



Újpest Önkormányzatának Szociális Intézménye  
Család- és Gyermekjóléti Központ  
1042 Budapest, Deák Ferenc u. 93.  
Tel.: 369-0602, 370-4107  
E-mail: [csgyk@ujpestszi.hu](mailto:csgyk@ujpestszi.hu)

---

# **Család- és Gyermekjóléti Központ**

## **beszámoló 2020. év**

### **Jövőre vonatkozó javaslatok, célok, feladatok meghatározása**

**Készítette: Csomortány Judit Réka**  
szakmai egységvezető

## **A Család- és Gyermekjóléti Központ feladatai**

A Család- és Gyermekjóléti Központ az 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról, valamint az 1997. évi XXXI. a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló törvény értelmében szolgáltatási, szervezési és gondozási feladatot lát el.

Az 1993. évi III. Szt. értelmében 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 családsegítő szolgáltatás célja, hogy az egyén, valamint a család működésében javulást érjen el, hogy az egyén saját erejéből legyen képes az élet kihívásainak megfelelni és problémáit önállóan megoldani. Az 1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról alapelveként fogalmazza meg a gyermekek családban történő nevelését, ennek elősegítését, vagy a családba történő visszahelyezést.

A Család- és Gyermekjóléti Központ által biztosított gyermekjóléti alapellátás, szolgáltatás olyan, a gyermek érdekeit védő speciális személyes szociális szolgáltatás, amely a szociális munka módszereinek és eszközeinek felhasználásával szolgálja a gyermek testi, érzelmi, értelmi és erkölcsi egészségének, fejlődésének, jólétének, családban történő nevelkedésének elősegítését, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzését, a kialakult veszélyeztetettség megszüntetését, a családjából kiemelt gyermek visszahelyezését, valamint a szociális válsághelyzetben lévő várandós anya támogatását, a jelzőrendszer működtetését.

Az alapszolgáltatás, és a hatósági intézkedésekhez, tevékenységekhez kapcsolódó feladatok folyamatos biztosítása mellett a központ speciális szolgáltatások (utcai és lakótelepi szociális munka, kórházi szociális munka, kapcsolattartási ügyelet, készenléti szolgálat, jogi, fejlesztőpedagógiai és pszichológiai tanácsadás, családkonzultáció és/vagy családterápia, mediáció, szociális diagnózis felvétele) megszervezésével látja el a törvényben előírt feladatait.

### **A jogszabály által meghatározott, kötelezően ellátandó feladatok**

#### **Preventív tevékenységi körében:**

- figyelemmel kíséri a lakosság szociális és mentálhigiénés helyzetét, feltárja a problémák okait és jelzi azokat az illetékes hatóság vagy szolgáltatást nyújtó szerv felé
- a családok segítése érdekében veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő jelzőrendszert működtet. Elősegíti a jegyző, továbbá a szociális- és egészségügyi intézmények, a rendvédelmi szervek, a gyermekjóléti szolgálat, a pártfogói felügyelői és a jogi segítségnyújtói szolgálatok, a társadalmi szervezetek, egyházak és magánszemélyek részvételét a megelőzésben

#### **Az életvezetési képesség megőrzésében, illetve a jelentkező problémák megszüntetése érdekében:**

- szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást nyújt
- tájékoztatást ad az anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzügyi, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális szolgáltatások formáiról, az ellátáshoz való hozzájutás módjáról
- családgondozással elősegíti a családban jelentkező működési zavarok, illetve konfliktusok megoldását

- közösségfejlesztő, valamint egyéni és csoportos foglalkozásokat, programokat szervez
- a tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adóssághalakkal 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 tanácsadást nyújt
- a családokon belüli kapcsolaterősítést szolgáló közösségépítő, segítő szolgáltatásokat nyújt

#### **Általános segítő szolgáltatás körébe tartozó egyéb feladatok:**

- elősegíti és ösztönzi a humán jellegű civil kezdeményezéseket
- kezdeményezi Újpest Önkormányzatánál az önkormányzat kötelező feladatának nem minősülő ellátás, szolgáltatás helyben történő megszervezését, valamint új szociális ellátások bevezetését
- szociális, gyermekvédelmi és egyéb információs adatokat gyűjt az ellátást igénybe vevők megfelelő tájékoztatása érdekében
- programokat szervez a településen élő lakosság számára
- segíti az ellátotti jogokról, a gyermeki jogokról, valamint a szociális alapon igénybe vehető és a gyermek fejlődését biztosító támogatásokról való tájékoztatást, a támogatásokhoz való hozzájutást

#### **Szervezési feladatok:**

- a család- és gyermekjóléti szolgáltatás feladata a gyermek veszélyeztettségének megelőzése érdekében a veszélyeztettséget észlelő és jelző rendszer működtetése, a nem állami szervek, valamint magánszemélyek részvételének elősegítése a megelőző rendszerben, azaz a gyermekekkel kapcsolatban lévő intézmények, emberek információs hálózatának kialakítása
- esetkonferencia szervezése és tartása a jogszabályban meghatározott intézmények közreműködésével
- helyi kulturális, szabadidős programokat szervező intézményekkel, civil szervezetekkel való együttműködés

#### **Gondozási feladatok:**

- a veszélyeztettséget előidéző okok feltárása, és ezek megoldására javaslat készítése
- szociális segítő szolgáltatás, családgondozás
- szociális diagnózis felvétele
- hatósági tevékenységhez kapcsolódó gondozási feladatok ellátása
- információnyújtás, tanácsadás, segítő beszélgetés
- felkérésre környezettanulmány készítése
- hivatalos ügyek intézésében segítségnyújtás
- közvetítés más szolgáltató felé

#### **Speciális szolgáltatásaink:**

A családtervezési, a pszichológiai, a nevelési, az egészségügyi, a mentálhigiénés és a káros szenvedélyek megelőzését célzó tanácsadás vagy az ezekhez való hozzájutás megszervezése.

Ezen belül:

- Pszichológiai tanácsadás
- Családkonzultáció/családterápia
- Mediáció

- Resztoratív – helyreállító vagy jóvátételi eljárás
- Fejlesztőpedagógiai tanácsadás
- Óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység
- Jogi tanácsadás
- Hátralékkezelési tanácsadás
- Munkavállalási tanácsadás
- Utcai- és lakótelepi szociális munka
- Kórházi – egészségügyi szociális munka,
- Kapcsolattartási ügyelet helyszín biztosításával,
- Készenléti szolgálat biztosítása
- Szociális diagnózis felvétele
- Addiktológiai konzultációs tanácsadás
- Klubfoglalkozások

#### **A Család- és Gyermejjóléti Központ szakmai tevékenységei**

- Egyéni esetkezelés
- Szociális csoportmunka
- Közösségi szociális munka

#### **Központunknál alkalmazott belső szakmai (kommunikációs) fórumok (pl. team-ülés, esetmegbeszélő stb.)**

- Team értekezlet
- Munkacsoport értekezlet
- Esetmegbeszélő csoport
- Esetkonzultáció
- Szupervízió
- Közös szerveren tárolt, valamint a munkatársak egyéni szolgálati e-mail címére továbbított szakmai anyagok
- Belső oktatás (új eljárásrendek, belső utasítások, protokollok megváltozása esetén, mentorálás stb.)

**A 2020-as évben a COVID-19 vírus okozta világjárvány következtében a belső szakmai fórumok az elektronikus kommunikációra, valamint a védelmi távolság betartása melletti kiscsoportos konzultációkra korlátozódtak.**

#### **A koronavírus-járvány okozta nehézségek, ártalmak és azok enyhítése**

A 2020-as évben a legnagyobb kihívást a COVID-19 vírus okozta világjárvány következtében kialakult rendkívüli helyzettel kapcsolatos halmozott problémákra adott adekvát válaszok megtalálása jelentette.

A járványügyi veszélyhelyzet idején mindösszesen 29 fővel kellett helytállnia intézményünknek. Ez a létszám látta el az intézmény alapfeladatait nehezített körülmények között online, elektronikus és telefonos segítségnyújtással, valamint a krízishelyzetben lévők esetében személyesen, családlátogatások és ügyfélfogadás keretein belül (a járványügyi előírások betartása mellett védőeszközök használatával).

Ezen időszak alatt az intézmény postai, e-mail, valamint telefonos forgalma jelentősen megnövekedett.

Folyamatosan érkeztek jelzések, hatósági (gyámhatósági, rendőrségi, bírósági, ügyészségi stb.) megkeresések, lakossági bejelentések, kórházi megkeresések, valamint önkéntes megkeresések, segítségkérések (140 jelzés).

