főcsoporton belül továbbra is a tankötelezettség elmulasztása a kiugró.

A szabálysértéssel, vagy bűncselekménnyel gyanúsított és vádolt fiatalokhoz kapcsolatos szabályok a megelőző években szigorodtak, ugyanakkor a gyermek és fiatalok körében nem szűnt meg a **kriminalizálódás**. A kiskorúak és fiatalok által csoportosan elkövetett garázdaságok, kifosztások, valamint egyénileg a vagyon elleni bűncselekmények, mint pl. a bolti lopás volt jellemző.

Bár vezető okként nem jelent meg az elmúlt évben, egyéb problémák tüneteiként, következményeként továbbra is jelen van a fiatalok, gyermekek körében a **szenvedélybetegség**, alkohol és drogfogyasztás. Ezek jellemzője, hogy az életük különböző területein jelen lévő problémák „megoldását”, egyfajta menekülést jelent számukra. Még mindig több kamaszkorú gondozotról sejtjük, hogy használ kábítószer, de a szerhasználat egyéb jelzések hiányában gyakran rejtve marad, így nehéz segíteni nekik. Fontos, hogy a Család és Gyermekjóléti Központnál is elindult addiktológiai konzultációs szolgáltatáshoz is közvetíthetjük kiskorú ügyfeleinket. Miután a szolgáltatást nyújtó kolléga nagy tapasztalattal rendelkező gyermekvédelmi szakember is, remélhetőleg a közös nyelv plusz segítséget és könnyebbséget jelent majd a közös munkában.

A külső szervezetek tekintetében is elindult/megújult az együttműködés, főként a Konkáv közösségi térrel. Míg korábban tapasztaltuk, hogy a fejekben még mindig egyfajta mumusként jelenik meg a gyermekvédelmi feladatokat ellátó családsegítő/ezetmenedzser, illetve, hogy alacsony küszöbű szolgáltatást nyújtóként a titoktartás zászlója mögül nem érkeznek tőlük jelzések, illetve a folyamat az önkéntesség elve miatt elakad, ebben tapasztaltunk szemléletbeni változást.

A Kábítószerügyi Egyeztető Fórum (KEF) szervezetében a H52 Ifjúsági Iroda, az Írisz Klub és a Család- és Gyermekjóléti Központ mellett Család- és Gyermekjóléti Alapellátási Egységünk is részt vesz a munkában, hiszen ennek a problémakörnek a kezelése csak a szolgáltatók, az egészségügyi ellátás, gyermekvédelem, szociális ellátások összehangolt akciójával lehetséges.

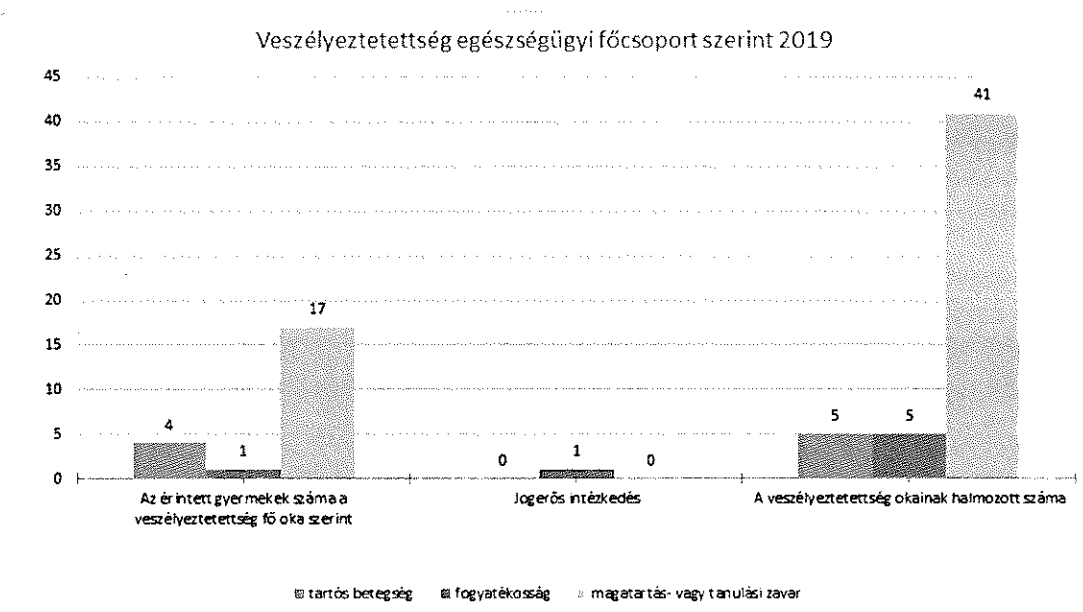
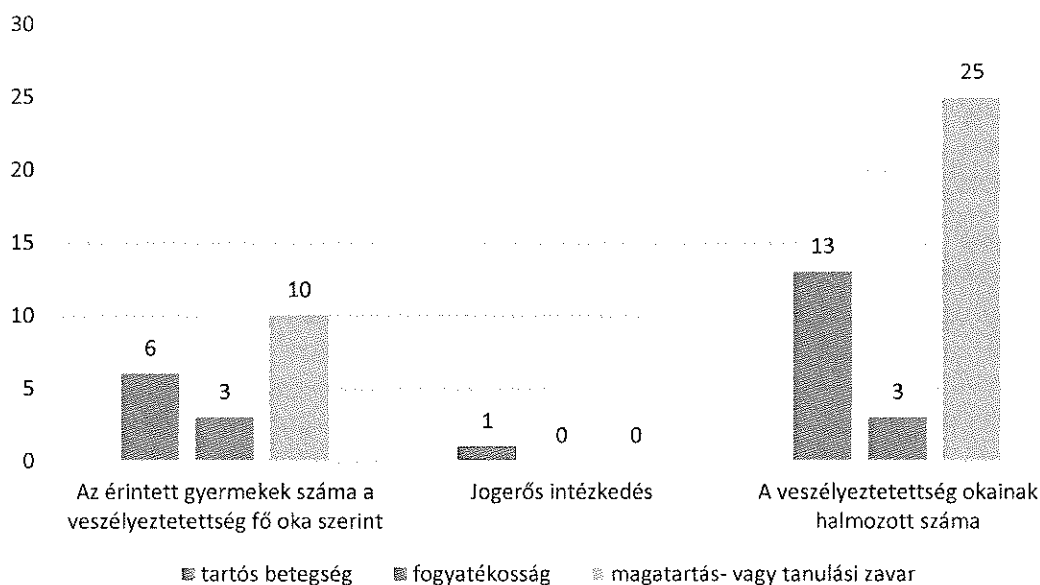
#### **4. Az egészségi főcsoport**

Ide sorolja a statisztika a gyermekek magatartás- vagy tanulási zavarát, tartós betegségét és fogyatékoságát. Önálló okként, fő problémaként ez ritkábban jelenik meg, mint a többi főcsoport kategóriái, ugyanakkor egyéb problémákkal egyidejűleg felerősödik az érintettek veszélyeztetettségének foka. Különösen sérülékeny és védendő csoport a fogyatékosággal élők csoportja, akiknek ellátórendszere nagy hiányosságokkal küzd, mely az érintettek folyamatos elszigetelődéséhez vezet.