Nagyon sok munkahely szűnt meg, ezért sokaknak a megélhetéssel együtt a lakhatásuk is veszélybe került. Nem tudják fizetni számláikat, rezsiköltségeiket, hiteleiket.

Problémát jelentett azok számára segítséget nyújtani, akiknek idős, vagy súlyosan beteg, napi ellátásra és folyamatos felügyeletre szoruló hozzátartozóját adták haza a kórházakból. Ezen jelzésekre mindig személyesen kerestük fel a családot, és próbáltunk segítséget nyújtani.

Szintén sok jelzés érkezett az online tanulás kihívásaival nehezen megküzdő családokról, tanulókról. Itt is többféle nehézségről számolhatunk be. Van, akinek az eszközhiány okozott nehézséget, van, aki munkavégzése mellett nehezen tudta kialakítani és ellenőrizni a gyermek otthoni napirendjét, tanulási rutinját, de sajnos beszámolhatunk a motiváltság teljes hiányáról is egyes esetekben.

Kiemelt problémát jelentett a kényszerű összezártság következményeképpen megnövekedett családon belüli erőszak, valamint súlyos gyermekelhanyagolás, gyermekbántalmazások száma.

Mindezek alapján elmondható, hogy a Család- és Gyermekjóléti Központunk tevékenységi körében a 2020-as évben jelentősen megnövekedett a jogi segítséget kérők, álláskeresők, napi létfenntartási problémákkal küzdők, kórházból kiadott, idős, végstádiumos betegségben szenvedő, magatehetetlen hozzátartozója ellátására kényszerülő ügyfelek száma.

Mindezek mellett Központunk folyamatosan közreműködött a pandémiás időszak alatt a 65 év felettiek számára történő bevásárlásokban.

Az új koronavírus okozta járványügyi vészhelyzetből adódó, családokat sújtó ártalmak enyhítése, megoldása érdekében olyan kiegészítő szolgáltatások kialakítására volt szükség, mint például az online tanulás lehetőségének biztosítása ügyfeleink számára intézményes keretek között (a járványügyi előírások betartása mellett). Központunk szolgáltatásait elektronikus úton és telefonos formában folyamatosan biztosítottuk annak érdekében, hogy az Újpesten élők mindennapi életét megkönnyítve, gyakorlati segítséget tudjunk nyújtani a mindennapi szociális problémák megoldásához, elméleti megoldások helyett azonnali segítséget biztosítsunk.

Ügyfeleink és Újpest lakosai folyamatosan kereshették a járványügyi veszélyhelyzetben az alábbi, speciális szolgáltatásainkat, melyeket infokommunikációs eszközökkel (telefon, online, e-mail, Skype, Zoom, Messenger, Teams, Classroom stb.) elérhetővé tettük a hét 5 munkanapján (hétfőtől péntekig):

- Pszichológiai tanácsadás
- Családkonzultáció/családterápia
- Óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység
- Jogi tanácsadás
- Hátralékkezelési tanácsadás
- Munkavállalási tanácsadás
- Utcai- és lakótelepi szociális munka
- Kórházi – egészségügyi szociális munka,
- Készenléti szolgálat biztosítása

A szolgáltatások eléréséhez a tárgyi eszközöket (telefon, szolgálati mobiltelefon, laptop, asztali számítógép és perifériái stb.) az intézmény biztosította. Az adatvédelmi szabályok betartására fokozottan odafigyeltünk, az eljárásrendnek megfelelően ezek alkalmazásáról az ügyfeleket nyilatkoztattuk.

**A Család- és Gyermekjóléti Központ működésének és szakmai munkájának értékelése SWOT-analízis használatával**

BELSŐ KÖRÜLMÉNYEK	KÜLSŐ KÖRÜLMÉNYEK
<p align="center"><b>ERŐSSÉGEINK</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• humánerőforrás magas képzettsége</li> <li>• továbbképzési igény a munkatársak részéről</li> <li>• sokszínű szakmai tudás</li> <li>• a tapasztalt, rutinos munkatársak támogatási készsége</li> <li>• a munkatársak magas szociális érzékenysége, empátiás készsége</li> <li>• nagyfokú munkabíró képesség, kitartás</li> <li>• aktív, kezdeményező, összefogásra, együttműködésre képes team</li> <li>• jó munkahelyi kapcsolatok, légkör</li> <li>• jó kapcsolat a vezetőkkel</li> <li>• vezetők képzettsége, képessége, sokrétű szakmai tapasztalata</li> </ul>	<p align="center"><b>LEHETŐSÉGEINK</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• együttműködés a civil szervezetekkel</li> <li>• elérhető továbbképzések</li> <li>• informatikai fejlesztések</li> <li>• hazai és EU-s pályázatok kihasználása</li> <li>• szorosabb intézményi együttműködés</li> <li>• internethasználat lehetősége (Facebook)</li> <li>• a humán erőforrás megtartása</li> <li>• teljesítményértékelés, motiváció</li> <li>• naprakész információk megosztása (belső e-mail címek használata)</li> <li>• rendszerszemléletben való gondolkodás</li> <li>• szupervízió</li> <li>• közösségi tér kihasználhatóvá tétele (kert)</li> </ul>
<p align="center"><b>GYENGESÉGEINK</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• elavult épület, intézményi struktúra</li> <li>• korszerű, munkavégzést segítő szoftverek, eszközök hiánya</li> <li>• hatásköri átfedések, feladatok, munkafolyamatok, párhuzamos tevékenységek (protokollok általi) tisztázatlansága, belső szabályozás szükségessége</li> <li>• a munkatársak nem fogékonyak a változásra</li> <li>• hiányzó szociális és gyermekvédelmi szaktudás/szakemberek</li> <li>• a dolgozók fokozott szakmai támogatási igénye</li> </ul>	<p align="center"><b>VESZÉLYEK</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• állandó jogszabályi változások</li> <li>• az adminisztrációs terhek folyamatos növekedése</li> <li>• a szociális munka alacsony társadalmi és állami elismertsége</li> <li>• növekvő leterheltség, egyes munkatársak pszichés leterheltsége</li> <li>• kiegész veszélye</li> </ul>

A 2020. év szakmai értékelése nem lehet független a COVID-19 világjárvány okozta megváltozott működésre való reflektálástól. A világjárvány szinte minden ágazattól megkívánta a rugalmas, a helyzethez igazodni tudó azonnali válaszok megfogalmazását. Ez a megváltozott működésmód jellemezte az egészségügyi, az oktatási és a szociális ágazatot is. A rendkívüli egészségügyi helyzet miatt Központunk ellátandó feladatai bővültek,

munkatársaink a 60 évet betöltött kerületi lakosok számára napi rendszerességgel bevásároltak. A korábban sosem tapasztalt krízis hatásait a gyakran változó, esetenként egymásnak ellentmondó jogszabályi környezet, kiadott útmutatók, eljárásrendek fokozták. Általánosságban azt tapasztaltuk, hogy az ágazati minisztérium (EMMI) kommunikációja felületesen tért ki a család- és gyermekjóléti szolgáltatás eljárási rendjére, így a veszélyhelyzet által indokolt rendkívüli szabályok létrehozásában magunkra voltunk utalva. A szociális intézményrendszer esetében a tömeges járványhelyzetek kezelése sosem volt a tervezési szempontok között. Sem a tárgyi feltételek, sem a személyi feltételek nem voltak alkalmasak a váratlan helyzet kezelésére. A hazai intézményrendszer infrastrukturális kialakítása az esetek jelentős részében még a XXI. században elvárt szintű szociális szolgáltatásnyújtásra sem alkalmas: nagy létszámú, hiányos és leromlott tárgyi feltételrendszerű intézmények működnek az ágazatban, krónikus mennyiségi és minőségi munkaerőhiánnyal, ezen felül a működési forráshiány is rontja a működési hatékonyságot.

Ilyen körülmények között az alapfeladatok ellátása is komoly erőfeszítésekbe került, az intézményrendszer válságának az elmúlt időszakban számos jelét lehetett már látni. A járványhelyzetben egyértelműen látható volt, hogy Központunk munkatársai maximális erőfeszítéseket tettek azért, hogy megóvják az ügyfelek egészségét, ennek érdekében folyamatosan fertőtlenítették és szellőztetették az ügyfélfogadó helyiségeket, folyamatos volt a maszkhasználat, valamint fokozottan figyeltek a biztonságos távolság megtartására. A feladat megszervezését és ellátását segítette munkatársaink magas szociális érzékenysége és empátiája, ami különösen fontosnak bizonyult a világjárvány első hulláma miatti korlátozó intézkedések következtében kialakult, egész ügyfélkörünket érintő megemelkedett szorongásszint miatt. A megváltozott, neheztelt terhelés ellenére a munkatársak kitartásának és a jó munkahelyi légkörnek köszönhetően szakmai egységünk helytállása kiváló volt, mely többek között kollégáink sokrétű szakmai tudásaira, tapasztalataira és rutinjára vezethető vissza. Pozitívként említhetjük meg, hogy a már korábban is meglévő összetartó erő csapatunkban tovább erősödött.

A 15/1998. (IV. 30.) NM rendeletben a képesítési előírások nagyon megengedőek a családsegítő és esetmenedzser munkakörök esetében, így a nem szociális szakirányú képzést végzett munkatársak (viselkedéselemző, pszichológus, szociológus stb.) esetében komoly szakmai, mentori támogatásra van szükség a szociális munka alapjainak elsajátítása érdekében, melyek nélkül a gyakorlati feladatellátás lehetetlen. Sajnos tapasztaljuk, hogy egy-egy álláshirdetésre csak csekély számú szociális szakirányú képesítéssel (szociális munkás, szociálpedagógus) rendelkező szakember jelentkezik.

**A család- és gyermekjóléti szolgáltatás szakmailag nem jelent vonzóerőt a szakma alacsony társadalmi presztízse miatt.** A motivált, fiatal, szakirányú képesítéssel rendelkező szakemberek közül egyre kevesebben választják a szociális és gyermekvédelem területét, így hosszabb távon számolni kell a minőségcsökkenéssel. Az alacsony bérek okozta egzisztenciális problémák (napi megélhetés, lakhatásuk biztosítása a jelenlegi albérléttáruk mellett), az állandósult túlterheltség folyamatosan feszültségeket generál a munkatársakban. Az adminisztrációs terhek folyamatos növekedése miatt egyre kevesebb minőségi idő jut a klienssel való közvetlen munkavégzésre, a „klasszikus szociális munkára”. Az ebből fakadó időhiány miatt folyamatosan magas a kollégák frusztrációs szintje. Mindezek fokozzák a kollégák esetében a kiégés, valamint a munkahelyváltási kényszer veszélyét. Ezen állapotok rendkívüli módon veszélyeztetik a minőségi, felelősségteljes munkavégzést, a meglévő munkatársak megtartását, szakmailag megfelelően képzett, kompetens új munkatársak felvételét, valamint intézményünk ügyfeleinek szakszerű és emberhez méltó ellátását, ez által intézményünk működőképessége válhat bizonytalanná. A megfelelő végzettségű szociális

szakemberhiány és a fluktuáció megállítása érdekében elengedhetetlennek tartjuk az alacsony bérek kompenzálását, a nagyobb anyagi és erkölcsi megbecsülést (például az Újpest pótlék visszavezetését vagy területi pótlék bevezetését), az Újpesten történő elhelyezkedés lehetőségének vonzóvá tételét annak érdekében, hogy intézményünk versenyképességét növeljük a munkaerő-felvétel és a jelenlegi szakemberek megtartása terén. A szakmai munkánk színvonalának, profizmusának megőrzése, kompetenciáink fejlesztése, a fokozott pszichoszociális megterhelés okozta kiégés megelőzése érdekében hangsúlyosnak tartjuk a **csoporthoz/teamben szupervízió lehetőségének** folytonosságát, valamint az **egyéni szupervízió lehetőség** megteremtését. A vezetői kompetenciák fejlesztése, a **vezetői szupervízió lehetővé tétele** és folyamatosságának biztosítása kulcsfontosságú a versenyképes vezetői szemlélet kialakításához.

Központunk munkatársai számára fontos, hogy lehetőséget kapjanak továbbképzéseken való részvételre, melyet az intézmény vezetése folyamatosan támogat. 2020-ban bővültek a munkatársak számára adható juttatások (ruhapénz, nyárindító jutalom, szociális munka napja alkalmából adott jutalom, év végi jutalom), melyek versenyképesebbé és vonzóbbá tették Központunkat az munkaerőpiacon. Szintén ebben az évben több korszerűsítés is történt intézményünkben (informatikai fejlesztések, az épület klimatizálása, a vírushelyzet alatt a home office lehetőségének megteremtése és engedélyezése). Mindezen intézkedések a humán erőforrás megtartása iránti célkitűzés irányába mutatnak, melynek következtében Központunk létszáma az évvégére jelentősen emelkedett.

### **A Család- és Gyermekjóléti Központ működését érintő társadalmi változások és a segítség érdekében nyújtott szolgáltatások elemző értékelése**

A 2019-es évi adatokhoz viszonyítva a gondozott gyermekek számában 2020-ban növekedés (1039 főről 1190 főre), míg a felnőttek számában csökkenés (1181 főről 1122 főre) tapasztalható. A gondozott családok száma szintén nőtt (1003 főről 1080 főre). Ez a jelzőrendszeri tagok egyre aktívabb közreműködésének, a velük való hatékonyabb együttműködésnek köszönhető.

Sajnos elmondható, hogy az intézményünk felé jelzett gyermektelen felnőttek (különösen idős személyek) esetében sokszor nem kerül sor a gondozási folyamat megkezdésére, mivel az együttműködést intézményünkkel nem vállalják. A szociális segítő szolgáltatás igénybevételére ezen személyek nem kötelezhetők, kizárólag csak önkéntes együttműködés esetén tudnánk őket ellátni. Azon idős személyek esetében, akiknek családi kapcsolatait felkutatni nem sikerült, de mentális, vagy egészségügyi állapotuk aggasztó volt, és az együttműködést nem vállalták, Központunk családsegítői sok esetben működtek együtt a gyámhatósággal, valamint a kórházi szociális munkásokkal. 2020-ban több magatehetetlen, családja által elhanyagolt, vagy éppen család nélküli idős személy végleges elhelyezésében igyekeztünk segítséget nyújtani, mely folyamatokat a járványügyi veszélyhelyzet sok esetben lelassította, esetenként megszakította.

A szociális segítő tevékenység esetében kiemelkedő problémát jelentenek a családokon belüli működési zavarok, melyek elsősorban életvezetési, családi–kapcsolati konfliktusokban, anyagi és lakhatási nehézségekben, gyermeknevelési és elhanyagolási problémákban,



felnőtteknél tapasztalható lelki–mentális, valamint a gyermekeknél tapasztalható pszichés-, magatartás-, teljesítmény- és beilleszkedési zavarokban nyilvánulnak meg.

A statisztikai adatokban szembetűnő, **hogy 2020-ban jelentősen nőtt (2019-ben 127 fő, 2020-ban 180 fő) a hatósági intézkedésre tett javaslatok száma** (különös tekintettel az ideiglenes hatályú elhelyezés, családba fogadás, nevelésbe vétel, védelembe vétel, vonatkozásában). Ennek egyik fő oka, hogy a járványügyi veszélyhelyzet idején a kényszerű összeczártság következtében megnövekedett a családon belüli erőszak, valamint a súlyos gyermekelhanyagolások, gyermekbántalmazások száma. Ezek a krízisállapotok sok esetben azonnali intézkedést követeltek meg mind kollégáinktól, mind a gyámhatóság munkatársaitól.

A Család- és Gyermekjóléti Központ forgalmi adataiban jelentős arányt képviselnek, az úgynevezett szociális segítő tevékenység, vagy családgondozás keretében történő személyes találkozások (mind a család otthonában, mind az intézményben történő megjelenéssel) az alapellátótként, a védelembe vétel keretein belül gondozott, illetve a nevelésbe vétel során a családjából kiemelt gyermekek visszahelyezése érdekében a szülőkkel végzett segítő tevékenység, tanácsadás, valamint a már szakellátásból kikerült gyermekek utógondozása. (2. melléklet) A járványügyi veszélyhelyzet ideje alatt azonban csak online, elektronikus és telefonos segítségnyújtással tudtunk ügyfeleink számára támogatást nyújtani. A járványügyi veszélyhelyzet feloldását követően tapasztalhattuk meg, hogy a személyes találkozások elmaradása ezen időszak alatt milyen nehézségeket okozott a gondozási folyamat folytatásában. Sok esetben kellett újraépíteni a személyes kapcsolatokat.

Nagy problémát jelentenek azok az esetek, ahol családi–kapcsolati konfliktusok tapasztalhatók (például a szülők megromlott, rossz kapcsolata, egymás közötti harca válás előtt, alatt vagy után). Mindezek súlyosan veszélyeztetik a gyermek egészséges érzelmi és erkölcsi fejlődését, bizonytalanságot, zavart (például lojalitáskonfliktust, pszichés és szomatikus tüneteket) okozva a gyermekek mindennapi életében. A kialakult problémák, hibás működési mechanizmusok megsegítésére intézményünknel családterápiás, mediációs szolgáltatások, valamint jogi, pszichológiai és fejlesztőpedagógiai tanácsadások működnek.