Ahogy a diagramból jól látszik, a 2018-as évhez képest a gyermekek **tartós betegsége** mind fő okként mind a veszélyeztető tényező halmozott okaként is csökkent. Míg 2018-ban a magatartás- vagy tanulási zavar fő okként 6, halmozott okként pedig 13 esetben jelent meg, 2019-ben ugyanez 4 és 5.

A **magatartás vagy tanulási zavar** mutatója viszont kategórián belül a legmagasabb, fő okként 10-ről 17-re, halmozott okként pedig 25-ről 41-re nőtt.

## Veszélyeztetettség egészségügyi főcsoport szerint 2018

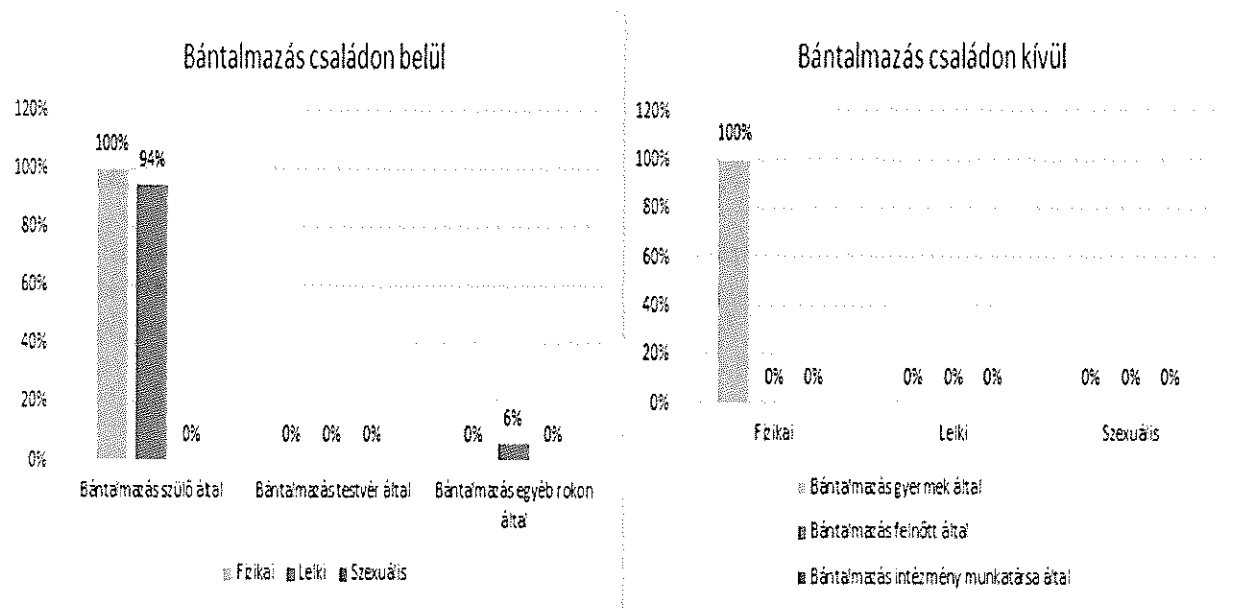


Egyre több gyermek kap olyan diagnózist, mely mellett több területen és nagy számú fejlesztés lenne szükséges, ugyanakkor a közoktatás, köznevelés ezt csak ritkán tudja maradéktalanul ellátni, és a Pedagógiai Szakszolgálatok forrásai is korlátozottak. Részből emiatt, a FESZGYI két fejlesztő pedagógusának szolgáltatásaira is jelentősen megugrott az igény az elmúlt évben. Természetesen mindig jelent egyfajta megnyugvást, ha ügyfeleink sikeresen működő szolgáltatásban tudnak részesülni, ugyanakkor felhívnom arra figyelmet, hogy a gyermekek oktatása és fejlesztése nem a szociális szféra kötelessége lenne.

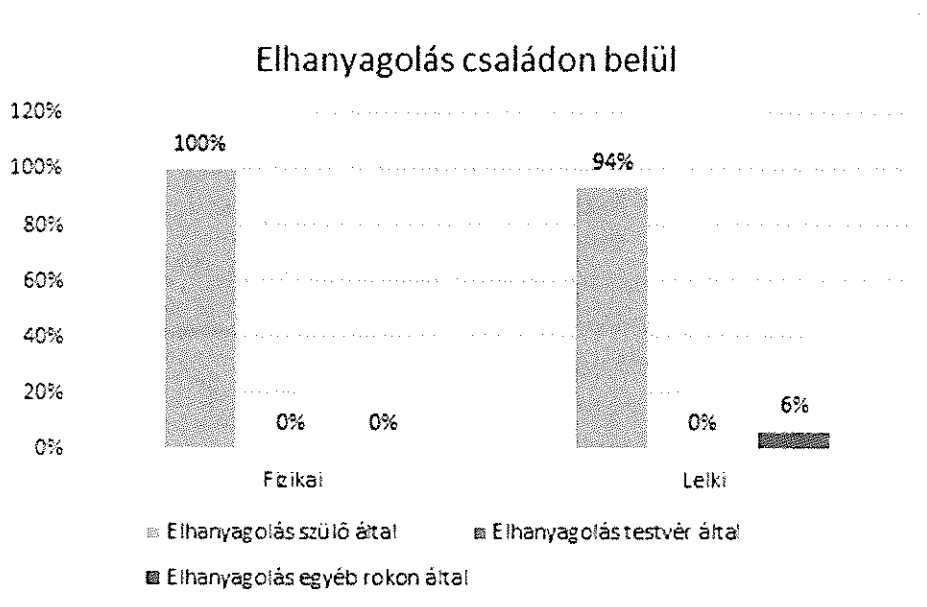
Az elmúlt évben több alkalommal lett volna szüksége fejlesztésekre vagy korrepetálásokra az iskoláskorúak tekintetében, azonban az ügyfelek, csak hosszas várakozás után tudtak a gyerekeik korrepetálása vagy épp fejlesztése ügyében segítséget kapni. Ezen a téren is szükség lenne a kapacitásbővítésre. A 12-16 éves korosztály számára nincs elegendő korrepetálási lehetőség a kerületben. A kerületünkben működő Tanoda is már anyagi helyzethez (RGYVK megléte) köti a korrepetálást, így sok család esik ki szolgáltatásból.



## 6. A szolgálatnál ellátott bántalmazott és elhanyagolt kiskorúak



A családon belüli bántalmazást az esetek 94%-ban szülő, 6%-ban egyéb rokon követte el. A bántalmazással érintett 26 esetből 8 fizikai, 18 pedig lelki. A fizikai bántalmazással érintettek fele arányban fiúk és lányok, míg a lelki bántalmazás áldozatai közül 18-ból 10 esetben lányok. A családon kívül elkövetett bántalmazások mindegyike fizikai jellegű és egy másik gyermek által elkövetett volt.