A 2019-es évhez viszonyítva a 2020. évben arányaiban megnövekedett azon esetek száma, ahol a jelzések családon belüli konfliktusról, erőszakról szóltak.

**A gyermekkorúak sérelmére elkövetett családon belüli bántalmazások száma jelentősen növekedett a járványügyi veszélyhelyzet ideje alatt. Míg 2019-ben a bántalmazott gyermekek száma mindösszesen 106 fő volt, ez a szám 2020-ban elérte a 168 főt.** Az is elmondható, hogy az elkövetett bántalmazások súlyossága fokozódott. Mindemellert a köztudatba egyre inkább beépül az ezzel kapcsolatos lakossági felelősségvállalás, jelzési kötelezettség teljesítése, így egyre több civil, lakossági jelzés érkezik Központunkhoz.

A gyermekekkel szembeni elhanyagolási esetek számában nagyarányú növekedés volt tapasztalható. **Míg 2019-ben az elhanyagolt gyermekek száma mindösszesen 212 fő volt, ez a szám 2020-ban elérte a 320 főt.** Ezen esetekben egyre gyakoribbak a súlyos elhanyagolások, melyek gyakran jutnak el hatósági intézkedésig.

Sok esetben tapasztalható, hogy a szülők szülői kompetenciája gyermekeik vonatkozásában nem alakult ki, vagy hibás mintákkal terhelt. Gyakran tehetetlenek az életkori sajátosságokból fakadó problémákkal szemben. Ez a tehetetlenség frusztrációs helyzeteket teremt a családon belül, melynek feloldására, megoldására a szülőknek nincs megfelelő mintájuk, így megfelelő megoldási mechanizmusuk sem alakulhatott ki. Ezek megsegítésére szolgálnak a Család- és

Gyermekjóléti Központ családterápiás, mediációs szolgáltatásai, valamint jogi, pszichológiai és fejlesztőpedagógiai tanácsadásai.

Az oktatási–nevelési elhanyagolások (tankötelezettség igazolatlan mulasztása) számában az idei év végére csökkenés mutatkozott, mely változásban jelentős szerepe van az online oktatás bevezetésének, valamint az ahhoz való alkalmazkodásnak. Emellett azonban nőtt a jelzések száma. Ennek fő oka, hogy az óvodai és iskolai szociális segítők intézményekben történő megjelenésével jelentősen megnövekedett a jelzések száma azon esetekben is, ahol alacsonyabb számú (pár órás) mulasztások történtek. Ezen jelzések azonban gyakran egészülnek ki más, pedagógusok által tapasztalt veszélyeztető körülményekkel. Az óvodai és iskolai szociális segítők támogatását egyre többször és egyre nagyobb bizalommal veszik igénybe az intézmények, melynek hatására a korábban problémát jelentő, késve érkező jelzések előfordulása lényegesen csökkent. Ennek hatására a problémát, veszélyeztetettséget okozó helyzetekbe sokkal hamarabb és hatékonyabban tudnak a szakemberek beavatkozni.

A Család- és Gyermekjóléti Központunk szolgáltatásai egységesen minden társadalmi csoportra kiterjednek, például munkahelyvesztés, pszichés problémák, beilleszkedési nehézségek, magatartászavar, teljesítményzavar, válás, gyermekelhelyezés, kapcsolattartás, gyermeknevelési nehézségek, megélhetési–lakhatási problémák esetén, s igyekszünk komplex megsegítést nyújtani a hozzánk forduló klienseknek. Szolgáltatásaink egymásra épülnek, munkatársaink az interjúk során felméri, hogy az elsődleges, hozott probléma mögött milyen egyéb feltárt problémák húzódnak meg, s mindezekre a meglévő szolgáltatásaink felkínálásával reagálunk.

A Család- és Gyermekjóléti Központ ügyfélkörében lényeges változásként tapasztalható, hogy nőtt azon esetek száma, melyekben valamely szülő (vagy mindkettő), illetve a gyermek(ek) súlyos lelki, mentális, vagy pszichés zavarral küzdenek. Ezen személyek ellátására az ellátórendszer továbbra sincs felkészülve. A hosszú várólisták, a ritka (jobb esetben havonta 1 alkalom) konzultációs lehetőségek rendkívüli módon megnehezítik a családgondozás és a segítségnyújtás folyamatát. Ezen ügyfelek megsegítésére Központunk **pszichológiai tanácsadást** működtet. A pszichológiai tanácsadást jelenleg három (3 fő főállású, 1 fő félállású részmunkaidős) munkatárssal látjuk el. Elmondható, hogy erre a szolgáltatásra igen nagy szükség van a pszichésen terhelt gyermek és felnőtt kliensek magas száma miatt. A Pedagógiai Szakszolgálat és a Mentálhigiénés Gondozó túlterheltsége miatt Intézményünk egyre inkább szerepet kell vállaljon ezen rászorulóknak megsegítésében. A szolgáltatást a hét négy napján (hétfőtől csütörtökig) nyújtja Központunk a hozzánk forduló felnőttek és gyermekek számára mind a délelőtti, mind a délutáni és kora esti órákban. A 2020. évben **176 igénybevevő** részesült pszichológiai tanácsadásban mindösszesen **950 alkalommal**. Az ellátottak gyermeknevelési problémák, párkapcsolati problémák, családi konfliktusok, életvezetési nehézségek, indulatkezelési problémák, agressziókezelés, szorongás, hangulati, viselkedési és magatartási zavarok, gyászfeldolgozás, önértékelési zavar, trauma feldolgozás, pszichoszomatikus tünetek stb. miatt vették igénybe intézményünk pszichológiai tanácsadását.

A **fejlesztőpedagógiai tanácsadás** szolgáltatást 2020 augusztusáig 1 fő félállású fejlesztőpedagógiai tanácsadó látta el. A szolgáltatás nyújtására az igények folyamatosak. A kliensek, gyermekek időbeosztásához igazodva, hetente két délelőtt és két délután voltak megszervezve a foglalkozások. Ennek a heti rendnek köszönhetően mind az óvodás, mind az iskolás korosztály számára elérhető volt ez a szolgáltatás. A tanácsadás 2020 augusztusáig összesen **15 gyermekkel** és szüleikkel valósult meg, ami mindösszesen **237 fejlesztő órát és**

**szülői konzultációt** foglalt magában. A klasszikus fejlesztőpedagógiai tevékenység mellett a magasabb osztályfokon tanuló diákok esetében tantárgyi megsegítést is nyújtottunk. A szolgáltatást igénybe vevők között megtalálható az iskolába készülő, óvodás korosztály, akik a sikeres iskolakezdéshez szükséges képességek, kompetenciák elsajátítására irányuló készségfejlesztésen vettek részt. Emellett azon kisiskolás gyermekek jelentek meg a tanácsadásban, akik számára nehézséget jelentett az adott osztályfokon való sikeres teljesítés az észlelés, az emlékezet, a figyelem, a tájékozódás, vagy a gondolkodási műveletek gyengesége miatt. A foglalkozások következetesen, egyéni fejlesztési terv szerint haladva, egyéni vagy kiscsoportos formában voltak megszervezve. Mivel a legfőbb célunk, hogy segítséget nyújtsunk a kerületben élő gyermekek és szüleik számára, a szolgáltatást nem kötöttük a Fővárosi Pedagógiai Szakszolgálat által végzett szakértői vizsgálatokhoz, így igen széleskörűen tudtuk fogadni ügyfeleinket. 2020 szeptemberétől a szolgáltatás átmenetileg szünetel, munkatársunk helyettesítését 2021 márciusától tudjuk megoldani.

A **családterápiás** szolgáltatást igénybe vevő ellátottak esetében a családok gyermeknevelési problémái, szülői nevelési elvek szinkronizálása, párkapcsolati nehézségei, a mozaikcsalád okozta kihívások, elmélyült családi konfliktusok, a szülők különválása után a gyermekkel való kapcsolattartási viták jelentek meg ellátandó, kezelendő problémaként. A válással kapcsolatos terápiás folyamatok is egyre nagyobb szerephez jutnak, bár ahol közben bírósági eljárás is elkezdődik, gyakran megakad a terápiás folyamat, s nehéz eredményt elérni. Azokban az esetekben, ahol a párkapcsolat egyik tagja pszichopatológias gondokkal küzd, és közös gyermek van, a terapeuta részéről fokozottan szenzitív jelenlétre van szükség. Az érintettek erős támogatásra szorulnak annak érdekében, hogy ne hozzanak hirtelen felindulásból olyan döntéseket, mely gyermekük/gyermekük biztonságát veszélyeztetné. Ezekben az esetekben fontos a terapeuta részéről a kezelőorvossal való együttműködés. Családterápiás szolgáltatást 2020-ban fő megbízási szerződéses családterapeuta látta el. A szolgáltatást **676 fő** vett igénybe mindösszesen **288 alkalommal**.