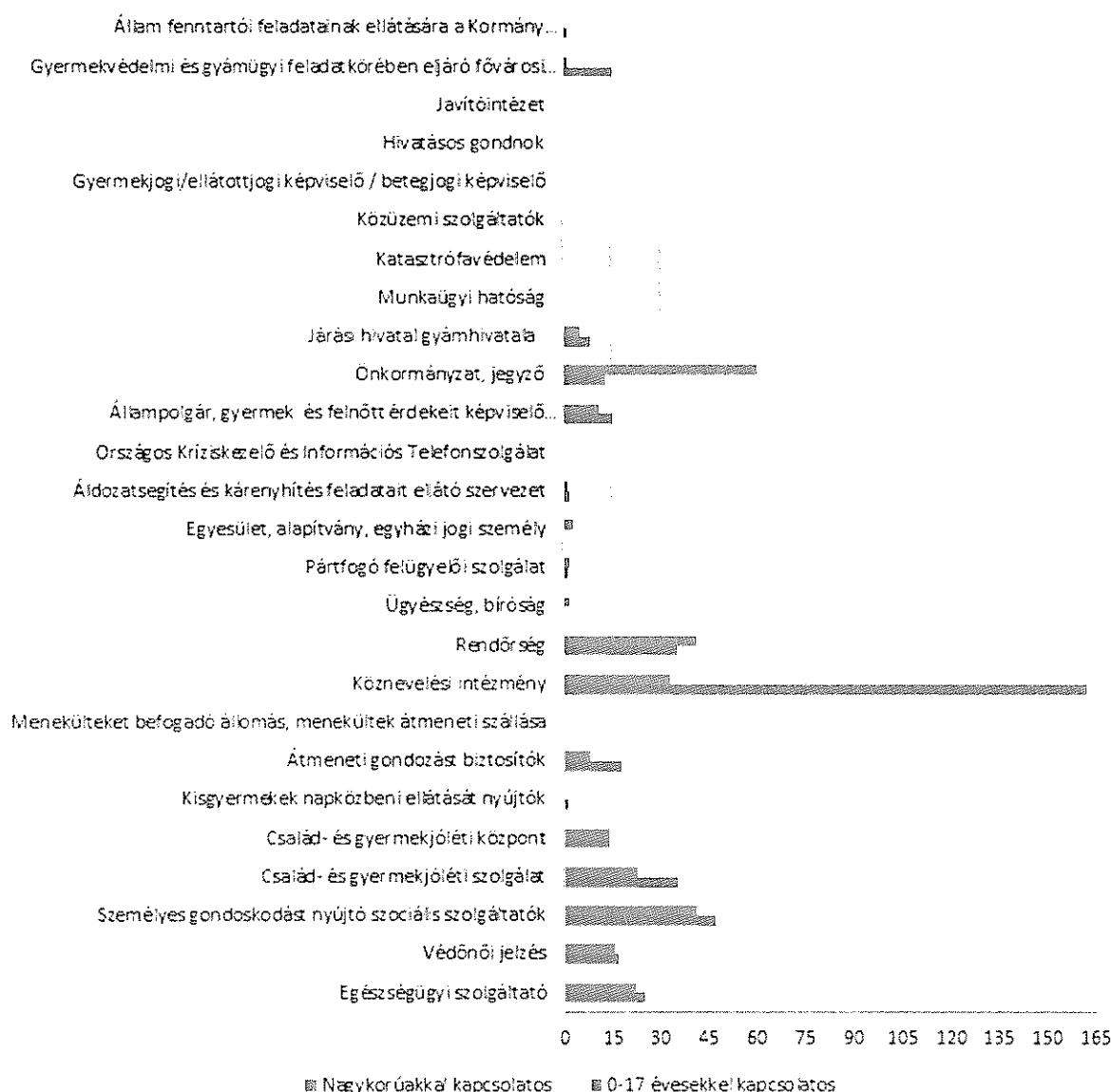
A családon belüli fizikai elhanyagolás eseteinek mindegyike szülő által elkövetett, míg a lelki elhanyagolás 94%-ban szülő és 6%-ban egyéb rokon által következett be. A fizikai elhanyagolás 18 esetéből 8-ban, közel felében érintett lányokat, a lelki elhanyagolás 63 esetéből pedig 22 esetben, vagyis harmadukban lányoknál fordult elő.

A bántalmazást, elhanyagolást jelző esetek száma még mindig a látencia határán mozog, gyakran tapasztaljuk, hogy a gyanú megléte még nem automatizálja a jelzést, a bántalmazás társadalmi megítélése, a bántalmazásra, elhanyagolásra adandó egyértelmű válasz, a zéró tolerancia még nem egyértelmű reakció.

## VI. Az észlelő és jelzőrendszerrel érkezett jelzések, a jelzőrendszeri tagokkal való együttműködés tapasztalatai

Mint azt a korábbiakban már leírtuk, ügyfeleink, különösen a gyermekvédelmi ügyekben a jelzőrendszer egyes tagjainak megkeresését követően kerül látókörünkbe. A **jelzőrendszeri tagoktól** érkezett jelzések száma a 2019-es évben is fontos szeletét jelentette a megkereséseknek, mely nyomán nagyobb kört érhetett el a szociális segítő munka.

### Az észlelő- és jelzőrendszer által küldött jelzések száma (Halmazott adat!)



## **Köznevelési intézmények**

A legtöbb jelzés továbbra is a köznevelési intézmények felől érkezett. Ugyanakkor még mindig gyakori probléma, hogy későn, és/vagy tévesen érkeznek meg hozzánk az információk. A legjelentősebb probléma a hiányzások kapcsán, hogy nem minden érintettnek jeleznek.

Több esetben előfordult, hogy a gyámügyi és igazságügyi osztály, a szabálysértés, sőt néhány esetben a szülők értesítése is elmaradt, ezzel nehezítve az egyes szereplők eljárását, és időben történő lépések megtételét. Az is előfordult, hogy nem jeleznek időben, sőt, a hiánnyal kapcsolatos jelzéseket a félév, vagy a tanév végén tették meg.

Gyakori emellett, hogy más életviteli problémákat is későn jeleznek, olyan stádiumban, amikor a védelembe vételi eljárás már elkerülhetetlen, ezzel megnehezítve a bevont szakemberek és a család közti bizalom kialakítását. Emellett gyakoriak a hiányos adatokat tartalmazó jelzések, pl. a lakcímnak, a szülők nevének, elérhetőségének pontatlansága, illetve hiánya- ez szintén idővesztést jelent a családok felkeresése tekintetében.