Azoknak a családoknak, ahol a szülők a válás mellett döntöttek, vagy a szülő és a gyermek között konfliktus vagy érdekellentét támad, melyet belátható időn belül nem tudnak konstruktívan megoldani, de szükség van a további együttműködésükre, a kapcsolat fenntartására, a folyamat megsegítése érdekében Központunk **mediációs (közvetítói) eljárás** igénybe vételét biztosítja 3 fő képzett mediátor segítségével. A mediáció egy olyan önkéntesen igénybe vehető speciális konfliktuskezelési, vitarendezési módszer, folyamat, melynek során a két fél vitájában – mindkét fél közös beleegyezésével – független, pártatlan mediátorok közvetítenek, és segíti a feleket a kölcsönösen elfogadható egyezség elérésében. Gyakran eredményes olyan esetekben, amikor a tárgyalások már holtpontra jutottak, a vitázók már nem képesek egymással segítő részvétele nélkül eredményesen kommunikálni. A mediátorok a problémamegoldó folyamat keretében segítenek tisztázni a konfliktus természetét, továbbá segítik a felek közötti információáramlást, feltárják az ügytől független, vagy azzal csak közvetve összefüggő indítékokat, értékeket és érdekeket. Feladatunk, hogy elősegítsük a kölcsönösen elfogadható megoldások megtalálását és kidolgozását. A mediáció célja nem annak eldöntése, hogy kinek van igaza, hanem az, hogy a mediációs eljárás végére olyan megoldás szülessen, amely mindkét fél számára kielégítő, melytől egyik fél sem érzi magát vesztesnek. A mediációs eljárás során arra törekszünk, hogy a felek félretegyék sérelmeiket és az eredmény ne a pozíciók kompromisszuma, hanem a kölcsönös siker és bizalom helyreállítása legyen. Mindezek következménye, hogy a kidolgozott megállapodás megvalósítható és betartható. Fontos körülmény, hogy az eljárás bizalmas, a bírósági eljárásokhoz képest gyors, ezért a pszichikai terhelés is a töredékére csökken. Mivel a szolgáltatás ingyenes, és a megállapodás a bíróságra benyújtható, az ügyfelek számára

megspórolja a magas ügyvédi költségeket és lényegesen lerövidíti (akár 1-2 tárgyalásra) a bírósági eljárást. Az ellátottak többnyire a válás során felmerült gyermekelhelyezés, gyermektartásdíj megállapítása, szülői felügyeleti jog és kapcsolat tartásrendezése, ingó és ingatlan vagyon megosztása érdekében keresték fel mediátorainkat, de az utóbbi időben egyre inkább megnőtt a kereslet a párkapcsolati mediáció iránt is. Ügyfeleink visszajelzése alapján a megkötött megállapodásokat a benyújtást követően a bíróság elfogadta. 2020 első félévében **43 fő** vett részt **77 mediációs ülésen**.

**Jogi tanácsadás** keretében az Intézmény 1 fő megbízási szerződéses jogászt alkalmaz, aki rászoruló családoknak, egyéneknek nyújt jogi segítséget házassági, családi, gyermekelhelyezési, végrehajtási, örökösödési, munkajogi kérdésekben, valamint a család alapvető működését befolyásoló ügyekben. A jogi tanácsadás a szociális segítő tevékenység, családgondozás szerves részeként kell, hogy funkcionáljon, ezért feltétele a tanácsadó és a családsegítő/esetmenedzser folyamatos szakmai együttműködése. 2020 első félévében **292 fő** részesült jogi tájékoztatásnyújtásban **499 alkalommal**. A szolgáltatás minden, kerületünkben életvitelszerűen tartózkodó lakos számára ingyenesen igénybe vehető.

Központunk **Állást-Most** álláskereső klubja **álláskereső és munkavállalási tanácsadást** nyújtja kerületben élő munkanélküli ügyfelek számára. A COVID-19 járványra való tekintettel a csoportos klubfoglalkozásokat a 2020-as évben az egyéni tanácsadások váltották fel, annak érdekében, hogy a védelmi előírások betarthatók legyenek. Az első látogatás alkalmával minden érdeklődővel adatlapot vesznek fel, hogy felmérjék adottságait, céljait, és ennek ismeretében személyre szabott aktuális információkkal, tanácsokkal lássák el. A számítógép kezelésében kevésbé, vagy egyáltalán nem jártas látogatóknak a munkatársak segítenek elkészíteni az önéletrajzot (akár fényképpel is) és a motivációs levelet, gyakorolni az interjú helyzetet, valamint segítenek a pályázati anyag felületre történő feltöltésében is. A munkavállalási tanácsadásban 2 fő családsegítő munkatárs vesz részt egyéb (hátralékkezelési) feladataik mellett. **A COVID-19 járvány következtében drasztikusan megemelkedett a foglalkoztatási problémákkal küzdő ügyfelek száma, a 2019-es évhez viszonyítva a 2020-as évben 344 százalékos emelkedést mutat.** A 2019. évben **51 fő 42 alkalommal**, a 2020. évben **128 fő** vette igénybe a szolgáltatást **266 alkalommal**. Sajnos ebből egyenesen következett az, hogy a családok a munkahely elvesztése következtében nem tudták fizetni lakásuk rezsiköltségeit, így esetükben díjhátralékok halmozódtak fel. Mindezen probléma jól nyomon követhető a hátralékkezelési munkacsoport adataiban. A 2019. évben **160 fő 1164 alkalommal**, a 2020. évben **202 fő** vette igénybe a szolgáltatást **1969 alkalommal**. Így az ügyfelek száma a 2019-es évhez viszonyítva a **2020-as évben 169,15 százalékos emelkedést mutat**(részletes hátralékkezelési beszámoló ld. 6. számú melléklet). Ezen a problémák együttesen idéztek elő komoly lakhatási nehézségeket ügyfeleink esetében.

A **kórházi szociális munkát** végző családsegítő, nem lévén a kerületben gyermekkorház, ugyanazt a munkát végzi, mint az általános gyermekvédelmi munkát végző családsegítők, de kizárólagosan ő fogadja az egészségügyi intézményekből érkező jelzéseket, valamint feladata, hogy a budapesti gyermekkorházak és kórházak szociális munkásaival, valamint a kerületi védőnőkkel, házi gyermekorvosokkal, házi orvosokkal tartsa a kapcsolatot. A kórházi szociális munkás feladata, hogy segítése a szülészeti-nőgyógyászati osztályon a szociális válsághelyzetben lévő anyát és gyermekét, gyermekosztályon a gyermekelhanyagolás és bántalmazás észlelése esetén intézkedjen. A 2019. évben **54 fő** esetében **34 alkalommal**, a 2020. évben **73 fő** esetében **41 alkalommal** volt szükség intézkedésére. Az ellátott személyek száma jelentősen megnőtt. A COVID-19 járvány egyik következménye, hogy megnövekedett

azon jelzések száma, melyeket kiskorú súlyos elhanyagolásáról, vagy bántalmazásáról küldtek az egészségügyi szolgáltatók.

**Kapcsolattartási ügyeletünkön** az intézmény péntekenként (14-19 óra között) biztosítja a külön élő szülők és gyermekeik, valamint a nagyszülő és gyermekek közötti találkozások helyszínét, illetve igény szerint szakember segítségét, jelenlétét a kapcsolattartások lebonyolításához, amennyiben a találkozás egyéb módon – leginkább az érintettek kapcsolatának elégtelensége miatt – nem megoldható vagy újabb, a gyermekek számára igen megterhelő konfliktusokhoz, feszültségekhez vezethet. A 2019. évben **30 fő 81 alkalommal** vette igénybe a kapcsolattartási ügyelet szolgáltatását, míg a 2020. évben **29 fő** vette igénybe **102 alkalommal**. Tekintettel arra, hogy a járványügyi veszélyhelyzet ideje alatt ez a szolgáltatás szünetelt, intézményünk a 2020. június 20-i feloldást követően megszervezte az elmaradt kapcsolattartások pótlását, hogy a hatályos Ptk. szabályozásoknak (6 hónapon belüli pótlási kötelezettség) eleget tudjunk tenni. Ennek érdekében egy-egy pénteki napon a szokásos 2 fő kolléga helyett általában 4 fő vett részt, így minden elmaradt kapcsolattartási alkalom pótlásra került.

**Készenléti szolgálatunk** célja a Központ nyilvántartási idején túl felmerülő krízishelyzetekben történő azonnali segítség, tanácsadás, vagy tájékoztatás nyújtása. Egy állandóan hívható mobiltelefonszámon biztosítjuk az elérhetőséget az arra rászorulóknak, ahol a Család- és Gyermejjóléti Központ munkatársai az érintetteknek a lehető legtöbb információt megadják helyzetük megoldása érdekében. A készenléti telefonszám pénteken 14 órától hétfő reggel 8 óráig hívható. A hívásokat fogadó szakemberek munkáját speciális adatbázis segíti a hatékony segítségnyújtásban. A készenléti szolgálathoz beérkező hívások adminisztrációja és az intézkedés leírása a hívást követően történik. A további szükséges beavatkozásokra a Család- és Gyermejjóléti Központ szakemberei tesznek javaslatot, a hívást követő első munkanapon. A **2020. évben 21 hívás érkezett a hívószámra, míg a 2019-es évben mindösszesen 8 hívás érkezett. Így az idei évi hívások száma 262 százalékos növekedést mutat. A hívások közül nagyon sok a járványügyi veszélyhelyzet idejére tehető, s többnyire családi konfliktus, illetve valamely családtag rossz pszichés állapota miatti segítségkérés volt.**

Az **utcai és lakótelepi szociális munkások** által vezetett Rózsa Klub, valamint az általuk szervezett **szabadidős programok** tekintetében a járványügyi veszélyhelyzet, valamint az ahhoz köthető kijárási korlátozások, az EMMI útmutatóban foglalt előírások nagymértékben korlátozták, visszavetettek lehetőségeinket. Sajnos a gyermekek által jól ismert és megszokott rutin 2020. március 16. napjával megszakadt. A járványügyi veszélyhelyzet miatt az iskolák ettől a naptól kezdve bezárásra kerültek, és az EMMI útmutatóban előírtaknak megfelelően a Rózsa Klub is bezárásra kényszerült. A tanulók digitális oktatás keretében folytatták a 2019/2020. tanévet, majd 2020 októberétől a középiskolások ismét online oktatásra váltottak. Kollégáink részben home office keretében álltak a segítséget kérő gyermekek rendelkezésére, az EMMI útmutatóban előírtaknak megfelelően, a kerületben utcai szociális munkát végeztek az Újpesti Önkormányzati Rendészet munkatársainak segítségével. A korlátozások feloldását követően – mivel az előírások továbbra sem tették lehetővé csoportfoglalkozások megtartását – munkatársaink szabadtéri programok szervezésével igyekeztek értelmes szabadidő-eltöltési lehetőséget biztosítani a gyerekek számára. Mivel a szigorú védelmi előírások, korlátozások szeptembertől sem enyhültek, sőt októbertől a középiskolások számára ismét az online oktatás került előírásra, kollégáink egyéni tanulást megsegítő foglalkozásokat szerveztek a segítségért hozzájuk forduló gyerekek számára a hét négy napján (hétfőtől csütörtökig). **A 2019. évben**

**összesen 645 fő vette igénybe 410 alkalommal a szolgáltatást, míg a 2020. évben 1091 fő 477 alkalommal.**(Részletes beszámoló ld. 7. számú melléklet.)

Az óvodai és iskolai szociális segítő munka vonatkozásában a 2020-as évről elmondható, hogy az intézményekkel kialakított bizalmi viszony és megtapasztalt közös munka során sokkal szívesebben fogadták jelenlétünket és éltek az általunk nyújtható segítséggel. Ebben a tanévben több intézményben is sikerült prevenciós és közösségformáló foglalkozásainkat megvalósítani a járványügyi előírások szigorú betartása mellett. Az érintett intézmények pedagógusaitól és diákjaitól pozitív visszajelzéseket kaptunk.

A Család-és Gyermekjóléti Központ munkatársaival a 2019/2020. tanév második félévében és a 2020/2021. tanév első felében is mondhatni, mára megszokott és kialakított munkaformában tudtunk együtt dolgozni, esetmegbeszélés, közös családlátogatás, folyamatos konzultációk keretén belül igyekeztünk támogatni az általuk gondozott gyermekekkel, családokkal végzett munkájukat.

**Intézményünk óvodai és iskolai szociális segítői a 2019. évben 5489 szociális segítő tevékenység keretében 715 főnek, míg a 2020. évben 10 710 szociális segítő tevékenység keretében 398 főnek nyújtottak segítséget.** (Részletes beszámoló ld. 8. számú melléklet.)

### **A Család- és Gyermekjóléti Központ partnerkapcsolatai**

A Család- és Gyermekjóléti Központ rendszeres kapcsolatot tart fenn az Újpesten, valamint más kerületekben működő egészségügyi szolgáltatást nyújtókkal, így különösen a védőnői szolgálattal, a házi orvosokkal, a házi gyermekorvosokkal, a személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatókkal, a családok és gyermekek átmeneti otthonaival, így különösen az SOS Krízis Alapítvány Családok Átmeneti Otthonával és az „Aranyhíd” Gyermek Átmeneti Otthonával, a köznevelési intézményekkel, így különösen a nevelési–oktatási intézményekkel, a nevelési tanácsadóval; hatósági intézményekkel, a gyámhatósággal, a kerületi Önkormányzat Szociális- és Lakásosztályával, a rendőrséggel, az ügyészséggel, a bírósággal, a pártfogó felügyelői szolgálattal.

A Család- és Gyermekjóléti Központ alkalmi kapcsolatot tart fenn a munkaügyi hatósággal; az áldozatsegítés és a kárenyhítés feladatait ellátó szervezetekkel, a társadalmi és civil szervezetekkel, egyházakkal, alapítványokkal.

A jelzőrendszer tagjaival való együttműködés jónak mondható, mely folyamatos fejlődést mutat. A jelzőrendszeren belüli munka összességében javult az elmúlt években. Az óvodai és iskolai szociális segítők szerepe az köznevelési intézményekben megerősödött.

**A 2020. évben a jelzőrendszer tagjaitól összesen 950 jelzés érkezett intézményünkhöz. A jelzéssel érintett személyek száma 1012 fő. (Jelzőrendszeri tagonkénti lebontást ld. a 2. számú melléklet.)**

A COVID-19vírus okozta járványügyi veszélyhelyzettel összefüggésben a Család- és Gyermekjóléti Központunk tevékenységi körében a 2020-as évben jelentősen megnövekedett a napi létfenntartási problémákkal küzdők, álláskeresők, jogi segítséget kérőkés pszichológiai megsegítést igénylő ügyfelek száma.

Ellentétben a korábbi évek gyakorlatával, a 2020-as évben az Önkormányzat és intézményünk vezetősége lehetővé tette Központunk számára, hogy szoros együttműködést alakítsunk ki civil szervezetekkel, önkéntes adományozókkal, annak érdekében, hogy a világjárvány okozta anyagi és mentális terheket enyhíteni próbáljuk.

#### **Központunk az alábbi civil szervezetekkel működött (és működik) együtt:**

- A TündérPakk Alapítvány, mint civil szervezet, egész évben támogatta rászoruló ügyfeleinket tartós élelmiszer, bébiétel, tűzifa, játék, bútor, ruha, informatikai eszköz adományokkal. Ezen felül 100 db mikuláscsomaggal és 100 db karácsonyi ajándékkal kedveskedtek ügyfeleinknek.
- Az újpesti GO GO Hami Büfé és az általuk bevont újpesti piac árusai, valamint a magánszemélyek segítségével a pandémiás időszak alatt 203 fő részére biztosított minden szombaton melegételt.
- Országos Gyermek-és Ifjúságsegítő Egyesület a rászoruló családok gyermekeinek 50 db mikuláscsomaggal és 50 db karácsonyi ajándékkal kedveskedett, valamint december 30-án 68 fő számára biztosított egytál melegételt.
- „Fogadj örökbe egy családot” civil kezdeményezés a pandémiás időszak alatt az online tanuláshoz ajánlott fel informatikai eszközöket és tartós élelmiszert.
- Az Újpesti Ajándékgyárban összegyűjtött karácsonyi meglepetés csomagokból 168 Központunk által gondozott gyermek részesült.

### **Jövőre vonatkozó javaslatok, célok meghatározása**

Célunk olyan Szolgáltatási Komplexum létrehozása, amely a helyi hátrányos, halmozottan hátrányos helyzetű, illetve veszélyeztetett egyének és családok szükségleteire, problémáira képes valódi, szakszerű válaszokat adni, széleskörű segítő szolgáltatást nyújtani az arra rászorulóknak.