A pedagógiai vélemények kérésekor az írásbeli forma gyakran mást tükröz, mint amit előzetesen személyesen vagy telefonos beszélgetés alkalmával elmondtak, emellett gyakran kérnek minket, hogy írásban ne kérjük ki a pedagógiai véleményeket, mert elfoglaltságaik miatt nagyon nehezen fér bele a munkaidejükbe. Leterheltségük következtében akár több hetes csúszással érkeznek meg a hivatalos dokumentumok. Ehhez hasonló érvekkel az esetkonferenciákon való részvételt is gyakran elmulasztják, bár azok szervezésénél törekszünk a mindenki számára lehető legmegfelelőbb időpont kiválasztására. A tanév folyamán a leterheltségtől függően igyekezett képviselni magát az oktatási/nevelési intézmény az esetkonferenciákon, szakmaközi egyeztetéseken, tárgyalásokon, azonban az oktatási szünetekben ez jellemzően nem történt meg.

A másik jelentős problémakör a magántanulói státusszal/egyéni tanrenddel kapcsolatos ügyintézés. 2019-ben változott a jogszabályi háttér, és a magántanulói státust felváltotta az egyéni tanrend. Ennek engedélyezése 2019.09.01-et követően az Oktatási Hivatalhoz került, míg a 2019.08.31-ét megelőzően kelt kérelmek tekintetében még igazgatói hatáskörben születhetett döntés. Sajnos ezzel kapcsolatban előzetesen csak részinformációk álltak rendelkezésre, és az első időszakban is több helyről kellett összerendezni az egyes esetekre vonatkozó szabályokat nem csak nekünk, hanem az oktatási intézményeknek is.

Többször tapasztaltuk azt is, hogy utolsó percben, valamint visszadátumozva is érkeztek hozzánk megkeresések véleményezés miatt.

Sajnálatosan a korábbi évekhez hasonlóan továbbra is előfordult az iskolai kudarcokkal küzdő, magatartászavaros gyermekek magántanulói státuszba való kényszerítése. A jelenség az iskolák részéről az előforduló problémák egyik tipikus megoldását jelenti. A már nem tankötelezett gyermekeknek nagyon hamar és könnyen megszűntetik a tanuló jogviszonyát. Erre a jelenségre figyelmet fordítunk a jövőben is, az iskolák figyelmét többször felhívjuk a veszélyekre. Alapvető álláspontunk az, hogy azon gyermekek számára, akik veszélyeztetettek, hátrányos lenne a magántanulóság/egyéni tanrend, de az is, hogy az iskolából kikerülve, tanulói jogviszonyukat megszüntetve az „utcára” kerüljenek. Igyekszünk elérni az oktatási intézményeknél, hogy e gyermekek esetében mindig családsegítővel és a többi érintett szakemberrel – pl. a Központ esetmenedzsere, pedagógiai szakszolgálat, gyámügyi osztály – egyeztetve hozzanak döntést.

Az elmúlt évben megszorodott azon esetek száma, ahol a magántanulói jogviszonyt/egyéni tanrendet a szülők külföldi munkavállalása, és/vagy a gyermek külföldi tanulmányai miatt kezdeményezték. További kérelmek a sportolás, illetve az állami iskolarendszerrel való problémák, esetleges egyéni egészségi problémák, beilleszkedési problémák köréből érkeztek. Több olyan esettel is találkoztunk, ahol a szülők egyéni tanrendet vagy magántanulói státuszt kérelmeztek, mely mellett önerőből, maguk biztosították gyermekeik magántanári felkészítését.

Bár ennek száma már emelkedett, továbbra is probléma, hogy a kortársak közötti bántalmazásról nem mindig küldenek jelzést, azokról csak esetlegesen, a családotól, vagy más jelzőrendszeri tagoktól, pl. kórháztól, rendőrségtől értesülünk.

*Pozitívumok:* Tapasztalataink alapján sok olyan pedagógussal tudtunk dolgozni, akik nem csak a félévente kért pedagógiai vélemények mentén, hanem rendszeres kapcsolattartás mellett tájékoztatnak minket a gyermek helyzetéről, tanulmányi eredményeiről, magatartásáról, szülőkkel való együttműködésükről, szívesen eljönnek esetmegbeszélésre, illetve partnerek a hiányzások kapcsán kitöltendő intézkedési terv elkészítésében.

**Védőnői hálózat** A kerületi védőnői szolgálattól érkező jelzések száma kiskorúak tekintetében kissé csökkent, míg nagykorú ügyfelekre (várandósok) vonatkozóan nőtt. A tavalyi évhez képest csökkent az újszülöttek kórházból való hazaadhatóságának, illetve gondozási problémáinak köre.

A Csengettyű utcai telephelyről jellemzően a Gyáli és Aszódi úti hajléktalanszállón élő veszélyeztetett kismamákról kapunk jelzéseket. A Lónyay utcai ill. a Vaskapu utcai szolgálatoktól mind kismamákról, mind gyermekek esetében megkeresik intézményünket.

Jelzéseik gyakorisága, minősége, a családokkal és a velünk való kapcsolattartás rendszeressége továbbra is személyfüggő, de jelentős előrelépés, hogy a korábbi magas fluktuáció után most szinte teljes létszámmal tudnak működni, mely a közös munka minőségét, és az együttműködést is nagyban javította.

A védőnői szolgálat munkatársai a FESZGYI Család- és Gyermejkölési Alapellátási Egység és Központ által szervezett esetkonferenciákon meghívásra részt vettek.

**Háziorvosok, gyermekorvosok:** A felnőtt háziorvosok felől még mindig kevés jelzés érkezik, pozitívumként viszont kiemelhető, hogy rossz egészségügyi állapotban és/vagy szociálisan rászorult betegekkel, jellemzően idősekkel és felnőtt pszichiátriai betegekkel kapcsolatban is megkeresték egységünket.

A gyermekorvosok által küldött jelzések száma némileg nőtt az elmúlt évben. A családsegítő és esetmenedzser kollégák még mindig tapasztalják, hogy a „GYSZ4” adatlapot csak részben töltik ki, illetve gyakran csak több hetes csúszással küldik meg számunkra. Sajnos a 2019-es évben a szakmaközi találkozón csak egy gyermekorvos jelent meg egyéb elfoglaltságaik (helyettesítés és szabadság) miatt.

**Kórházak:** A szakorvosokkal történő konzultációk nem túl gyakoriak, az ügyfelekkel kapcsolatban leggyakrabban a kórházi szociális munkások vagy szociális nővérek segítségére számíthatunk. A velük való együttműködésünk változó, egymás munkáját kiegészítve, segítve megfelelő támogatást tudunk nyújtani ügyfeleinknek.

Egy esetkonferenciát pozitívumként szeretnénk kiemelni, melyre meghívtuk a gyermek egészségügyi állapota miatt a szakorvost, s el is jött, részvétele pedig sokat hozott az esztivelhez, illetve neki is segített a munkánk megértésében.

A Heim Pál Gyermekkorházból rendszeresen teljeskörű jelzések érkeznek, szociális munkásukkal kiemelkedő az együttműködésünk. A tavalyi évben több gyermekpszichiátriai osztályról is érkezett jelzés, tartalmukat tekintve prevenciós és beavatkozást kérő jelleggel is.

**Bölcsödék:** A kerületi bölcsödékből 2019-bn is egy jelzést sem kapott a FESZGYI Család-és Gyermejkölési Alapellátási Egység és a Család-és Gyermejkölési Központ. 2020-ban a kerületi bölcsödékkal további szakmaközi találkozót szervezünk majd.

### **Pedagógiai Szakszolgálat:**

Az előző évi szakmai megbeszélésen lehetőség volt arra, hogy a FESZGYI és a Szakszolgálat is bemutassa a saját szolgáltatásait és sikerült a jelzőrendszeri együttműködés kapcsán is előrelépni, elsődlegesen a jelzési kötelezettség és a gondozási-nevelési tervben való együttműködés részleteit illetően. Azon esetekben, amikor esetmegbeszélésre hívjuk őket, kapacitásuktól függően megjelennek, valamint a telefonos konzultációra is nyitottak.

**Rendőrség:**

A rendőrség a szakmaközi megbeszéléseket követően több esetben küldött jelzést. A jelzési hajlandóság főként a felnőtt korúak tekintetében ugrott meg. Ugyanakkor előfordult az is, hogy a kért tájékoztatást adatvédelmi okokra hivatkozva nem küldték meg, így az intézmény jogásza és adatvédelmi tisztviselője által kiegészített ismételt megkeresésre volt szükség ahhoz, hogy a kért adatokat megkapjuk.

Bár az utóbbi évben nem csak szabálysértéssel és bűncselekményekkel, hanem kapcsolattartási ügyekben, bántalmazás esetén is megküldték a helyszínen készült tájékoztatásaikat, jelentéseiket, sajnos ezek gyakran csak jelentős időeltolódással jutottak el a Család- és Gyermekjóléti Alapellátási Egységhez, illetve továbbra is előfordult, hogy azt nem minden jogszabályban nevesített szerv kapta meg (pl, csak mi, vagy csak a gyámhivatal, vagy csak a pártfogó felügyelet számára továbbították).

Az eljárások nyomon követését és lefolytatását az is nehezíti, hogy az egyes ügyek előadói gyakran cserélődnek az áthelyezések okán.

**Gyámügyi és Igazságügyi Osztály:**

A gyámügyi és igazságügyi osztályon a tavalyi év során több jelentős változás is történt mind az ügyintézők személyének változása, mind köztük lévő feladatmegosztás terén.

A létszámhiány és a fluktuáció őket is érzékenyen érintette, jelentősen megnövekedett az eljárások időtartama, a döntések megszületése. A határidők betartása mindannyiunk részéről komoly nehézségekbe ütközik, mely a Központ és az Alapellátási Egység munkáját is ellehetetleníti.

Egyre gyakrabban fordult elő, hogy a tárgyaláson kívül is felvették az Alapellátási Egységgel a kapcsolatot, telefonos, vagy épp személyes egyeztetés során az ügyel kapcsolatban tájékoztatás történt a részükről, illetve sikerült megosztani az esetleges új információkat. Ugyanakkor a meghívók és a határozatok továbbra is csúszással voltak megküldve, néhány esetben nem is jutottak el az Család- és Gyermekjóléti Alapellátási Egységhez, csak az esetenedzseren keresztül.

A gondnoki kirendelő határozatokat a gyámügy nem küldi meg intézményünknek, amely megnehezíti az ügyintézést, hiszen, ha ügyfelünk nem tájékoztatja családsegítőjét a gondnokság tényéről, a családsegítő nem tudja, hogy milyen ügyét intézheti önállóan vagy csak gondnoka segítségével.

2019-ban is több esetben szembesültünk azzal, hogy a szülő személyes megjelenése és konkrét kérése (védelembe vétel, nevelésbe vétel, családba fogadás, kapcsolattartás végrehajtása) ellenére sem történt meg a jegyzőkönyv felvétele valamint eljárás indítása. Ez a helyzet okot ad arra, hogy a jövő évben is folytassuk az Osztállyal a probléma tisztázását, valamint az eljárások hiányának következményeiről való konzultációt és elősegítsük, hogy a gyermek érdekeit szem előtt tartó eljárás keretében szülessen döntés.

**FESZGYI Gyermek Átmeneti Otthona:**

A jogszabályi változásokból következő esetenedzserek és családsegítők közti feladatmegosztás átlátása az átmeneti gondozásban dolgozó kollégák számára okozott nehézségeket, és ebből adódóan félreértések is adódtak az esetvitel folytán. A családsegítők tapasztalatai szerint összességében erősödött az együttműködés a munkavégzés során. A családsegítők is bevonódtak az átmeneti gondozásra irányuló gondozási tervek elkészítésébe, közös családlátogatásra is sor került, és gyakoribbá vált egy-egy gyermekkel kapcsolatban az egyeztetés, információcsere mindkét résztvevő fél részéről.

**FESZGYI házi segítségnyújtás, idősek nappali klubjai:**

Az idősellátás területéről viszonylag ritkán érkezett jelzés egy-egy ügyféllel kapcsolatban. Egyre jobban megjelentek viszont a közös eseteinknél azok a problémák, melyekre gyakran még közös munka összehangolásával sem tudunk tartós megoldást találni. Jellemzően ilyen esetek azok, mikor a lakókörnyezet olyan mértékben elhanyagolt, hogy azt a házi segítségnyújtás keretein belül nem lehet megszüntetni, piaci szolgáltatást viszont nem tud/akar igénybe venni az ügyfél. Sajnos mindezek miatt előfordulhat, hogy az ügyfelek beengednek a lakásukba takarítást vállaló ismeretleneket, amely miatt könnyen áldozattá válhatnak.

Egyre gyakoribb az is, hogy a család erőforrásainak hiányát is csak részben tudja helyettesíteni a megvásárolt vagy méltányossági alapon nyújtott szociális szolgáltatás, mivel annak szabályozása és az igénylő szükséglete eltérő (pl. napi gondozási idő keret, ápolási idő, bevásárlás során cipelhető súly).

Sajnálatosan olyan eset is volt, melynél mind az idősgondozásban résztvevő szakemberek, mind mi szükségesnek láttuk a demenciával és/vagy a pszichiátriai betegséggel érintettel gondnoksága/támogatott döntéshozatala iránti eljárások elindítását, azonban az nem, vagy csak sokadik alkalommal történt meg, kis híján tragédiához vezetve. A pénzkezelésre, ügyintézésre, együttműködésre képtelen ügyfeleink esetében fokozottan fennáll annak veszélye, hogy a hajléktalanság felé sodródnak pl. önkormányzati lakásuk elvesztése miatt, vagy egészségi problémáik kezeletlensége miatt korábban elhaláloznak.

A 2020-as év egyik feladata lesz, hogy a Család- és Gyermejjóléti Alapellátási Egység feladataival, működésével kapcsolatban több információt kommunikáljunk az idősellátás területén dolgozó kollégák felé is, valamint, hogy a felnőttkorúak tekintetében is felülvizsgáljuk/kialakítsuk a veszélyeztetettséget észlelő és jelzőrendszert.