#### **1. Szeretnénk láthatóvá válni a kerület lakossága számára:**

Szeretnénk a kerület lakossága számára a helyi médiumokon keresztül széles körben láthatóvá tenni az általunk nyújtott szolgáltatásokat. Ennek érdekében szükséges lenne, hogy a szolgáltatásokról szóló hírek, információk legalább havi rendszerességgel publicitást kapjanak az Újpest Újságban, *különös tekintettel arra, hogy a Család- és Gyermekjóléti Központ valamennyi szolgáltatása ingyenes*. Elengedhetetlennek tartjuk a pontos és gyors információnyújtás szempontjából mind az intézményi, mind a fenntartói honlap folyamatos frissítését, valamint egy intézményi Facebook-oldal létrehozását, melyen az aktuális programok, szolgáltatások szintén megjelenhetnének.

### **Publikálást igénylő szolgáltatások:**

- Pszichológiai tanácsadás
- Családkonzultáció/családterápia
- Mediáció
- Resztoratív–helyreállító, jóvátételi eljárás
- Fejlesztőpedagógiai tanácsadás
- Óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység
- Jogi tanácsadás
- Hátralékkezelési tanácsadás
- Munkavállalási tanácsadás
- Utcai- és lakótelepi szociális munka
- Kórházi–egészségügyi szociális munka,
- Kapcsolattartási ügyelet helyszín biztosításával,
- Készenléti szolgálat biztosítása
- Szociális diagnózis felvétele
- Klubok (Rózsa Klub, Egyszülős Klub, Állást - Most álláskeresők klubja)

**2. Tekintettel a kerület nagyságára és a magas lakosságszámra szeretnénk a szolgáltatások kiterjesztését és azok közelvitelét a lakossághoz újabb telephely(ek) létesítésével.**

#### ***2.1. Aradi utca 4. szám alatti telephely létrehozása***

Család- és Gyermejjóléti Központunk részt vesz a VEKOP-6.2.1-15-2016-00001 számú „**Újpest kapuja**” térségmegújítási és városrehabilitációs projektben, melynek legfőbb célkitűzései közé tartozik a lakhatási szegregáció felszámolása, az ott lakók munkaerőpiaci felzárkóztatása és integrálása, életminőségük javítása, a hátrányos helyzetű gyermekek megsegítése a tanulmányi hátrányaik leküzdésében, a közösség építése céljából csoportok, programok szervezése, az adósságterhek csökkentése, az egészségügyi és szociális szolgáltatásokhoz való hozzáférés megkönnyítése, támogatása a területen biztosított intenzív szociális munkás jelenlét biztosításával, melyet a Habitat for Humanity Magyarország Alapítvány munkatársaival közösen nyújtanak a projektben résztvevő kollégáink. A projekt keretében tervezésre került a területen kirendeltség, iroda létrehozása, melynek tervezése és megvalósítása a projekt keretein belül elkezdődött.

Az új kirendeltség, iroda az akcióterületen található Aradi utca 4. szám alatt kerül kialakításra.

A létrejövő telephelyen az akcióterületre helyspecifikusan jellemző problémák megoldásához is azonnali, helyben elérhető segítséget nyújthatunk, olyan kiegészítő szolgáltatásokkal, amelyek az itt élők mindennapi életét megkönnyítve, gyakorlati segítséget tudnak nyújtani a mindennapi szociális problémák megoldásához, elméleti megoldások helyett azonnali gyakorlati, segítséget jelentenek.

#### **A leendő telephely helyiségei:**

- recepció
- iroda
- pihenő
- tárgyaló



- teakonyha
- előadóterem
- közlekedő
- női – akadálymentesített WC
- férfi WC
- személyzeti WC
- udvar

Az Aradi utca 4. szám alatti irodahelyiség kialakítása, elrendezése optimális, minden olyan helyiség megtalálható benne, ami a tevékenységekhez (legyen az egyéni esetkezelés, vagy csoportokkal, közösséggel végzett tevékenység) szükséges. A belső udvar kialakítása is sok lehetőséget rejt magában (szabadtéri foglalkozások, gyermekprogramok stb.).

## **2.2. Káposztásmegyeri telephely létrehozása**

Elképzelésünk szerint a meglévő újpesti telephely mellett a Központ jelenlegi, Deák Ferenc utcai szolgáltatásai újra elérhetővé válnának egy, a 30.000 fős lélekszámú káposztásmegyeri lakótelepen létrejövő telephelyen, amelyben olyan helyi problémák megoldásához is segítséget nyújthatunk, amelyek kifejezetten e lakóterületen jelentkeznek.

Olyan kiegészítő szolgáltatásokat tervezünk nyújtani közvetlenül, amelyek az itt élők mindennapi életét megkönnyítve, gyakorlati segítséget tudnak nyújtani a mindennapi szociális problémák megoldásához, elméleti megoldások helyett azonnali gyakorlati, segítséget jelentenek.

A legoptimálisabbnak azt tartanánk, hogy az évekkel ezelőtt megszüntetett Óceánárok utca 7. szám alatti telephelyet újra megnyithatnánk. Ez a telephely mind elhelyezkedésében, mind az épület belső kialakításában ideális. Rendelkezésre állnak: munkaszobák, ügyfélfogadás szempontjából szükséges interjúszobák, mind a csoportmunkához elengedhetetlen csoportszoba, teakonyha, mellékhelyiségek, raktárhelyiség, ügyfélfogadó tér stb.

Amennyiben nincs lehetőség a korábbi Óceánárok utca 7. szám alatti telephely „rehabilitálására”, megnyitására, fontosnak tartjuk az alábbi szempontok figyelembevételét az új helyiség kiválasztásánál, kialakításánál.

Az újonnan létrehozandó telephely lehetőség szerint a lakótelep frekventált, forgalmas területeinek egyikén helyezkedjen el (Kordován tér, Lóverseny tér, Galopp utca, vagy azok közvetlen környezete) és a helyiség akadálymentesített legyen.

### **A leendő telephely helyiségigényei (a kihelyezhető szolgáltatások váltott befogadására):**

- előtér, ügyfélfogadó tér az érkező és várakozó ügyfelek számára ( $\approx 20 \text{ m}^2$ )
- 2 munkaszoba ( $\approx 16 \text{ m}^2/\text{szoba}$ )
- 5 interjúszoba, melyek mérete a tanácsadási folyamatok, szolgáltatások ellátására alkalmasak (a területre kihelyezhető szolgáltatásainkat lásd lent), ebből lehetőleg 1 nagyobb ( $\approx 16 \text{ m}^2$ ) és 4 kisebb ( $\approx 12 \text{ m}^2/\text{szoba}$ ) szoba
- 1 csoportszoba, mely alkalmas 10-15 fő befogadására ( $\approx 20 \text{ m}^2$ )
- teakonyha
- mellékhelyiség ügyfelek számára
- személyzeti mosdó
- raktárhelyiség az adományok befogadására, tárolására ( $\approx 50 \text{ m}^2$ , vagy a telephelyen, vagy egy külön épületben a lakótelep más részén)
- tisztítószer tárolására alkalmas helyiség

A lehetséges helyiség kiválasztásánál a mindenkori műszaki, tűz- munka- és balesetvédelmi, valamint akadálymentesítési előírások fegyelembé vétele szükséges.

### **Már meglévő, a területre kihelyezhető szolgáltatásaink:**

- Pszichológiai tanácsadás
- Családkonzultáció/családterápia
- Mediáció
- Jogi tanácsadás
- Hátralékkezelési tanácsadás
- Munkavállalási tanácsadás
- Szociális diagnózis felvétele
- Klubok

### **3. A Család- és Gyermejkölési Központ vonatkozásában egyéb tervezett kiegészítő szolgáltatások, tevékenységek:**

**Mozgássérültek megsegítése:** A lakótelep átadása óta jelentős számú mozgássérült vagy mozgásában korlátozott személy és család él a lakótelep adottságai miatt elszigetelten.

Bár létezik több országos, és területi szervezet, amely foglalkozik a problémáikkal, de olyan intézmény nincs, amelyik helyben tudna segíteni. A sorstársaknak nehéz a személyes kapcsolattartás, fizikailag távol vannak, közösségeik gyengék. Nem jutnak elég információhoz sem ügyeik intézéshez, sem egymással kapcsolatban. A mindennapi ügyeik intézésében hátrányos helyzetben vannak, mivel a szolgáltatások nagy része nem érhető el egyszerűen a távolságok miatt, másrészt a fizikai akadályoztatásuk miatt (nincs szállítóeszköz, vagy az csak alkalmanként elérhető). Számukra segítséget nyújthatunk szállításukban, ügyintézésben, kísérésben, közösség-szervezésben, munkahelykeresésben, saját érdekű kiadvány szerkesztésében, megjelentetésében, terjesztésében.