### **Család- és Gyermejjóléti Központ:**

Még mindig okoz nehézségeket a több mint 3 éve bevezetett törvényi változás. Ebben az évben is folyamatosan monitorozni kellett, hogy hol húzódnak az egységek közti szakmai határok, kinek mi a feladatköre, melynek érdekében több közös megbeszélésre is sor került a két egység kollégái között. A legtöbb esetben azonban sikerült a személyes egyeztetések folytán egyértelműsíteni a közös munkát, feloldva a lehetséges konfliktusokat. Az esetekkel kapcsolatos konzultációk száma megemelkedett, gyakorivá vált a közös családlátogatás is.

Sajnos több konfliktus adódott abból, hogy azon eseteknél, ahol a széttöredezett esetvitel, vagy nem volt számottevő és hatékony gondozás az alapellátás során, mégis hatósági intézkedésre kényszerültünk javaslatot tenni a veszélyeztetettség mértéke miatt. Ezek a helyzetek mindkét egység munkáját nehezítették, hiszen több esetben nem tudott megvalósulni klasszikus értelemben vett segítő munka, és a család lehetősége is csökkent az önkéntes együttműködésre.

Az alkalmas jelentkezők hiányában jelenleg „üres” családsegítői státuszok betöltésével az egyes kollégák esetszáma is arányosabban elosztható lenne, és az így felszabaduló kapacitással remélhetőleg az alapellátás hatékonysága is javulna, ugyanakkor sajnos 2019. év végén is volt négy betöltetlen státusz.

Az együttműködés és a közös munka továbbra is alakulóban van, de összességében együttműködő, és szakmailag támogató jellegű a kapcsolat a Központtal.

### **Óvodai és Iskolai Szociális Segítő Csoport**

Működésük rövid ideje alatt is elmondható, hogy a kollégák jelenléte az adott intézményekben elősegítette a jelzések megtételét. Fontos azonban, hogy az is tudatosuljon az óvodákban/iskolákban, hogy a jelzési kötelezettség továbbra is az iskola feladata, valamint a jelzést követően is fennáll együttműködési kötelezettségük, és ne az óvodai/iskolai szociális segítőre hárítsák át azt.

A szakemberek közötti információáramlás, az egyes esetekben segítő munkában résztvevők feladatainak, illetve a kompetencia határainak további finomítása még szükséges.

## VII. Az észlelő és jelzőrendszer működtetésének tapasztalatai

A Gyvt alapján a gyermekjóléti szolgáltatás feladata a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében a veszélyeztetettséget észlelő- és jelzőrendszer működtetése. A Gyvt. 17.§-a jelzési, együttműködési kötelezettséget állapít meg a gyermekvédelemhez kívülről kapcsolódó egyes szervek számára.

Az Szt. is nevesíti a jelzőrendszeri tevékenységet: „a családsegítés, mint szociális alapszolgáltatás keretén belül a családok segítése érdekében a veszélyeztetettséget és krízishelyzeteket észlelő- és jelzőrendszer működik.”

Az észlelő- és jelzőrendszer működtetése 2016.01.01-től a család- és gyermekjóléti szolgálatok esetében a jelzőrendszeri felelős kötelezően ellátandó feladatuként van meghatározva, melyben segítséget nyújt számára a család- és gyermekjóléti központ és jelzőrendszeri tanácsadója.

Szervezetünkben a jelzőrendszeri felelős, illetve jelzőrendszeri tanácsadó egy személyben látja el a feladatait, 2018 év elejétől. Erre a jogszabályi keretek is lehetőséget adnak a fővárosi kerületek tekintetében, hiszen a fővárosban egybeesik a település és a járás közigazgatási területe, szemben a vidéki járással, ahol egy járáshoz több település is tartozik. A 2017. január 1-én hatályba lépett jogszabályi előírások új elemeket is bevezettek a jelzőrendszer hatékonyabb feladatellátása érdekében, melynek köszönhetően kialakult a jelzőrendszer harmadik és negyedik szintje is. A harmadik szint a gyermekvédelmi és gyámügyi feladatkörben eljáró fővárosi és megyei kormányhivatal, a negyedik szint pedig a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóságot jelentik a jelzőrendszeri munka működtetésében. Ezzel a jelzőrendszeri tevékenység országos szinten is megvalósul.

A jelzőrendszeri felelős- és tanácsadó feladatait szakmai protokollok rögzítik. A jelzőrendszeri felelős- és tanácsadó éves beszámolót valamint intézkedési tervet készít.

**Az éves gyermekvédelmi szakmai tanácskozást** 2019-ben is megszerveztük, több mint száz fő részvételével zajlott le. Az éves intézkedési terv elkészítése az előírt határidőhöz képest később készült el, mivel a kiküldött kérdőívek és az éves beszámolók nem érkeztek meg időben, volt olyan jelzőrendszeri tag, aki nem küldte meg azokat.

A minimum hat alkalommal megrendezendő **éves szakmaközi megbeszélés** mindegyike megvalósult.

A 2019-ben megtartott szakmaközi megbeszélések

**1. Kerületi bölcsődék és óvodák, a FESZGYI Család-és Gyermekjóléti Alapellátási Egysége, a Család-és Gyermekjóléti Központja, valamint az Óvodai –és Iskolai Szociális Csoportja részvételével: 2019.04.25.**

Témák:

- FESZGYI struktúrája: Család-és Gyermekjóléti Alapellátási Egység/Család-és Gyermekjóléti Központ feladatai, esetgazda fogalma, szolgáltatások
- A kerületi intézmények észlelő-és jelzőrendszeri együttműködése: jelzési kötelezettség-prevenció- szolgáltatások ajánlása, jelzések-visszajelzések kérdése

- Óvodai felvétel előkészítése, bölcsőde-óvoda közti információáramlás: esetátadások beiratkozás előtt
- Óvodakötelezettség alóli felmentés kérdése
- Szülői felügyeleti jog kérdései a beiratkozás kapcsán, valamint a Gyermek Átmeneti Otthonában élő gyermekek esetén
- Hiányzások kérdése
- Az óvodai és iskolai szociális segítők munkájával kapcsolatos tapasztalatok, szükségletfelmérés, stb.

**2. BMSZKI kerületben található hajléktalanszállói (Aszódi Éjjeli Menedékhely és Nappali Melegedő, Átmeneti Szállás Gyáli út, Külső Mester Átmeneti Szállás, Táblás Átmeneti Szállás és Nappali Melegedő) és a FESZGYI Család-és Gyermejjóléti Alapellátási Egysége, Család és Gyermejjóléti Központja részvételével: 2019. 05.29.**

Témák:

- Az észlelő-és jelzőrendszeri együttműködés részletei (a múltkori megbeszélés óta eltelt időszakban történt változások kérdése)
- Jövőbeli tervek: eljárásrendekre vonatkozó információk, protokollok, stb.

**3. Kerületi házi gyermekorvosok és a FESZGYI Család-és Gyermejjóléti Alapellátási Egység, a Család-és Gyermejjóléti Központ, valamint az Óvodai-és Iskolai Szociális Segítők Csoportja részvételével: 2019. 08.07.**

A tavalyi szakmaközi megbeszélést követően 2019-ben az egészségügyi szolgáltatóknak írásban küldött a Család és gyermejjóléti Központ jelzőrendszeri tanácsadója tájékoztató levelet a jelzési kötelezettségről és annak elmulasztásának következményeiről, ezért szükségesnek tartottuk, hogy személyesen is legyen lehetőség az egyeztetésre. Valamint az óvodai-és iskolai szociális segítők célja, hogy az oktatási intézményekben mentálhigiénés teamekben hatékonyan tudjanak dolgozni az egészségügyi szolgáltatókkal is, hiszen a védőnővel, az iskolaorvossal együtt ők is részei az oktatási intézménynek. Így az egy intézményben dolgozó szakemberek (pedagógus, pszichológus, védőnő, iskolaorvos, óvodai-és iskolai szociális segítő) az intézményben felmerülő problémákra, helyzetekre adekvát választ tudnak kidolgozni, teammunkában.

Témák:

- Az Óvodai-és Iskolai Szociális Segítő Csoport bemutatkozása, eddigi tapasztalatok összegzése
- Egyeztetés az iskolaorvosi és gyermekorvosi kompetenciákról
- Jelzési kötelezettség, GYSZ4 gyermekvédelmi adatlapokkal kapcsolatos tapasztalatok
- Tapasztalatok a gyermekorvosok által megtett javaslatokról (a szakorvoshoz irányítás kérdésében)
- Adatvédelem és a jelzési kötelezettség összefüggései

**4. Kerületi kórházak (SOTE, Dél-Pesti Centrumkórház, Gottsegen György Országos Kardiológiai Intézet) és intézményünkkel kapcsolatban álló kórházak (Heim Pál**



**Gyermekkorház, Péterffy Sándor Utcai Kórház-Rendelőintézet és Manninger Jenő OTRI) több osztályának szociális munkásai, valamint a FESZGYI Család-és Gyermekjóléti Alapellátási Egysége, Család-és Gyermekjóléti Központja és az Óvodai-és Iskolai szociális Segítők Csoportja részvételével: 2019. 08.07.**

Témák:

- Bemutatkozás, a kórházakban működő szociális munka ismertetése
- Az észlelő-és jelzőrendszeri együttműködés részletei, szektor semleges protokoll alapján

**5. A kerületi alapfokú oktatási intézmények (általános iskolák), a FESZGYI Család-és Gyermekjóléti Alapellátási Egység, a Család-és Gyermekjóléti Központ valamint az Óvodai-és Iskolai Szociális Segítők Csoportja részvételével: 2019.11.25.**

Témák:

- Óvodai-és iskolai szociális segítők munkájával kapcsolatos tapasztalatcsere (nehézségek, jó gyakorlatok, jövőkép stb.)
- Jelzési kötelezettség (illetékesség, igazolt-igazolatlan hiányzások, stb.)
- Pedagógiai vélemény (szempontsor)
- GDPR (tisztázandó kérdések, a Kntv. változásai)
- Iskolai próbaidő kérdése (próbanap kérdésének tapasztalatai, fókuszban a gyermek érdeke)
- HÍD program (információgyűjtés, tapasztalatok)
- Magántanulói jogviszony-egyéni tanrend kérdése (az új eljárás tapasztalatai)
- Fegyelmi tárgyalások (előzetes egyeztetés, információgyűjtés szükségessége a tárgyalás előtt)

**6. Kerületi középfokú oktatási intézmények, a FESZGYI Család-és Gyermekjóléti Alapellátási Egysége, a Család-és Gyermekjóléti Központja, valamint az Óvodai-és Iskolai Szociális Csoportja részvételével: 2019.11.26.**

Témák:

- Óvodai-és iskolai szociális segítők munkájával kapcsolatos tapasztalatcsere (nehézségek, jó gyakorlatok, jövőkép, stb.)
- Jelzési kötelezettség (illetékesség, igazolt-igazolatlan hiányzások, stb.)
- Pedagógiai vélemény (szempontsor)
- GDPR (tisztázandó kérdések, a Kntv. változásai)
- Iskolai próbaidő kérdése (próbanap kérdésének tapasztalatai, fókuszban a gyermek érdeke)
- HÍD program (információgyűjtés, tapasztalatok)
- Magántanulói jogviszony-egyéni tanrend kérdése (az új eljárás tapasztalatai)
- Fegyelmi tárgyalások (előzetes egyeztetés, információgyűjtés szükségessége a tárgyalás előtt)
- Ifjúsági tagozattal összefüggő kérdések
- Diákmunka vállalásával kapcsolatos tapasztalatok megvitatása
- Már nem tanköteles, 16. életévét betöltött diákok helyzete (szolgáltatásokba delegálás-közvetítés jelentősége)

A jelzőrendszeri tagok -visszajelzésük alapján- fontosnak és előre mutatónak tartják a szakmaközi megbeszéléseket.

## **VIII. Köszönetnyilvánítás**

Az év folyamán végzett munkáját, és a beszámoló elkészítéséhez nyújtott segítségét külön köszönöm minden családsegítő és szociális asszisztens kollégának, helyettes szakmai vezetőnek, valamint a jelzőrendszeri felelős és tanácsadónak.

## **IX. A 2020. év feladatai**

### **1. A működésmód további átalakításának befejezése a protokollok mentén.**

- A védelembe vétellel érintett gyermekek és családjaik számára nyújtott szociális segítőmunka átvétele a Család- és Gyermekjóléti Központtól.
- Szociális segítőmunka/esetvezetés és annak dokumentációja fokozottabb szakmai ellenőrzése.

### **2. Jelzőrendszer működtetése terén**

- A kerületi jelzőrendszeri tagok írásos, és/vagy személyes megkeresése, a vonatkozó jogszabályok, protokollok és szakmai ajánlások megismertetése, meglévő ismeretek felfrissítése.
- Hat-nyolc szakmaközi megbeszélés kezdeményezése, különös tekintettel az egészségügyre, a bölcsődékre, a gyámügyi- és igazságügyi osztályra és a rendőrségre.
- A felnőttekkel kapcsolatos veszélyeztetést észlelő és jelzőrendszer megerősítése, együttműködés újragondolása a kerületi szociális ellátórendszer, valamint a jelzőrendszer tagjai közt.
- Civil szervezetekkel, szolgáltatókkal történő együttműködés felülvizsgálata, újak kialakítása.

### **3. Személyi feltételek javítása:**

- A szakmai létszám teljes körű feltöltöttségének elérése és megtartása.
- Rendszeres esetmegbeszélő fórumok kialakítása.