**Időskorúak megsegítése támogatása:** A lakótelep öregedésével párhuzamosan az itt élő lakosság átlagéletkora is jelentősen megnőtt, egyre több az idős, magányos ember. Számukra Káposztásmegyeren nincs semmiféle közösségi ellátó hely. Csoportba szervezéssel egy olyan közösség létrehozását tervezzük, amely a közös problémák kölcsönös megismerése mentén létre tud hozni egy közösségi hálót egymás segítésére (szívességbank).

### **Ingtatlanokkal, lakhatással kapcsolatos tevékenység szociális lakásügynökség szolgáltatás:**

- lakáscserék közvetítése (elsősorban eladósodott ingatlanok cseréjének elősegítése a hátralékok rendezése, és a további eladósodás, valamint a lakhatás megtartása érdekében) ingyenesen
- albérletek (lakások, szobák) ingyenes közvetítése
- információk a lehetséges támogatási formákról, kedvezményekről
- ingyenes jogi segítség az ingatlanok cseréje, bérbeadása, eladása kapcsán
- házi munkák (takarítás, mosás, főzés) végzésével, karbantartásával kapcsolatos munkaközvetítés

**Gyerekek nyári foglalkoztatása:** A nyári szünidő időtartama alatt heti rendszerességgel napi több órás szabadterei gyermekfoglalkoztatás biztosítása azoknak a családoknak, akiknek a gyermekei a nyári szünidő nagy részét a lakótelepen töltik.

**Adományok gyűjtése, közvetítése, önkéntesek fogadása:** Fontosnak tartjuk az önkéntesen felajánlott szociális munka, valamint az adománygyűjtés és tárolás lehetőségének megteremtését. Ruhanemű, bútor, háztartási eszköz, tartós élelmiszer raktár működtetése. (Adományként felajánlott bútorok, háztartási eszközök, ruha, játék, tartós élelmiszer adományok raktározása, közvetítése, rászorultság esetén szállítása.)

**Szállítási lehetőség megteremtése:** Többcélú jármű beszerzése személyek és adományok szállításához. Az idős, beteg ügyfeleink sok esetben azért nem tudják az ügyeiket intézni, mert fizikai alkalmatlanságuk, vagy anyagi problémáik miatt nem tudnak közlekedni még Újpesten belül sem. Ugyanakkor nagy igény van a háztartásban használatos bútorok, háztartási eszközökre. Sok felajánlás érkezik, azonban az adományok jelentős része azért nem ér célba, mert szállítóeszköz hiányában nincs lehetőség a felajánlások elszállítására. Szükség lenne egy személy és teherszállításra egyaránt alkalmas gépjárműre, melynek segítségével a leginkább rászorulóknak tudnánk az adományokat eljuttatni.

### **Resztoratív – helyreállító / jóvátételi eljárás bevezetése**

2019. év folyamán 2 fő mediátor kollégánk vett részt a *Család, Gyermek, Ifjúság Közhasznú Egyesület* szervezésében a Facilitátor–jóvátételi eljárás levezetése című képzésen.

A **resztoratív**, (más néven **helyreállító vagy jóvátételi**) **szemlélet** lényege az, hogy a szabályok megsértését nem elsősorban szabályszegésként, hanem a résztvevők közötti konfliktusként értelmezi. **Az eljárás célja:** a konfliktus következtében kialakult károk helyreállítsa úgy, hogy a kárt okozó személy aktívan vállaljon felelősséget a tettéért, és valamilyen jóvátételt ajánljon fel a megsértett személynek vagy közösségnek. A konfliktus feloldásának folyamatában a sértett, az elkövető és a közösség szempontjai, szükségletei egyaránt érvényesülnek. A rezstoratív jóvátételi eljárás jól alkalmazható óvodai vagy iskolai környezetben (gyermek–gyermek, gyermek–pedagógus, szülő–pedagógus, szülő–intézmény, pedagógus–pedagógus között) történt szabályszegés, konfliktusok, fegyelmi eljárások esetében lehetséges alternatív vitarendezési technikaként, valamint munkahelyi közösségekben fennálló konfliktushelyzetekben. A megbeszélés/ülés során az érintettek megoszthatják a többiekkel az esettel kapcsolatos érzéseiket, az elkövetők szembesülhetnek tetteik következményeivel, kinyilváníthatják megbánásukat tetteikkel kapcsolatban, illetve az áldozat megkapja a megbocsátás lehetőségét. A módszer segítségével helyreállíthatók a kapcsolatok, és mind az elkövető, mind az áldozat visszaintegrálódhat az adott közösségbe.

### **Egyszülős Klub**

Család és gyermekjóléti Központunkban 2020. január 29-től várjuk azokat a **gyermekeiket egyedül nevelő szülőket**, akik szeretnének egy kötetlen, beszélgetős csoporthoz tartozni, megismerni és támogatni egymást. A Klub idején, a gyermekeik részére játékos foglalkozást biztosítunk. Ezen szülők csoportba szervezésével egy olyan közösség létrehozása a cél, amely a közös problémák, nehézségek kölcsönös megismerése mentén létre tud hozni egy közösségi hálót egymás segítésére.

### **Addiktológiai konzultáns tanácsadás**

2020. január 15-ig 1 fő esztanmenedzser munkatársunk fejezte be tanulmányait, mint addiktológiai konzultáns. A szakmai tevékenység és a szolgáltatások bővítésére jó lehetőséget nyújtanak az általa megszerzett kompetenciák és tudásanyag. Munkatársunk jogosulttá vált mind felnőttekkel, mind gyermekekkel végzendő tanácsadási, konzultálási folyamatra. Ezen folyamatokat egyéni, vagy kiscsoportos formában látná el.

Addiktológiai érintettség esetén kompetenciájából fakadóan jogosult lenne:

- motivációs interjú felvételére és kiértékelésére
- az interjút követően az érintett vonatkozásában a hiányzó motiváció kialakításában annak érdekében, hogy alkalmassá váljon rehabilitációs intézménybe való bejutásra, elhelyezésre
- együtt élő családtagok számára tanácsadásra, hogy hogyan viszonyuljanak és foglalkozzanak az érintettel, valamint ezen folyamat megsegítésére, támogatására
- folyamatos kapcsolattartás és konzultáció a szakellátó intézményekkel annak érdekében, hogy mindig naprakész információkkal szolgálhasson az érintettek számára
- kognitív viselkedésterápia levezetésére.

### **Enni adok doboz kihelyezése**

Család- és Gyermekjóléti Központunk is szeretne segítséget nyújtani az „*Enni adok dobozon*” keresztül az éhes, rászoruló embereknek. A dobozt az intézmény területén helyezhetnénk el, melynek a karbantartását munkatársainkkal vállalnánk. Valószínűleg lennének lelkes újpesti lakosok, akik szívesen helyeznék el benne élelmiszert az arra rászorulóknak számára. Az Újpest Újságban történő meghirdetés lehetővé tenné, hogy ne csak azok tudjanak az „Enni adok doboz”-ról, akik az intézmény közvetlen környezetében laknak, hanem minden újpesti gondolhasson, tehessen elesett embertársaiért. (Ilyen doboz később a leendő káposztásmegyeri telephelyen is elhelyezhető lenne.)

### **Együttműködés kialakítása az Élelmiszer Bankkal**

Az élelmiszer bankkal kötendő együttműködés lehetővé tenné, hogy Intézményünk tartós élelmiszereket juttasson el a kerületünkben élő, gondoskodásra, támogatásra, megsegítésre szorulóknak számára. Egy-egy halmozottan hátrányos helyzetű egyén, vagy család életében az élelmiszer adomány az ételhez jutás lehetőségét jelentheti.

### **Táboroztatási lehetőségek bővítése**

A fenntartó Önkormányzattal történő közös konzultációt követően meg kell vizsgálni az önkormányzat által támogatott táboroztatások lehetőségeit. Érdemes lenne elgondolkozni - gyermektáborok támogatása mellett - egyéb tematikus táborok támogatásán, mint pl.:

- Mozgássérült személyt ápoló családok tábora
- Egyszülős tábor
- Hátrányos helyzetű családok táboroztatása

Nyári családi táborok szervezésével támogathatnánk ezen rászorulókat, hiszen ezek a családok évek óta (vagy talán soha) nem jutnak el egy közös nyaralásra.

**Fontosnak tartjuk a Család- és Gyermekjóléti Központ további működése és fejlesztése érdekében az ezzel kapcsolatos fenntartói igények megismerését és az elképzelésről való közös gondolkodás érdekében, a fenntartó Önkormányzat ágazatért felelős szakembereivel a konzultáció lehetőségét.**

**A tervezett szolgáltatások részletes kidolgozását a fenntartói igények teljes körű megismerése és figyelembevétele mellett, alapos szakmai előkészítő munkát követően tudjuk elkészíteni.**