### **4. A kollégák szakmai továbbképzése**

Különösen fontos lenne képzés/továbbképzés biztosítása:

- a gyermekbántalmazás felismerése és kezelése
- az áldozatvédelem
- a konfliktuskezelő technikák
- a kiégés elleni technikák
- a szenvedélybetegségek, a pszichiátriai betegséggel és személyiségzavarokkal érintett személyekkel kapcsolatos munka

területén.

### **5. Tárgyi feltételek javítása:**

- A Család- és Gyermekjóléti Központtal közös adminisztrációs rendszer kialakítása.
- Éves KSH adatszolgáltatáshoz kapcsolódó statisztikai adatok gyűjtésére alkalmas rendszer kialakítása.

Személyes biztonságot szolgáló eszközök kialakítása. Pl. céges mobiltelefon vészjelzővel, melyre segélyhívó applikációt lehet telepíteni. Ez azon helyzetekben nyújthatna segítséget, ha olyan váratlan helyzet történne, mely során más módon nem kérhető segítség. (Az MKKSZ megkérdezte a szociális és gyermekvédelmi ágazatban dolgozókat a munkabiztonsági kérdésekben, ezek alapján állította össze a munkacsoport elé vitt javaslatokat. Jelen van: Kozma Judit (képzés, oktatás), Nagy Ferenc (szakellátások), Palotás József (szakellátások), Schranecz Erika (SZGYF/szakellátás), Bárócz Tímea (szociális és gyermekjóléti alapellátások), Dr. Mareta Zóra Szociális és Gyermekjóléti Szolgáltatások Főosztálya/osztályvezető, Szarvák Mónika EMMI/szakértő, Andráczi-Tóth Veronika dr. (EMMI szakértő) Beszámoló az EMMI munkabiztonsági munkacsoport üléséről 2019. 06. 25.)

## **6. Szolgáltatások bővítése**

- Csoportfoglalkozások:
- álláskereső klub különös tekintettel a 16-18 év közöttiek, valamint a tartós munkanélküliek számára
- bűnelkövetéshez, bűnmegelőzéshez kapcsolódó csoport
- tematikus csoport szervezése a gondozási- nevelési problémákkal küzdő szülők számára,
- tematikus előadások, foglalkozások a gyermeki jogok és kötelezettségek érvényesítésével kapcsolatban.

## Elérhetőségek

### FESZGYI Család- és Gyermekjóléti Alapellátási Egység

Cím: 1096 Budapest, Lenhossék u. 7-9.

Telefon: +36 1 215-60-27, +36 1 215-8437.

E-mail: [csgyk@feszgyi.hu](mailto:csgyk@feszgyi.hu)

Szakmai vezető: Vérné Holló Krisztina

Szakmai vezető helyettes: Gyürék Gábor

Jelzőrendszeri felelős és tanácsadó: Gergely Gabriella

### • A FESZGYI Család- és Gyermekjóléti Alapellátási Egység 2019. évi munkaterve

Tevékenység	Időpont	Felelős
Szabadidős, prevenció programok és képzések pályázati lehetőségek figyelése	2020. folyamatosan	Szakmai vezető családsegítők
Egyéni esetszámok összesítése, leadása	2020. folyamatosan minden hónap első hetének utolsó napja	Családsegítők
Egyéni klienslisták frissítése, leadása	2020. minden hónap utolsó napja	Családsegítők
Team értekezlet	2020. minden szerda	Szakmai vezető, szakmai vezető helyettes
Család- és Gyermekjóléti Alapellátási Egység és Család - és Gyermekjóléti Központ közös team értekezlet	2020. félévente, illetve igény szerint rugalmasan	CSGYAE és CSGYJK szakmai vezetői
KSH statisztika elkészítés	2020.01.15.	Családsegítők
Család- és Gyermekjóléti Alapellátási Egység KSH statisztika összeállítása	2020.01.29.	Szakmai vezető
Éves beszámoló bekérése	2020.01.31.	Szakmai vezető
Család- és Gyermekjóléti Alapellátási Egység szakmai beszámoló elkészítése	2020.02.15.	Szakmai vezető
Éves gyermekvédelmi tanácskozás tervezése, vezetése	2020. 02.28-ig	Szakmai vezető, jelzőrendszeri felelős/tanácsadó
Éves jelzőrendszeri intézkedési terv készítése	2020.03.31-ig	Szakmai vezető, jelzőrendszeri felelős/tanácsadó
Család- és Gyermekjóléti Alapellátási Egység- Család - és Gyermekjóléti Központ- Gyámhivatal- egyeztetése, szakmaközi találkozó	2020. félévenként	Szakmai vezető, szakmai vezető helyettes, jelzőrendszeri felelős/tanácsadó
Család- és Gyermekjóléti Alapellátási Egység- Család - és Gyermekjóléti Központ és bölcsődék szakmaközi találkozó	2020. tavasszal vagy ősszel	Szakmai vezető, jelzőrendszeri felelős/tanácsadó

Család- és Gyermekjóléti Alapellátási Egység- Család - és Gyermekjóléti Központ, Gyámhivatal és gyámhivatal másodfok szakmaközi megbeszélés	2020. nyár	Szakmai vezető, jelzőrendszeri felelős/tanácsadó
Eseti és tanácsadott ügyfelekkel végzett munka szakmai és dokumentációs ellenőrzése	2020. nyár/ ősz két ütemben	Szakmai vezető
Alapellátott és hatósági intézkedés során bevont szociális segítőmunka szakmai és dokumentációs ellenőrzése	2020. tavasz/tél két ütemben	Szakmai vezető
Család- és Gyermekjóléti Alapellátási Egység- Család - és Gyermekjóléti Központ, BRFK IX. kerületi Rendőrkapitányság és Gyámhivatal szakmaközi megbeszélés	2020. nyár	Szakmai vezető, jelzőrendszeri felelős/tanácsadó
Család- és Gyermekjóléti Alapellátási Egység- Család - és Gyermekjóléti Központ és FESZGYI SZSZK szakmaközi megbeszélés	2020. nyár	Szakmai vezető, jelzőrendszeri felelős/tanácsadó
Család- és Gyermekjóléti Alapellátási Egység- Család - és Gyermekjóléti Központ és FESZGYI SZSZK és felnőtt házi orvosok szakmaközi megbeszélés	2020. ősz/tél	Szakmai vezető, jelzőrendszeri felelős/tanácsadó
Család- és Gyermekjóléti Alapellátási Egység- Család - és Gyermekjóléti Központ és Védőnői Szolgálat, gyermekorvosok szakmaközi tanácskozás	2020. ősz	Szakmai vezető, jelzőrendszeri felelős/tanácsadó
Család- és Gyermekjóléti Alapellátási Egység- Család - és Gyermekjóléti Központ és Ferencvárosi Óvodák szakmaközi tanácskozás	2020. ősz	Szakmai vezető jelzőrendszeri felelős/tanácsadó
Család- és Gyermekjóléti Alapellátási Egység- Család - és Gyermekjóléti Központ és alapfokú oktatás szakmaközi találkozó	2020. ősz/tél	Szakmai vezető, jelzőrendszeri felelős/tanácsadó

